

Webex Contact Center를 사용하여 Microsoft O365 이메일 계정 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

소개

이 문서에서는 Webex Contact Center(WxCC)에 대한 Microsoft Office 365(O365) 전자 메일 계정을 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Microsoft Office 365
- WxCC 2.0

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Microsoft Office 365 전자 메일 계정
- WxCC 2.0

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

구성

다음은 WxCC에서 전자 메일 구성을 완료하고 Microsoft O365와 통합하는 단계입니다. 활성 O365 전자 메일 계정이 있으며 필요한 모든 구성이 전자 메일 계정에서 완료되었는지 확인하십시오.

1. 필요한 이메일 채널을 사용하여 멀티미디어 프로필을 만듭니다.

Multimedia Profile

Profile Details

Name: Voice_Email_Chat

Description:

Status: Active

Media Details

Blended Blended Real-time Exclusive

This mode allows agents to handle multiple contacts of different channel types simultaneously. Define upper limits for each channel type.

Voice: Chat: Email: Social Channel:

2. 멀티미디어 프로파일을 사용자 직접 또는 팀과 연결합니다. **참고:** 사용자 및 팀 섹션 모두에서 멀티미디어 프로파일 구성된 경우 사용자 구성은 에이전트가 로그인하는 데 사용하는 팀의 멀티미디어 프로파일을 재정의합니다 Agent Desktop.사용자

Agent Settings

Site: TACSite1

Teams:

Skill Profile: Select

Agent Profile: Agent-Profile

Multimedia Profile: Voice_Email_Chat

팀

Advanced Settings

DN: 0

Capacity: 0

Skill Profile: Select

Multimedia Profile: Voice_Email_Chat

3. 전자 메일 큐를 만들고 팀을 연결합니다.

Queue

General Settings

Name: Email Queue

Description:

Type: Queue

Channel Type: Email

Contact Routing Settings

Queue Routing Type: Longest Available Agent

Note: Email only supports Longest Available Agent Routing.

Email Distribution: Add a Email Distribution Group to associate one or more teams with this queue. Add multiple groups to distribute emails to more teams as time in queue progresses.

Group1

Team Name	Site Name	Status	Team Type
TACAgentTeam	TACSite1	In Service	Agent Based

4. 이메일 진입점을 만듭니다.

Entry Point

General Settings

Name

Description

Type

Channel Type

Advanced Settings

Service Level Threshold hours

Time Zone (Routing Strategies Only)

5. 이전 단계에서 구성된 이메일 진입점에 대한 라우팅 전략을 생성합니다. 선택 **Add Email Account** 관리자가 제공한 이메일 계정 세부 정보를 제공합니다. 자세한 내용은 [Microsoft POP, IMAP 및 SMTP 설정](#)을 참조하십시오. 구성 예

:

Add Email Account

Email Address

Inbound Server Settings (IMAP or POP3)

Incoming Protocol

Incoming Host

Inbound Encryption

Inbound Port Number

Outbound Server Settings (SMTP)

SMTP Server

Outbound Encryption

Outbound Port Number

Server Authentication

Username

Password [Show](#)

Advanced Email Account Settings

Maximum Attachment size MB

Attachment Limit

Mail Delay Seconds

Maximum Messages/Cycle

[Save](#) [Cancel](#)

6. 라우팅 규칙을 추가하거나 이메일 대기열을 기본 라우팅 규칙과 연결하고 라우팅 전략을 저장합니다.

Email Routing Rules

Emails are routed using keywords or phrases in the subject line. Create Routing Rules that map subject lines to Email Queues. Rules are executed in the order they appear below, starting with rule 1. Drag the email routing rules to change their order.

[+ Add Routing Rule](#)

Order	Rule Name	IF Email Subject Contains	THEN Queue To	Action
There are no Email Routing rules. The default Rule will be used for now.				

Default Routing Rule

A Default Routing Rule is required to handle email's that don't satisfy any Rule

Default Routing Rule will Queue To

[Save](#) [Cancel](#)

다음을 확인합니다.

이 섹션을 사용하여 컨피그레이션이 제대로 작동하는지 확인합니다.

이메일 대기열이 구성되고 연결된 팀의 상담원으로 로그인하고, 상담원을 사용 가능한 상태로 전환하고, 계정에 테스트 전자 메일을 보내고, 상담원 데스크톱에서 전자 메일 활동이 수신되었는지 확인합니다.

문제 해결

이 섹션에서는 컨피그레이션 문제를 해결하는 데 사용할 수 있는 정보를 제공합니다.

전자 메일 계정 설정이 올바른지 문제를 해결하려면 [Microsoft 테스트 도구](#)를 사용하십시오.

인바운드 이메일 연결을 테스트하려면 **IMAP Email** 또는 **POP Email** 구성할 수 있습니다 아웃바운드 이메일 연결을 테스트하려면 **Outbound SMTP Email**.

 Exchange Online Custom Domains DNS Connectivity Test This test will check the external domain name settings for your verified domain in Office 365. The test will look for issues with mail delivery such as not receiving incoming email from the Internet and Outlook client connectivity issues that involve connecting to Outlook and Exchange Online.	 Exchange Online Outbound Connector EDNS Connectivity Test This will use Extension mechanisms for DNS (EDNS) to resolve the smart host FQDN you intend to use in an outbound connector. The test will look for potential issues with mail delivery to this smart host domain once EDNS is enabled in Exchange Online.	 Skype for Business Online DNS Connectivity Test This test will check the external domain name settings for your custom domain user in Office 365.
 Office 365 Single Sign-on Test This test will validate your ability to log on to Office 365 with your on-premises credentials. It also validates some basic Active Directory Federated Services (ADFS) configuration.	 Exchange ActiveSync This test simulates the steps a mobile device uses to connect to an Exchange server using Exchange ActiveSync.	 Synchronization, Notification, Availability, and Automatic Replies These tests walk through many basic Exchange Web Services tasks to confirm they're working. This is useful for IT administrators who want to troubleshoot external access using Entourage EWS or other Web Services clients.
 Service Account Access (Developers) This test verifies a service account's ability to access a specified mailbox, create and delete items in it, and access it via Exchange Impersonation. This test is primarily used by application developers to test the ability to access mailboxes with alternate credentials.	 Outlook Connectivity This test walks through the steps Outlook uses to connect from the internet. It tests connectivity using both the RPC over HTTP and the MAPI over HTTP protocols.	 Inbound SMTP Email This test walks through the steps an Internet email server uses to send inbound SMTP email to your domain.
 Outbound SMTP Email This test checks your outbound IP address for certain requirements. This includes Reverse DNS, Sender ID, and RBL checks.	 POP Email This test walks through the steps an email client uses to connect to a mailbox using POP3.	 IMAP Email This test walks through the steps an email client uses to connect to a mailbox using IMAP4.
 Free/Busy This test verifies that an Office 365 mailbox can access the free/busy information of an on-premises mailbox, and vice versa (one direction per test run). For advanced deployment scenarios, have you viewed the guidance for the hybrid Configuration Wizard?	 Outlook Mobile Hybrid Modern Authentication Test This test allows you to check if your on-premises Exchange environment is configured correctly to use Hybrid Modern Authentication (HMA) with Outlook for iOS and Android.	 Mailbox Provisioning Test This test verifies for a given email address if a user mailbox, recipient or user object exists and if the object is provisioned in Azure AD and Exchange Online.

프로토콜, 포트 및 제공된 계정 세부사항이 연결을 수락하는지 테스트하고 확인하기 위해 세부사항을 입력하고 확인합니다.

IMAP Email

* indicates a required field.

IMAP server host name: *

Connection security: *

Service port number: *

Authentication type: *

Modern Authentication (OAuth) credentials *

 Sign in

Alternate mailbox (optional)

Ignore Trust for SSL

Verification



 New  Audio

Enter the characters you see *

Note: The verification code is not case-sensitive.

IMAP Server

Enter the host name of your IMAP4 server. In many cases, this will be something like mail.contoso.com or imap.contoso.com.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.