

Configurer le compte de messagerie Microsoft O365 avec Webex Contact Center

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Configuration](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer le compte de messagerie Microsoft Office 365 (O365) pour Webex Contact Center (WxCC).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Microsoft Office 365
- WxCC 2.0

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Compte de messagerie Microsoft Office 365
- WxCC 2.0

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Configuration

Voici les étapes à suivre pour terminer la configuration de la messagerie électronique dans WxCC et l'intégrer à Microsoft O365. Assurez-vous qu'il existe un compte de messagerie O365 actif et que toutes les configurations nécessaires sont effectuées sur le compte de messagerie.

1. Créez un profil multimédia avec les canaux de messagerie requis.

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: 1 Chat: 1 Email: 1 Social Channel: 0

2. Associez le profil multimédia à l'utilisateur directement ou à l'équipe. **Note:** Si le profil multimédia est configuré dans les sections utilisateur et équipe, la configuration utilisateur remplace le profil multimédia de l'équipe à laquelle l'agent se connecte **Agent Desktop.Utilisateur :**

Agent Settings

Site: TACSite1

Teams: TACAgentTeam

Skill Profile: Select

Agent Profile: Agent-Profile

Multimedia Profile: Voice_Email_Chat

Équipe

:

Advanced Settings

DN: 0

Capacity: 0

Skill Profile: Select

Multimedia Profile: Voice_Email_Chat

3. Créez une file d'attente de messagerie et associez l'équipe.

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. Créez un point d'entrée de messagerie.

Entry Point

General Settings

Name

Description

Type

Channel Type

Advanced Settings

Service Level Threshold hours

Time Zone (Routing Strategies Only)

5. Créez une stratégie de routage pour le point d'entrée de messagerie configuré à l'étape précédente. Choisir **Add Email Account** et fournissez les détails du compte de messagerie fournis par votre administrateur. Pour plus d'informations, consultez [les paramètres POP, IMAP et SMTP de Microsoft](#). Exemple de configuration

:

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. Ajoutez la règle de routage ou associez la file d'attente de messagerie à la règle de routage par défaut et enregistrez la stratégie de routage.

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](#)

Vérification

Utilisez cette section pour confirmer que votre configuration fonctionne correctement.
















Connectez-vous en tant qu'agent avec l'équipe configurée et associée à la file d'attente de messagerie, rendez l'agent disponible, envoyez un e-mail de test au compte et vérifiez que l'activité de messagerie est reçue sur le bureau de l'agent.

Dépannage

Cette section fournit des informations que vous pouvez utiliser pour dépanner votre configuration.

Afin de dépanner que les paramètres du compte de messagerie sont corrects, utilisez l'[outil de test Microsoft](#).

Afin de tester la connectivité de la messagerie entrante, choisissez **IMAP Email** ou **POP Email** en fonction de la configuration. Afin de tester la connectivité de la messagerie sortante, choisissez **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 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.

Entrez et vérifiez les détails afin de tester et de s'assurer que les détails du protocole, du port et du compte fournis acceptent la connexion.

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.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.