

ECE(Enterprise Chat and Email) 빠른 링크 및 응답 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제/장애:ECE에서 빠른 링크 및 빠른 응답을 생성하는 방법](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 ECE에서 빠른 링크 및 빠른 응답을 생성하는 절차에 대해 설명합니다. 유사한 절차를 사용하여 전자 메일에 대한 머리글, 바닥글, 인사말, 서명 및 자동 승인을 만들 수 있습니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise)
- Cisco Finesse
- Cisco ECE

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCE 11.6
- Finesse 11.6
- ECE 11.6

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.

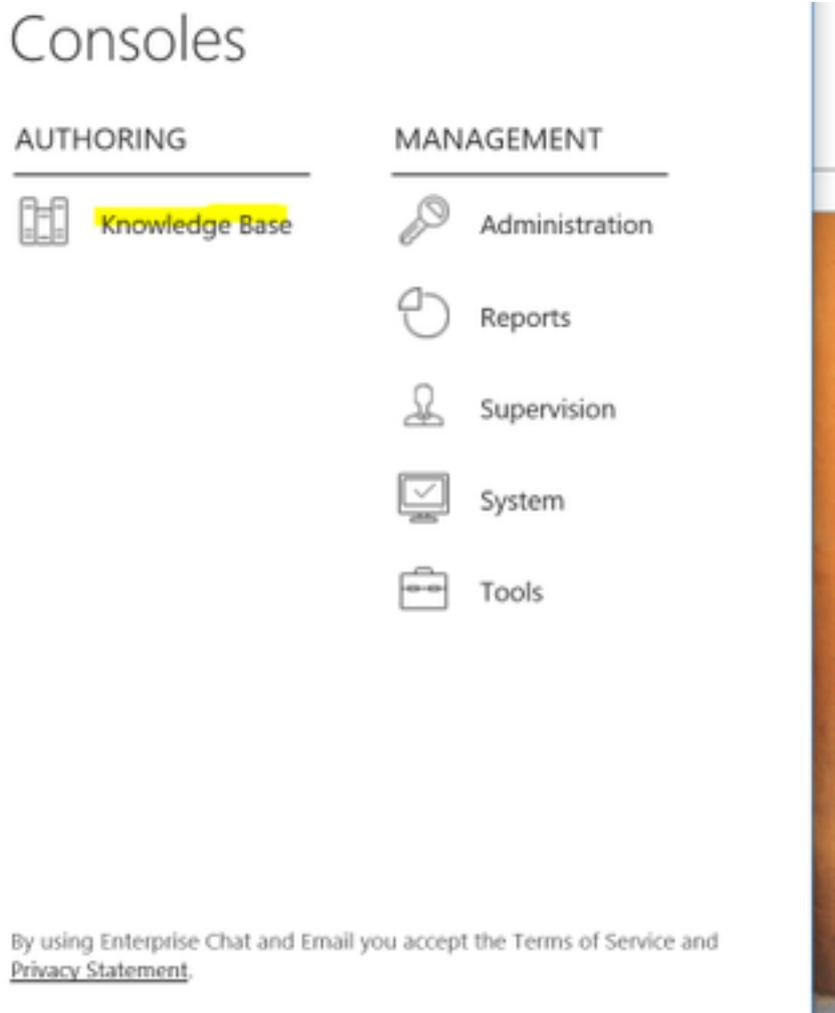
문제/장애:ECE에서 빠른 링크 및 빠른 응답을 생성하는 방법

채팅용 ECE 빠른 링크 및 응답을 추가하는 방법과 이메일에 대한 헤더, 바닥글, 인사말, 서명 및 자

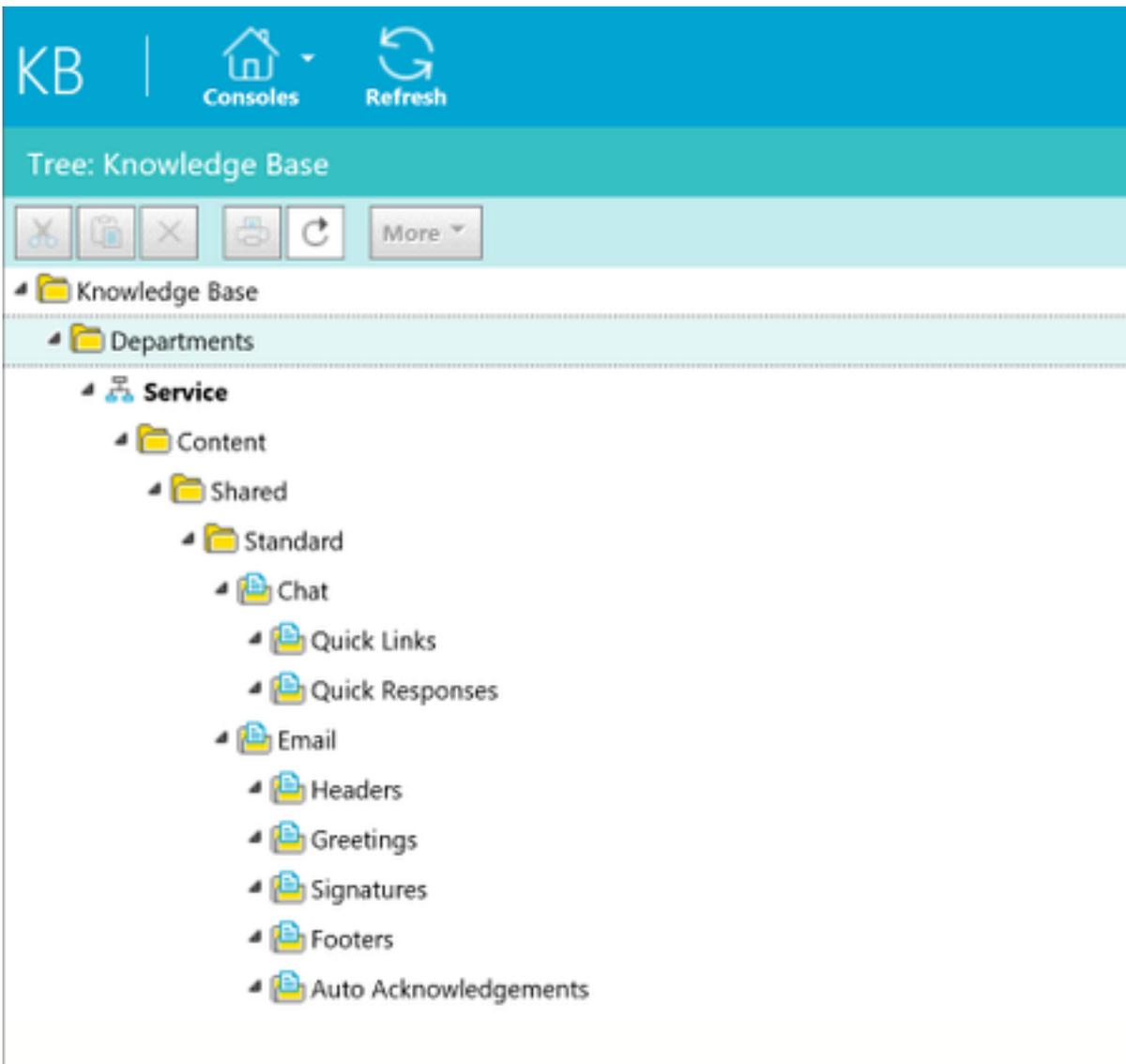
동 승인을 추가하는 방법을 확인할 수 있습니다.

솔루션

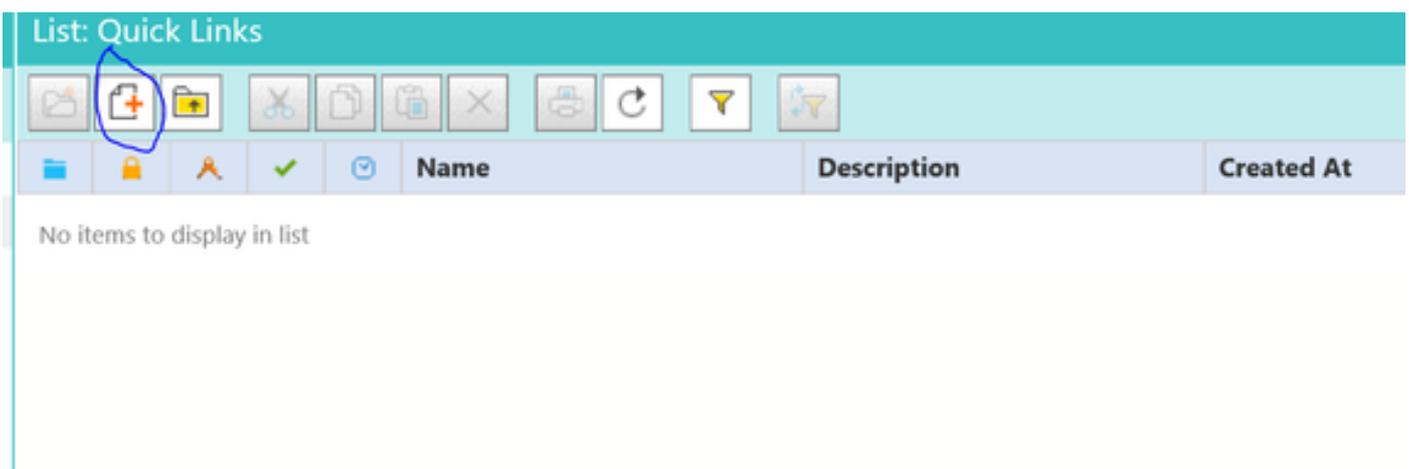
1단계. PA 콘솔에 로그인하고 Authoring(저작) 섹션에서 **Knowledge Base**를 선택합니다.



2단계. Knowledge Base에서 탐색하면 다음 옵션이 표시됩니다.



3단계:Chat(채팅) > Quick Links(빠른 링크)로 이동합니다.



4단계. 새 기사를 클릭합니다.문서 이름을 만들고 내용을 제공합니다.

General		Content
Name	Value	
Translation status	Translation is up-to-date	
Folder	Knowledge Base\Departments\Service\Content\Shared\Standard\Chat\Quick Links	
Name *	Google Flight Search	
Article ID	ECE-2036	
Description		
Language	English (US)	
Created by	pa	
Owned by	pa	

General

Content

Source

B
I
U
S
x₂
x²
I_x

<https://www.google.com/flights>

5단계. 콘텐츠를 업데이트한 후 저장하고 **체크 인**, **체크 아웃** 및 **게시**를 클릭합니다.

Check-in

Publish

Notes

More ▾

General		Content
Name	Value	
Translation status	Translation is up-to-date	
Folder	Knowledge Base\Departments\Service\Content\Shared\Standard\Chat\Quick Links	
● Name *	Google Flight Search	
Article ID		
Description		
Language	English (US)	
Created by		
Owned by	pa	

Checkout

Notes

More ▾

General		Content
Name	Value	
Translation status	Translation is up-to-date	
Folder	Knowledge Base\Departments\Service\Content\Shared\Standard\Chat\Quick Links	
Name *	Google Flight Search	
Article ID	ECE-2036	
Description		
Language	English (US)	
Created by	pa	
Owned by	pa	

List: Quick Links

Name	Description	Created At	Created By	Last Modified
Google Flight Search		10/26/2018 06:48 PM	pa	10/26/2018

Enter Summary -- Webpage Dialog

Summary

Characters Remaining: 205

Publishing the Quick Link for Google Flight Search

OK Cancel

Properties: ECE-2036 | Google Flight Search

Check-In Publish Notes More

General Content

Name	Value
Translation status	Translation is up-to-date
Folder	Knowledge Base\Departments\Service\Content\Shared\Standard\Chat\Quick Links
Name *	Google Flight Search
Article ID	ECE-2036

게시하면 문서가 사용 가능한 큐와 통합될 준비가 됩니다.

List: Quick Links

Name	Description	Created At	Created By
Google Flight Search		10/26/2018 06:48 PM	pa

빠른 응답:

절차는 빠른 링크 구성과 동일합니다. PA 콘솔 > Knowledge Base > Departments > Service > Content > Shared > Standard > Chat > Quick Response로 이동합니다.

1단계. 새 문서를 만듭니다.

Name	Description	Created At	Created By	Last Modified At	Last Modified By	Type	Checked Out By
No items to display in list							

Tree: Administration



- Administration
 - Partition: default
 - Departments
 - Service**
 - Archive Jobs
 - Calendar
 - Chat
 - Classifications
 - Dictionaries
 - Email
 - Macros
 - Security
 - Settings
 - User
 - Workflow
 - Call Variables
 - Queues**
 - Service Levels
 - Transfer Codes
 - Workflows

List: Queues



Name ^	Description	Active
Call queue	System provided queue for call track activities	Yes
Chat queue	System provided queue for chat activities	Yes
Cisco_Voice_Callback_1518050804509	Default queue created mapped to Cisco_Voice MRD	Yes
Cisco_Voice_DelayedCallback_1518050804509	Default queue created mapped to Cisco_Voice MRD	Yes
Default exception queue	System provided queue for exceptions	Yes
ECE_CHAT_CH		Yes
ECE_EM_IN_EM_IN		Yes
ECE_EM_IN_Service	Supervisory Queue for MRD ECE_EM_IN	Yes
ECE_EM_OUT_EM_OUT		Yes
ECE_EM_OUT_Service	Supervisory Queue for MRD ECE_EM_OUT	Yes
Email queue	System provided queue for email activities	Yes

Properties: ECE_CHAT_CH



General **Chat** Email Call Variables Application Strings Expanded Call Variables Concurrent Task Limit

Routing

Users and User Groups

Media

Available quick links

- Quick Links
 - Google Flight Search

Available quick responses

- Quick Responses
 - Welcome Message

Selected quick links

Name
 Google Flight Search

Selected quick responses

Name
 Welcome Message

상담원이 채팅을 받는 즉시 상담원은 빠른 응답 또는 빠른 링크를 선택할 수 있습니다.

Transfer Notes Complete Solve

1015 Suresh
Hello
ECE_CHAT_CH

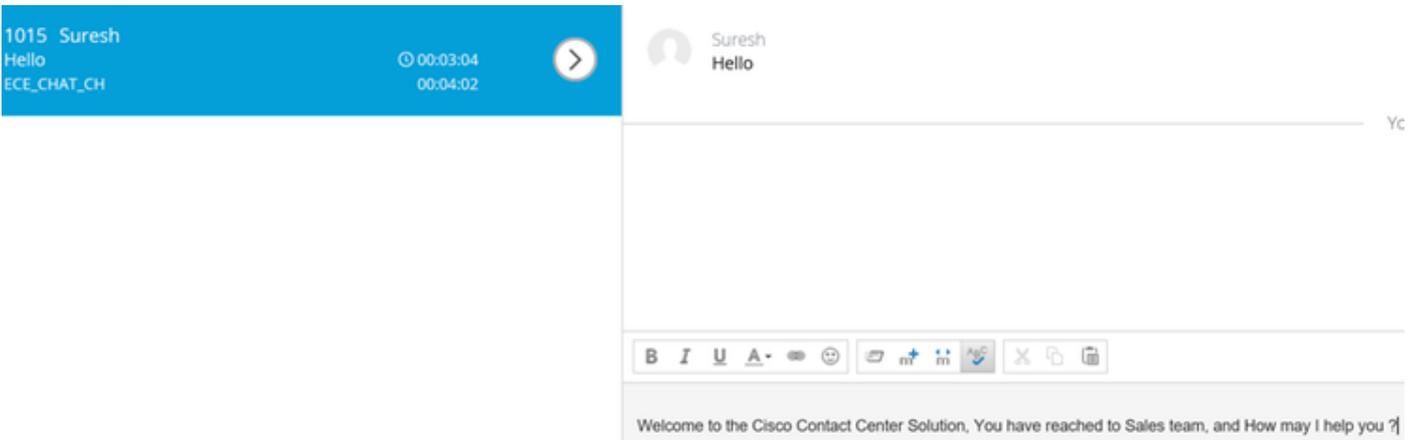
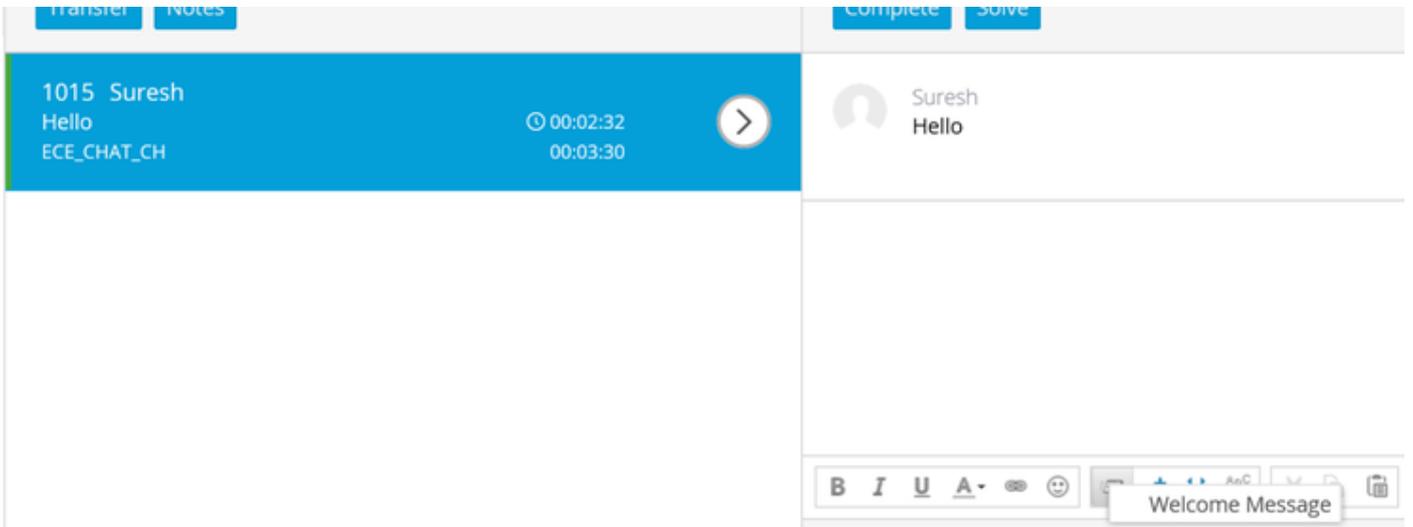
00:00:42
00:01:40



Suresh
Hello

Quick responses

B I U A-    



Header(헤더), Footer(바닥글), Greetings(인사말) 및 Auto Acknowledgement(자동 승인)를 생성하려면 이메일 대기열에 동일한 절차를 사용할 수 있습니다.