

Enterprise Chat en E-mail configureren (ECE) snelle links en antwoorden

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem: Snelle links en snelle reacties maken in ECE-indeling](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

In deze documenten wordt de procedure beschreven voor het maken van snelle links en een snelle respons in ECE-documenten. Een soortgelijke procedure kan worden gebruikt voor het maken van koptekst, voettekst, groeten, handtekeningen en automatische bevestigingen voor e-mails.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- UCS E11.6
- Finesse 11.6
- ECE 11,6

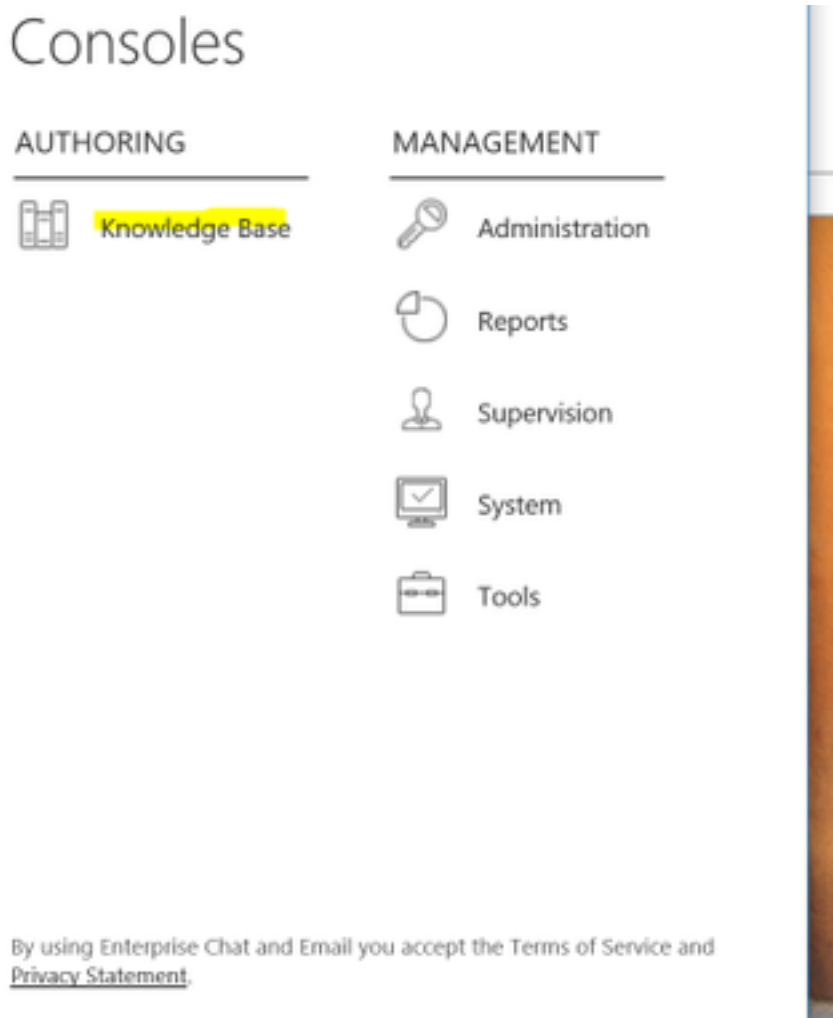
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Probleem: Snelle links en snelle reacties maken in ECE-indeling

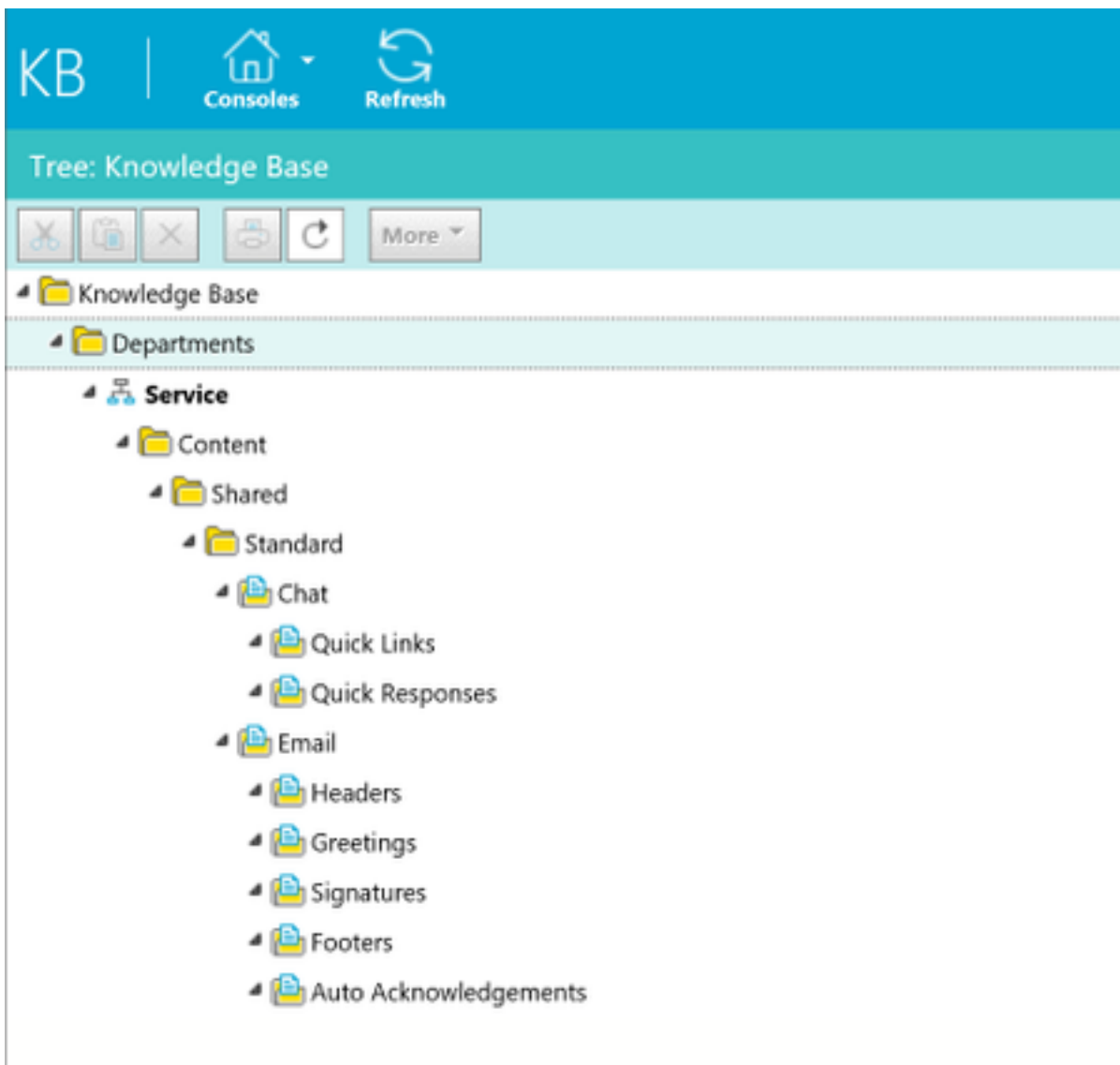
U kunt zien hoe u ECE Quick Links en Responsen voor Chatfunctie kunt toevoegen en ook Kop, voettekst, Groetings, Handtekeningen en automatische bevestigingen voor e-mails.

Oplossing

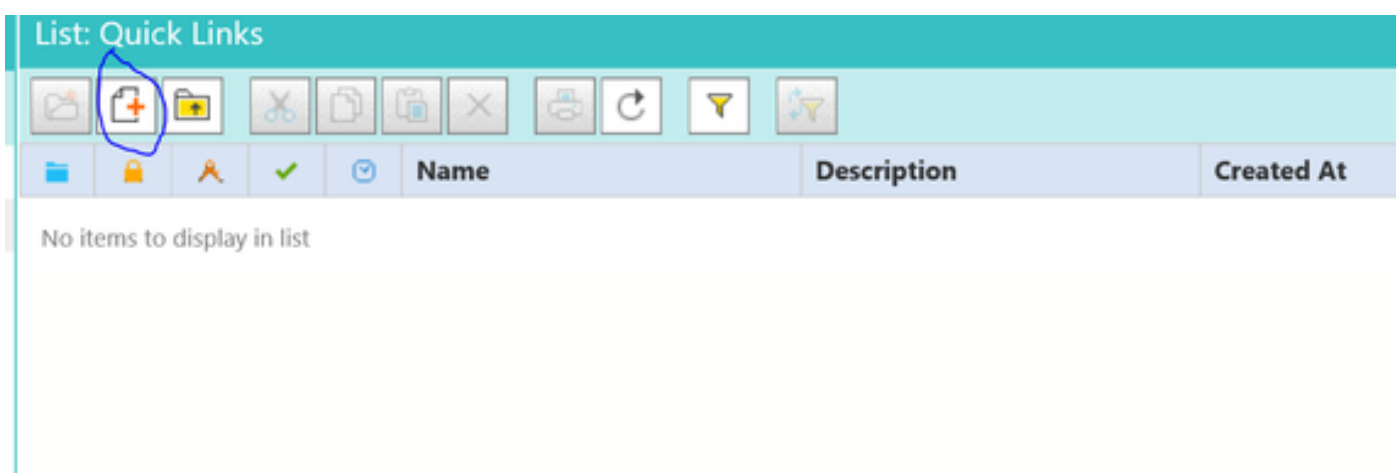
Stap 1. Meld u aan bij PA-console en kies **kennisbasis** onder Auteur.



Stap 2. Als je onder Kennis navigeert, zie je deze opties.



Stap 3: Navigatie in om > **Snelle links te chatten**:



Stap 4. Klik op **Nieuw artikel**. Maak de artikelnaam en voer de inhoud in:

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

🔍

📄

✂

📄

🔒

🔒

🔒

⬅

➡

🔍

↔

📄

m+

B
I
U
S
x₂
x²
I_x
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡

https://www.google.com/flights

Stap 5. Nadat u de inhoud hebt bijgewerkt, slaat u deze op en klikt u op **Inschakelen**, **Selecteren** en **publiceren**.

📄

↻

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

Zodra u publiceert, is het artikel klaar om te integreren met de beschikbare wachtrijen.

List: Quick Links

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

Voor snelle respons:

De procedure is hetzelfde als de configuratie van Snelle links. Navigeren in **PA-console > Kennis-basisinstellingen > Departementen > Service > Content > Gedeeld > Standaard > Chat > Quick Response**

Stap 1. Maak een nieuw artikel.

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

Properties: New Article

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 Responses
Name *	Welcome Message
Article ID	
Description	
Language	English (US)
Created by	
Owned by	pa

Stap 2. Bewaar het en navigeer naar het tabblad **Inhoud** en voer het welkomstbericht in en Save the Content.

Properties: ECE-2037 | Welcome Message

Check-In Publish Notes More

General **Content**

Source

Welcome to the Cisco Contact Center Solution, You have reached to Sales team, and How may I help you ?

Stap 3. Zodra u het hebt opgeslagen. Klik op **Inschakelen**, **Selecteren** en **publiceren**. Snelle respons is klaar om te integreren met de wachtrij nu.

In dit gedeelte van het artikel wordt beschreven hoe u het artikel dat u voor een wachtrij hebt gemaakt, kunt integreren.

Stap 1. Ga terug naar de Administrator-console en navigeer naar de wachtrij en selecteer de wachtrij waarvoor de KB-artikelen zijn gemaakt.

Stap 2. Zodra u de wachtrij hebt geselecteerd, klikt u op Chat en u kunt de artikelen zien. U hebt het artikel van Beschikbaar naar Geselecteerd en opgeslagen.

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

Zodra de agent het Kat ontvangt, kan de Agent hun Snelle Reactie of Snelle Links kiezen:

The screenshot shows a chat interface with a customer message on the left and agent response options on the right. The customer message is from '1015 Suresh' with the text 'Hello' and 'ECE_CHAT_CH'. The agent response options include 'Complete' and 'Solve' buttons, a 'Quick responses' dropdown menu, and a rich text editor with various formatting icons (B, I, U, A-, link, smiley, speech bubble, m+, m, AgC). A yellow circle highlights the speech bubble icon in the rich text editor.

Transfer Notes Complete Solve

1015 Suresh
Hello
ECE_CHAT_CH

00:02:32
00:03:30

Suresh
Hello

B I U A- [Icons]

Welcome Message

1015 Suresh
Hello
ECE_CHAT_CH

00:03:04
00:04:02

Suresh
Hello

Yc

B I U A- [Icons]

Welcome to the Cisco Contact Center Solution, You have reached to Sales team, and How may I help you ?

U kunt dezelfde procedure gebruiken voor e-mailwachtrijen om kopieën, tekst, opmerkingen en automatische bevestiging te maken.