

Configurar o bate-papo e e-mail corporativo (ECE) Links e respostas rápidas

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema: Como criar links rápidos e respostas rápidas no ECE](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve o procedimento para criar links rápidos e resposta rápida no ECE. Procedimento semelhante pode ser usado para criar cabeçalho, rodapé, saudações, assinaturas e confirmações automáticas de e-mails.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- UCCE 11.6
- Finesse 11.6
- ECE 11.6

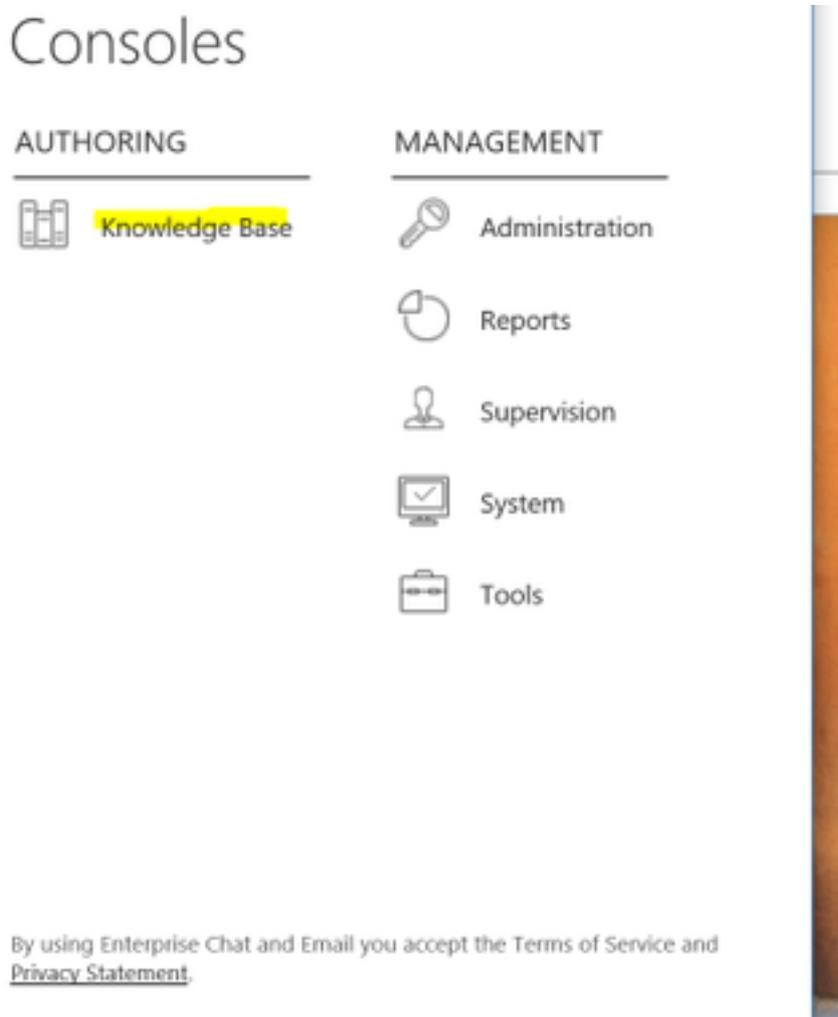
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Problema: Como criar links rápidos e respostas rápidas no ECE

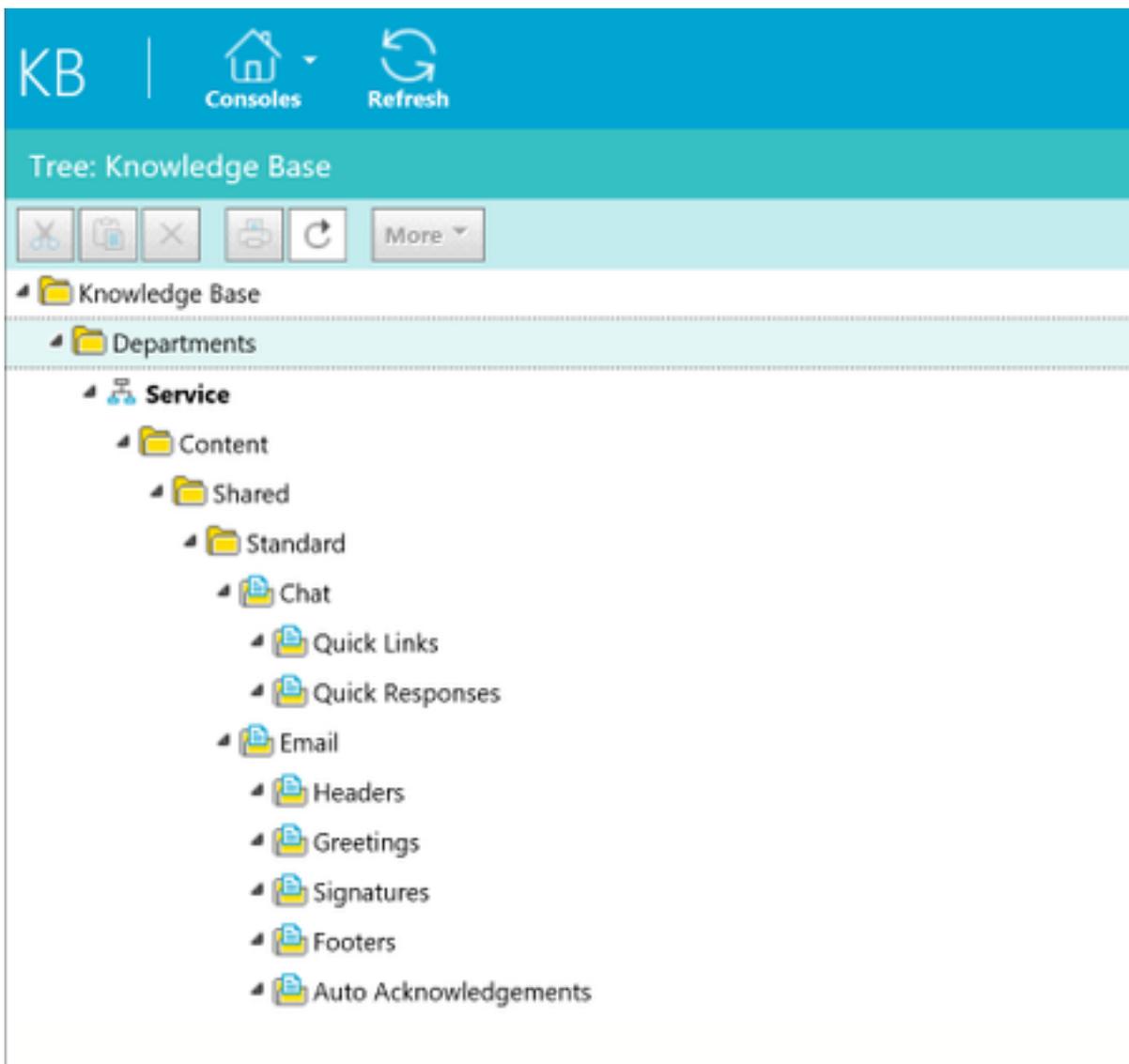
Você pode ver como adicionar links rápidos e respostas ECE para bate-papo e também cabeçalho, rodapé, saudações, assinaturas e confirmações automáticas de e-mails.

Solução

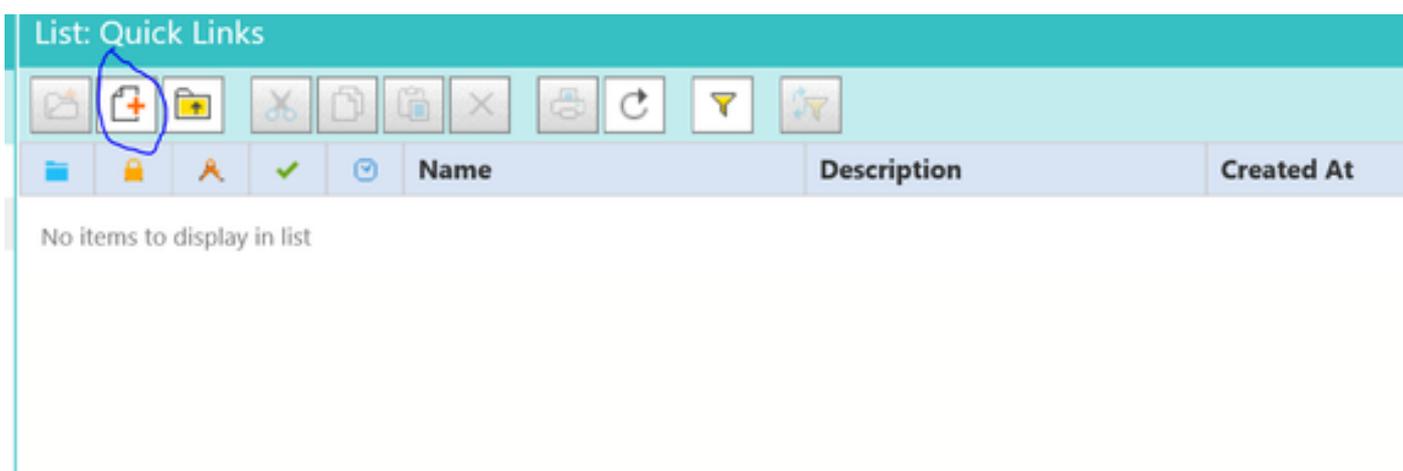
Etapa 1. Faça login no console PA e escolha **Base de conhecimento** na seção Criação.



Etapa 2. Ao navegar na Base de conhecimento, você verá essas opções.



Passo 3: Navegue até **Bate-papo > Links rápidos**:



Etapa 4. Clique em **Novo artigo**. Crie o nome do artigo e forneça o conteúdo:

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

Etapa 5. Depois de atualizar o conteúdo, salve e clique em **Check In**, **Checkout** e **Publish**.

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\Departamentos\Service\Content\Shared\Standard\Chat\Quick Links
Name *	Google Flight Search
Article ID	ECE-2036

Assim que você publicar, o artigo estará pronto para ser integrado à fila disponível.

List: Quick Links

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

Para obter resposta rápida:

O procedimento é o mesmo que a configuração de Links rápidos. Navegue até **Console do PA > Base de conhecimento > Departamentos > Serviço > Conteúdo > Compartilhado > Padrão > Bate-papo > Resposta rápida**

Etapa 1. Crie um novo artigo.

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

Etapa 2. Salve-o e navegue até a guia **Conteúdo** e insira a mensagem de boas-vindas e Salve o conteúdo.

Properties: ECE-2037 | Welcome Message

Check-In Publish Notes More ▾

General **Content**

Source [Rich Text Editor Icons]

B *I* U ~~S~~ x_2 x^2 *I_x*

 [List Icons] [Quote Icon] [Link Icon] [Normal] Font S... A A

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

Etapa 3. Depois de salvá-lo. Clique em **Check-In**, **Checkout** e **Publish**. A resposta rápida está pronta para ser integrada à fila agora.

Esta seção do artigo descreve como integrar o artigo criado para uma fila.

Etapa 1. Retorne ao Console do administrador e Navegue até a Fila e Selecione a Fila para a qual os artigos do KB foram criados.

Etapa 2. Depois de selecionar a Fila, clique em Bate-papo e você poderá ver os artigos. Agora você moveu o artigo de Disponível para Selecionado e Salva-o.

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

Assim que o agente receber o bate-papo, o agente poderá escolher sua Resposta rápida ou Links rápidos:

Transfer Notes Complete Solve

1015 Suresh
Hello
ECE_CHAT_CH

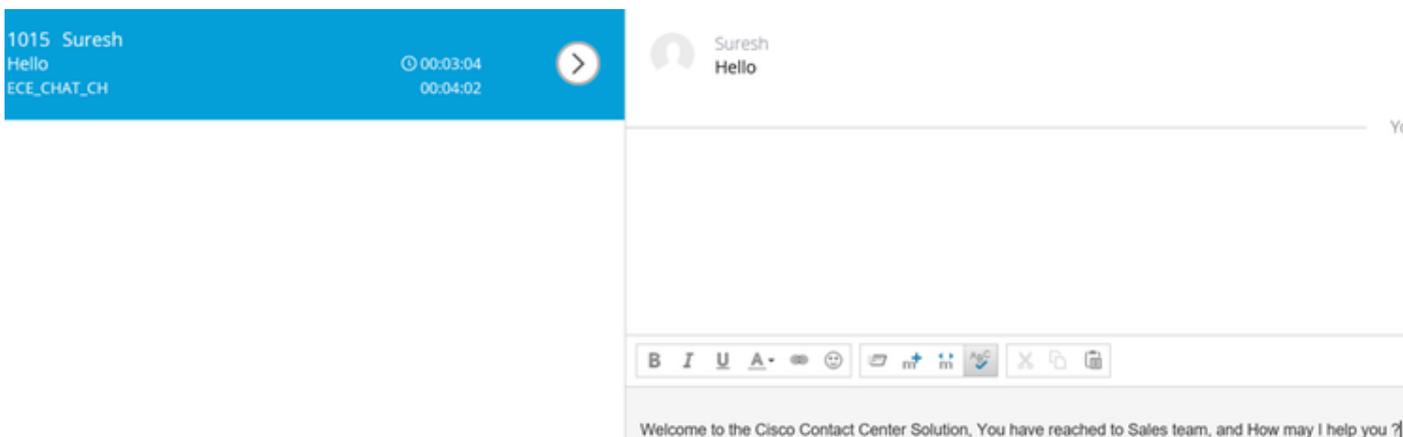
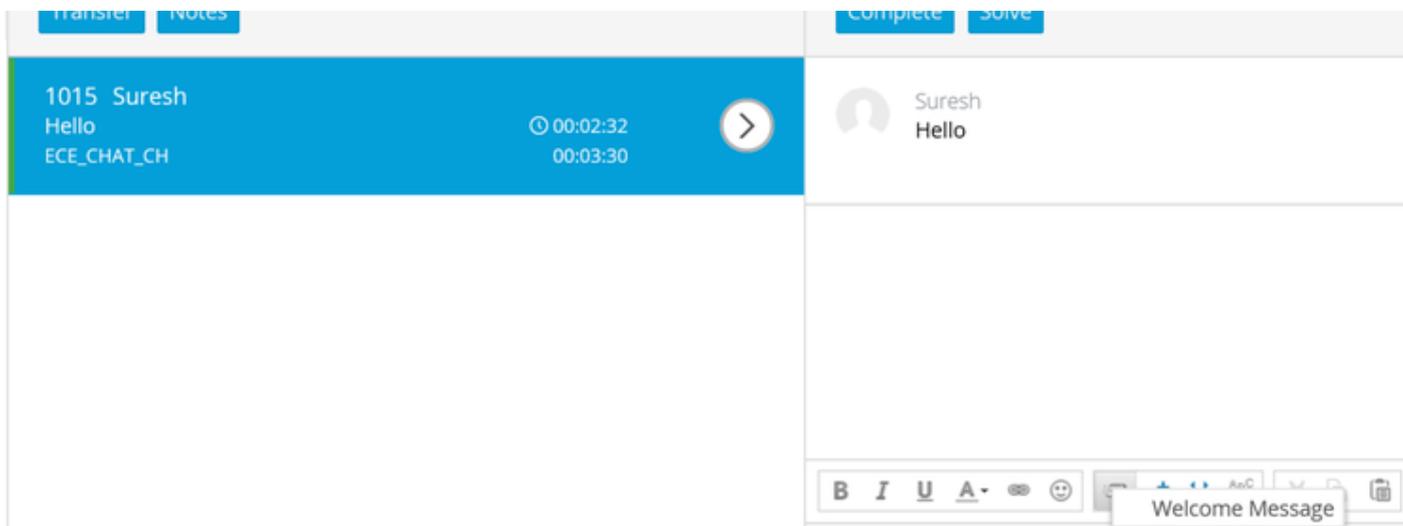
00:00:42
00:01:40



Suresh
Hello

Quick responses

B *I* U A    



Você pode usar o mesmo procedimento para filas de e-mail para criar Cabeçalho, Rodapé, Saudações e Confirmações Automáticas.