

Links und Antworten für Enterprise Chat und E-Mail (ECE) konfigurieren

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem: Erstellen von Quick Links und Quick Responses in ECE](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt das Verfahren zum Erstellen von Quick Links und Quick Response in ECE. Ein ähnliches Verfahren kann zum Erstellen von Header, Footer, Greetings, Signaturen und automatischen Bestätigungen für E-Mails verwendet werden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

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

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- UCCE 11,6
- Finesse 11,6
- ECE 11,6

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem: Erstellen von Quick Links und Quick Responses in ECE

Sie können sehen, wie Sie ECE-Links und -Antworten für Chat und auch Header, Footer, Greetings, Signaturen und automatische Bestätigungen für E-Mails hinzufügen.

Lösung

Schritt 1: Melden Sie sich bei der PA-Konsole an, und wählen Sie im Abschnitt "Inhaltserstellung" die Option **Knowledge Base** aus.

Consoles

AUTHORING



Knowledge Base

MANAGEMENT



Administration



Reports



Supervision



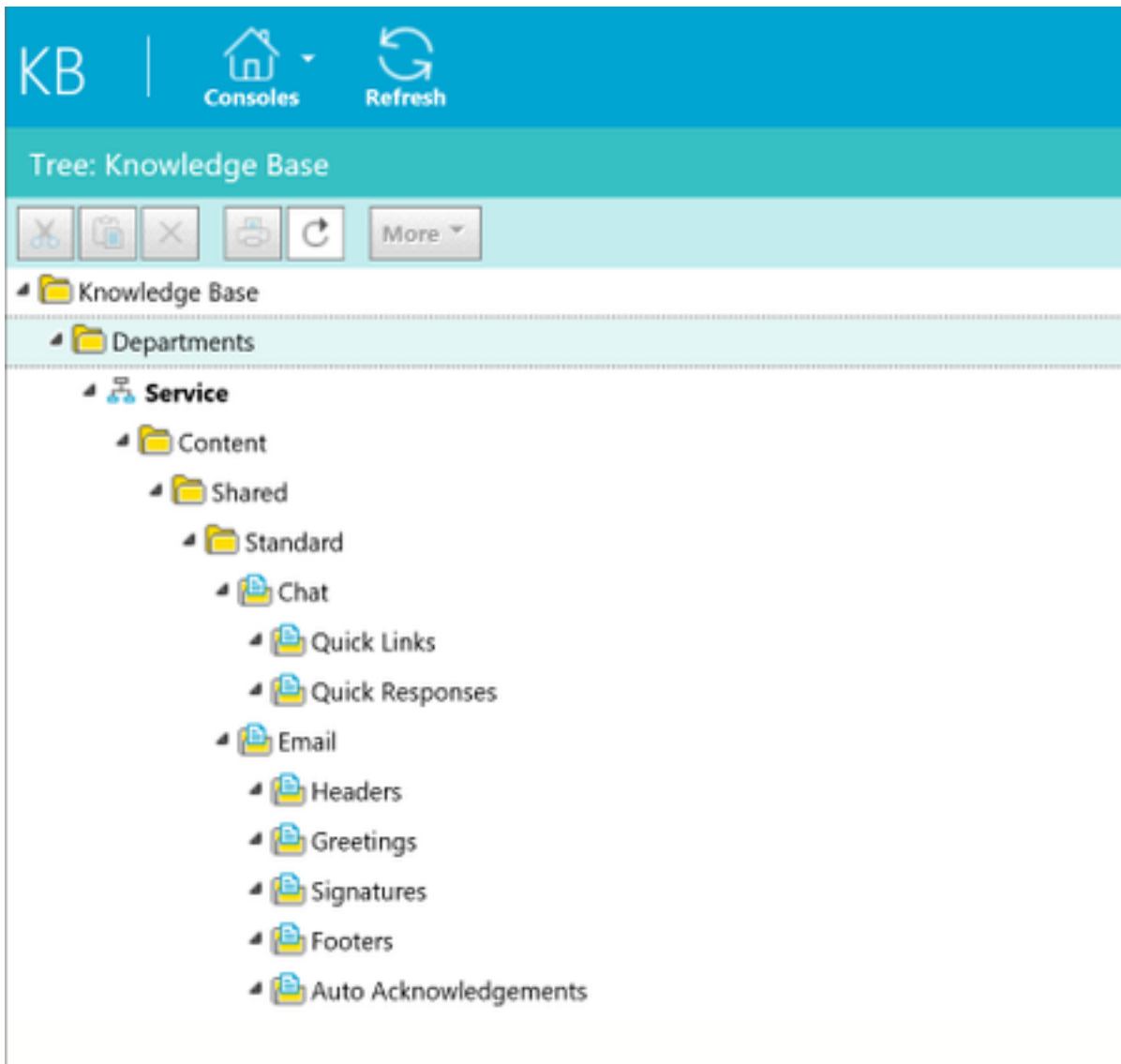
System



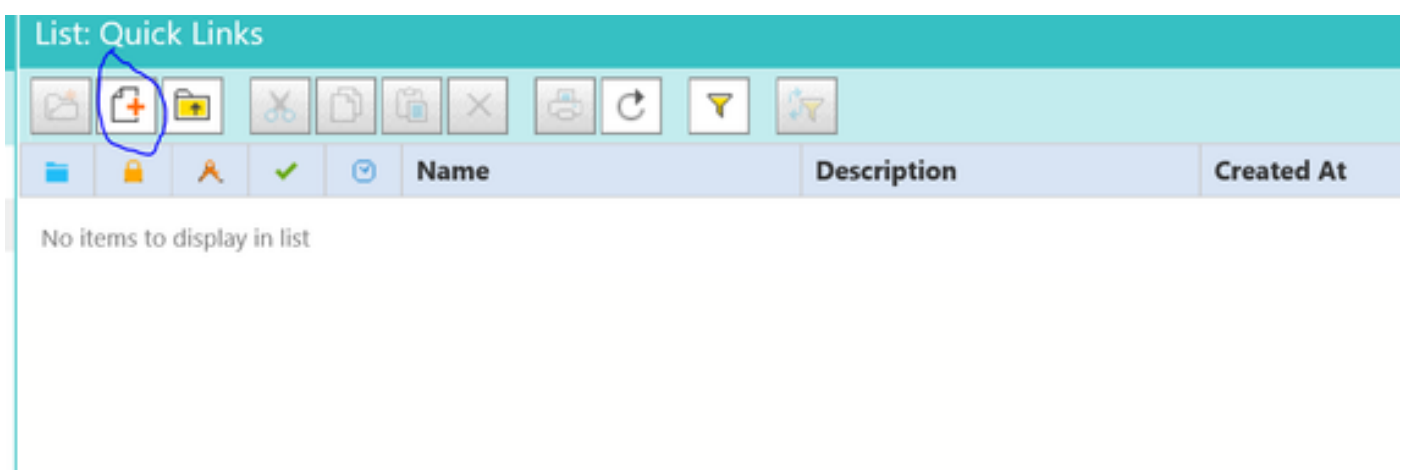
Tools

By using Enterprise Chat and Email you accept the Terms of Service and [Privacy Statement](#).

Schritt 2: Wenn Sie in der Knowledge Base navigieren, werden Ihnen diese Optionen angezeigt.



Schritt 3: Navigieren Sie zu **Chat > Links**:



Schritt 4: Klicken Sie auf **Neuer Artikel**. Erstellen Sie den Artikelnamen, und geben Sie den Inhalt an:

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

Q

🖨

✂

📄

🔒

🔒

🔒

↶

↷

🔍

↔

📖

m+

B
I
U
S
x₂
x²
I_x
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡
≡

https://www.google.com/flights

Schritt 5: Speichern Sie die Inhalte, und klicken Sie auf **Einchecken**, **Auschecken** und **Veröffentlichen**.

📄

↶

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

Properties: ECE-2036 | Google Flight Search

Check-In Publish Notes More

General Content

Enter Summary -- Webpage Dialog

Summary

Characters Remaining: 205

Publishing the Quick Link for Google Flight Search

OK Cancel

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

Sobald Sie den Artikel veröffentlichen, können Sie ihn in verfügbare Warteschlangen integrieren.

List: Quick Links

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

Schnelle Antwort:

Das Verfahren entspricht der Konfiguration der Quick Links. Navigieren Sie zu **PA-Konsole > Knowledge Base > Departments > Service > Content > Shared > Standard > Chat > Quick Response**.

Schritt 1: Erstellen Sie einen neuen 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

Schritt 2: Speichern Sie die Datei, navigieren Sie zur Registerkarte **Content**, geben Sie die Willkommensmeldung ein, und speichern Sie den Inhalt.

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 ?

Schritt 3: Sobald Sie es gespeichert haben. Klicken Sie auf **Einchecken**, **Auschecken** und **Veröffentlichen**. Quick Response kann jetzt in Warteschlangen integriert werden.

In diesem Abschnitt des Artikels wird beschrieben, wie Sie den für eine Warteschlange erstellten Artikel integrieren.

Schritt 1: Kehren Sie zurück zur Administratorkonsole, navigieren Sie zur Warteschlange, und wählen Sie die Warteschlange aus, für die die Knowledge Base-Artikel erstellt wurden.

Schritt 2: Sobald Sie die Warteschlange ausgewählt haben, klicken Sie auf Chat und Sie können die Artikel sehen. Nun haben Sie den Artikel von "Verfügbar" in "Ausgewählt" verschoben und gespeichert.

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

Sobald ein Mitarbeiter den Chat empfängt, kann er seine Quick Response oder Quick Links auswählen:

The screenshot shows a chat interface. On the left, a chat window header for '1015 Suresh' is visible, with a 'Hello' message and a timer. The chat content area shows a 'Hello' message from 'Suresh'. On the right, a chat toolbar is visible, featuring buttons for 'Transfer', 'Notes', 'Complete', and 'Solve'. Below these buttons, there is a 'Quick responses' button, which is highlighted with a yellow circle. The toolbar also includes standard text formatting icons (B, I, U, A) and a 'Quick responses' dropdown menu.

Transfer Notes

1015 Suresh
Hello
ECE_CHAT_CH

00:02:32
00:03:30

Complete Solve

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 ?

Sie können die gleiche Prozedur für E-Mail-Warteschlangen verwenden, um Header, Footer, Greetings und automatische Bestätigungen zu erstellen.