

Configuración de respuestas y enlaces rápidos de chat empresarial y correo electrónico (ECE)

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema: Creación de enlaces rápidos y respuestas rápidas en la CEPE](#)

[Solución](#)

Introducción

En este documento se describe el procedimiento para crear Enlaces rápidos y respuesta rápida en la CEPE. Se puede utilizar un procedimiento similar para crear encabezado, pie de página, saludos, firmas y reconocimientos automáticos para correos electrónicos.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Finesse
- CEPE de Cisco

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- UCCE 11.6
- Finesse 11.6
- CEPE 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. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Problema: Creación de enlaces rápidos y respuestas rápidas en

la CEPE

Puede ver cómo agregar enlaces rápidos y respuestas de ECE para el chat y también encabezado, pie de página, saludos, firmas y reconocimientos automáticos para correos electrónicos.

Solución

Paso 1. Inicie sesión en la consola PA y elija **Knowledge Base** en la sección Autor.

Consoles

AUTHORING



Knowledge Base

MANAGEMENT



Administration



Reports



Supervision



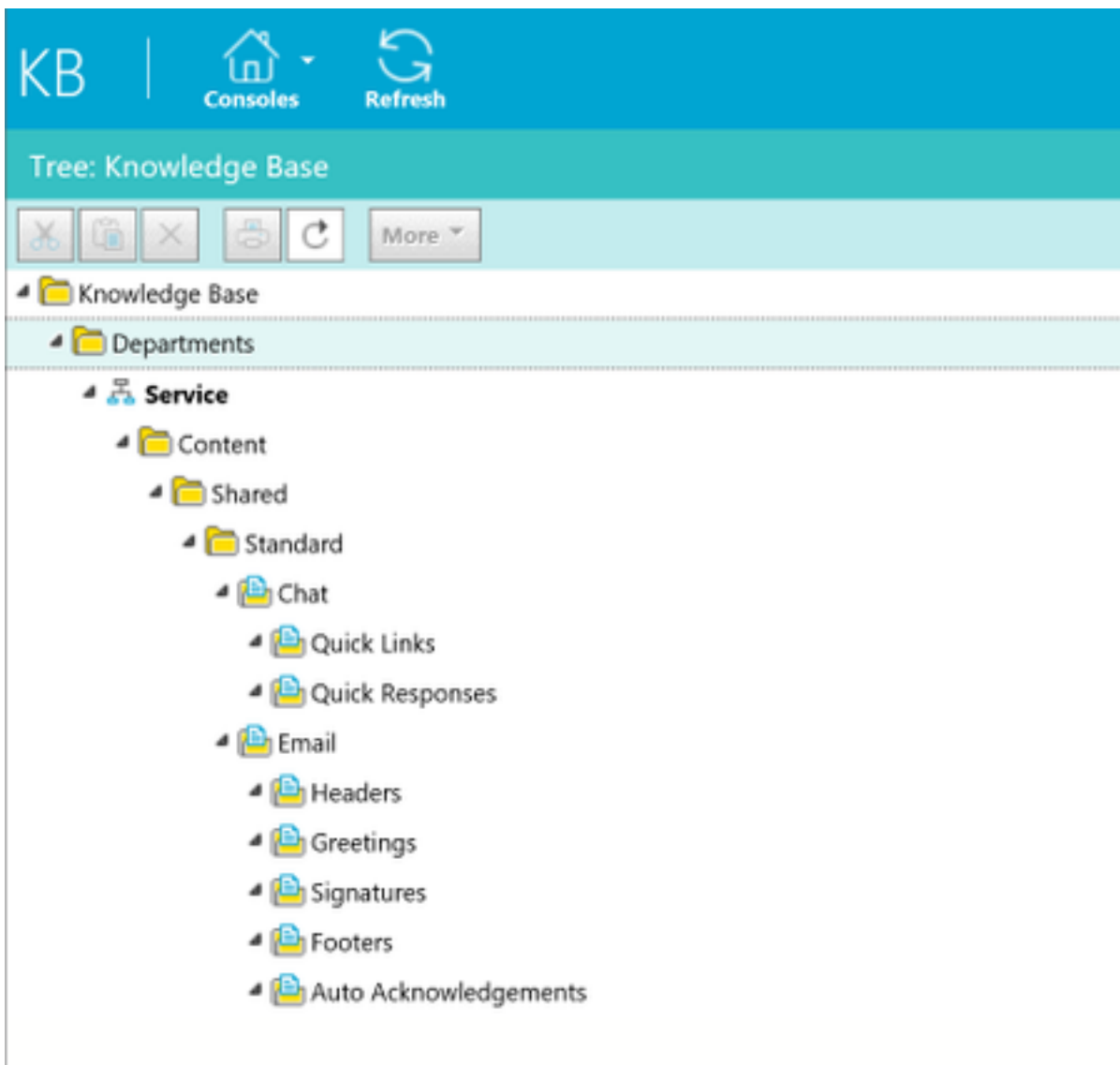
System



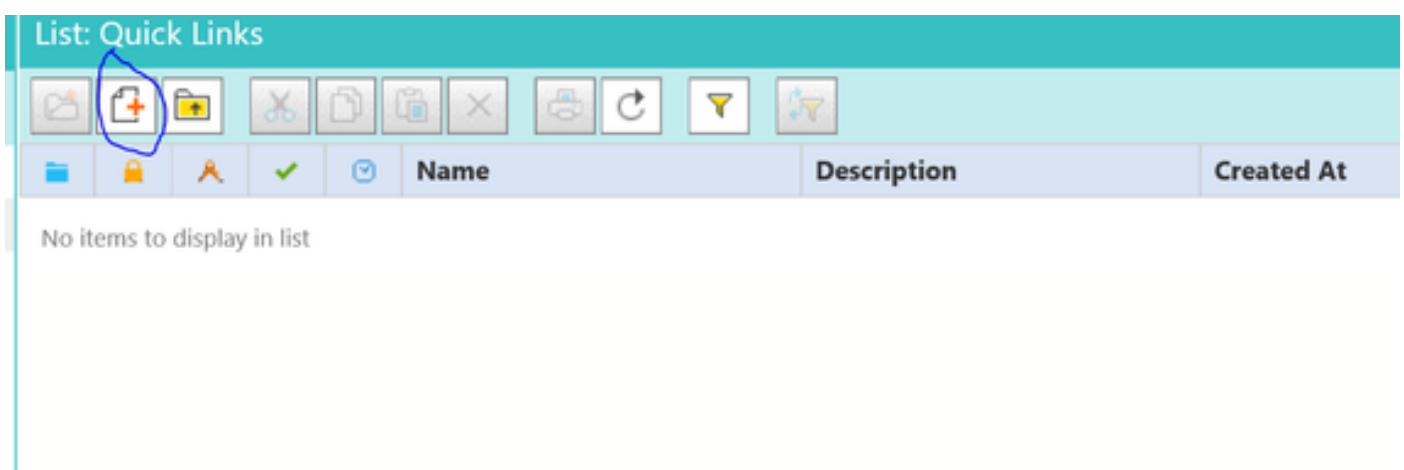
Tools

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

Paso 2. Cuando navega por la base de conocimientos, verá estas opciones.



Paso 3: Vaya a Chat > Enlaces rápidos:



Paso 4. Haga clic en **Nuevo artículo**. Cree el nombre del artículo y proporcione el contenido:

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~~ x_2 x^2 I_x

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

Paso 5. Una vez que haya actualizado el contenido, guarde y haga clic en **Proteger**, **Desproteger** y **Publicar**.

📄

↶

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

Tan pronto como publique, el artículo estará listo para integrarse con las colas disponibles.

List: Quick Links

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

Para obtener una respuesta rápida:

El procedimiento es el mismo que la configuración de Enlaces rápidos. Vaya a **Consola PA > Base de conocimientos > Departamentos > Servicio > Contenido > Compartido > Estándar > Chat > Respuesta rápida**

Paso 1. Cree un artículo nuevo.

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

Paso 2. Guárdelo y navegue hasta la pestaña **Contenido** e ingrese el mensaje de bienvenida y guarde el contenido.

Properties: ECE-2037 | Welcome Message

Check-In Publish Notes More

General **Content**

Source

Rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color, bulleted list, numbered list, indent, outdent, quote, link, unlink, and other formatting options.

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

Paso 3. Una vez que lo guarde. Haga clic en **Proteger**, **Desproteger** y **Publicar**. La respuesta rápida está lista para integrarse con la cola ahora.

En esta sección del artículo se describe cómo integrar el artículo que ha creado para una cola.

Paso 1. Vuelva a Administrator Console y navegue hasta Queue (Cola) y seleccione la cola para la que se han creado los artículos de KB.

Paso 2. Una vez seleccionada la cola, haga clic en Chat y podrá ver los artículos. Ahora ha movido el artículo de Disponible a Seleccionado y Guárdelo.

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

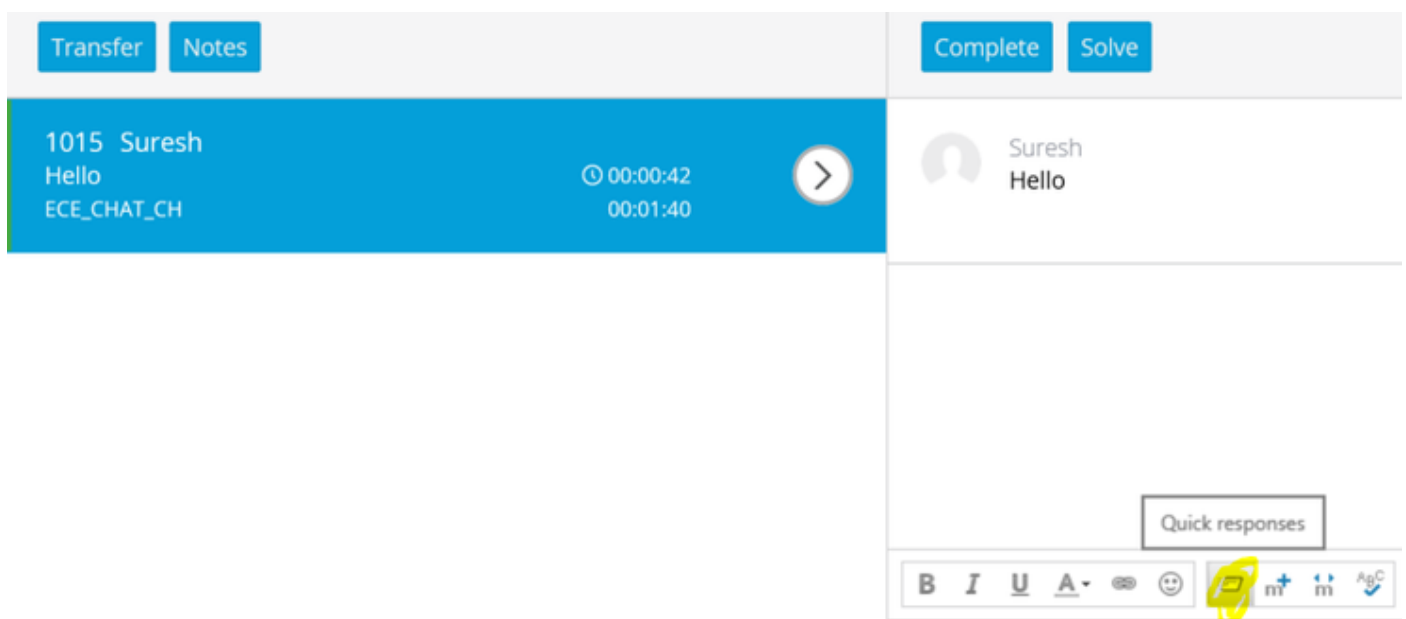
Selected quick links

Name
 Google Flight Search

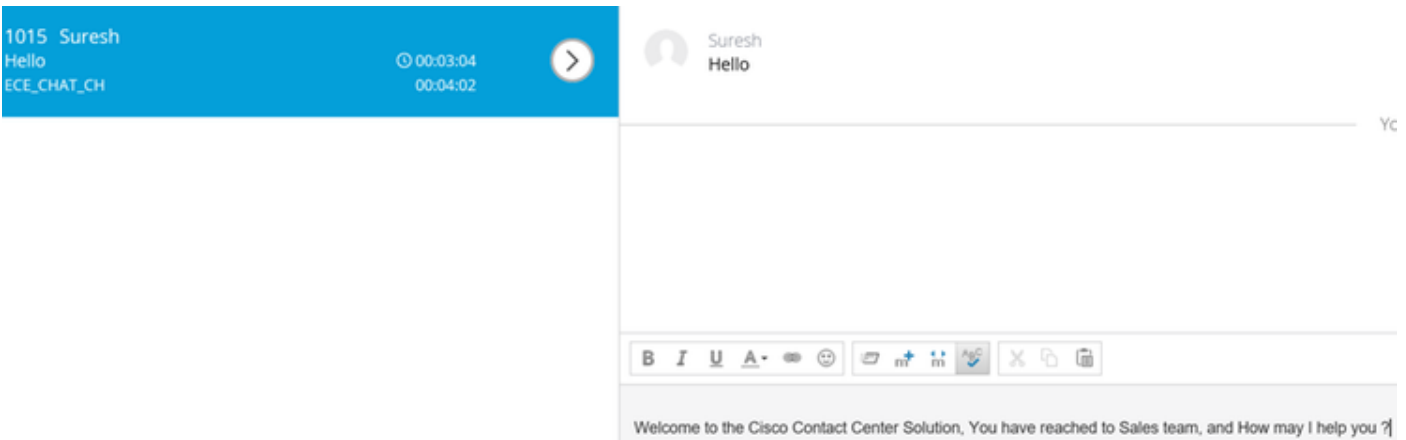
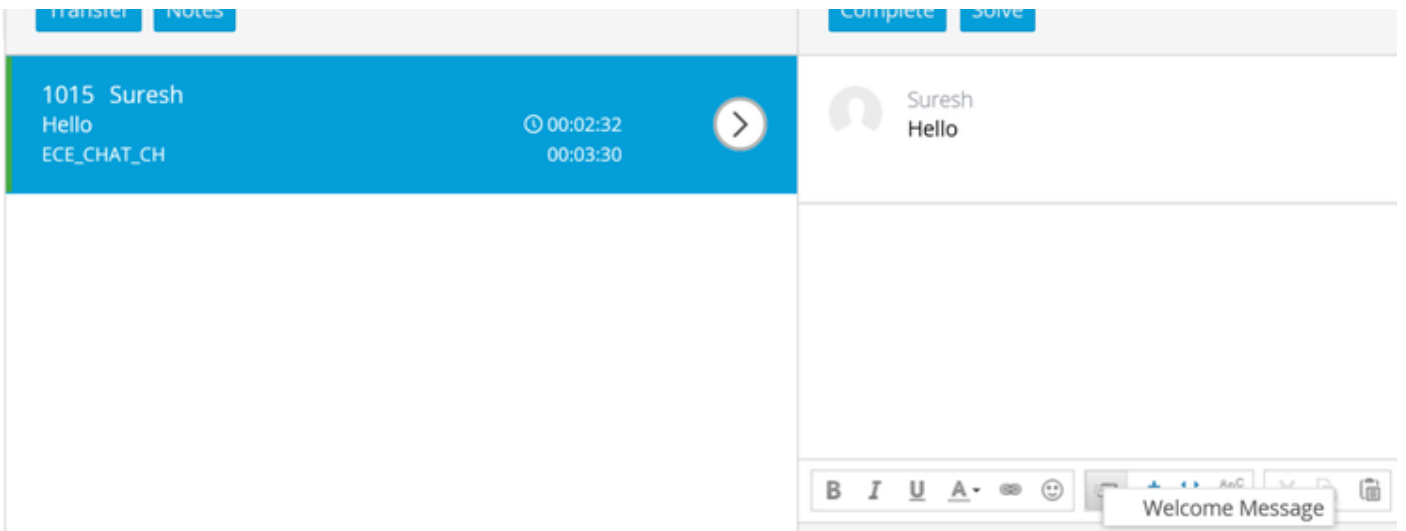
Selected quick responses

Name
 Welcome Message

Tan pronto como el agente recibe el chat, el agente puede elegir su respuesta rápida o los enlaces rápidos:



The screenshot shows a chat interface with a header bar containing 'Transfer' and 'Notes' buttons on the left, and 'Complete' and 'Solve' buttons on the right. Below the header, a blue bar displays the customer's name '1015 Suresh', the message 'Hello', and the chat ID 'ECE_CHAT_CH'. To the right of the message, there are two timers: '00:00:42' and '00:01:40', and a right-pointing arrow icon. On the right side of the chat window, there is a profile icon and the name 'Suresh' with the message 'Hello'. At the bottom of the chat window, there is a 'Quick responses' button and a rich text editor toolbar with icons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Text color (A), Link (m+), Unlink (m-), and a yellow circular icon with a checkmark.



Puede utilizar el mismo procedimiento para colas de correo electrónico para crear encabezados, pies de página, saludos y reconocimientos automáticos.