

Configurer les liens rapides et les réponses aux conversations et aux courriels d'entreprise (ECE)

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème : Comment créer des liens rapides et des réponses rapides dans la CEE](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit la procédure à suivre pour créer des liens rapides et des réponses rapides dans la CEE. Une procédure similaire peut être utilisée pour créer des en-têtes, des pieds de page, des messages d'accueil, des signatures et des accusés de réception automatiques pour les courriers électroniques.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- UCCE 11,6
- Finesse 11,6
- CEE 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 votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Problème : Comment créer des liens rapides et des réponses

rapides dans la CEE

Vous pouvez voir comment ajouter des liens et des réponses rapides de la CEE pour le chat, ainsi que des en-têtes, des pieds de page, des messages d'accueil, des signatures et des accusés de réception automatiques pour les e-mails.

Solution

Étape 1. Connectez-vous à la console PA et choisissez **Base de connaissances** sous la section Création.

Consoles

AUTHORING



Knowledge Base

MANAGEMENT



Administration



Reports



Supervision



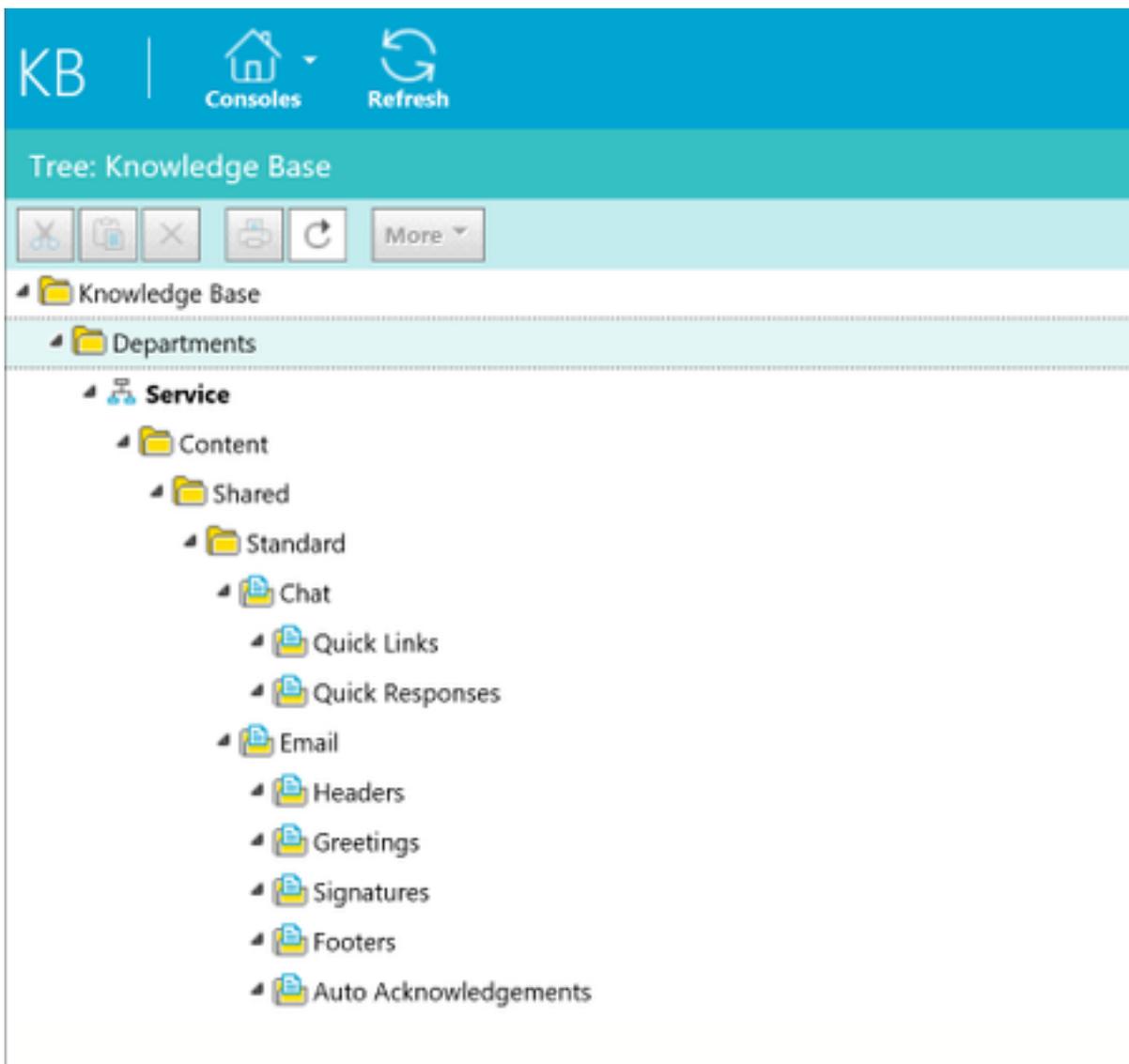
System



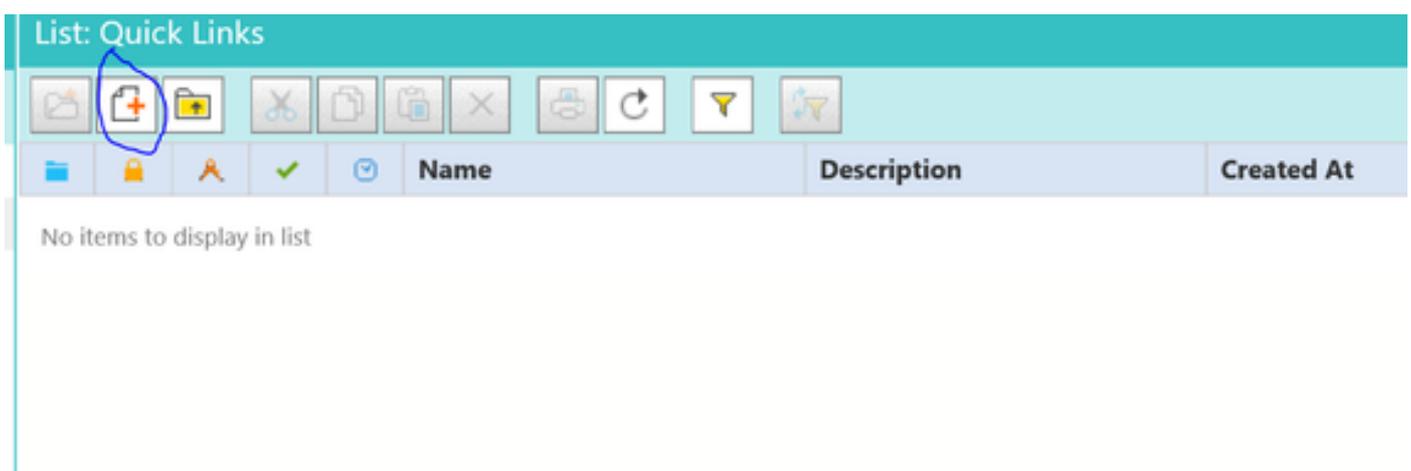
Tools

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

Étape 2. Lorsque vous naviguez sous Base de connaissances, vous verrez ces options.



Étape 3 : Accédez à **Discussion > Liens rapides** :



Étape 4. Cliquez sur **Nouvel article**. Créez le nom de l'article et fournissez le contenu :

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 [Icons] [Search] [m+]

[B] [I] [U] [S] [x₂] [x²] [I_x] [List icons] [Quote icon]

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

Étape 5. Une fois le contenu mis à jour, enregistrez-le et cliquez sur **Archiver**, **Extraire** et **Publier**.

[Save] [Refresh] **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	

[Refresh] **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

Dès que vous publiez, l'article est prêt à s'intégrer aux files d'attente disponibles.

List: Quick Links

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

Pour une réponse rapide :

La procédure est identique à la configuration des liens rapides. Accédez à console PA > Base de connaissances > Ministères > Service > Contenu > Partagé > Standard > Discussion > Réponse rapide

Étape 1. Créer un nouvel article.

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

Étape 2. Enregistrez-le et accédez à l'onglet **Contenu**, saisissez le message de bienvenue et enregistrez le contenu.

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 ?

Étape 3. Une fois que vous l'avez sauvegardé. Cliquez sur **Archiver**, **Extraire** et **Publier**. La réponse rapide est prête à s'intégrer aux files d'attente.

Cette section de l'article décrit comment intégrer l'article que vous avez créé pour une file d'attente.

Étape 1. Revenez à la console Administrateur et accédez à File d'attente et sélectionnez la file d'attente pour laquelle les articles de la Ko ont été créés.

Étape 2. Une fois que vous avez sélectionné File d'attente, cliquez sur Discussion et vous pouvez voir les articles. Vous avez maintenant déplacé l'article de Disponible à Sélectionné et l'avez enregistré.

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

Dès que l'agent reçoit la conversation, il peut choisir sa réponse rapide ou ses liens rapides :

Transfer Notes Complete Solve

1015 Suresh
Hello
ECE_CHAT_CH

00:00:42
00:01:40

Suresh
Hello

Quick responses

B I U A- [link icon] [emoji icon] [yellow circled icon] m+ m AgC

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 ?

Vous pouvez utiliser la même procédure pour les files d'attente d'e-mails, afin de créer des en-têtes, des pieds de page, des messages d'accueil et des accusés de réception automatiques.