

# Configura collegamenti rapidi e risposte Enterprise Chat and Email (ECE)

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema: Come creare collegamenti rapidi e risposte rapide in ECE](#)

[Soluzione](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritta la procedura per la creazione dei collegamenti rapidi e della risposta rapida in ECE. Una procedura simile può essere utilizzata per creare intestazioni, piè di pagina, formule di apertura, firme e conferme automatiche per i messaggi di posta elettronica.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- UCCE 11.6
- Finesse 11.6
- ECE 11.6

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Problema: Come creare collegamenti rapidi e risposte rapide in

# ECE

Potete vedere come aggiungere i collegamenti rapidi ECE e le risposte per la chat e anche l'intestazione, il piè di pagina, i saluti, le firme e le conferme automatiche per le e-mail.

## Soluzione

Passaggio 1. Accedere alla console PA e scegliere **Knowledge Base** nella sezione Authoring.

### Consoles

#### AUTHORING



Knowledge Base

#### MANAGEMENT



Administration



Reports



Supervision



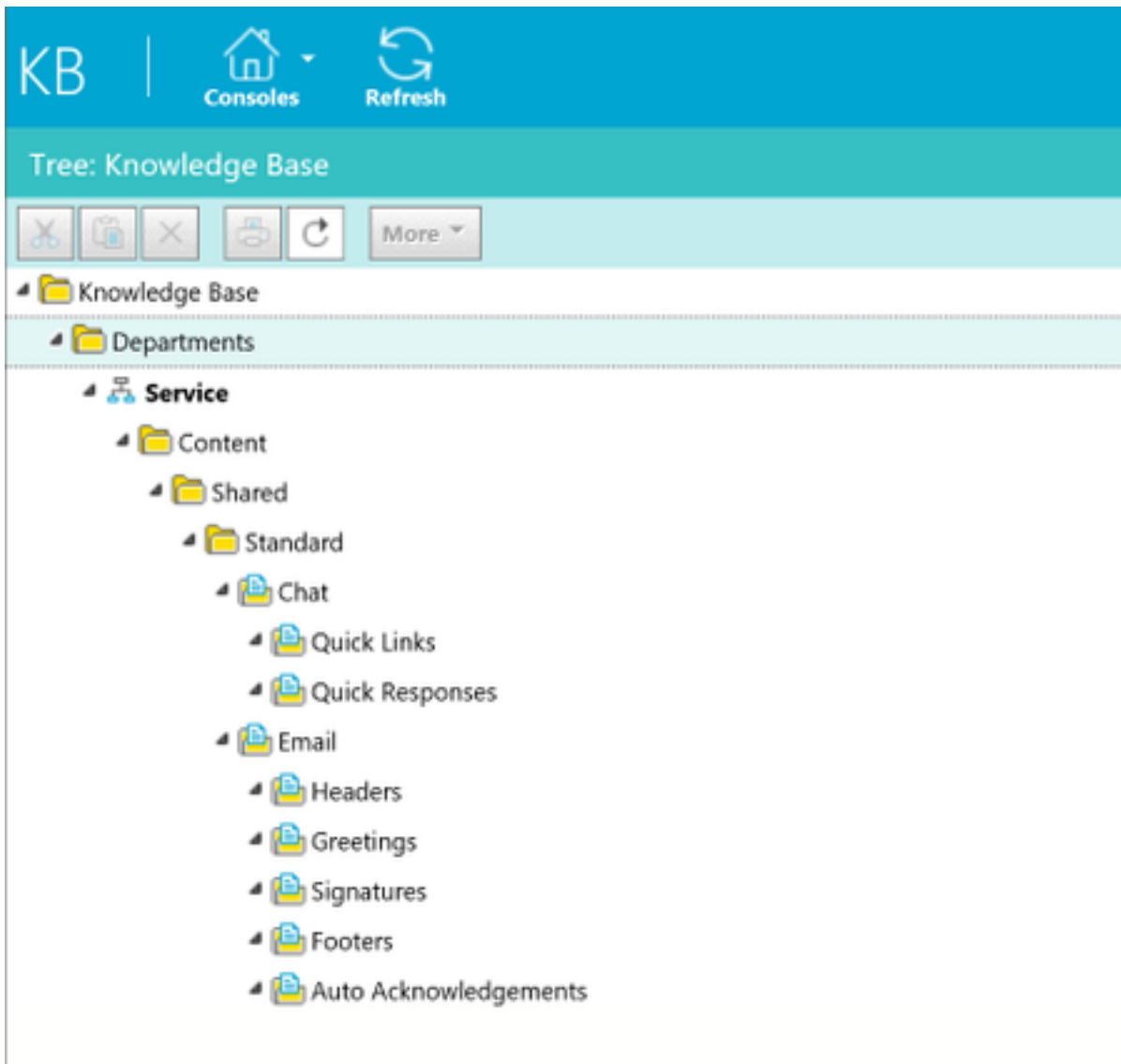
System



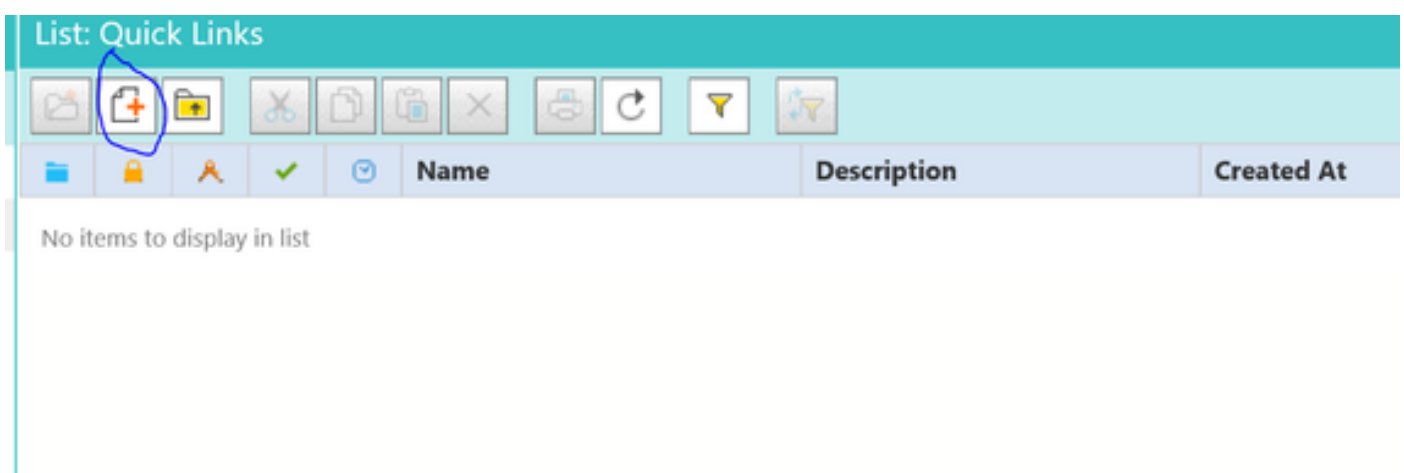
Tools

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

Passaggio 2. Quando si passa alla Knowledge Base, vengono visualizzate queste opzioni.



Passaggio 3: Selezionare Chat > Collegamenti rapidi:



Passaggio 4. Fare clic su **Nuovo articolo**. Creare il nome dell'articolo e fornire il contenuto:



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

Non appena pubblicato, l'articolo è pronto per essere integrato con le code disponibili.

List: Quick Links

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

Per una risposta rapida:

La procedura è uguale alla configurazione dei collegamenti rapidi. Passare a **Console PA > Knowledge Base > Reparti > Servizio > Contenuto > Condiviso > Standard > Chat > Risposta rapida**

Passaggio 1. Creare un nuovo articolo.

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

Passaggio 2. Salvarlo, passare alla scheda **Contenuto**, immettere il messaggio di benvenuto e salvare il contenuto.

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 ?

Passaggio 3. Dopo averlo salvato. Fare clic su **Archivia**, **Estrai** e **pubblica**. È ora possibile integrare Quick Response con Queue.

In questa sezione dell'articolo viene descritto come integrare l'articolo creato per una coda.

Passaggio 1. Tornare alla Console di amministrazione e passare a Coda e selezionare la coda per la quale si sono creati gli articoli della Knowledge Base.

Passaggio 2. Dopo aver selezionato la coda, fare clic su Chat per visualizzare gli articoli. L'articolo è stato spostato da Disponibile a Selezionato e salvato.

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
<b>ECE_CHAT_CH</b>		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



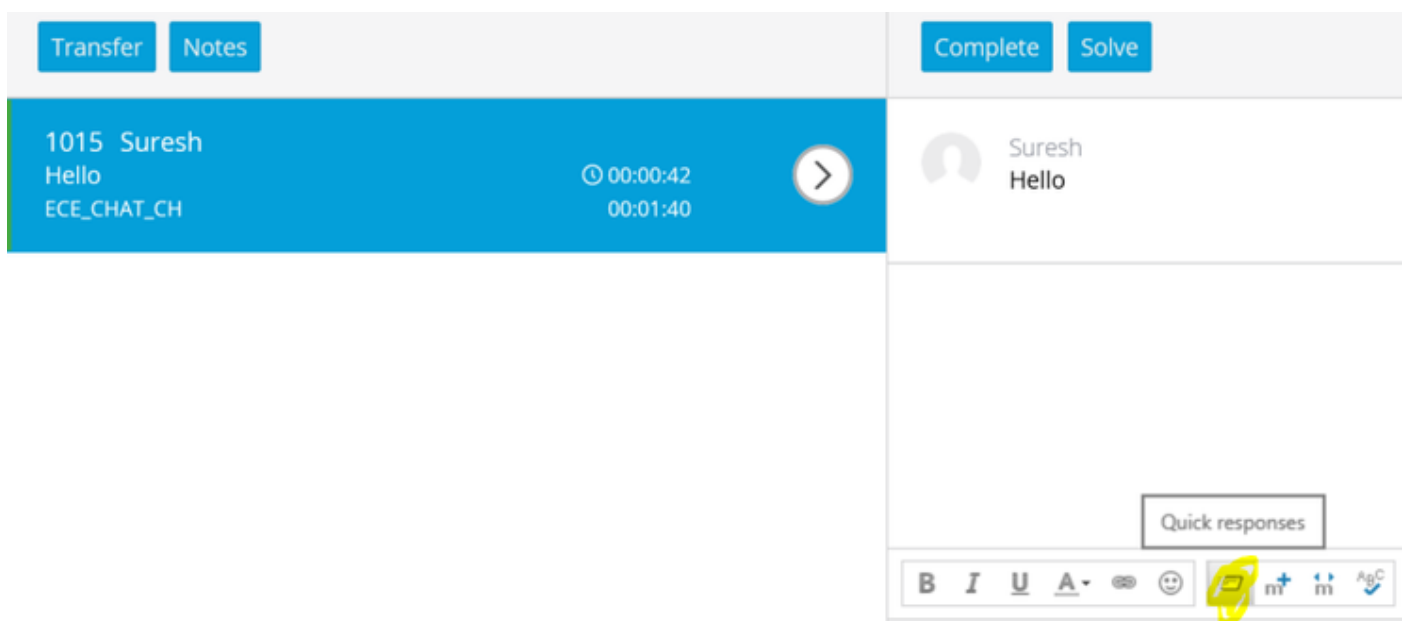
### Selected quick links

	Name
	Google Flight Search

### Selected quick responses

	Name
	Welcome Message

Non appena l'agente riceve la chat, può scegliere la risposta rapida o i collegamenti rapidi:



The screenshot shows a chat interface with a header bar containing 'Transfer' and 'Notes' on the left, and 'Complete' and 'Solve' on the right. Below the header, a blue bar displays the chat details: '1015 Suresh', 'Hello', 'ECE\_CHAT\_CH', and a timer showing '00:00:42' and '00:01:40'. To the right of the chat details is a profile card for 'Suresh' with a 'Hello' message. At the bottom of the interface, 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, smiley, and a yellow circle icon. The toolbar also includes 'm+', 'm', and 'AgC' icons.

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

**B I U A-** [Icons]

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

È possibile utilizzare la stessa procedura per le code di posta elettronica per creare intestazioni, piè di pagina, messaggi di saluto e conferme automatiche.