

エンタープライズチャットおよび電子メール (ECE)のクイックリンクと応答の設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題：ECEでクイックリンクとクイック応答を作成する方法](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、ECEでクイックリンクとクイックレスポンスを作成する手順について説明します。同様の手順を使用して、電子メールのヘッダー、フッター、グリーティング、シグニチャ、自動確認を作成できます。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- UCCE 11.6
- Finesse 11.6
- ECE 11.6

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

問題：ECEでクイックリンクとクイック応答を作成する方法

チャットのECEクイックリンクと応答、およびヘッダー、フッター、グリーティング、シグニチャ、電子メールの自動確認応答を追加する方法を確認できます。

解決方法

ステップ1:PAコンソールにログインし、「オーサリング」セクションの下の「ナレッジベース」を選択します。

Consoles

AUTHORING



Knowledge Base

MANAGEMENT



Administration



Reports



Supervision



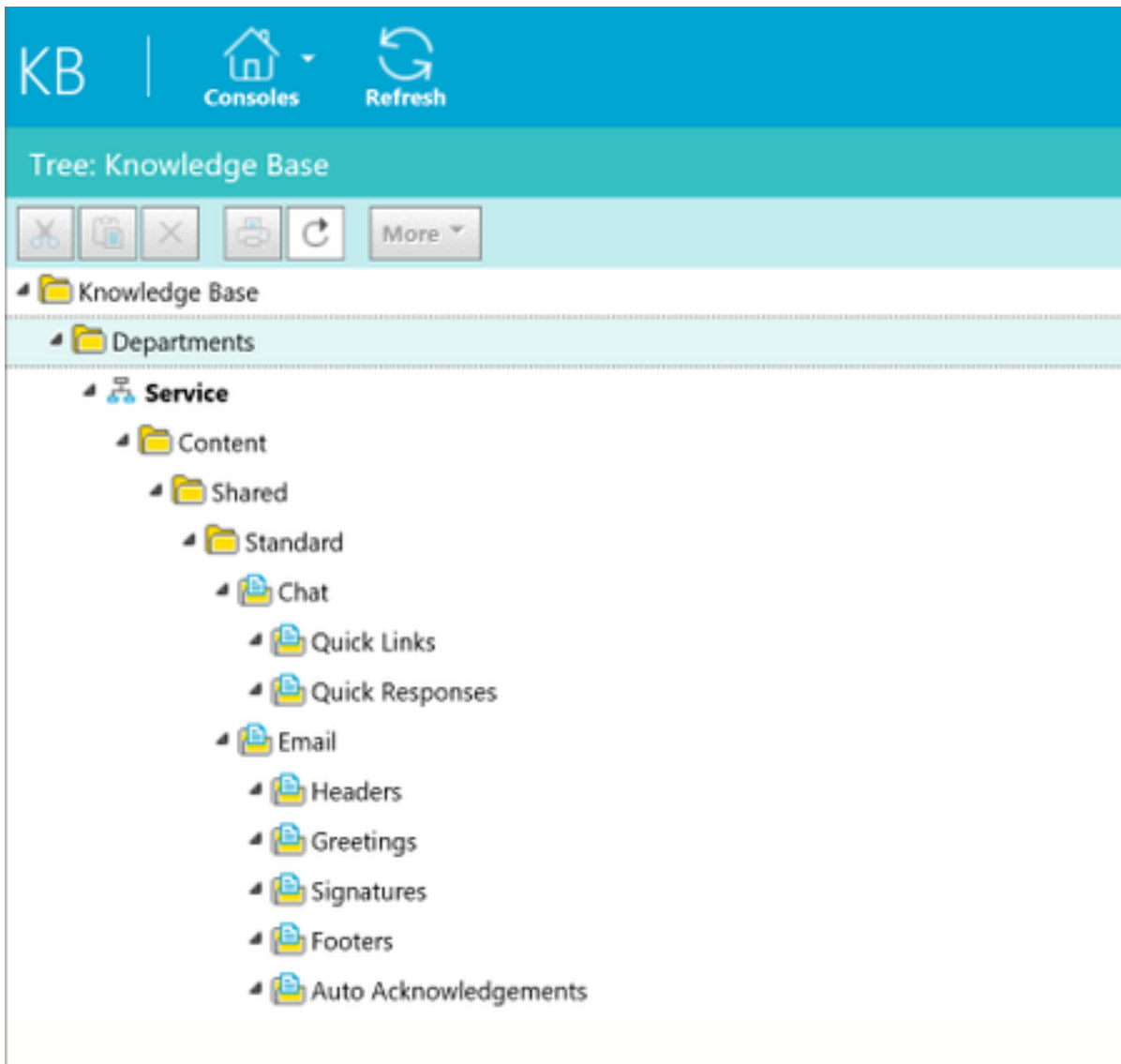
System



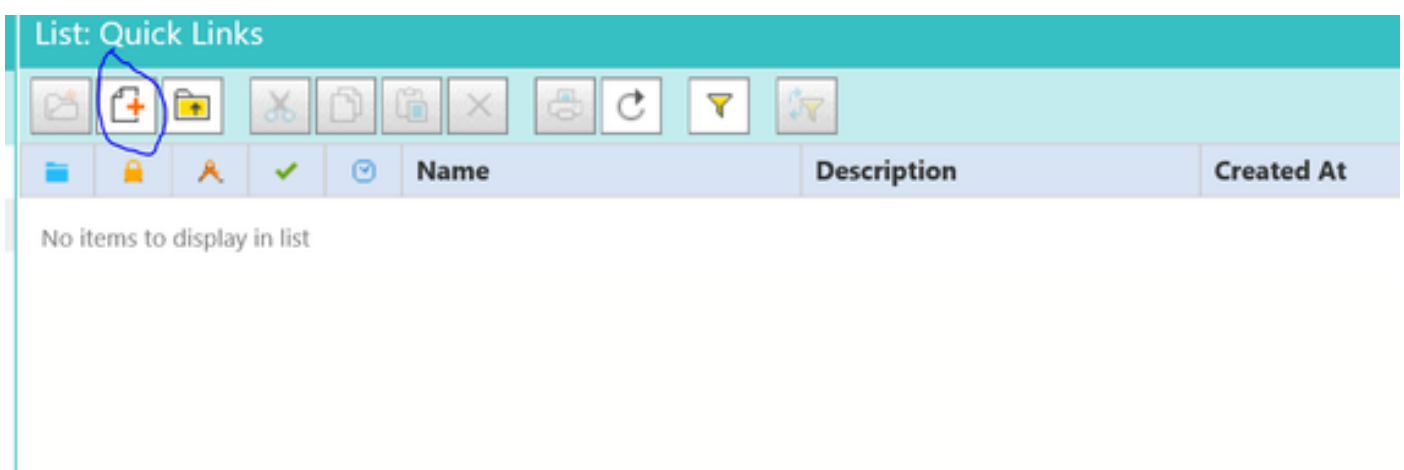
Tools

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

ステップ2:[Knowledge Base]で移動すると、次のオプションが表示されます。



ステップ 3 : [Chat] > [Quick Links]に移動します。



ステップ4:[New Article]をクリックします。商品名を作成し、内容を指定します。

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

🔍

✂

📄

🔒

🔓

⏪

⏩

🔍

↔

📄

m+

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

\sum \prod \int $\frac{1}{x}$ $\frac{1}{x^2}$ $\frac{1}{x^3}$ $\frac{1}{x^4}$ $\frac{1}{x^5}$

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

ステップ5 : コンテンツを更新したら、保存して[Check In]、[Checkout]、および[Publish]をクリックします。

📄

🔄

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

公開するとすぐに、この記事を利用可能なキューと統合する準備が整います。

List: Quick Links

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

迅速な対応 :

手順は、クイックリンクの設定と同じです。[PA console] > [Knowledge Base] > [Departments] > [Service] > [Content] > [Shared] > [Standard] > [Chat] > [Quick Response]に移動します

ステップ1 : 新しい記事を作成します。

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

ステップ2：これを保存し、[Content]タブに移動し、ウェルカムメッセージを入力し、[Save the Content]をクリックします。

Properties: ECE-2037 | Welcome Message

Check-In Publish Notes More ▾

General Content

Source [Rich Text Editor Icons]

B I U S x₂ x² I_x

 [List Icons] [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 ?

ステップ3：保存したら、[チェックイン]、[チェック]、[パブリッシュ]の順にクリックします。Quick ResponseはQueueと統合する準備ができました。

この項では、キュー用に作成した記事を統合する方法について説明します。

ステップ1：管理コンソールに戻り、[Queue]に移動して、KB記事を作成したキューを選択します。

ステップ2：キューを選択したら、[Chat (チャット)]をクリックすると、記事が表示されます。これで、記事が[Available]から[Selected]に移動し、保存されました。

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

エージェントがチャットを受信すると、エージェントは自分の[Quick Response]または[Quick Links]を選択できます。

Transfer Notes Complete Solve








1015 Suresh
Hello
ECE_CHAT_CH

00:00:42
00:01:40



Suresh
Hello

Quick responses

B *I* U A       

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 ?

ヘッダー、フッター、グリーティング、自動確認応答を作成するには、電子メールキューに対して同じ手順を使用できます。