

Bereitstellung von WebEx Connect Digital Channels (IMI) Hybrid Services mit CCE

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[Bereitstellung](#)

[Control Hub-Abonnement](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie WebEx Connect Digital Channel mit Cisco Contact Center Enterprise (CCE) integrieren und bereitstellen.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Version 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) Version 12.6.2
- WebEx Control Hub
- Cisco Commerce Workspace (CCW)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf dieser Software:

- Cisco Commerce Workspace (CCW)
- WebEx Control Hub

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Hintergrund

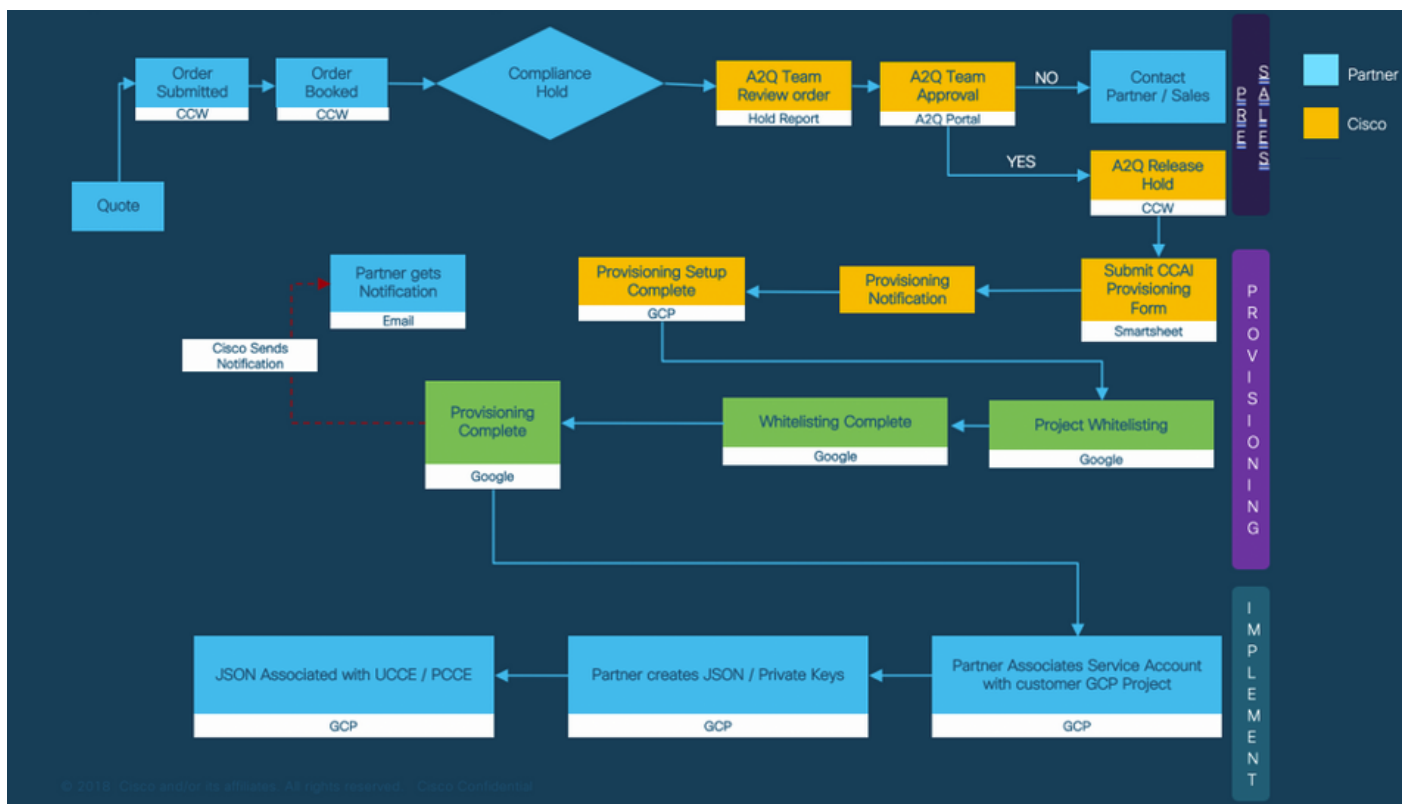
Kunden von Cisco Contact Center Enterprise können den digitalen Kanal nutzen, indem sie die WebEx Connect Cloud-Services im WebEx Control Hub bereitstellen. WebEx Connect ist die CPaaS-Lösung (Communication Platform as a Service) von Cisco.

Mehr dazu erfahren Sie hier: [Cisco WebEx Connect](#)

In diesem Dokument werden die Schritte beschrieben, die Partner oder Kunden durchführen müssen, um die über Cisco bezogenen Digital Channel-Services zu ermöglichen und sie für die Zusammenarbeit mit der Cisco Contact Center Enterprise-Lösung bereitzustellen.

Bereitstellung

Dieser Workflow zeigt die erforderlichen Schritte zur Bereitstellung von WebEx Connect für Cisco Partner auf:



Die Schritte für eine erfolgreiche Bereitstellung von WebEx Connect Enterprise sind hier aufgeführt:

Schritt 1: Geben Sie die Bestellung in Cisco Commerce Workspace (CCW) auf.

Die Partner melden sich mit ihrer CCO-ID beim CCW an. CCW-Link:

<https://apps.cisco.com/Commerce/home>

Entweder wird eine neue Bestellung aufgegeben oder eine bestehende Bestellung wird geändert.

In CCW können Partner eine bestehende Flex CC-Bestellung ändern und Digital hinzufügen, wenn sie diese Option aktivieren. Bei einer neuen Bestellung wählt der Partner zunächst die Anzahl der CCE-Agenten und die Digital-Option aus, mit der die erforderlichen WxConnect-SKUs hinzugefügt werden.

Flex 3.0 for Contact Center
A-FLEX-3-CC NEW

Subscription Service

Premium Agents - Committed Quantity: 5

Standard Agents - Committed Quantity: City

Additional Customer Voice Portal (CVP) IVR Ports: City

Software Version: ☐ Version 12.5 ☒ Version 12.6

Virtualized Voice Browser (VVB) Software Options: ☐ VVB Security Enabled ☒ VVB Security Disabled

Packaged Contact Center Enterprise

Unified Contact Center Express

Additional Options 1 Added

Additional Options 1 Added

Platform Addons: ☐ Google CCAI ☐ Third Party AI Voice ☐ Webex Workforce Optimization (WFO) ☒ Webex Connect Premium Uncommitted

Configuration Summary

PRODUCTS	QUANTITY	EXTENDED LIST PRICE
Support		
SVS-CSS-SUPT-SSPT Per Each/Month x 12 Months	1 Each	0.00
On-Premises Agents		
A-FLEX-CCE-P-C Per Agent/Month x 12 Months	5 Agent	0.00
Digital Channels - Webex Connect Premium Uncommitted		
A-WXCN-PRM-AUTOINT USAGE Per Each	1 Each	
SMS Channel		
A-CHAN-U-SMS-SC-US USAGE Uncommitted US SMS SC Rates	1 Each	
A-SMS-SC-PROV 00 Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCR-NUM 00 Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCV-NUM	1	

Wenn Sie A-FLEX-CC verwenden, sind die Schritte identisch:

Flex Contact Center
A-FLEX-CC NEW

Subscription Service

How many Premium UCCE Concurrent Agents are needed?: 5

How many Standard UCCE Concurrent Agents are needed?: City

For UCCE, what kind of Virtualized Voice Browser (VVB) Software is needed?: ☒ Security Enabled ☐ Security Disabled

Do you want to purchase additional UCCE Customer Voice Portal (CVP) IVR Ports?: ☒ Yes

Hosted Concurrent Agents

Additional Options 2 Added

Would you like to purchase Flex Contact Center AI powered by Google Cloud?: ☐ Yes ☐ No

Would you like to add Cisco PSTN Audio Options?: ☐ Yes ☐ No

Do you want to purchase Workforce Optimization?: ☐ Yes ☐ No

Would you like to activate Digital Channels?: ☒ Yes ☐ No

Deployment Choices: ☒ On Premises ☐ Hosted ☐ Webex Contact Center ☐ Webex Contact Center Enterprise

Included Deliverable Items 6 Added

Priced Items 1 Added

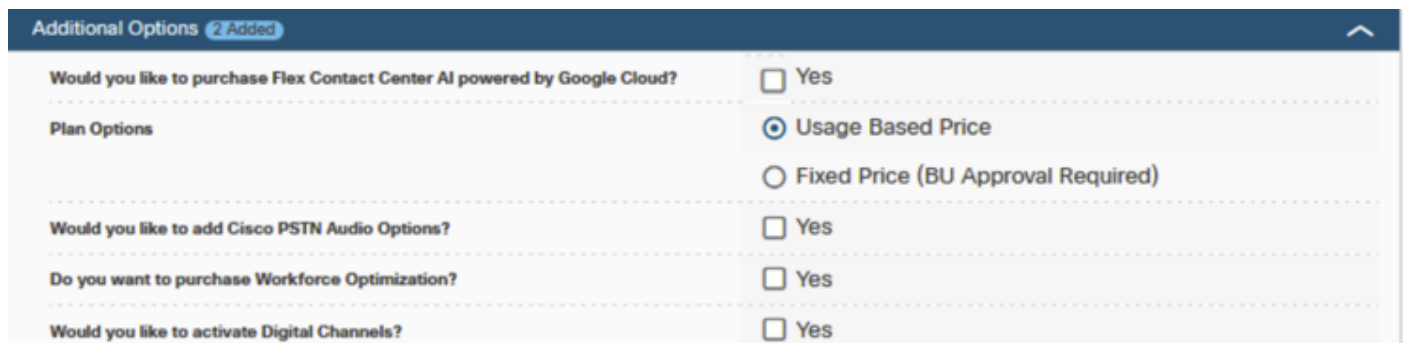
Configuration Summary

PRODUCTS	QUANTITY	EXTENDED LIST PRICE
Support		
SVS-FLEX-SUPT-BAS	1 Each	0.00
Included Deliverable Items (0 items are hidden)		
Priced Items		
A-FLEX-PJEP-C 00 Per User/Month x 12 Months	5 User	0.00
Digital Channels - Webex Connect Premium Uncommitted		
A-WXCN-PRM-AUTOINT USAGE Per Each	1 Each	
SMS Channel		
A-CHAN-U-SMS-SC-US USAGE Uncommitted US SMS SC Rates	1 Each	
A-SMS-SC-PROV 00 Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCR-NUM 00 Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCV-NUM		

Schritt 2. Wählen Sie unter "Optionen bearbeiten" die Option "Zusätzliche Optionen", und klicken Sie dann auf Ja bei der Frage, Möchten Sie digitale Kanäle aktivieren?

Nachdem Sie in Flex 2.0 "Ja" für "Digital" ausgewählt haben, ist es wichtig, den Bereitstellungstyp wie "WxCCE" oder "Am Standort" auszuwählen.

Schritt 3: Wählen Sie unter Planoptionen die Option Nutzungsbasierter Preis.



Additional Options 2 Added	
Would you like to purchase Flex Contact Center AI powered by Google Cloud?	☐ Yes
Plan Options	☒ Usage Based Price
	☐ Fixed Price (BU Approval Required)
Would you like to add Cisco PSTN Audio Options?	☐ Yes
Do you want to purchase Workforce Optimization?	☐ Yes
Would you like to activate Digital Channels?	☐ Yes

Schritt 4: Klicken Sie auf SPEICHERN und fortfahren.

Schritt 5: Fahren Sie mit dem Abschluss des Control Hub-Abonnements fort. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Control Hub-Abonnement.

Control Hub-Abonnement

Wenn die CCW- und A2Q-Prozesse abgeschlossen sind, wird eine E-Mail an die E-Mail-Adresse gesendet, die während der Bestellung angegeben wurde. Im Allgemeinen wird die E-Mail an das E-Mail-Konto des Partners gesendet.

In diesem Abschnitt wird die Bereitstellung einer Organisation beschrieben. mit dem Digital Channel von Grund auf neu definiert.

Schritt 1. Wenn Sie eine E-Mail zur Bereitstellung Ihrer Organisation erhalten, wird dies der erste Bildschirm auf WebEx Control Hub angezeigt.



Hi there! Welcome to Webex.

You're nearly ready to connect and collaborate with Webex! 🎉
Tell us about your subscription and we'll get started. This should only take a few moments.

Let's get started

Schritt 2: Bestätigen Sie die Bestellnummer. In diesem Beispiel stellt ein Partner die Organisation bereit. für einen Kunden.

Who's using Webex?

We need to know more about **Order #97** [redacted]. After you confirmed the order, your customer can set up their own services.



This order is for a customer
I'm a partner and my customer will use Webex



This order is for my company
I'll use Webex

☐ I want someone else to complete this order.

Choose this option if a colleague or customer needs to complete this order.

Schritt 3: Der WebEx Control Hub überprüft die Informationen.

Welcome back! We found your organization

Based on your email address ([REDACTED] .com), we matched your order with your organization.



Organization ID:

[REDACTED]



Domains

Verified domains [REDACTED].com

Claimed domains [REDACTED].com

Users

Number of users 5293

Full administrators

[REDACTED] WebEx Suite

Last user activity 2024-10-01T15:01:48.429Z

Subscriptions

Active trials 0

Active subscriptions 8

Other information

Country or region North America

Account created 11/11/14, 8:08:58 PM

Schritt 4: Partner können anhand ihrer E-Mail-Adresse nach der Organisation des Kunden suchen.

Enter an email to find your customer's organization

[REDACTED].edu

Search

Based on this email address ([REDACTED].edu), we matched your order with your organization.



Organization ID:

[REDACTED]



Domains

Verified domains [REDACTED].edu

Claimed domains [REDACTED].edu

Users

Number of users 100255

Full administrators

[REDACTED]

Last user activity 2024-09-30T19:51:23.004Z

Subscriptions

Active trials 0

Active subscriptions 12

Other information

Country or region North America

Account created 7/25/12, 2:27:21 AM

Back

Next

Schritt 5. Sie werden aufgefordert, die Informationen zu bestätigen. Laut <Name des Partners> wird <Kundenname> verwalten. Außerdem wird die Abonnement-ID angezeigt.

Partner Information

Customer Information

Verify

Done

will manage

Subscription ID: Sub12

If you're sure this is your customer organization, continue with provisioning this subscription. **Submitting this is final and can't be undone.**

Review

Partner

Organization ID: 10

Domains

Verified domains: .com

Claimed domains: .com

Users

Number of users: 5293

Full administrators:

Last user activity: 2024-10-01T15:01:48.429Z

Subscriptions

Active trials: 0

Active subscriptions: 8

Review

Customer

Organization ID: 33

Domains

Verified domains: .edu, .edu, .edu

Claimed domains: .edu, .edu, .edu, .edu

Users

Number of users: 100255

Full administrators:

Back

Submit

Schritt 6: Der WebEx Control Hub fordert Sie auf, die Informationen zu überprüfen.

●

●

○

○

Partner Information

Customer Information

Verify

Done

Organization ID: 10

Domains

Verified domains .com

Claimed domains .com

Users

Number of users 5293

Full administrators

Last user activity 2024-10-01T15:01:48.429Z

Subscriptions

Active trials 0

Active subscriptions 8

Other information

Country or region North America

Account created 11/11/14, 8:08:58 PM

Organization ID: 33

Domains

Verified domains .edu,

.edu,

.edu

Claimed domains .edu,

.edu

Users

Number of users 100255

Full administrators

Last user activity 2024-09-30T19:51:23.004Z

Subscriptions

Active trials 0

Active subscriptions 12

Other information

Country or region North America

Account created 7/25/12, 2:27:21 AM

BackSubmit

Schritt 7: Die Bereitstellung ist abgeschlossen, und die Bestellnummer und Abonnement-ID werden angezeigt.



You're now ready to set up services

Order Number: [redacted] 84

Subscription ID: [redacted] 79

→ **Next step: set up services**

It'll take about 10 minutes to set up services. Control Hub is your admin portal to manage all your users and services.

[Take me to set up services](#)

Schritt 8: Der WebEx Control Hub zeigt eine Zusammenfassung des Abonnements und fährt mit der Bereitstellung fort.

Summary of subscription

- Order ID [redacted] 84
- Subscription ID [redacted] 79
- Org Name [redacted]
- Org ID [redacted] 33

Check your order confirmation email if you have questions about your order details.
You'll see all changes after completing this setup wizard.

Contact Center New

Webex Connect

Webex Engage

Set up later

Provision

Customers

Customers

Subscription type = Enterprise x [redacted] x 1 customer

Filter by

Recently viewed

✓ Enterprise

BroadWorks

Wholesale

Has critical status

Has warning status

Customer Name

Status

Tags

[redacted]

Provisioning...

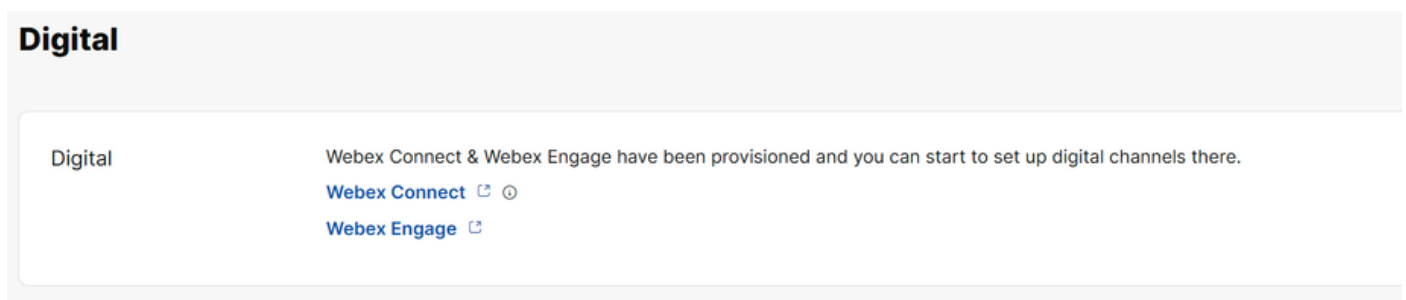


Schritt 9. Sobald die Org. bereitgestellt wird, können Sie im WebEx Control Hub zu Contact Center - Digital navigieren.

Digitale Kanäle werden standardmäßig bereitgestellt. Hier sehen Sie Folgendes:



Schritt 10: Nach der Bereitstellung der digitalen Kanäle werden Links zu WebEx Connect und WebEx Engage angezeigt.



Die bei der Bereitstellung bereitgestellte Kunden-E-Mail erhält einen Link für den direkten Zugriff auf die WxConnect-Plattform, oder der Zugriff auf die WxConnect und Engage-Plattform erfolgt über die Cross-Launch-Links des Control Hubs.

Wenn bei diesem Prozess Probleme auftreten, öffnen Sie einen TAC-Serviceticket unter einer der Produktkomponenten, und geben Sie die folgenden Details an:

Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) - Digitale Kanäle von WebEx Connect

Unified Contact Center Enterprise (UCCE) - Digitale Kanäle von WebEx Connect

CCE-Versionsdetails:

Organisations-ID:

Name der Organisation:

Region:

Name des Partners:

Abonnement:

WebOrderID (optional):

Admin-E-Mail-ID:

Aufgabedetails ausgeben, wenn sie mit einer der Aufgaben in Zusammenhang standen,

Transaktionskennung:

Workflow (falls zutreffend):

Services (falls zutreffend):

Wenn die Probleme mit WebEx Connect/engagement zusammenhängen, sind diese URLs obligatorisch.

WebEx Connect-URL:

WebEx Engage-URL:

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.