

Aprovisionamiento de servicios híbridos de Webex Connect Digital Channels (IMI) con CCE

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Aprovisionamiento](#)

[Suscripción al centro de control](#)

Introducción

Este documento describe cómo incorporar y aprovisionar Webex Connect Digital Channel con Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), versión 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE), versión 12.6.2
- Concentrador de control Webex
- Cisco Commerce Workspace (CCW)

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en este software:

- Cisco Commerce Workspace (CCW)
- Concentrador de control Webex

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Background

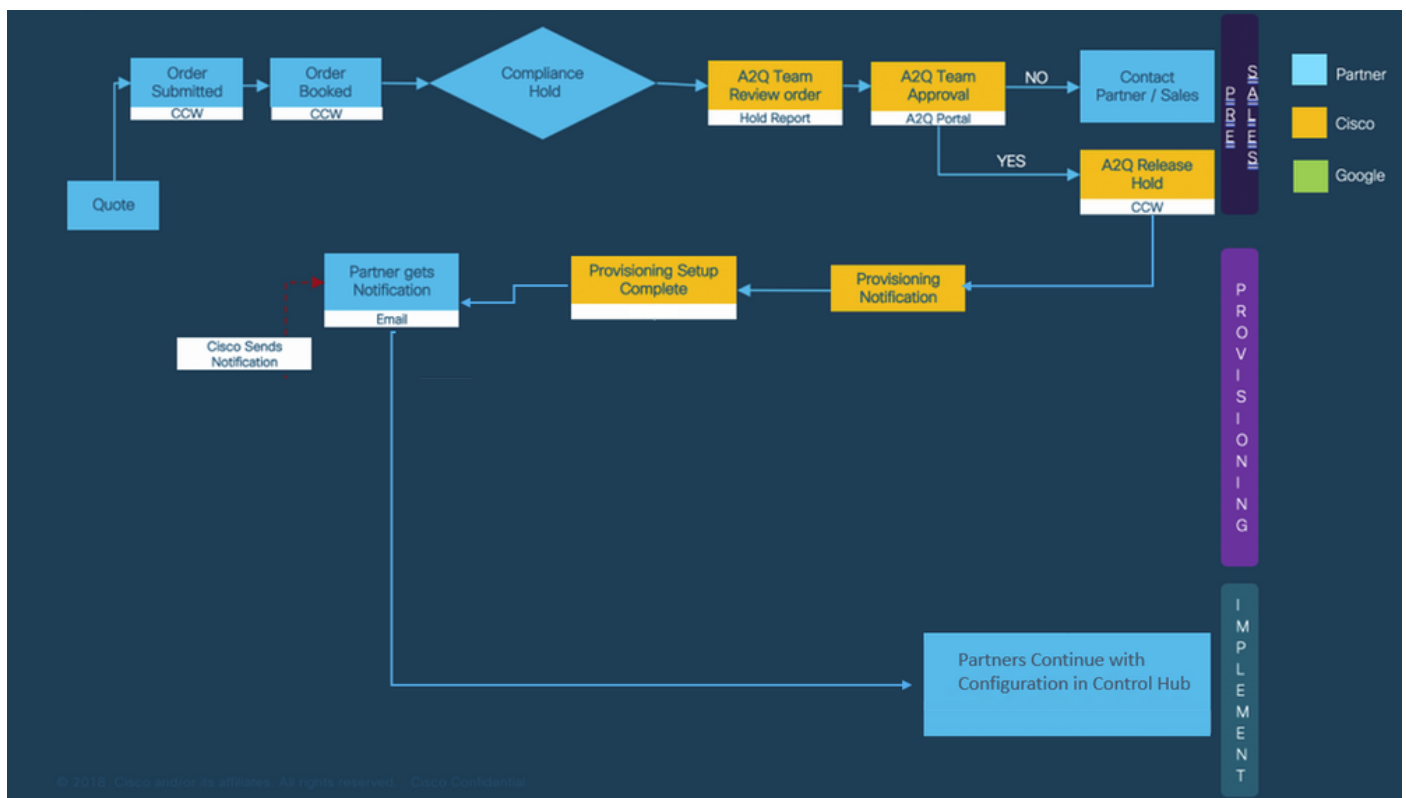
Los clientes de Cisco Contact Center Enterprise pueden aprovechar el canal digital proporcionado por los servicios en la nube de Webex Connect en Webex Control Hub. Webex Connect es la solución CPaaS (Communication Platform as a Service) de Cisco.

Puede obtener más información al respecto aquí: [Cisco Webex Connect](#)

Este documento describe los pasos que los partners o clientes deben seguir para habilitar los servicios de canal digital adquiridos a través de Cisco y aprovisionarlos para que funcionen con la solución Cisco Contact Center Enterprise.

Aprovisionamiento

Este flujo de trabajo indica los pasos necesarios para aprovisionar Webex Connect para los partners de Cisco:



A continuación se describen los pasos para el aprovisionamiento correcto de Webex Connect Enterprise:

Paso 1. Realice el pedido en Cisco Commerce Workspace (CCW).

Los partners inician sesión en CCW con su ID de CCO. Enlace de CCW:

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

Se realiza un nuevo pedido o se modifica uno existente. En CCW, los partners pueden modificar

un pedido de Flex CC existente e incluir Digital cuando marquen esa opción. Si se trata de un nuevo pedido, el partner comienza por la selección de la cantidad de agentes de CCE y la opción Digital, que agrega las SKU de WxConnect necesarias

Si tiene A-FLEX-CC, los pasos son los mismos:

Paso 2. En Opciones de edición, seleccione Opciones adicionales y haga clic en Sí en la pregunta: ¿Desea activar los canales digitales?

Después de seleccionar Yes for Digital en Flex 2.0, es importante seleccionar el tipo de implementación, como WxCCE o On prem.

Paso 3. En Opciones del plan, seleccione Precio basado en el uso.

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

Paso 4. Haga clic en GUARDAR y continuar.

Paso 5. Continúe para completar la suscripción al centro de control. Para obtener más información, consulte la sección Suscripción al centro de control.

Suscripción al centro de control

Cuando se completan los procesos de CCW y A2Q, se envía un correo electrónico a la dirección proporcionada durante el pedido. En general, el correo electrónico se envía a la cuenta de correo electrónico del partner.

Esta sección muestra cómo aprovisionar una organización. desde cero con el canal digital.

Paso 1. Cuando reciba un mensaje de correo electrónico para aprovisionar su organización, esta será la primera pantalla que vea en Webex Control Hub



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

Paso 2. Confirme el número de pedido. En este ejemplo, un partner aprovisiona a la organización para un cliente.

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.

Paso 3. Webex Control Hub verifica la información.

Welcome back! We found your organization

Based on your email address ([REDACTED]@[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



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

Paso 4. El partner puede buscar la organización de los clientes en función de su dirección de correo electrónico.

Enter an email to find your customer's organization

.edu

Search

Based on this email address .edu), we matched your order with your organization.

Organization ID: ^

Domains

Verified domains.edu

Claimed domains.edu

Users

Number of users100255

Full administrators

Last user activity2024-09-30T19:51:23.004Z

Subscriptions

Active trials0

Active subscriptions12

Other information

Country or regionNorth America

Account created7/25/12, 2:27:21 AM

Paso 5. Le pide que confirme la información. Indica que <nombre del partner> gestionará <nombre del cliente>. También muestra la ID de suscripción.

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

Users

Number of users 100255

Full administrators

Back

Submit

Paso 6. Webex Control Hub le solicita que verifique la información.

●

●

○

○

Partner InformationCustomer InformationVerifyDone

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,

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

Back

Submit

Paso 7. El aprovisionamiento finaliza y se muestran el número de pedido y la ID de suscripción.



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](#)

Paso 8. Webex Control Hub muestra un resumen de la suscripción y continúa con el aprovisionamiento.

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

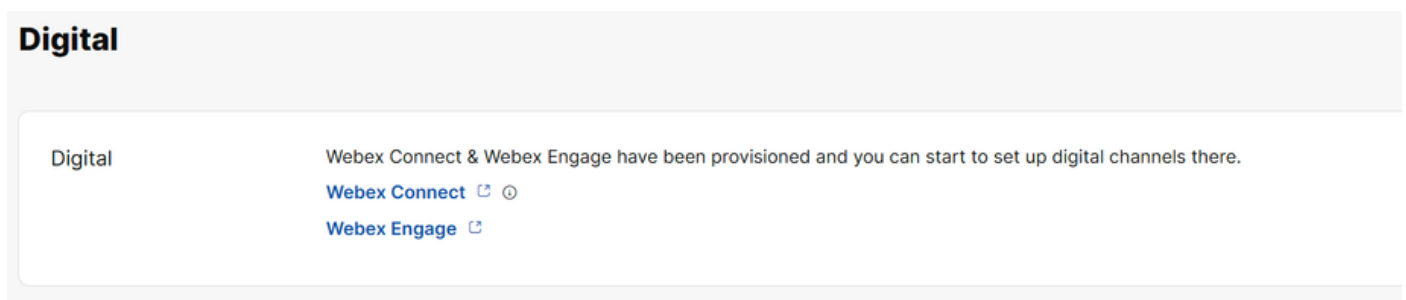
Customer Name	Status	Tags
[redacted]	Provisioning...	

Paso 9. Una vez que la Org. está aprovisionado, puede navegar hasta Contact Center - Digital en Webex Control Hub.

Los canales digitales se suministran de forma predeterminada y verá lo siguiente:



Paso 10. Una vez aprovisionados los canales digitales, verá los enlaces a Webex Connect y Webex Engage.



El correo electrónico del cliente proporcionado durante el aprovisionamiento obtiene un enlace para acceder directamente a la plataforma WxConnect o bien se puede acceder a la plataforma WxConnect and Engage mediante los enlaces de inicio cruzado del hub de control.

Si experimenta algún problema durante este proceso, abra un TAC SR en cualquiera de estos componentes del producto e incluya la siguiente información:

Packaged Contact Center Enterprise (PCCE): canales digitales de Webex Connect

Unified Contact Center Enterprise (UCCE): canales digitales de Webex Connect

Detalles de la versión de CCE:

ID de organización:

Nombre de la organización:

Región:

Nombre del partner:

Suscripción:

WebOrderID (opcional):

ID de correo electrónico del administrador:

Emita los detalles de la tarea si estaba relacionada con alguna de las tareas,

ID de la transacción:

WorkFlow (si procede):

Servicios (si procede):

Si los problemas estaban relacionados con Webex connect/engagement, estas URLs son obligatorias,

URL de Webex Connect:

URL de Webex Engage:

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).