Configurez la conversation d'entreprise et envoyez (CEE) les liens et les réponses rapides

Contenu

[Introduction](#)
[Conditions préalables](#)
[Conditions requises](#)
[Composants utilisés](#)
[Problème : Comment créer les liens rapides et les réponses rapides dans la CEE](#)
[Solution](#)

Introduction

Ceci documente décrit la procédure pour créer les liens rapides et la réponse rapide dans la CEE. La procédure semblable peut être utilisée pour créer l'en-tête, le bas de page, les messages d'accueil, les signatures et les accusés de réception automatiques pour des courriers électroniques.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Composants utilisés

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

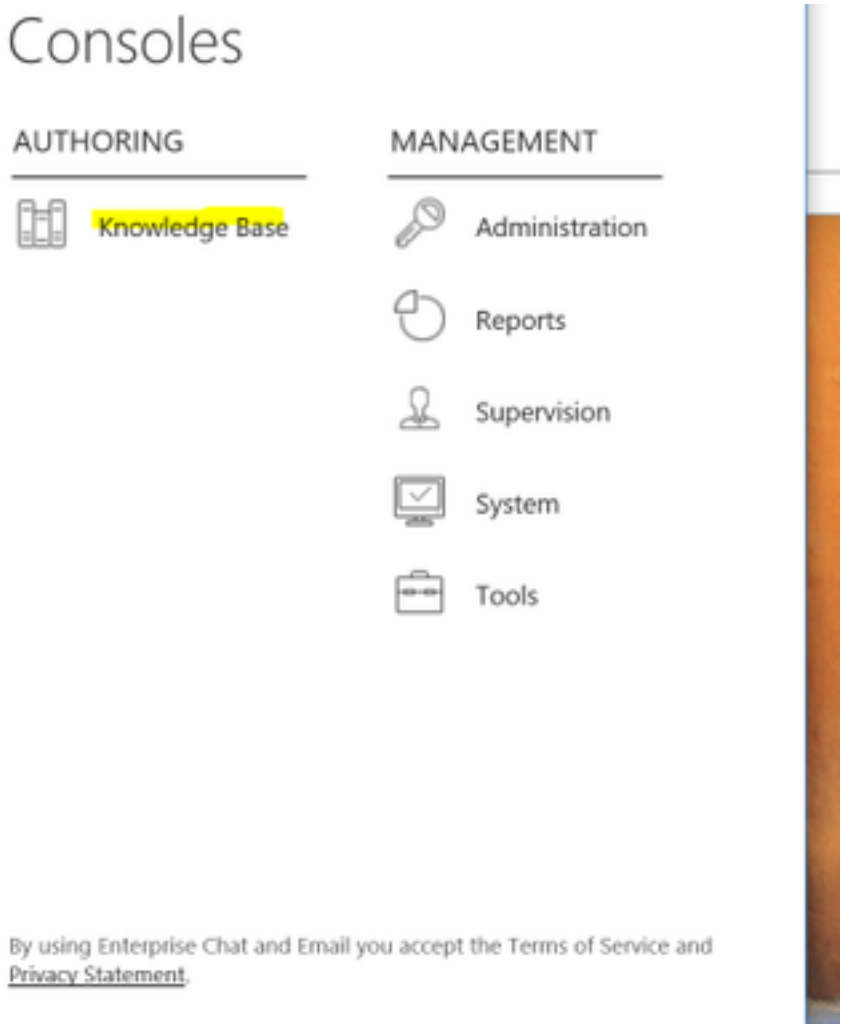
Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

Problème : Comment créer les liens rapides et les réponses rapides dans la CEE

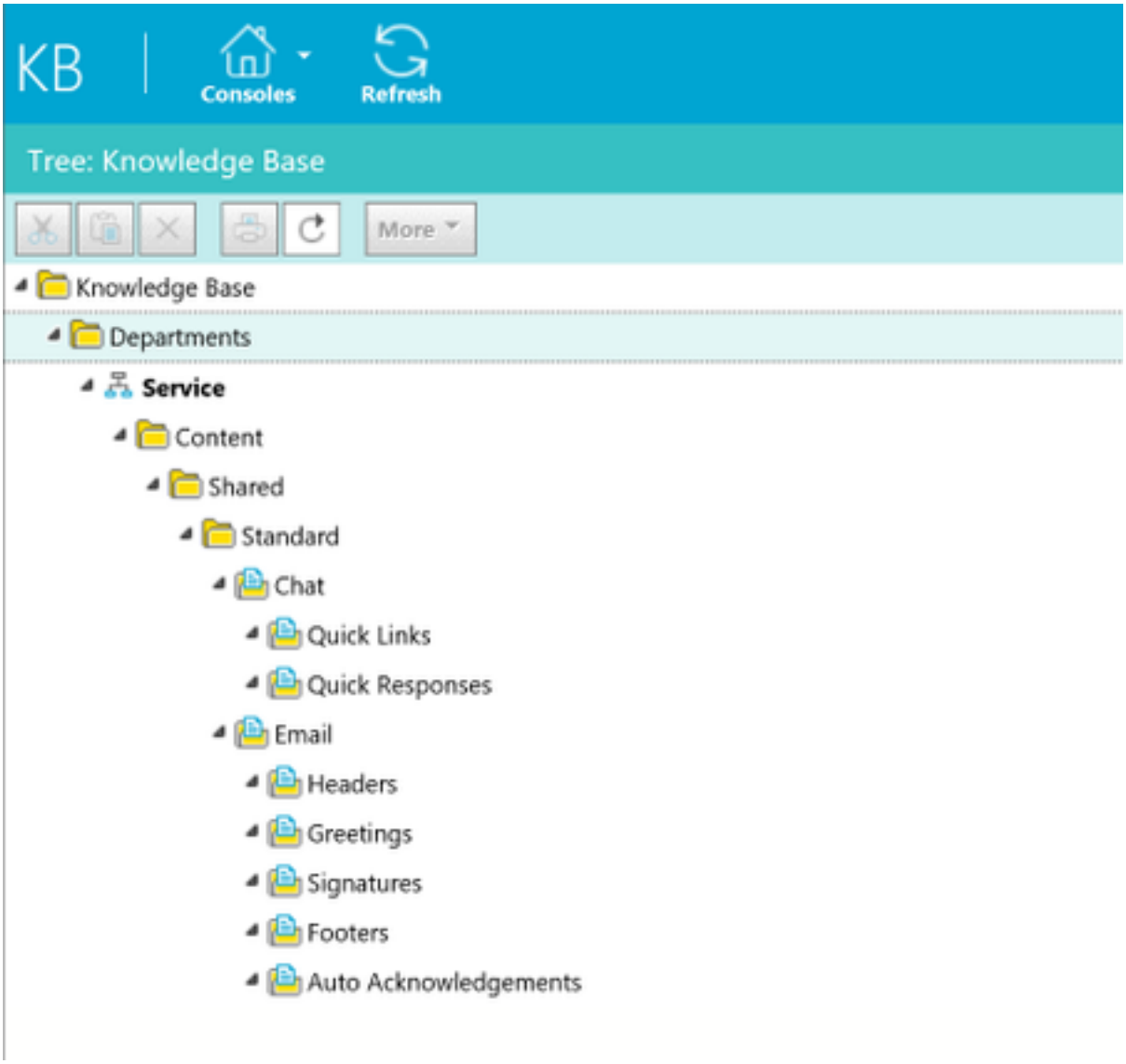
Vous pouvez voir comment ajouter les liens rapides et les réponses CEE pour la conversation et également l'en-tête, le bas de page, les messages d'accueil, les signatures et les accusés de réception automatiques pour des emails.

Solution

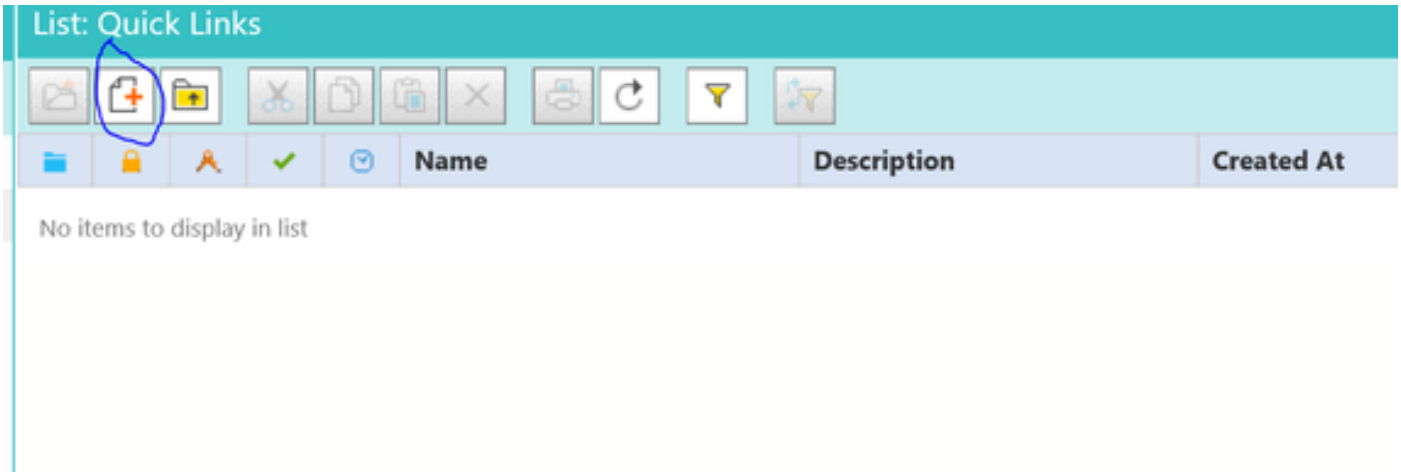
Étape 1. Ouvrez une session dans la console PA et choisissez la **base de connaissances** sous écrire la section.



Étape 2. Quand vous naviguez sous la base de connaissances, vous verriez ces options.



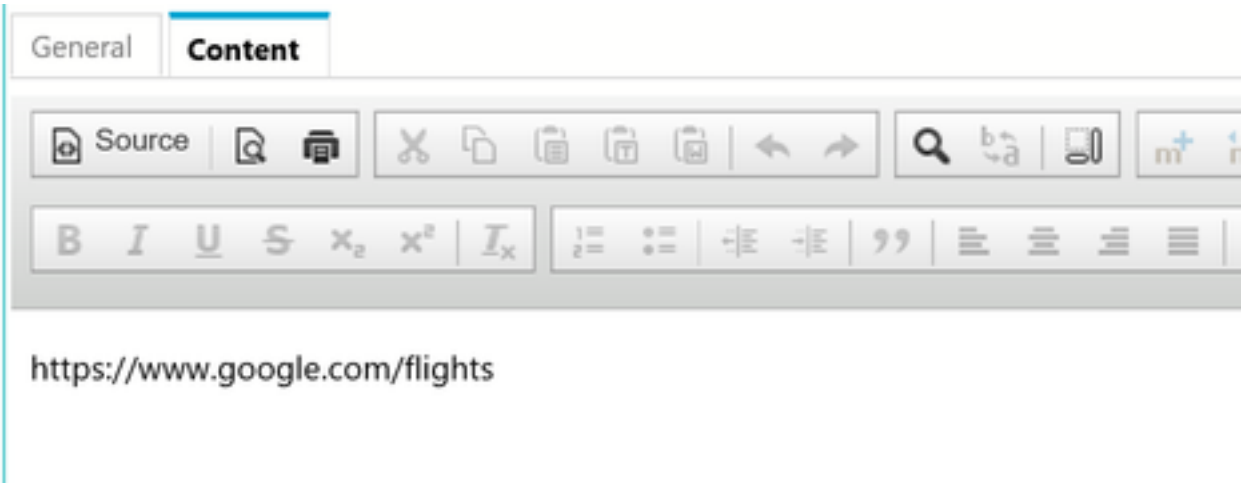
Étape 3 : Naviguez **pour causer > vite des liens** :



Étape 4. Cliquez sur New l'**article**. Créez le nom d'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



Étape 5. Une fois que vous mettiez à jour le contenu, l'sauvegardez et cliquez sur en fonction **signez**, **contrôle** et **éditez**.

Check-In | Publish | Notes | More

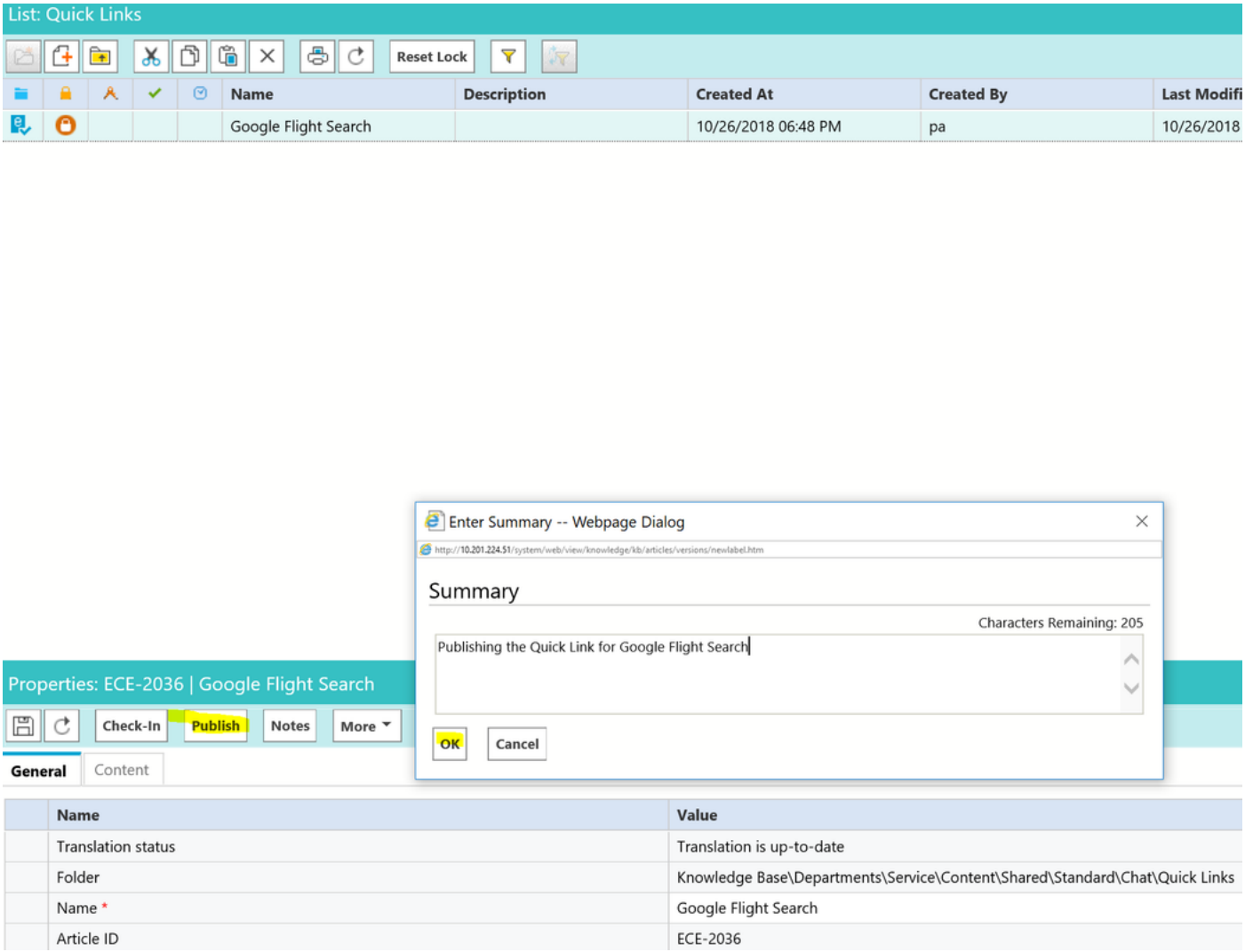
General | Content

	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

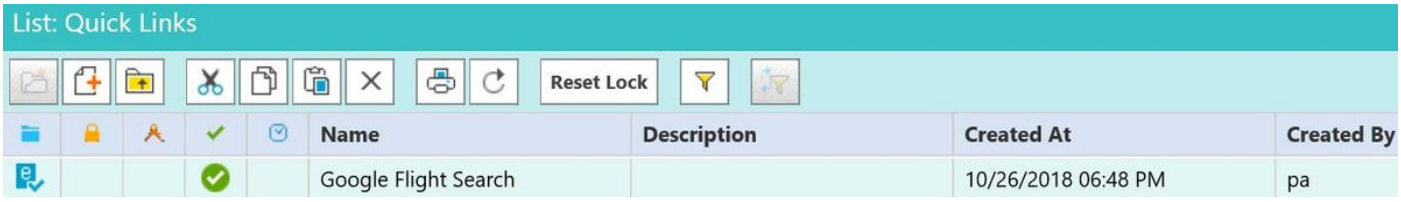
Checkout | Notes | More

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



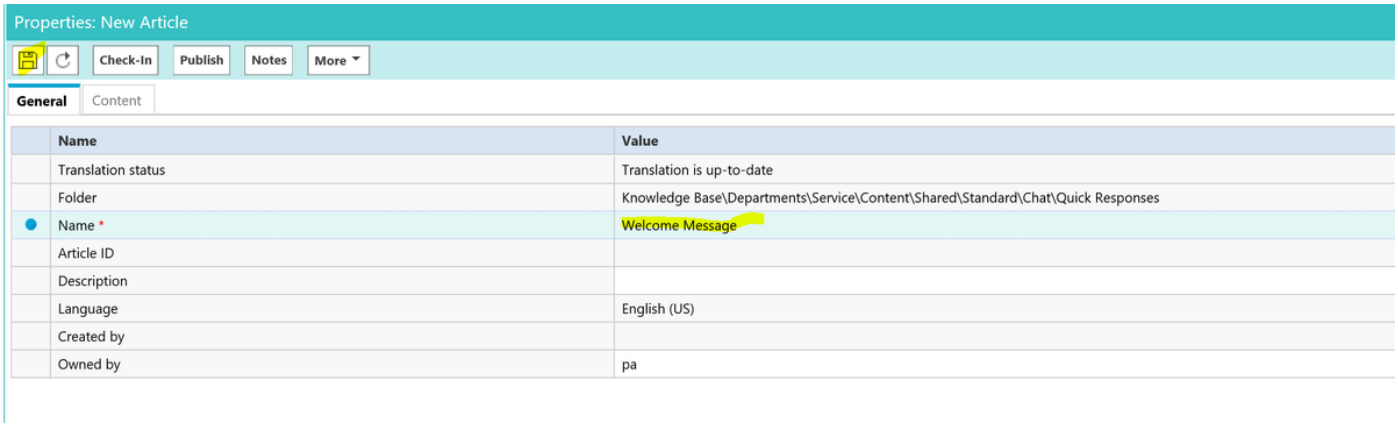
Dès que vous éditerez, l'article est prêt à intégrer avec la file d'attente disponible.



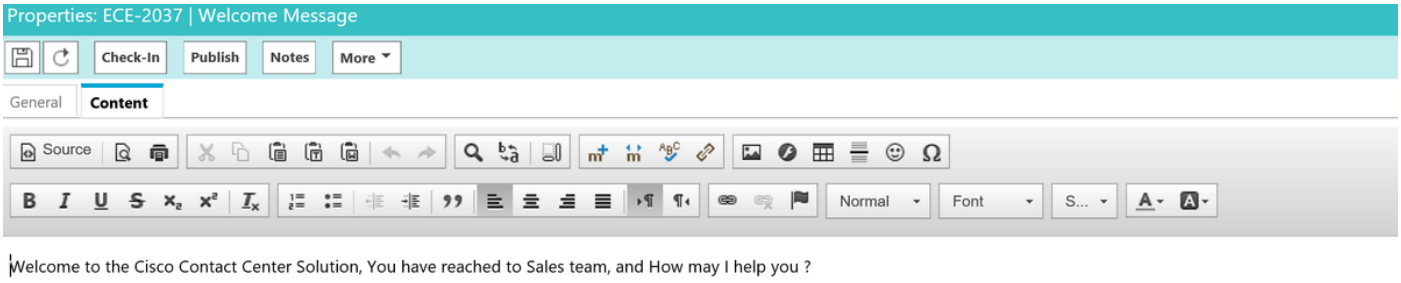
Pour la réponse rapide :

La procédure correspond joint vite la configuration. Naviguez vers la **console > la base de connaissances > les services > le service > le contenu PA > partagé > norme > conversation > vite réponse**

Étape 1. Créez un nouvel article.



Étape 2. Sauvegardez-la et naviguez vers l'onglet **satisfait** et entrez le message d'accueil et sauvegardez le contenu.

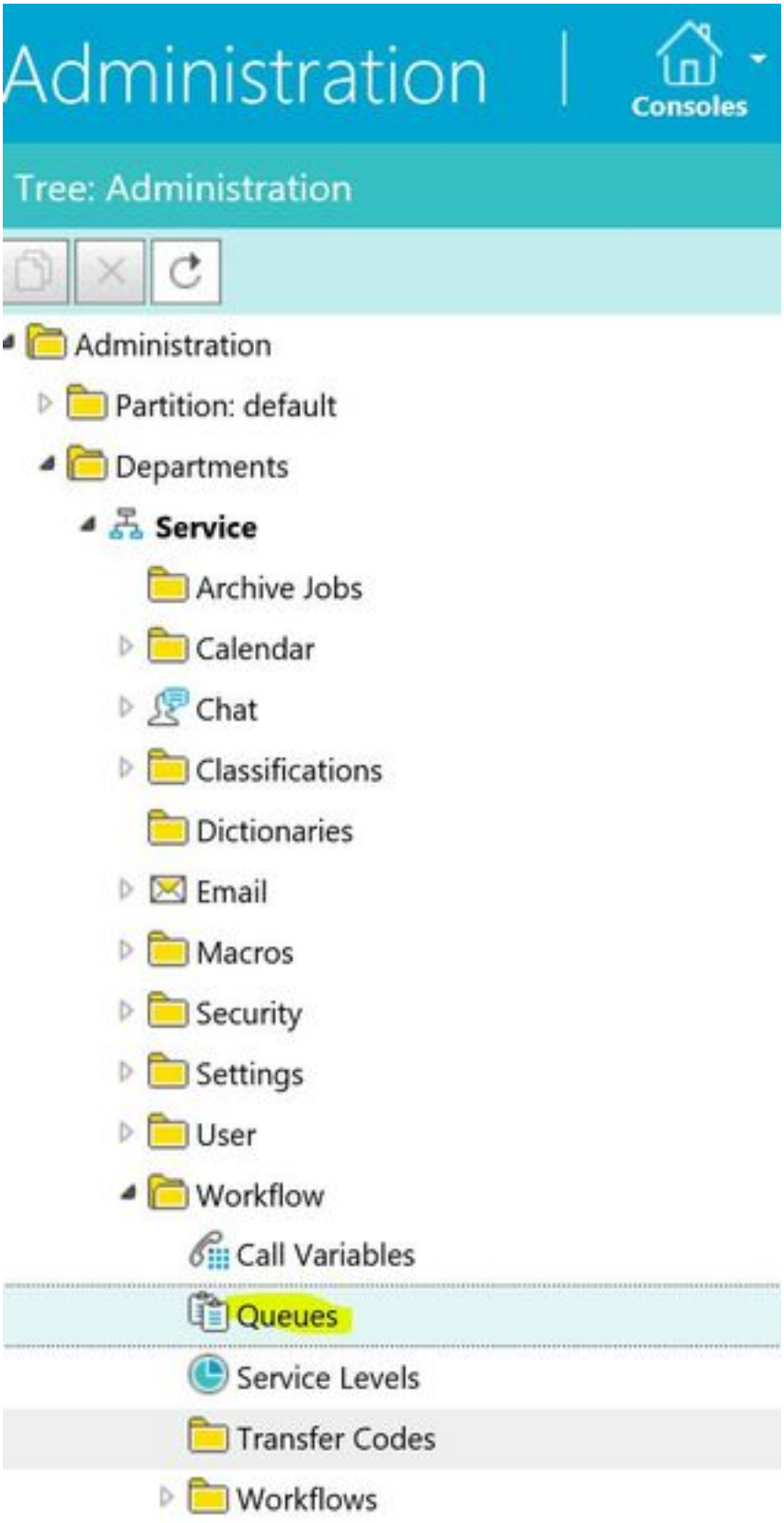


Étape 3. Une fois que vous le sauvegardez. Cliquez sur l'**enregistrement**, **contrôle** et **éditez**. La réponse rapide est prête à intégrer avec la file d'attente maintenant.

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

Étape 1. Retournez de nouveau à la console d'administrateur et naviguez pour aligner et sélectionner la file d'attente pour laquelle vous prenez les articles de KO créés.

Étape 2. Une fois que vous sélectionnez la file d'attente, cliquez sur en fonction la conversation et vous pouvez voir les articles. Maintenant vous avez déplacé l'article de sélectionné disponible et le sauvegardez.


Administration
Consoles
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

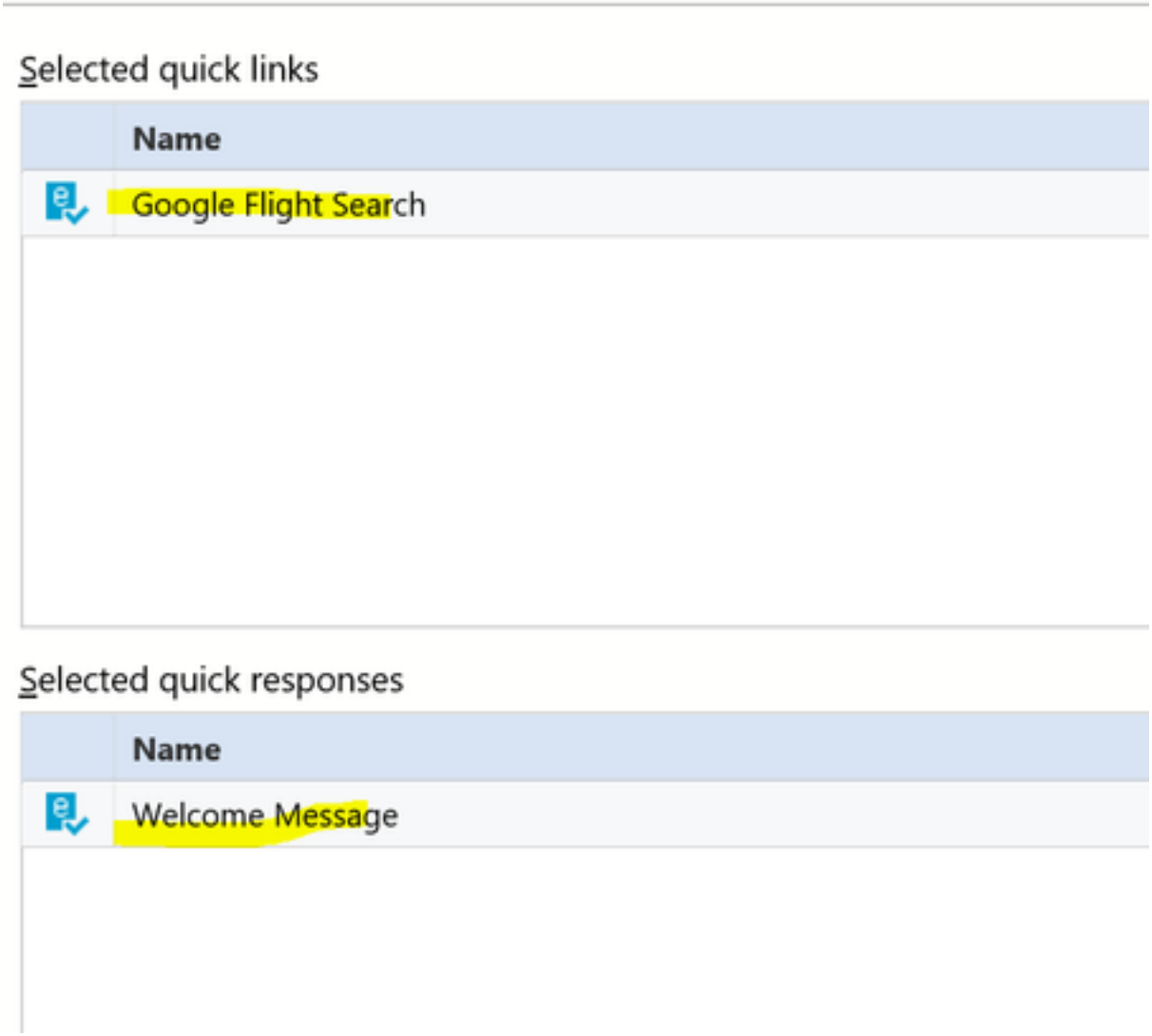
- Routing
- Users and User Groups
- Media

Available quick links

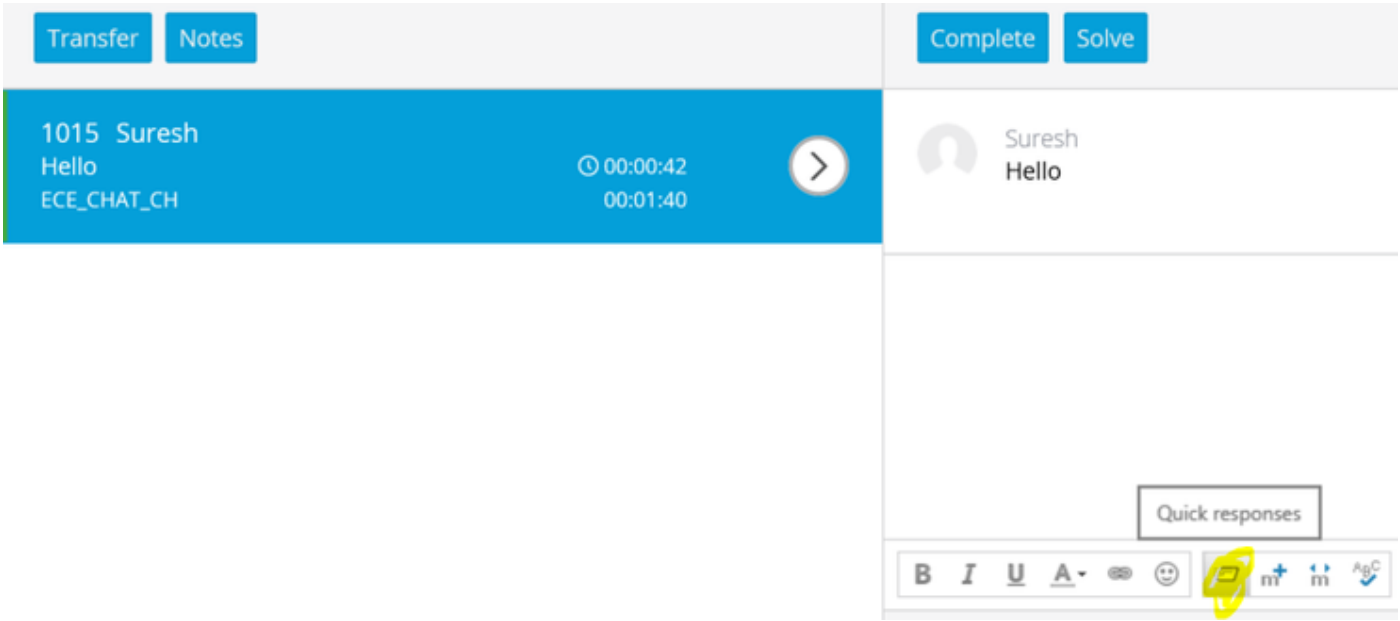
- Quick Links
  - Google Flight Search

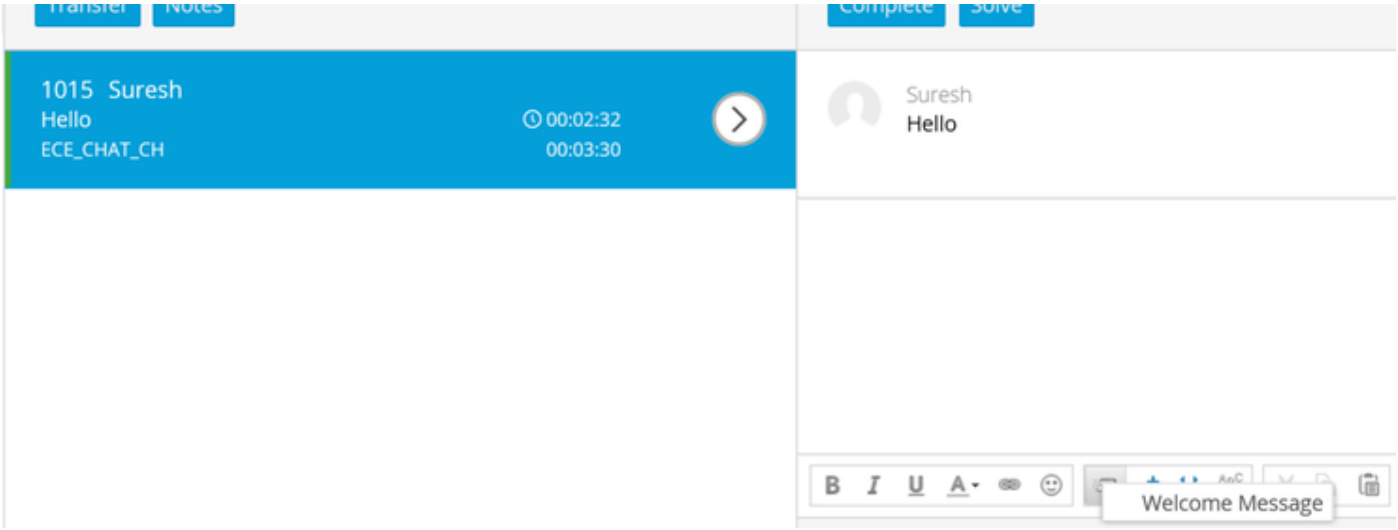
Available quick responses

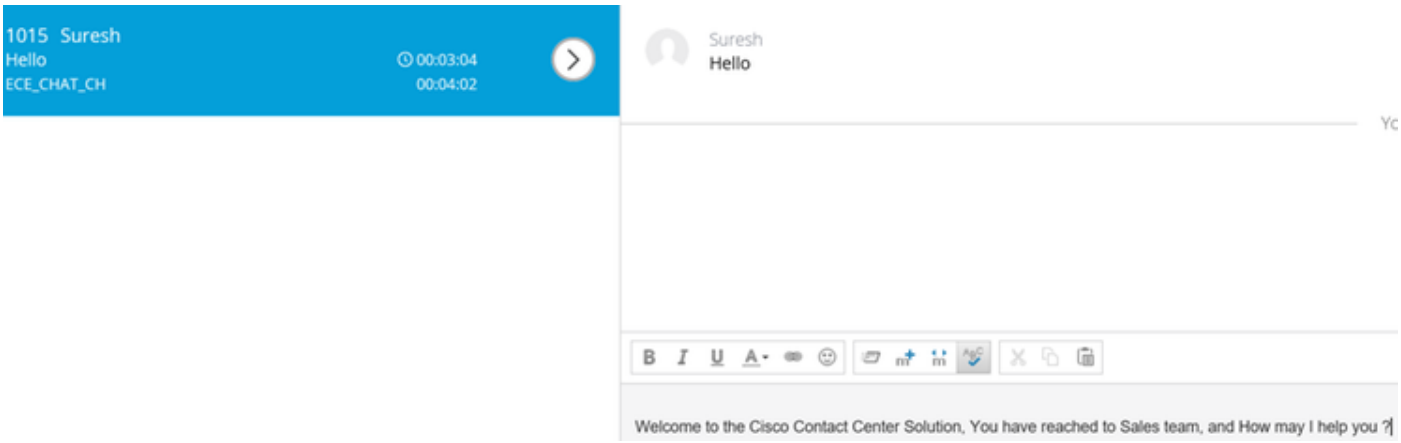
- Quick Responses
  - Welcome Message



Dès que l'agent recevra la conversation, l'agent peut choisir leur réponse rapide ou liens rapides :







Vous pouvez employer la même procédure pour des files d'attente d'email, afin de créer l'en-tête, le bas de page, les messages d'accueil et les accusés de réception automatiques.