

Mise en service de services hybrides IMI (WebEx Connect Digital Channels) avec CCE

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Approvisionnement](#)

[Abonnement au Control Hub](#)

Introduction

Ce document décrit comment intégrer et provisionner Webex Connect Digital Channel avec Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 12.6.2
- Package Cisco Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.6.2
- Concentrateur de contrôle Webex
- Cisco Commerce Workplace (CCW)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur ce logiciel :

- Cisco Commerce Workspace (CCW)
- Concentrateur de contrôle Webex

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Fond

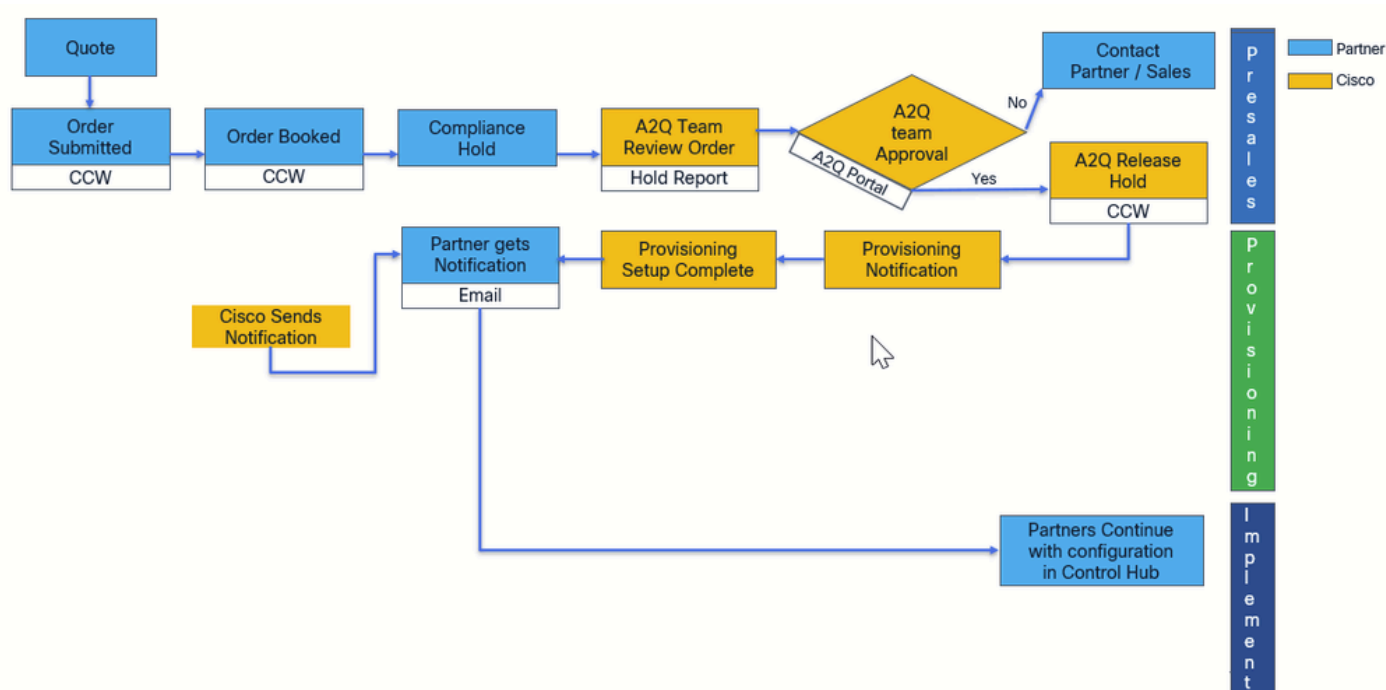
Les clients de Cisco Contact Center Enterprise peuvent tirer parti de Digital Channel en provisionnant les services cloud Webex Connect dans Webex Control Hub. Webex Connect est la solution CPaaS (Communication Platform as a Service) de Cisco.

Pour en savoir plus, cliquez ici : [Cisco Webex Connect](#)

Ce document décrit les étapes que les partenaires ou les clients doivent suivre pour activer les services de canal numérique achetés par l'intermédiaire de Cisco et les mettre en service pour fonctionner avec la solution Cisco Contact Center Enterprise.

Approvisionnement

Ce workflow indique les étapes requises pour provisionner Webex Connect pour les partenaires Cisco :



Les étapes pour une mise en service réussie de Webex Connect Enterprise sont décrites ci-dessous :

Étape 1. Passer la commande sur Cisco Commerce Workspace (CCW).

Les partenaires se connectent à CCW avec leur ID CCO. Lien CCW :

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

Une nouvelle commande est passée ou une commande existante est modifiée. Dans CCW, les partenaires peuvent modifier une commande Flex CC existante et inclure Digital lorsqu'ils cochent cette option. Si sa nouvelle commande est passée, le partenaire commence par sélectionner la quantité d'agents CCE et l'option numérique qui ajoute les références WxConnect nécessaires

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

Pricelist Global Price List - INDIA 0.00 Cancel Verify & Save RK

Subscription **Service** Expand All Collapse All Reset Configuration

Premium Agents - Committed Quantity 5 Clear

Standard Agents - Committed Quantity Qty

Additional Customer Voice Portal (CVP) IVR Ports Qty

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 Sort: Category

Hide Included Items

PRODUCTS	QUANTITY	EXTENDED LIST PRICE
Support		
SVS-CSS-SUPT-SPPT 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 Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCR-NUM Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCV-NUM	1	

Si vous avez A-FLEX-CC, les étapes sont les mêmes :

Flex Contact Center
A-FLEX-CC NEW

Pricelist Global Price List - 0.00 Cancel Verify & Save RK

Subscription **Service** Expand All Collapse All Reset Configuration

How many Premium UCCE Concurrent Agents are needed? 5 Clear

How many Standard UCCE Concurrent Agents are needed? Qty

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

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

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

Included Deliverable Items 6 Added

Priced Items 1 Added

Configuration Summary Sort: Category

Hide Included Items

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 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 Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCR-NUM Per Each	1 Each	

Étape 2. Dans Modifier les options, sélectionnez Options supplémentaires, puis cliquez sur Oui sur la question, Souhaitez-vous activer les canaux numériques ?

Après avoir sélectionné Oui pour Digital dans Flex 2.0, il est important de sélectionner le type de déploiement tel que WxCCE ou On prem.

Étape 3. Dans les options du plan, sélectionnez Prix basé sur l'utilisation.

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

Étape 4. Cliquez sur ENREGISTRER et continuer.

Étape 5. Terminez l'abonnement au Control Hub. Pour plus d'informations, consultez la section Abonnement au concentrateur de contrôle.

Abonnement au Control Hub

Une fois les processus CCW et A2Q terminés, un e-mail est envoyé à l'adresse e-mail fournie lors de la commande. En général, l'e-mail est envoyé au compte de messagerie du partenaire.

Cette section explique comment provisionner une organisation. à partir de zéro avec Digital Channel.

Étape 1. Lorsque vous recevez un e-mail pour provisionner votre organisation, c'est le premier écran que vous voyez sur 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

Étape 2. Confirmez le numéro de commande. Dans cet exemple, un partenaire approvisionne l'organisation. pour un client.

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.

Étape 3. Webex Control Hub vérifie les informations.

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

Étape 4. Le partenaire peut rechercher l'organisation du client en fonction de son adresse électronique.

Enter an email to find your customer's organization

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 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](#)[Next](#)

Étape 5. Il vous demande de confirmer les informations. Il indique que <Nom du partenaire> gèrera <Nom du client>. Il affiche également l'ID d'abonnement.

Partner InformationCustomer InformationVerifyDone

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



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

Customer

Organization ID: 33

Domains

Verified domains .edu, .edu, .edu

Claimed domains .edu, .edu, .edu

Users

Number of users 100255

Full administrators

Back

Submit

Étape 6. Webex Control Hub vous demande de vérifier les informations.

●

●

○

○

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

Back

Submit

Étape 7. La mise en service est terminée et le numéro de commande et l'ID d'abonnement s'affichent.



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](#)

Étape 8. Webex Control Hub affiche un résumé de l'abonnement et passe à la mise en service.

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

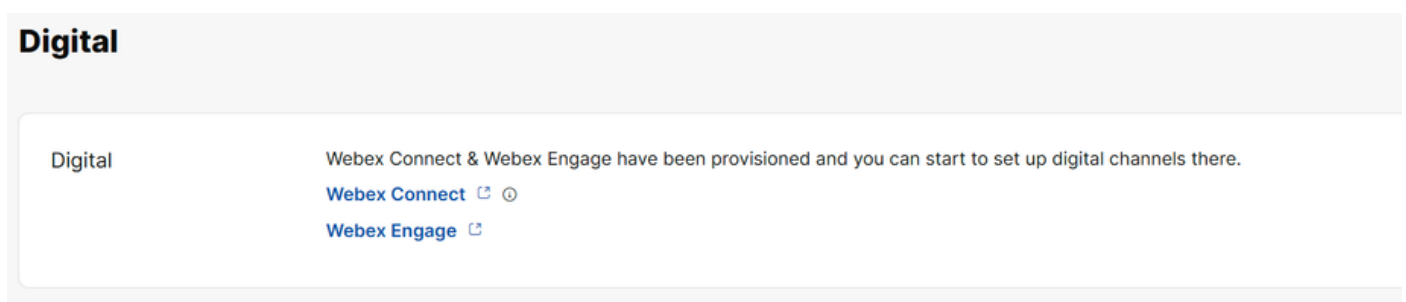
Customer Name	Status	Tags
[redacted]	Provisioning...	

Étape 9. Une fois l'organisation est configuré, vous pouvez accéder à Contact Center - Digital dans Webex Control Hub.

Les canaux numériques sont configurés par défaut et vous voyez ceci :



Étape 10. Une fois les canaux numériques configurés, vous voyez des liens vers Webex Connect et Webex Engage.



L'e-mail du client fourni lors de la mise en service reçoit un lien permettant d'accéder directement à la plate-forme WxConnect ou la plate-forme WxConnect et Engage est accessible à l'aide des liens de lancement croisés du concentrateur de contrôle.

Si vous rencontrez des problèmes au cours de ce processus, veuillez ouvrir une demande de service auprès du TAC sous l'un de ces composants de produit et inclure les détails suivants :

Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) - Canaux numériques par Webex Connect

Unified Contact Center Enterprise (UCCE) - Canaux numériques par Webex Connect

Détails de la version CCE :

ID d'organisation :

Nom de l'entreprise :

Région :

Nom du partenaire :

Abonnement :

WebOrderID (facultatif) :

ID e-mail administrateur :

Émettez des détails sur la tâche si elle était liée à l'une des tâches,

ID de transaction:

WorkFlow (le cas échéant) :

Services (le cas échéant) :

Si les problèmes étaient liés à Webex connect/engage, ces URL sont obligatoires,

URL de Webex Connect :

URL Webex Engage :

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.