

CCEによるWebex Connect Digital Channels(IMI)ハイブリッドサービスのプロビジョニング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[\[Provision\]](#)

[Control Hubサブスクリプション](#)

はじめに

このドキュメントでは、Cisco Contact Center Enterprise(CCE)を使用してWebex Connect Digital Channel(VDC)をオンボーディングおよびプロビジョニングする方法について説明します。

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)リリース12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.6.2
- Webex Control Hub
- Cisco Commerce Workplace(CCW)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアに基づくものです。

- Cisco Commerce Workspace(CCW)
- Webex Control Hub

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、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。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。

背景

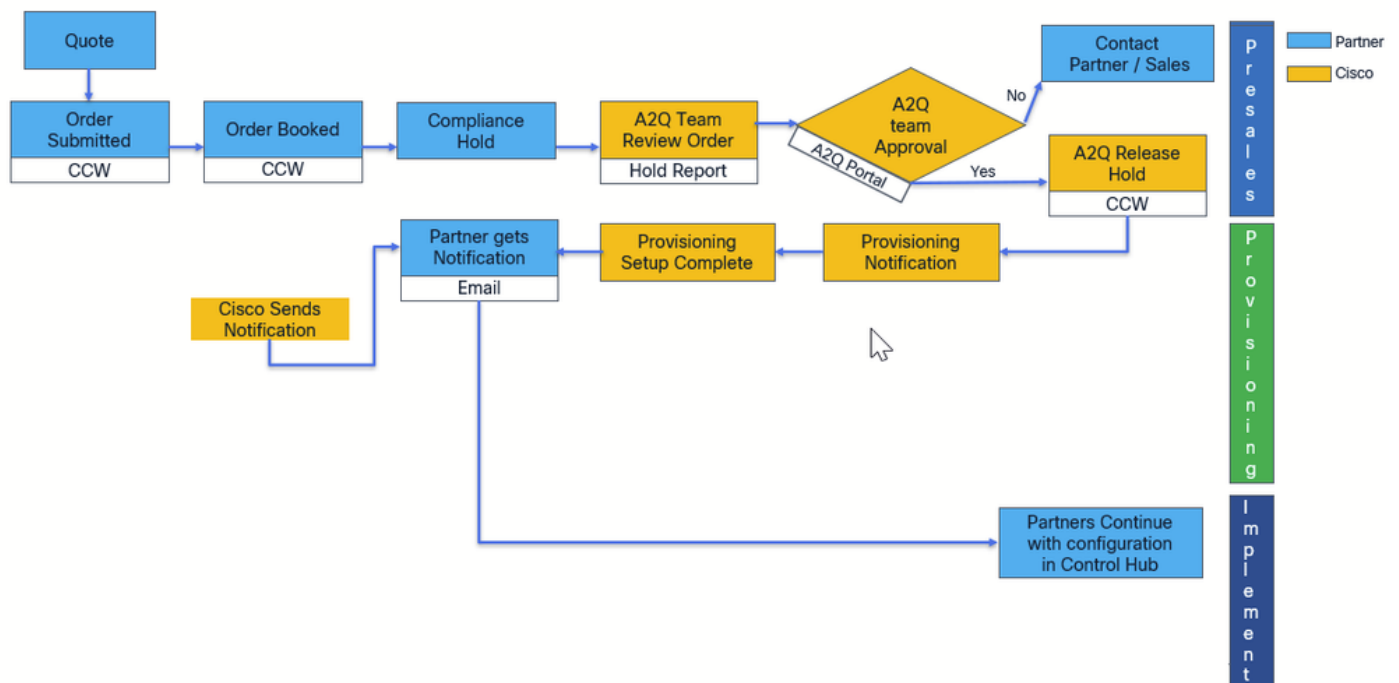
Cisco Contact Center Enterpriseのお客様は、Webex Control HubでWebex Connect Cloud Servicesをプロビジョニングすることにより、デジタルチャネルを活用できます。Webex Connectは、シスコが提供するCPaaS(Communication Platform as a Service)ソリューションです。

詳細については、[Cisco Webex Connect](#)を参照してください。

このドキュメントでは、シスコを通じて調達されたデジタルチャネルサービスを有効にし、Cisco Contact Center Enterprise(CCE)ソリューションと連携するようにプロビジョニングするために、パートナーやお客様が実行する必要がある手順の概要を説明します。

[Provision]

このワークフローは、シスコパートナー向けにWebex Connectをプロビジョニングするために必要な手順を示します。



Webex Connect Enterpriseのプロビジョニングを成功させるための手順を以下に示します。

ステップ 1 : Cisco Commerce Workspace(CCW)で発注します。

パートナーはCCO IDを使用してCCWにログインします。CCWリンク
: <https://apps.cisco.com/Commerce/home>

新しい注文が作成されるか、既存の注文が変更されます。CCWでは、パートナーは既存のFlex CC注文を変更し、そのオプションをオンにしたときにデジタルを含めることができます。新しい注文の場合、パートナーはCCEエージェントの数量と、必要なWxConnect SKUを追加するデジ

タルオプションの選択から開始します。

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

Subscription Service

Premium Agents - Committed Quantity
Standard Agents - Committed Quantity
Additional Customer Voice Portal (CVP) IVR Ports
Software Version
Virtualized Voice Browser (VVB) Software Options

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 1 Each 0.00

On-Premises Agents

A-FLEX-CCE-P-C 5 Agent 0.00

Digital Channels - Webex Connect Premium Uncommitted

A-WXCN-PRM-AUTOINT 1 Each

SMS Channel

A-CHAN-U-SMS-SC-US 1 Each

A-SMS-SC-PROV 1 Each

A-CHAN-SMS-SCR-NUM 1 Each

A-CHAN-SMS-SCV-NUM 1

A-FLEX-CCがある場合、手順は同じです。

Flex Contact Center
A-FLEX-CC NEW

Subscription Service

How many Premium UCCE Concurrent Agents are needed?
How many Standard UCCE Concurrent Agents are needed?
For UCCE, what kind of Virtualized Voice Browser (VVB) Software is needed?
Do you want to purchase additional UCCE Customer Voice Portal (CVP) IVR Ports?

Hosted Concurrent Agents

Additional Options 2 Added

Would you like to purchase Flex Contact Center AI powered by Google Cloud?
Would you like to add Cisco PSTN Audio Options?
Do you want to purchase Workforce Optimization?
Would you like to activate Digital Channels?
Deployment Choices

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 5 User 0.00

Digital Channels - Webex Connect Premium Uncommitted

A-WXCN-PRM-AUTOINT 1 Each

SMS Channel

A-CHAN-U-SMS-SC-US 1 Each

A-SMS-SC-PROV 1 Each

A-CHAN-SMS-SCR-NUM 1 Each

ステップ 2 : Edit OptionsでAdditional Optionsを選択し、Would you like to activate Digital Channels?という質問に対してYesをクリックします。

Flex 2.0でデジタルに対してYesを選択した後、WxCCEやオンプレミスなどの導入タイプを選択することが重要です。

ステップ 3 : Plan Optionsで、Usage Based Priceを選択します。

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

ステップ 4 : SAVE and Continueをクリックします。

ステップ 5 : Control Hubのサブスクリプションの完了に進みます。詳細については、「コントロールハブのサブスクリプション」の項を参照してください。

Control Hubサブスクリプション

CCWとA2Qのプロセスが完了すると、発注時に指定された電子メールアドレスに電子メールが送信されます。通常、電子メールはパートナーの電子メールアカウントに送信されます。

このセクションでは、デジタルチャネルを使用して組織を最初からプロビジョニングする方法を示します。

手順 1.組織をプロビジョニングするための電子メールを受信すると、これがWebex Control Hubに表示される最初の画面になります



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

ステップ 2：注文番号を確認します。この例では、パートナーは顧客に対して組織をプロビジョニングします。

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.

ステップ 3：Webex Control Hubが情報を検証します。

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

[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

ステップ 4： パートナーは、電子メールアドレスに基づいて顧客組織を検索できます。

Enter an email to find your customer's organization

[REDACTED]@[REDACTED].edu

Search

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



Organization ID:

[REDACTED]



Domains

Verified domains [REDACTED]@[REDACTED].edu

Claimed domains [REDACTED]@[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

ステップ 5 : 情報の確認が求められます。<Partner Name>が<Customer Name>を管理すると記載されています。また、サブスクリプションIDも表示されます。

●

●

○

○

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

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

手順 6 : Webex Control Hubから、情報の確認を求められます。

●

●

○

○

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,

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

手順 7 : プロビジョニングが完了し、注文番号とサブスクリプションIDが表示されます。



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](#)

ステップ 8 : Webex Control Hubはサブスクリプションの概要を表示し、プロビジョニングに進みます。

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...

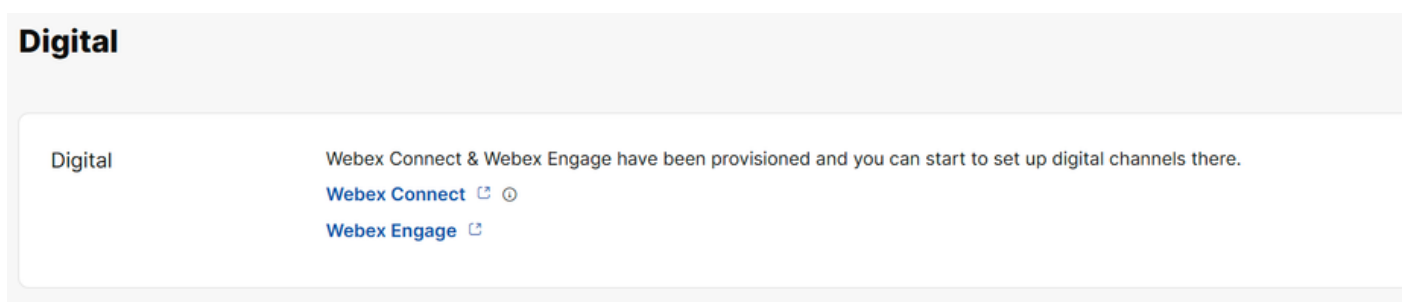


ステップ 9：組織のプロビジョニングが完了したら、Webex Control Hub内のコンタクトセンター–デジタルに移動できます。

デジタルチャネルはデフォルトでプロビジョニングされ、次のように表示されます。



ステップ 10：デジタルチャネルのプロビジョニングが完了すると、Webex ConnectとWebex Engageへのリンクが表示されます。



プロビジョニング中にお客様から送信された電子メールには、WxConnectプラットフォームに直接アクセスするためのリンクが記載されています。また、WxConnectおよびEngageプラットフォームには、Control Hub相互起動リンクを使用してアクセスできます。

このプロセス中に問題が発生した場合は、次のいずれかの製品コンポーネントでTAC SRを開き、次の詳細情報を入力してください。

Packaged Contact Center Enterprise(PCCE):Webex Connectによるデジタルチャネル

Unified Contact Center Enterprise(UCCE):Webex Connectによるデジタルチャネル

CCEバージョンの詳細

組織 ID:

組織名:

地域:

パートナー名:

サブスクリプション:

WebOrderID (オプション):

管理者電子メールID:

タスクの詳細を発行します (関連するタスクがある場合)。

トランザクション ID:

ワークフロー (該当する場合):

サービス (該当する場合):

問題がWebex Connect/Engageに関連する場合、次のURLは必須です。

Webex Connect URL:

Webex EngageのURL

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。