

CCE로 Webex Connect IMI(Digital Channels) 하 이브리드 서비스 프로비저닝

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[프로비전](#)

[Control Hub 서브스크립션](#)

소개

이 문서에서는 Cisco CCE(Contact Center Enterprise)와 함께 Webex Connect Digital Channel을 온보딩하고 프로비저닝하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco Unified UCCE(Contact Center Enterprise) 릴리스 12.6.2
- Cisco PCCE(Package Contact Center Enterprise) 릴리스 12.6.2
- Webex Control Hub
- Cisco Commerce Workplace(CCW)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 이 소프트웨어를 기반으로 합니다.

- Cisco Commerce Workspace(CCW)
- Webex Control Hub

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경

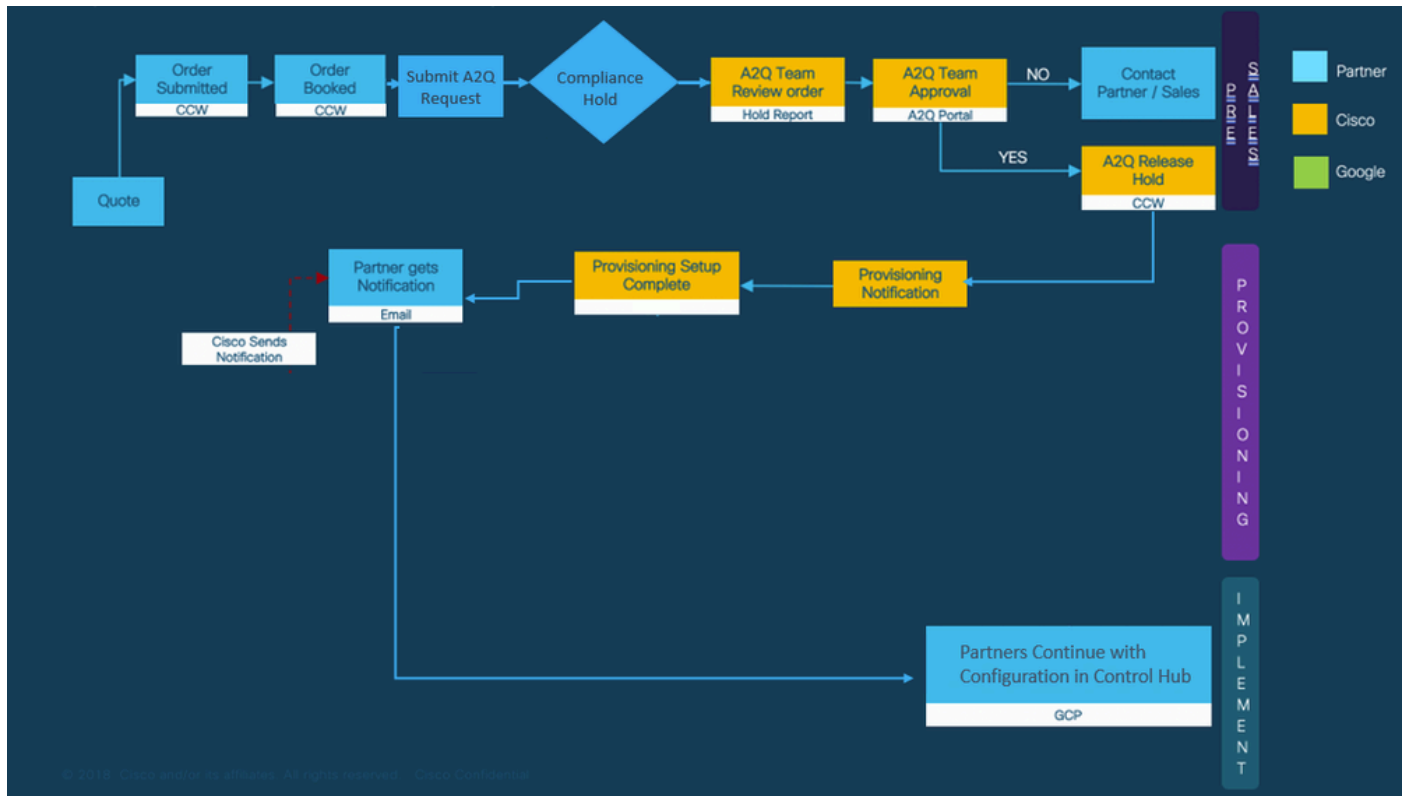
Cisco Contact Center Enterprise 고객은 Webex Control Hub에서 Webex Connect 클라우드 서비스를 프로비저닝함으로써 구동되는 디지털 채널을 활용할 수 있습니다. Webex Connect는 Cisco의 CPaaS(Communication Platform as a Service) 솔루션입니다.

자세한 내용은 여기에서 확인할 수 있습니다. [Cisco Webex Connect](#)

이 문서에서는 Cisco를 통해 조달된 디지털 채널 서비스를 지원하고 이를 Cisco Contact Center Enterprise 솔루션과 작동하도록 프로비저닝하기 위해 파트너 또는 고객이 수행해야 하는 단계를 간략하게 설명합니다.

프로비전

이 워크플로는 Cisco 파트너를 위해 Webex Connect를 프로비저닝하는 데 필요한 단계를 나타냅니다.



Webex Connect 엔터프라이즈의 성공적인 프로비저닝을 위한 단계는 다음과 같습니다.

1단계. CCW(Cisco Commerce Workspace)에서 주문합니다.

파트너는 CCO ID를 사용하여 CCW에 로그인합니다. CCW 링크:

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

신규 주문이 발주되거나 기존 주문이 수정됩니다. CCW에서 파트너는 기존 Flex CC 주문을 수정하고 해당 옵션을 선택하면 Digital을 포함할 수 있습니다. 새 주문인 경우 파트너는 CCE 에이전트 수량을 선택하고 필요한 WxConnect SKU를 추가하는 디지털 옵션을 선택하여 시작합니다

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 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 Sort: Category

Hide Included Items

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

A-FLEX-CC가 있는 경우 단계는 동일합니다.

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? 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

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	

2단계. Edit Options(옵션 수정)에서 Additional Options(추가 옵션)를 선택한 다음 Digital Channels(디지털 채널)를 활성화하시겠습니까? 질문에서 Yes(예)를 클릭합니다.

Flex 2.0에서 Digital(디지털)에 대해 Yes(예)를 선택한 후에는 WxCCE 또는 On prem과 같은 구축 유형을 선택해야 합니다.

3단계. 계획 옵션에서 사용량 기준 가격을 선택합니다.

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

4단계. 저장 후 계속을 클릭합니다.

5단계. Control Hub 서브스크립션을 완료합니다. 자세한 내용은 허브 구독 제어 섹션을 참조하십시오.

Control Hub 서브스크립션

CCW 및 A2Q 프로세스가 완료되면 주문 과정에서 제공된 이메일 주소로 이메일이 전송됩니다. 일반적으로 이메일은 파트너 이메일 계정으로 전송됩니다.

이 섹션에서는 조직을 프로비저닝하는 방법을 보여줍니다. 디지털 채널을 통해 처음부터 시작할 수 있습니다.

1단계. 조직 프로비저닝을 위한 이메일을 받을 경우 Webex Control Hub에서 이 화면이 처음 표시 됩니다.



Hi there! Welcome to Webex.

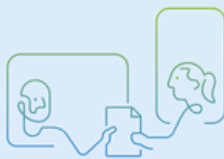
You're nearly ready to connect and collaborate with Webex! 🎉
Tell us about your subscription and we'll get started. This should only take a few moments.

Let's get started

2단계. 주문 번호를 확인합니다. 이 예에서 파트너는 조직을 프로비저닝합니다. 제공합니다.

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.

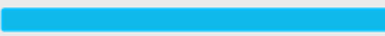
3단계. Webex Control Hub에서 정보를 확인합니다.

Welcome back! We found your organization

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



Organization ID:



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

4단계. 파트너는 이메일 주소를 기준으로 고객 조직을 찾을 수 있습니다.

Enter an email to find your customer's organization

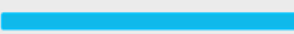
[REDACTED]@[REDACTED].edu

Search

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



Organization ID:



Domains

Verified domains [REDACTED].edu

Claimed domains [REDACTED].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

5단계. 정보를 확인하라는 메시지가 표시됩니다. <Partner Name>에서 <Customer Name>을(를) 관리한다고 되어 있습니다. 또한 서브스크립션 ID가 표시됩니다.

●

●

○

○

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, .edu

Users

Number of users 100255

Full administrators

Back

Submit

6단계. Webex Control Hub에서 정보를 확인하라는 메시지를 표시합니다.

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

7단계. 프로비저닝이 완료되고 주문 번호 및 서브스크립션 ID가 표시됩니다.



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](#)

8단계. Webex Control Hub는 서브스크립션의 요약을 표시하고 프로비저닝을 진행합니다.

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

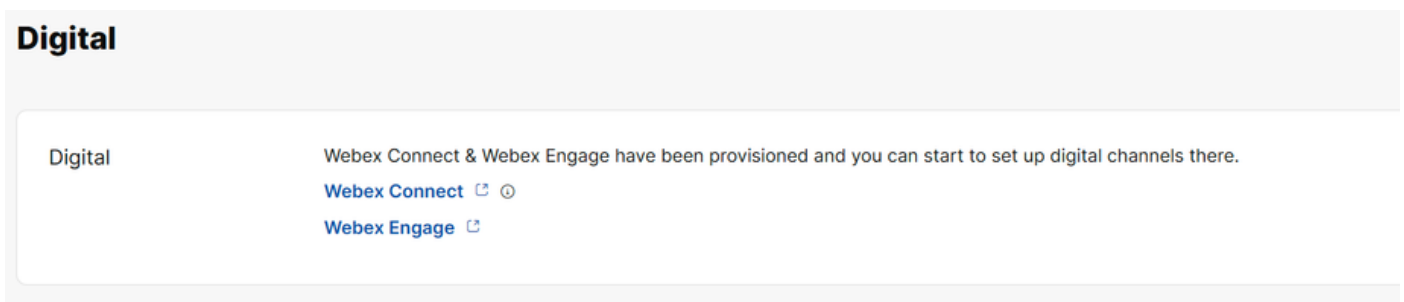
Customer Name	Status	Tags
[redacted]	Provisioning...	

9단계. 조직 한 번 프로비저닝된 경우 Webex Control Hub 내에서 Contact Center - Digital으로 이동할 수 있습니다.

디지털 채널은 기본적으로 프로비저닝되며 다음과 같이 표시됩니다.



10단계. 디지털 채널이 프로비저닝되면 Webex Connect 및 Webex Engage 링크가 표시됩니다.



프로비저닝 중에 제공된 고객 이메일에는 WxConnect 플랫폼에 직접 액세스할 수 있는 링크가 제공되거나 Control Hub 교차 실행 링크를 사용하여 WxConnect 및 Engage 플랫폼에 액세스할 수 있습니다.

이 과정에서 문제가 발생하는 경우, 다음 제품 구성 요소 아래에서 TAC SR을 열고 다음 세부 정보를 포함하십시오.

PCCE(Packaged Contact Center Enterprise) - Webex Connect의 디지털 채널

UCCE(Unified Contact Center Enterprise) - Webex Connect의 디지털 채널

CCE 버전 세부 정보:

조직 ID:

조직 이름:

지역:

파트너 이름:

구독:

웹 주문 ID(선택 사항):

관리자 이메일 ID:

작업과 관련된 경우 작업 세부 정보 발행,

트랜잭션 ID:

워크플로(해당되는 경우):

서비스(해당되는 경우):

문제가 Webex 연결/참여와 관련된 경우, 이러한 URL은 필수 항목입니다.

Webex Connect URL:

Webex Engage URL:

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.