

Provision Webex Connect hybride services voor digitale kanalen (IMI) met CCE

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Voorziening](#)

[Control Hub-abonnement](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u Webex Connect Digital Channel met Cisco Contact Center Enterprise (CCE) aan boord kunt nemen en kunt provisioneren.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCS) release 12.6.2
- Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCE) release 12.6.2
- Webex Control Hub
- Cisco Commerce Workplace (CCW)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze software:

- Cisco Commerce Workspace (CCW)
- Webex Control Hub

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrond

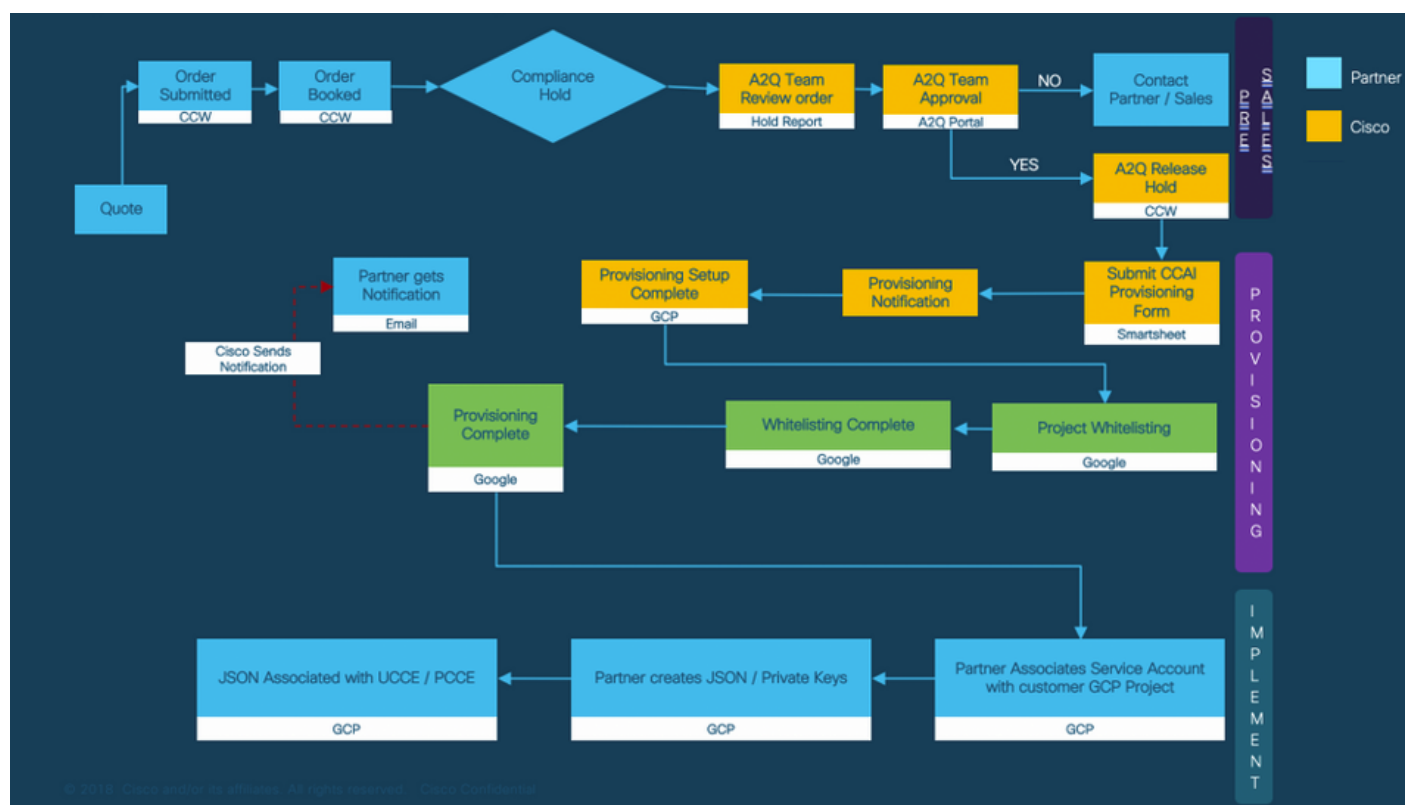
Klanten van Cisco Contact Center Enterprise kunnen gebruikmaken van Digital Channel dat wordt gevoed door de provisioning van Webex Connect Cloud Services in Webex Control Hub. Webex Connect is de CPaaS-oplossing (Communication Platform as a Service) van Cisco.

Lees hier meer over: [Cisco Webex Connect](#)

Dit document beschrijft de stappen die partners of klanten moeten nemen om de digitale kanaalservices die via Cisco zijn aangeschaft, mogelijk te maken en aan te bieden om met de Cisco Contact Center Enterprise-oplossing te werken.

Voorziening

Dit werkschema geeft de stappen aan die vereist zijn om Webex Connect voor Cisco-partners te provisioneren:



De stappen voor de succesvolle provisioning van Webex Connect Enterprise worden hier beschreven:

Stap 1. Plaats de bestelling op Cisco Commerce Workspace (CCW).

Partners melden zich bij de CCW aan met hun CCO-id. CCW-link:

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

Ofwel wordt een nieuwe order geplaatst of een bestaande order wordt gewijzigd. In CCW kunnen

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

Summary

Terms

Messages

Configuration Summary

Sort: Category

Hide Included Items

PRODUCTS	QUANTITY	EXTENDED LIST PRICE
Support		
SVS-C85-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 0.00 Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCR-NUM USAGE 0.00 Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCV-NUM	1	

Flex Contact Center

A-FLEX-CC NEW

Product List

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

Summary

Terms

Messages

Configuration Summary

Sort: Category

☒ Hide Included Items

PRODUCTS	QUANTITY	EXTENDED LIST PRICE
Support		
SVS-FLEX-SUPT-BAS	1 Each	0.00
Included Deliverable Items (6 items are hidden)		
Priced Items		
A-FLEX-PJPC Per User/Month x 12 Months	5 User	.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-SCR-NUM		

Na het selecteren van Ja voor Digitaal in Flex 2.0, is het belangrijk om het type van plaatsing zoals WebexCCE of op voorhand te selecteren.

Stap 3. Selecteer Gebruiksgebaseerde prijs bij de planningsopties.

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

Stap 4. Klik op Opslaan en doorgaan.

Stap 5. Ga verder met het voltooien van het Control Hub-abonnement. Zie voor meer informatie de sectie Control Hub Subscription.

Control Hub-abonnement

Wanneer de CCW- en A2Q-processen zijn voltooid, wordt een e-mail verzonden naar het e-mailadres dat tijdens het bestellen is opgegeven. In het algemeen wordt de e-mail verzonden naar de partner e-mail account.

Deze paragraaf laat zien hoe een Org kan worden geprovisioneerd. helemaal opnieuw met Digital Channel.

Stap 1. Wanneer u een e-mail ontvangt om uw organisatie te voorzien., dit is het eerste scherm dat u ziet op 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

Stap 2. Bevestig het ordernummer. In dit voorbeeld, verstrekt een partner de org. voor een klant.

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.

Stap 3. Webex Control Hub verifieert de informatie.

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

Step 4. Partner kan op basis van hun e-mailadres zoeken naar een organisatie van klanten.

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

Stap 5. U wordt gevraagd de informatie te bevestigen. Hierin staat <Naam van partner> dat <Naam van klant> zal worden beheerd. Het toont je ook de abonnementsidentificatie.

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, .edu

Users

Number of users 100255

Full administrators

Back

Submit

Stap 6. Webex Control Hub vraagt u om de informatie te verifiëren.

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

Stap 7. De provisioning is voltooid en het ordernummer en de abonnementsidentificatie worden weergegeven.



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](#)

Stap 8. Webex Control Hub toont een samenvatting van het abonnement en gaat naar de provisioning.

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

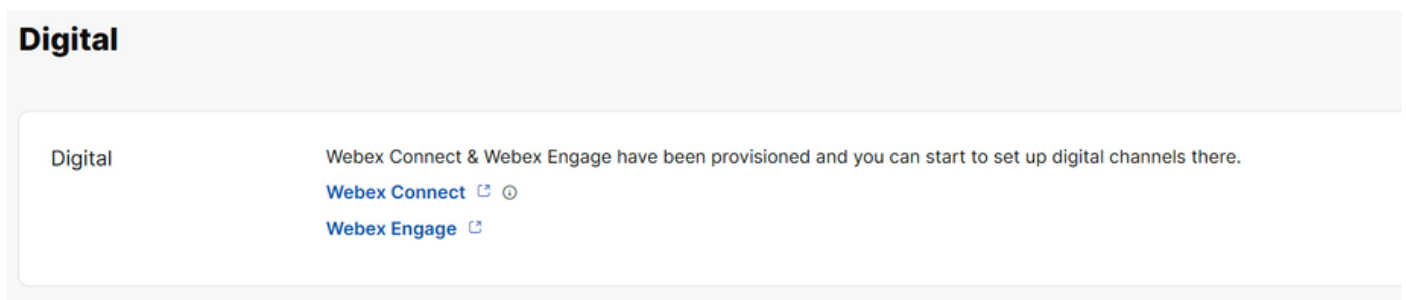
Customer Name	Status	Tags
[redacted]	Provisioning...	

Stap 9. Eén keer de Org. Als er een provisioning is, kunt u naar Contactcenter - Digital navigeren binnen Webex Control Hub.

Digitale kanalen worden standaard meegeleverd en u ziet dit:



Stap 10. Zodra digitale kanalen zijn provisioneerd, ziet u koppelingen naar Webex Connect en Webex Engage.



De e-mail van de klant die wordt meegeleverd terwijl de provisioning een link krijgt om direct toegang te krijgen tot het WxConnect-platform of het WxConnect- en Engage-platform kan worden benaderd met behulp van de Control hub cross launch links.

Als u tijdens dit proces problemen ondervindt, opent u een TAC SR onder elk van deze productcomponenten en voegt u deze details toe:

Packaging Contact Center Enterprise (PCCE) - digitale kanalen door Webex Connect

Unified Contact Center Enterprise (UCS) - digitale kanalen door Webex Connect

CCE versie details:

Organisatie-ID:

Naam van de organisatie:

Regio:

Partnernaam:

Abonnement:

WebOrderID (optioneel):

E-mail-id beheerder:

Geef taakdetails uit indien deze verband hielden met een van de taken;

Transactie-ID:

WorkFlow (indien van toepassing):

Diensten (indien van toepassing):

Als de problemen verband hielden met Webex connect/engageer, zijn deze URL's verplicht,
Webex Connect URL:
Webex Engage URL:

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.