

Provisione serviços híbridos do Webex Connect Digital Channels (IMI) com o CCE

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Provisionar](#)

[Assinatura de Hub de Controle](#)

Introdução

Este documento descreve como integrar e provisionar o Webex Connect Digital Channel com o Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas neste software:

- Cisco Commerce Workspace (CCW)
- Webex Control Hub

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Background

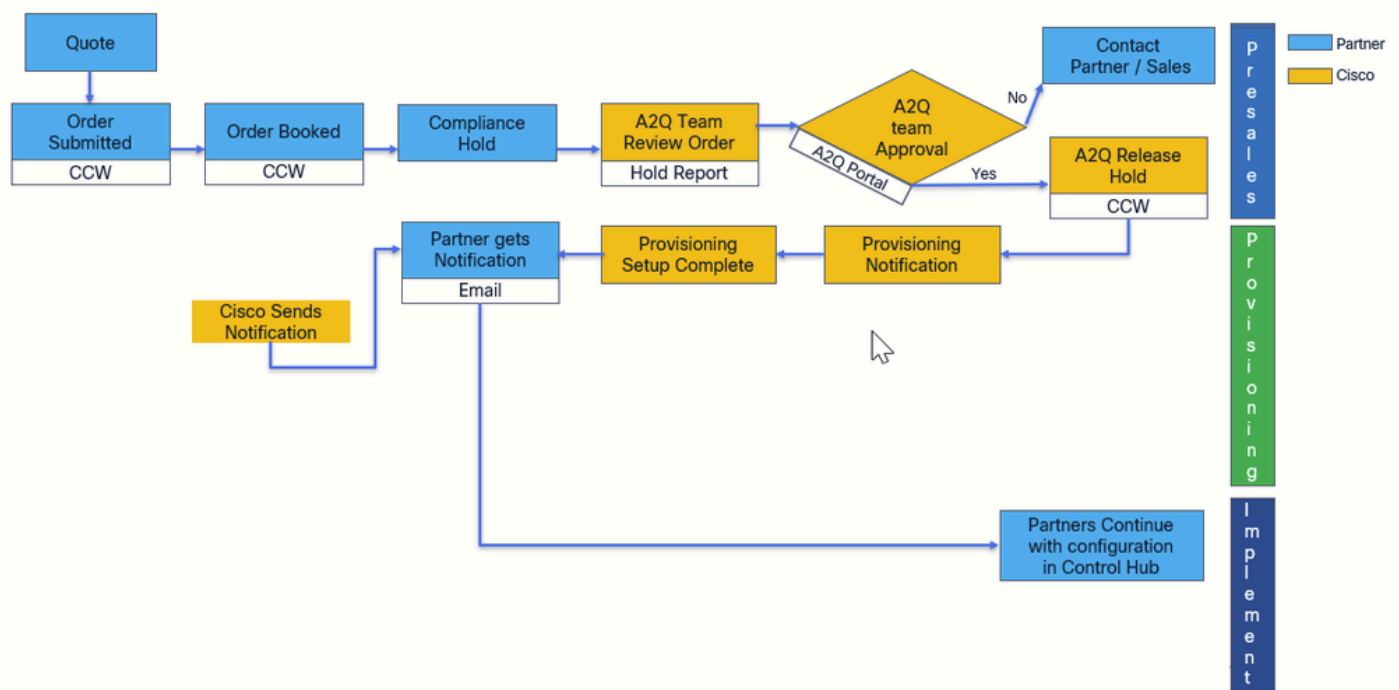
Os clientes corporativos do Cisco Contact Center podem aproveitar o canal digital oferecido pelo provisionamento de serviços em nuvem do Webex Connect no Webex Control Hub. O Webex Connect é a solução CPaaS (Communication Platform as a Service) da Cisco.

Você pode ler mais sobre isso aqui: [Cisco Webex Connect](#)

Este documento descreve as etapas que os parceiros ou clientes devem seguir para habilitar os serviços de Canal Digital adquiridos através da Cisco e provisioná-los para que funcionem com a solução Cisco Contact Center Enterprise.

Provisionar

Este fluxo de trabalho indica as etapas necessárias para provisionar o Webex Connect para parceiros da Cisco:



As etapas para o provisionamento bem-sucedido do Webex Connect Enterprise são descritas aqui:

Etapa 1. Faça o pedido no Cisco Commerce Workspace (CCW).

Os parceiros fazem login no CCW com sua ID do CCO. Link do CCW:

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

Um novo pedido é feito ou um pedido existente é modificado. No CCW, os parceiros podem modificar um pedido Flex CC existente e incluir Digital ao marcar essa opção. Se o novo pedido for feito, o parceiro começará pela seleção da quantidade de agentes do CCE e pela opção

Digital, que adicionará as SKUs necessárias do WxConnect

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

Subscription Service

Premium Agents - Committed Quantity: 5

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

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 0.00 Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCR-NUM 0.00 Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCV-NUM	1	

Se você tiver o A-FLEX-CC, as etapas serão as mesmas:

Flex Contact Center
A-FLEX-CC NEW

Subscription Service

How many Premium UCCE Concurrent Agents are needed?: 5

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

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 0.00 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 0.00 Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCR-NUM 0.00 Per Each	1 Each	
A-CHAN-SMS-SCV-NUM		

Etapas 2. Em Editar opções, selecione Opções adicionais e, em seguida, clique em Sim na pergunta, Deseja ativar Canais digitais?

Depois de selecionar Yes for Digital no Flex 2.0, é importante selecionar o tipo de implantação, como WxCCE ou No local.

Etapas 3. Nas Opções do Plano, selecione Preço Baseado no Uso.

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

Etapa 4. Clique em SALVAR e em Continuar.

Etapa 5. Continue para concluir a Assinatura do Hub de Controle. Para obter mais informações, consulte a seção Assinatura de Hub de Controle.

Assinatura de Hub de Controle

Quando os processos CCW e A2Q são concluídos, um e-mail é enviado para o endereço de e-mail fornecido durante o pedido. Em geral, o e-mail é enviado para a conta de e-mail do parceiro.

Esta seção mostra como provisionar uma Org. do zero com o Canal digital.

Passo 1. Quando você recebe um e-mail para provisionar sua empresa, esta é a primeira tela que você vê no 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

Etapa 2. Confirme o número da ordem. Neste exemplo, um parceiro provisiona a organização para um cliente.

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.

Etapa 3. O Webex Control Hub verifica as informações.

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

Etapa 4. O parceiro pode procurar a empresa do cliente com base em seu endereço de e-mail.

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

Etapa 5. Ele solicita que você confirme as informações. Ele diz que <Partner Name> gerenciará a <Customer Name>. Ele também mostra a ID da assinatura.

●

●

○

○

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

Etapa 6. O Webex Control Hub solicita que você verifique as informações.

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

Etapa 7. O provisionamento é concluído e o número do pedido e a ID da assinatura são exibidos.



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](#)

Etapa 8. O Webex Control Hub mostra um resumo da assinatura e prossegue com o provisionamento.

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

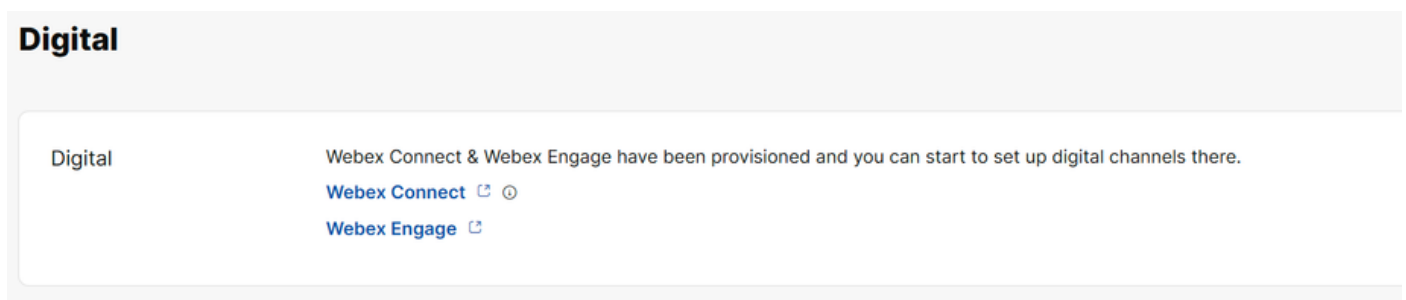
Customer Name	Status	Tags
[redacted]	Provisioning...	

Etapa 9. Depois que a Org. for provisionado, você poderá navegar para Contact Center - Digital no Webex Control Hub.

Os canais digitais são provisionados por padrão e você vê isso:



Etapa 10. Depois que os canais digitais forem provisionados, você verá links para o Webex Connect e o Webex Engage.



O e-mail do cliente fornecido durante o provisionamento recebe um link para acessar a plataforma WxConnect diretamente ou a plataforma WxConnect e Engage pode ser acessada usando os links de início cruzado do hub de controle.

Se você encontrar algum problema durante este processo, abra um TAC SR em qualquer um destes componentes do produto e inclua estes detalhes:

Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) - Canais digitais pelo Webex Connect

Unified Contact Center Enterprise (UCCE) - Canais digitais pelo Webex Connect

Detalhes da versão do CCE:

ID da organização:

Nome da organização:

Região:

Nome do parceiro:

Assinatura:

ID do pedido da Web (opcional):

ID do e-mail do administrador:

Emitir detalhes da tarefa se ela estiver relacionada a alguma das tarefas,

ID de transação:

Fluxo de trabalho (se aplicável):

Serviços (se aplicável):

Se os problemas estiverem relacionados à conexão/engajamento do Webex, esses URLs serão obrigatórios,

URL do Webex Connect:

URL do Webex Engage:

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.