

Konfigurieren von Agentenantworten und Anruftranskripten für CCE 12.5

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[Konfigurieren](#)

[CCE-Konfiguration](#)

[Finesse-Konfiguration](#)

[Überprüfung](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird die Konfiguration von Contact Center Enterprise (CCE) Agent Answers und Transkripts beschrieben, die in Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) für CCE 12.5 mit Finesse 12.6 und CVP 12.6 integriert sind.

Beitrag von Ramiro Amaya, Cisco TAC Engineer, und Adithya Udupa, sowie Raghu Guvvala, Cisco Engineers.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Version 12.5
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) Version 12.6
- Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Finesse 12,6
- Cisco Unified Border Element (CUBE) oder Voice Gateway (GW)
- Google-Dialogfluss
- Steuerungs-Hub

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf folgenden Software-Versionen:

- UCCE Version 12.5
- CVP 12,6 ES6
- Cisco Finesse 12.6 ES 1
- Google-Dialogfluss
- Steuerungs-Hub
- VCUBE - Cisco IOS XE Bengaluru 17.4

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Hintergrund

In CCE 12.6 wird die Funktion "Agentenantworten" eingeführt, mit der ein Agent in Echtzeit relevante Vorschläge und Empfehlungen erhält, die er berücksichtigen muss. Die Vorschläge und Empfehlungen basieren auf dem Gespräch zwischen dem Anrufer und dem Mitarbeiter. Agent Answers verbessert das Kundenerlebnis, da durch rechtzeitige Vorschläge die Reaktionsfähigkeit des Agenten verbessert wird. Unternehmen können Schulungskosten und -zeit reduzieren.



Anmerkung: Diese Funktion ist nun abwärtskompatibel mit CCE Core 12.5. Andere Komponenten, wie CVP und Finesse, müssen in 12.6 sein.



Anmerkung: Diese Funktion wird nur in VCUBE unterstützt, und CVP 12.6 ES6 ist für die Unterstützung von Agentenantwortkonferenzen und -übertragungen erforderlich.

Konfigurieren

In diesem Dokument finden Sie die spezifischen Schritte, die für CCE 12.5 erforderlich sind.



Anmerkung: Allgemeine Konfigurationsschritte finden Sie unter [CCE-Agentantworten konfigurieren und Anrufranskript](#).

CCE-Konfiguration

Schritt 1: Öffnen Sie auf der UCCE Admin-Workstation (AW) Config Manager, navigieren Sie unter "List Tools" zu Expanded Call Variable (ECC) List, erstellen Sie die konfigurierten ECC-Variablen callguid, und ordnen Sie sie ihrer ECC-Nutzlast zu.

Expanded Call Variable List

Select filter data

Optional Filter

Condition

Value (Case Sensitive)

None

Save

Retrieve

Cancel filter changes

Expanded Call Variable

Name

BAResponse

BAStatus

BATimeZone

POD.ID

user.cvp_server_info

user.CourtesyCallbackEnabled

user.ece.activity.id

user.ece.customer.name

user.media.id

user.microapp.app_media_lib

user.microapp.caller_input

user.microapp.error_code

user.microapp.fetchaudio

user.microapp.FromExtVXML

user.microapp.input_type

user.microapp.isPostCallSurvey

user.microapp.locale

user.microapp.media_server

user.microapp.metadata

user.microapp.override_cli

user.microapp.sys_media_lib

user.microapp.ToExtVXML

user.microapp.UseVXMLParams

user.sip.refertransfer

user

Add

Delete

Revert

Attributes

Name

*user.config.id

Maximum length

*40

Array

Maximum array size

Enabled

Persistent

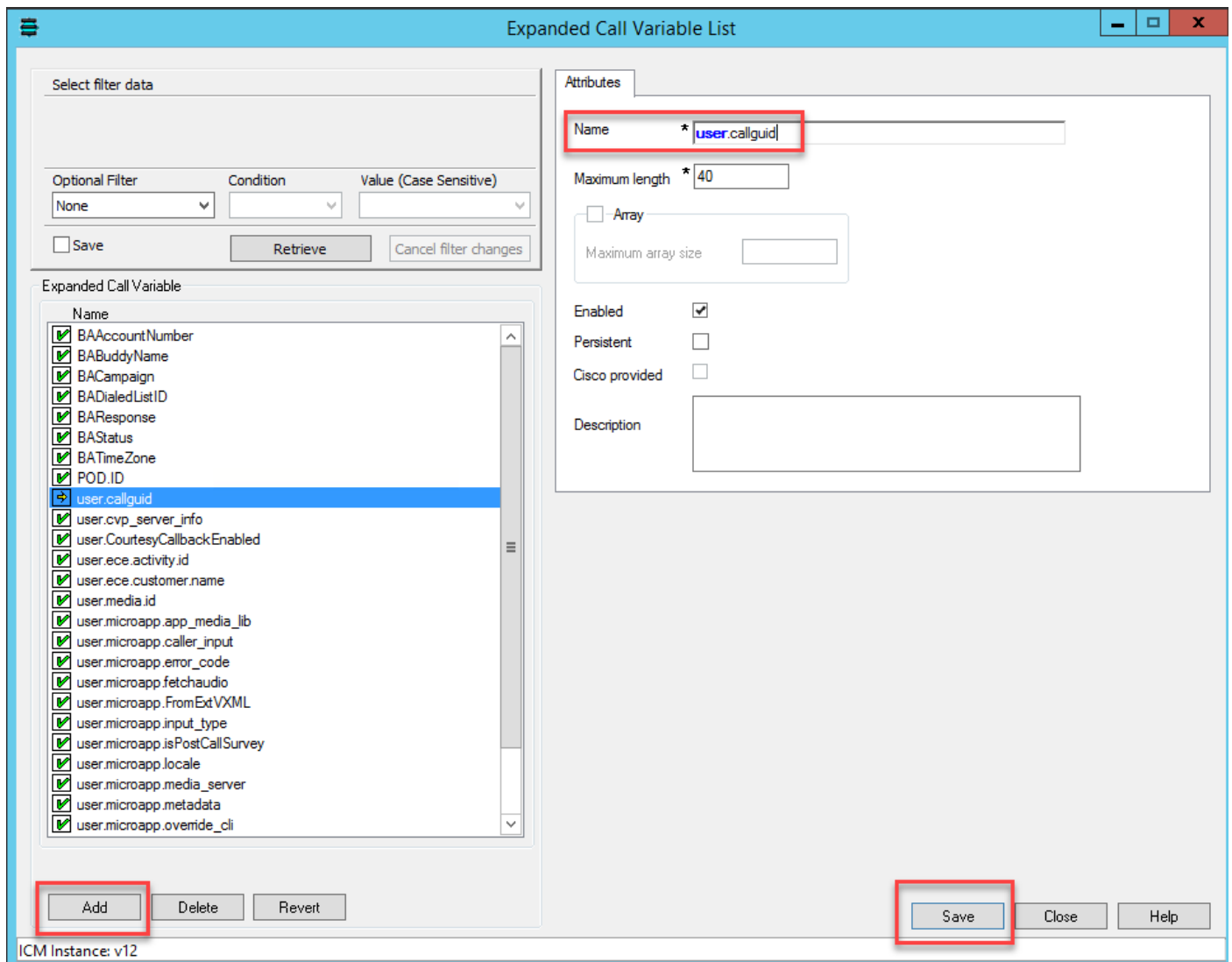
Cisco provided

Description

Save

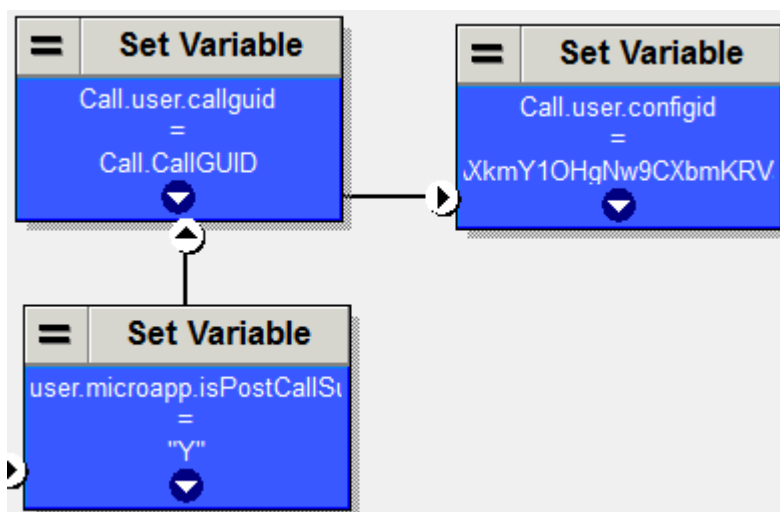
Close

Help



Schritt 2: Starten Sie das VRU-Peripheral-Gateway (PG) neu.

Schritt 3: Verknüpfen Sie die ECC-Variablen configure und callguid im CCE-Skript vor dem Send to VRU-Knoten.



Finesse-Konfiguration

Schritt 1: Führen Sie in Finesse Command Line Interface (CLI) diesen Befehl aus.

```
utils finesse set_property webservice customAgentService <Werte>  
( 1 - Agentenantworten, 2 - Anrufranskript)
```

Beispiele:

```
utils finesse set_property webservice customAgentService 1,2
```

Überprüfung

Für diese Konfiguration ist derzeit kein Überprüfungsverfahren verfügbar

Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration ist derzeit kein Verfahren zur Fehlerbehebung verfügbar

Zugehörige Informationen

- [Konfigurieren von Antworten und Transkriptionen des CCE-Agents](#)
- [Fehlerbehebung bei Antworten und Transkripten von CCE-Agenten](#)
- [Cisco Contact Center-Lösungen und Designleitfaden 12.6](#)
- [Cisco Contact Center - Funktionsleitfaden 12.6](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.