

Konfigurieren von CCE-Agentantworten und Anruftranskripten mit Google Agent Assist

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[Konfigurieren](#)

[Konfigurationsanforderungen](#)

[Google Agent Assist](#)

[Erstellen einer Wissensdatenbank](#)

[Erstellen eines Konversationsprofils](#)

[WebEx Control Hub-Konfiguration](#)

[CCE-Konfiguration](#)

[Finesse-Konfiguration](#)

[Konfiguration von CUBE und CVP](#)

[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) integriert sind.

Beiträge von Ramiro Amaya und Carlos Angulo Mireles, Cisco TAC Engineers und Adithya Udupa, Anjum Jeelani und Raghu Guvvala, Cisco Engineers.

Voraussetzungen

Anforderungen

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

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Version 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) Version 12.6.2
- Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Finesse 12.6.2

- Cisco Unified Border Element (CUBE) oder Voice Gateway (GW)
- Google Agent Assist
- Steuerungs-Hub
- CCE-Admin-Datenserver (AW)
- CVP Operations and Management Portal (OAMP)

Verwendete Komponenten

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

- UCCE-Version 12.6.2
- CVP 12,6,2 ES15
- Cisco Finesse 12.6.2
- Google Agent Assist
- Steuerungs-Hub
- VCUBE - Cisco IOS XE Bengaluru 17.12.1a

 Hinweis: Informationen zur unterstützten Cisco IOS-Version von CUBE/VCUBE finden Sie im aktuellen PCCE/UCCE-Funktionshandbuch und in der Kompatibilitätsmatrix.

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.

Häufig verfügen die Agenten nicht über die nötigen Kenntnisse zu den von ihnen bedienten Produkten und Services. Mitarbeiterantworten verbessern Ihre Erfahrung, da durch rechtzeitige Vorschläge die Reaktionsfähigkeit des Mitarbeiters verbessert wird. Unternehmen können Schulungskosten und -zeit reduzieren.

Darüber hinaus führt CCE 12.6 auch Call Transcripts-Dienste ein, die die Agenten durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) und natürlichem Sprachverständnis (NLU) unterstützen. Diese Services sind für die Agenten in den Cisco Finesse Desktop-Gadgets verfügbar.

Das Gadget "Anruftranskript" wandelt die laufende Konversation dynamisch in Text um und stellt den Text einem Mitarbeiter zur Anzeige und Referenz in Echtzeit zur Verfügung.

Konfigurieren

Konfigurationsanforderungen

- Stellen Sie sicher, dass der CCE AW-Server über 443/8443 Ports verfügt und auf folgende Websites zugreifen kann:
 - * .wbx2.com
 - * .ciscoccservice.com
- Stellen Sie sicher, dass CUBE auf folgende Websites zugreifen kann:
 - * .cisco.com
 - * .ciscospark.com
 - * .rtmsprod.net
 - * .wbx2.com
- Stellen Sie sicher, dass die CCE-Paket-AW-, OAMP-on-UCCE-, Cloud Connect-, CUBE- und Agent Desktop-Komponenten Zugriff auf WebEx Services haben, um die Agent-Antworten zu verwenden.

Google Agent Assist

Agent Assist ist eine Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI)-Lösung, die maschinelles Lernen nutzt, um Ihren menschlichen Agenten Vorschläge zu machen, wenn sie sich in einem Gespräch mit einem Kunden befinden.

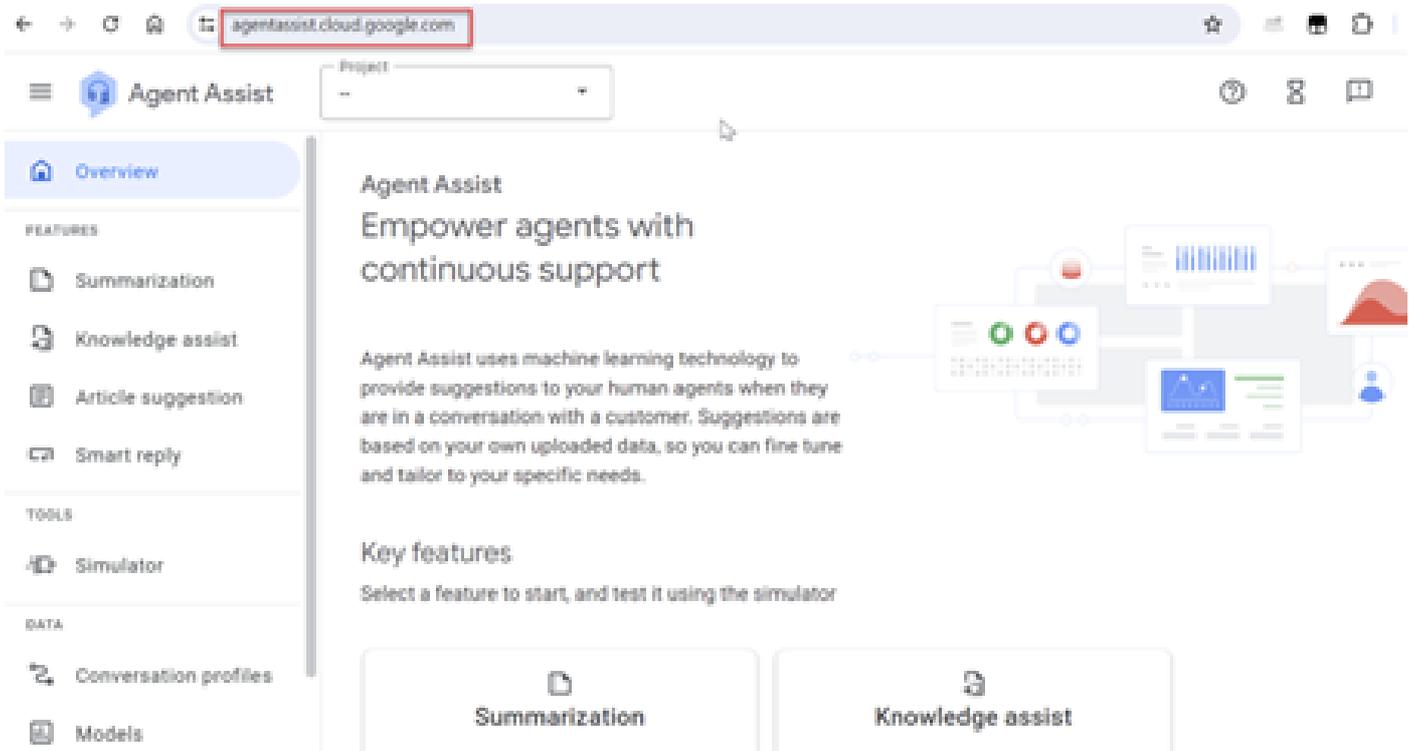
Die Vorschläge basieren auf Ihren eigenen hochgeladenen Daten und können daher auf Ihre spezifischen geschäftlichen Anforderungen zugeschnitten werden. Diese hochgeladenen Daten sind Teil Ihrer eigenen Wissensdatenbank.

 Hinweis: Es ist keine Dialogflow CX-Konfiguration für Agentenantworten und Anruftranskripte erforderlich.

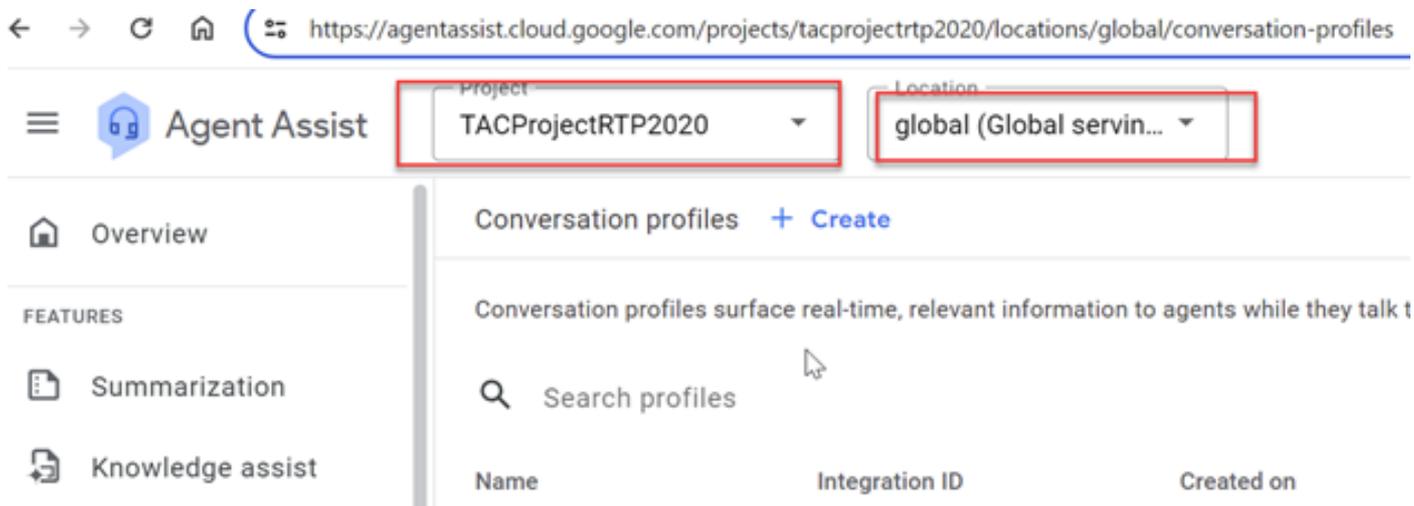
Erstellen einer Wissensdatenbank

Eine Wissensdatenbank stellt eine Sammlung von Wissensdokumenten dar, die Sie über Agent Assist bereitstellen. Ihre Wissensdokumente werden den Finesse-Mitarbeitern zur Verfügung gestellt und enthalten Informationen, die während des Mitarbeitergesprächs mit Kunden nützlich sein können. Dies trägt dazu bei, die Schulung von Mitarbeitern auf ein Minimum zu reduzieren und die Reaktionsfähigkeit der Mitarbeiter auf Kundenanrufe zu verbessern.

Schritt 1: Öffnen Sie einen Webbrowser, und navigieren Sie zu <https://agentassist.cloud.google.com/>.



Schritt 2: Melden Sie sich mit demselben Konto an, mit dem Sie Ihr Google-Projekt erstellt haben. Wählen Sie das Projekt und den Speicherort aus.



Schritt 3: Wählen Sie im Menü in der linken Seitenleiste Knowledge Bases aus.

 Knowledge assist

 Agent coaching

 Build-your-own-assist

 Article suggestion

 Smart reply

TOOLS

 Simulator

DATA

 Conversation profiles

 Models

 Knowledge bases

Generative knowledge assist

Generative Knowledge Assist can answer questions for you, based on a specific name or upload any number of documents, and [Verte](#) search this information during and outside of an acti

Create an agent

Set up feature

YOL

Schritt 4: Klicken Sie unter Knowledge Bases auf Erstellen.

Agent Assist

Project: TACProjectRTP2020

Location: global (Global servin...)

Knowledge assist

Agent coaching

Build-your-own-assist

Article suggestion

Smart reply

TOOLS

Simulator

DATA

Conversation profiles

Models

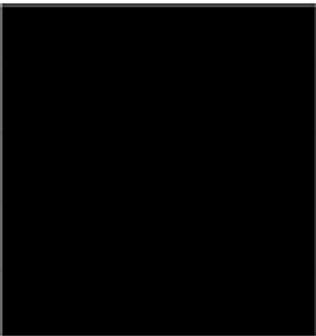
Knowledge bases

Knowledge bases + Create

Knowledge bases contain files served up by article suggestion and FAQs

Search knowledge bases

Name



Schritt 5: Geben Sie einen Namen und eine Sprache für die Wissensdatenbank ein, und klicken Sie auf Erstellen.

Create a knowledge base

Display name*

Language*



Cancel

Create

Schritt 6: Fügen Sie der Knowledge Base ein Dokument hinzu. Klicken Sie auf Neu erstellen, und geben Sie die Informationen ein.

Project: TACProjectRTP2020 Location: global (Global servin... ⚙️ ?

← Knowledge base CiscoKB



You don't have any knowledge base documents

A knowledge base document is an article or FAQ page that can be surfaced to agents during a conversation.

Create new

- Wählen Sie den Wissenstyp aus. In diesem Beispiel können Sie FAQ verwenden.
- Wählen Sie Öffentliche URL als Dateiquelle aus. In diesem Beispiel können Sie das Google FAQ-Dokument verwenden: <https://cloud.google.com/storage/docs/faq>.
- Klicken Sie auf Erstellen.

The screenshot displays the Cisco Agent Assist interface for adding documents to a knowledge base. The top navigation bar shows the project name 'TACProjectRTP2020' and the location 'global (Global servin...'. The left sidebar contains navigation options: Knowledge assist, Agent coaching, Build-your-own-assist, Article suggestion, Smart reply, TOOLS (Simulator), DATA (Conversation profiles, Models, Knowledge bases, Datasets). The main content area is titled 'Add documents to CiscoKB' and includes the following sections:

- Select knowledge types:** A list of options with checkboxes. 'FAQ' (Document contains question and answer sets) is selected and highlighted with a red box.
- Select file source:** A section with a note: 'Certain file types require specific formatting. (?)'. Three options are listed: 'Public URL' (File type must be: HTML) is selected and highlighted with a red box, with a text input field containing the URL 'https://cloud.google.com/storage/docs/faq'; 'Cloud Storage' (File type must be: CSV) and 'Upload' (File type must be: CSV) are unselected.
- Add metadata (optional):** A section with a note: 'Metadata can help your system surface documents (?)'. Below this is an empty text input field.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Create' (highlighted with a red box) and 'Cancel'.

wird das Dokument nun erstellt. Mit dem gleichen Verfahren können Sie der Wissensdatenbank weitere Dokumente hinzufügen.

Erstellen eines Konversationsprofils

Ein Gesprächsprofil konfiguriert eine Reihe von Parametern, die die Vorschläge steuern, die an einen Agenten gesendet werden. Diese Parameter steuern die Vorschläge, die während der Laufzeit angezeigt werden. Sie müssen ein Unterhaltungsprofil erstellen, um einen Dialog mit einem Endbenutzer einzurichten. Dies ist ein erforderlicher Parameter für die CCAI CCE-Funktionskonfiguration.

Schritt 1: Wählen Sie in Google Agent Assist im Menü in der linken Seitenleiste die Option Conversation profiles (Unterhaltungsprofile) aus.

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The page title is "Route Settings" and the sub-page is "Edit CumulusAnswer1". The "Contact Center AI" tab is selected and highlighted with a red box. Below the tabs, there is a search bar for "Contact Center AI Configuration" with the value "Web-RTF2020-CP-Agent". A modal window titled "Select Contact Center AI Configuration" is open, displaying a table with the following data:

Name	Description
AI-TACRCON	Agent Answers feature for RCRS
Web-RTF2020-CP-Agent	
Web-CCAI-Confy	Use this Confy to enable Clai...

The screenshot shows the 'Agent Assist' interface. At the top, there is a navigation bar with a hamburger menu icon, the 'Agent Assist' logo, and two dropdown menus: 'Project' (set to 'TACProjectRTP2020') and 'Location' (set to 'global (Global)'). Below the navigation bar is a sidebar menu with the following items: 'Knowledge assist' (highlighted in blue), 'Agent coaching', 'Build-your-own-assist', 'Article suggestion', and 'Smart reply'. Under the 'TOOLS' section, there is 'Simulator'. Under the 'DATA' section, 'Conversation profiles' is highlighted with a red rectangular box, 'Models' is below it, and 'Knowledge bases' is at the bottom. The main content area on the right is titled 'Generative knowledge assist' and contains a paragraph: 'Generative Knowledge Assist can answer questions from a name or upload any number of documents, and Vertex AI search this information during and outside of an active session.' Below this text are two blue buttons: 'Create an agent' and 'Set up feature'. On the far right edge of the page, the text 'You' is partially visible.

Schritt 2: Klicken Sie +Neu erstellen oben rechts auf der Seite oder auf +Erstellen, wenn Sie bereits andere Unterhaltungsprofile erstellt haben.

← New conversation profile

Display name

This will help you find this profile in the conversation profiles list

Display name

CiscoCP

Language

Specify a language for your conversation profile

Language*

en - English

Schritt 4: Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Optionen für Vorschlagstypen FAQ aus.

Suggestion types

Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents

- Conversation summarization (generator)
Generate a customizable LLM powered summary of a conversation
- Conversation summarization (legacy)
Generate a summary of a conversation
- Conversation summarization (legacy - voice)
Generate a summary of a voice conversation
- Generative knowledge assist
Query your knowledge base and receive LLM-generated answers
- Agent coaching
Provide realtime best practice suggestions to agents
- Build-your-own-assist
Use features you built on the Agent Assist generator platform
- Smart reply
Surface pre-written responses
- Article suggestion
Surface articles contextual to the conversation
- FAQs
Auto-surface answers to customer questions

Pub/Sub notifications

Use Pub/Sub to send suggestion notifications as your conversation proceeds and new suggestions are available

Schritt 5: Wenn Sie den Vorschlagstyp auswählen, werden die Optionen zum Eingeben der Werte für Vertrauensschwellenwert und Maximum für Vorschläge angezeigt. Maximale Vorschläge sind die Anzahl der zurückgegebenen Antwortvorschläge oder Wissensvorschläge, und die Vertrauensschwelle bezieht sich auf den Modellwert der Gewissheit, dass jeder Wissensvorschlag oder jeder Antwortvorschlag für die Kundenanfrage relevant ist. Ein höherer Vertrauenswert erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass relevante Antworten zurückgegeben werden, kann jedoch dazu führen, dass weniger oder gar keine Antworten zurückgegeben werden, wenn keine verfügbare Option den hohen Schwellenwert erfüllt. Für FAQ schlägt Google vor, dass Sie die Vertrauensschwelle auf FAQ Assist=0.4 setzen. Google empfiehlt auch, dass Sie mit einem maximalen Vorschlagswert von 3 in allen Fällen beginnen.

FAQs
Auto-surface answers to customer questions

Suggestion model type
Baseline model

A general, pre-trained model provided by Google that requires no transcript data to use.

Knowledge bases*

CiscoKB X

Format: projects/<Project ID>/locations/<Location>/knowledgeBases/<Knowledge Base ID>

Confidence threshold *

0.4

It is recommended to set it to 0.4 initially, then change it incrementally until you are satisfied with the suggestions

Max suggestions*

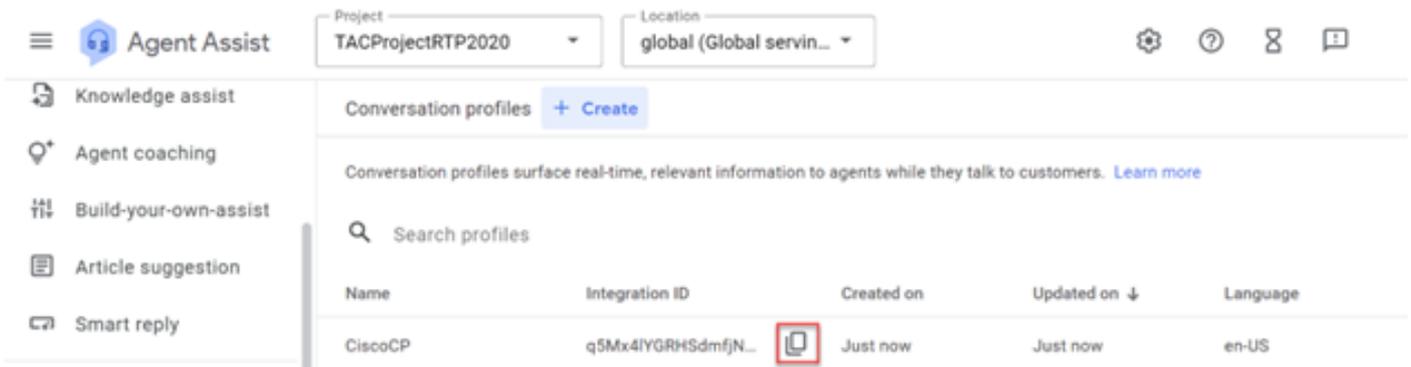
3

Schritt 6. (Optional) Aktivieren [Stimmungsanalyse](#). Diese Funktion analysiert die Nachrichten des Agenten und des Endbenutzers, um die emotionale Absicht zu bestimmen. Lassen Sie es vorerst deaktiviert.

Schritt 7: (Optional) Aktivieren Sie die Übergabe an einen virtuellen DialogFlow-Agenten. [Virtuelle Agenten](#) sind automatisierte Agenten, die versuchen, Kundenprobleme vor der Eskalation an einen menschlichen Agenten zu lösen. Für diese Funktion muss kein virtueller Agent ausgewählt werden. Wenn Sie jedoch möchten, dass der Kundenanruf zuerst von einem virtuellen Agent von Dialogflow CX bearbeitet wird, bevor der Anruf an einen echten Agenten weitergeleitet wird, können Sie diese Option aktivieren und den virtuellen Agent von Dialogflow CX auswählen, den Sie in diesem Projekt erstellt haben.

Schritt 8: Klicken Sie auf Erstellen. Es dauert einige Minuten, bis das Gesprächsprofil einsatzbereit ist.

 Hinweis: Wenn Sie Agent-Antworten im Control Hub konfigurieren, müssen Sie die Konversationsprofil-ID angeben. Kopieren Sie die Integrations-ID. Klicken Sie auf In Zwischenablage kopieren. Dies wird später in der Control Hub-Konfiguration verwendet.

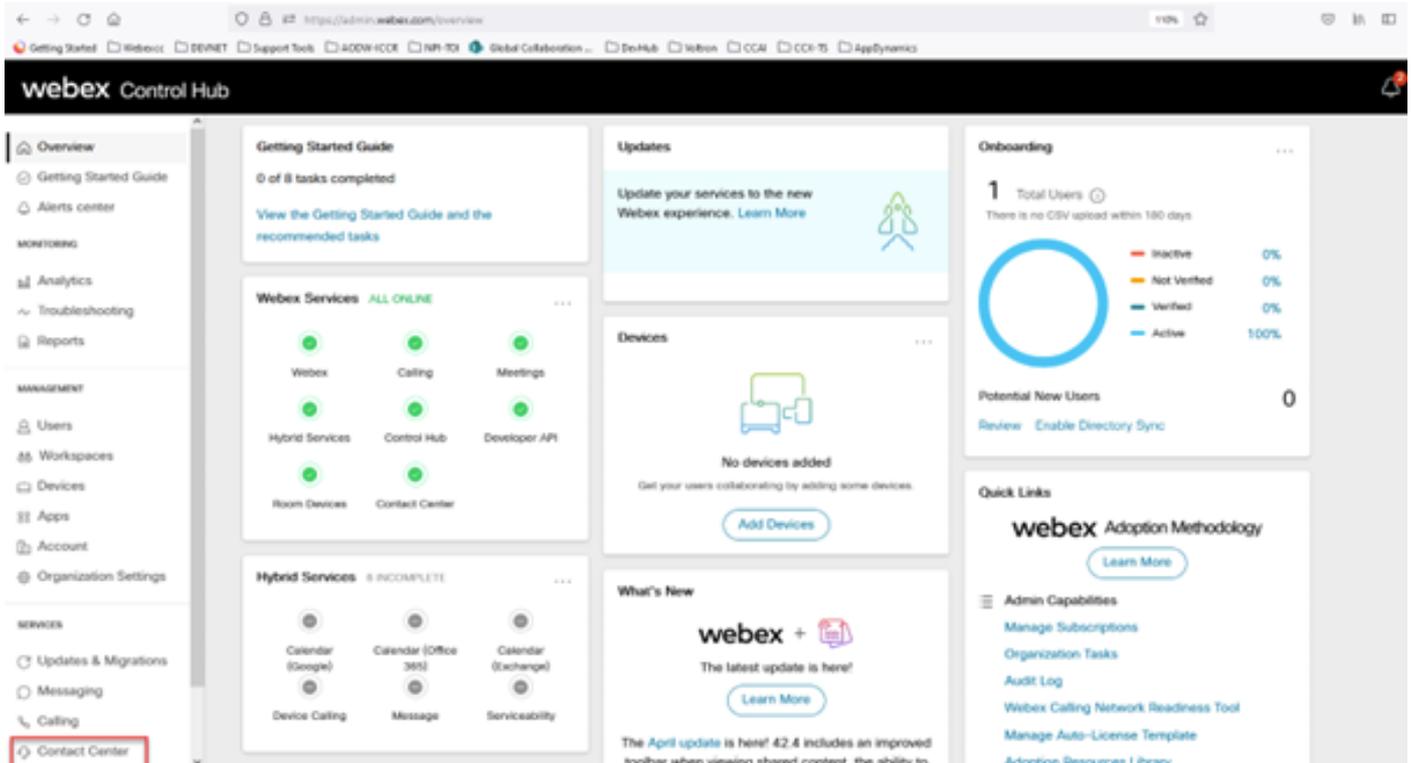


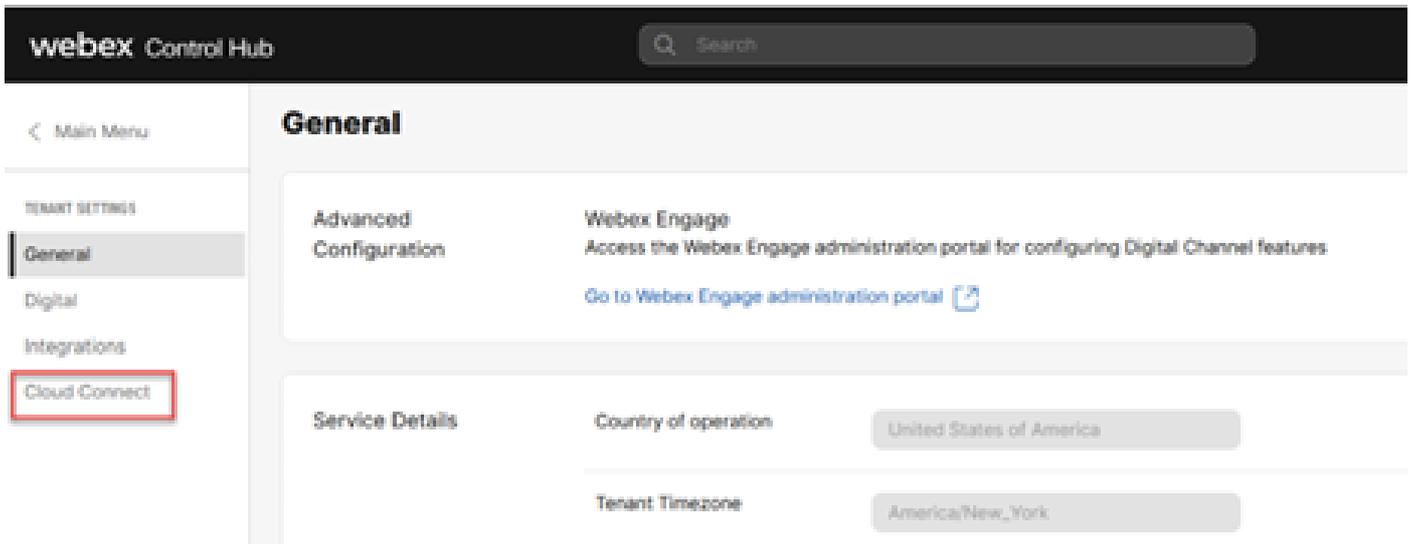
WebEx Control Hub-Konfiguration

Erstellen Sie eine CCAI-Konfiguration im Cisco WebEx Control Hub am [Control Hub](#). Bei einer CCAI-Konfiguration werden CCAI Connectors zum Aufrufen der CCAI-Services verwendet. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Configure Contact Center AI im [WebEx Help Center](#).

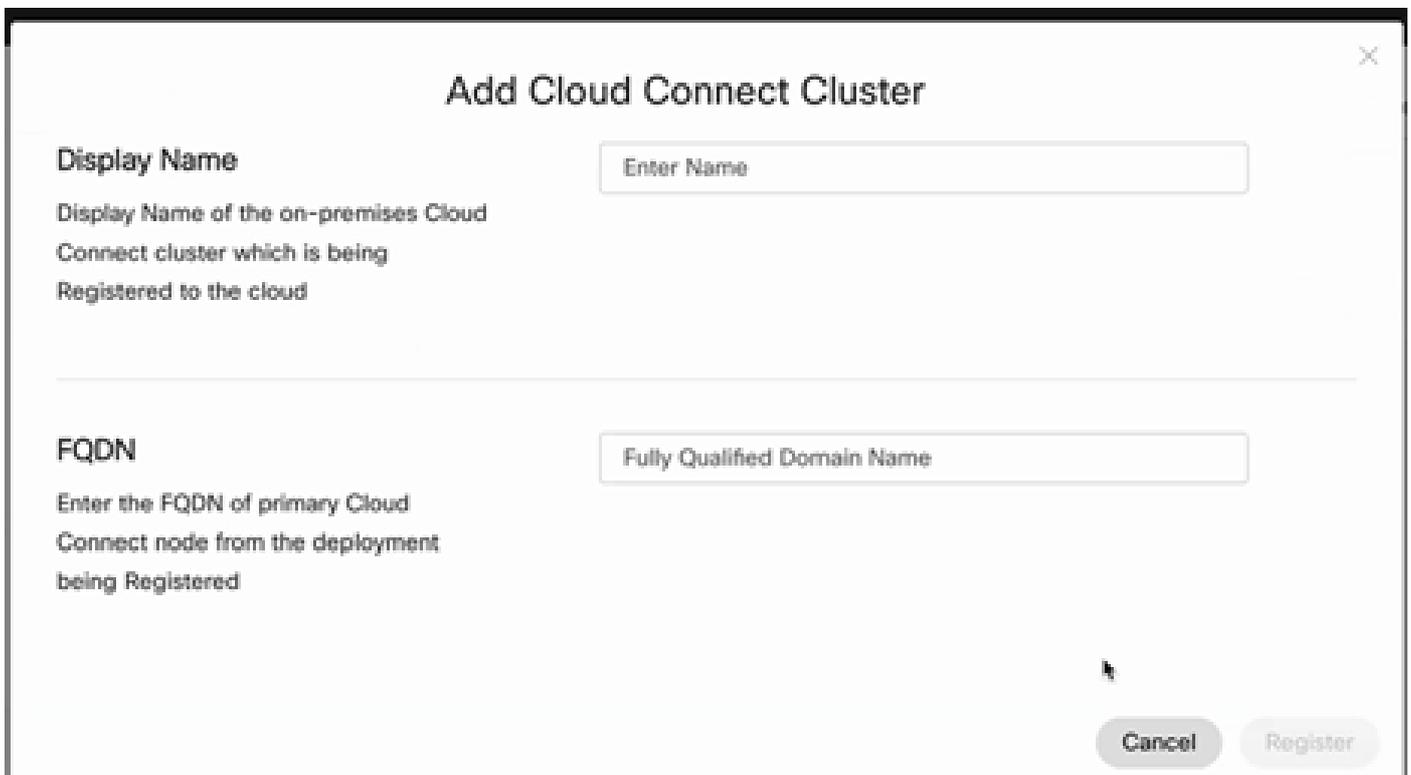
Schritt 1: Stellen Sie sicher, dass der Cloud Connect-Publisher und -Subscriber installiert sind. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Cloud Connect installieren in [Cisco Unified Contact Center Enterprise. Installations- und Upgrade-Handbuch](#).

Schritt 2: Melden Sie sich beim WebEx Control Hub an. Navigieren Sie zu Contact Center, und klicken Sie auf Cloud Connect.



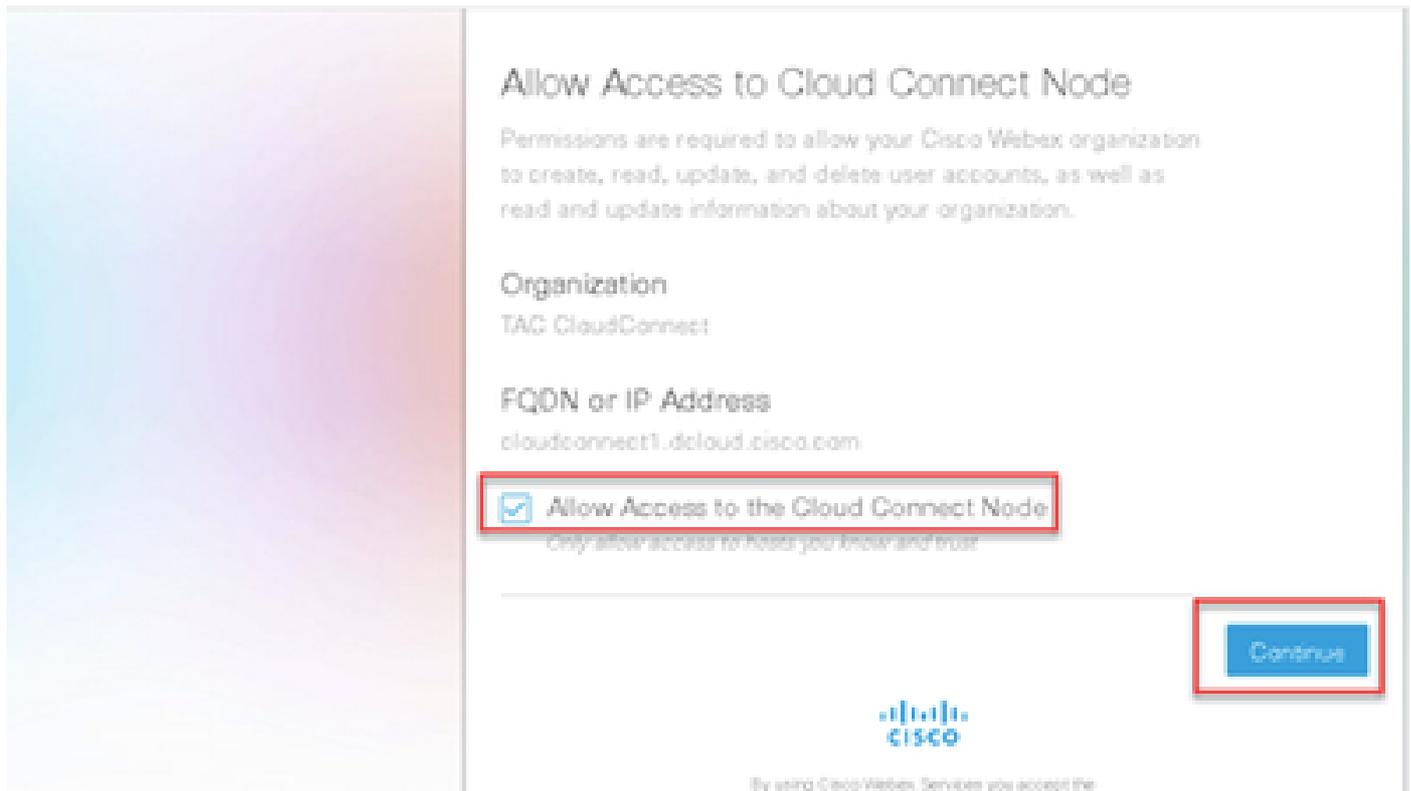


Schritt 3: Geben Sie im Fenster Cloud Connect (Cloud-Verbindung) den Namen und den Fully Qualified Domain Name (FQDN) der primären Cloud-Verbindung ein.



Schritt 4: Geben Sie im Fenster Cloud Connect (Cloud-Verbindung) den Namen und den FQDN der primären Cloud-Verbindung ein, und klicken Sie auf Register.

Schritt 5: Aktivieren Sie im Fenster Allow Access (Zugriff zulassen) das Kontrollkästchen Allow Access to the Cloud Connect Node (Zugriff auf den Cloud-Verbindungsknoten zulassen), und klicken Sie auf Continue (Weiter).



Allow Access to Cloud Connect Node

Permissions are required to allow your Cisco Webex organization to create, read, update, and delete user accounts, as well as read and update information about your organization.

Organization
TAC CloudConnect

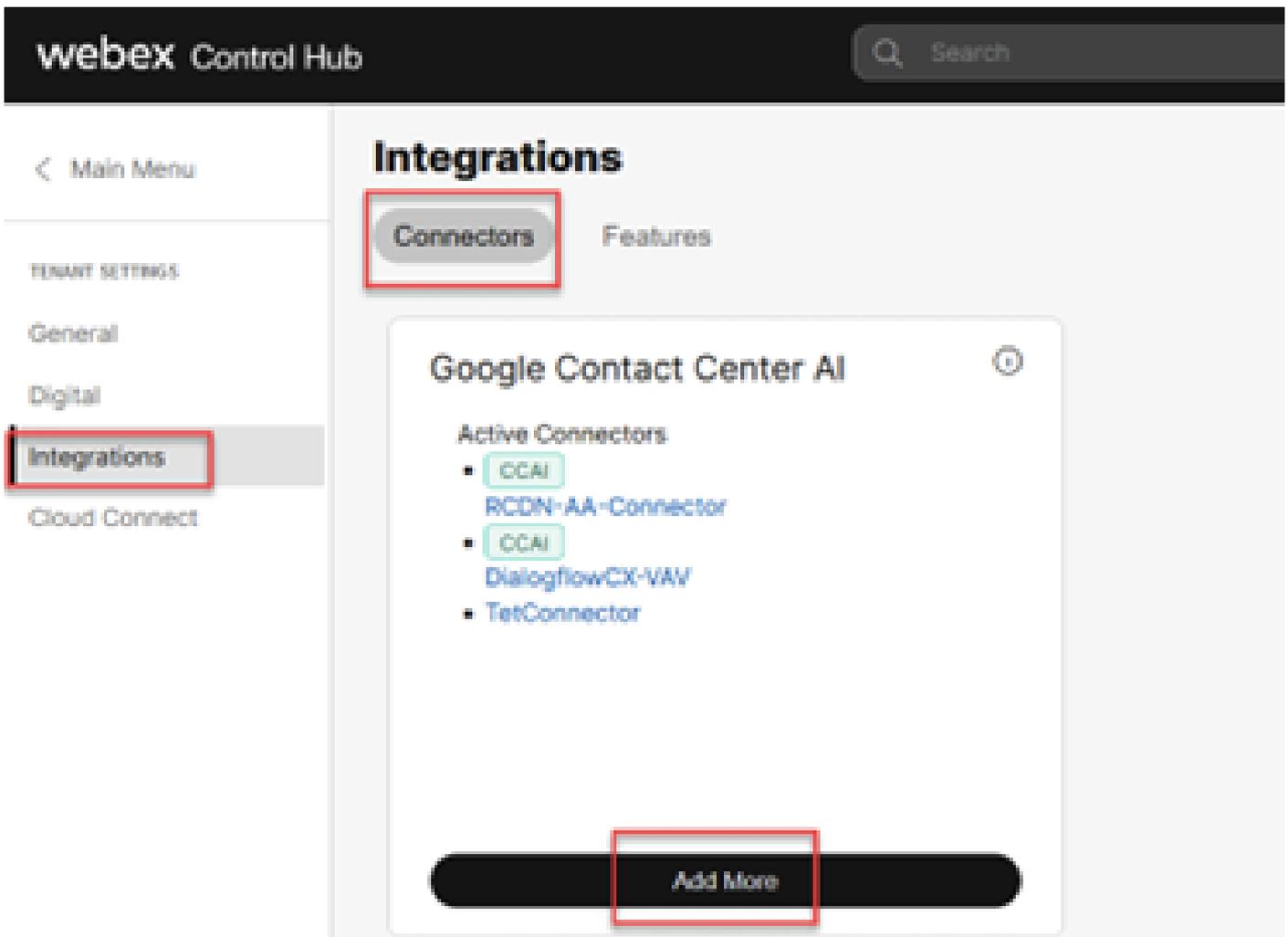
FQDN or IP Address
cloudconnect1.dcloud.cisco.com

Allow Access to the Cloud Connect Node
Only allow access to hosts you know and trust

Continue

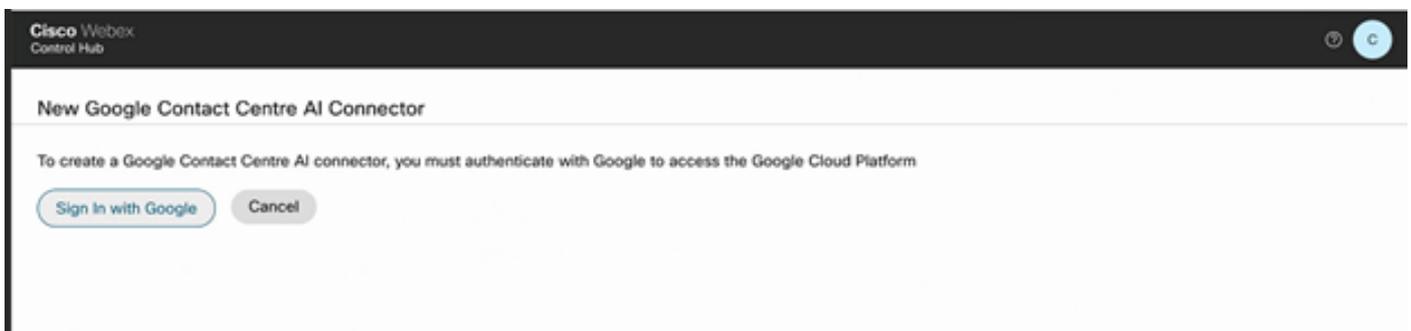

By using Cisco Webex Services you accept the

Schritt 6: Hinzufügen eines Connectors. Wählen Sie im Contact Center-Fenster Integrationen und dann Connectors aus. Klicken Sie auf Weitere hinzufügen.



Schritt 7. Wenn bereits ein Connector hinzugefügt wurde und Sie einen weiteren hinzufügen müssen, klicken Sie auf Add More (Mehr hinzufügen). Melden Sie sich bei Google an, und fahren Sie mit den Anweisungen fort.

 Hinweis: Das Benutzerkonto, bei dem Sie sich bei Google anmelden, muss die Rolle des Eigentümers des Google-Projekts übernehmen.



Schritt 8: Geben Sie auf der Seite Connector (Verbindung) diese Informationen an, und klicken Sie auf Save (Speichern).

New Google Contact Centre AI Connector

Name

CCAI Project Name

Billable Project Name ⓘ

Billable Service Account

Cancel

Save

Name: Name des Anschlusses

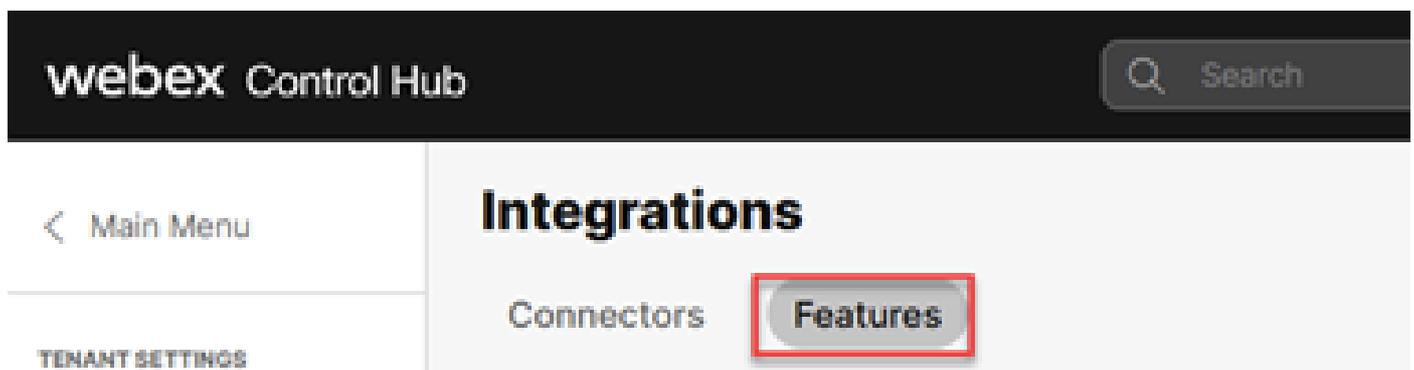
CCAI-Projektname: Name des von Ihnen erstellten Google-Projekts

Fakturierbarer Projektname: Name des Google-Projekts, das Cisco bei der Bereitstellung Ihres Google-Projekts bereitgestellt hat

Fakturierbares Dienstkonto: Das von Cisco bereitgestellte Dienstkonto wurde Ihrem Google-Projekt hinzugefügt.

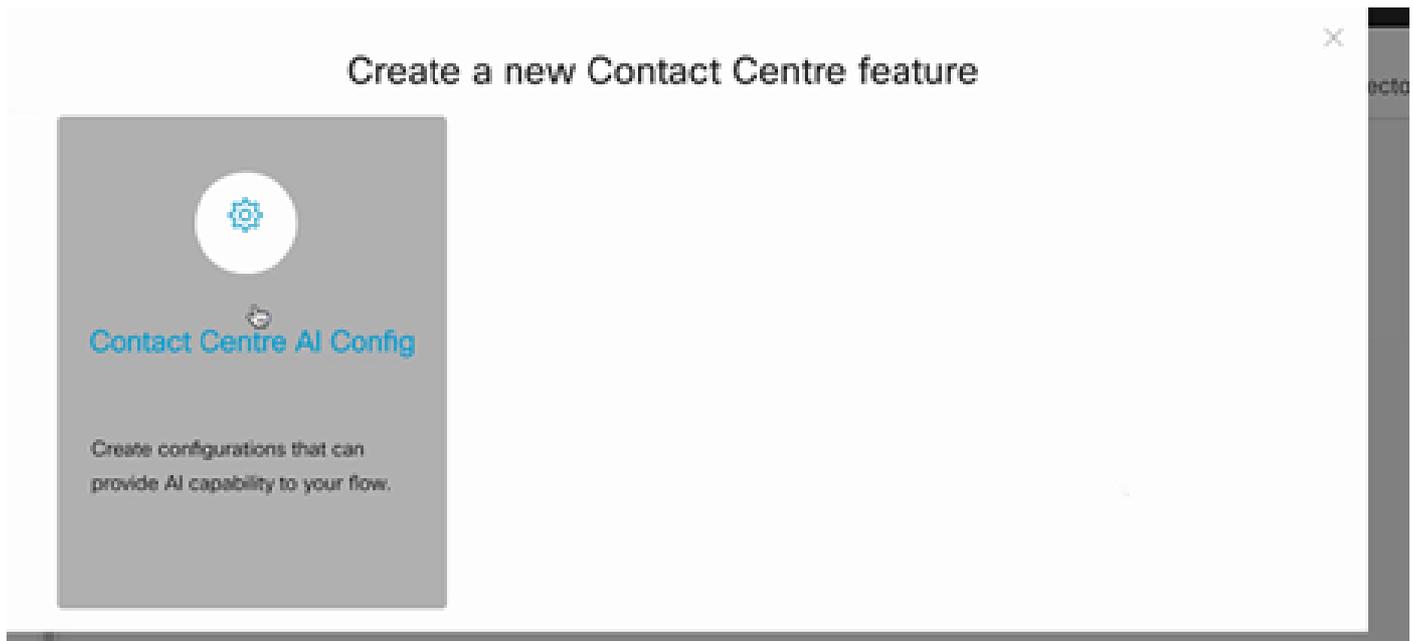
Nun wird der Connector erstellt, und im Cisco Google-Projekt wird automatisch ein Jason-Schlüssel erstellt.

Schritt 9. Fügen Sie die Funktionen hinzu. Klicken Sie auf der Seite Contact Center -> Integration auf Features und dann auf New.



Schritt 10. Sie befinden sich jetzt auf der Seite Neue Contact Center-Funktion erstellen. Klicken

Sie auf Contact Center AI Config.



Schritt 11. Bietet die Feature-Informationen, wählen Sie den Connector bereits hinzugefügt, und die Google-Konversation Profil erstellt.

Konfigurationsname: Jeder Name, den Sie für diese Funktion verwenden möchten. Beispiele. AA-TACRCDN

Description (Optional): Beispiel: Agent Answers-Funktion für RCDN

Connector (Anschluss): Wählen Sie den zuvor erstellten Anschluss aus.

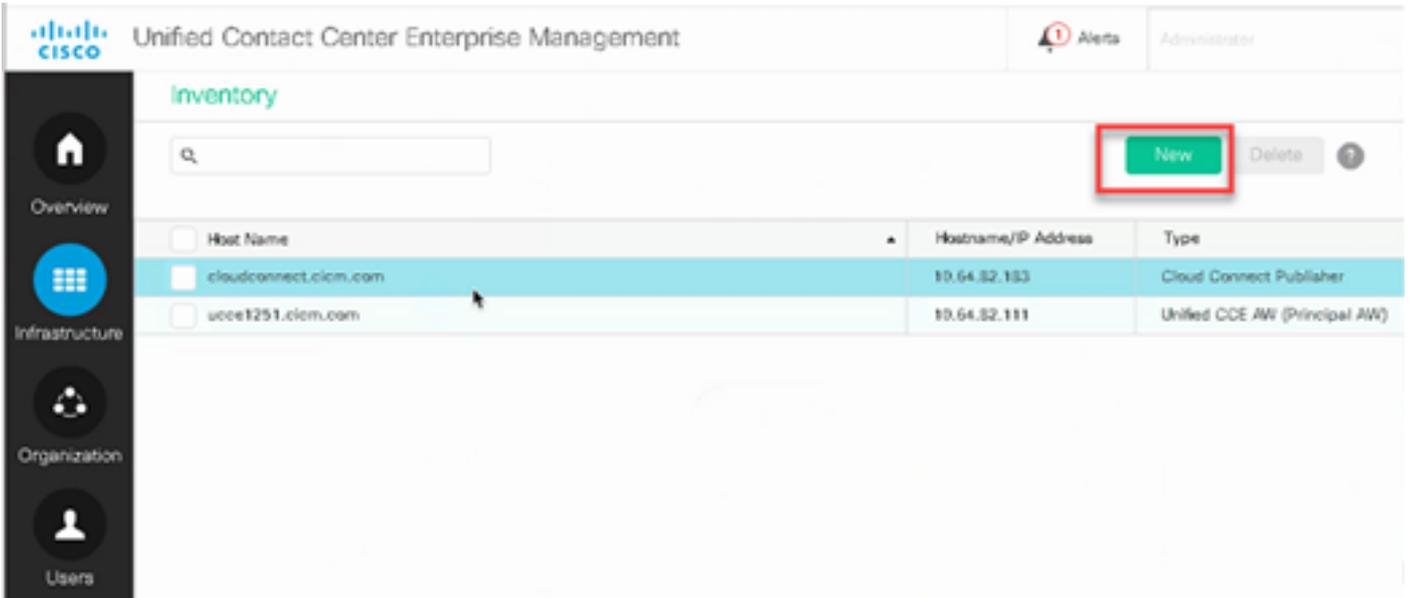
Google Conversation-Profil: Kopiere das Conversation-Profil von Agent Assist.

 Hinweis: Sie können diese Funktion als Standard für Agentenantworten und virtuellen Agent

 auswählen. In diesem Fall müssen Sie keine konfigurierte Funktion mit dem Contact Center-Anruftyp verknüpfen.

CCE-Konfiguration

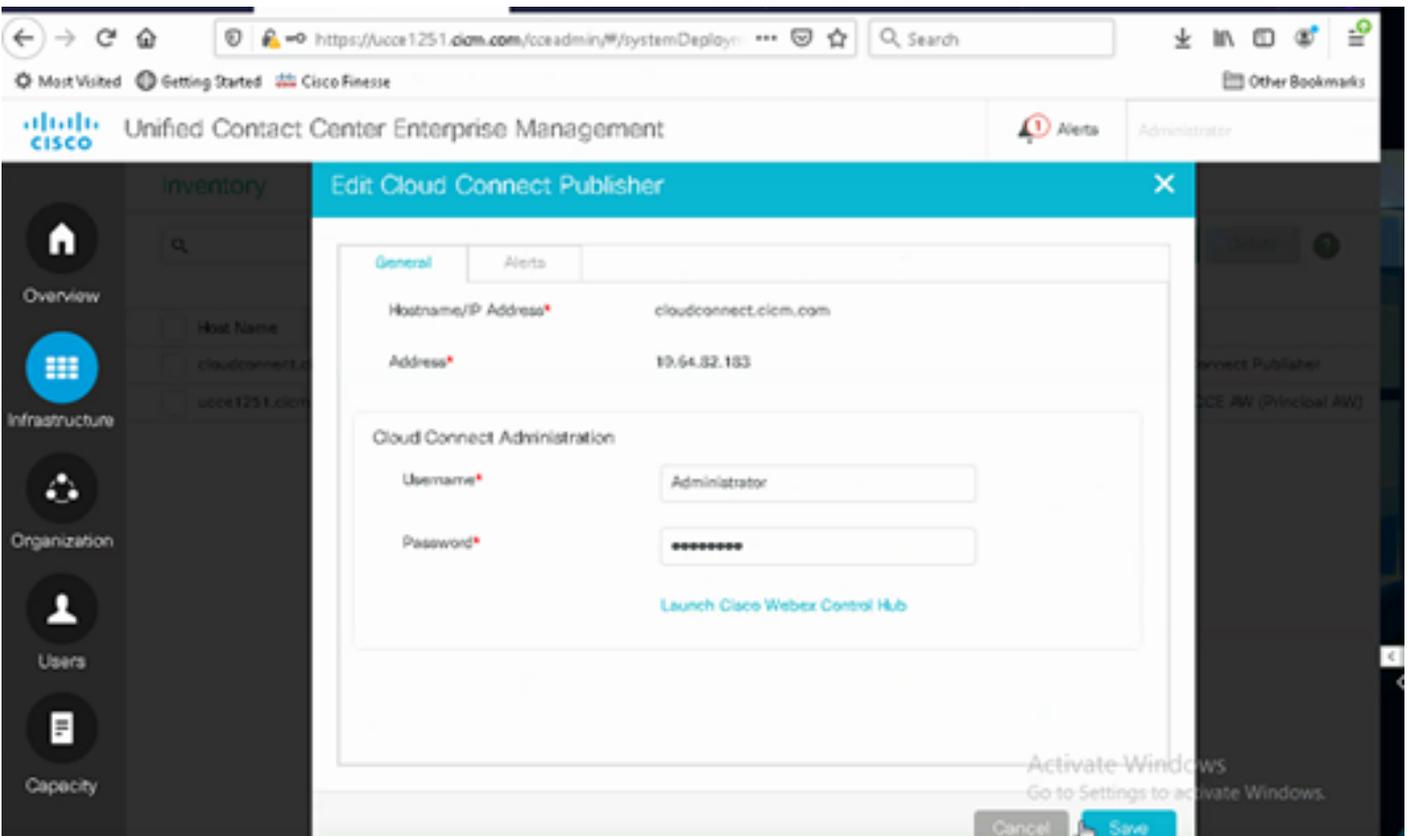
Schritt 1: Öffnen Sie auf PCCE AW das Cisco Web Administration Tool (SPOG), und navigieren Sie zu Inventory. Klicken Sie auf Neu.



The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management (SPOG) interface. The top navigation bar includes the Cisco logo, the title "Unified Contact Center Enterprise Management", an "Alerts" indicator, and the user "Administrator". The left sidebar contains navigation options: Overview, Infrastructure, Organization, and Users. The main content area is titled "Inventory" and features a search bar and a table of hosts. A red box highlights the "New" button in the top right corner of the table area.

Host Name	Hostname/IP Address	Type
<input type="checkbox"/> cloudconnect.cicm.com	10.64.82.183	Cloud Connect Publisher
<input type="checkbox"/> ucce1251.cicm.com	10.64.82.111	Unified CCE AW (Principal AW)

Schritt 2: Fügen Sie Cloud Connect hinzu, und geben Sie den FQDN und die Anmeldeinformationen an.



The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management (SPOG) interface with the "Edit Cloud Connect Publisher" dialog box open. The dialog box has a "General" tab and an "Alerts" tab. The "General" tab contains the following fields:

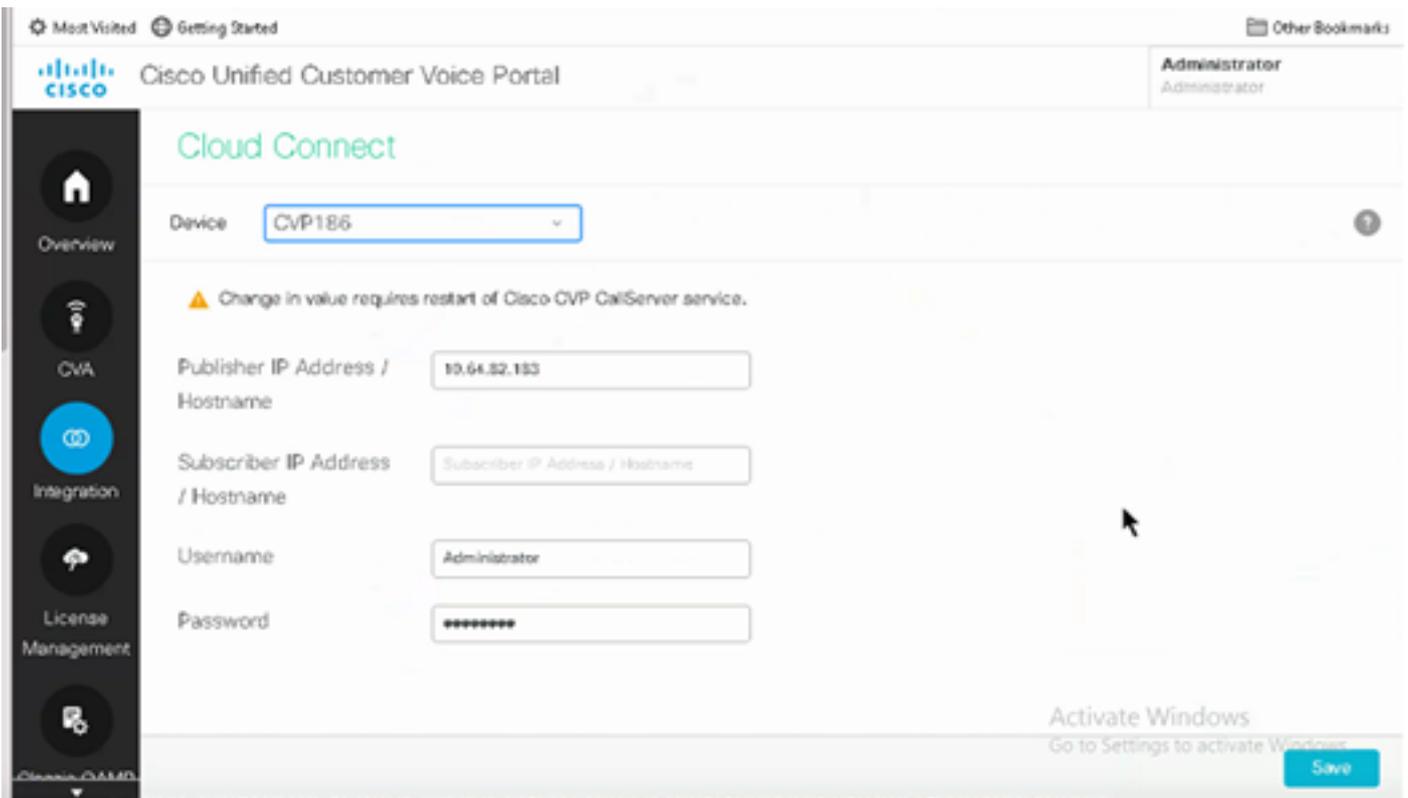
- Hostname/IP Address*: cloudconnect.cicm.com
- Address*: 10.64.82.183
- Cloud Connect Administration section:
 - Username*: Administrator
 - Password*: [masked]

At the bottom of the dialog box, there is a "Launch Cisco Webex Control Hub" link and "Cancel" and "Save" buttons. An "Activate Windows" watermark is visible in the bottom right corner of the screenshot.

 Hinweis: Weitere Informationen zum PCCE-Zertifikataustausch finden Sie in den folgenden Dokumenten: [Selbstsignierte Zertifikate in einer PCCE-Lösung](#) und [Verwalten des Zertifikats für PCCE-Komponenten für SPOG](#). Weitere Informationen zu UCCE finden Sie unter [Self-Signed Certificate Exchanges on UCCE](#).

Schritt 3: Konfigurieren Sie Cloud Connect in der CVP Operations Console (OAMP). Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Konfigurieren von CVP-Geräten für Cloud Connect im [Administrationshandbuch für Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

 Hinweis: Dies gilt nur für UCCE. Dieser Schritt ist für PCCE nicht erforderlich.



The screenshot shows the Cisco Unified Customer Voice Portal interface. The top navigation bar includes 'Most Visited', 'Getting Started', and 'Other Bookmarks'. The main header displays the Cisco logo, 'Cisco Unified Customer Voice Portal', and the user role 'Administrator'. The left sidebar contains navigation icons for Overview, CVA, Integration, License Management, and Cloud OAMP. The main content area is titled 'Cloud Connect' and features a 'Device' dropdown menu set to 'CVP186'. Below this, a warning message states: 'Change in value requires restart of Cisco-CVP CallServer service.' The configuration fields include: 'Publisher IP Address / Hostname' (10.64.52.153), 'Subscriber IP Address / Hostname' (Subscriber IP Address / Hostname), 'Username' (Administrator), and 'Password' (masked with asterisks). A 'Save' button is located at the bottom right. An 'Activate Windows' watermark is visible in the bottom right corner.

Schritt 4: Importieren Sie das Cloud Connect-Zertifikat auf den CVP-Server. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Import Cloud Connect Certificate to Unified CVP Keystore in the [Configuration. Leitfaden für Cisco Unified Customer Voice Portal](#)

Schritt 5: Um die CCAI-Konfiguration allen Anruftypen zuzuordnen, müssen Sie sicherstellen, dass Sie im Control Hub eine Standardfunktion für die Agentenantworten ausgewählt haben. Navigieren Sie in der Unified CCE-Verwaltung zu Übersicht > Funktionen > Contact Center-API, und wählen Sie Cisco Bill aus. Anschließend können Sie die Standardfunktion für Mitarbeiterantworten sehen, die für alle Anruftypen ausgewählt wurde.

Unified Contact Center Enterprise Management Alerts Administrator Administrator

Contact Center AI

Default Config

This page gives an overview of AI services that use the default Contact Center AI Config.
 Contact Center AI Config depicts a set of services from an API provider. You can create or configure it in [Cisco Webex Control Hub](#).

Sync Status: ✔ In Sync
 Last synced: 02:17, Sep 18, 2024
 Next sync: 01:05, Sep 18, 2024 Sync

AI Service	Default Config
Agent Answers	VAV-RTP2020-EFTAgent
Virtual Agent	VAV-RTP2020-EFTAgent

Schritt 6: Gehen Sie folgendermaßen vor, um die CCAI-Konfiguration nur auf eine Teilmenge der Anruftypen anzuwenden oder die globale Konfiguration für bestimmte Anruftypen zu überschreiben.

1. Navigieren Sie im Webverwaltungs-Tool zu Anrufeinstellungen -> Routeneinstellungen, und wählen Sie Anruftyp aus.

Unified Contact Center Enterprise Management

Overview



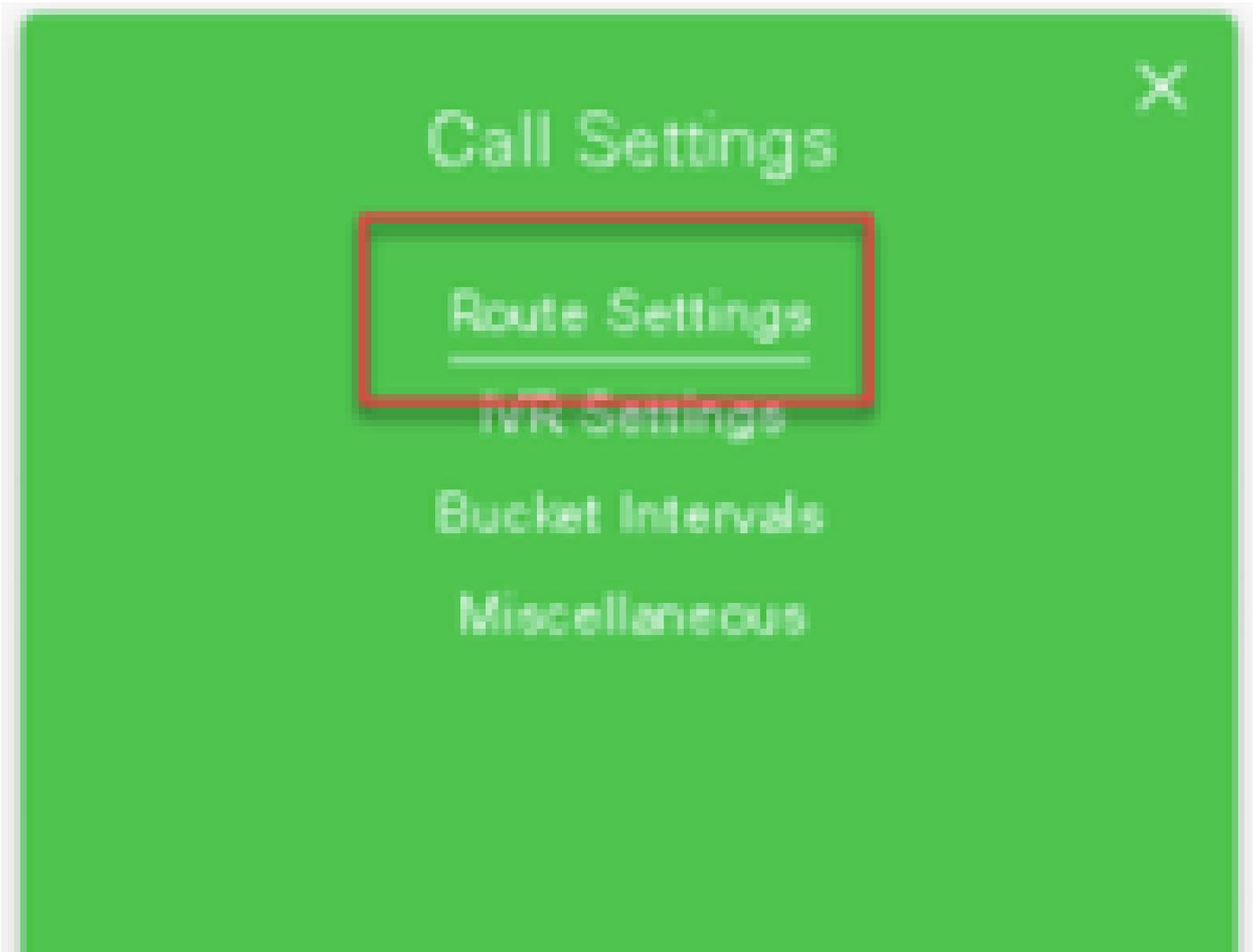
Infrastructure Settings

Inventory, Deployment Settings, License Management, Device Configuration



Call Settings

MRD, Call Types, Dial Settings



Unified Contact Center Enterprise Management Alerts Administrator

Route Settings

Media Routing Domain Call Type

Name **ID** **Description**

Basic_CT_1251	5000	
Basic_CT_1251	5001	
Builtin	1	Cisco provided call type
CTI_RP_CT	5002	

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte Contact Center AI, wählen Sie die im Control Hub konfigurierte

Contact Center-AI aus, und klicken Sie auf Speichern.

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The main page is titled 'Route Settings' and is for editing 'CumulusAnswer1'. The 'Contact Center AI' tab is selected. A modal window titled 'Select Contact Center AI Configuration' is open, showing a table of configurations. The 'AA-TACRCDN' configuration is highlighted with a red box and a mouse cursor.

Name	Description
AA-TACRCDN	Agent Answers feature for RCDN
WV-RTP2020-EFTAgent	
Webex CCAI Config	Use this Config to enable Clac...

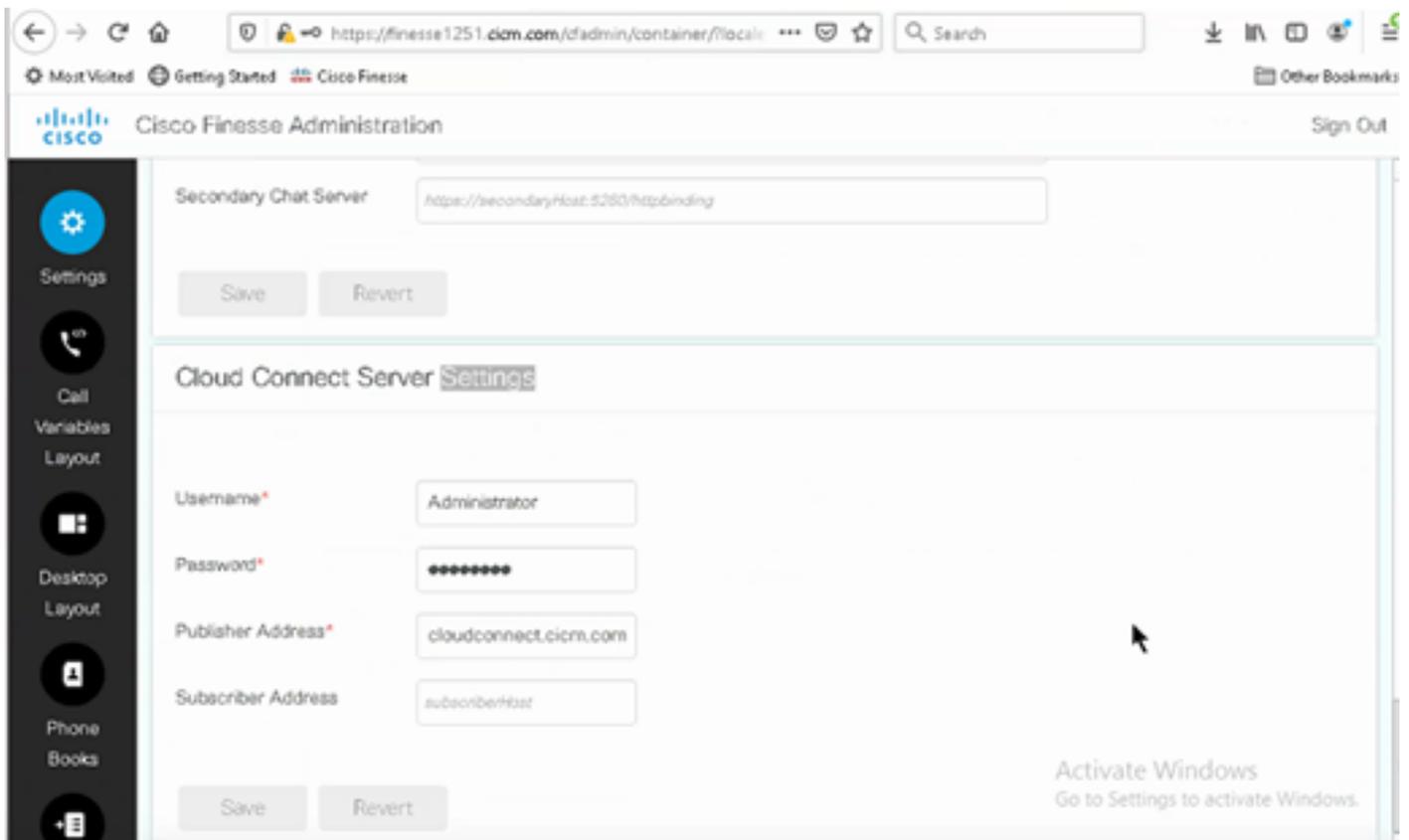
Finesse-Konfiguration

 Hinweis: Die Schritte 1 bis 3 gelten nur für UCCE. Beginnen Sie für PCCE mit Schritt 4.

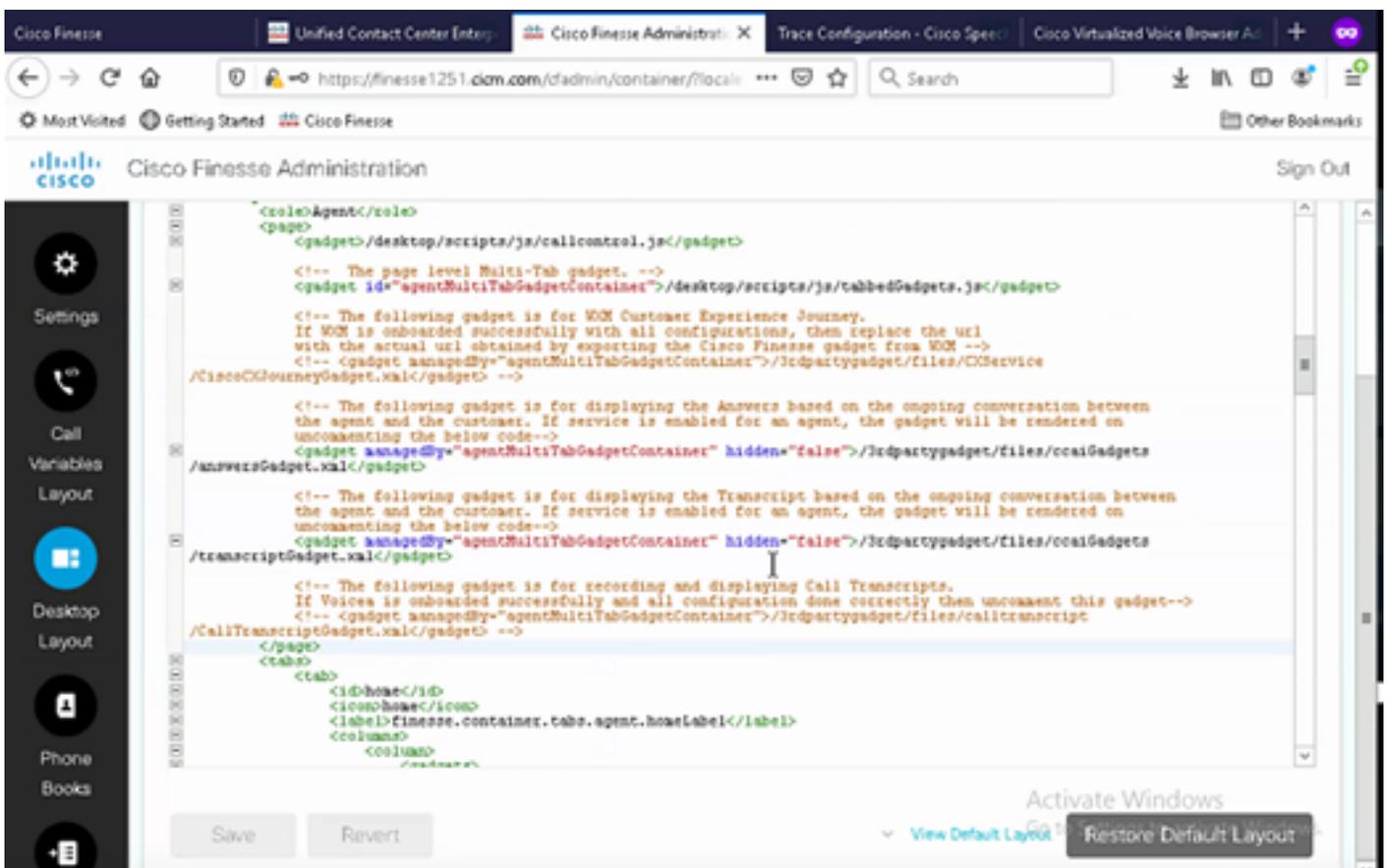
Schritt 1: Bereitstellung von Cloud Connect auf Cisco Finesse Weitere Informationen finden Sie im [Cisco Finesse Administrationshandbuch](#) unter dem Thema Cloud Connect-Servereinstellungen.

Schritt 2: Öffnen Sie die Seite "Finesse Admin", und navigieren Sie zu den Einstellungen und zu Cloud Connect.

Schritt 3: Geben Sie in den Cloud Connect-Servereinstellungen die Anmeldeinformationen und den FQDN des Herausgebers und des Abonnenten an.



Schritt 4: Fügen Sie das Gadget "Agentenantworten" zum Finesse-Desktop-Layout hinzu. Klicken Sie auf der Seite "Cisco Finesse Administration" auf Desktop Layout, und entfernen Sie den Kommentar zu den Gadget-Informationen für Agentenantworten.



Schritt 5: Wählen Sie auf der Seite "CCE Administration" die Option Agents aus, und aktivieren Sie auf Manage Agents die CCAI-Services. Sobald diese Funktion aktiviert ist, wird auf der Registerkarte "Startseite" die Funktion "Agentenantworten" angezeigt, in der während eines Anrufs relevante Artikel und Vorschläge angezeigt werden. Weitere Informationen zur Verwendung des Gadgets finden Sie im Contact Center AI Gadgets Guide. Die Funktion zum automatischen Ein- und Ausblenden von Gadgets und für Benachrichtigungen ist nur verfügbar, wenn das Gadget in Cisco Finesse als Gadget mit mehreren Registerkarten konfiguriert wurde. Weitere Informationen finden Sie im Agent Answers Gadget im [Cisco Finesse Administration Guide](#).

Unified Contact Center Enterprise Management

Overview

The screenshot displays the 'Overview' section of the CCE Administration interface. It features four main settings cards:

- Infrastructure Settings** (blue header): Inventory, Deployment Settings, License Management, Device Configuration
- Call Settings** (green header): MRD, Call Types, Dial Settings
- Digital Channels** (orange header): Configure, Email and Chat
- User Setup** (purple header): Agents, Administrators, Roles

The 'User Setup' card is highlighted with a purple background. A red rectangular box is drawn around the 'Agents' option within this card, indicating the target of the next step in the process. A mouse cursor is visible near the bottom right of the 'User Setup' card.



Agents

<input type="checkbox"/>	Type ▲	Username ▼	Last Name ▼	First Name ▼	Description
<input type="checkbox"/>	(A)	bwayne	Wayne	Bruce	Cumulus - Outbound Simulator Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgbmargera	Margera	Bam	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgcpontius	Pontius	Chris	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgjackson	Jackson	Sammy	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgjknoxville	Knoxville	Johnny	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgjolie	Jolie	Angel	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgmoore	Moore	Demetra	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgpitt	Pitt	Bradley	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgsmith	Anniston	Jenna	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgsteveo	O	Steve	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgwillis	Willis	Bruce	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	dduck	Duck	Donald	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	dmarino	Marino	Dan	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	efudd	Fudd	Elmer	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	hliang	Liang	Helen	Cumulus - UWF Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	jelway	Elway	John	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	jmontana	Montana	Joe	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	jopeters	Peterson	Josh	Cumulus - CRM Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	mariaqui	Quinteros	Maria	Cumulus - CallTrack Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	mmouse	Mouse	Mickey	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	oharvey	Harvey	Owen	Cumulus - Outbound Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	pparker	Parker	Peter	Cumulus - Outbound Simulator Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	rcunningham	Cunningham	Randall	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	sjeffers	Jefferson	Sandra	Cumulus - Main Agent

Overview



Infrastructure



Organization



Users



Desktop



Capacity



Agents

Edit Sandra Jefferson (sjeffers)

General	Attributes	Skill Groups	Supervised Teams	Enable Digital Channels	Contact Center AI
Username*	<input type="text" value="sjeffers"/>				
First Name*	<input type="text" value="Sandra"/>				
Last Name*	<input type="text" value="Jefferson"/>				
Agent ID	<input type="text" value="1080"/>				
Description	<input type="text" value="Cumulus - Main Agent"/>				
Desk Settings	<input type="text" value="DefaultAgentDeskSettings"/>				
Department	<input type="text" value="Global"/>				
Site	<input type="text" value="Main"/>				
Team	<input type="text" value="CumulusMain"/>				



Agents

Edit Sandra Jefferson (sjeffers)

General	Attributes	Skill Groups	Supervised Teams	Enable Digital Channels	Contact Center AI
---------	------------	--------------	------------------	-------------------------	-------------------

List of Services for Agent

- Agent Answers
- Call Transcript
- VAV Transcript

 Anmerkung: Wenn auf den Finesse-Servern cors allowed_origine konfiguriert ist, müssen Sie die Cloud-Connect-Server mit dem folgenden Befehl hinzufügen: `utils finesse cors allowed_origine add https://{{Cloudconnect}} FQDN`. Starten Sie Finesse Tomcat und den

 Finesse Notification Service neu, nachdem Sie die Cloud Connect-Server hinzugefügt haben.

Konfiguration von CUBE und CVP

Stellen Sie sicher, dass Agent Answers auf einer unterstützten CUBE-Plattform konfiguriert ist. Weitere Informationen zu unterstützten CUBE-Plattformen und -Konfigurationen finden Sie im Kapitel WebSocket-Based Media Forking for Cloud Speech Services im Cisco Unified Border Element Configuration Guide - Cisco IOS XE 17.6 Onwards unter <https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/ios-xml/ios/voice/cube/ios-xe/config/ios-xe-book/websocket-forking-for-cube.html>.

 Hinweis: Die Agent Answers-Funktion verwendet anstelle der WxCC Data Center WebEx Services die RTMS Data Center WebEx Services auf CCE 12.6.2 und CVP 12.6.2 ES15. RTMS WebEx Services unterstützen nur GCM-Chiffren. Für Cisco IOS XE 17.12.1a und höher sind GCM-Verschlüsselungen aktiviert. Informationen zur unterstützten Cisco IOS CUBE-/VCUBE-Version finden Sie im PCCE/UCCE-Funktionshandbuch und in der Kompatibilitätsmatrix.

Schritt 1: Wechseln Sie auf CUBE/VCUBE in den Konfigurationsmodus.

Config t

Schritt 2: Erstellen Sie ein Sprachklassen-SIP-Profil, um einen Call-Info-SIP-Header in der INVITE-Nachricht hinzuzufügen, damit das CVP eine Forking-Anfrage senden kann.

```
voice class sip-profiles 100
request INVITE sip-header Call-Info add "X-Cisco-Forking: supported"
```

Schritt 3: Erstellen Sie ein Medien-Stream-Serviceprofil.

```
media profile stream-service 99
connection idle-timeout 45          ! default 30 mins
connection calls-threshold 5       ! default 3 calls per websocket connection
proxy host proxy.dk.org           ! optional, http proxy server IP or DNS if used
source-ip A.B.C.D                 ! VCUBE source IP for websocket sessions
```

Schritt 4: Ordnen Sie ein Medienstream-Serviceprofil einer Medienklasse zu.

```
media class 9
stream-service profile 99
```

Schritt 5: Fügen Sie das SIP- und Medienprofil zum ausgehenden Dial-Peer zum CVP hinzu.

```
dial-peer voice 802 voip
description CVP SIP Comprehensive dial-peer
destination-pattern 802.
session protocol sipv2
session target ipv4:X.X.X.X
voice-class codec 1
voice-class sip profiles 100
media-class 9
dtmf-relay rtp-nte
no vad
```

 Hinweis: Diese Medien-Forkings werden nicht unterstützt: Netzwerkbasierete Aufzeichnung, Media Proxy und Extended Media Forking - XCC oder XMF

Überprüfung

Für diese Konfiguration ist derzeit kein Überprüfungsverfahren verfügbar.

Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine spezifischen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.

Zugehörige Informationen

- [Cisco Contact Center-Lösungen und Designleitfaden 12.6](#)
- [PCCE-Funktionsleitfaden 12.6.2](#)
- [UCCE-Funktionsleitfaden 12.6.2](#)
- [Websocket Forking für CUBE](#)
- [CCE-Kompatibilitätstmatrix 12.6.X](#)
- [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.