

# Configuración de Cisco Webex AI Agent para CCE

## Contenido

---

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Descripción general de Webex AI Agent](#)

[Background](#)

[Arquitectura de inteligencia artificial de Webex Agent](#)

[Componentes de Webex Agent AI](#)

[Componentes en las instalaciones](#)

[Configuración de un agente de inteligencia artificial autónomo y con scripts en CCE](#)

[Configurar servicios Webex - Concentrador de control](#)

[Registrar Cloud Connect](#)

[Configurar CCE](#)

[Registro de Cloud Connect](#)

[Configuración del proxy de Cloud Connect](#)

[Estado de gestión de funciones de nube](#)

[Configuración de CVP Call Studio Application - Scripted AI Agent](#)

---

## Introducción

Este documento describe cómo configurar Webex AI Agent para Contact Center Enterprise (CCE).

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versión 15.0
- Customer Voice Portal (CVP) versión 15.0
- Call Studio de Customer Voice Portal (CVP)
- Navegador de voz virtualizado (VB) de Cisco

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- UCCE 15.0
- Webex CCE
- CVP 15.0
- Navegador de voz virtualizado (VB) de Cisco
- Conexión a la nube

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Descripción general de Webex AI Agent

Webex AI Agent es un asistente virtual de inteligencia artificial integrado en Cisco Webex CCE o CCE. Se ha diseñado para mejorar el servicio y la asistencia mediante el uso de interacciones automatizadas, ayudar a los agentes activos y ofrecer información a través de análisis.

### Background

El agente de inteligencia artificial se ha diseñado para interactuar con los usuarios del Contact Center, interpretar los datos introducidos, generar las respuestas adecuadas en función de la formación que se le haya dado y ejecutar tareas predefinidas. Esta guía describe los pasos necesarios para implementar un agente de IA en Contact Center Enterprise (CCE).

Webex AI Agent se presenta como parte de la nueva versión CCE 15.0.

### Arquitectura de inteligencia artificial de Webex Agent

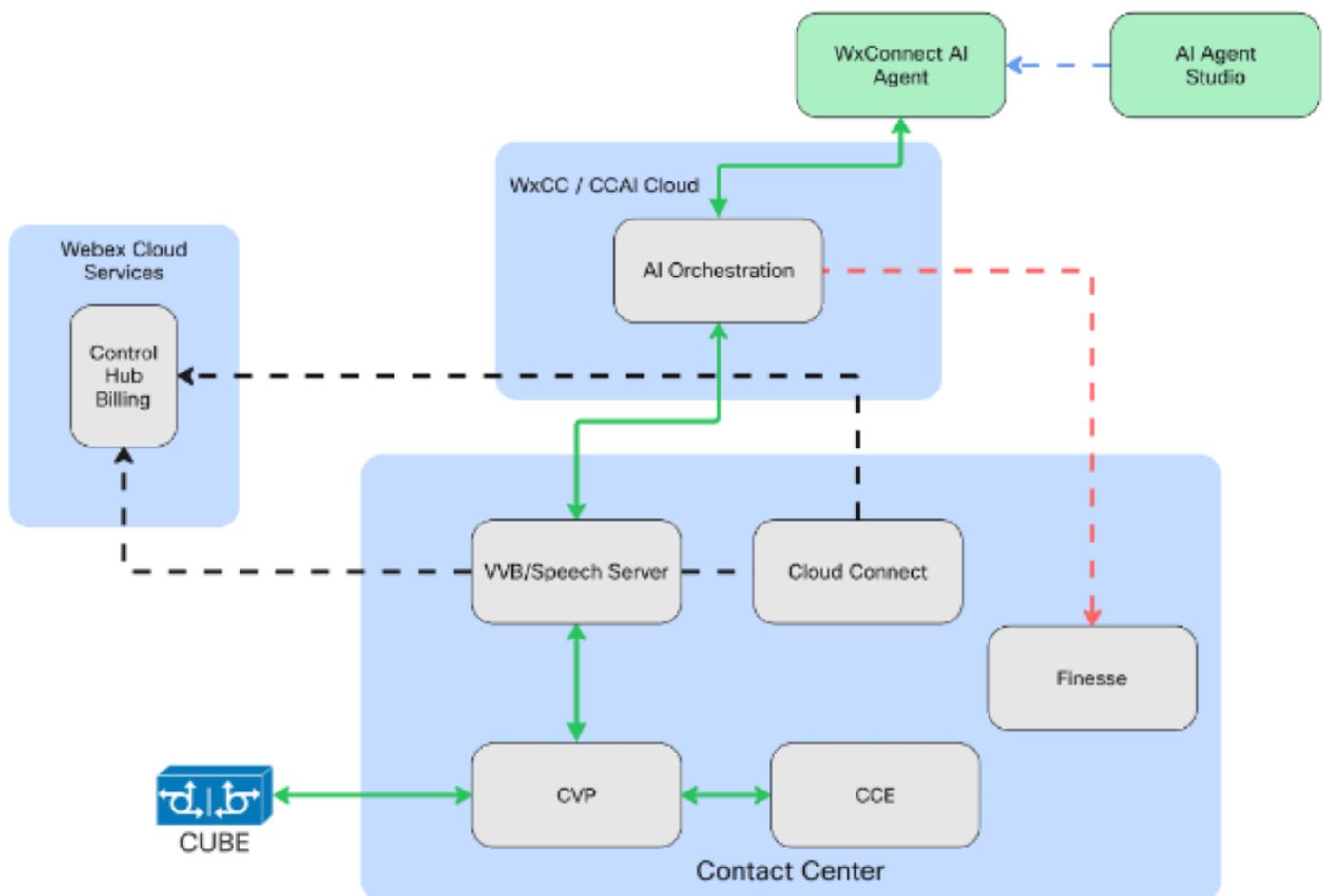


Arquitectura de inteligencia artificial de Webex Agent

**Nativo:** Solución interna de Cisco para el agente virtual

Este es el tipo de agente virtual que configura en este laboratorio.

## Componentes de Webex Agent AI



### Componentes de Webex Agent AI

Tanto en la solución CCE in situ como en el arrendatario de Webex CCE (WxCCE), varios componentes principales conforman la base de la solución Webex AI Agent. Estos componentes abarcan entornos en las instalaciones y en la nube, y funcionan conjuntamente para permitir interacciones inteligentes impulsadas por la IA.

### Componentes en las instalaciones

- Cisco Customer Voice Portal (CVP):  
CVP actúa como un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) integrado con CCE/WxCCE. Permite el autoservicio automatizado y el enrutamiento de llamadas. CVP colabora con VB y Speech Server para integrar el agente de inteligencia artificial en el flujo de IVR.
- CVP Call Studio: un entorno de desarrollo utilizado para diseñar y crear aplicaciones de voz para CVP
- Cisco Virtualized Voice Browser (VB)/Speech Server:  
VVB gestiona el procesamiento de IVR y multimedia. El servidor de voz comunica las solicitudes de la persona que llama a los servicios de orquestación de IA mediante el

protocolo gRPC.

- Núcleo de CCE:  
CCE Core incluye componentes clave como gateways periféricos, el router y la estación de trabajo de administración (AW). Estos trabajan juntos para procesar solicitudes y determinar el destino adecuado. La AW se utiliza para configurar y administrar todo el entorno de CCE.
- Conexión a la nube:  
Cloud Connect actúa como el puente seguro entre la infraestructura de CCE in situ y los servicios en la nube de Cisco, lo que permite una integración perfecta.

## Componentes de nube

- Servicios en la nube de Webex - Centro de control: una interfaz de gestión centralizada para configurar las soluciones de nube de Webex. Desde Control Hub, los usuarios pueden aprovisionar e iniciar AI Agent Studio
- AI Orchestration Services: capa de orquestación basada en la nube de Cisco que recibe las solicitudes entrantes del sistema CCE o WxCCE y las dirige al agente de inteligencia artificial de Webex Connect mediante un conector de Cisco
- Webex Connect AI Agent: un agente de inteligencia artificial alojado en la nube con tecnología de Webex Connect, diseñado para gestionar las interacciones de forma inteligente
- AI Agent Studio: una interfaz visual utilizada para diseñar flujos de trabajo y scripts para el agente AI con scripts, lo que permite experiencias de compromiso personalizadas

## Configuración de un agente de inteligencia artificial autónomo y con scripts en CCE

Para obtener información sobre cómo crear un agente con scripts o autónomo, consulte este [documento](#).

## Configurar servicios Webex - Concentrador de control

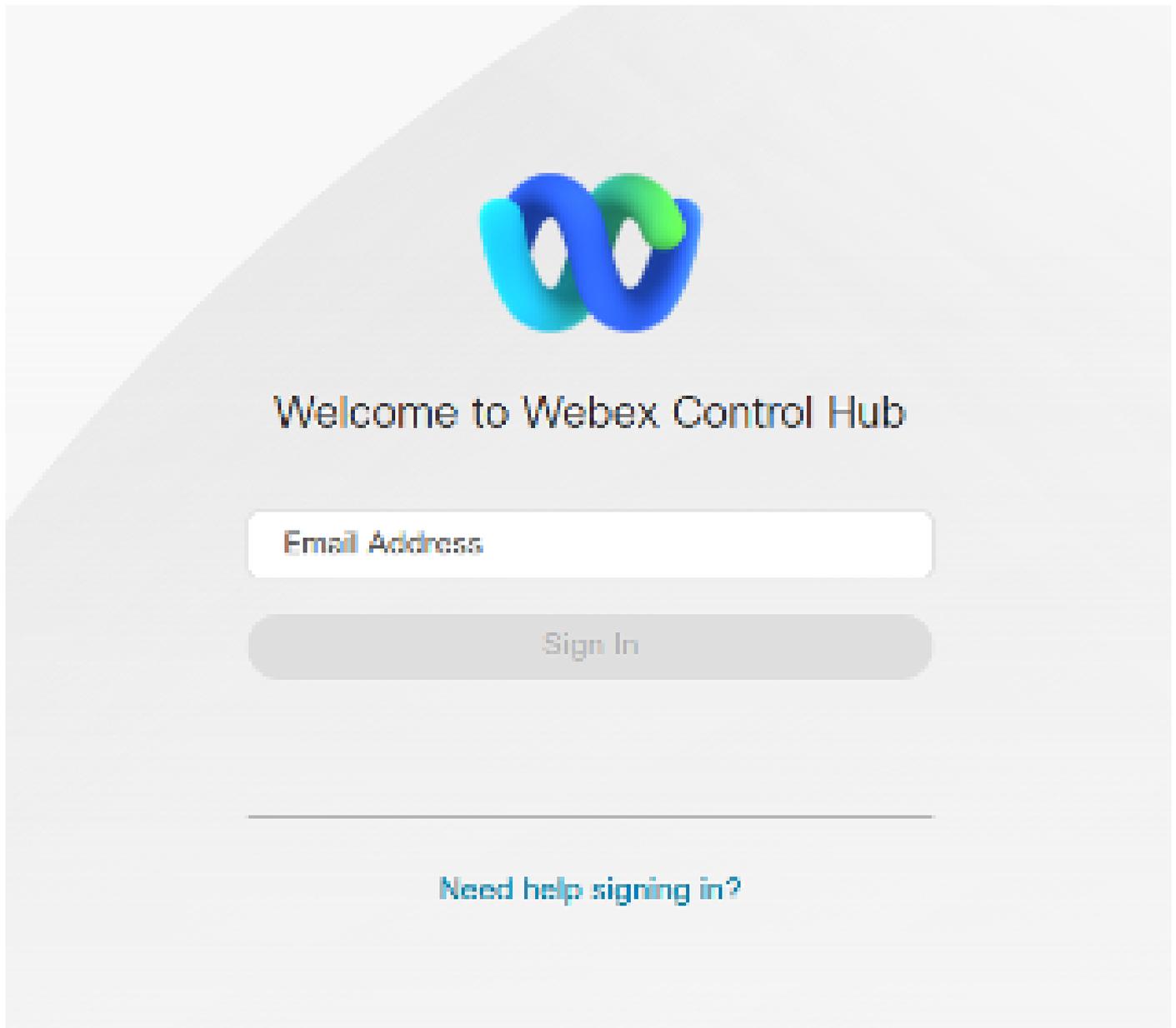
Webex Control Hub sirve como interfaz central para gestionar su organización, usuarios, derechos de servicio y la configuración de Webex Contact Center y otros servicios. Permite el aprovisionamiento de todos los servicios de Webex en una única organización del cliente.

Estas son las tareas de configuración de Webex AI Agent que puede probar dentro de su organización de Control Hub:

- Registrar Cloud Connect
- Iniciar AI Agent Builder

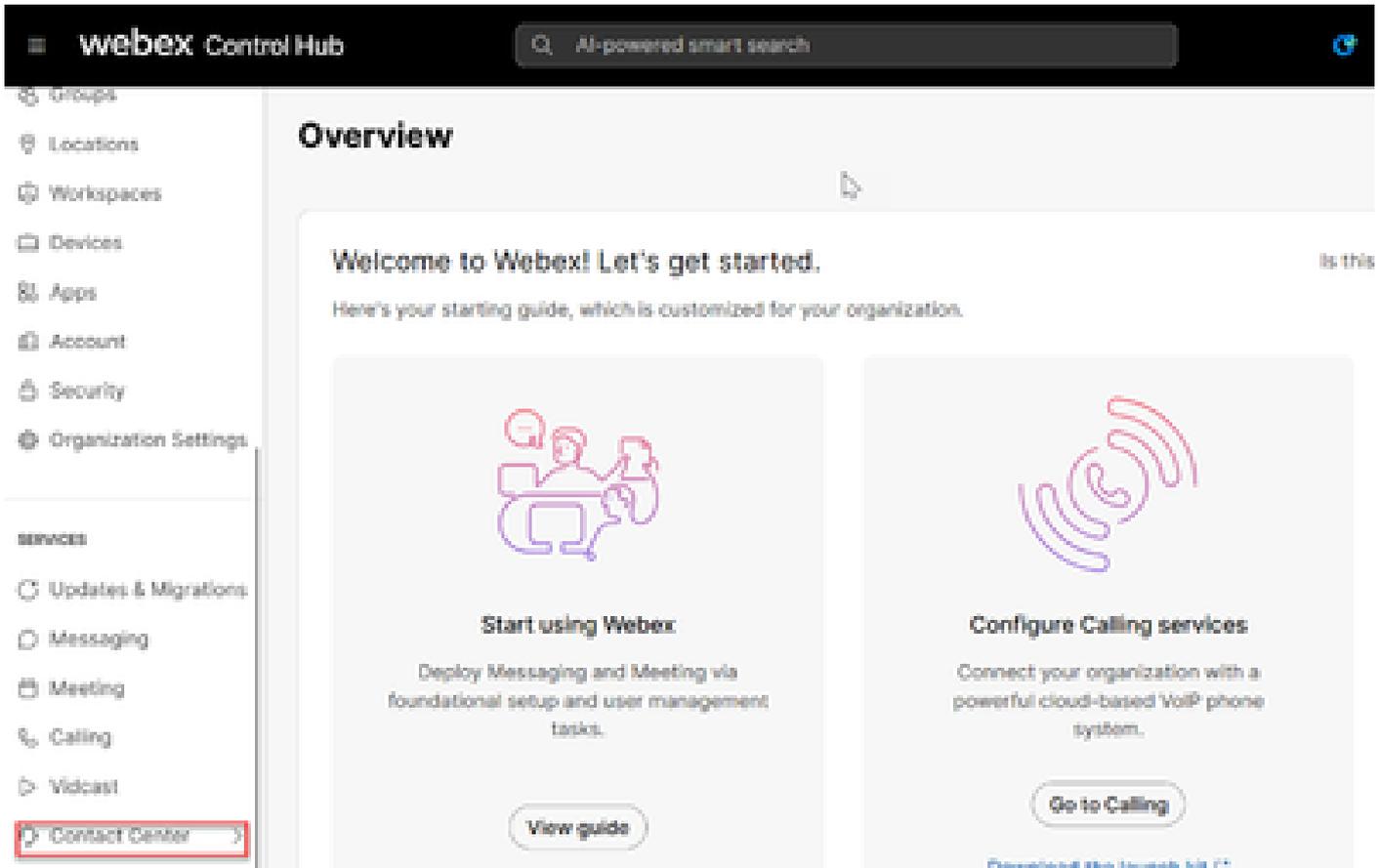
## Registrar Cloud Connect

Paso 1. Abra un navegador web y navegue hasta Control Hub: [admin.webex.com](https://admin.webex.com)



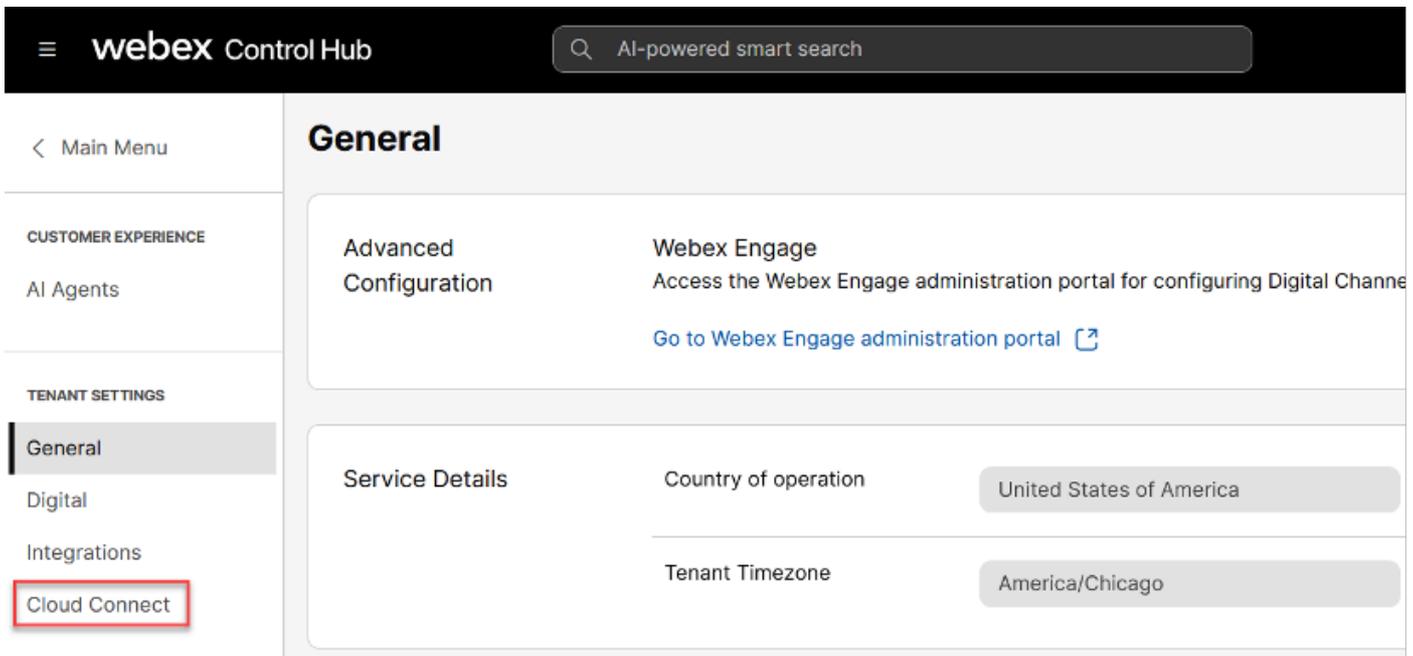
Inicio de sesión del hub de control

Paso 2. En Control Hub, navegue hasta la sección Contact Center desde el menú de la izquierda.



Introducción al hub de control

Paso 3. En la página Contact Center, haga clic en Cloud Connect para iniciar el proceso de registro.



Hub de control cloud connect

Paso 4. En la página Cloud Connect, haga clic en Add Cloud Connect.

# Add Cloud Connect

Agregar conexión a la nube

Paso 5. Introduzca el nombre y el nombre de dominio completo (FQDN) y, a continuación, haga clic en Registrar.

### Add Cloud Connect Cluster

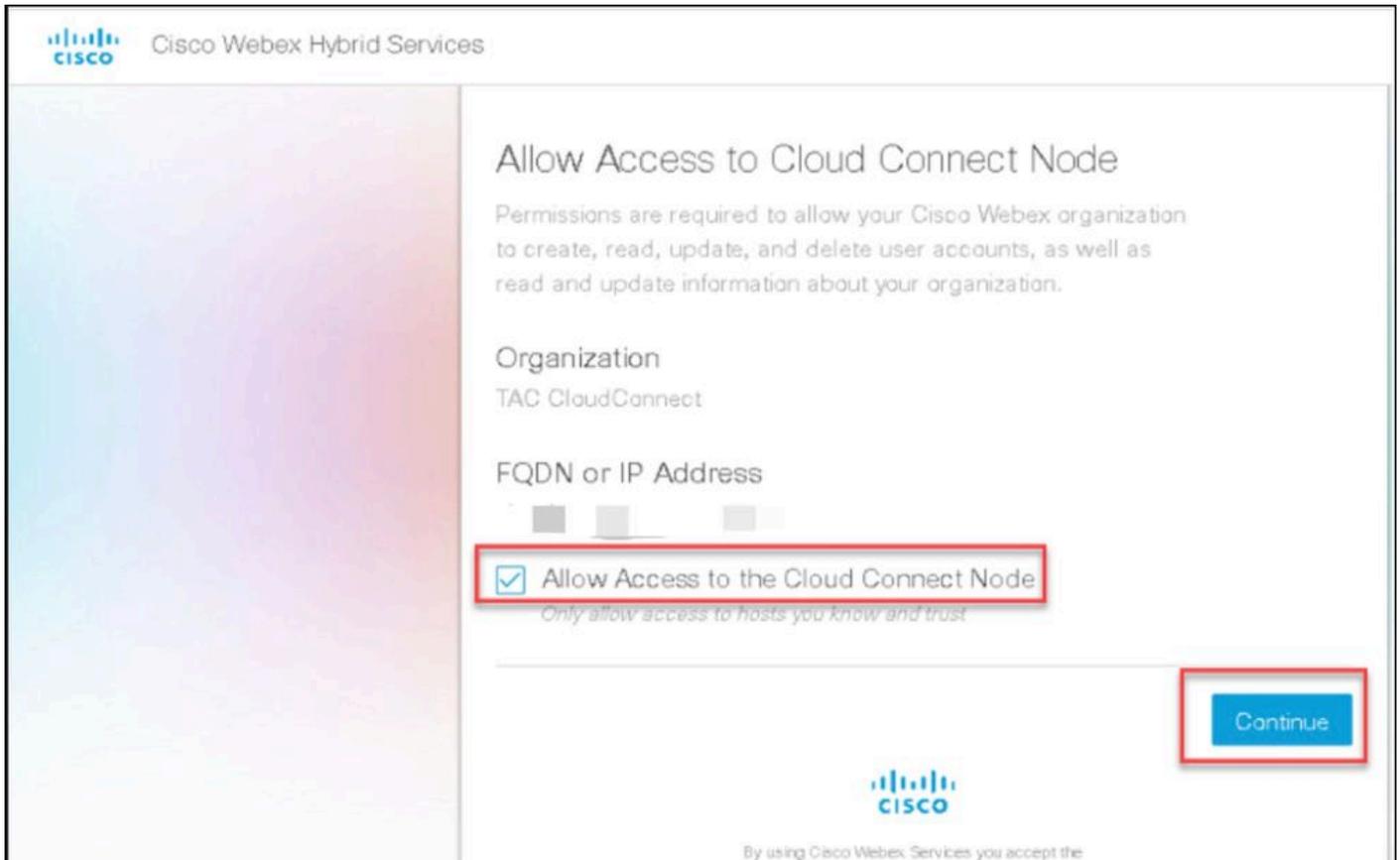
**Display Name**  
Display Name of the on-premises Cloud Connect cluster which is being Registered to the cloud

---

**FQDN**  
Enter the FQDN of primary Cloud Connect node from the deployment being Registered

add cc cluster

Paso 6. En la ventana Allow Access, marque la casilla de verificación Allow Access to the Cloud Connect Node y, a continuación, haga clic en Continué.



Permitir acceso a CC

Paso 7. Cuando vea la confirmación de que el registro ha finalizado, puede cerrar la ventana.

# Cisco Cloud Connect

## Registration Complete

The Cloud Connect is successfully registered to Cisco Webex.

You may now close this window.

Registro de conexión a la nube finalizado

## Configurar CCE

Los pasos necesarios para preparar CCE para la implementación de Webex AI Agent son:

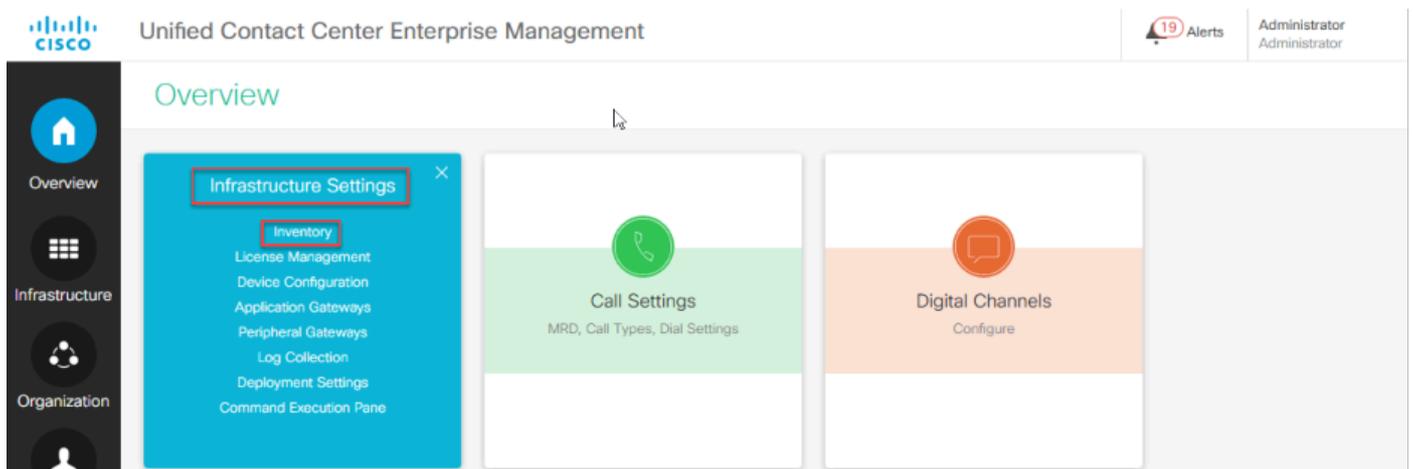
- Registro de Cloud Connect
- Configuración de proxy de Cloud Connect
- Estado de gestión de funciones de Cloud Connect

### Registro de Cloud Connect

Paso 1. Abra un explorador Web y desplácese hasta la herramienta de administración Web PCCE, también conocida como Panel único de acceso (SPOG).

Paso 2. Inicie sesión con las credenciales del administrador.

Paso 3. En la interfaz de administración web, seleccione Configuración de infraestructura y, a continuación, seleccione Inventario.



Inventario

Paso 4. En la página Inventario, localice el servidor de Cloud Connect. Asegúrese de que su estado sea verde y de que no haya alertas.

En este laboratorio, solo se muestra un Cloud Connect Server (Publisher). En un entorno de producción, normalmente se ven dos servidores: Editor y suscriptor.



Editor CC

Paso 5. Haga clic en el servidor de Cloud Connect para ver las credenciales de administrador y el estado de sincronización con el servidor AW. Dado que no es necesario realizar ningún cambio, haga clic en Cancelar para salir.

Cloud Connect Administration

Username\* administrator

Password\* .....

Launch Cisco Webex Control Hub

Current Sync Status : In Sync

Sync Status ⓘ

Sync Type \* :  Differential Sync  Full Sync

Cancel Save

Guardar

## Configuración del proxy de Cloud Connect

Paso 1. En el SPOG, desplácese hasta la página Descripción general y desplácese hacia abajo si es necesario para localizar y seleccionar la tarjeta Características.

Unified Contact Center Enterprise Management

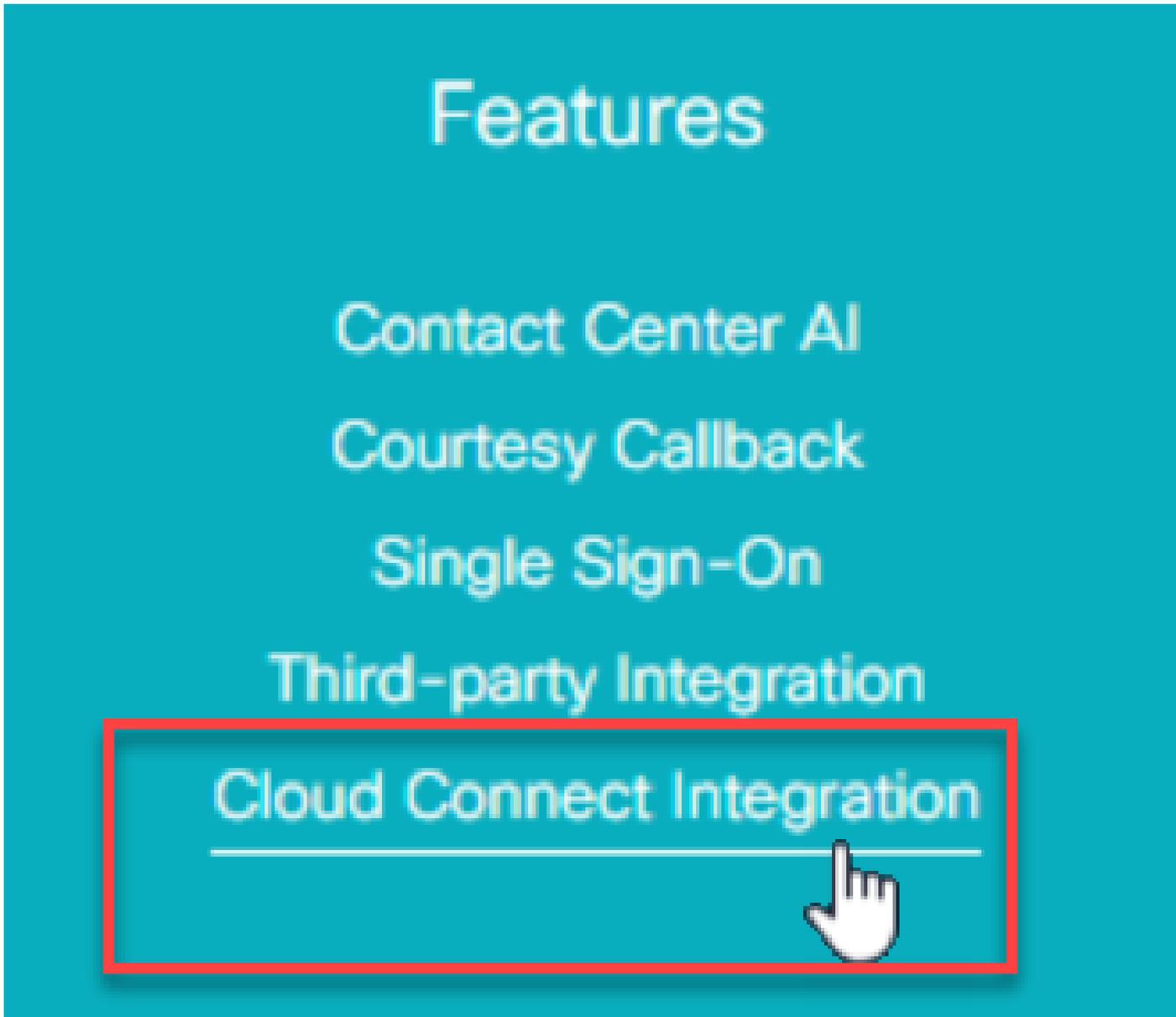
Overview

Desktop Settings  
Desk Settings, Reason Labels, Agent Trace

Features  
Contact Center AI, Coaching Callback, Single Sign-on

Función

Paso 2. En la tarjeta Características, haga clic en Integración de Cloud Connect.



Selección de funciones

Paso 3. Ver el estado de registro de Cloud Connect junto con los detalles de configuración de proxy.

A screenshot of the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The top navigation bar includes the Cisco logo, the title "Unified Contact Center Enterprise Management", a notification bell with "19 Alerts", and the user role "Administrator Administrator". A left sidebar contains navigation icons for Overview, Infrastructure, Organization, and Users. The main content area is titled "Cloud Connect Integration" and includes a "Manage Cloud Connect settings" link with a help icon. Below this is a "Registration" section with the text "Cloud Connect Registration Status: Registered" and a note: "Please ensure that the Cloud Connect node you are trying to register has internet connectivity and the proxy server, in case your development needs one, has been configured before continuing the registration process." A link to "Cisco Webex Control Hub" is provided for registration/un-registration. The "Cluster Information" section contains a "Proxy Details" link, which is highlighted with a red box. A mouse cursor is visible near the bottom right of the interface.

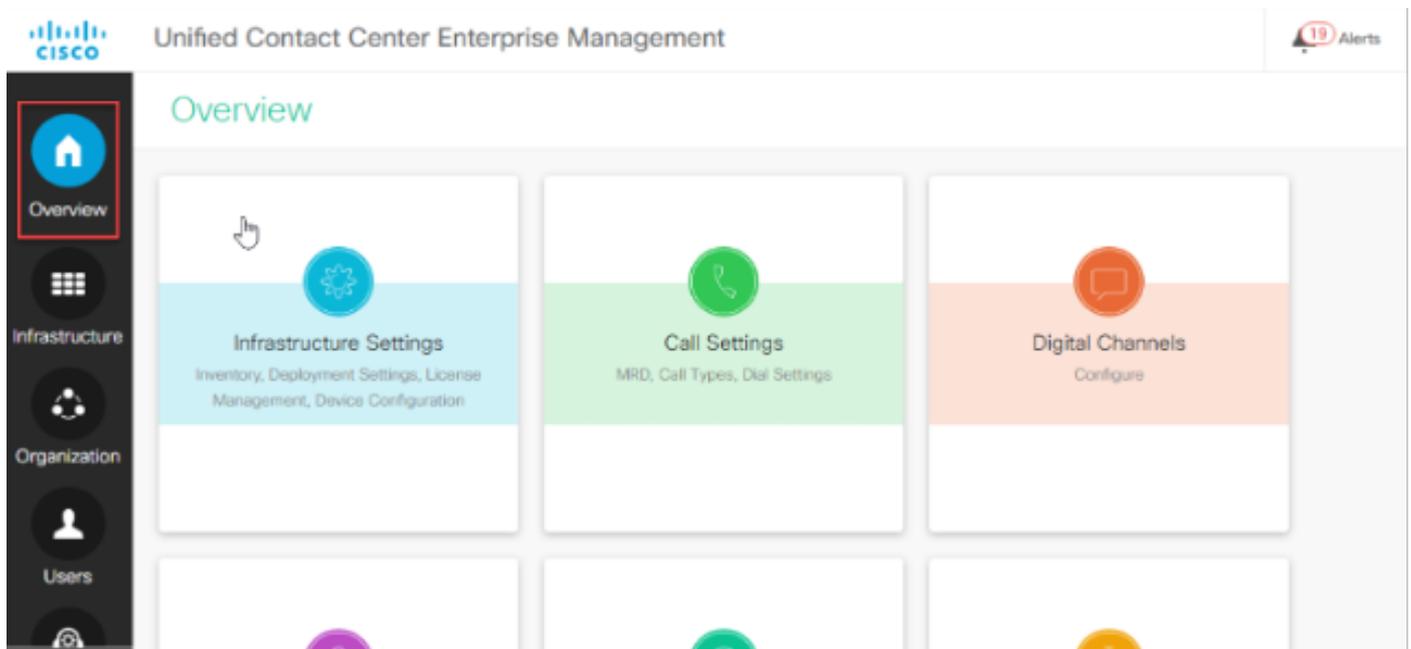
Si su entorno requiere un proxy para comunicarse con los servicios de Webex, introduzca los detalles del proxy que utiliza Cloud Connect.

Por ejemplo: abc.cisco.com:8080

De forma predeterminada, HTTP utiliza el puerto 80, pero puede especificar un número de puerto diferente en la configuración de proxy.

En este laboratorio, no se requiere un proxy, por lo que no se configura.

Paso 4. Haga clic en Descripción general para volver al menú principal.



Overview

## Estado de gestión de funciones de nube

Paso 1. Inicie sesión en la interfaz de línea de comandos (CLI) de Cloud Connect.

Paso 2. En la CLI de Cloud Connect, ingrese el comando mencionado:

```
show cloudconnect featureflagmgmt status
```

Debe ver que el estado es ACTIVE.

```
admin:show cloudconnect featureflagmgmt status
{"status": "ACTIVE",
 "cluster": {
  "nodes": [
    {
      "address": "10.10.10.1",
      "status": "MemberReachable",
      "statusSince": 1744347140631,
      "statusURL": "https://10.10.10.1:8445/featureflagmgmt/v1/status"
    }
  ]
 },
 "peerSync": false
}
```

Estado activo

Nota: Para habilitar la función en Cloud Connect, se requiere información como clave del SDK. El gerente de productos del Contact Center proporciona toda la información necesaria

A continuación, para verificar las funciones habilitadas para este arrendatario de Webex (incluidas las necesarias para la implementación del agente de inteligencia artificial), puede ejecutar una llamada de API específica en un navegador web.

Paso 3. Abra un navegador web y ejecute la API mencionada.

<https://finesse1.dcloud.cisco.com/desktop/api/DesktopConfig>

```
Pretty-print 
{"themesConfigured":false,"finesseVersion":"15.0.1.10000-24","Hybrid_AI_Agent_Autonomous":"true","desktopLicensed":true,"systemAuthMode":"HYBRID","HYBRID_AI_ASSISTANT":"true","redirectToAlternateHost":false,"alternateHost":":443","deploymentType":"UCCE","enhanceContrast":"true","enableConsoleTraceLogging":false,"useStrictCSPHeader":false,"securityBannerMessage":"","systemStatus":"IN_SERVICE","host":":443","isAlternateSystemAvailable":false,"enableMobileAgentLogin":"true","isProxyRequest":false,"useStrictImgSrcCSP":true,"useStrictStyleSrcCSP":true,"useStrictFontSrcCSP":true,"Hybrid_AI_Agent_Scripted":"true"}
```

Salida de API

Paso 4. En la respuesta de la API, marque la casilla Pretty-print para dar formato a los resultados para facilitar la lectura.

```
Pretty-print 
{"themesConfigured":false,"finesseVersion":"15.0.1.10000-24","Hybrid_AI_Agent_Autonomous":"true","desktopLicensed":true,"systemAuthMode":"HYBRID","HYBRID_AI_ASSISTANT":"true","redirectToAlternateHost":false,"alternateHost":":443","deploymentType":"UCCE","enhanceContrast":"true","enableConsoleTraceLogging":false,"useStrictCSPHeader":false,"securityBannerMessage":"","systemStatus":"IN_SERVICE","host":":443","isAlternateSystemAvailable":false,"enableMobileAgentLogin":"true","isProxyRequest":false,"useStrictImgSrcCSP":true,"useStrictStyleSrcCSP":true,"useStrictFontSrcCSP":true,"Hybrid_AI_Agent_Scripted":"true"}
```

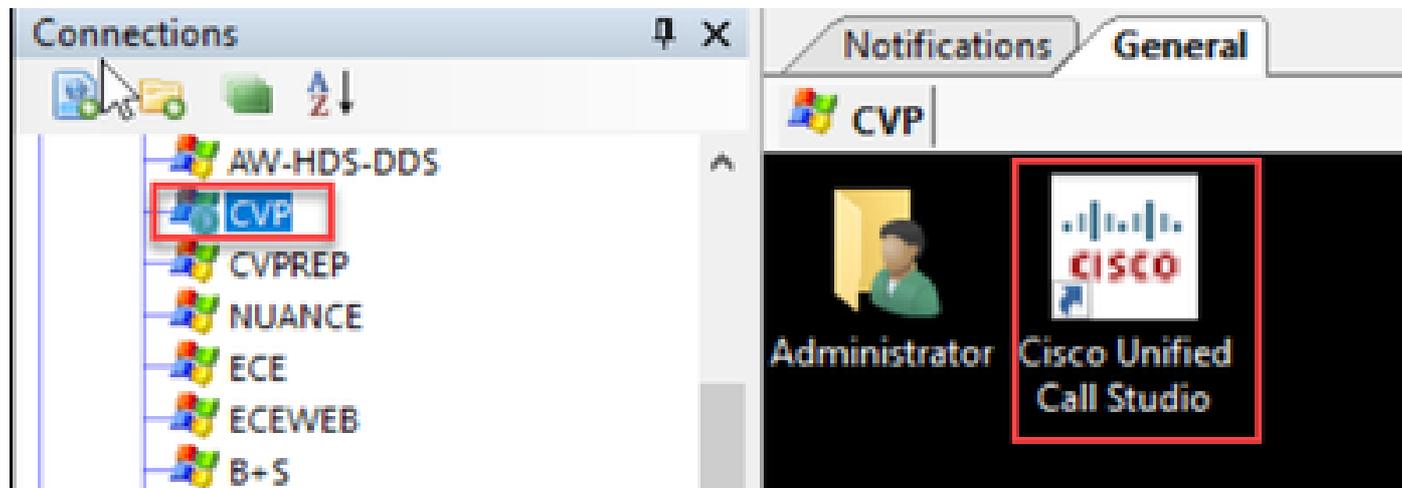
Salida de API

En este laboratorio, dado que ha configurado solo un agente de inteligencia artificial con scripts, la única función necesaria que el equipo de productos de Cisco necesita habilitar para este arrendatario es Hybrid\_AI\_Agent\_Scripted, que se ve que está habilitada.

## Configuración de la aplicación CVP Call Studio - Agente AI con scripts

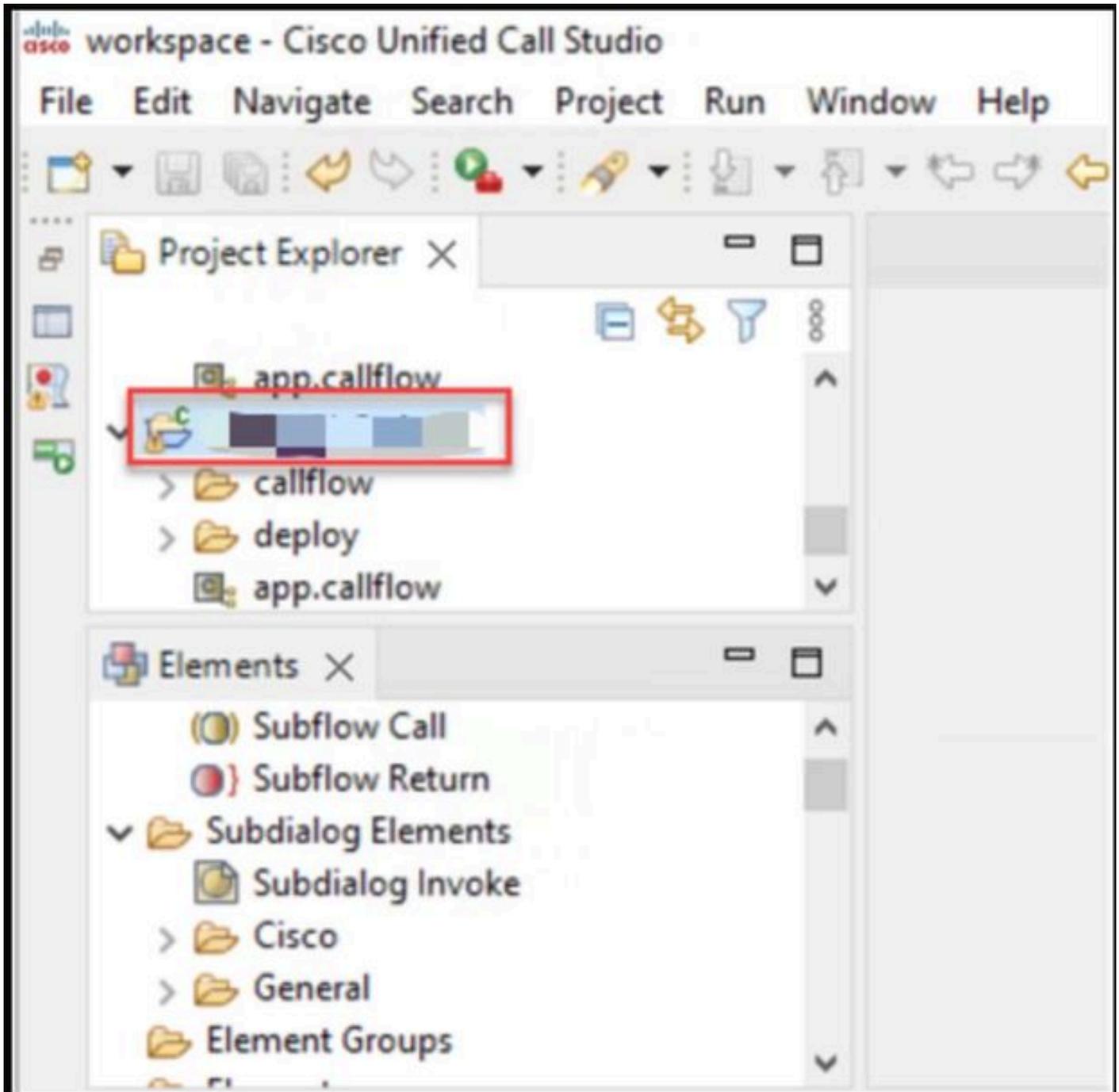
En este ejemplo, se ha desarrollado la aplicación Call Studio y sirve como ejemplo para la implementación en su aplicación Call Studio.

Paso 1. En CVP, haga clic en el icono Call Studio del escritorio para iniciar la aplicación.



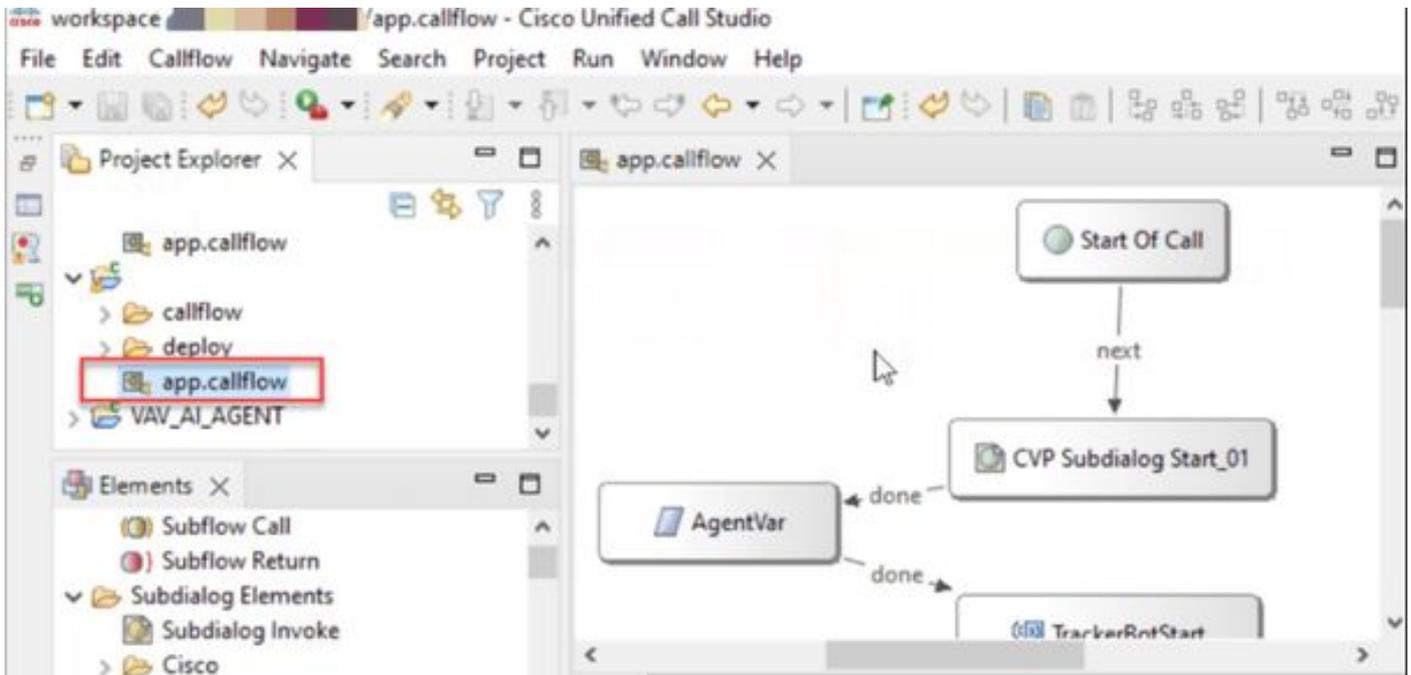
CVP

Paso 2. En CVP Call Studio, desplácese hacia abajo y expanda el proyecto de aplicación Sample.



Aplicación

Paso 3. Dentro de la carpeta Sample Application, haga clic en app.callflow para abrir el flujo de llamada.



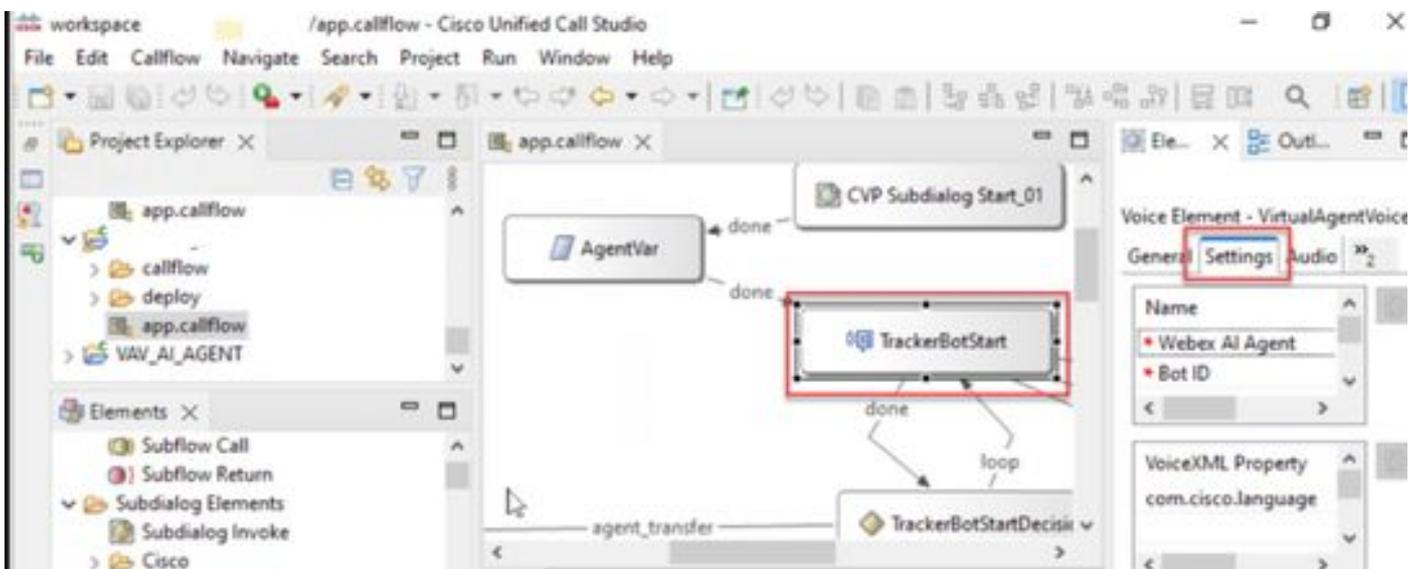
Paso 4. Ahora verá el flujo de llamadas de esta aplicación. Se trata de un flujo sencillo diseñado para demostrar la interacción del agente de IA. La aplicación inicia la conversación con el agente virtual mediante el elemento VAV (voz de agente virtual), con la etiqueta InicioDeRastreador.

InicioDeRastreador.

Una vez que el agente virtual termine la conversación:

- La aplicación enruta la llamada a un agente activo o
- Continúe la conversación con el agente virtual hasta que se complete, según el resultado.

Haga clic en el elemento Virtual Agent Voice (TrackerBotStart) y vaya a la pestaña Settings para abrir su configuración.



Paso 5. Agregue la información del agente de IA. Para el tipo de agente Webex AI, elija Scripted.

Una vez seleccionado, aparece el campo Id. de bot.

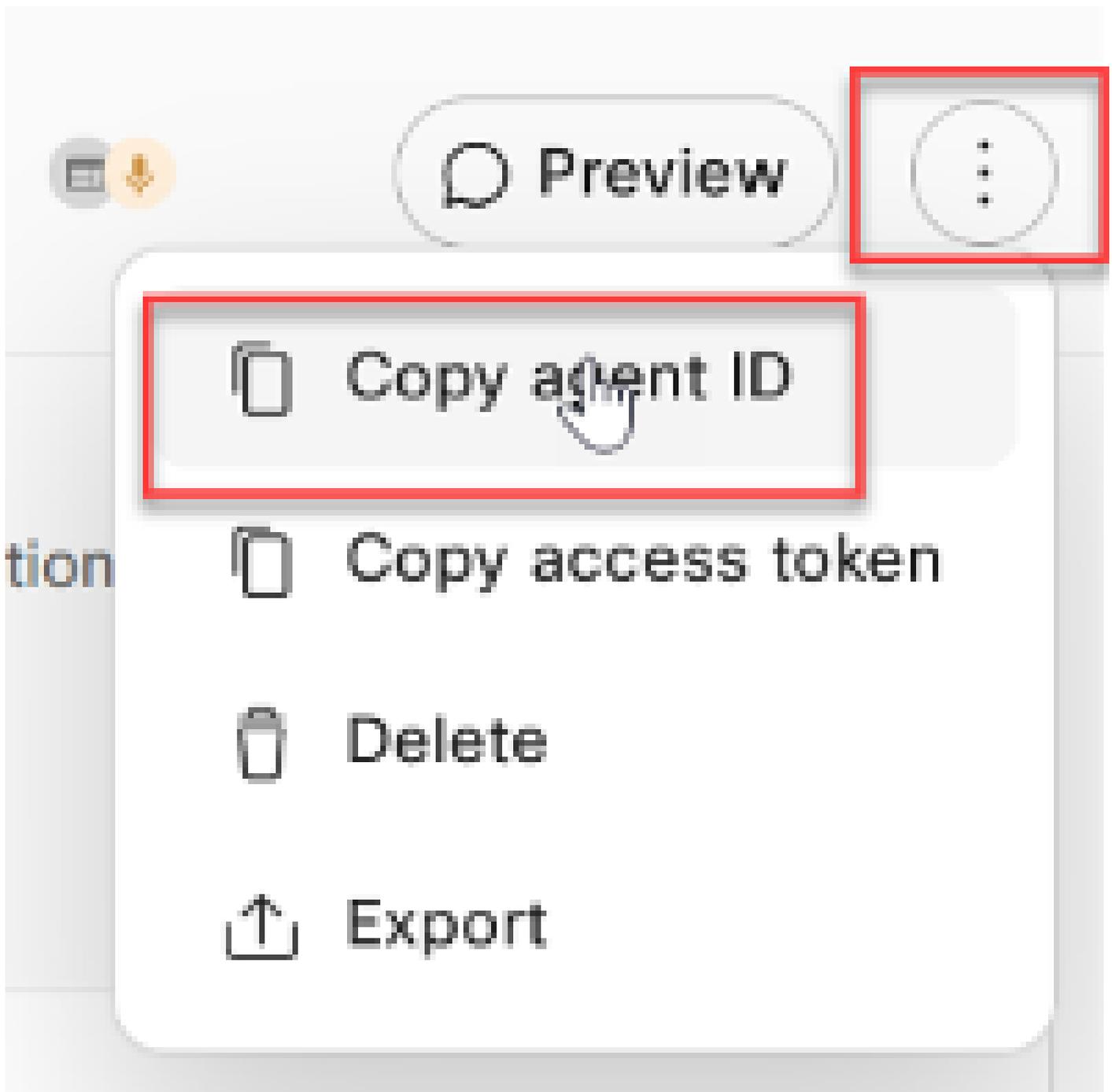
The image shows a voice flow editor interface. On the left, a flowchart contains several elements: 'CVP Subdialog Start\_01', 'AgentVar', 'TrackerBotStart' (highlighted with a red box), 'TrackerBotStartDecision', and 'SetOrderNumber'. Arrows indicate flow paths with labels like 'done', 'loop', 'agent\_transfer', 'custom\_exit', and 'end\_session'. On the right, a settings panel titled 'Voice Element - VirtualAgentVoice' is open, showing tabs for 'General', 'Settings', 'Audio', 'Data', and 'Events'. The 'Settings' tab is active, displaying a table of properties:

Name	Value
* Webex AI Agent	Scripted
* Bot ID	68346862640ce71
* Secure Logging	false
Event Name	welcome_event
Event Data	'name':'Robert','f

Below this table is another section for 'VoiceXML Property' with the following entry:

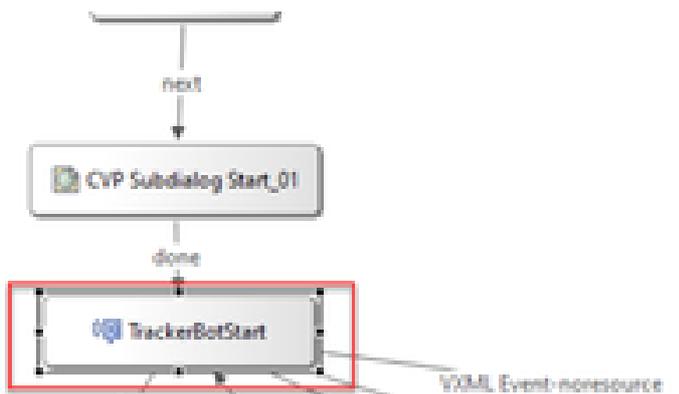
VoiceXML Property	Value
com.cisco.language	en-US

Copie el ID de bot de AI Agent Studio y péguelo en el campo ID de bot.



Copiar ID de agente

Este es el id que necesita copiar y pegar: 68346862640ce715aab84ca7



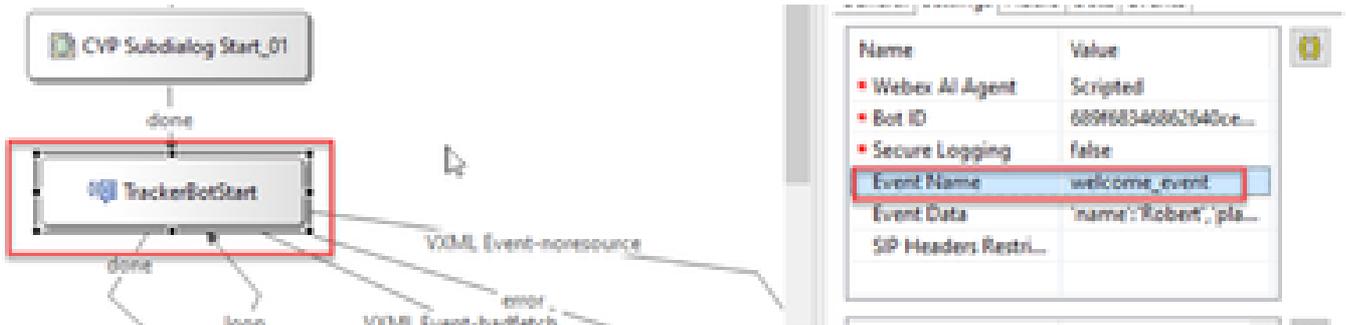
Voice Element - VirtualAgent/Voice

General Settings Audio Data Events

Name	Value
• Webex AI Agent	Scripted
• Bot ID	68346862640ce715aab84ca7
• Secure Logging	false
Event Name	👉 welcome_event
Event Data	{name:'Robot', pla...
SIP Headers Restri...	

Registro seguro: esta configuración controla si se registran datos potencialmente confidenciales del elemento. Si se activa (se establece en true), se enmascara la salida del elemento (como texto de consulta, texto de cumplimentación y JSON) del agente de inteligencia artificial. Por ahora, deje Secure Logging establecido en false.

Se le solicita que pase un evento al agente de IA. Asegúrese de establecer el nombre del evento en: welcome\_event



Puede enviar información al Agente de IA agregando variables y valores en el Campo de datos de evento. Introduzca las variables mencionadas y sus valores correspondientes.

Nombre: nombre

Valor: su nombre

Nombre: lugar

Valor: su ubicación

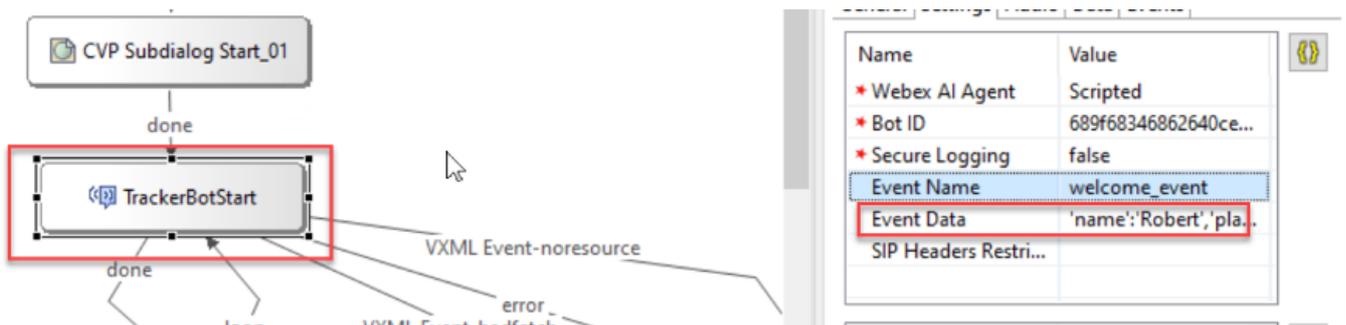
En este ejemplo,

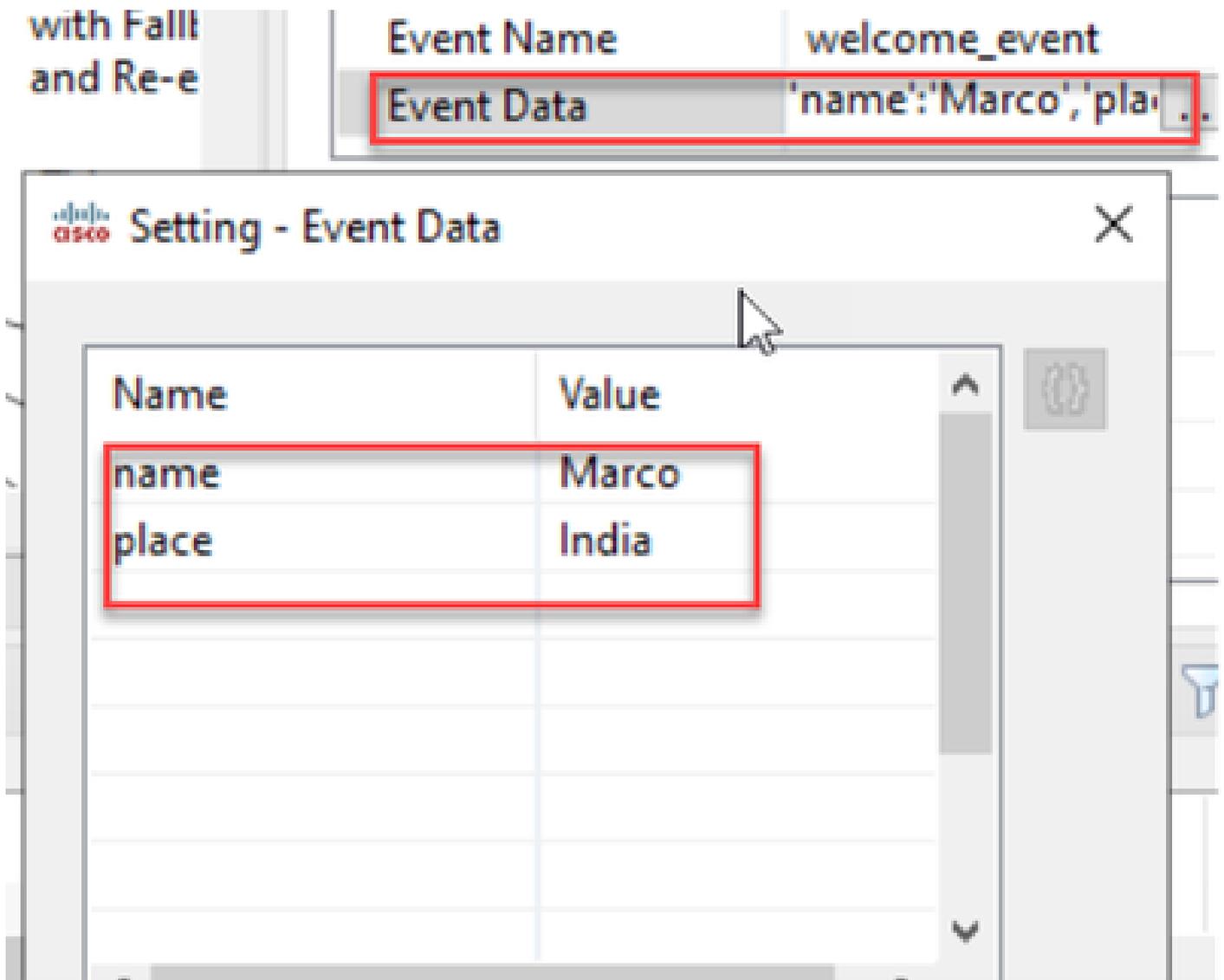
Nombre: nombre

Valor: Marco

Nombre: lugar

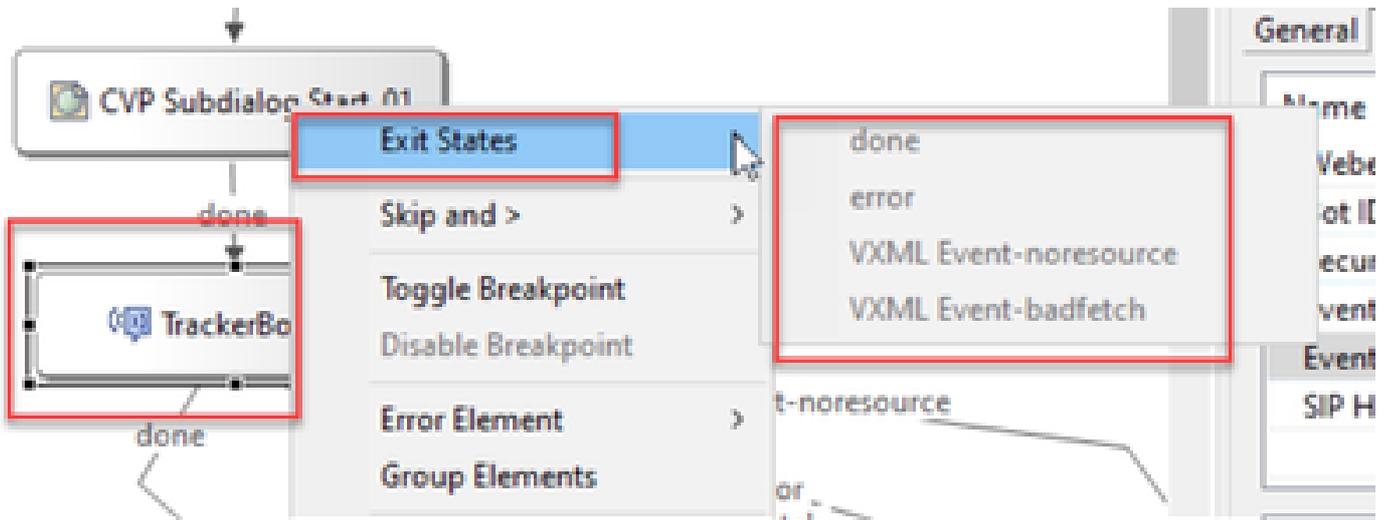
Valor: India





Paso 5. Ahora, revisamos cómo manejar correctamente el flujo de llamadas CVP cuando los recursos no están disponibles o se produce un error gRPC durante la integración con el Agente AI.

Haga clic con el botón secundario en el elemento AV (TrackerBotStart) y compruebe los estados de salida.

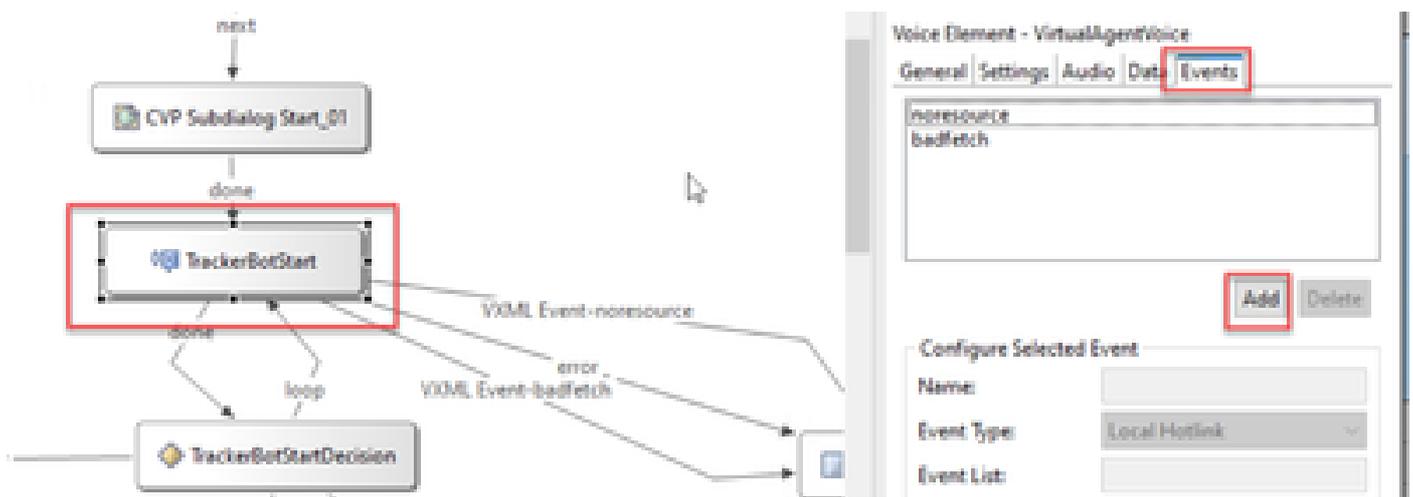


Captura de pantalla de Call Studio

De forma predeterminada, el error, VXML Event-noresource y VXML Event-badfetch forman parte del elemento. Cuando se produce alguno de estos errores, la aplicación está diseñada para retroceder reproduciendo un mensaje de audio y, a continuación, transfiriendo la llamada a un agente en directo.

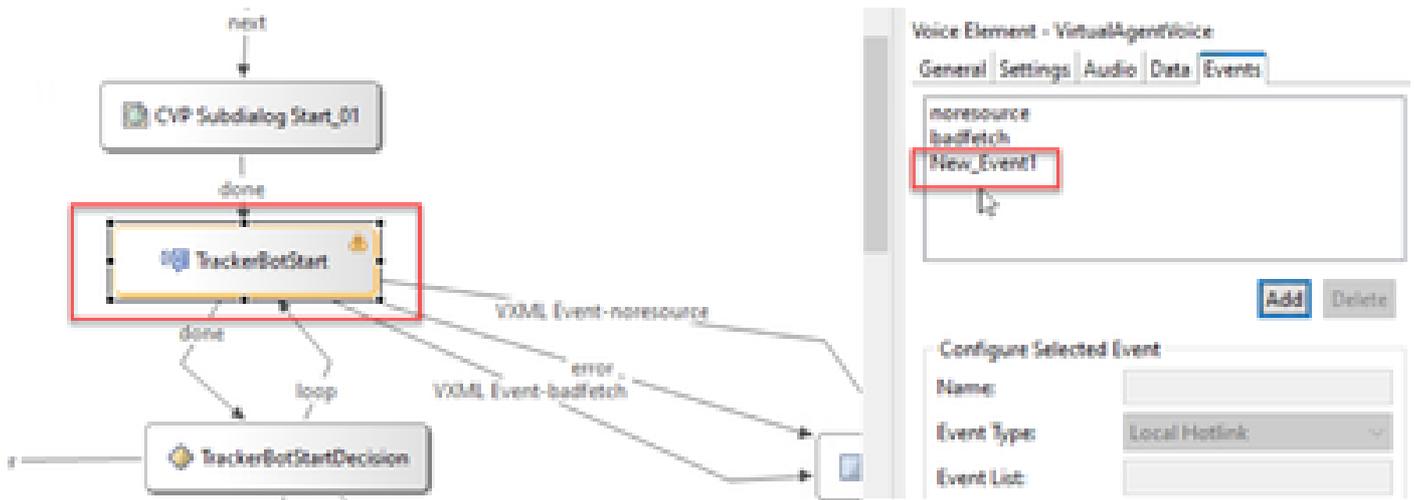
En esta aplicación de Call Studio, observe que se reproduce automáticamente un aviso de audio después de que se active uno de estos errores, lo que garantiza una experiencia fluida e informativa para la persona que llama.

No es necesario agregar eventos adicionales a menos que desee controlar un caso específico. Si desea agregar un nuevo evento VXML, haga clic en el elemento VAV y, en las fichas Evento, haga clic en AGREGAR.



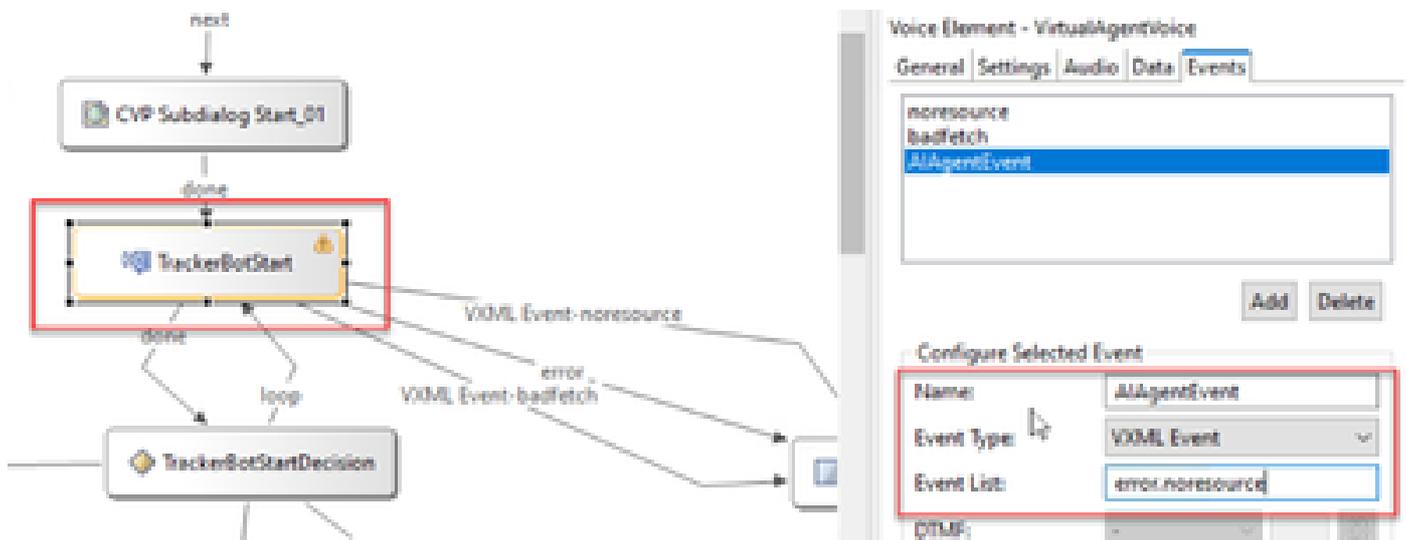
Captura de pantalla de Call Studio

Se agrega un nuevo evento con el nombre New\_Event1. Selecciónelo para modificar el nombre y configurar los parámetros del evento.



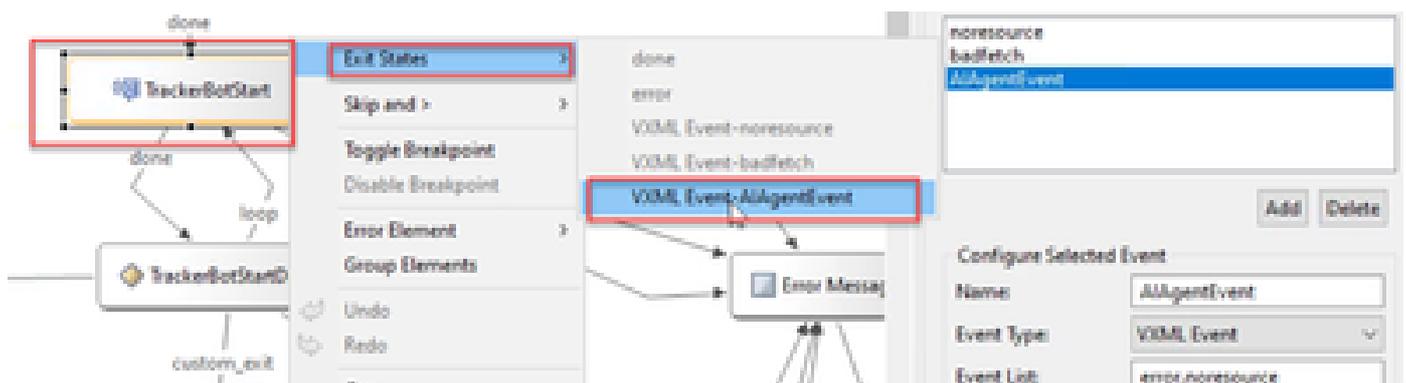
Captura de pantalla de Call Studio

Cámbiele el nombre a AIAgentEvent. Deje el Tipo de Evento establecido en Evento VXML. En la Lista de eventos, puede elegir error.noresource.

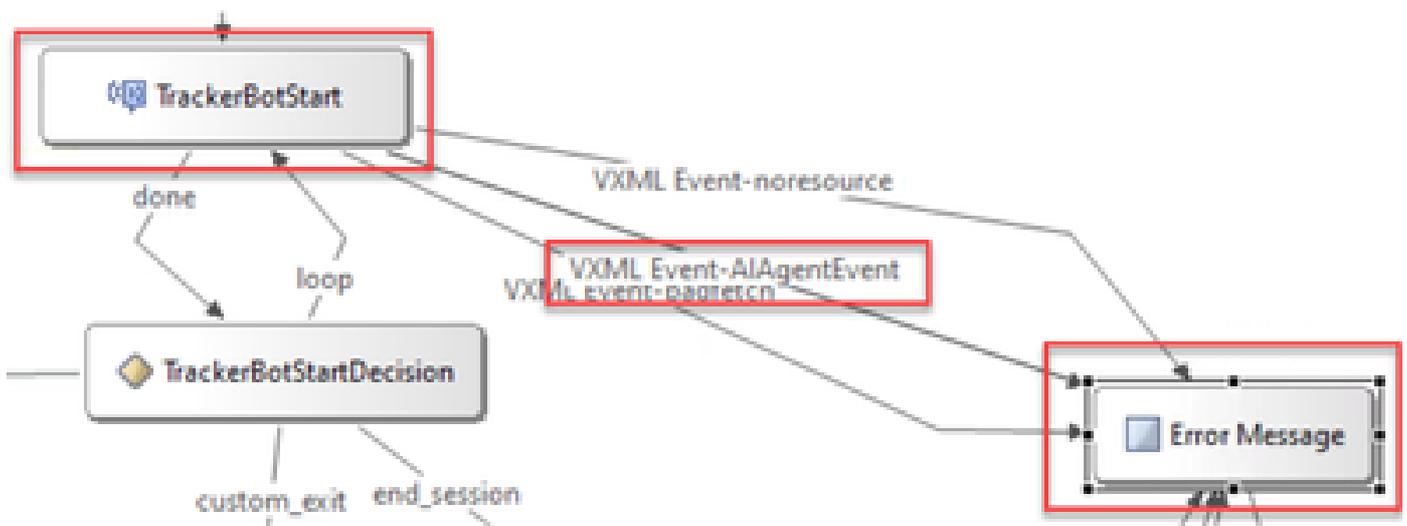


Captura de pantalla de Call Studio

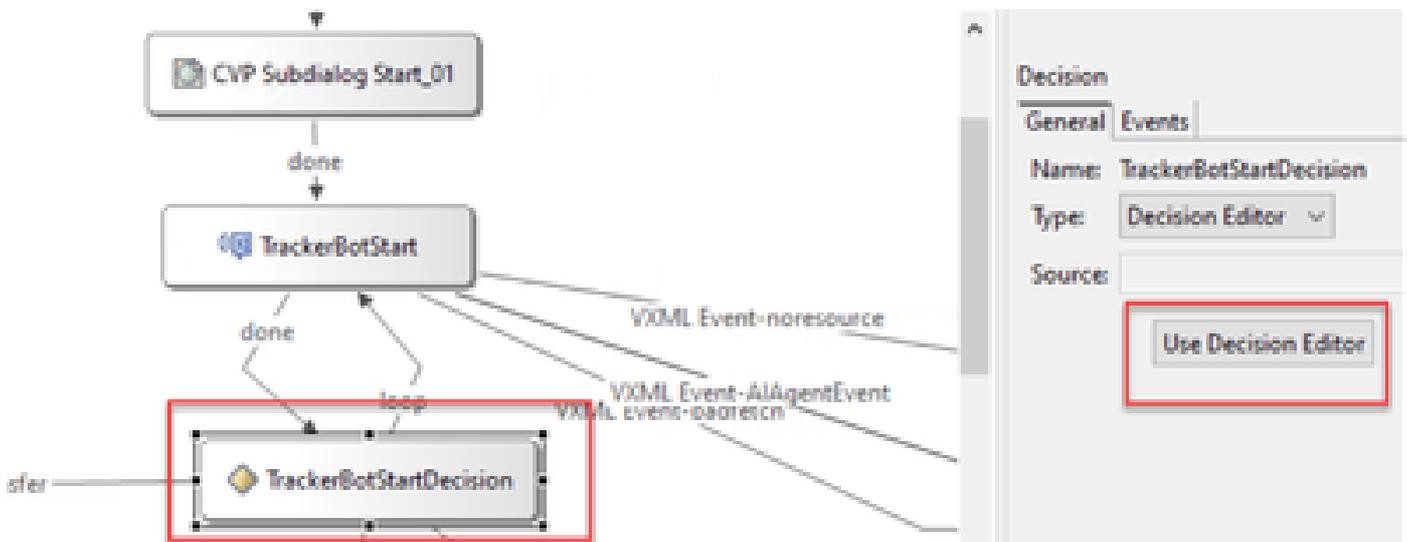
Ahora, dirija el nuevo estado de salida al elemento de audio que controla otros errores, como el elemento Mensaje de error. Para ello, haga clic con el botón derecho en el elemento VAV, seleccione Exit States, elija el nuevo evento (AIAgentEvent) y arrastre su flecha hasta el elemento Error Message.



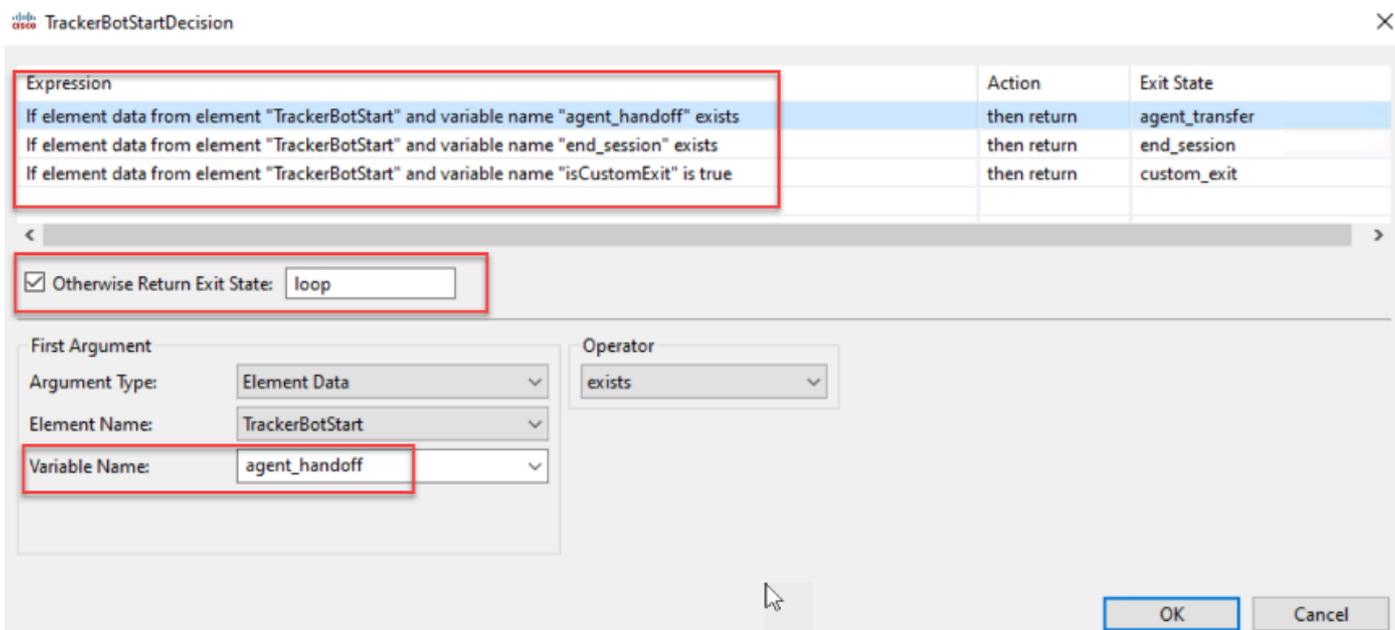
Al final se ve:



Paso 6. Ahora, revisamos el nodo de decisión. Haga clic en el nodo Decision y elija Use Decision Editor.



Paso 7. Verá opciones para enviar la llamada a un agente real, finalizar la sesión o utilizar una salida personalizada. Estas acciones se basan en tres elementos de datos que dependen del resultado del agente de IA. Una vez revisado, haga clic en Aceptar.



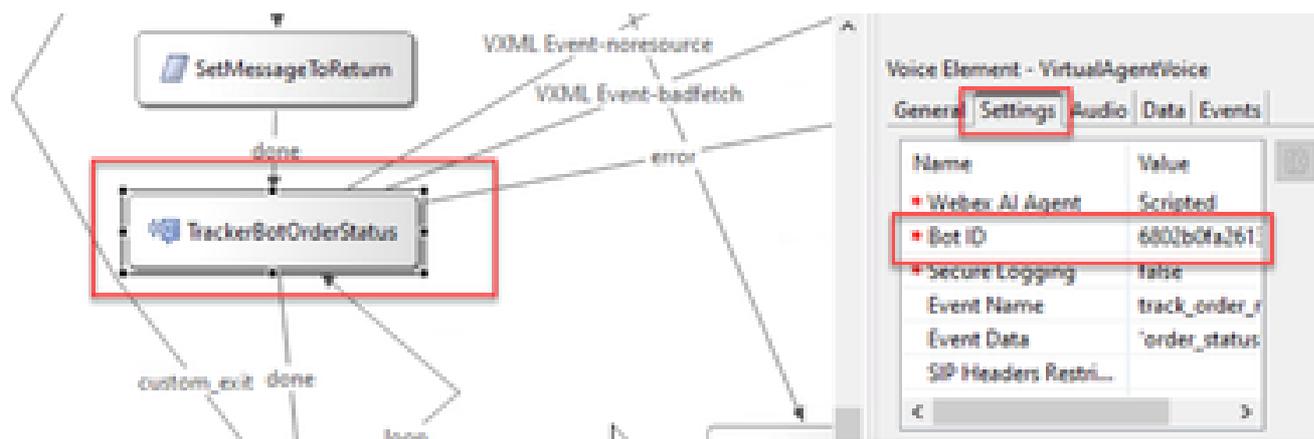
Decisión de inicio de bot

Paso 8. Una vez finalizada la interacción con el agente de inteligencia artificial, esta aplicación de Call Studio evalúa los resultados. Según esa evaluación, la conversación con el agente de IA puede continuar usando un segundo elemento VAV.

Si se desplaza hacia abajo en la aplicación Call Studio, encontrará el segundo elemento AV denominado TrackerBotOrderStatus.

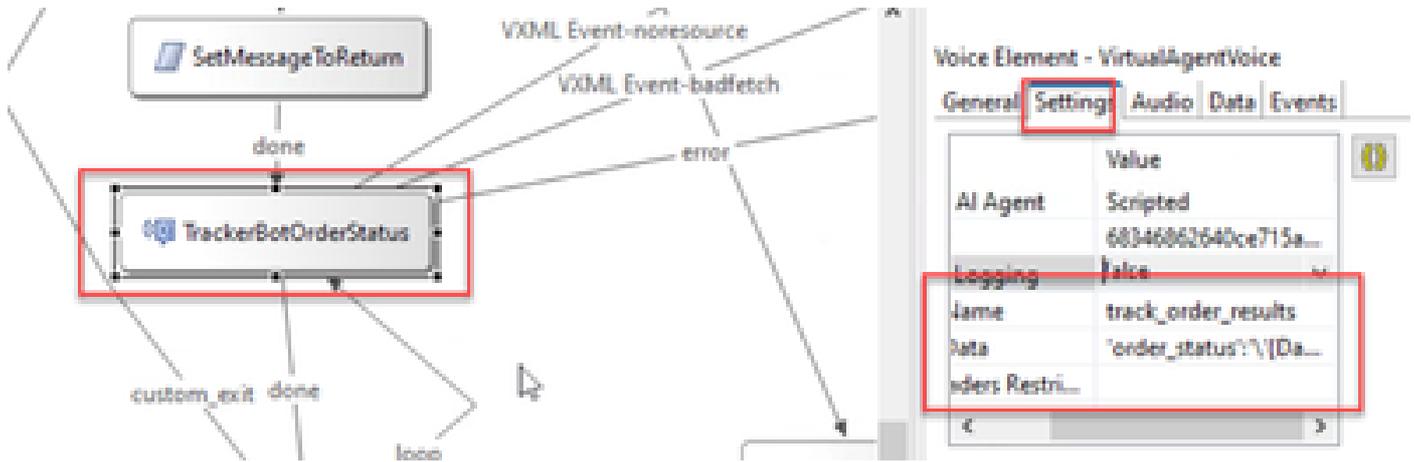
Agregue el mismo ID de bot a este elemento y mantenga los Nombre de evento y los Datos de evento existentes tal y como están configurados.

Este es el ID que necesita copiar y pegar: 68346862640ce715aab84ca7



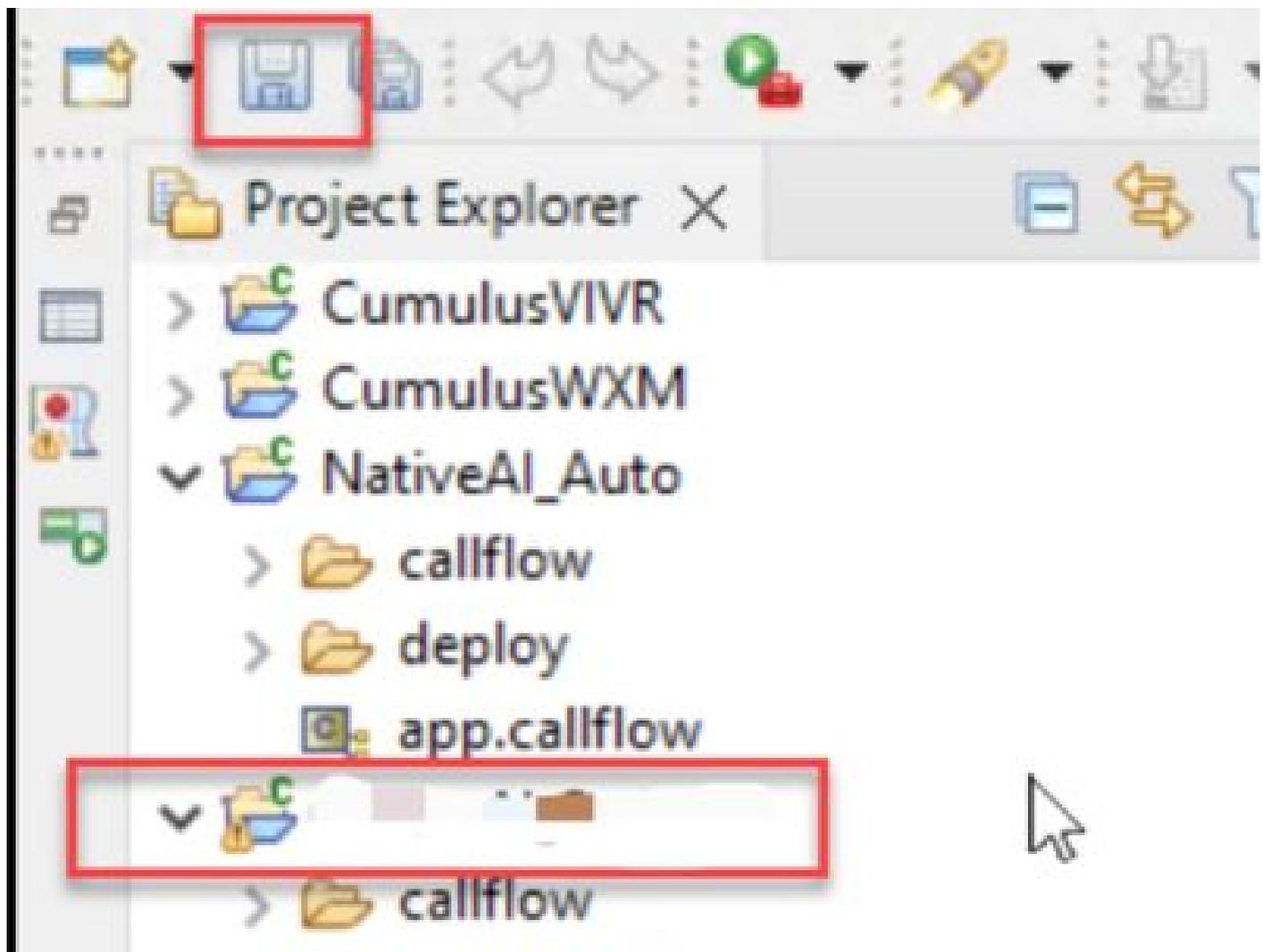
Captura de pantalla de Call Studio

No modifique los datos del evento ni el nombre del evento, dejándolos como ya están configurados.

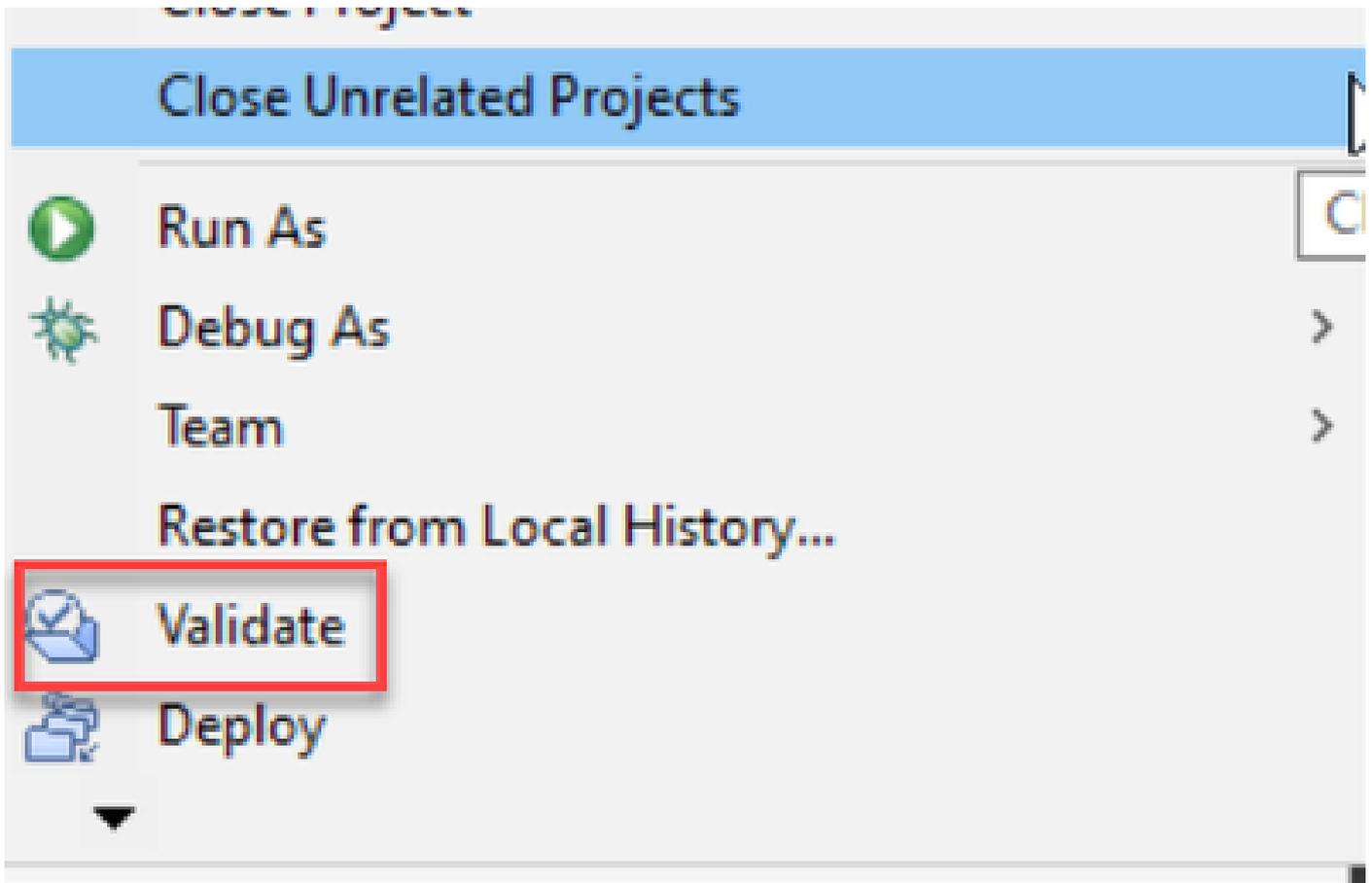


Captura de pantalla de Call Studio

Paso 9. Ya puede guardar e implementar la aplicación. Haga clic en el icono Save (Guardar) para guardar sus cambios.

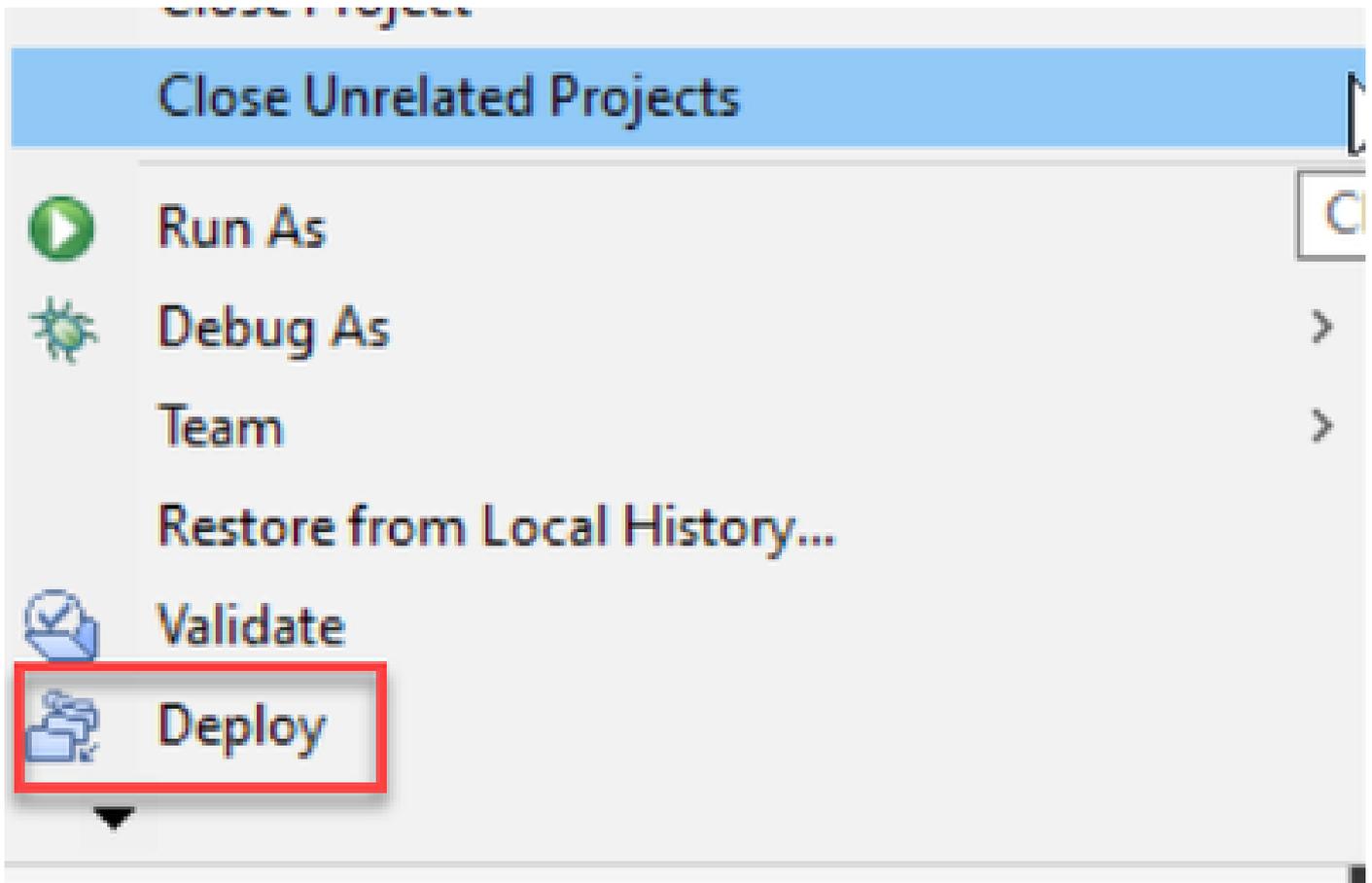


Paso 10. Valide la aplicación. Para validar la aplicación, haga clic con el botón derecho en la aplicación de muestra y seleccione Validar.



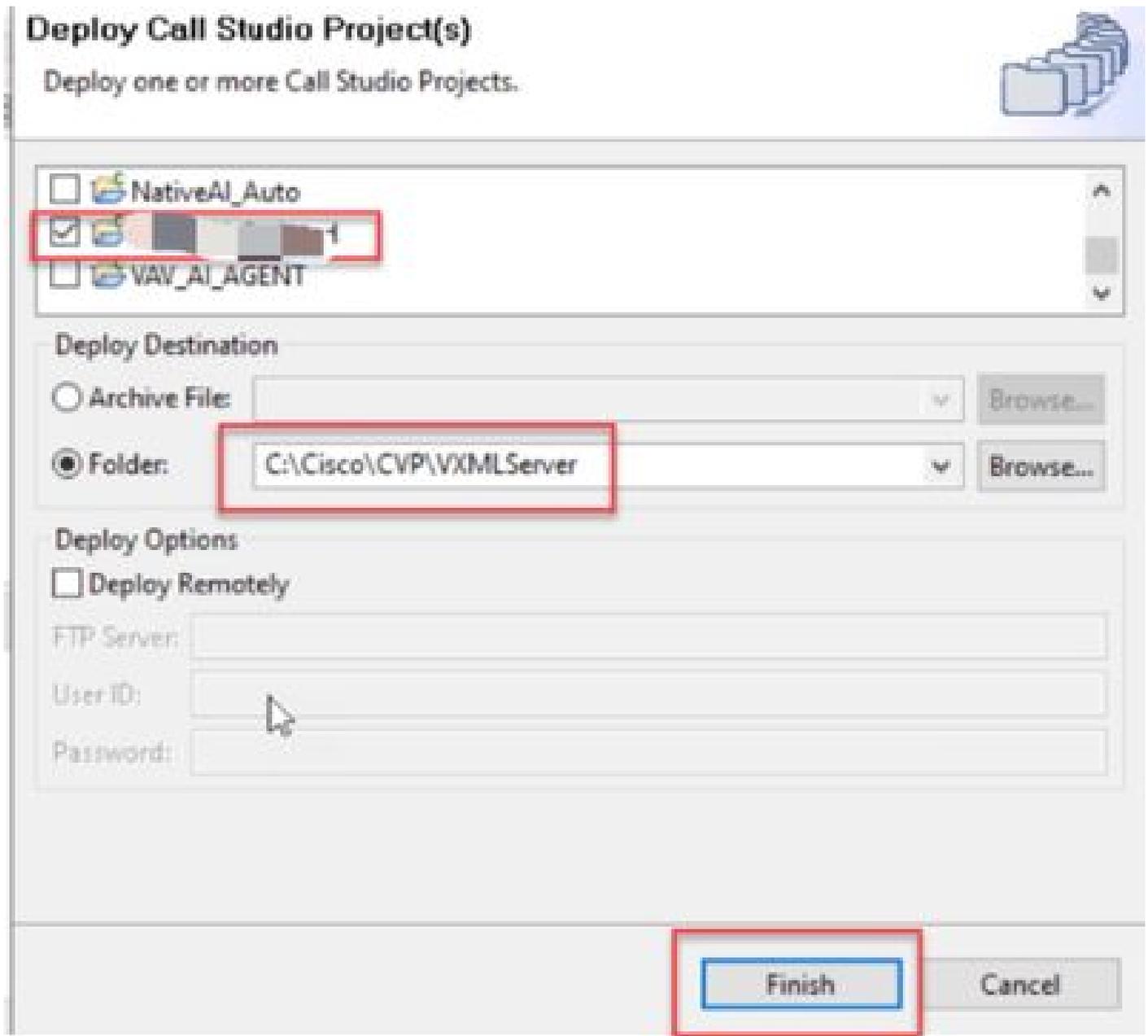
Captura de pantalla de Call Studio

Paso 11. Implemente la aplicación. Para implementar la aplicación en el servidor VXML, haga clic con el botón derecho en la Aplicación de muestra y seleccione Implementar.

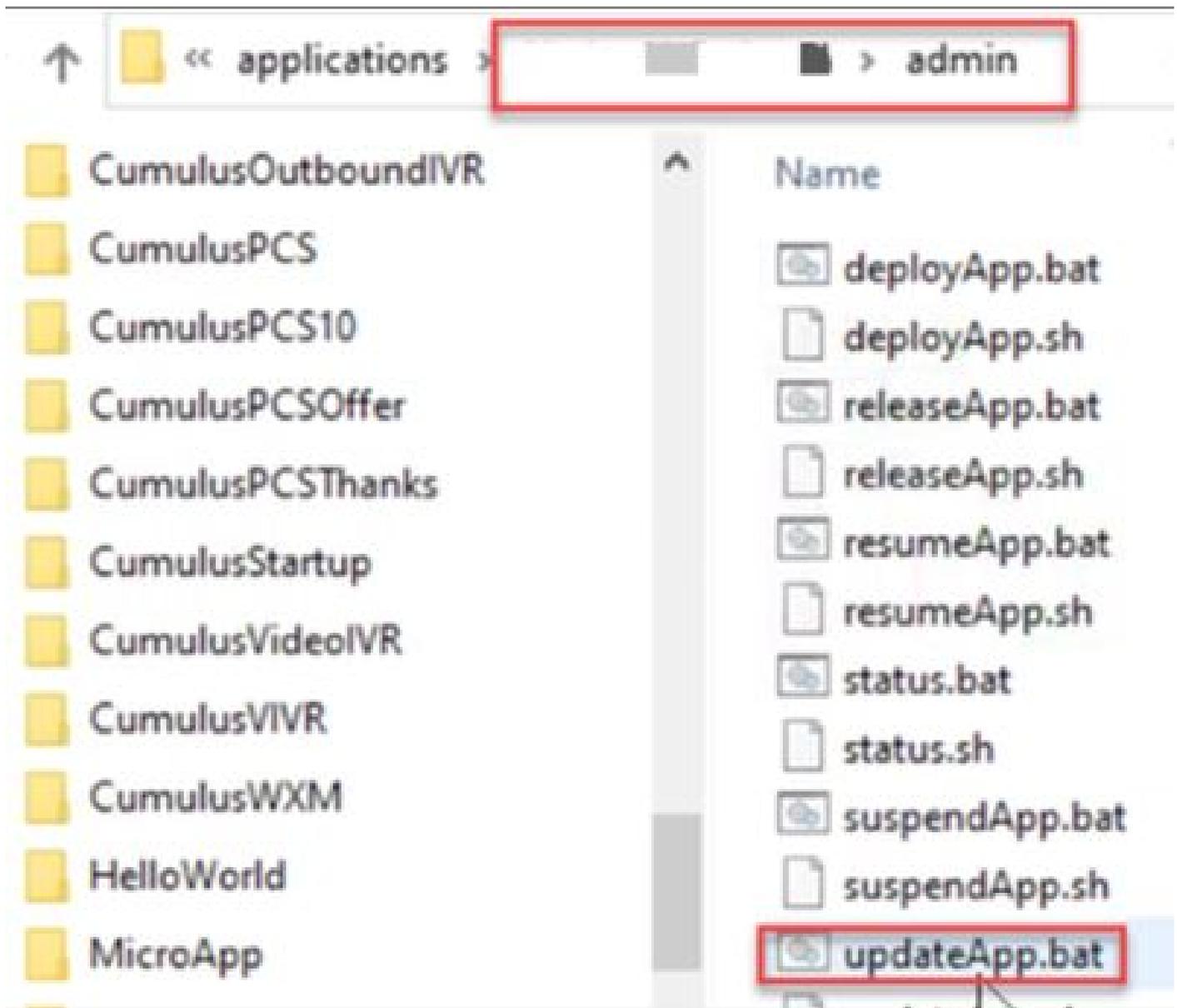


Captura de pantalla de Call Studio

Paso 12. En la siguiente ventana, mantenga la configuración predeterminada con la opción Sample Application marcada y la carpeta establecida en C:\Cisco\CVP\VXMLServer y, a continuación, haga clic en Finish.



Paso 13. En el servidor VXML, actualice la aplicación. Vaya a C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\NativeAI\_Scripted\admin y, a continuación, ejecute updateApp.bat haciendo doble clic en él o ejecutándolo en un símbolo del sistema.



Paso 14. En la nueva ventana de comandos que se abre, escriba yes para confirmar que desea actualizar la aplicación.

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).