

Configuration de Cisco Webex AI Agent pour CCE

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Présentation de Webex AI Agent](#)

[Fond](#)

[Architecture d'IA de Webex Agent](#)

[Composants IA de Webex Agent](#)

[Composants sur site](#)

[Configurer un agent AI scripté et autonome sur CCE](#)

[Configurer les services Webex - Control Hub](#)

[Inscrire Cloud Connect](#)

[Configurer CCE](#)

[Enregistrement de Cloud Connect](#)

[Configuration du proxy Cloud Connect](#)

[État de gestion des fonctionnalités cloud](#)

[Configuration de l'application CVP Call Studio - Agent AI scripté](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer Webex AI Agent pour Contact Center Enterprise (CCE).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 15.0
- Customer Voice Portal (CVP) version 15.0
- Studio d'appels du portail vocal client (CVP)
- Navigateur vocal virtualisé Cisco (VVB)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- UCCE 15.0
- Webex CCE
- CVP 15.0
- Navigateur vocal virtualisé Cisco (VVB)
- Connexion au cloud

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Présentation de Webex AI Agent

Webex AI Agent est un assistant virtuel d'intelligence artificielle intégré à Cisco Webex CCE ou CCE. Il est conçu pour améliorer le service et l'assistance grâce à l'utilisation d'interactions automatisées, assister les agents en direct et fournir des informations optimisées par l'analytique.

Fond

L'agent AI est conçu pour interagir avec les utilisateurs du centre de contact, interpréter les données saisies, générer des réponses appropriées en fonction de la formation dispensée et exécuter des tâches prédéfinies. Ce guide décrit les étapes nécessaires à la mise en oeuvre d'un agent AI dans Contact Center Enterprise (CCE).

Webex AI Agent est présenté dans le cadre de la nouvelle version de CCE 15.0.

Architecture d'IA de Webex Agent

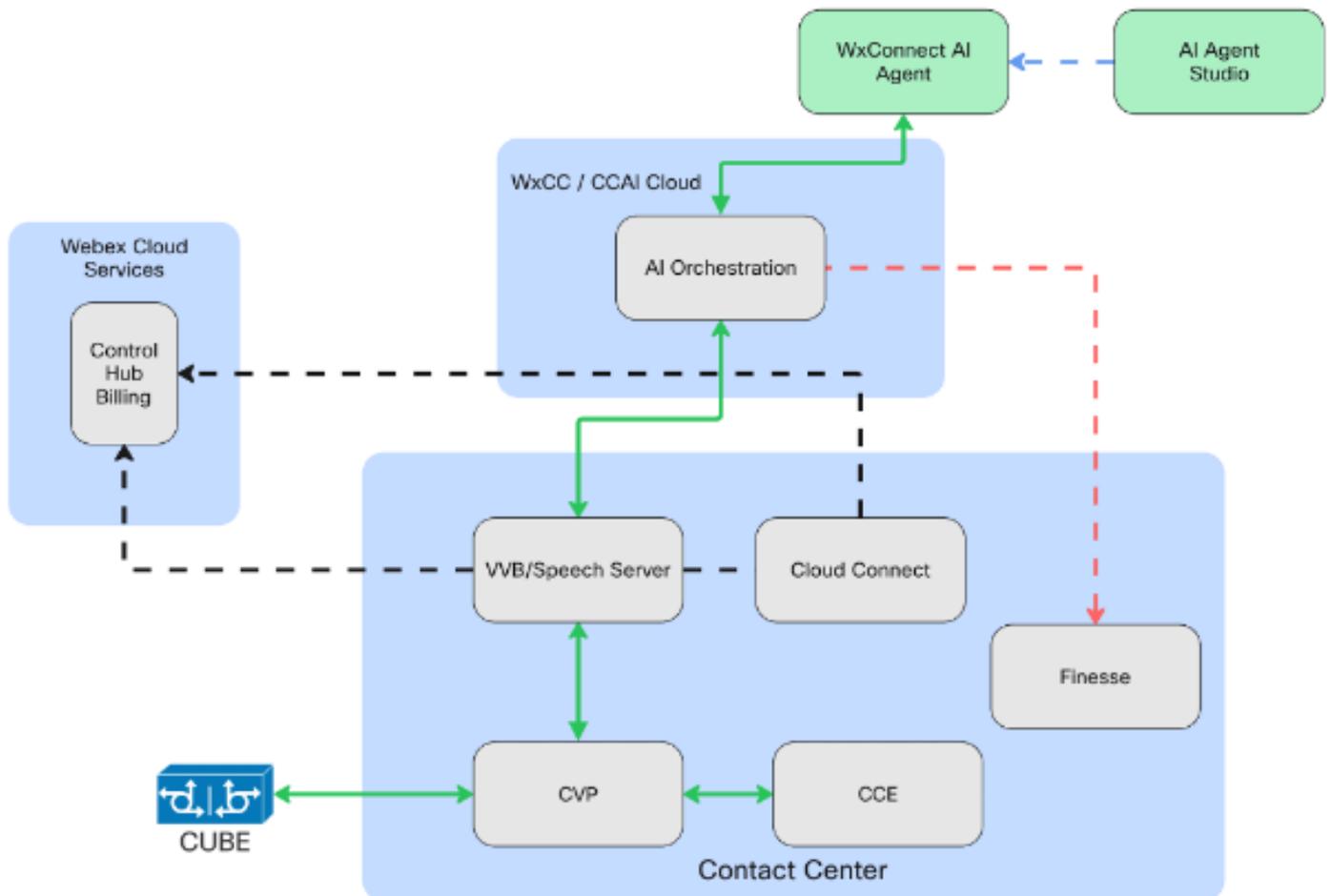


Architecture d'IA de Webex Agent

Natif : Solution Cisco en interne pour Virtual Agent

Il s'agit du type d'agent virtuel que vous configurez dans ces travaux pratiques.

Composants IA de Webex Agent



Composants IA de Webex Agent

Dans la solution CCE sur site et dans le locataire Webex CCE (WxCCE), plusieurs composants principaux constituent la base de la solution Webex AI Agent. Ces composants couvrent à la fois les environnements sur site et cloud et fonctionnent ensemble pour permettre des interactions intelligentes pilotées par l'IA.

Composants sur site

- Portail vocal des clients Cisco (CVP) :
CVP agit comme un système de réponse vocale interactif (IVR) intégré à CCE/WxCCE. Il permet un routage automatisé des appels et en libre-service. CVP collabore avec VVB et Speech Server pour intégrer l'agent AI dans le flux IVR.
- CVP Call Studio : un environnement de développement utilisé pour concevoir et créer des applications vocales pour CVP
- Navigateur vocal virtualisé (VVB) / serveur vocal Cisco :
VVB gère le traitement multimédia et IVR. Speech Server communique les requêtes des appelants aux services d'orchestration AI à l'aide du protocole gRPC.
- CCE Core :
CCE Core inclut des composants clés tels que des passerelles périphériques, le routeur et la station de travail Admin (AW). Ils fonctionnent ensemble pour traiter les demandes et

déterminer la destination appropriée. L'AW est utilisé pour configurer et gérer l'ensemble de l'environnement CCE.

- Cloud Connect :
Cloud Connect agit comme un pont sécurisé entre l'infrastructure CCE sur site et les services cloud Cisco, permettant une intégration transparente.

Composants du cloud

- Webex Cloud Services - Control Hub : une interface de gestion centralisée pour configurer les solutions cloud Webex. Depuis Control Hub, les utilisateurs peuvent provisionner et lancer AI Agent Studio
- Services d'orchestration d'IA : couche d'orchestration basée sur le cloud de Cisco qui reçoit les requêtes entrantes du système CCE ou WxCCE et les achemine vers l'agent d'IA Webex Connect via un connecteur Cisco
- Webex Connect AI Agent : un agent d'IA hébergé dans le cloud, optimisé par Webex Connect, conçu pour gérer les interactions de manière intelligente
- AI Agent Studio : interface visuelle utilisée pour concevoir des workflows et des scripts pour l'agent AI scripté, permettant des expériences d'engagement personnalisées

Configurer un agent AI scripté et autonome sur CCE

Pour plus d'informations sur la création d'un agent scripté ou autonome, reportez-vous à ce [document](#).

Configurer les services Webex - Control Hub

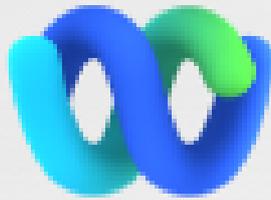
Webex Control Hub sert d'interface centrale pour la gestion de votre organisation, des utilisateurs, des droits de service et de la configuration de Webex Contact Center et d'autres services. Elle permet le provisionnement de tous les services Webex au sein d'une seule entreprise cliente.

Voici les tâches de configuration de l'agent d'IA Webex que vous pouvez tester dans votre organisation Control Hub :

- Inscrire Cloud Connect
- Lancer AI Agent Builder

Inscrire Cloud Connect

Étape 1. Ouvrez un navigateur Web et accédez à Control Hub : admin.webex.com



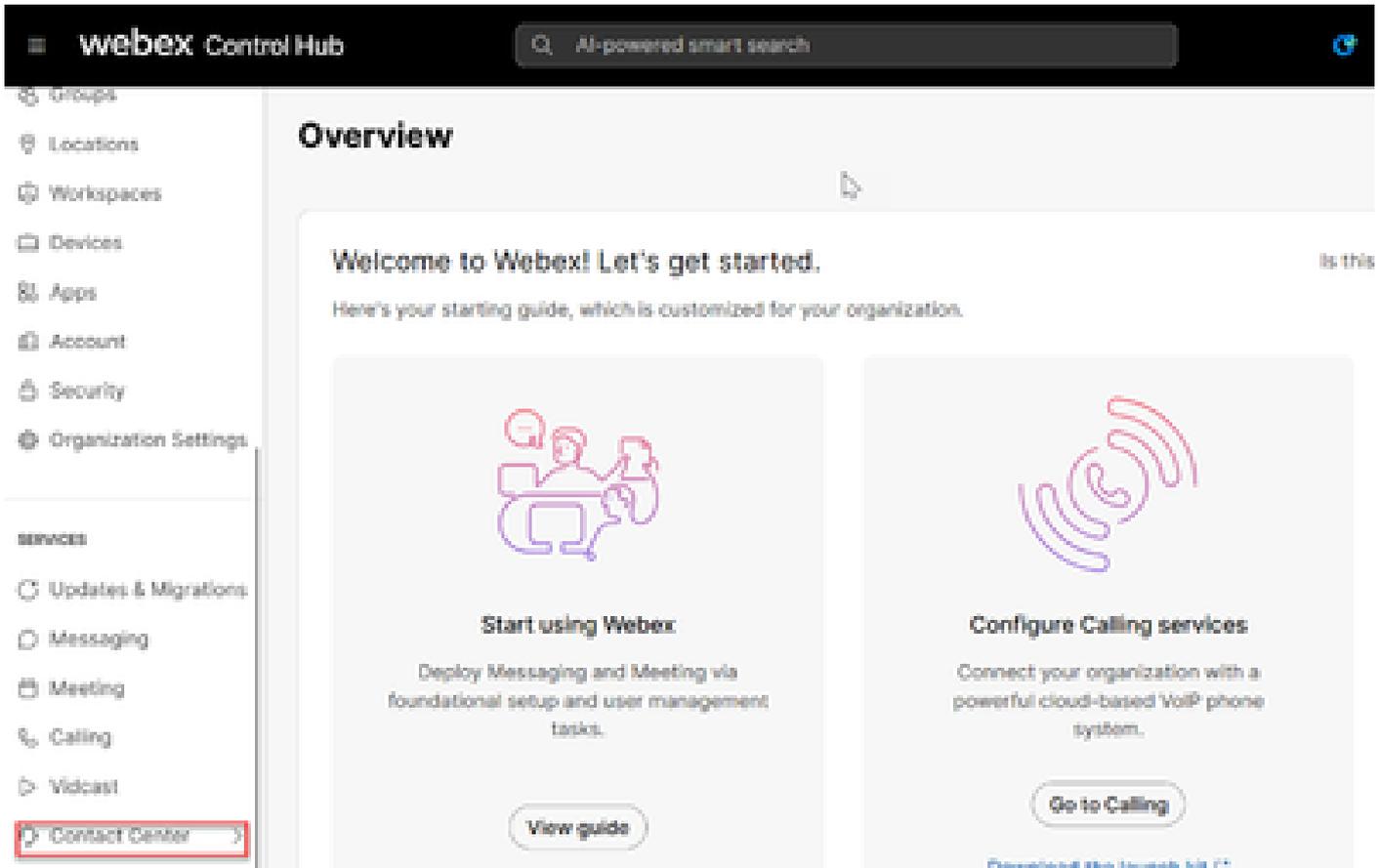
Welcome to Webex Control Hub

Sign In

[Need help signing in?](#)

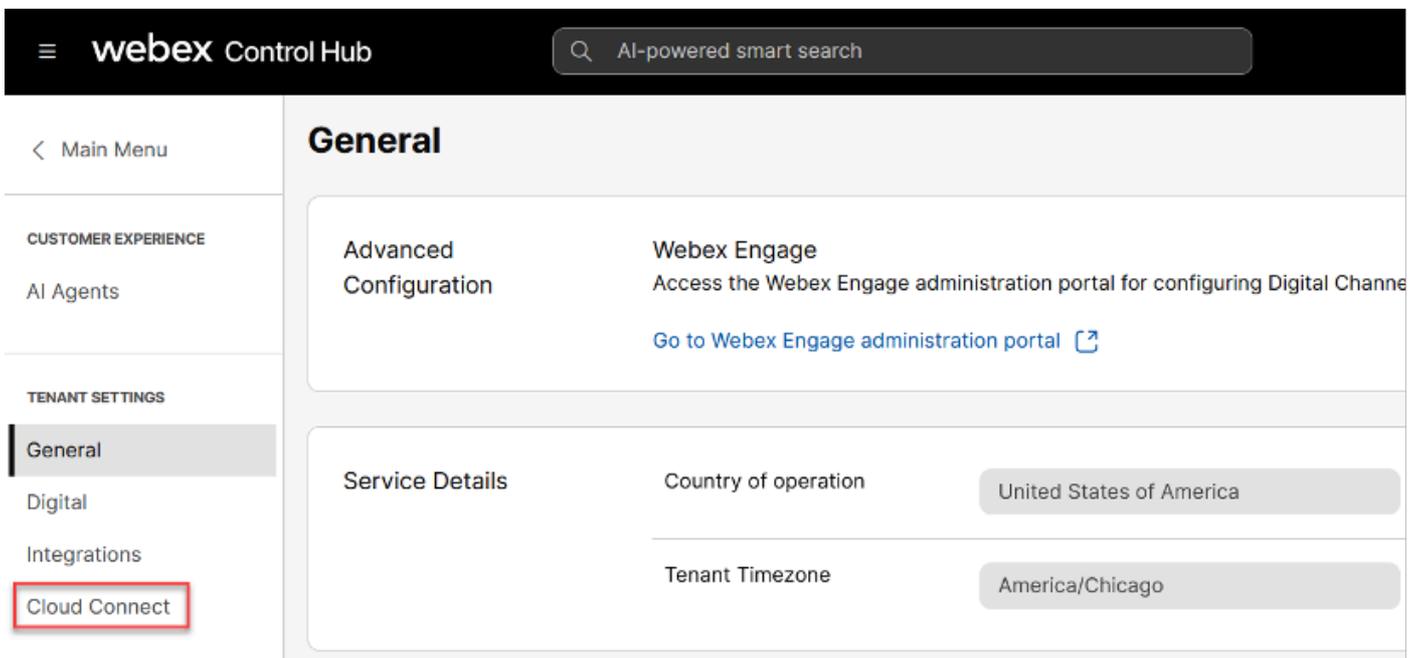
Connexion au concentrateur de contrôle

Étape 2. Dans Control Hub, accédez à la section Contact Center à partir du menu de gauche.



Présentation du concentrateur de contrôle

Étape 3. Sur la page Contact Center, cliquez sur Cloud Connect pour commencer le processus d'inscription.



Connexion au cloud du concentrateur de contrôle

Étape 4. Sur la page Cloud Connect, cliquez sur Add Cloud Connect.

Add Cloud Connect

Ajouter une connexion cloud

Étape 5. Entrez le nom et le nom de domaine complet (FQDN), puis cliquez sur Register.

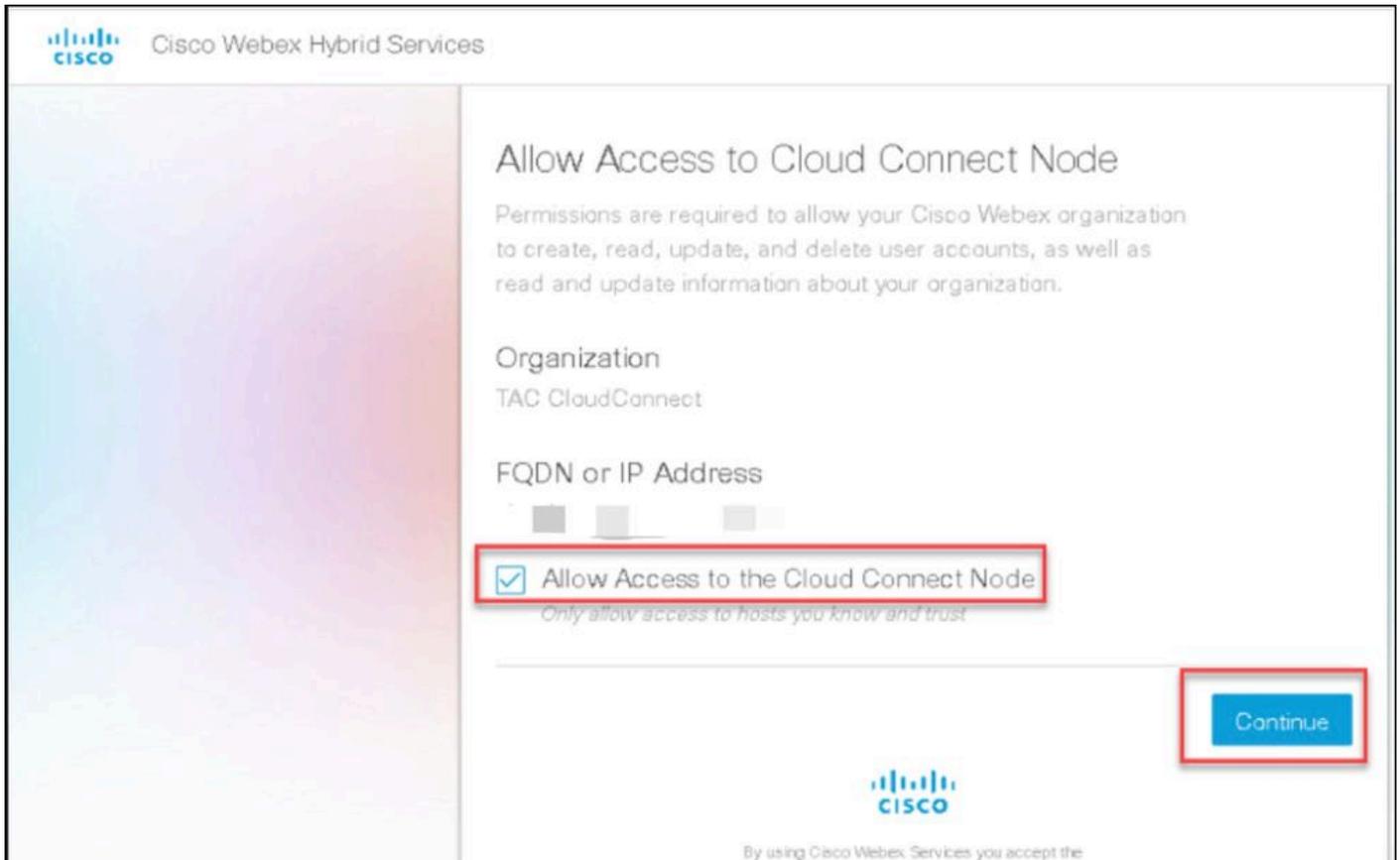
Add Cloud Connect Cluster ✕

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

ajouter un cluster cc

Étape 6. Dans la fenêtre Allow Access, cochez la case Allow Access to the Cloud Connect Node, puis cliquez sur Continue.



Autoriser l'accès à CC

Étape 7. Une fois que vous avez reçu la confirmation que l'inscription est terminée, vous pouvez fermer la fenêtre.

Cisco Cloud Connect

Registration Complete

The Cloud Connect is successfully registered to Cisco Webex.

You may now close this window.

Configurer CCE

Les étapes requises pour préparer CCE pour la mise en oeuvre de l'agent d'IA Webex sont les suivantes :

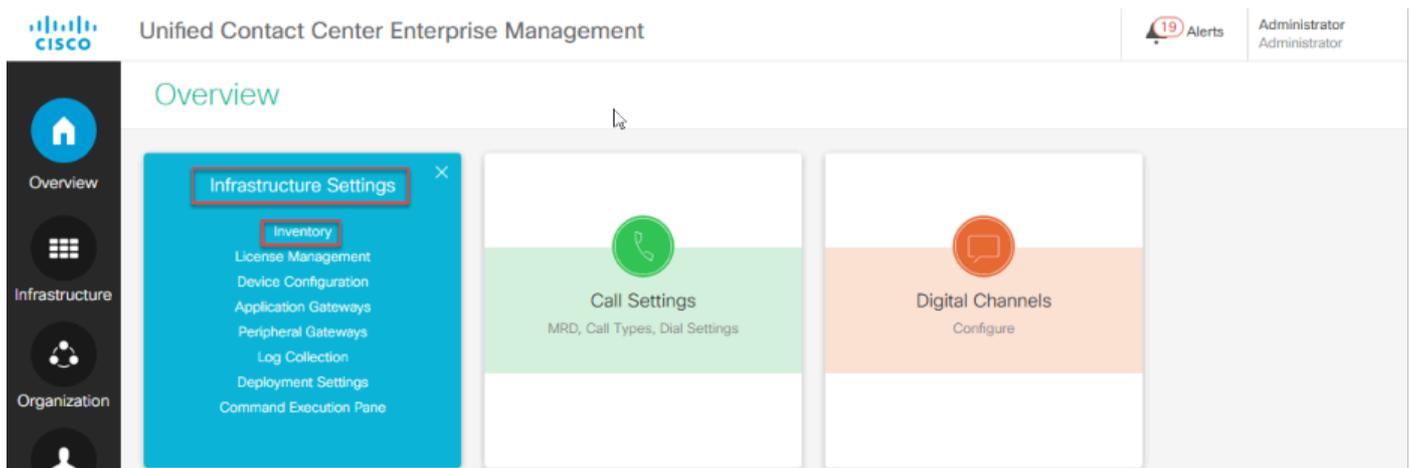
- Enregistrement de Cloud Connect
- Configuration du proxy Cloud Connect
- État de gestion des fonctionnalités Cloud Connect

Enregistrement de Cloud Connect

Étape 1. Ouvrez un navigateur Web et accédez à l'outil d'administration Web de PCCE, également appelé SPOG (Single Pane of Glass).

Étape 2. Connectez-vous avec les identifiants d'administrateur.

Étape 3. Dans l'interface Web Admin, sélectionnez Infrastructure Settings, puis choisissez Inventory.



Stocks

Étape 4. Sur la page Inventaire, localisez le serveur Cloud Connect. Assurez-vous que son état est vert et qu'aucune alerte n'est présente.

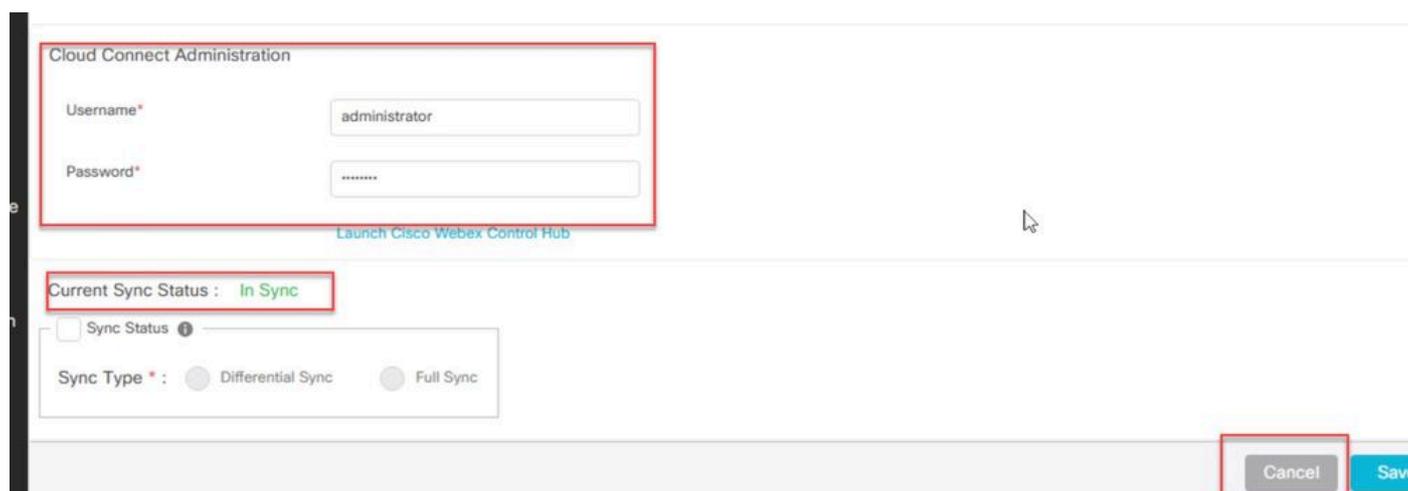
Au cours de ces travaux pratiques, un seul serveur de connexion au cloud (serveur de publication) est affiché. Dans un environnement de production, vous voyez généralement deux serveurs : Éditeur et Abonné.



Éditeur CC

Étape 5. Cliquez sur le serveur Cloud Connect pour afficher les informations d'identification de

l'administrateur et l'état de synchronisation avec le serveur AW. Comme aucune modification n'est nécessaire, cliquez sur Cancel pour quitter.



Cloud Connect Administration

Username* administrator

Password*

Launch Cisco Webex Control Hub

Current Sync Status : In Sync

Sync Status ⓘ

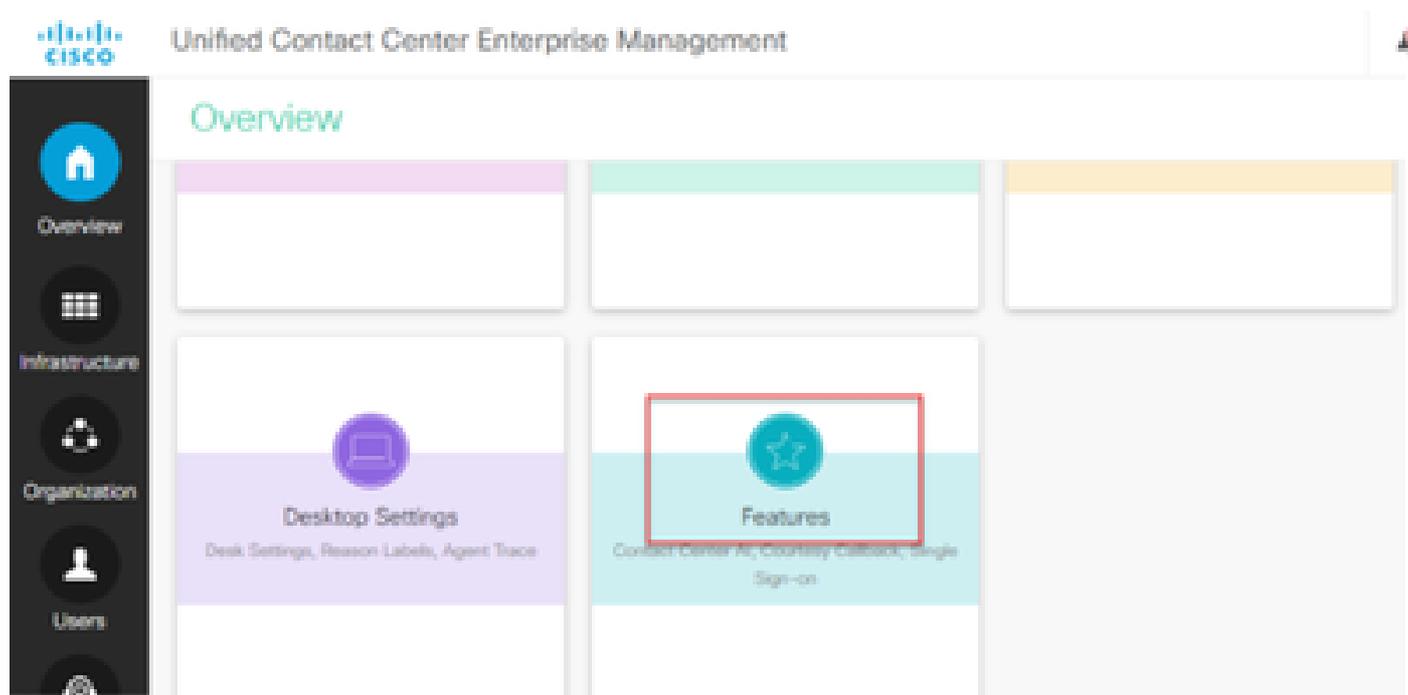
Sync Type * : Differential Sync Full Sync

Cancel Save

Enregistrer

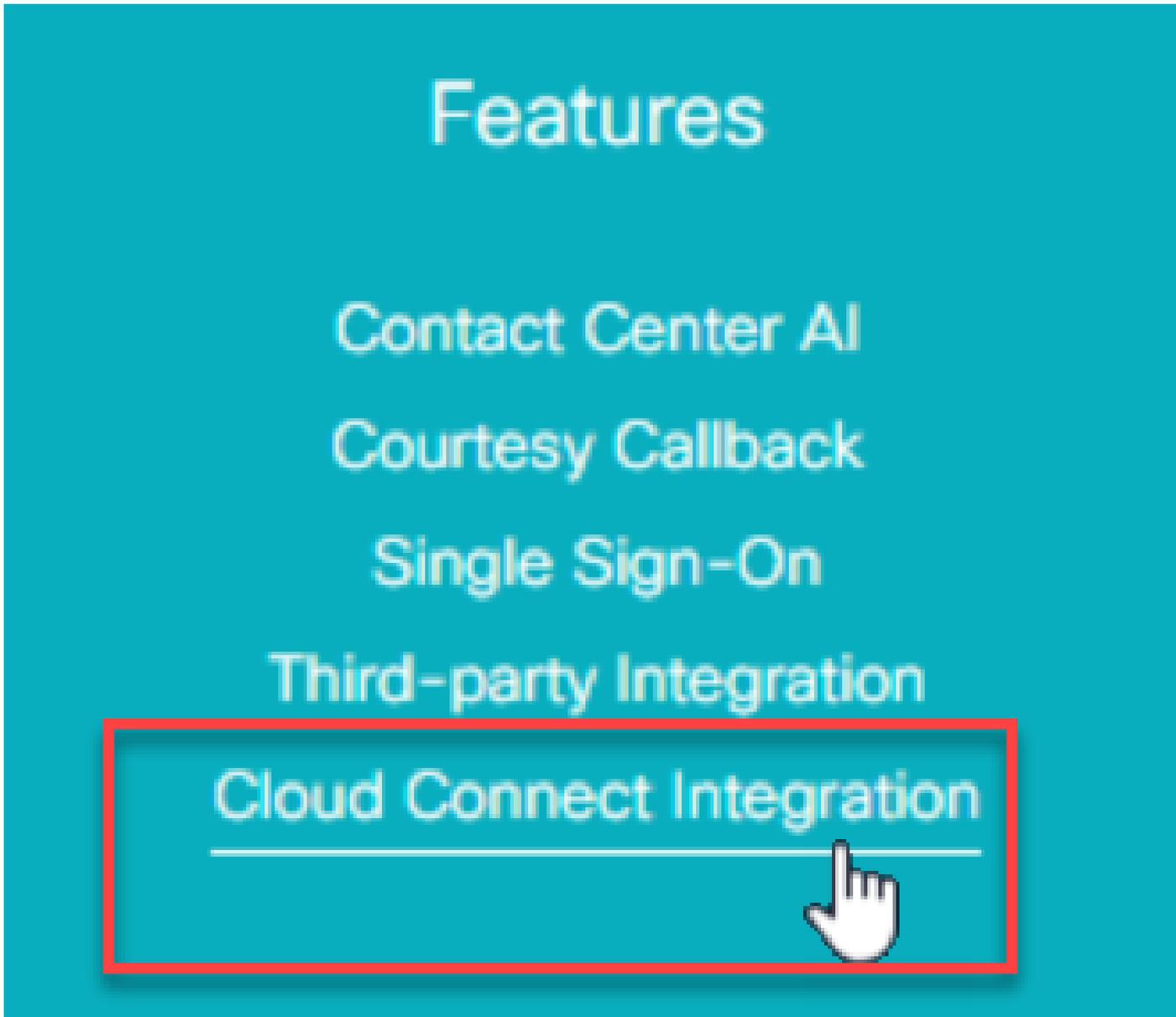
Configuration du proxy Cloud Connect

Étape 1. Dans le SPOG, accédez à la page Overview et faites défiler la page vers le bas si nécessaire pour localiser et sélectionner la carte Features.



Fonctionnalité

Étape 2. Sur la carte Features, cliquez sur Cloud Connect Integration.



Sélection de fonctionnalités

Étape 3. Affichez l'état d'enregistrement de Cloud Connect ainsi que les détails de configuration du 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". The 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" field, which is highlighted with a red box in the original image.

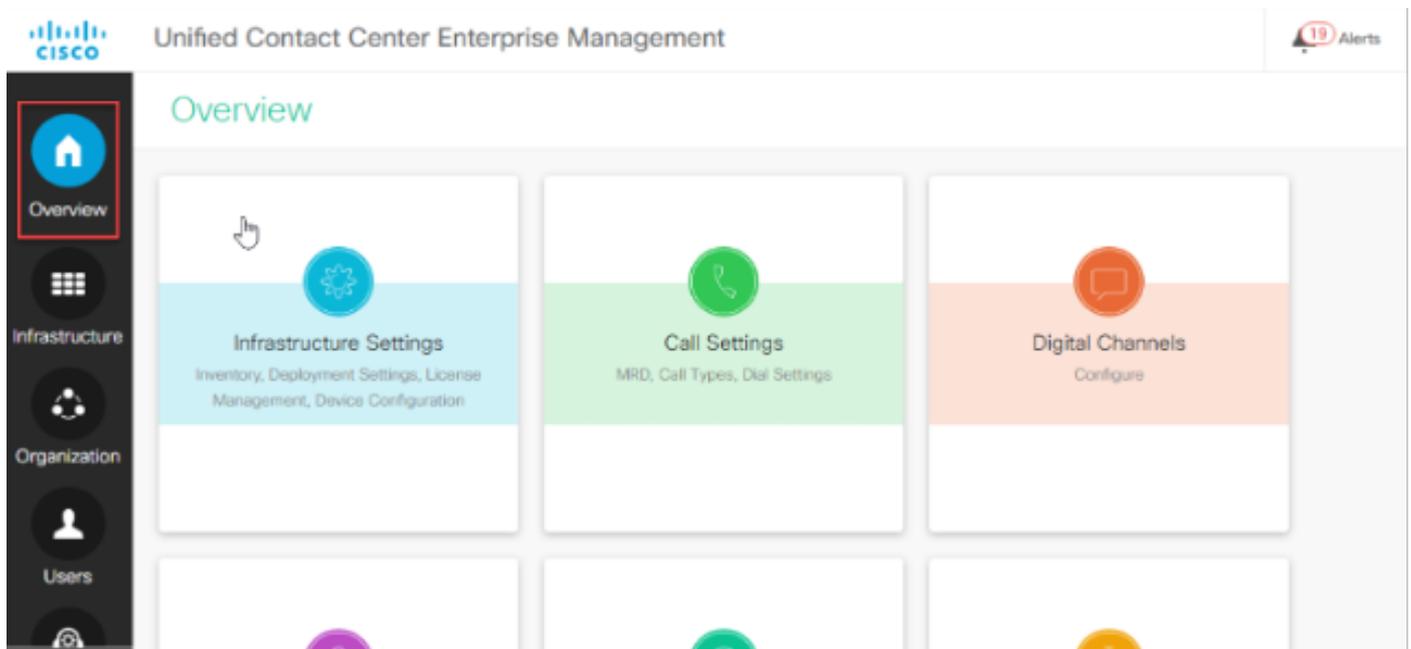
Si votre environnement nécessite un proxy pour communiquer avec les services Webex, saisissez les détails du proxy utilisés par Cloud Connect.

Exemple : abc.cisco.com:8080

Par défaut, HTTP utilise le port 80, mais vous pouvez spécifier un numéro de port différent dans la configuration du proxy.

Au cours de ces travaux pratiques, aucun proxy n'est requis et n'est donc pas configuré.

Étape 4. Cliquez sur Overview pour revenir au menu principal.



Aperçu

État de gestion des fonctionnalités cloud

Étape 1. Connectez-vous à l'interface de ligne de commande (CLI) Cloud Connect.

Étape 2. Dans l'interface de ligne de commande Cloud Connect, entrez la commande mentionnée :

```
show cloudconnect feature reflagmgmt status
```

Vous devez voir que l'état est 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
}
```

État actif

Remarque : pour activer la fonctionnalité dans Cloud Connect, vous devez disposer d'informations en tant que clé SDK. Toutes les informations requises sont fournies par le gestionnaire de produits Contact Center

Ensuite, pour vérifier les fonctionnalités activées pour ce client Webex (y compris celles nécessaires à la mise en oeuvre de l'agent AI), vous pouvez exécuter un appel API spécifique dans un navigateur Web.

Étape 3. Ouvrez un navigateur Web et exécutez l'API mentionnée.

<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":"","deploymentType":"UCCE","enhanceContrast":"true","enableConsoleTraceLogging":false,"useStrictCSPHeader":false,"securityBannerMessage":"","systemStatus":"IN_SERVICE","host":"10.10.10.1:443","isAlternateSystemAvailable":false,"enableMobileAgentLogin":"true","isProxyRequest":false,"useStrictImgSrcCSP":true,"useStrictStyleSrcCSP":true,"useStrictFontSrcCSP":true,"Hybrid_AI_Agent_Scripted":"true"}
```

Sortie API

Étape 4. Dans la réponse API, cochez la case Pretty-print pour formater les résultats afin de faciliter la lecture.

```
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":"","deploymentType":"UCCE","enhanceContrast":"true","enableConsoleTraceLogging":false,"useStrictCSPHeader":false,"securityBannerMessage":"","systemStatus":"IN_SERVICE","host":"10.10.10.1:443","isAlternateSystemAvailable":false,"enableMobileAgentLogin":"true","isProxyRequest":false,"useStrictImgSrcCSP":true,"useStrictStyleSrcCSP":true,"useStrictFontSrcCSP":true,"Hybrid_AI_Agent_Scripted":"true"}
```

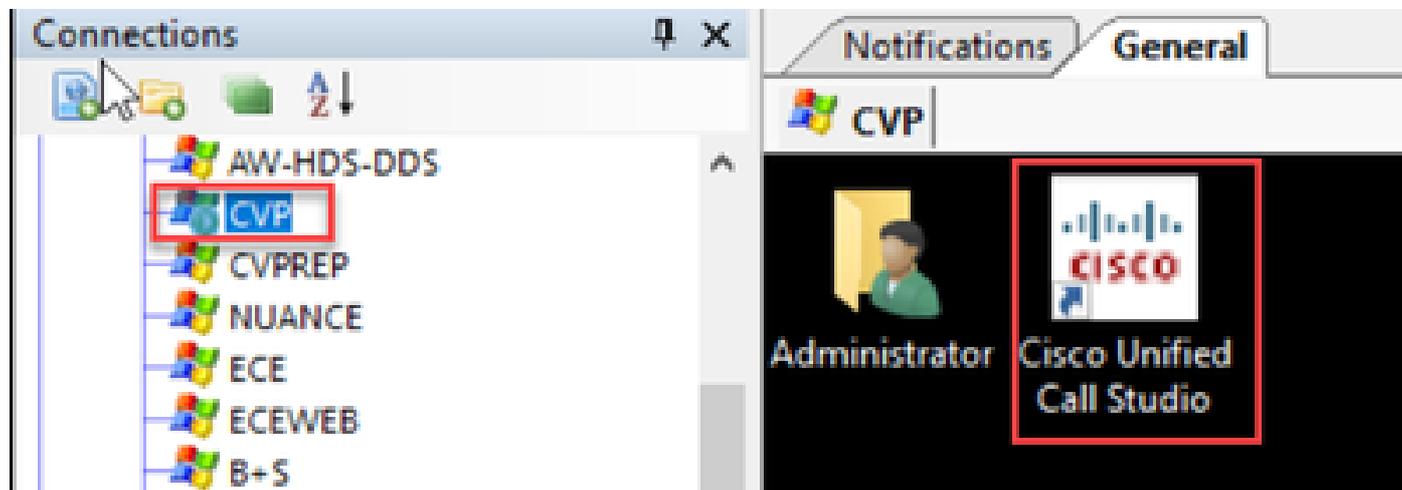
Sortie API

Au cours de ces travaux pratiques, puisque vous avez configuré uniquement un agent d'IA scripté, la seule fonctionnalité requise que l'équipe produit Cisco devait activer pour ce client est Hybrid_AI_Agent_Scripted, que vous voyez activée.

Configurer l'application CVP Call Studio - Agent AI scripté

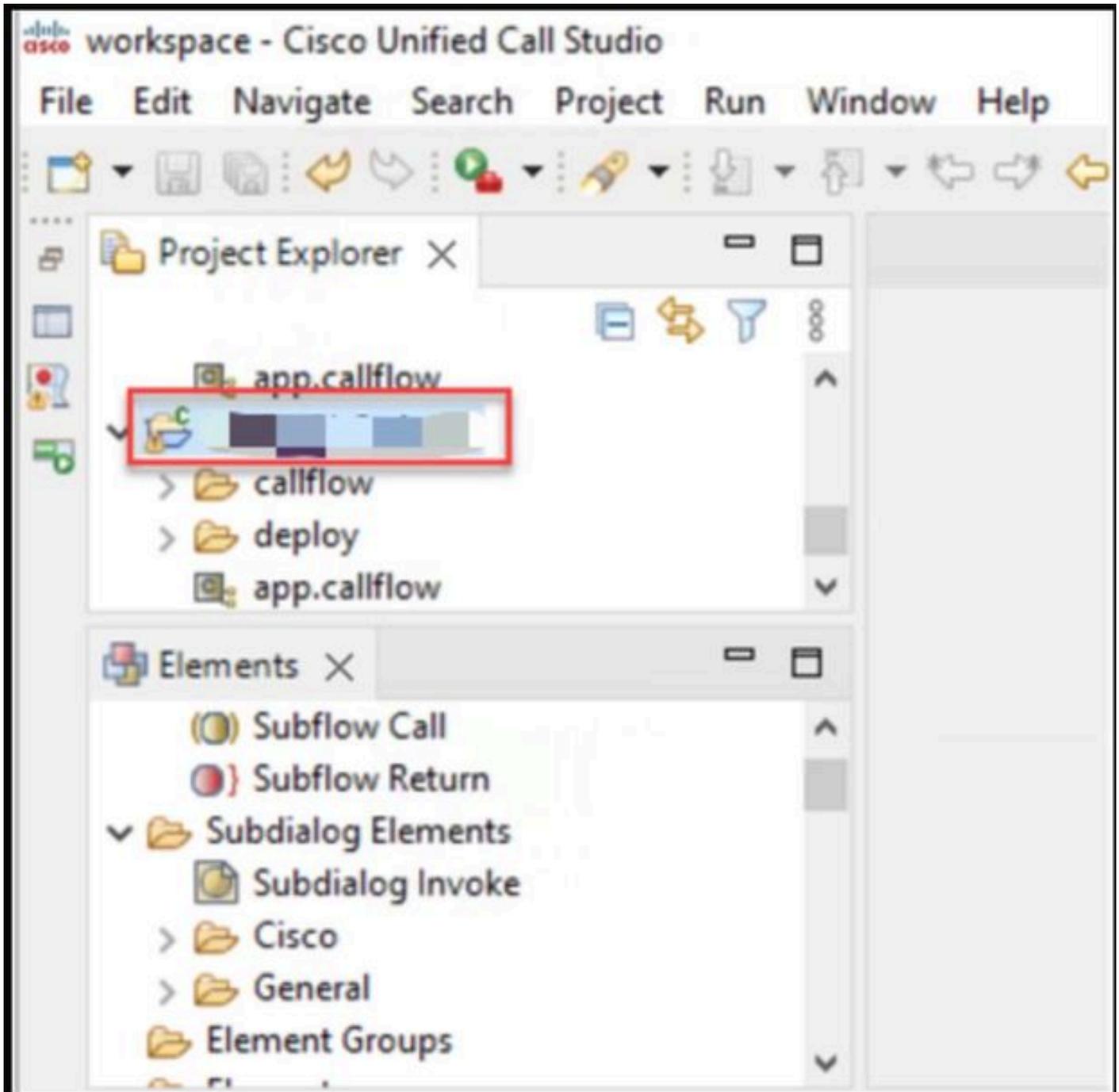
Dans cet exemple, l'application Call Studio a été développée et sert d'exemple pour la mise en oeuvre dans votre application Call Studio.

Étape 1. Sur CVP, cliquez sur l'icône Call Studio sur le bureau pour lancer l'application.



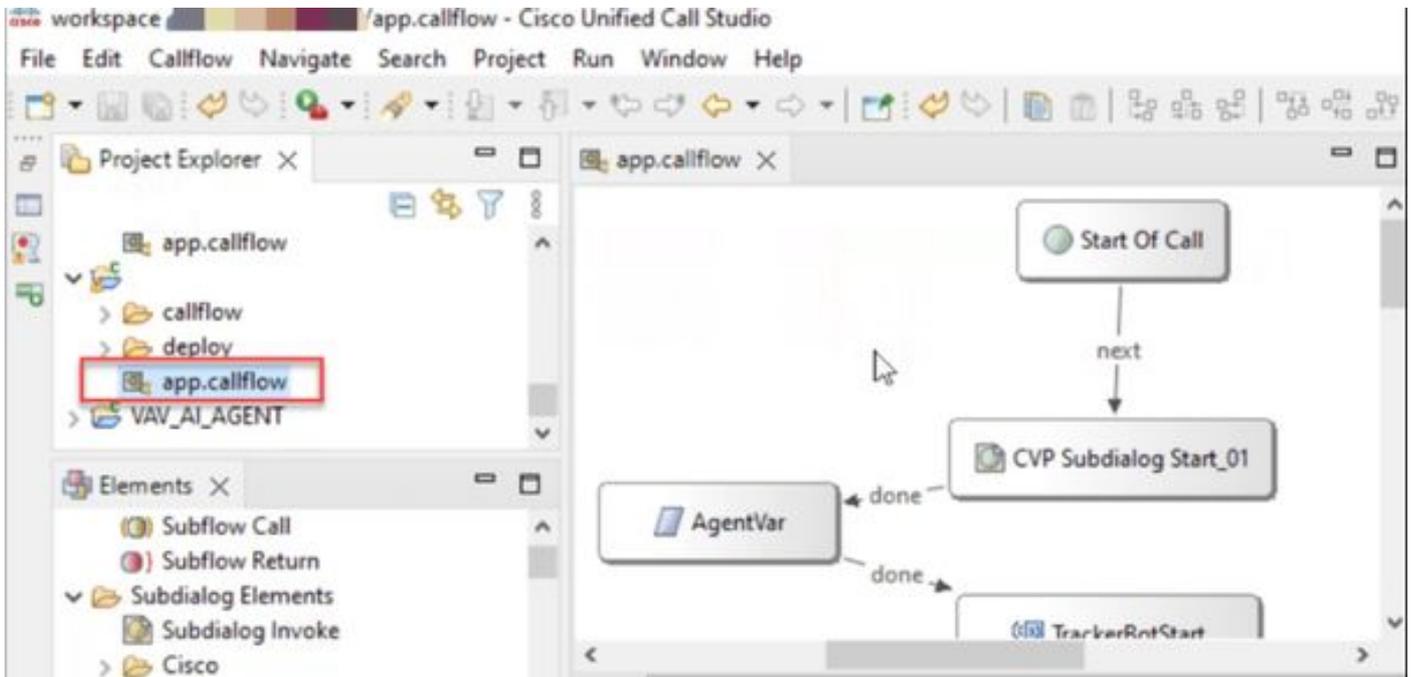
CVP

Étape 2. Dans CVP Call Studio, faites défiler vers le bas et développez le projet d'application Sample.



Application

Étape 3. Dans le dossier Sample Application, cliquez sur app.callflow pour ouvrir le flux d'appels.



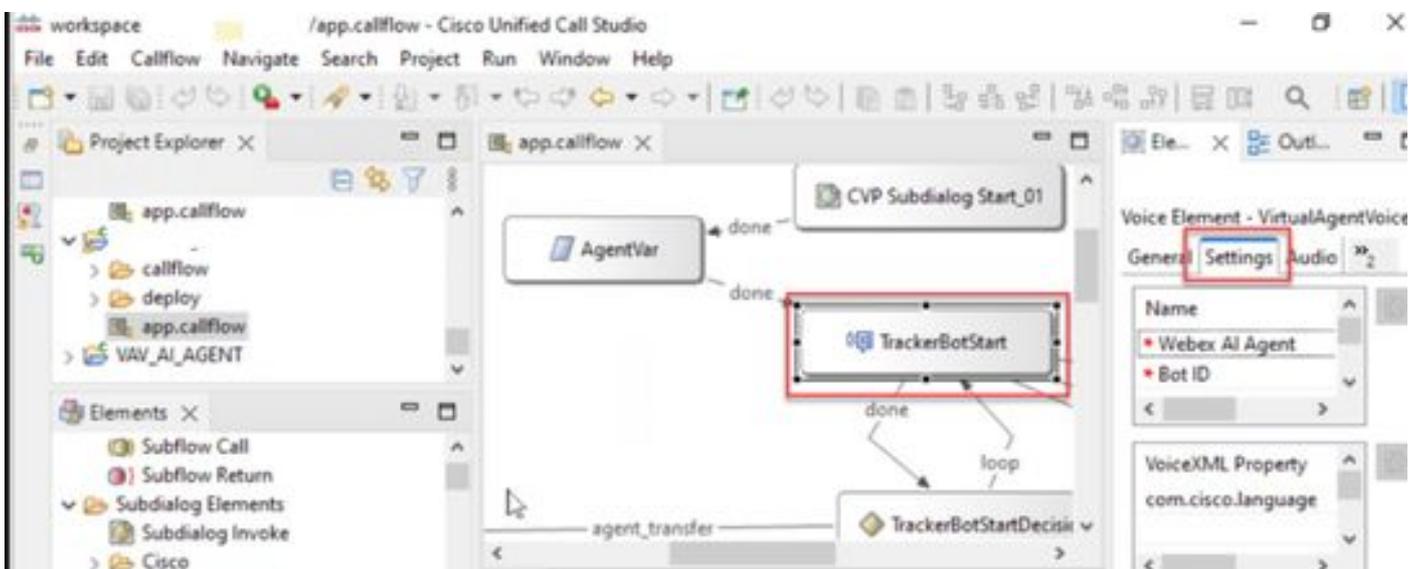
Étape 4. Vous voyez maintenant le flux d'appels pour cette application. Il s'agit d'un flux simple conçu pour démontrer l'interaction entre IA Agent. L'application démarre la conversation avec l'agent virtuel à l'aide de l'élément VAV (Virtual Agent Voice), libellé

DémarrageBotPisteur.

Une fois que l'agent virtuel a terminé la conversation :

- L'application achemine l'appel vers un agent actif ou
- Poursuivez la conversation avec l'agent virtuel jusqu'à ce qu'elle soit terminée, en fonction du résultat.

Cliquez sur l'élément Virtual Agent Voice (TrackerBotStart) et accédez à l'onglet Settings pour ouvrir sa configuration.



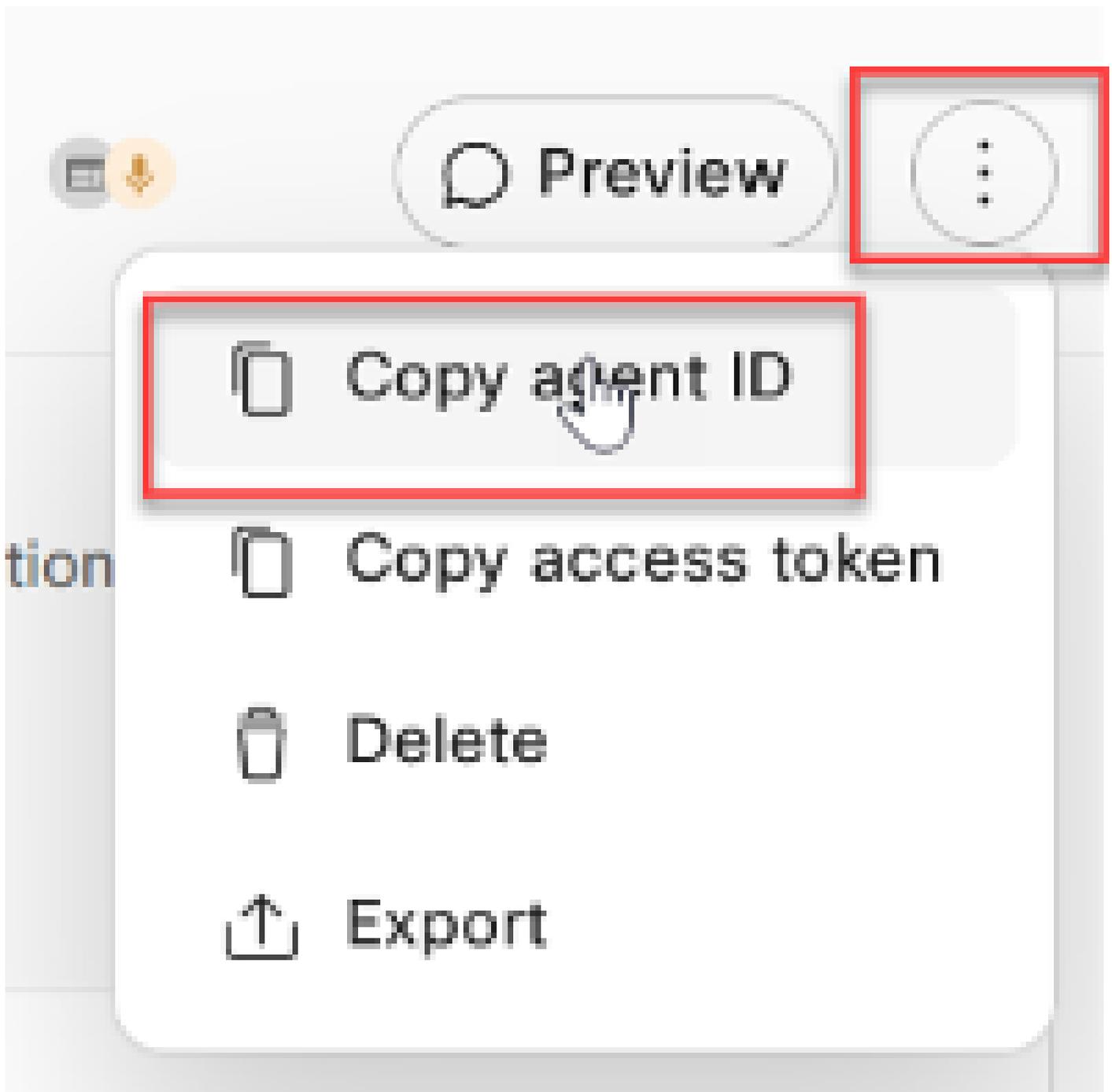
Étape 5 : ajout des informations relatives à l'agent AI Pour le type d'agent d'IA Webex, choisissez Scripted. Une fois sélectionné, le champ Bot ID apparaît.

The screenshot displays the AI Agent Studio interface. On the left, a workflow diagram shows a sequence of steps: 'CVP Subdialog Start_01' leads to 'AgentVar', which then leads to 'TrackerBotStart'. From 'TrackerBotStart', there are 'done' and 'loop' paths leading to 'TrackerBotStartDecision'. This decision block has an 'agent_transfer' input and 'custom_exit' and 'end_session' outputs leading to 'SetOrderNumber'. The 'TrackerBotStart' block is highlighted with a red border. On the right, the 'Voice Element - VirtualAgentVoice' configuration panel is open, showing the 'Settings' tab. It contains two tables:

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

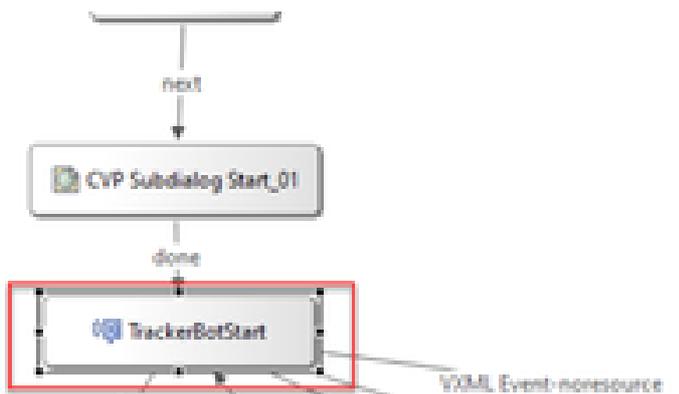
VoiceXML Property	Value
com.cisco.language	en-US

Copiez l'ID de bot à partir d'AI Agent Studio et collez-le dans le champ ID de bot.



Copier l'ID agent

Il s'agit de l'ID que vous devez copier et coller : 68346862640ce715aab84ca7



Voice Element - VirtualAgent/Voice

General Settings Audio Data Events

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

Journalisation sécurisée : ce paramètre contrôle si les données potentiellement sensibles de l'élément sont consignées. Si cette option est activée (définie sur true), le résultat de l'élément (tel que le texte de la requête, le texte d'exécution et JSON) de l'agent AI est masqué. Pour l'instant, laissez Secure Logging défini sur false.

Vous devez transmettre un événement à l'agent AI. Veuillez à définir le nom de l'événement sur : événement_accueil



Vous pouvez envoyer des informations à l'agent AI en ajoutant des variables et des valeurs dans le champ Données d'événement. Veuillez saisir les variables mentionnées et leurs valeurs correspondantes.

Name : nom

Valeur: votre nom

Name : endroit

Valeur: votre emplacement

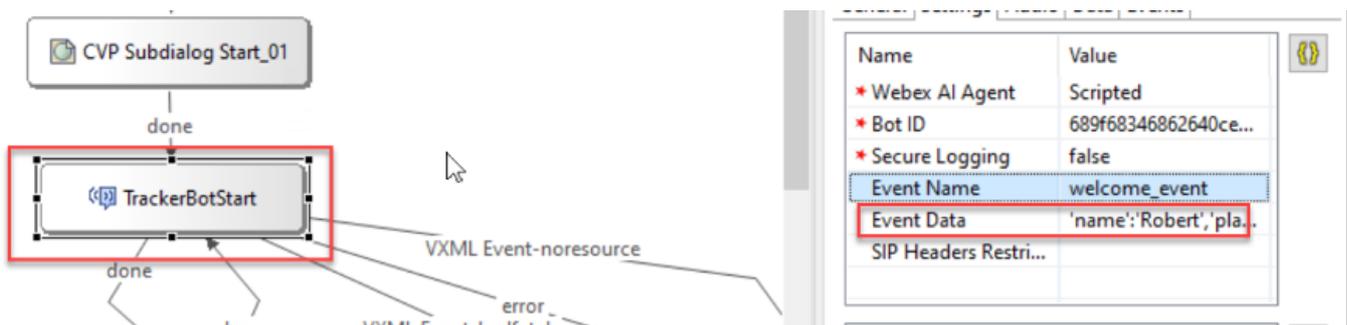
Dans cet exemple,

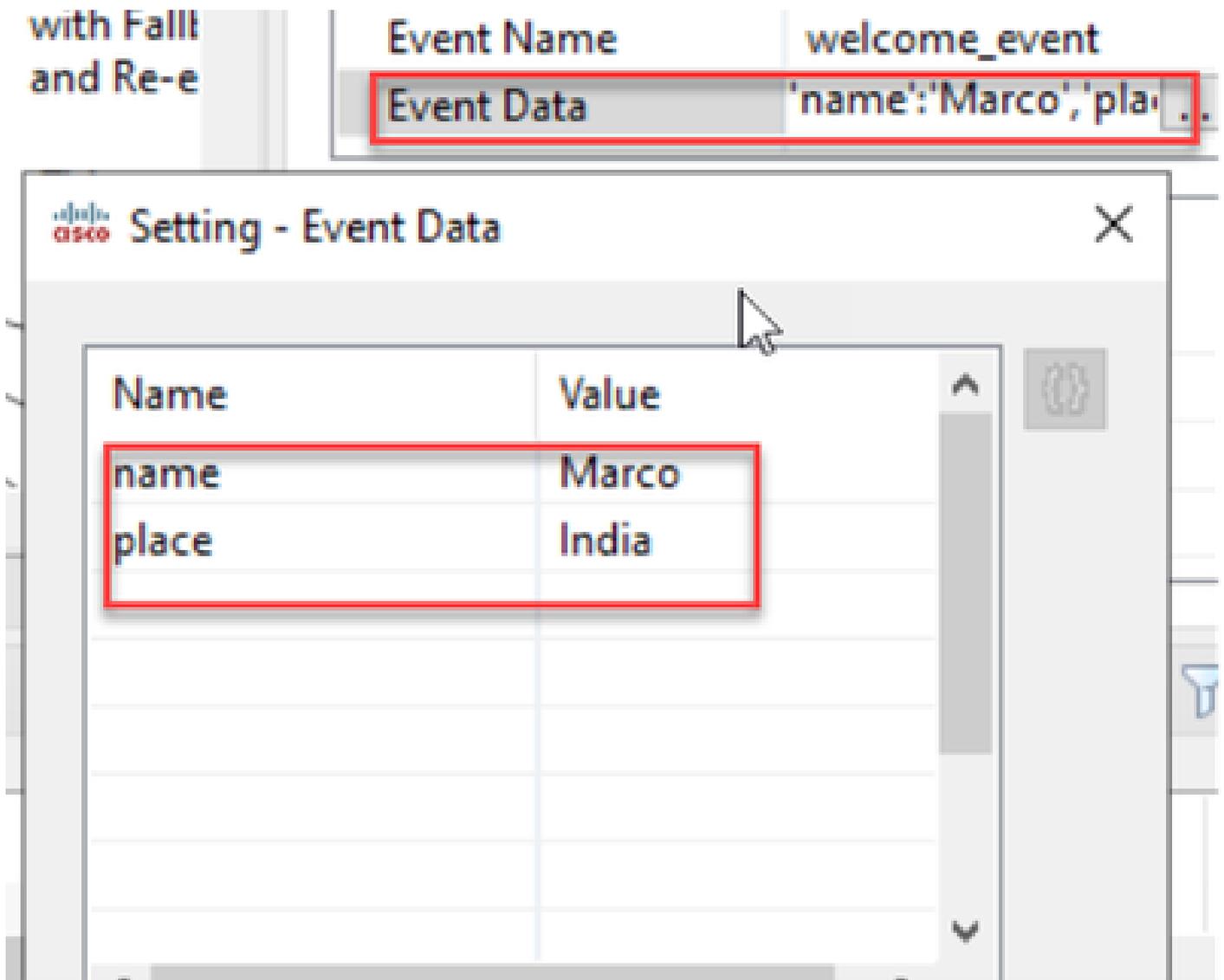
Name : nom

Valeur: Marco

Name : endroit

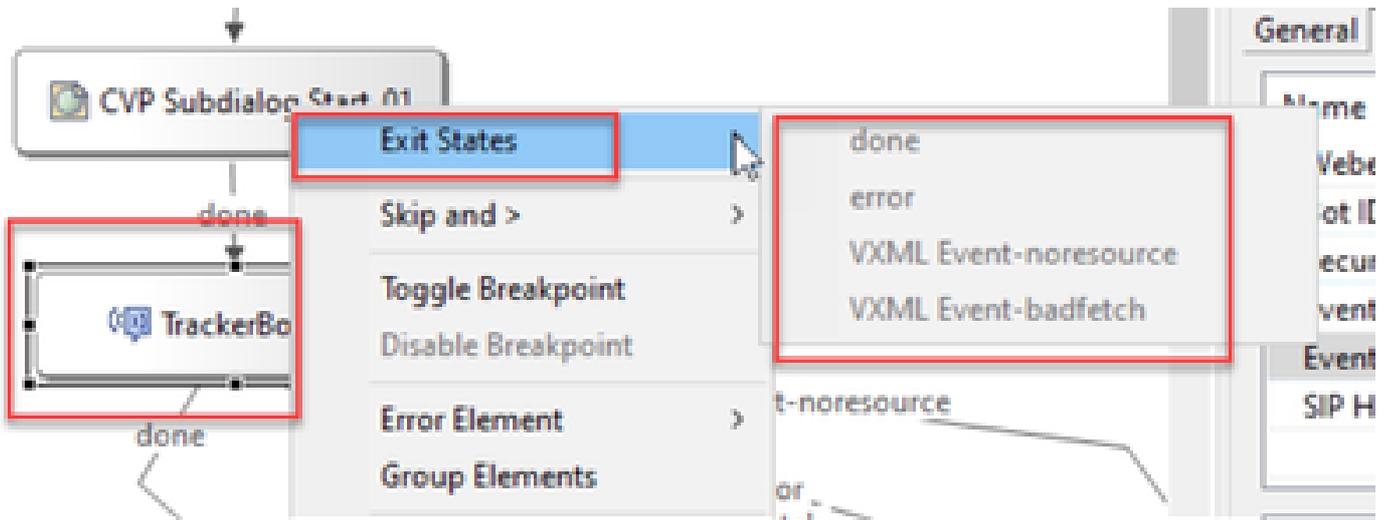
Valeur: Inde





Étape 5. Nous allons maintenant examiner comment gérer le flux d'appels CVP avec élégance lorsque les ressources sont indisponibles ou qu'une erreur gRPC se produit lors de l'intégration avec l'agent AI.

Cliquez avec le bouton droit sur l'élément VVA (TrackerBotStart) et cochez la case Exit States.

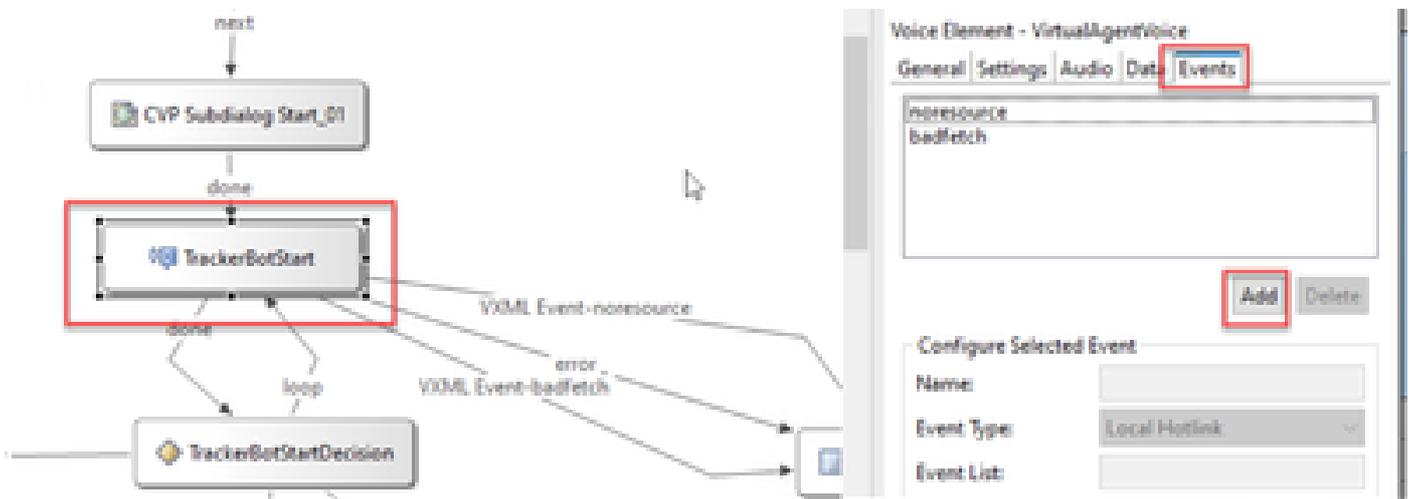


Capture d'écran Call Studio

Par défaut, l'erreur, VXML Event-noresource et VXML Event-badfetch font partie de l'élément. Lorsque l'une de ces erreurs se produit, l'application est conçue pour revenir en arrière en lisant un message audio, puis en transférant l'appel à un agent actif.

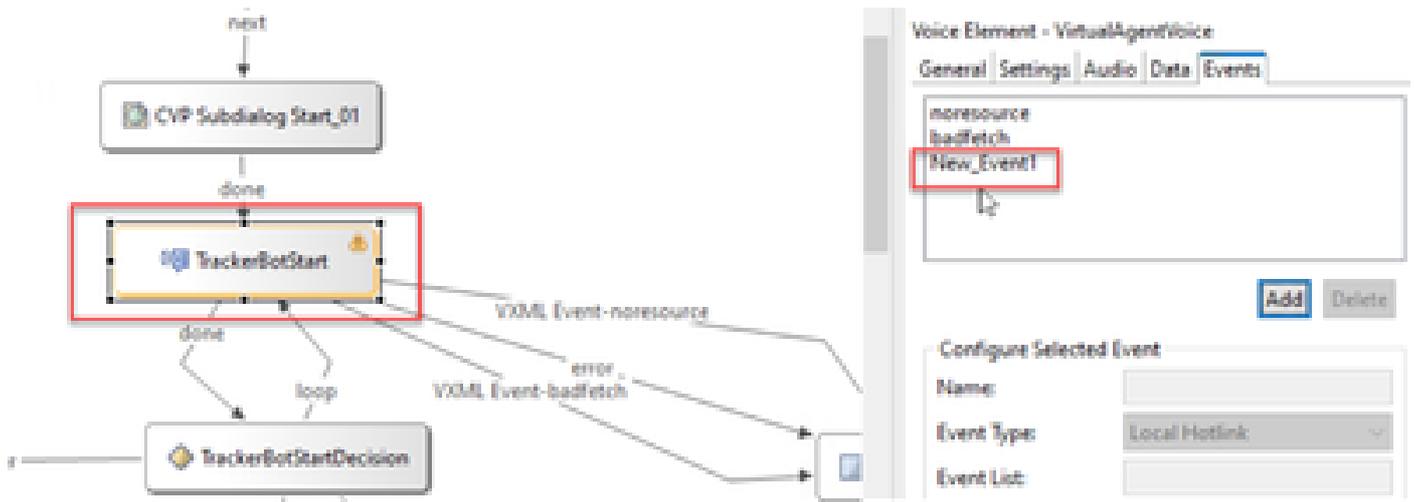
Dans cette application Call Studio, notez qu'une invite audio est automatiquement émise après le déclenchement de l'une de ces erreurs, ce qui garantit une expérience fluide et informative pour l'appelant.

Il n'est pas nécessaire d'ajouter des événements supplémentaires, sauf si vous souhaitez traiter un cas spécifique. Si vous souhaitez ajouter un nouvel événement VXML, cliquez sur l'élément VVA et dans les onglets Event, cliquez sur ADD.



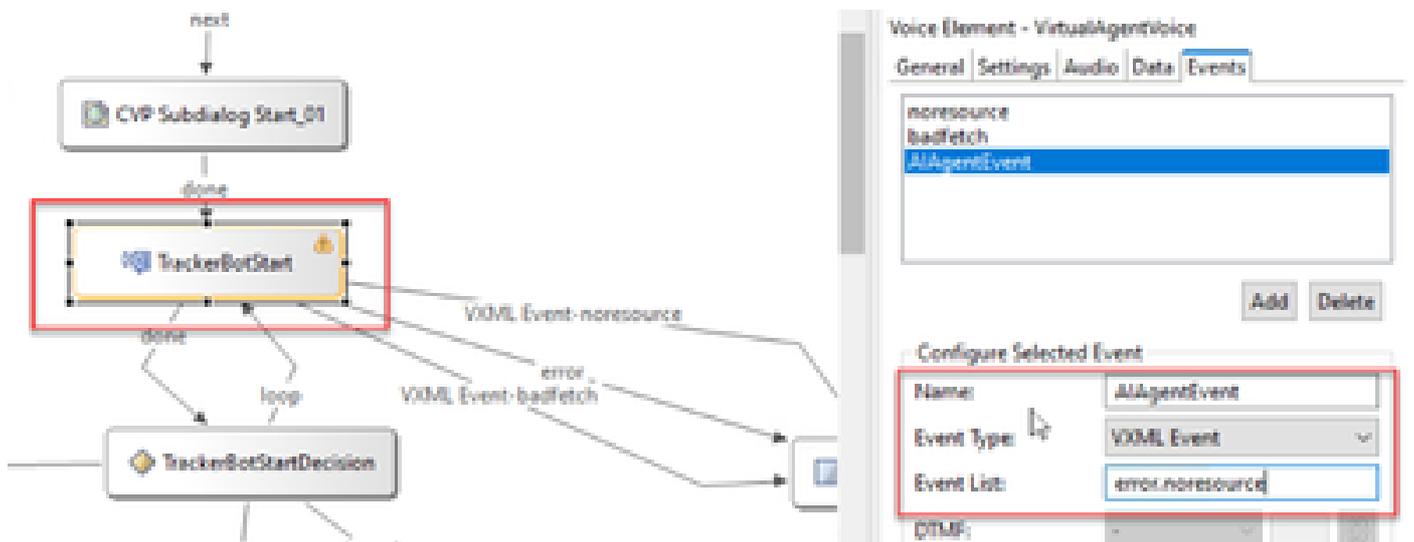
Capture d'écran Call Studio

Un nouvel événement nommé New_Event1 est ajouté. Sélectionnez-le pour modifier le nom et configurer les paramètres d'événement.



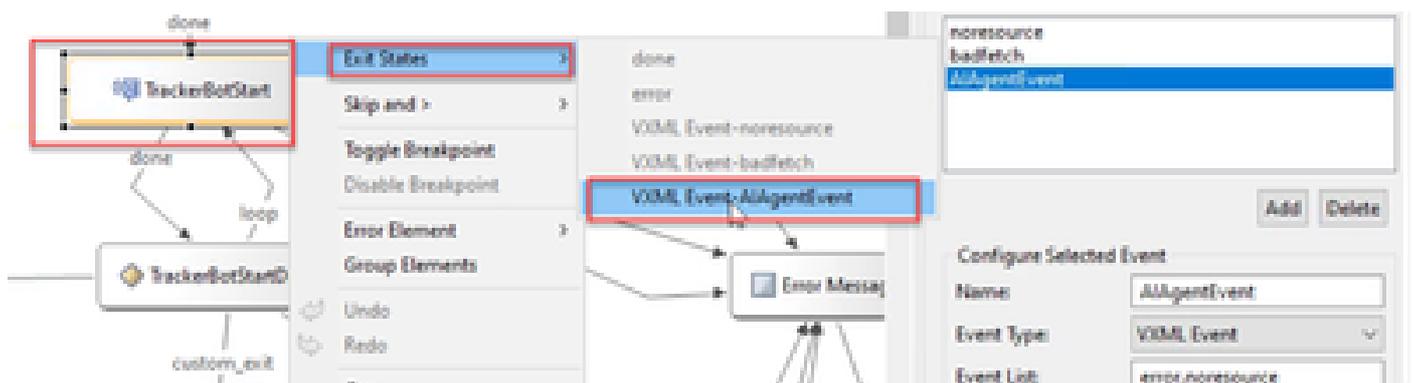
Capture d'écran Call Studio

Renommez-le en AIAgentEvent. Laissez le type d'événement défini sur Événement VXML. Dans la Event List, vous pouvez choisir error.noresource.

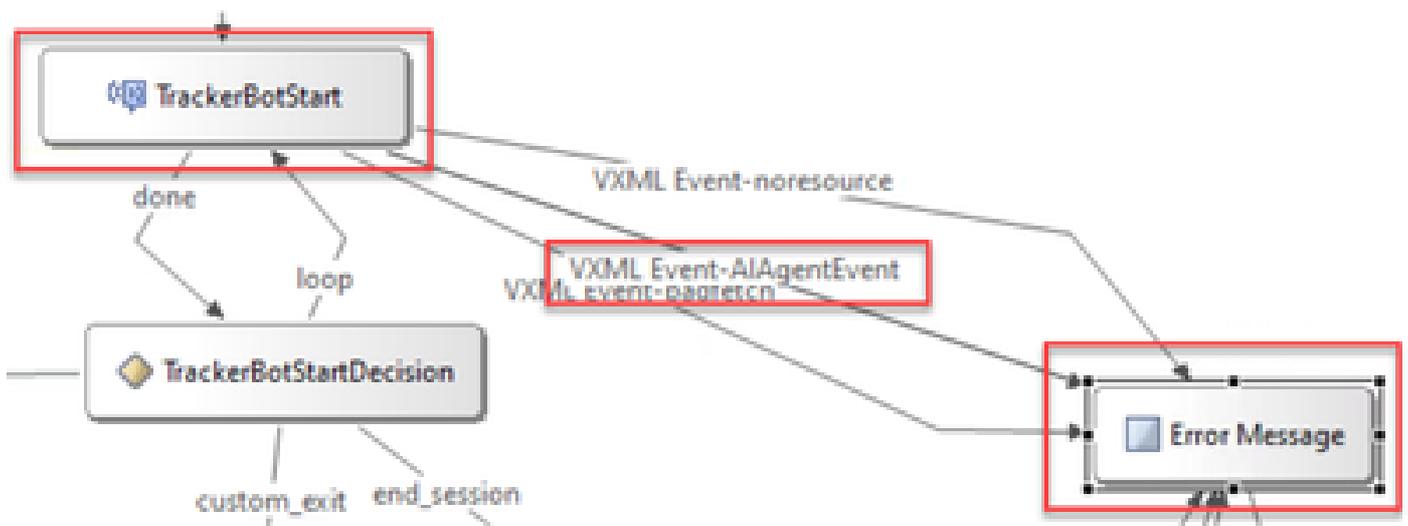


Capture d'écran Call Studio

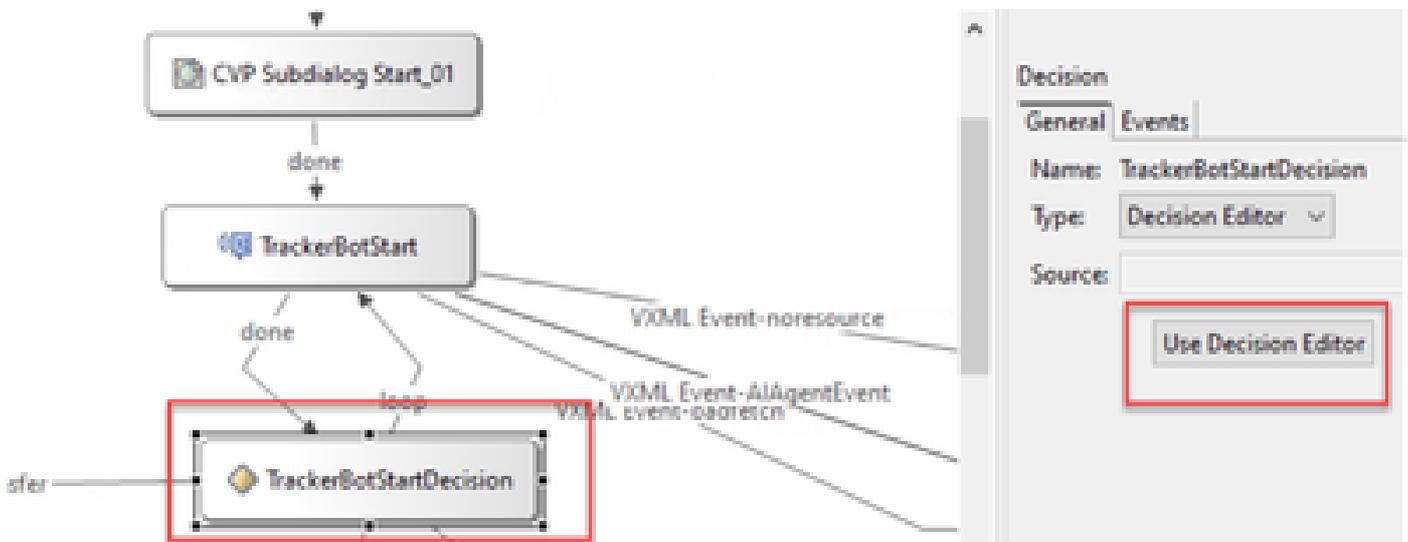
À présent, dirigez le nouvel état de sortie vers l'élément audio qui gère d'autres erreurs, comme l'élément Message d'erreur. Pour ce faire, cliquez avec le bouton droit sur l'élément VAV, sélectionnez Exit States, choisissez le nouvel événement (AIAgentEvent) et faites glisser sa flèche vers l'élément Error Message.



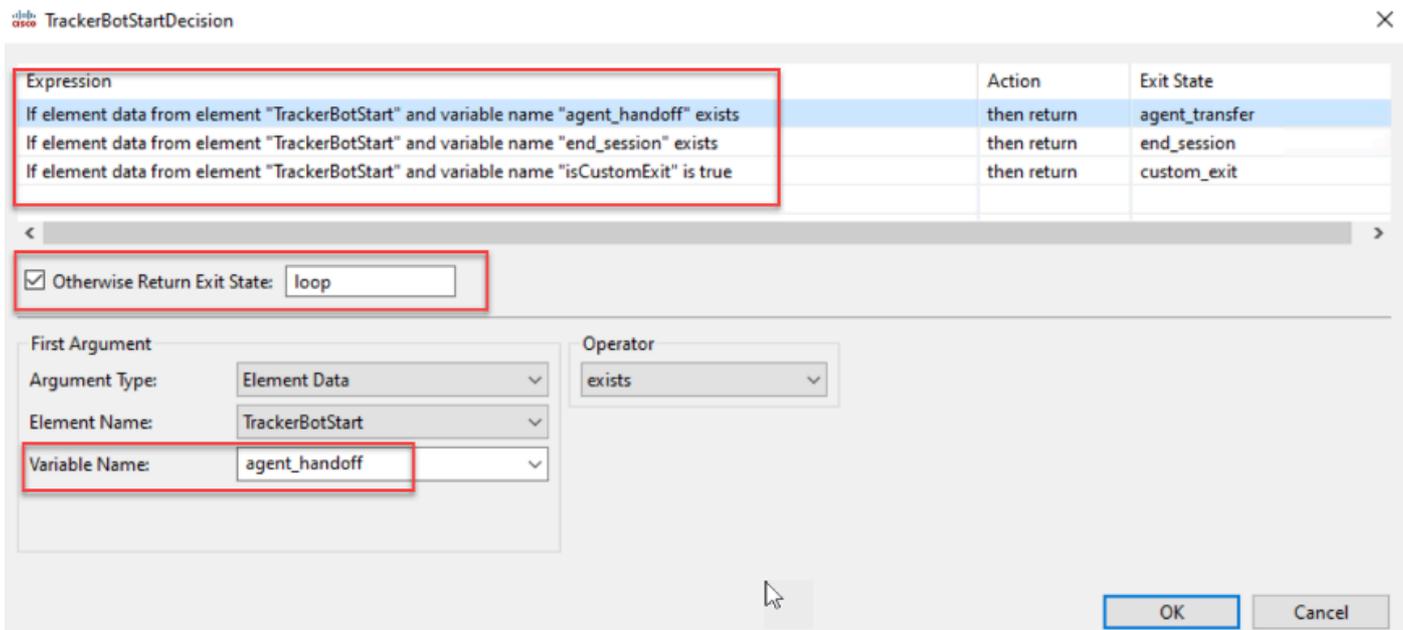
À la fin, vous voyez :



Étape 6. Maintenant, nous passons en revue le noeud de décision. Cliquez sur le noeud Décision et choisissez Utiliser l'Éditeur de décision.



Étape 7. Vous voyez des options pour envoyer l'appel à un agent réel, terminer la session ou utiliser une sortie personnalisée. Ces actions reposent sur trois éléments de données qui dépendent du résultat de l'agent AI. Une fois la révision effectuée, cliquez sur OK.



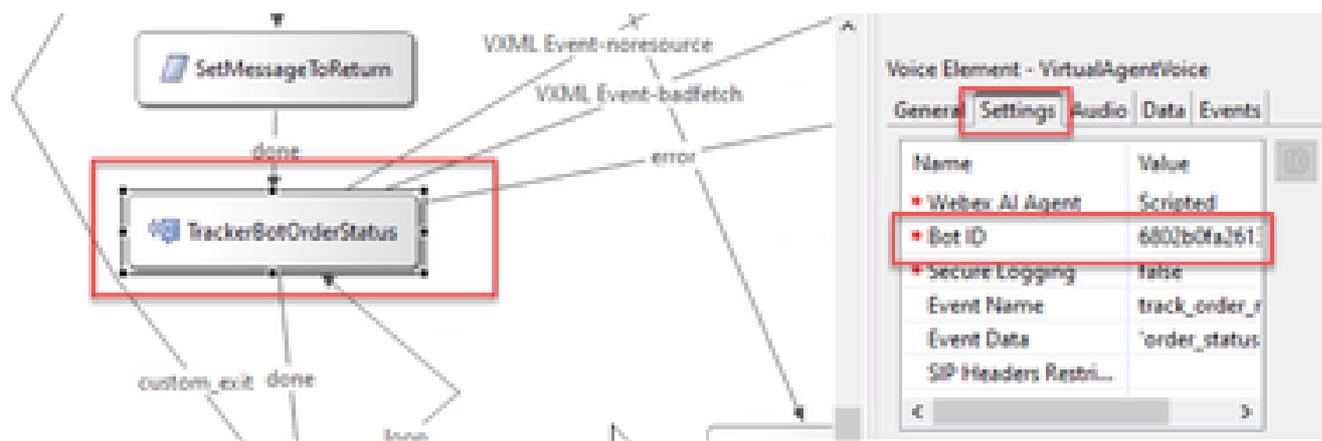
La décision de démarrage

Étape 8. Une fois l'interaction avec l'agent AI terminée, cette application Call Studio évalue les résultats. Sur la base de cette évaluation, la conversation avec l'agent AI peut se poursuivre à l'aide d'un deuxième élément VAV.

Si vous faites défiler vers le bas dans l'application Call Studio, vous trouvez le deuxième élément VAV nommé TrackerBotOrderStatus.

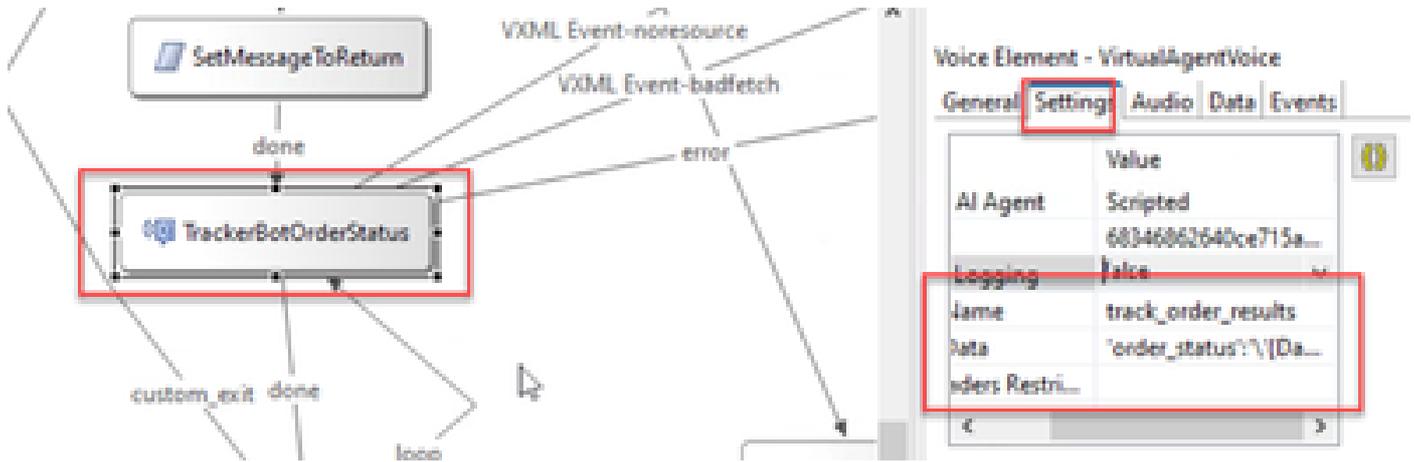
Ajoutez le même ID de démarrage à cet élément et conservez le nom de l'événement et les données d'événement existants tels qu'ils sont déjà configurés.

Il s'agit de l'ID que vous devez copier et coller : 68346862640ce715aab84ca7



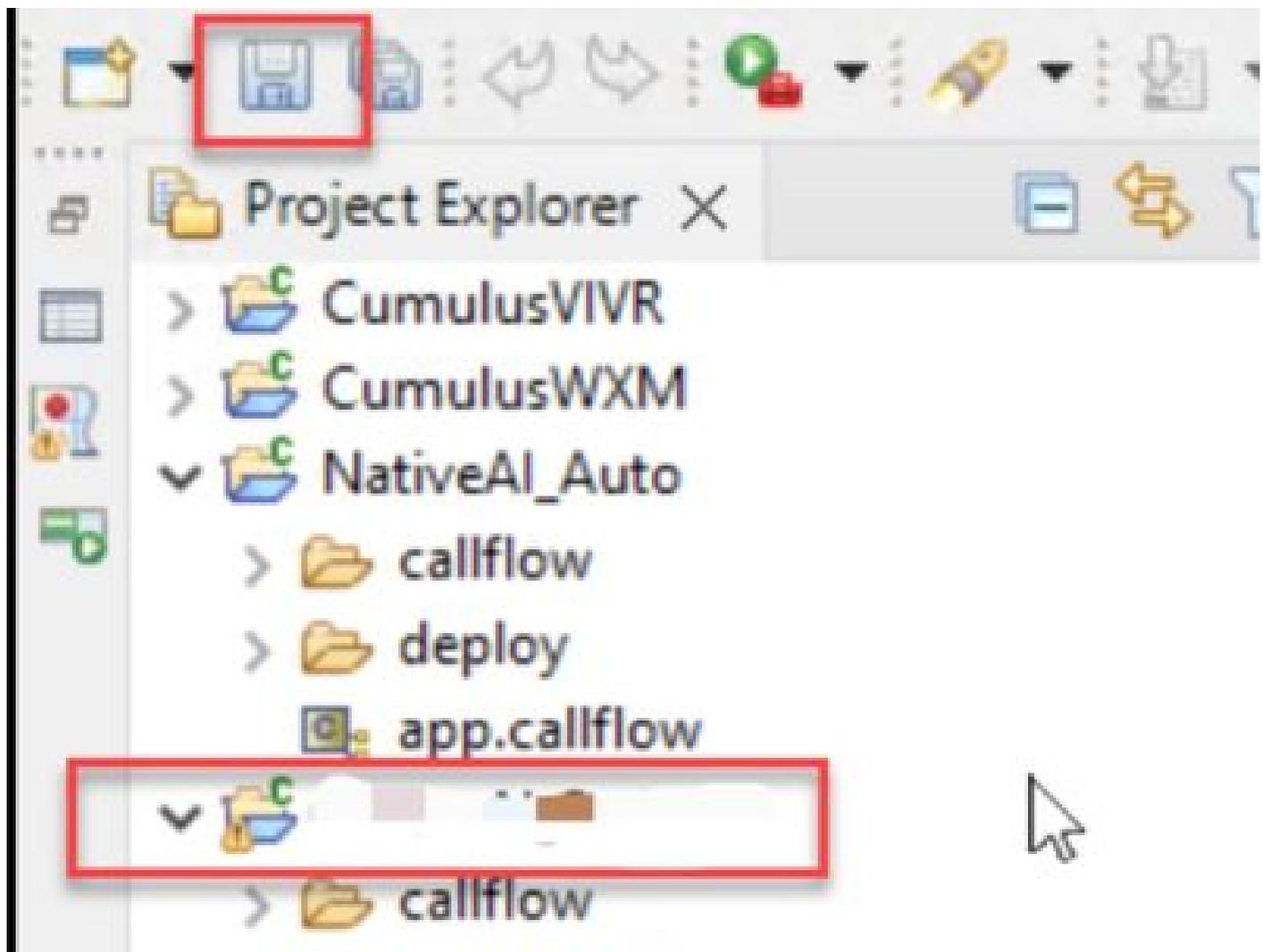
Capture d'écran Call Studio

Conservez les données d'événement et le nom d'événement inchangés, en les laissant comme déjà configurés.

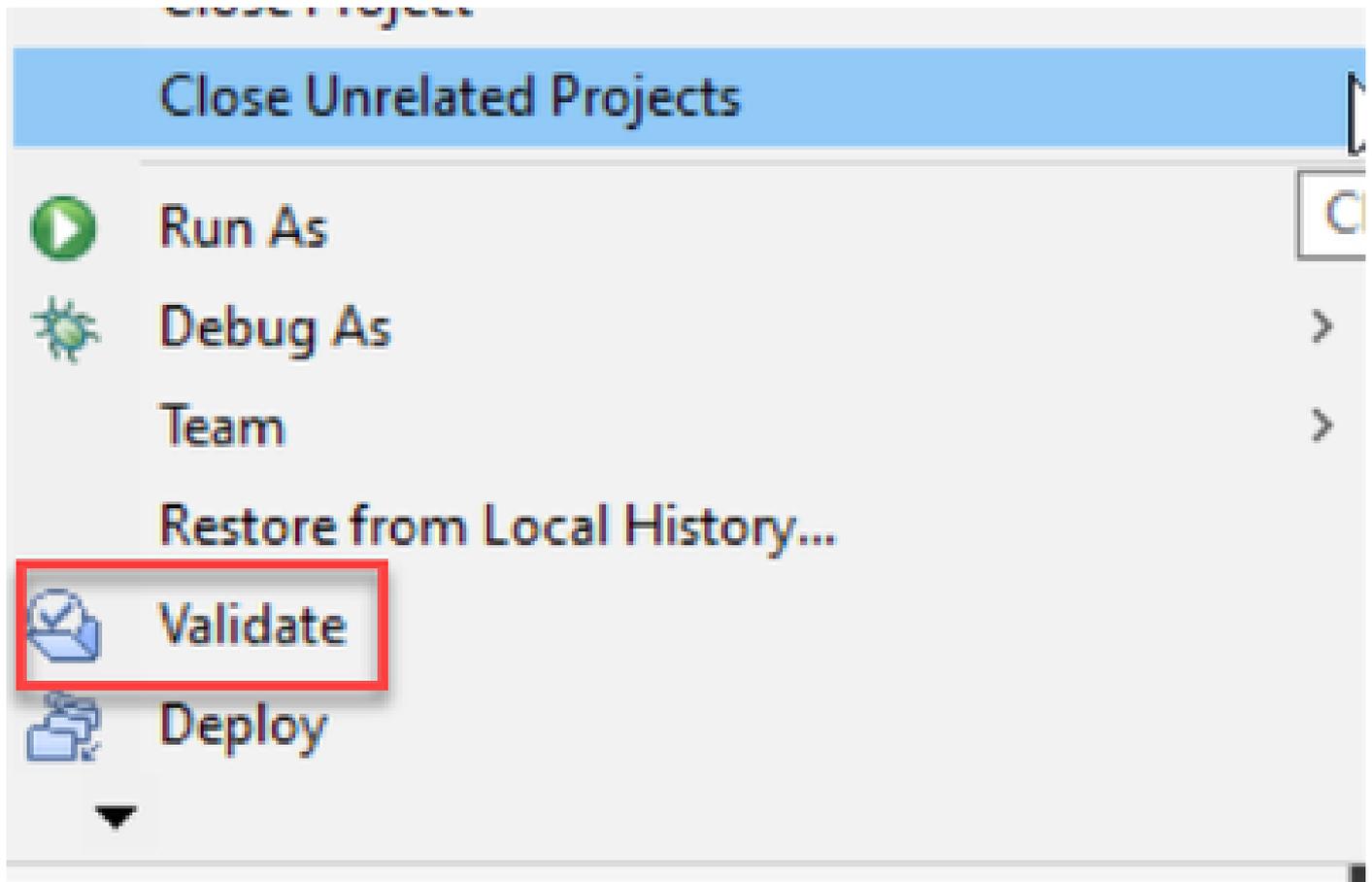


Capture d'écran Call Studio

Étape 9. Vous êtes maintenant prêt à enregistrer et à déployer l'application. Cliquez sur l'icône save pour enregistrer vos modifications.

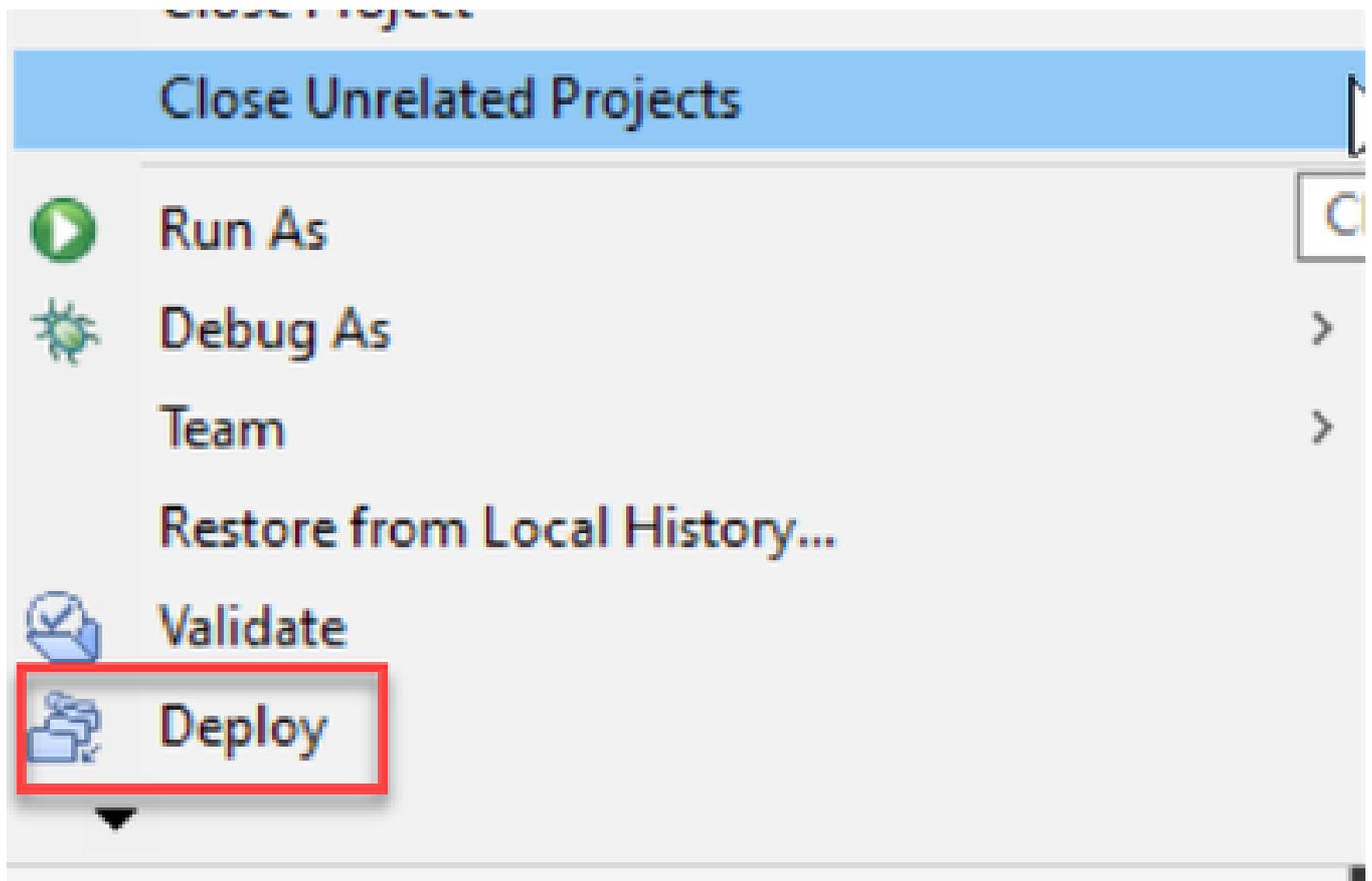


Étape 10. Validez l'application. Pour valider l'application, cliquez avec le bouton droit sur l'exemple d'application et sélectionnez Valider.



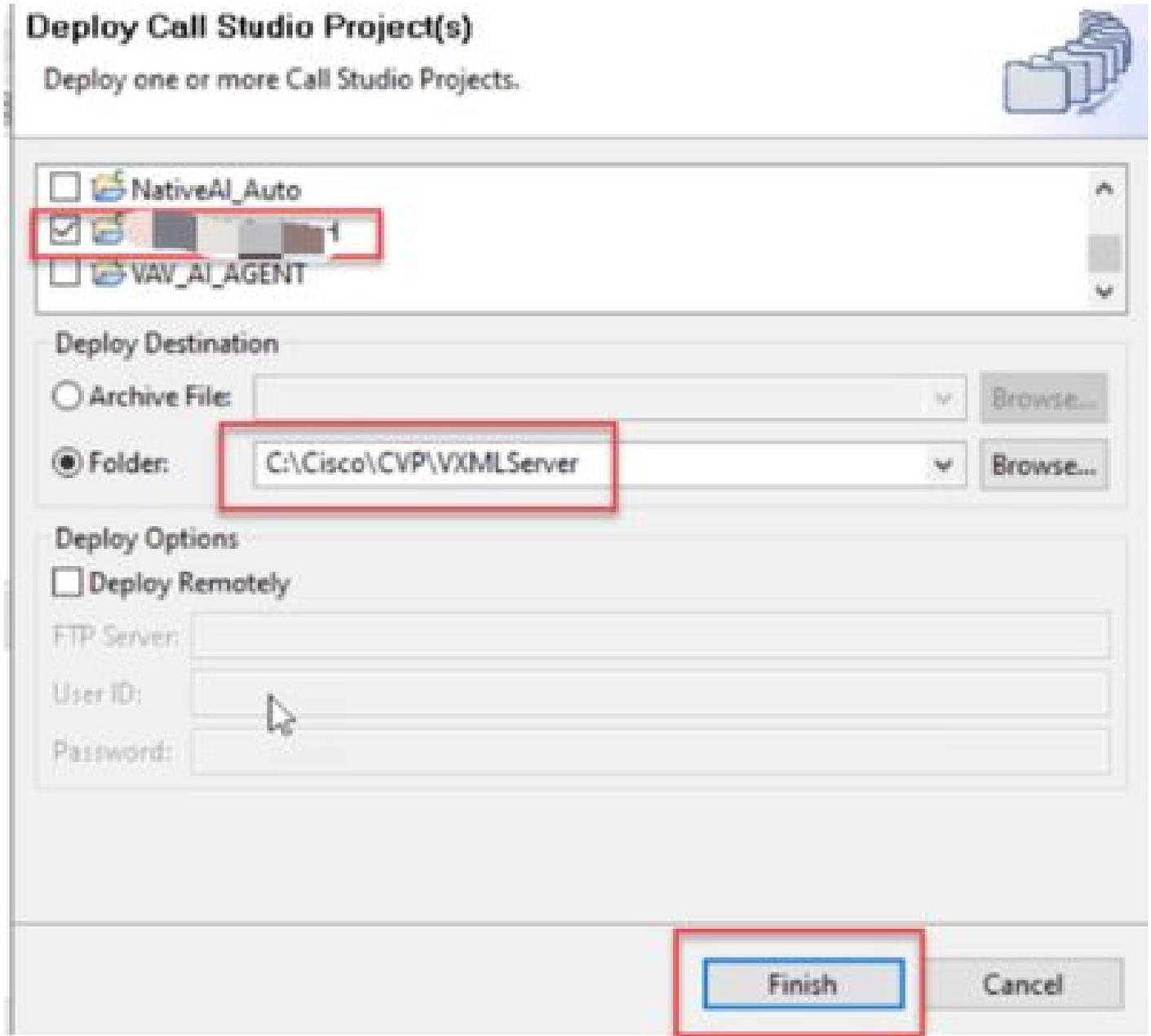
Capture d'écran Call Studio

Étape 11. Déployez l'application. Pour déployer l'application sur le serveur VXML, cliquez avec le bouton droit sur l'exemple d'application et sélectionnez Déployer.

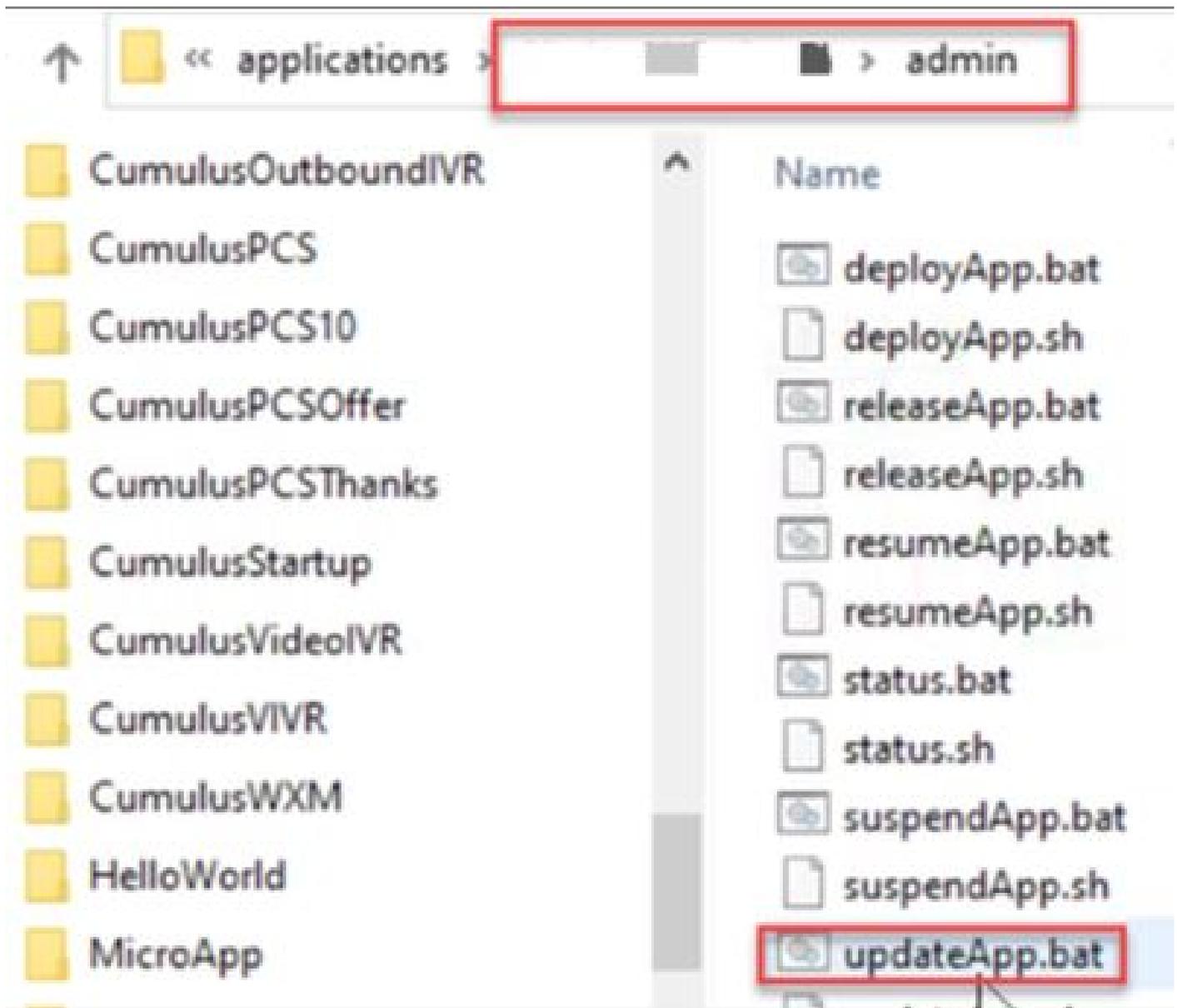


Capture d'écran Call Studio

Étape 12. Dans la fenêtre suivante, conservez les paramètres par défaut avec l'exemple d'application coché et le dossier défini sur C:\Cisco\CVP\VXMLServer, puis cliquez sur Terminer.



Étape 13. Sur le serveur VXML, mettez à jour l'application. Accédez à C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\NativeAI_Scripted\admin, puis exécutez updateApp.bat en double-cliquant dessus ou en l'exécutant dans une invite de commandes.



Étape 14. Dans la nouvelle fenêtre de commande qui s'ouvre, tapez yes pour confirmer que vous souhaitez mettre à jour l'application.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.