

Configurazione delle risposte dell'agente e delle trascrizioni delle chiamate per CCE 12.5

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Sfondo](#)

[Configurazione](#)

[Configurazione CCE](#)

[Configurazione Finesse](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive come configurare le risposte e le trascrizioni degli agenti di Contact Center Enterprise (CCE) integrate con Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) per CCE 12.5 con Finesse 12.6 e CVP 12.6.

Contributo di Ramiro Amaya Cisco TAC Engineer e Adithya Udupa, e Raghu Guvvala, tecnici Cisco.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) release 12.5
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.6
- Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Finesse 12.6
- Cisco Unified Border Element (CUBE) o Voice Gateway (GW)
- Google Dialogflow
- Hub di controllo

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- UCCE release 12.5

- CVP 12.6 ES6
- Cisco Finesse 12.6 ES 1
- Google Dialogflow
- Hub di controllo
- VCUBE - Cisco IOS XE Bengaluru 17.4

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Sfondo

CCE 12.6 introduce la funzione Risposte dell'agente, in cui l'agente riceve in tempo reale suggerimenti e raccomandazioni rilevanti che l'agente può prendere in considerazione. I suggerimenti e le raccomandazioni si basano sulla conversazione tra il chiamante e l'agente. Agent Answers migliora l'esperienza del cliente perché i suggerimenti tempestivi consentono all'agente di rispondere in modo più efficace. Le aziende possono ridurre i costi e i tempi di formazione.

Nota: Questa funzionalità è ora compatibile con CCE Core 12.5. Altri componenti, come CVP e Finesse, devono essere nella versione 12.6.

Nota: Questa funzionalità è supportata solo in VCUBE e CVP 12.6 ES6 è necessario per supportare la conferenza e il trasferimento delle risposte dell'agente.

Configurazione

In questo documento vengono illustrati i passaggi specifici richiesti per CCE 12.5.

Nota: Per i passi di configurazione generali, fare riferimento a [Configurazione delle risposte dell'agente CCE e Trascrizione chiamata](#).

Configurazione CCE

Passaggio 1. In UCCE Admin Workstation (AW), aprire Config Manager e passare all'elenco Expanded Call Variable (ECC) in List Tools, quindi creare le variabili ECC configid e callguid e associarle al payload ECC.

Expanded Call Variable List



Select filter data

Optional Filter: Condition: Value (Case Sensitive):

Save

Expanded Call Variable

- BAResponse
- BAStatus
- BATimeZone
- POD.ID
- user.cvp_server_info
- user.CourtesyCallbackEnabled
- user.ece.activity.id
- user.ece.customer.name
- user.media.id
- user.microapp.app_media_lib
- user.microapp.caller_input
- user.microapp.error_code
- user.microapp.fetchaudio
- user.microapp.FromExtVXML
- user.microapp.input_type
- user.microapp.isPostCallSurvey
- user.microapp.locale
- user.microapp.media_server
- user.microapp.metadata
- user.microapp.override_cli
- user.microapp.sys_media_lib
- user.microapp.ToExtVXML
- user.microapp.UseVXMLParams
- user.sip.refertransfer
- user

Attributes

Name *

Maximum length *

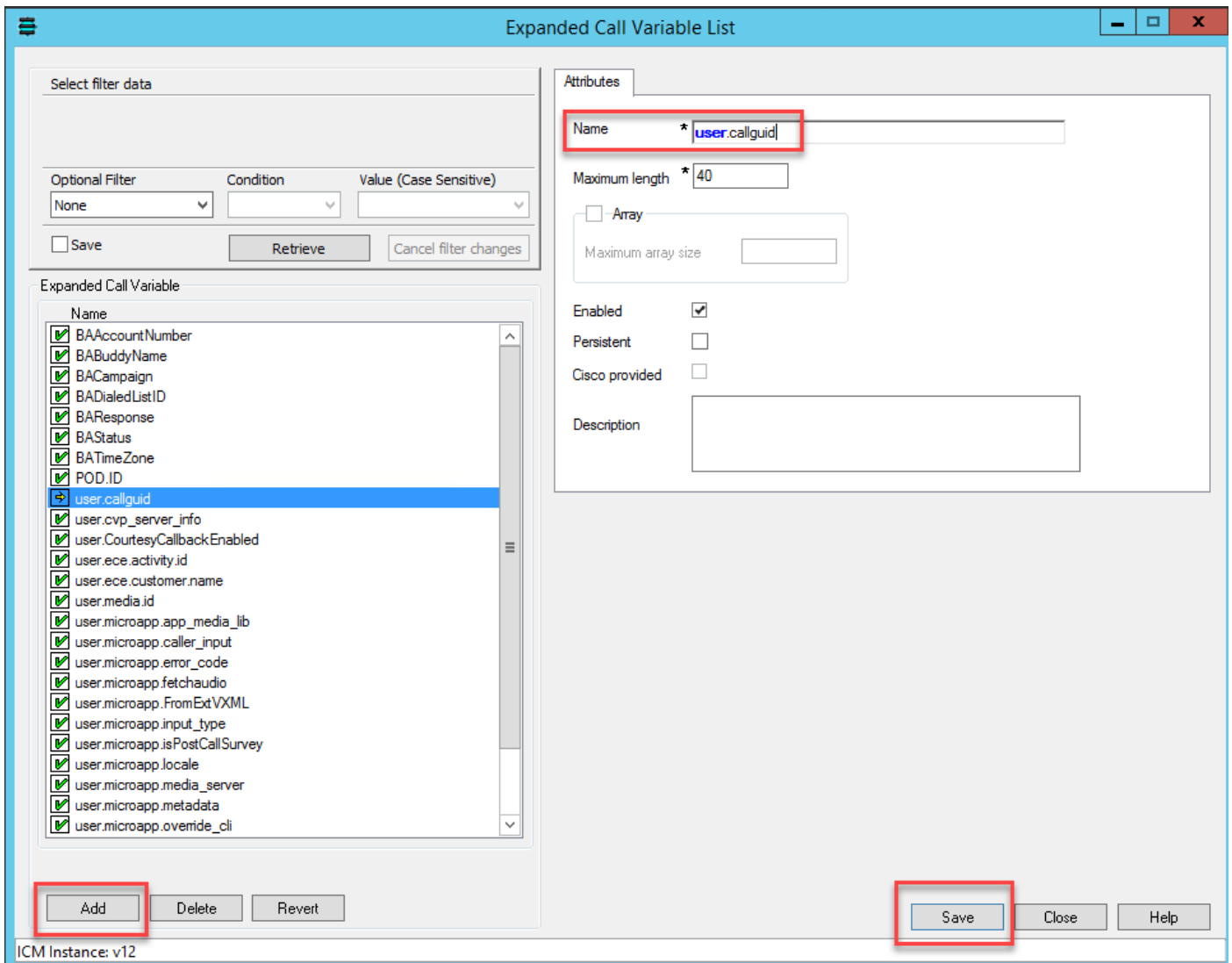
Array
Maximum array size:

Enabled

Persistent

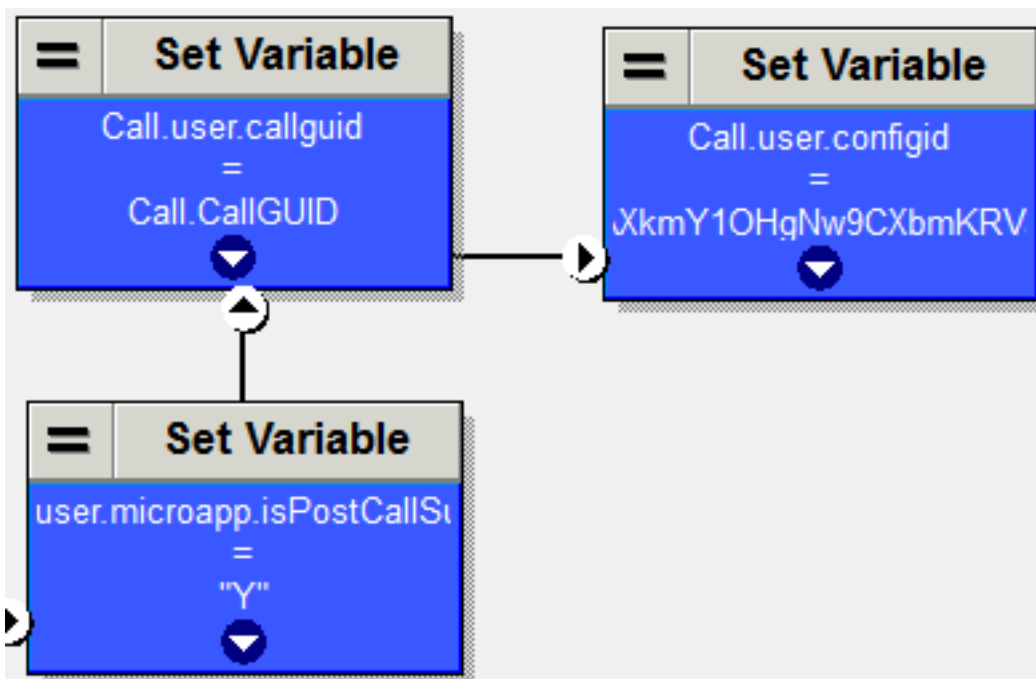
Cisco provided

Description:



Passaggio 2. Riavviare il gateway periferica (PG) della VRU (Voice Response Unit).

Passaggio 3. Associare le variabili Configid e Callguid ECC nello script CCE prima del nodo Invia a VRU.



Configurazione Finesse

Passaggio 1. In Finesse Command Line Interface (CLI), eseguire questo comando.

utilizza finesse set_property webservices customAgentService <valori>
(1—Risposte dell'agente , 2—Trascrizione chiamata)

Ad esempio:

utilizza finesse proprietà servizi Web servizioAgentePersonalizzato 1,2

Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione

Risoluzione dei problemi

Attualmente non è disponibile una procedura di risoluzione dei problemi per questa configurazione

Informazioni correlate

- [Configura risposte e trascrizioni agente CCE](#)
- [Risoluzione dei problemi relativi alle risposte e alle trascrizioni dell'agente CCE](#)
- [Guida alla progettazione e alle soluzioni Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Cisco Contact Center Features Guide 12.6](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)