

Configurazione delle risposte e delle trascrizioni delle chiamate dell'agente CCE con Google Agent Assist

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Introduzione](#)

[Configurazione](#)

[Requisiti di configurazione](#)

[Google Agent Assist](#)

[Creazione di una Knowledge Base](#)

[Crea un profilo di conversazione](#)

[Configurazione Webex Control Hub](#)

[Configurazione CCE](#)

[Configurazione Finesse](#)

[Configurazione CUBE e CVP](#)

[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).

Contributo di Ramiro Amaya e Carlos Angulo Mireles, Cisco TAC Engineers e Adithya Udupa, Anjum Jeelani e Raghu Guvvala, tecnici Cisco.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

- Cisco Finesse 12.6.2
- Cisco Unified Border Element (CUBE) o Voice Gateway (GW)
- Google Agent Assist
- Hub di controllo
- CCE Admin Data Server (AW)
- Portale operativo e di gestione CVP (OAMP)

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- UCCE release 12.6.2
- CVP 12.6.2 E15
- Cisco Finesse 12.6.2
- Google Agent Assist
- Hub di controllo
- VCUBE - Cisco IOS XE Bengaluru 17.12.1a



Nota: per la versione di CUBE / VCUBE Cisco IOS supportata, consultare la più recente guida alle funzionalità e matrice di compatibilità di PCCE/UCCE

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.

Introduzione

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.

Più spesso, gli agenti non hanno la conoscenza approfondita dei prodotti e dei servizi dell'azienda che servono. Risposte agente migliora la tua esperienza perché i suggerimenti tempestivi migliorano la capacità dell'agente di rispondere. Le aziende possono ridurre i costi e i tempi di formazione.

Inoltre, la CCE 12.6 introduce anche servizi di trascrizione delle chiamate che assistono gli agenti mediante l'uso dell'intelligenza artificiale (AI) e della comprensione del linguaggio naturale (NLU). Questi servizi sono disponibili per gli agenti nei gadget per il desktop Cisco Finesse.

Il gadget Trascrizione chiamata converte in modo dinamico la conversazione in corso in testo e presenta il testo a un agente per la visualizzazione e il riferimento in tempo reale.

Configurazione

Requisiti di configurazione

- Verificare che il server CCE AW disponga di 443/8443 porte aperte e sia in grado di accedere ai seguenti siti Web:
 - *.wbx2.com
 - *.ciscoccservice.com
- Verificare che CUBE abbia accesso ai seguenti siti Web:
 - *.cisco.com
 - *.ciscospark.com
 - *.rtmsprod.net
 - *.wbx2.com
- Verificare che i componenti Packaged CCE AW, OAMP on UCCE, Cloud Connect, CUBE e Agent Desktop abbiano accesso ai servizi Webex per utilizzare le risposte dell'agente.

Google Agent Assist

Agent Assist è una soluzione di Google Contact Center per l'intelligenza artificiale (CCAI) che utilizza la tecnologia di apprendimento automatico per fornire suggerimenti agli agenti umani quando sono in una conversazione con un cliente.

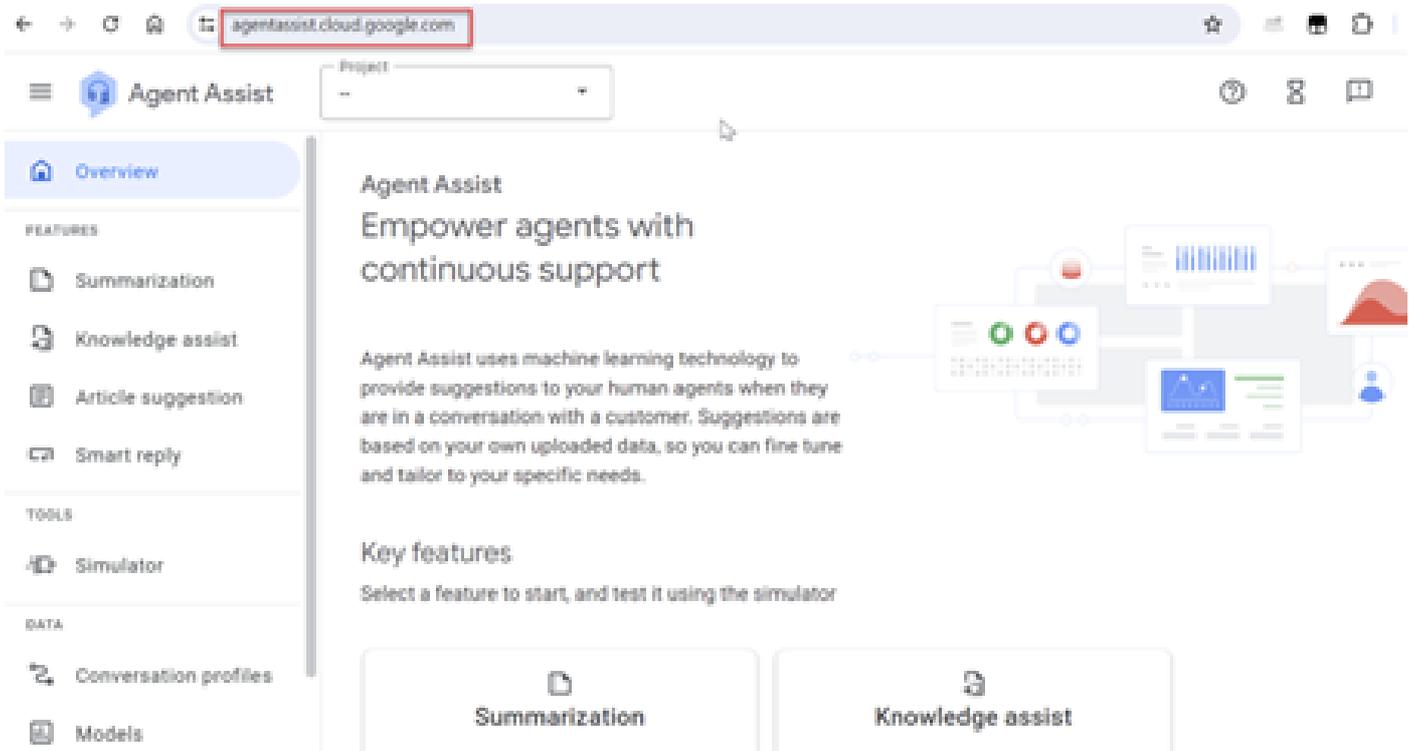
I suggerimenti si basano sui dati caricati e possono quindi essere personalizzati in base alle specifiche esigenze aziendali. I dati caricati fanno parte della tua knowledge base.

 Nota: non è necessaria alcuna configurazione Dialogflow CX per le risposte degli agenti e le trascrizioni delle chiamate

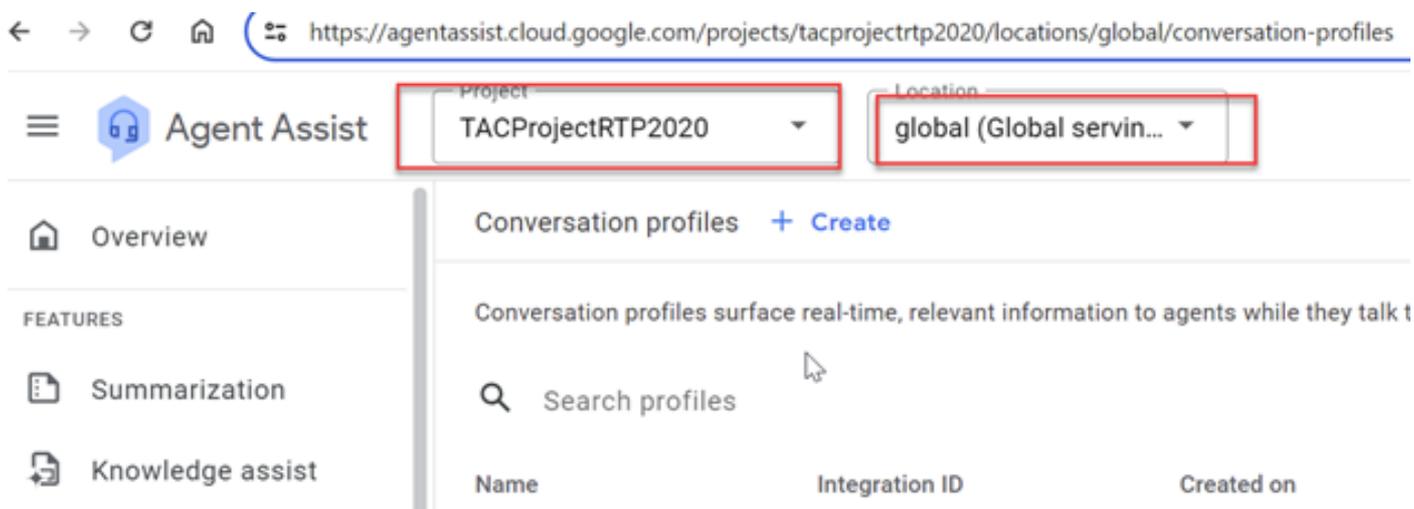
Creazione di una Knowledge Base

Una knowledge base rappresenta una raccolta di documenti di informazioni forniti dall'utente tramite Agent Assist. I documenti informativi vengono forniti agli agenti Finesse e contengono informazioni che possono essere utili durante la conversazione dell'agente con i clienti. In questo modo è possibile ridurre al minimo la formazione degli agenti e migliorare la risposta degli agenti alle chiamate dei clienti.

Passaggio 1. Aprire un browser Web e passare a <https://agentassist.cloud.google.com/>



Passaggio 2. Accedere con lo stesso account utilizzato per creare il progetto Google. Selezionare il progetto e il percorso.



Passaggio 3. Selezionare Knowledge Base nel menu a sinistra della barra laterale.

Agent Assist

Project: TACProjectRTP2020

Location: global (Global)

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, create a new agent, or upload any number of documents, and Vertex AI Search this information during and outside of an active session.

Create an agent

Set up feature

You

Passaggio 4. Fare clic su Crea in Knowledge Base.

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

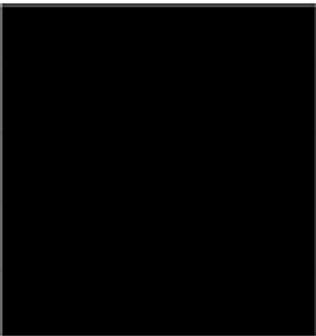
Knowledge bases

Knowledge bases [+ Create](#)

Knowledge bases contain files served up by article suggestion and FAQs

Search knowledge bases

Name



Passaggio 5. Immettere un nome e una lingua per la knowledge base e fare clic su Crea.

Create a knowledge base



[Cancel](#)

Create

Passaggio 6. Aggiungere un documento alla Knowledge Base. Fare clic su Create New (Crea nuovo) e immettere le informazioni.

Project: TACProjectRTP2020

Location: global (Global servin...)

← Knowledge base CiscoKB

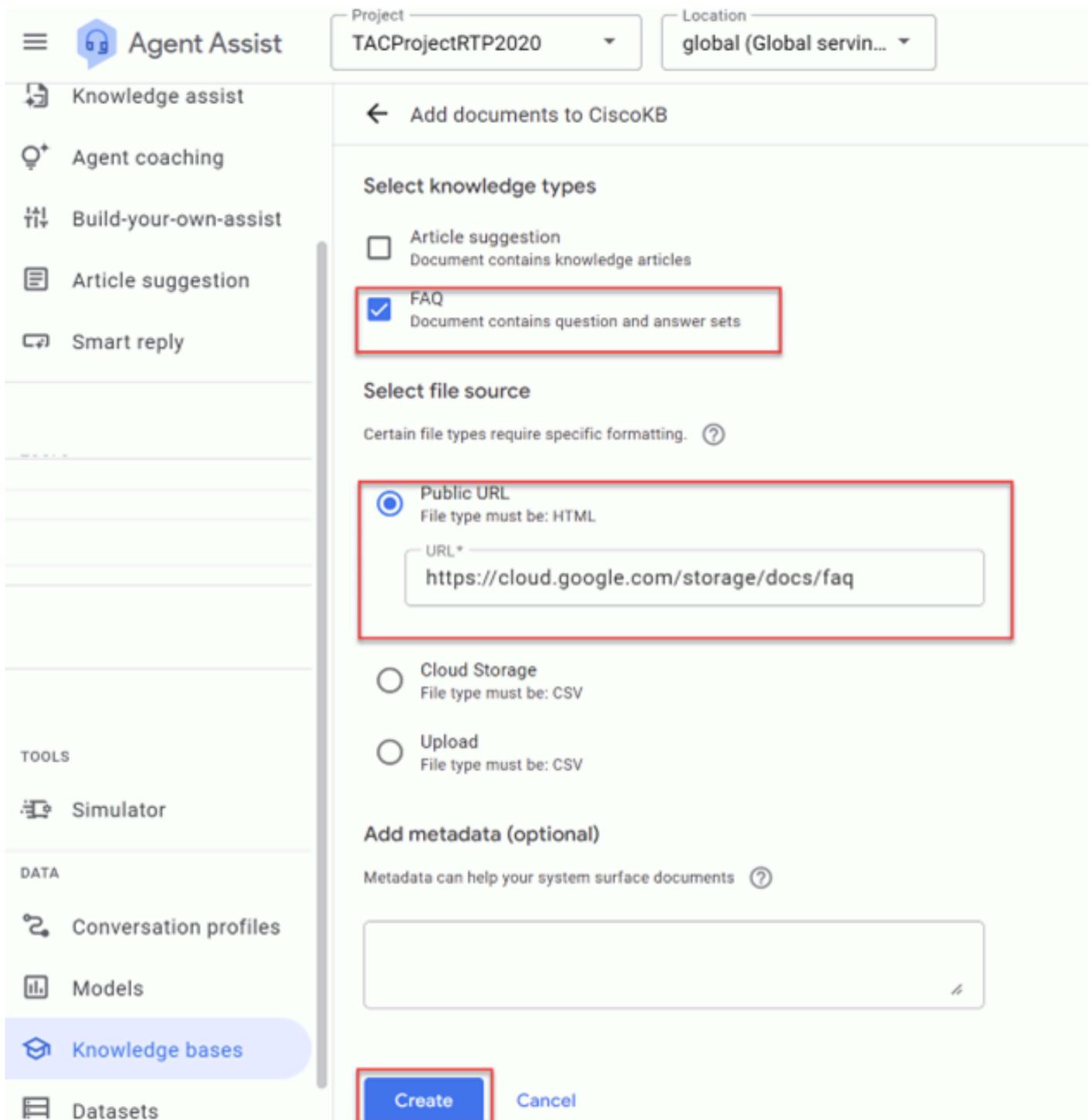


You don't have any knowledge base documents

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

Create new

- Selezionare il tipo di conoscenza. In questo esempio è possibile utilizzare le domande frequenti.
- Selezionare URL pubblico per Origine file. In questo esempio è possibile utilizzare il documento delle domande frequenti su Google: <https://cloud.google.com/storage/docs/faq>.
- Fare clic su CREATE.



il documento è stato creato. È possibile aggiungere più documenti alla Knowledge Base utilizzando la stessa procedura.

Crea un profilo di conversazione

Un profilo di conversazione configura un set di parametri che controllano i suggerimenti forniti a un agente. Questi parametri controllano i suggerimenti che vengono elaborati durante il runtime. È necessario creare un profilo di conversazione per stabilire una conversazione con un utente finale e questo è un parametro obbligatorio per la configurazione delle funzionalità CCE CCAI.

Passaggio 1. In Google Agent Assist, selezionare Profili conversazione dal menu a sinistra della

barra laterale.

The screenshot displays the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons for Overview, Infrastructure, Organization, Users, Desktop, and a mobile device icon. The main header shows the Cisco logo and the text "Unified Contact Center Enterprise Management". Below the header, the page title is "Route Settings" and the sub-header is "Edit CumulusAnswer1". A breadcrumb trail includes "Media Routing Domain" and "Call Type". A tabbed interface at the top has three tabs: "General", "Experience Management", and "Contact Center AI", with the latter being selected and highlighted with a red box. The main content area contains a search bar with the text "Web-EPF2020-EPFAgents" and a description: "This will associate any agent confy for the...". A modal window titled "Select Contact Center AI Configuration" is open, featuring a search input and a table with the following data:

Name	Description
AI-FAQ/CCN	Agent Answers Feature for RCDN
Web-EPF2020-EPFAgents	
Webex CCN Confy	Use this Confy to enable Clu...

The screenshot shows the 'Agent Assist' interface. At the top, there is a navigation bar with a hamburger menu icon, a headset icon, and the text 'Agent Assist'. To the right of this are two dropdown menus: 'Project' set to 'TACProjectRTP2020' and 'Location' set to 'global (Global)'. Below the navigation bar is a sidebar menu with several options: '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, and a mouse cursor is pointing at it. Other items in the 'DATA' section are 'Models' and 'Knowledge bases'. The main content area on the right is titled 'Generative knowledge assist' and contains a paragraph of text: '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'. At the bottom right of the main content area, the text 'You' is partially visible.

Passaggio 2. Fare clic su +Crea nuovo nella parte superiore destra della pagina o su +Crea se sono già stati creati altri profili di conversazione.

← 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

Passaggio 4. Dall'elenco delle opzioni disponibili, per Tipi di suggerimento selezionare FAQ.

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

Passaggio 5. Quando si seleziona il tipo di suggerimento, vengono visualizzate le opzioni per immettere i valori Soglia confidenza e Suggerimenti massimi. I suggerimenti massimi sono il numero di suggerimenti di risposta o di informazioni restituiti e la soglia di attendibilità fa riferimento al livello di attendibilità del modello in base al quale ogni suggerimento di informazioni o di risposte è rilevante per la richiesta del cliente. Un valore di confidenza più elevato aumenta la probabilità che vengano restituite risposte pertinenti, ma può determinare la restituzione di un numero inferiore o nullo di risposte se nessuna opzione disponibile soddisfa il valore di soglia più alto. Per le domande frequenti, Google suggerisce di impostare la soglia di confidenza su FAQ Assist=0.4. Google consiglia inoltre di iniziare con un valore massimo di 3 in tutti i casi.

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

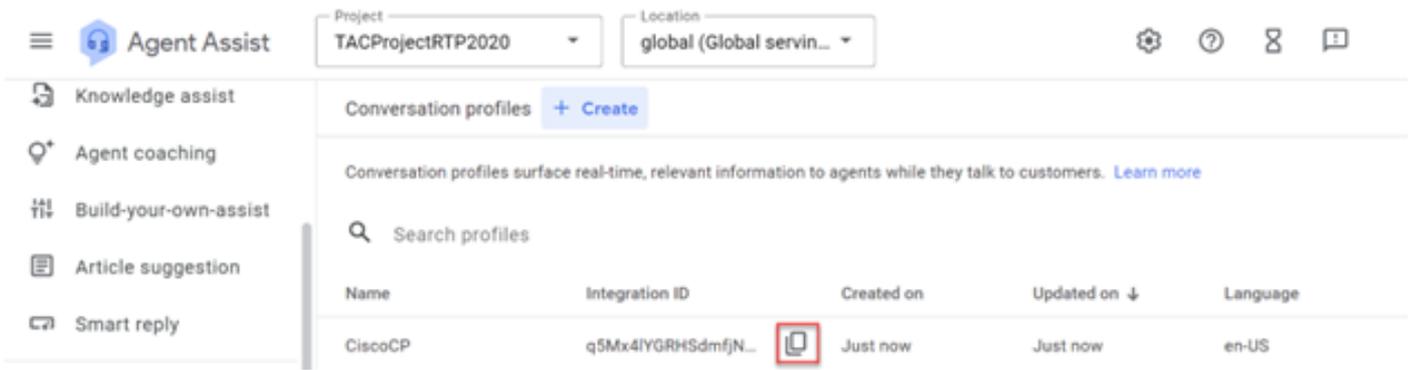
Max suggestions*
3

Passaggio 6. (Facoltativo) Abilita [Analisi della valutazione](#). Questa funzione analizza i messaggi provenienti sia dall'agente che dall'utente finale per determinare l'intento emotivo. Per il momento, lasciarlo disabilitato.

Passaggio 7. (Facoltativo) Abilitare l'handoff a un agente virtuale Dialogflow. [Agenti virtuali](#) sono agenti automatizzati che tentano di risolvere i problemi dei clienti prima di passare a un agente umano. Per questa funzione non è necessario selezionare l'agente virtuale, ma se si desidera che la chiamata del cliente venga gestita da un agente virtuale Dialogflow CX prima che la chiamata venga trasferita a un agente reale, è possibile abilitare questa opzione e selezionare l'agente virtuale Dialogflow CX creato in questo progetto.

Passaggio 8. Fare clic su Crea. Sono necessari alcuni minuti prima che il profilo di conversazione sia pronto per essere utilizzato.

Nota: quando si configurano le risposte dell'agente in Control Hub, è necessario fornire l'ID profilo Conversazione. Copiare l'ID integrazione. Fare clic su Copia negli Appunti. Questa opzione viene utilizzata in seguito nella configurazione dell'hub di controllo.

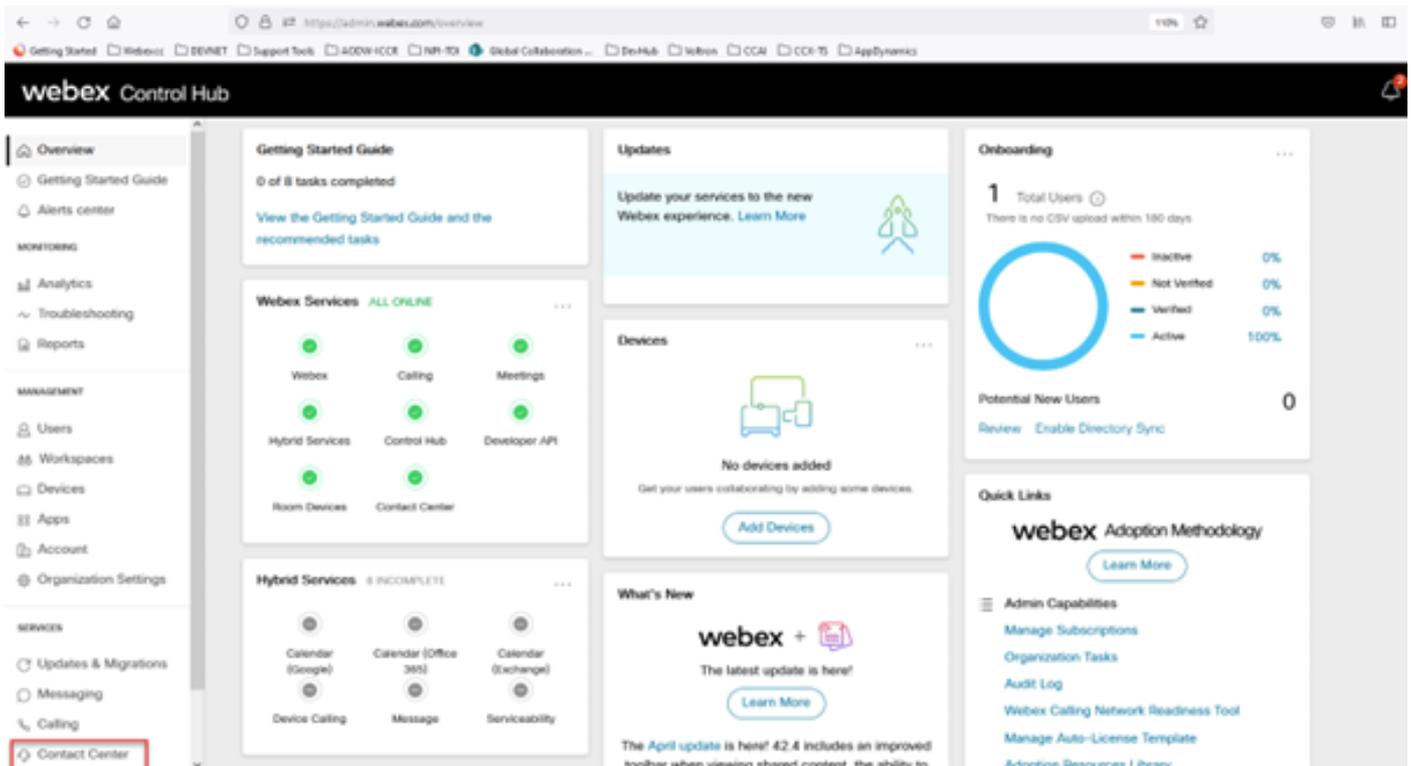


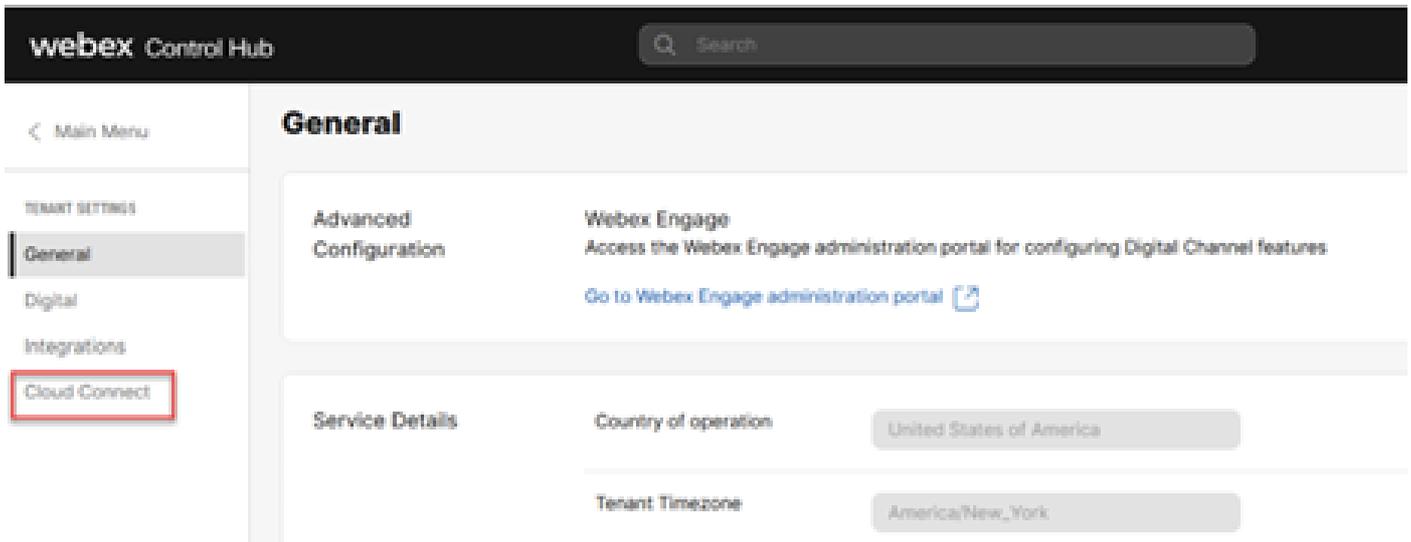
Configurazione Webex Control Hub

Creare una configurazione CCAI in Cisco Webex Control Hub su [Control Hub](#). Una configurazione CCAI utilizza i connettori CCAI per richiamare i servizi CCAI. Per ulteriori informazioni, consultare l'articolo Configure Contact Center AI in [Webex Help Center](#).

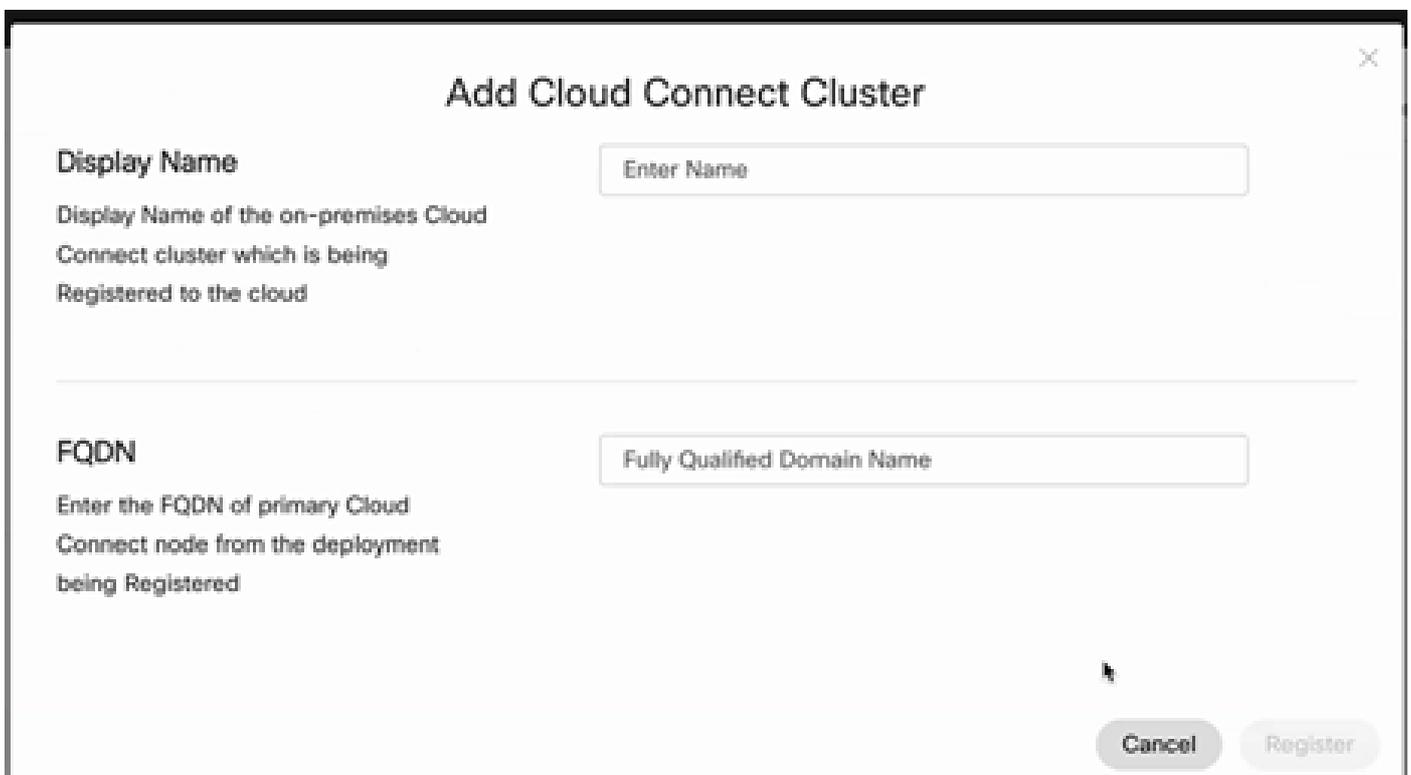
Passaggio 1. Verificare che l'autore e il sottoscrittore di Cloud Connect siano installati. Per ulteriori informazioni, visitare la sezione Install Cloud Connect in [Cisco Unified Contact Center Enterprise Guida all'installazione e all'aggiornamento](#).

Passaggio 2. Accedere a Webex Control Hub. Passare a Contact Center e fare clic su Cloud Connect.





Passaggio 3. Nella finestra Cloud Connect immettere il nome e il nome di dominio completo (FQDN) di Primary Cloud Connect.



Passaggio 4. Nella finestra Cloud Connect immettere il nome e il nome di dominio completo (FQDN) di Primary Cloud connect e fare clic su Register.

Passaggio 5. Nella finestra Consenti accesso, selezionare la casella Consenti accesso al nodo Cloud Connect e fare clic su Continua.



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

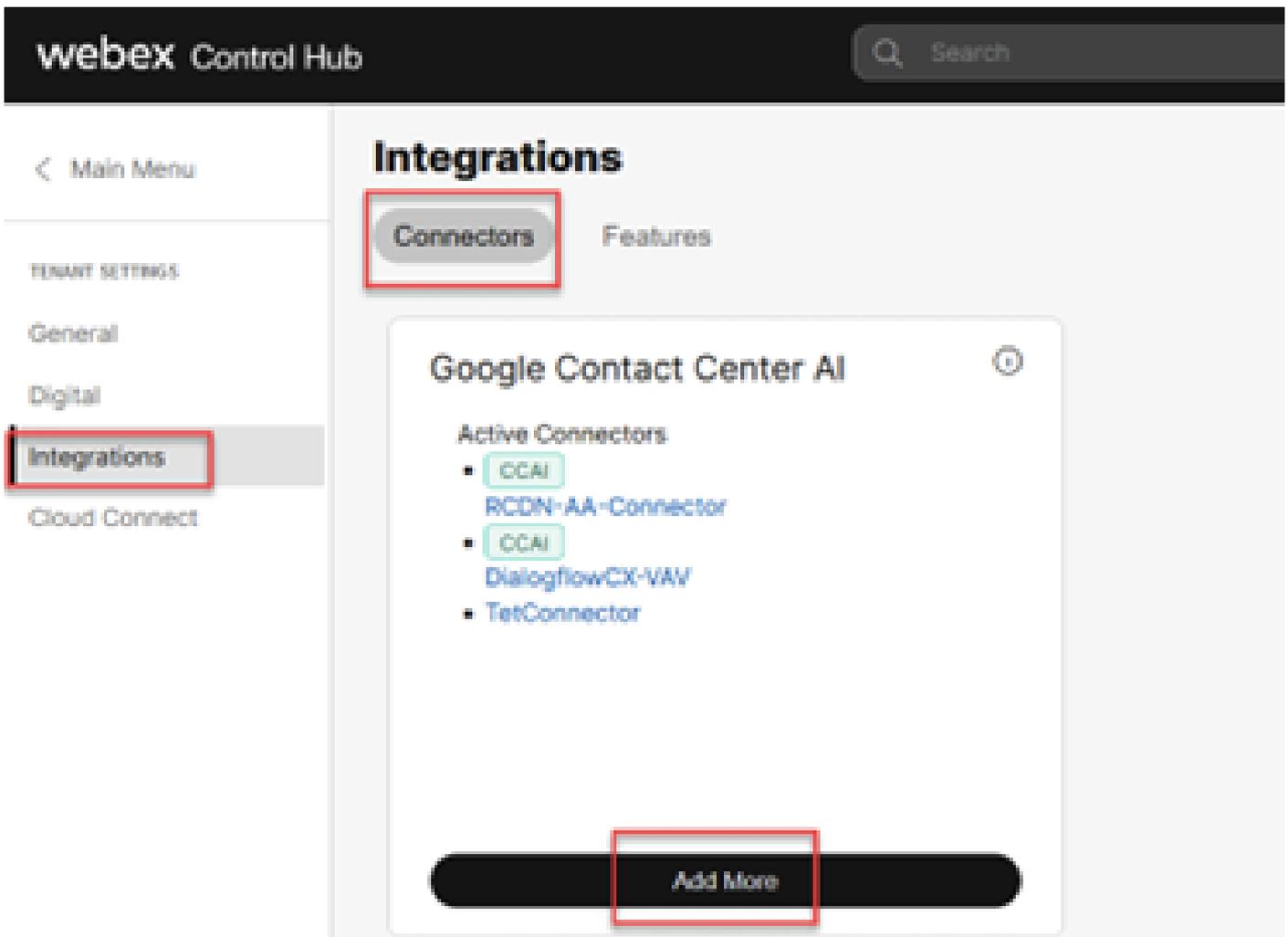
Only allow access to hosts you know and trust

Continue



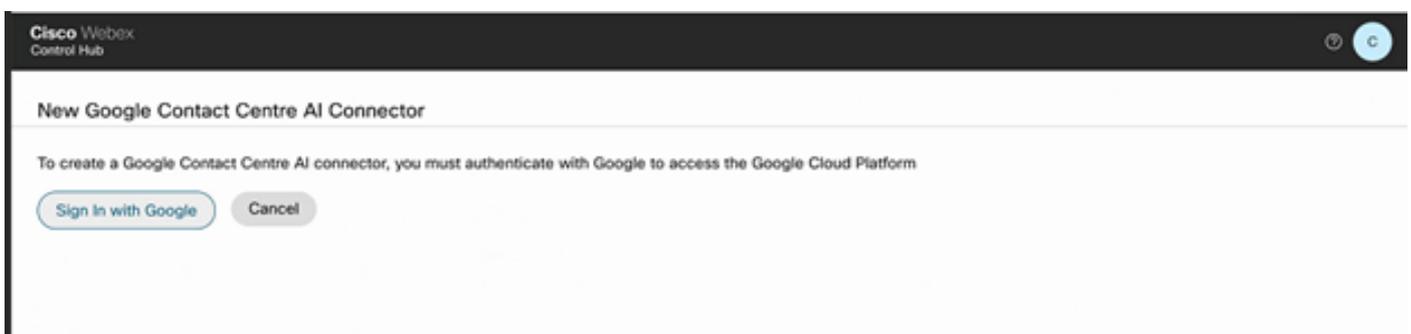
By using Cisco Webex Services you accept the

Passaggio 6. Aggiungere un connettore. Nella finestra Contact Center selezionare Integrations, quindi Connectors. Fare clic su Aggiungi altri.



Passaggio 7. Se è già stato aggiunto un connettore ed è necessario aggiungerne un altro, fare clic su Aggiungi altri. Accedi con Google e continua con le istruzioni.

 Nota: l'account utente che si accede con Google deve avere il ruolo di proprietario del progetto Google.



Passaggio 8. Nella pagina Connettore specificare queste informazioni e fare clic su Salva.

New Google Contact Centre AI Connector

Name

CCAI Project Name

Billable Project Name ⓘ

Billable Service Account

Cancel

Save

Nome: nome del connettore

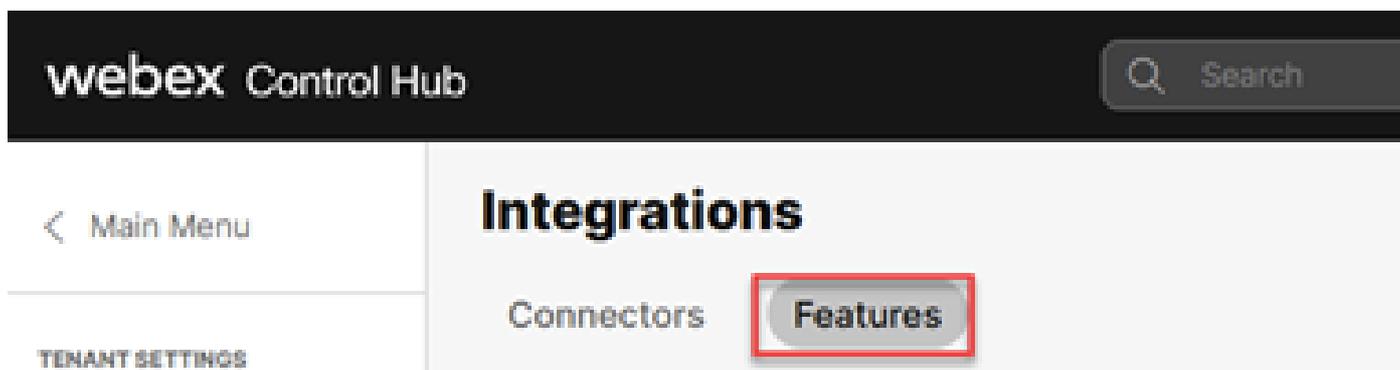
Nome progetto CCAI: nome del progetto Google creato

Nome progetto fatturabile: nome del progetto Google fornito da Cisco al momento del provisioning del progetto Google

Account del servizio fatturabile: l'account del servizio fornito da Cisco e aggiunto al progetto Google.

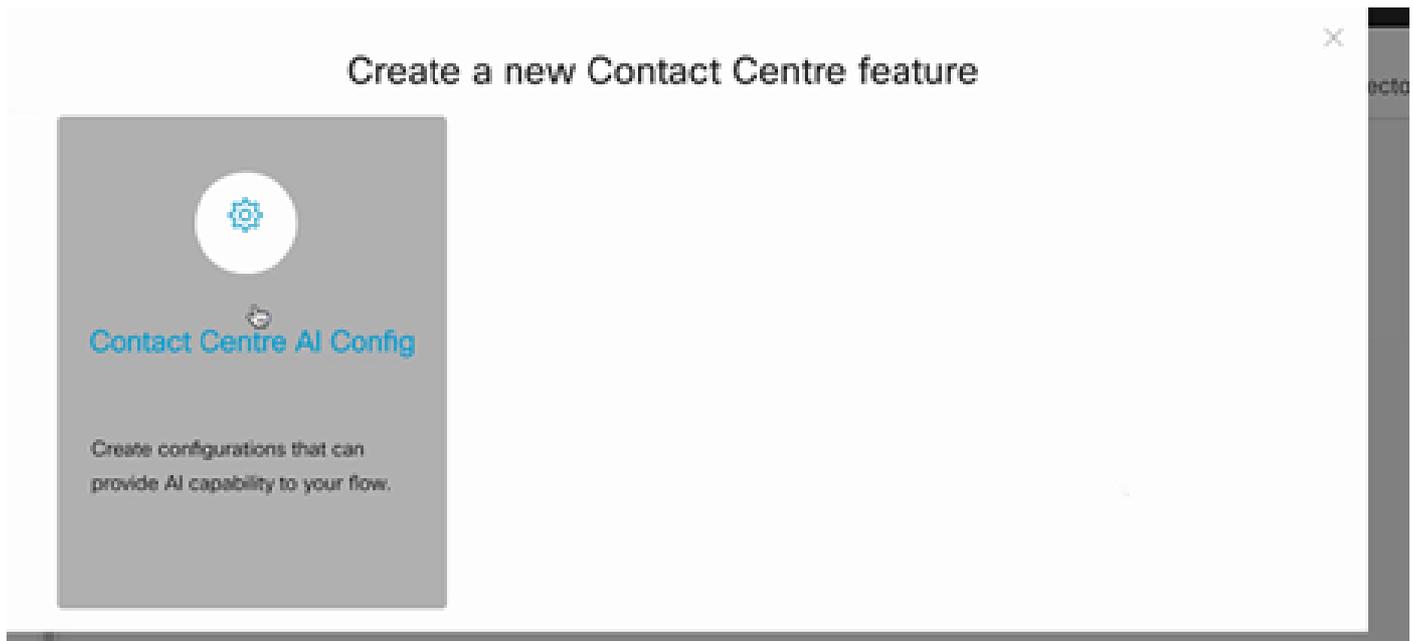
A questo punto il connettore viene creato e nel progetto Cisco Google viene automaticamente creata una chiave Jason.

Passaggio 9. Aggiungete le feature. Nella pagina Contact Center -> Integrazione, fare clic su Caratteristiche, quindi su Nuovo.



Passaggio 10. Verrà visualizzata la pagina Crea nuova funzionalità contact center. Fare clic su

Contact Center AI Config.



Passaggio 11. Fornisce le informazioni sulle funzionalità, seleziona il connettore già aggiunto e il profilo di conversazione Google creato.

Nome configurazione: qualsiasi nome che si desidera chiamare per questa funzionalità. Ad esempio. AA-TACRCDN

Descrizione (facoltativa): ad esempio: funzione Risposte agente per RCDN

Connettore: selezionare il connettore creato in precedenza

Profilo di Google Conversation: Copia il profilo di Conversation dall'Assistente agente.

< Features

New Contact Center AI Config

Config Name *

AA-TACRCDN

Description

Agent Answers feature for RCDN

Google Contact Center AI Connectors

CiscoConnector

Google Conversation profile *

projects/tacprojectrtp2020/locations/global/conversationProfiles/g5Mx4lYGBH5dmfHdC_gbA

A Profile is the Google configuration for the conversation. To know more visit [here](#)

Apply as default for Agent Answers ⓘ

Apply as default for Virtual Agent ⓘ

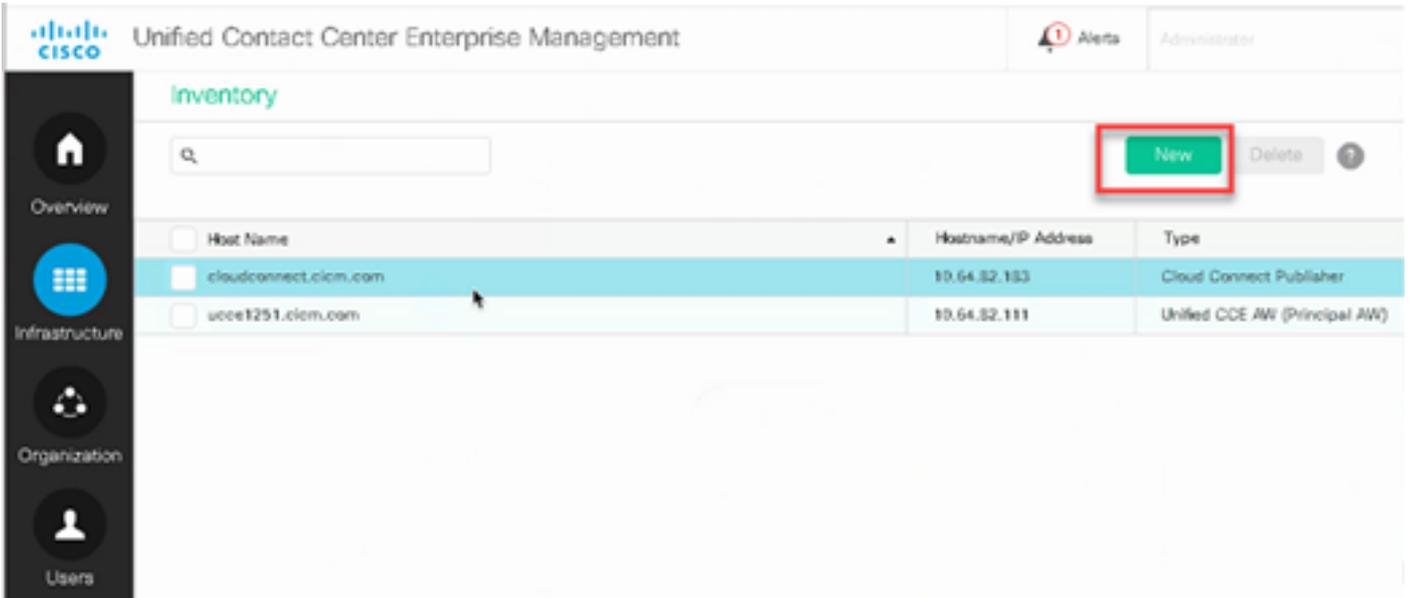
Cancel Save

 Nota: è possibile selezionare questa funzionalità come predefinita per Risposte agente e

 Agente virtuale. In tal caso non sarà necessario associare una funzionalità configurata al tipo di chiamata del contact center.

Configurazione CCE

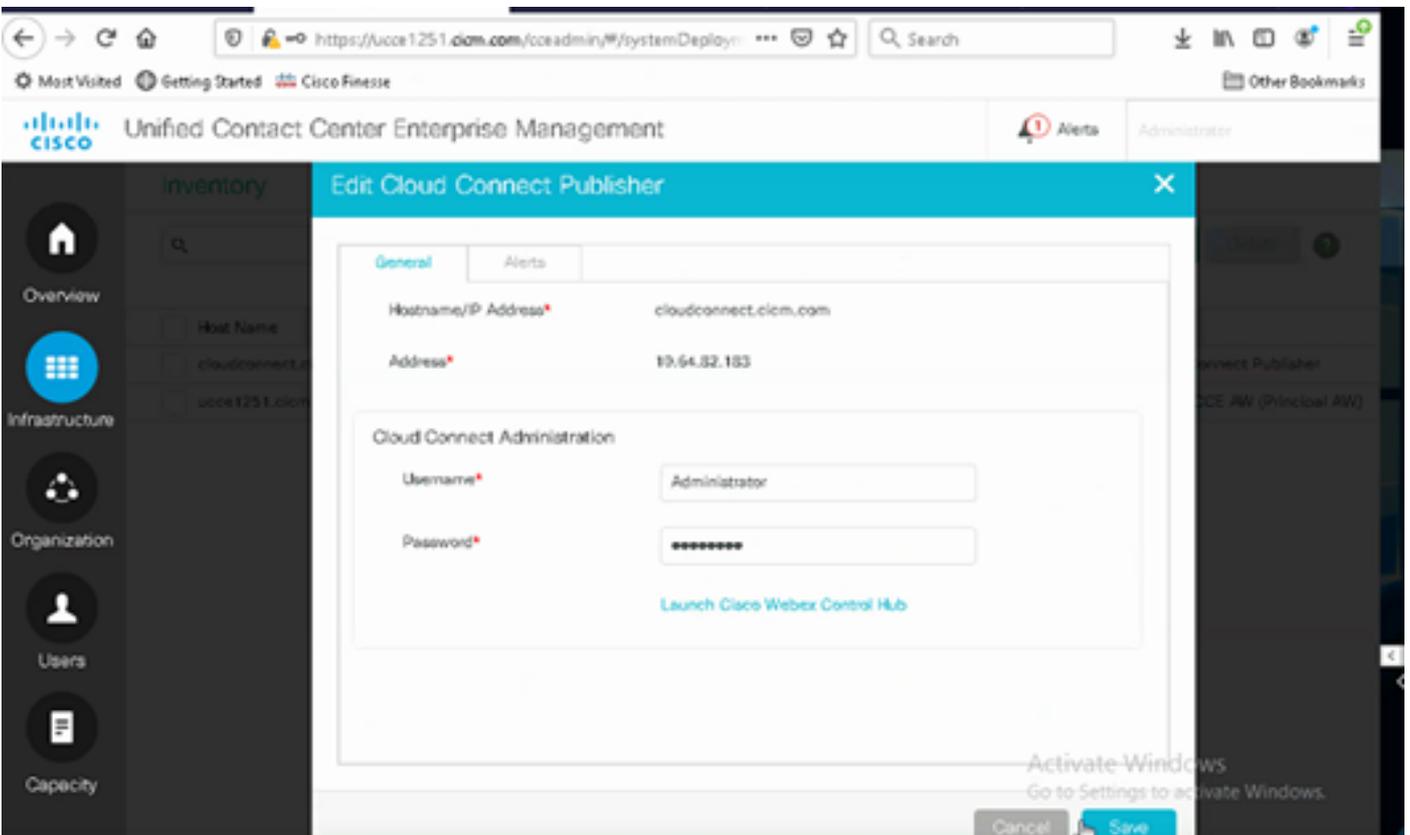
Passaggio 1. Su PCCE AW, aprire lo strumento SPOG (Cisco Web Administration Tool) e passare a Inventario. Fare clic su New.



The screenshot shows the 'Inventory' page in the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The page title is 'Inventory'. There is a search bar and a 'New' button highlighted with a red box. Below the search bar is a table with the following data:

Host Name	Hostname/IP Address	Type
<input type="checkbox"/> cloudconnect.cicm.com	10.64.82.183	Cloud Connect Publisher
<input type="checkbox"/> uoce1251.cicm.com	10.64.82.111	Unified CCE AW (Principal AW)

Passaggio 2. Aggiungere Cloud Connect e fornire il nome di dominio completo e le credenziali.



The screenshot shows the 'Edit Cloud Connect Publisher' form in the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The form is divided into two tabs: 'General' and 'Alerts'. The 'General' tab is active. The form fields are filled with the following information:

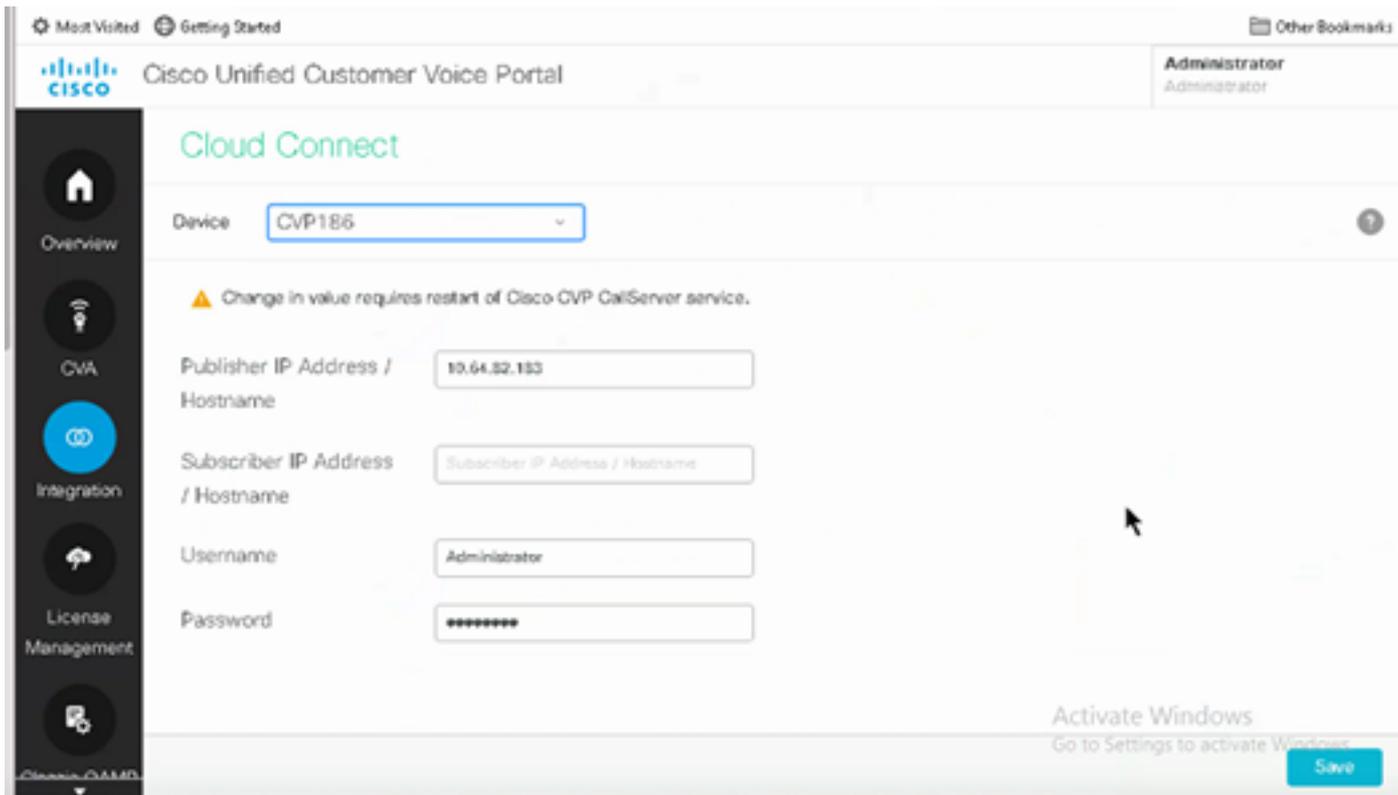
- Hostname/IP Address*: cloudconnect.cicm.com
- Address*: 10.64.82.183
- Cloud Connect Administration
 - Username*: Administrator
 - Password*: [masked]

There is a 'Launch Cisco Webex Control Hub' link below the form. The 'Save' button is highlighted.

 Nota: consultare questi documenti per lo scambio di certificati PCCE: [Certificati autofirmati in una soluzione PCCE](#) e [Gestisci certificato componenti PCCE per SPOG](#). Per UCCE fare riferimento al [certificato autofirmato scambiato su UCCE](#).

Passaggio 3. Configurare Cloud Connect in CVP Operations Console (OAMP). Per i dettagli, visitare la sezione Configure CVP Devices for Cloud Connect nel [manuale Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

 Nota: questa opzione è valida solo per UCCE. Questo passaggio non è richiesto per PCCE.



Passaggio 4. Importare il certificato Cloud Connect nel server CVP. Per i dettagli, visitare la sezione Import Cloud Connect Certificate to Unified CVP Keystore in the [Configurazione Guida per Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

Passaggio 5. Per associare la configurazione CCAI a tutti i tipi di chiamata, è necessario accertarsi di aver selezionato una funzionalità di risposta agente predefinita in Control Hub. In Amministrazione CCE unificata, selezionare Panoramica > Funzionalità > API Contact Center e selezionare Distinta Cisco, quindi è possibile visualizzare la funzionalità predefinita delle risposte dell'agente selezionata per tutti i tipi di chiamata.

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

Passaggio 6. A tale scopo, applicare la configurazione CCAI solo a un sottoinsieme dei tipi di chiamata o ignorare la configurazione globale per tipi di chiamata specifici.

1. Nello strumento Amministrazione Web, passare a Impostazioni chiamata -> Impostazioni route e selezionare Tipo di chiamata.

Unified Contact Center Enterprise Management

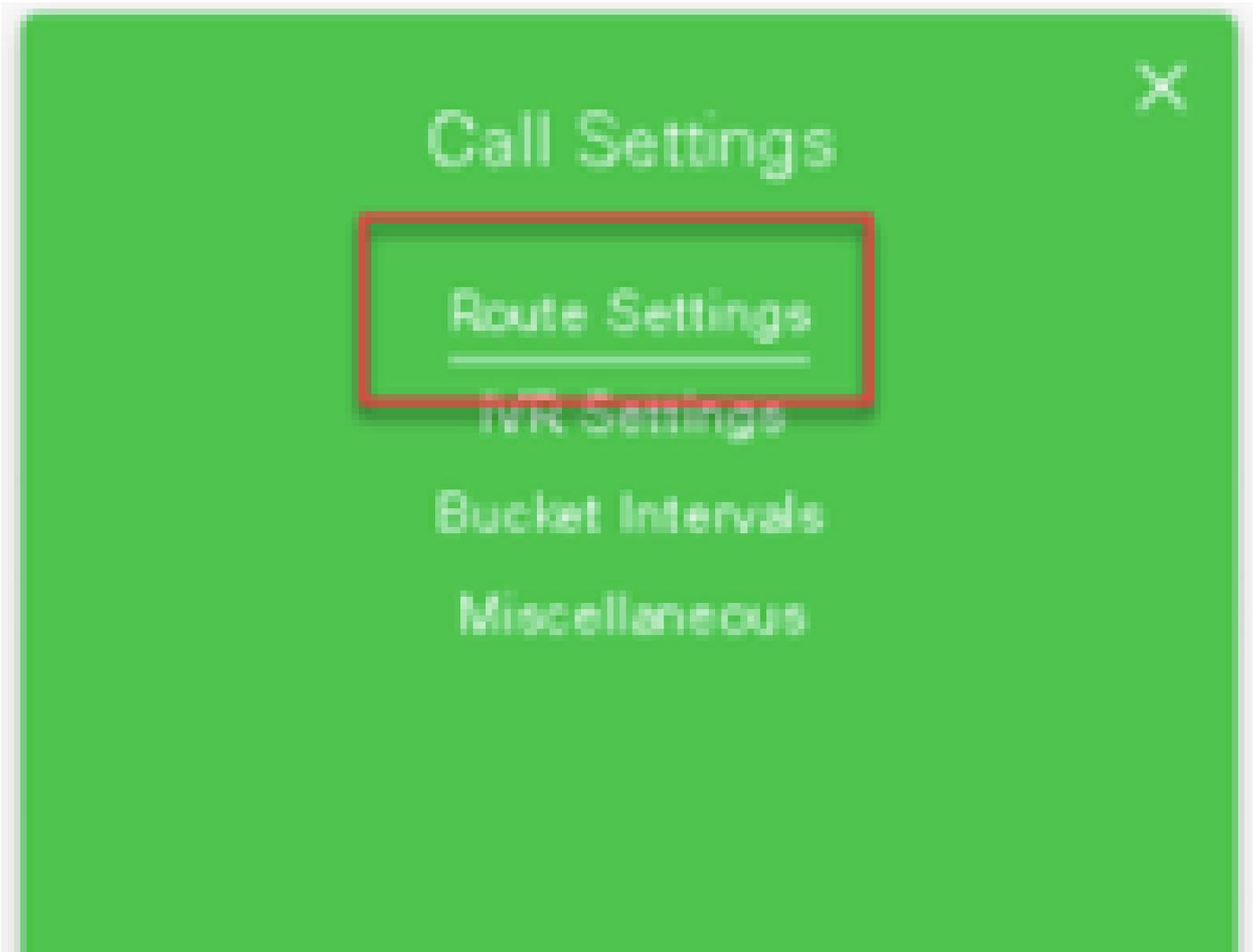
Overview

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	

Overview

Infrastructure

Organization

Users

Capacity

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

2. Fare clic sulla scheda AI di Contact Center e selezionare l'IA di Contact Center configurata in

Control Hub e fare clic su Salva.

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...

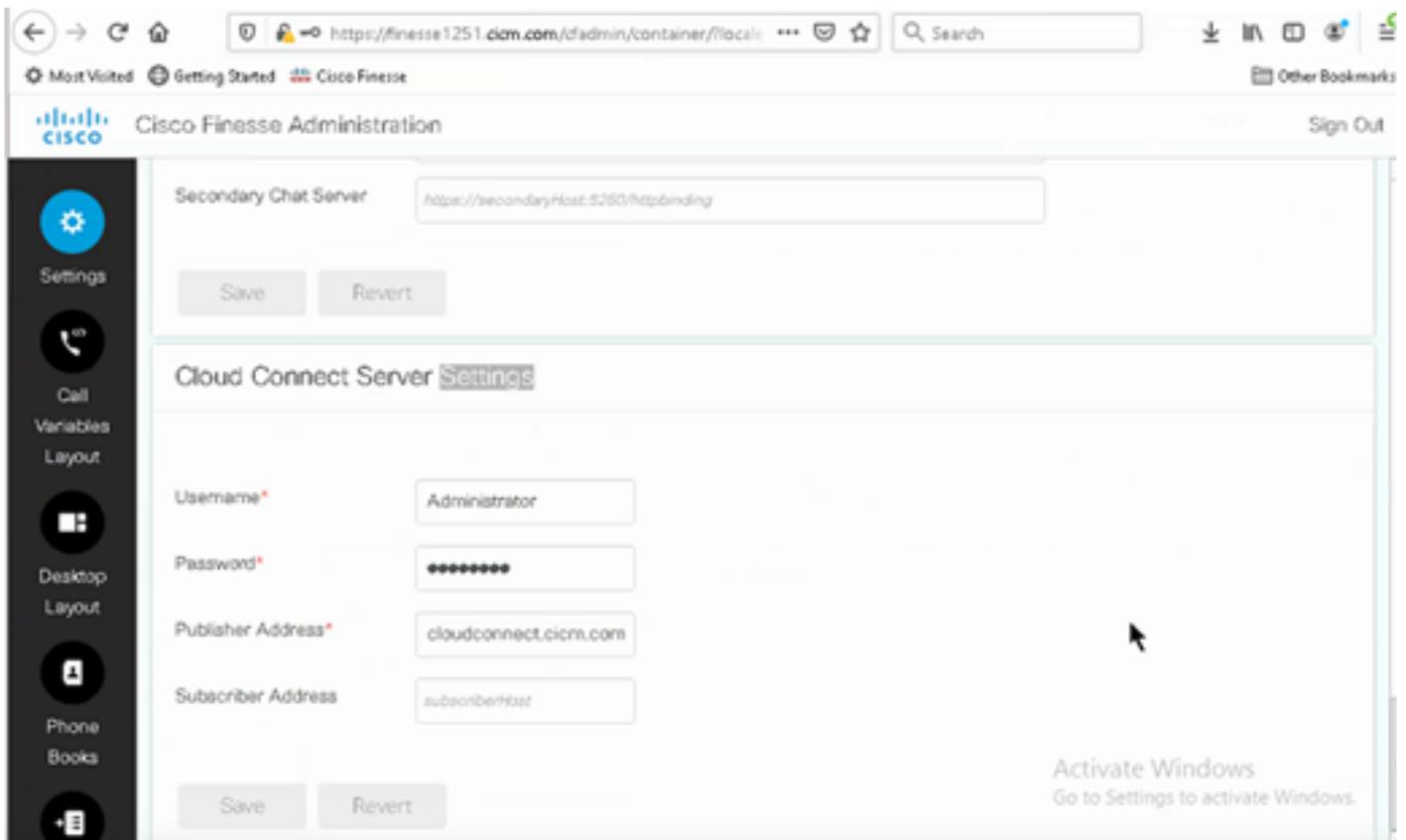
Configurazione Finesse

 Nota: i passi da 1 a 3 sono solo per UCCE. Per PCCE iniziare con il punto 4.

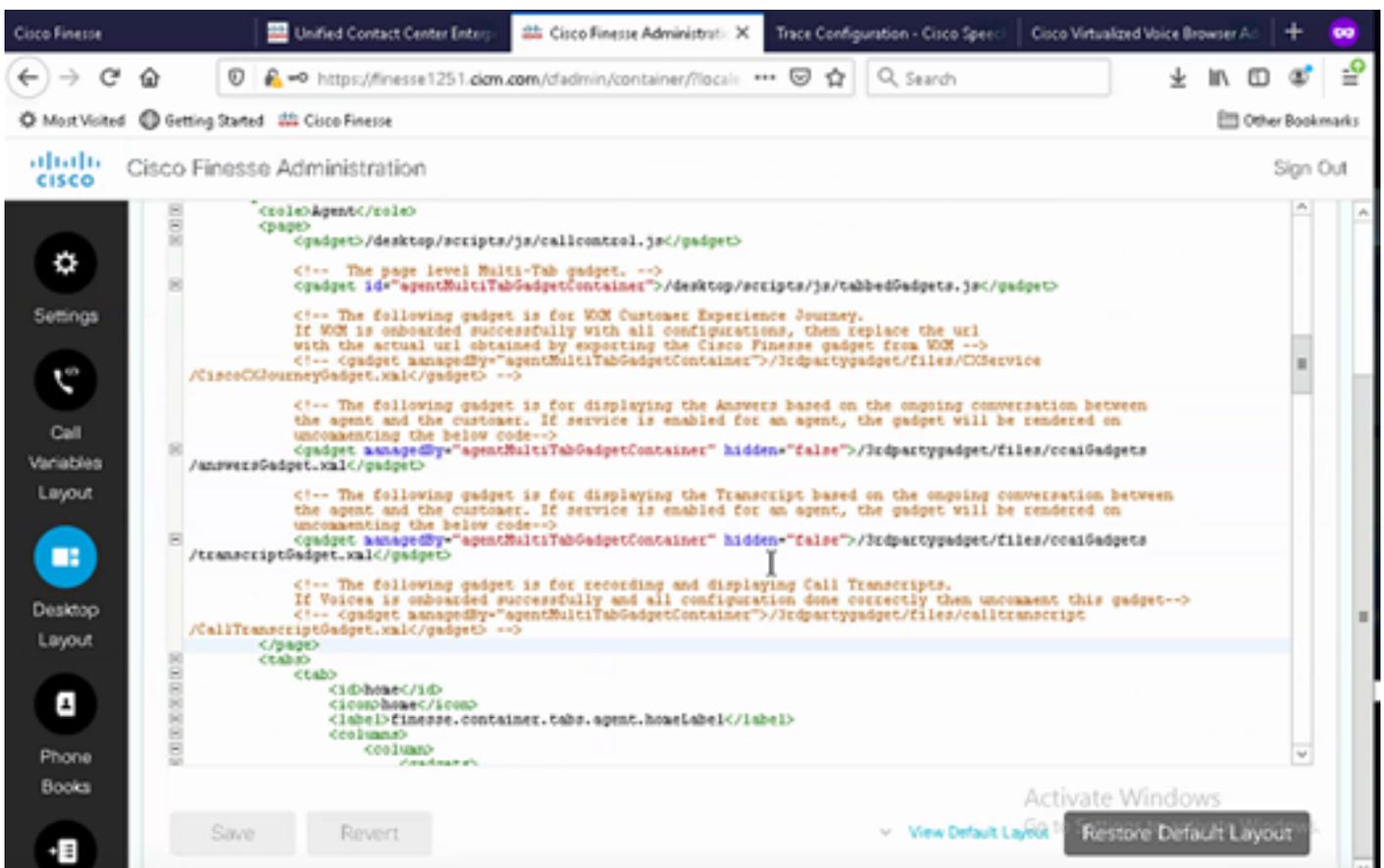
Passaggio 1. Eseguire il provisioning di Cloud Connect su Cisco Finesse. Per ulteriori informazioni, visitare l'argomento Cloud Connect Server Settings nel [manuale Cisco Finesse Administration Guide](#).

Passaggio 2. Aprire la pagina Finesse Admin e passare alle impostazioni e a Cloud Connect.

Passaggio 3. In Impostazioni server di connessione cloud fornire le credenziali e il nome di dominio completo (FQDN) dell'autore e del sottoscrittore.

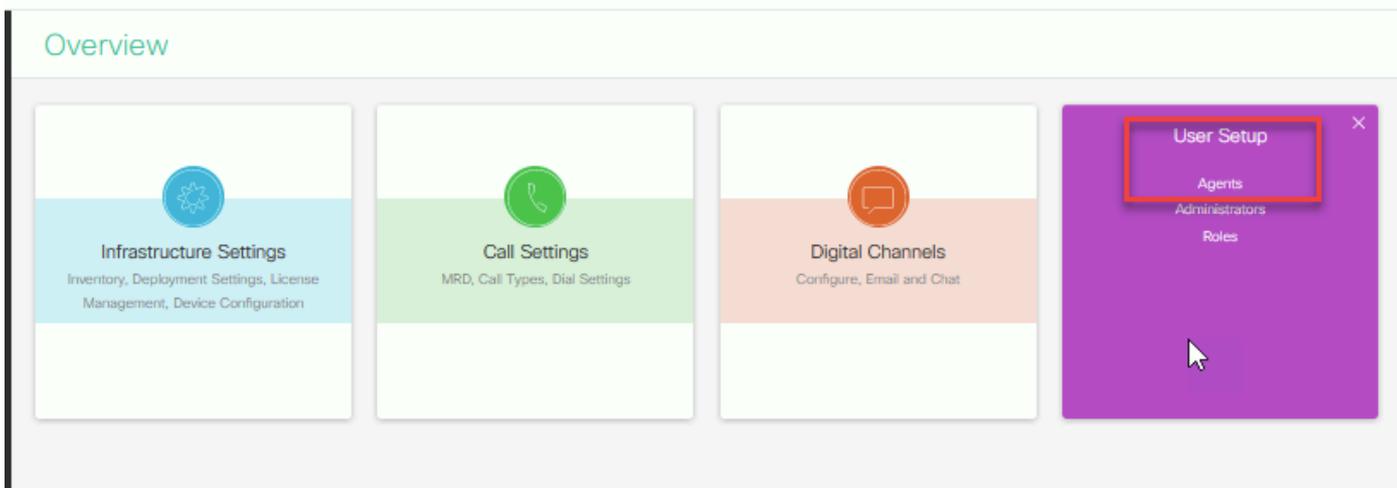


Passaggio 4. Aggiungere il gadget Agent Answers in Finesse Desktop Layout. Nella pagina Amministrazione di Cisco Finesse, fare clic su Layout desktop e rimuovere il commento sulle informazioni del gadget relative alle risposte dell'agente.



Passaggio 5. Nella pagina Amministrazione CCE selezionare Agenti e in Gestisci agenti abilitare i servizi CCAI. Una volta abilitato, il gadget Risposte agente viene visualizzato nella scheda Home e visualizza articoli e suggerimenti pertinenti durante una chiamata. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei gadget, vedere la guida ai gadget di Contact Center. La funzionalità Nascondi/Annulla nascosti e notifiche del gadget è disponibile solo se il gadget è configurato come gadget a più schede in Cisco Finesse. Per ulteriori informazioni, visitare il gadget Agent Answers nel manuale [Cisco Cisco Finesse Administration Guide](#) (in lingua inglese).

Unified Contact Center Enterprise Management





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

 Nota: Se nei server Finesse sono configurati cors allowed_origin, assicurarsi di aggiungere i server cloud connect con questo comando: utilizza finesse cors allowed_origin add https://FQDN_Cloudconnect. Riavviare Finesse Tomcat e il servizio di notifica Finesse dopo

 aver aggiunto i server di connessione cloud.

Configurazione CUBE e CVP

Verificare che l'opzione Risposte agente sia configurata su una piattaforma CUBE supportata. Per ulteriori dettagli sulle piattaforme CUBE supportate e sulla configurazione, vedere il capitolo WebSocket-Based Media Forking for Cloud Speech Services nella Cisco Unified Border Element Configuration Guide - Cisco IOS XE 17.6 Onward all'indirizzo

<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>.

 Nota: la funzione Agent Answers utilizza RTMS Data Center Webex Services su CCE 12.6.2 e CVP 12.6.2 ES15 in avanti, anziché WxCC Data Center Webex Services. RTMS Webex Services supporta solo cifrature GCM. In Cisco IOS XE 17.12.1a e versioni successive hanno i cifrari GCM abilitati. Per il supporto della versione CUBE / VCUBE di Cisco IOS, consultare la versione più recente della guida alle funzionalità e della matrice di compatibilità di PCCE/UCCE.

Passaggio 1. In CUBE / VCUBE, accedere alla modalità di configurazione.

Config t

Passaggio 2. Creare un profilo SIP classe voce per aggiungere l'intestazione SIP Call-Info nel messaggio INVITE affinché CVP invii la richiesta di forking.

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

Passaggio 3. Crea un profilo del servizio flusso multimediale.

```
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
```

Passaggio 4. Associare il profilo del servizio flusso multimediale a una classe multimediale.

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

Passaggio 5. Aggiungere il profilo sip e multimediale al dial-peer in uscita verso CVP.

```
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
```

 Nota: queste forking multimediali non sono supportate: registrazione in rete, proxy e forking multimediale esteso - XCC o XMF

Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Risoluzione dei problemi

Non sono attualmente disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi per questa configurazione.

Informazioni correlate

- [Guida alla progettazione e alle soluzioni Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Guida alle funzionalità PCCE 12.6.2](#)
- [UCCE Features Guide 12.6.2](#)
- [Forking Websocket per CUBE](#)
- [Matrice di compatibilità CCE 12.6.X](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).