

Cisco Webex AI Agent for CCE configureren

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Webex AI Agent - Overzicht](#)

[Achtergrond](#)

[Webex Agent AI-architectuur](#)

[Webex Agent AI-componenten](#)

[On-premises componenten](#)

[Gescripte en autonome AI-agent configureren op CCE](#)

[WebEx-services configureren - Controlehuis](#)

[Cloud Connect registreren](#)

[CCE configureren](#)

[Cloud Connect-registratie](#)

[Cloud Connect-proxyconfiguratie](#)

[Status van beheer van cloudfuncties](#)

[CVP Call Studio-toepassing configureren - gescripte AI-agent](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u Webex AI Agent for Contact Center Enterprise (CCE) configureert.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versie 15.0
- Customer Voice Portal (CVP) versie 15.0
- Customer Voice Portal (CVP) Call Studio
- Cisco Virtualized Voice Browser (VVB)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

- UCCE 15,0

- Webex CCE
- CVP 15,0
- Cisco Virtualized Voice Browser (VVB)
- Cloud Connect

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Webex AI Agent Overzicht

De Webex AI Agent is een virtuele kunstmatige intelligentie assistent geïntegreerd in Cisco Webex CCE of CCE. Het is ontworpen om de service en ondersteuning te verbeteren door het gebruik van geautomatiseerde interacties, live agents te helpen en inzichten te leveren op basis van analyses.

Achtergrond

De AI Agent is gebouwd om contact op te nemen met contactcentergebruikers, de invoer te interpreteren, passende reacties te genereren op basis van hoe het is getraind en vooraf gedefinieerde taken uit te voeren. In deze handleiding worden de stappen beschreven die nodig zijn om een AI-agent te implementeren binnen Contact Center Enterprise (CCE).

De Webex AI Agent wordt geïntroduceerd als onderdeel van de nieuwe CCE 15.0-release.

Webex Agent AI-architectuur

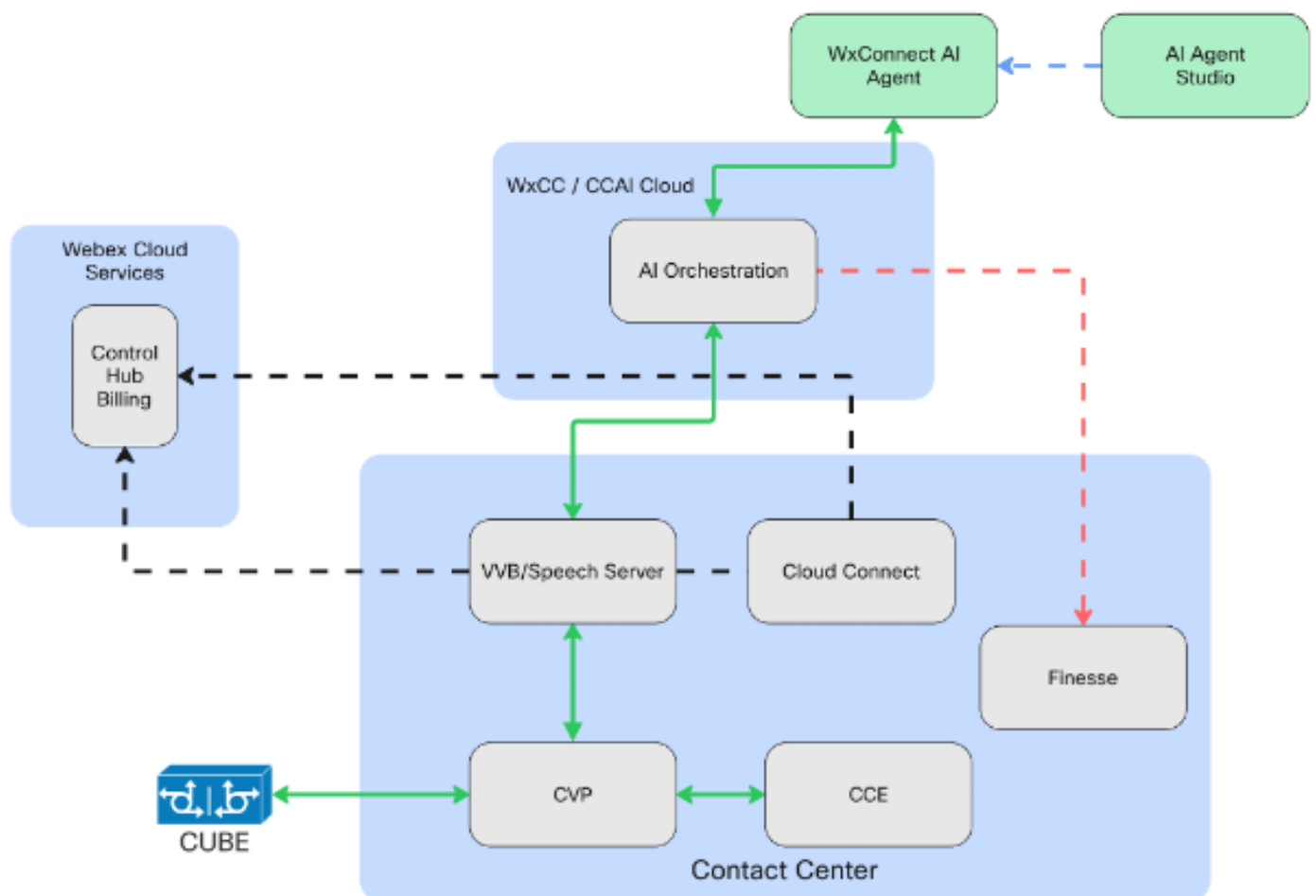


Webex Agent AI-architectuur

Native: interne Cisco-oplossing voor Virtual Agent

Dit is het type Virtual Agent dat u in dit lab configureert.

Webex Agent AI-componenten



Webex Agent AI-componenten

In zowel de CCE on-premises oplossing als de Webex CCE (WxCCE) tenant vormen verschillende kerncomponenten de basis van de Webex AI Agent-oplossing. Deze componenten omvatten zowel on-prem- als cloudomgevingen en werken samen om intelligente, AI-gestuurde interacties mogelijk te maken.

On-premises componenten

- **Cisco Customer Voice Portal (CVP):**
CVP fungeert als een Interactive Voice Response (IVR) systeem geïntegreerd met CCE/WxCCE. Het maakt geautomatiseerde selfservice en gespreksrouting mogelijk. CVP werkt samen met de VVB en Speech Server om de AI Agent te integreren in de IVR-stroom.
- **CVP Call Studio:** een ontwikkelomgeving voor het ontwerpen en bouwen van spraaktoepassingen voor CVP
- **Cisco Virtualized Voice Browser (VVB) / Spraakserver:**
VVB verwerkt multimedia en IVR. De spraakserver communiceert verzoeken van bellers naar de AI-orkestratieservices met behulp van het gRPC-protocol.
- **CCE-kern:**

CCE Core bevat belangrijke componenten zoals de perifere gateways, de router en het AW-werkstation (Admin Workstation). Deze werken samen om aanvragen te verwerken en de juiste bestemming te bepalen. De AW wordt gebruikt voor het configureren en beheren van de gehele CCE-omgeving.

- Cloud Connect:
Cloud Connect fungeert als de veilige brug tussen de on-prem CCE-infrastructuur en Cisco-cloudservices, waardoor naadloze integratie mogelijk is.

Cloudcomponenten

- Webex Cloud Services – Control Hub: een gecentraliseerde beheerinterface voor het configureren van Webex-cloudoplossingen. Vanuit Control Hub kunnen gebruikers de AI Agent Studio inrichten en starten
- AI Orchestration Services: Cisco's cloudgebaseerde orkestratielaag die binnenkomende verzoeken van het CCE- of WxCCE-systeem ontvangt en deze via een Cisco Connector naar de Webex Connect AI Agent stuurt
- Webex Connect AI Agent: een in de cloud gehoste AI Agent die wordt aangedreven door Webex Connect en is ontworpen om op intelligente wijze met interacties om te gaan
- AI Agent Studio: een visuele interface die wordt gebruikt om workflows en scripts voor de scripted AI Agent te ontwerpen, waardoor op maat gemaakte engagementervaringen mogelijk worden

Gescripte en autonome AI-agent configureren op CCE

Raadpleeg dit [document](#) voor informatie over het maken van een scripted of autonome agent.

WebEx-services configureren - Controlehubs

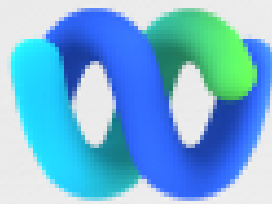
Webex Control Hub dient als de centrale interface voor het beheer van uw organisatie, gebruikers, servicerechten en de configuratie van Webex Contact Center en andere services. Hiermee kunnen alle Webex-services binnen één klantorganisatie worden geleverd.

Hier zijn de configuratietaken van Webex AI Agent die u binnen uw Control Hub-organisatie kunt testen:

- Cloud Connect registreren
- De AI Agent Builder starten

Cloud Connect registreren

Stap 1. Open een webbrowser en ga naar Control Hub: admin.webex.com



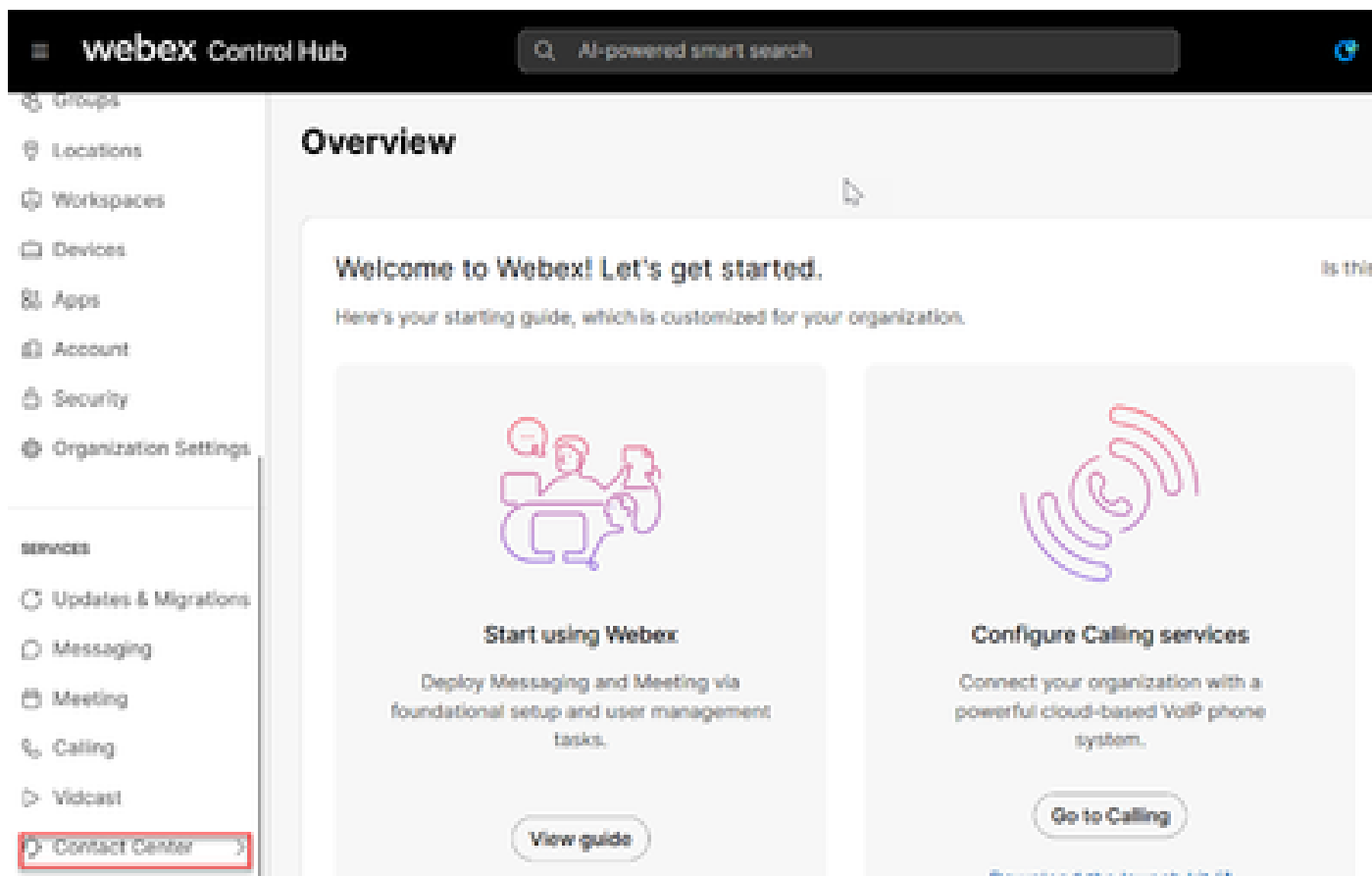
Welcome to Webex Control Hub

Sign In

[Need help signing in?](#)

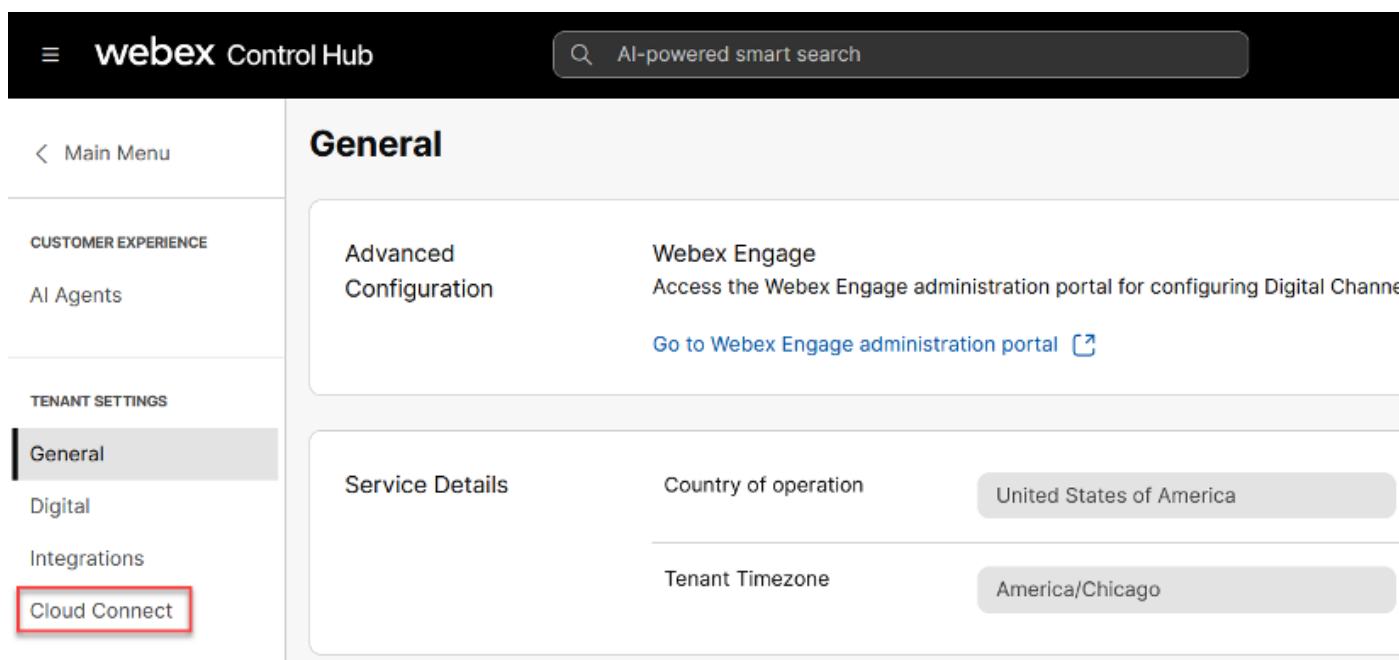
Controle-hubsignalisatie

Stap 2. Navigeer in Control Hub naar het Contact Center gedeelte in het menu aan de linkerkant.



Overzicht van de besturingshub

Stap 3. Klik op de pagina Contact Center op Cloud Connect om het registratieproces te starten.



Control hub cloud connect

Stap 4. Klik op de pagina Cloud Connect op Cloud Connect toevoegen.

Add Cloud Connect

Cloud Connect toevoegen

Stap 5. Voer de naam en de volledig gekwalificeerde domeinnaam (FQDN) in en klik op Registreren.

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

Cancel

Register

CC-cluster toevoegen

Stap 6. Schakel in het venster Toegang toestaan het selectievakje Toegang toestaan tot de Cloud Connect-node in en klik op Doorgaan.

 Cisco Webex Hybrid Services

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

☒ 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

Toegang tot CC

Stap 7. Zodra u de bevestiging ziet dat de registratie is voltooid, kunt u het venster sluiten.

Cisco Cloud Connect

Registration Complete

The Cloud Connect is successfully registered to Cisco Webex.

You may now close this window.

CCE configureren

De stappen die nodig zijn om CCE voor te bereiden op de implementatie van Webex AI Agent zijn:

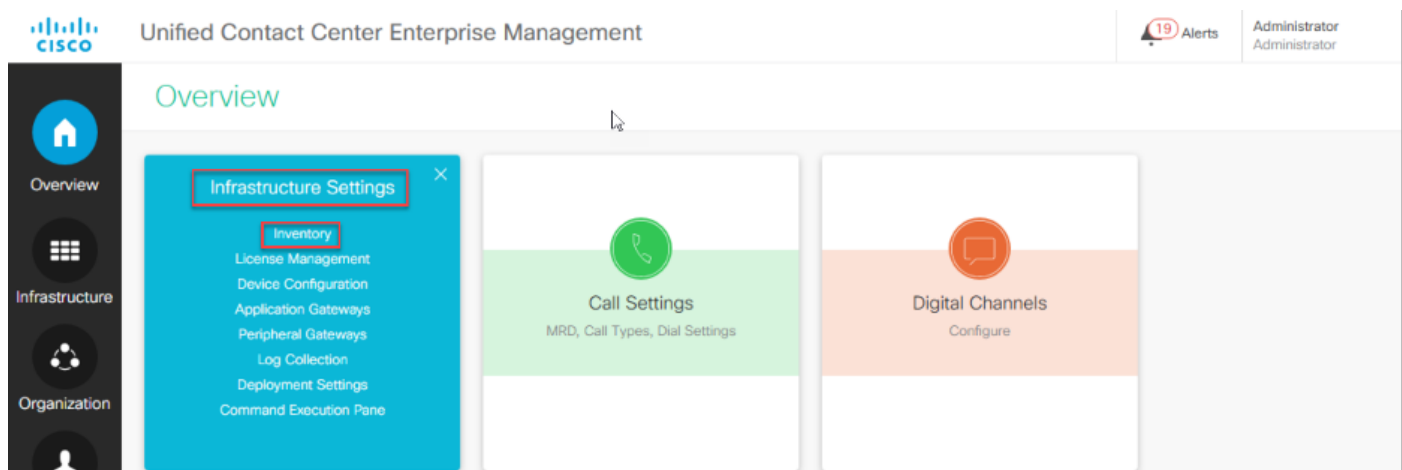
- Cloud Connect-registratie
- Cloud Connect-proxyconfiguratie
- Cloud Connect-functiemanagementstatus

Cloud Connect-registratie

Stap 1. Open een webbrowser en navigeer naar de PCCE Web Administration Tool, ook bekend als de Single Pane of Glass (SPOG).

Stap 2. Log in met de beheerdersreferenties.

Stap 3. Selecteer in de webbeheerinterface Infrastructuurinstellingen en kies Voorraad.



inventaris

Stap 4. Zoek op de pagina Inventarisatie de Cloud Connect-server. Zorg ervoor dat de status groen is en dat er geen waarschuwingen aanwezig zijn.

In dit lab wordt slechts één Cloud Connect Server (Publisher) getoond. In een productieomgeving ziet u meestal twee servers: Publisher en Subscriber.



CC Publisher

Stap 5. Klik op de Cloud Connect-server om de beheerdersreferenties en de synchronisatiestatus met de AW-server te bekijken. Aangezien er geen wijzigingen nodig zijn, klikt u op Annuleren om af te sluiten.

Cloud Connect Administration

Username* administrator

Password*

[Launch Cisco Webex Control Hub](#)

Current Sync Status : **In Sync**

☐ Sync Status ⓘ

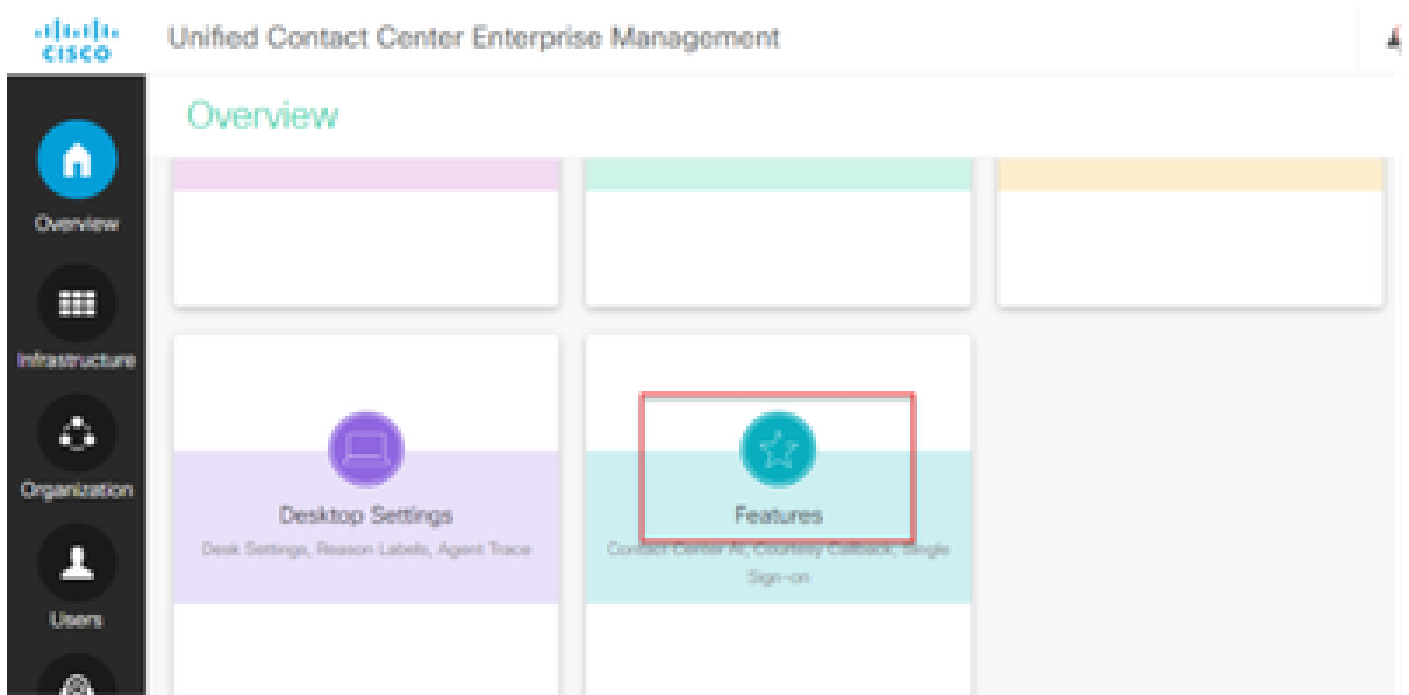
Sync Type * : ☐ Differential Sync ☐ Full Sync

Cancel Save

opslaan

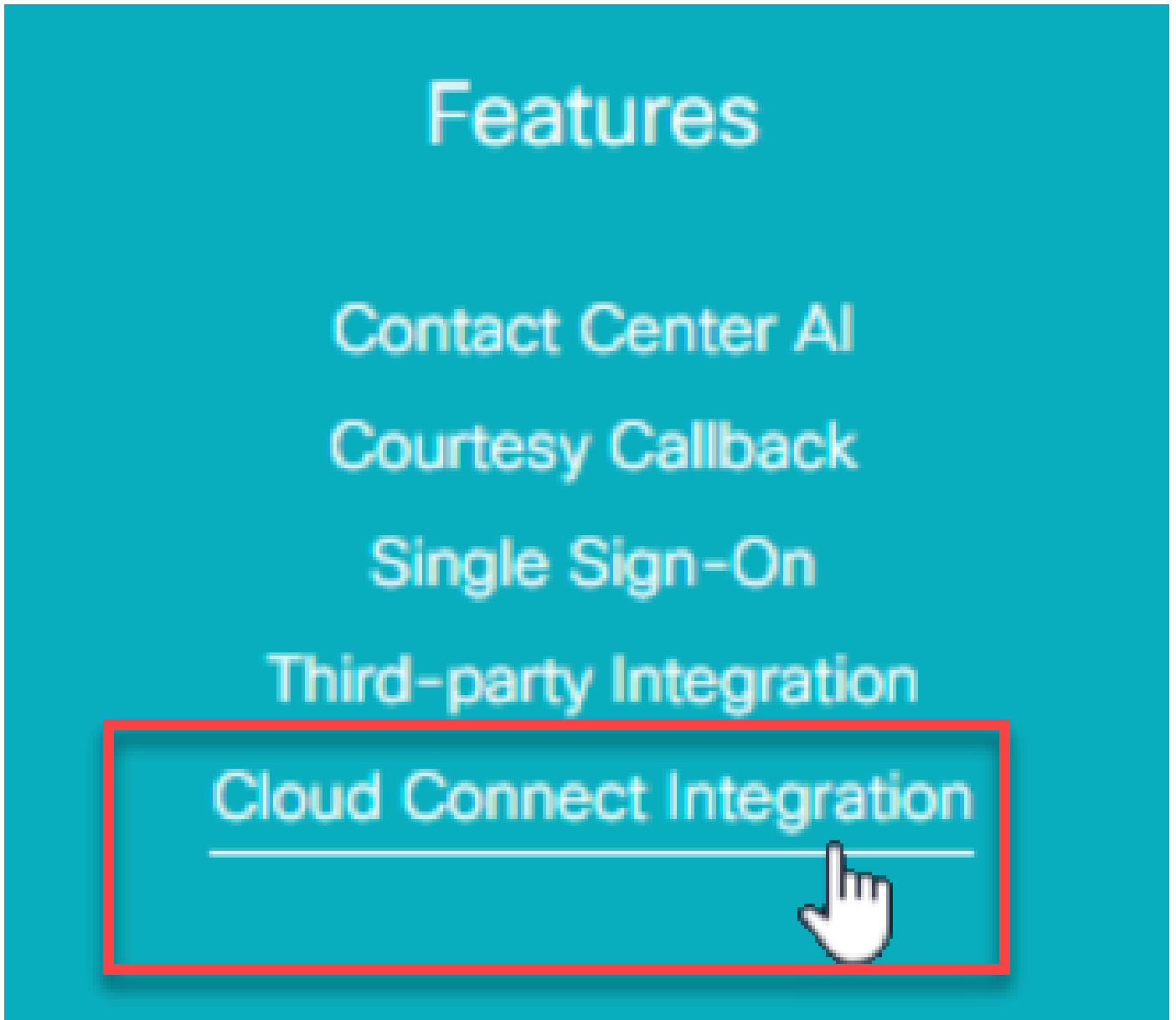
Cloud Connect-proxyconfiguratie

Stap 1. Navigeer in de SPOG naar de overzichtspagina en blader naar beneden als u de kaart Functies wilt zoeken en selecteren.



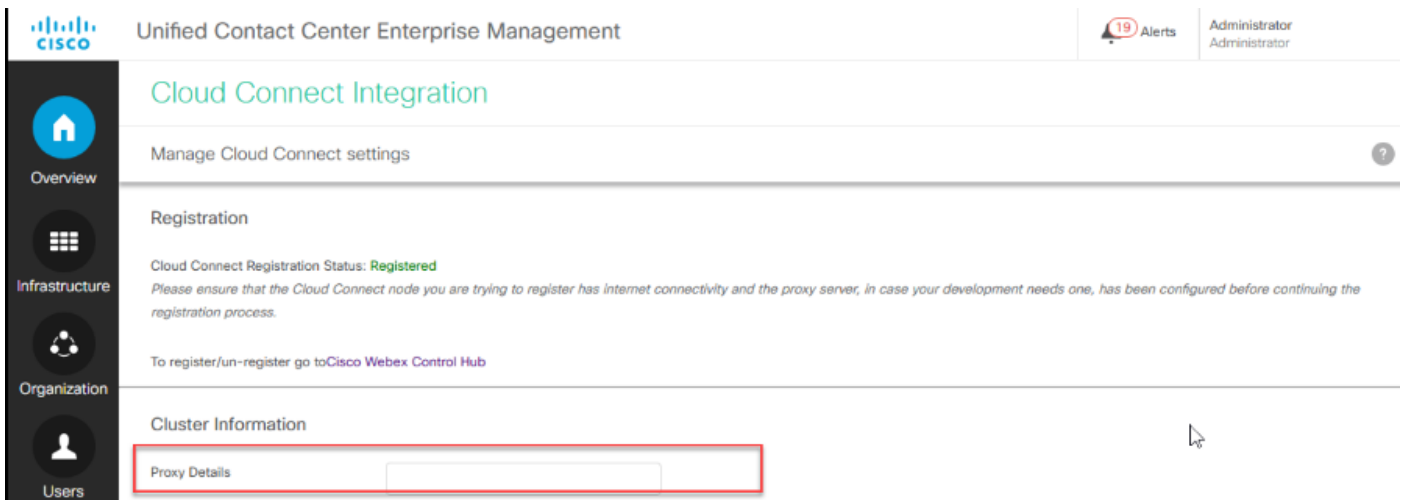
Feature

Stap 2. Klik op de kaart Functies op Cloud Connect Integration.



Selectie van functies

Stap 3. Bekijk de registratiestatus van Cloud Connect en de details van de proxyconfiguratie.



CC-integratie

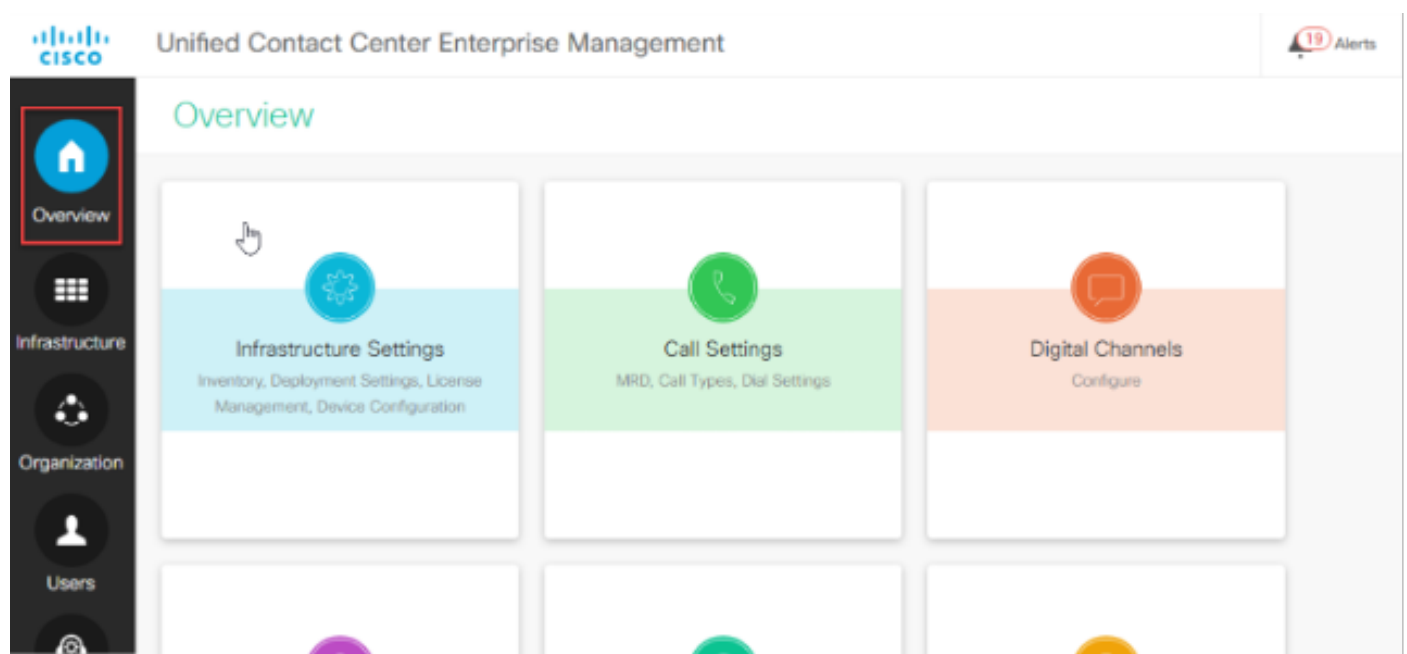
Als uw omgeving een proxy nodig heeft om met Webex Services te communiceren, voert u de proxy-gegevens in die door Cloud Connect worden gebruikt.

Bijvoorbeeld: abc.cisco.com:8080

Standaard gebruikt HTTP poort 80, maar u kunt een ander poortnummer opgeven in de proxyconfiguratie.

In dit lab is geen proxy vereist, dus het is niet geconfigureerd.

Stap 4. Klik op Overzicht om terug te keren naar het hoofdmenu.



Overzicht

Status van beheer van cloudfuncties

Stap 1. Meld u aan bij de Cloud Connect Command Line Interface (CLI).

Stap 2. Voer in de CLI van Cloud Connect de volgende opdracht in:

De status van de herkenningfunctie van CloudConnect weergeven

U moet zien dat de status ACTIEF is.

```
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
}
```

Actieve status

Opmerking: om de functie in Cloud Connect in te schakelen, is informatie als de SDK-sleutel vereist. Alle vereiste informatie wordt verstrekt door de productmanager van het Contact Center

Vervolgens kunt u een specifieke API-oproep uitvoeren in een webbrowser om de functies te verifiëren die zijn ingeschakeld voor deze WebEx-tenant (inclusief de functies die nodig zijn voor de implementatie van AI Agent).

Stap 3. Open een webbrowser en voer de genoemde API uit.

<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":"10.10.10.1:443","isAlternateSystemAvailable":false,"enableMobileAgentLogin":"true","isProxyRequest":false,"useStrictImgSrcCSP":true,"useStrictStyleSrcCSP":true,"useStrictFontSrcCSP":true,"Hybrid_AI_Agent_Scripted":"true"}
```

API-uitvoer

Stap 4. Schakel in het API-antwoord het vak Pretty-print in om de resultaten te formatteren voor eenvoudiger lezen.

```
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":"10.10.10.1:443","isAlternateSystemAvailable":false,"enableMobileAgentLogin":"true","isProxyRequest":false,"useStrictImgSrcCSP":true,"useStrictStyleSrcCSP":true,"useStrictFontSrcCSP":true,"Hybrid_AI_Agent_Scripted":"true"}
```

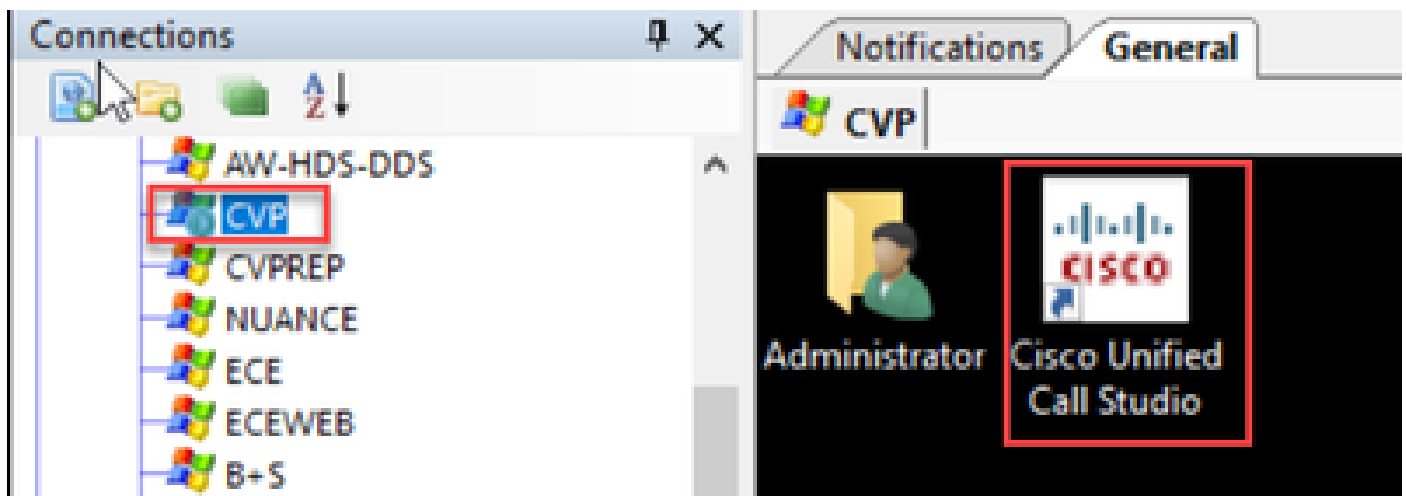
API-uitvoer

Aangezien u in dit lab alleen een gescripte AI-agent hebt geconfigureerd, is de enige vereiste functie die het Cisco-productteam voor deze tenant moet inschakelen Hybrid_AI_Agent_Scripted, die is ingeschakeld.

CVP Call Studio-toepassing configureren - AI-agent met scripts

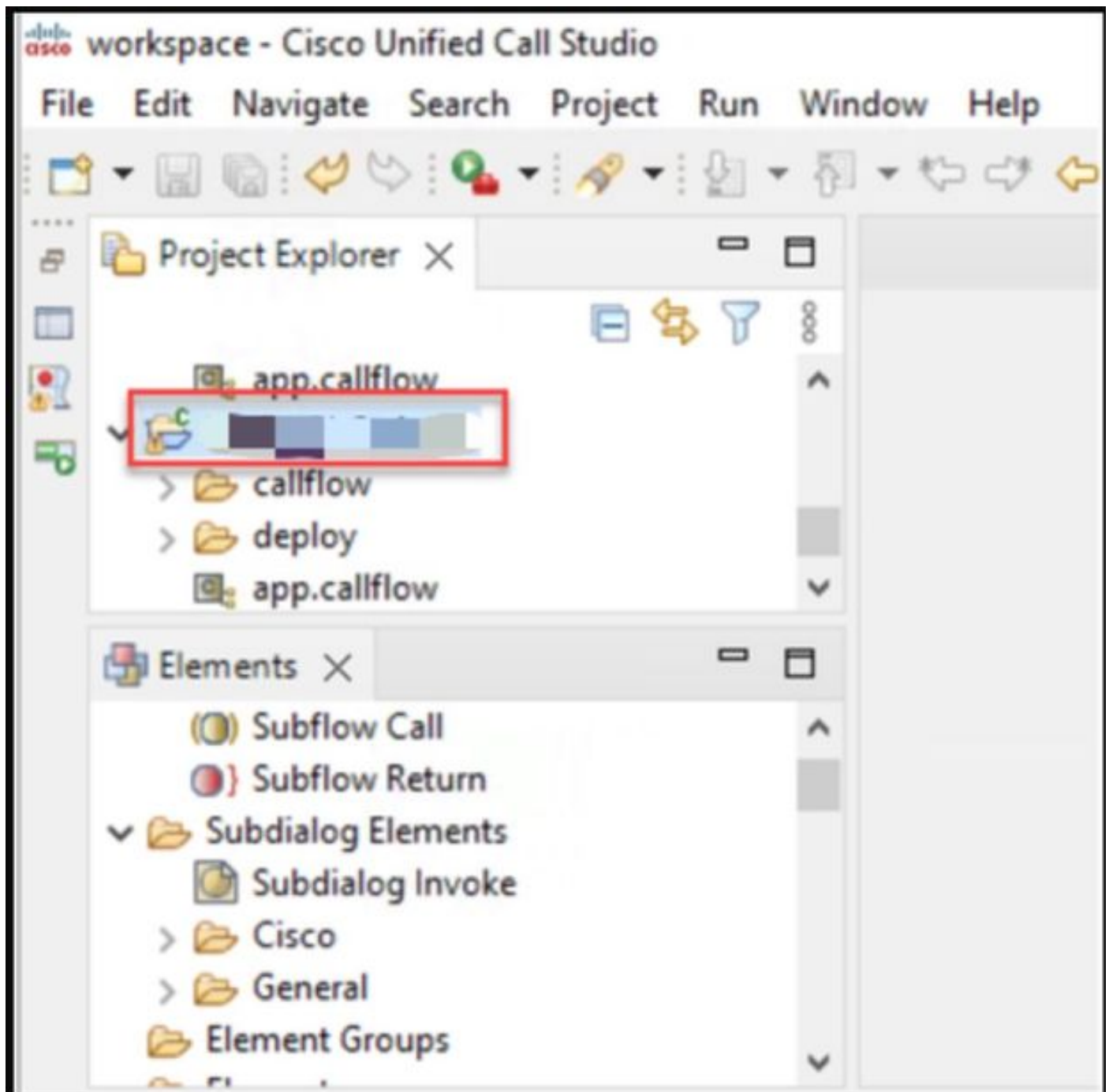
In dit voorbeeld is de Call Studio Application ontwikkeld en dient deze als voorbeeld voor de implementatie in uw Call Studio Application.

Stap 1. Klik op CVP op het pictogram Oproep Studio op het bureaublad om de toepassing te starten.



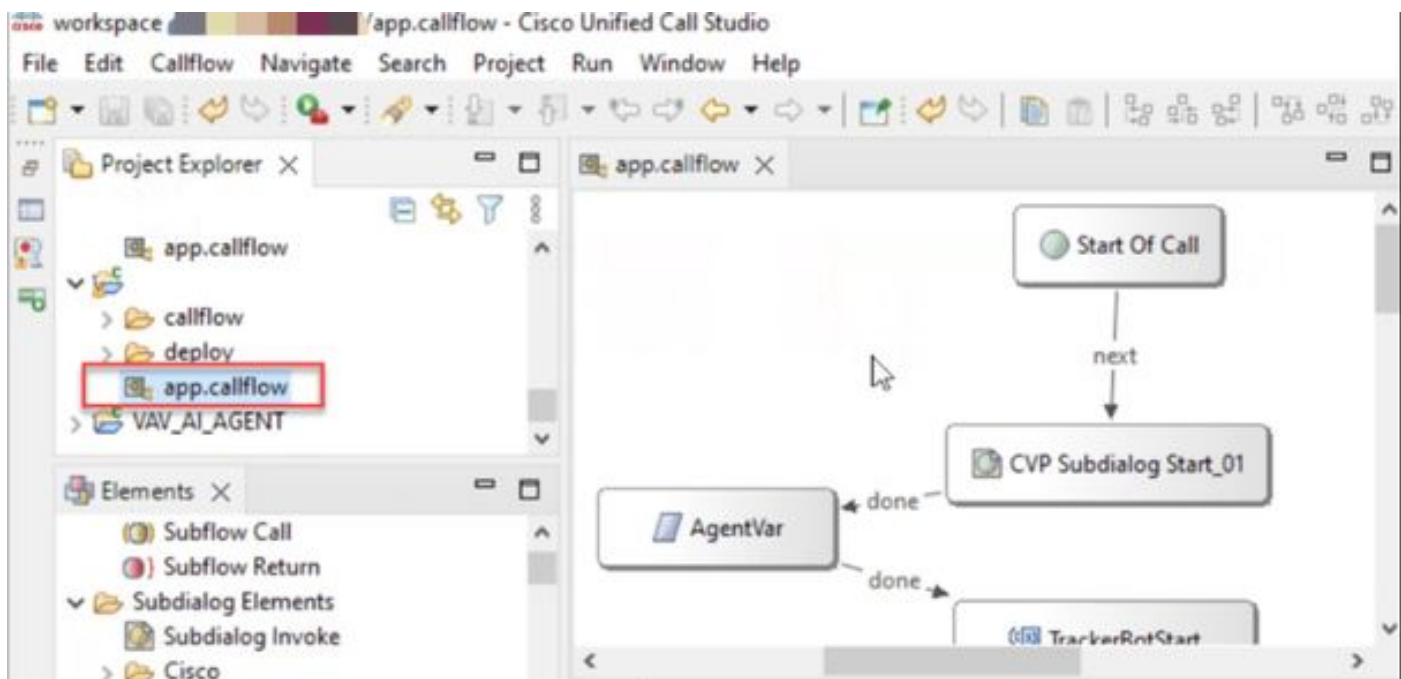
CVP

Stap 2. In CVP Call Studio scrollt u naar beneden en vouwt u het voorbeeldtoepassingsproject uit.



Toepassing

Stap 3. Klik in de map Voorbeeldtoepassing op app.callflow om de oproepstroom te openen.



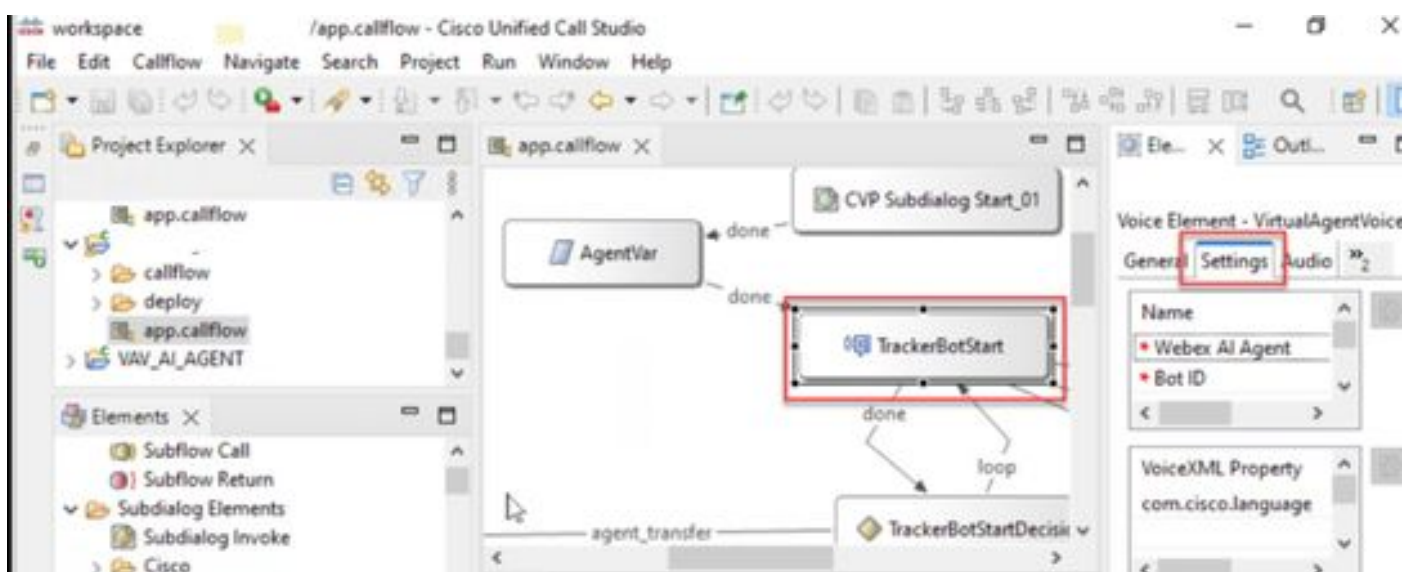
Stap 4. U ziet nu de oproepstroom voor deze toepassing. Het is een eenvoudige stroom die is ontworpen om de interactie met AI Agent aan te tonen. De toepassing begint het gesprek met de virtuele agent met behulp van het element VAV (Virtual Agent Voice), met het label

TrackerBotStart.

Nadat de virtuele agent het gesprek heeft beëindigd:

- De toepassing routeert de oproep naar een live agent, of
- Ga door met het gesprek met de virtuele agent totdat het is voltooid, afhankelijk van het resultaat.

Klik op het element Virtual Agent Voice (TrackerBotStart) en ga naar het tabblad Instellingen om de configuratie te openen.



Stap 5. Voeg de AI-agentinformatie toe. Kies Scripted voor het type Webex AI Agent. Zodra het Bot ID-veld is geselecteerd, wordt het weergegeven.

The screenshot displays the AI Agent Studio interface. On the left, a workflow diagram is visible with the following components and connections:

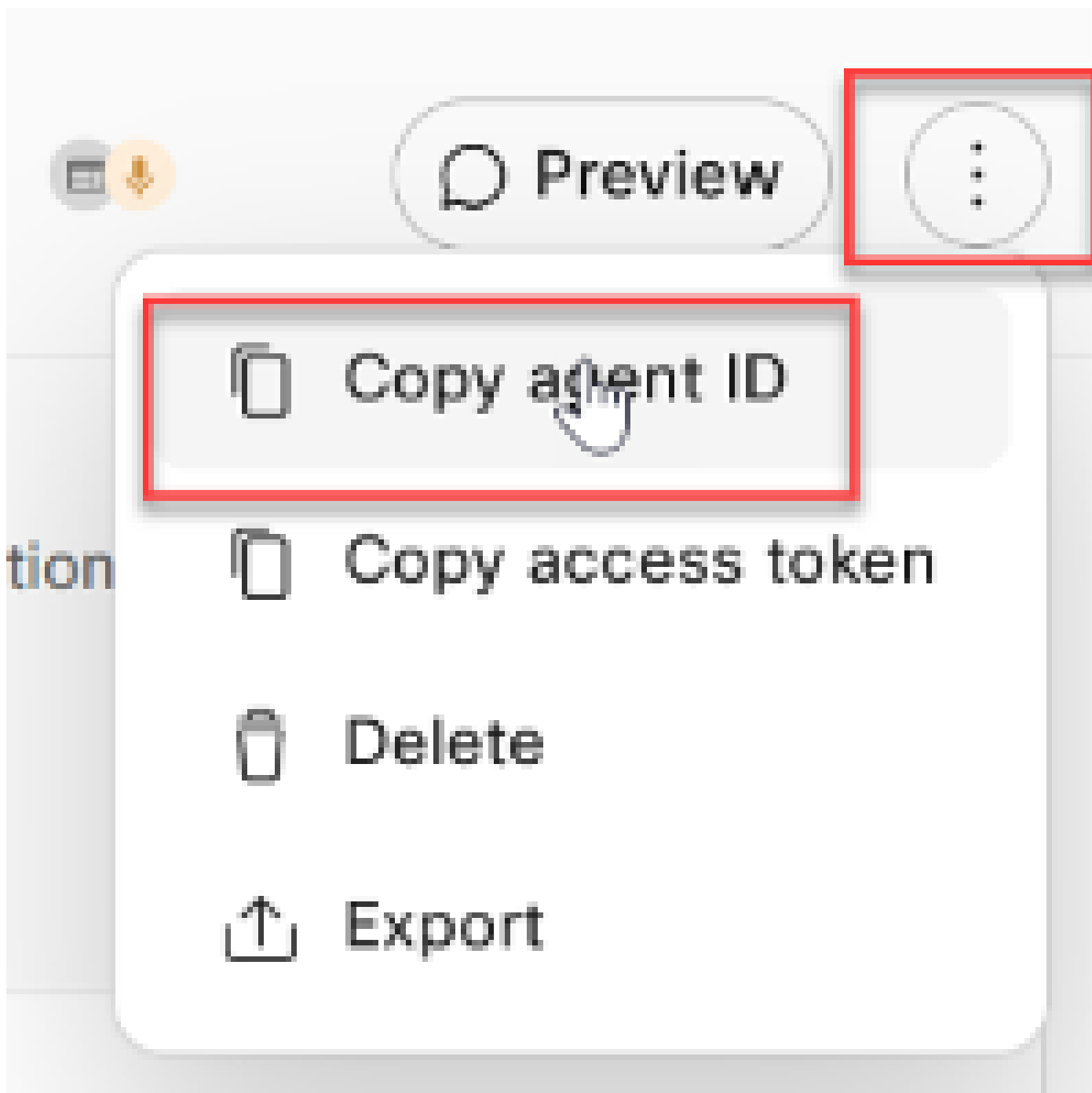
- CVP Subdialog Start_01** (Start node) connects to **AgentVar** (Variable node) via a **done** connection.
- AgentVar** connects to **TrackerBotStart** (Agent node) via a **done** connection.
- TrackerBotStart** is highlighted with a red rectangle. It connects to **TrackerBotStartDecision** (Decision node) via a **done** connection.
- TrackerBotStartDecision** has two outgoing paths: **loop** (which loops back to **TrackerBotStart**) and **VXI** (which connects to **SetOrderNumber**).
- TrackerBotStartDecision** also has **custom_exit** and **end_session** paths leading to **SetOrderNumber**.
- An **agent_transfer** label is positioned near the **TrackerBotStartDecision** node.

On the right, the **Voice Element - VirtualAgentVoice** configuration panel is shown. The **Settings** tab is active, displaying the following configuration:

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

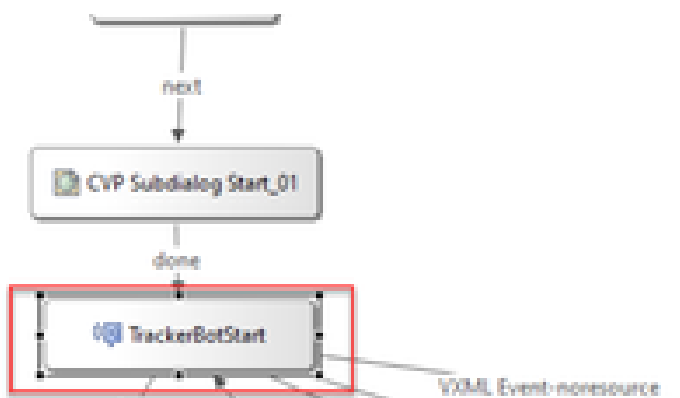
VoiceXML Property	Value
com.cisco.language	en-US

Kopieer de Bot ID van de AI Agent Studio en plak deze in het Bot ID-veld.



Agent-id kopiëren

Dit is de id die u moet kopiëren en plakken: 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':'Robert','pla...
SIP Headers Restri...	

Veilige logboekregistratie: Deze instelling bepaalt of mogelijk gevoelige gegevens van het element worden vastgelegd. Als deze optie is ingeschakeld (ingesteld op true), wordt de uitvoer van het element (zoals querytekst, fulfilmenttekst en JSON) van de AI Agent gemaskeerd. Laat Secure Logging voorlopig op false staan.

Je bent verplicht om een event door te geven aan de AI Agent. Stel de naam van de gebeurtenis in op: welcome_event



U kunt informatie naar de AI-agent verzenden door variabelen en waarden toe te voegen in het veld Gebeurtenisgegevens. Voer de genoemde variabelen en de bijbehorende waarden in.

Naam: naam

Waarde: uw naam

Naam: plaats

Waarde: uw locatie

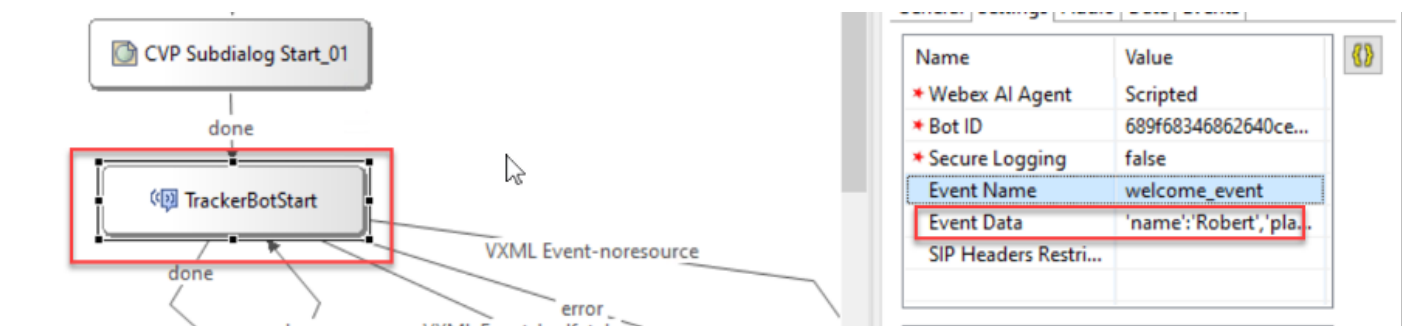
In dit voorbeeld,

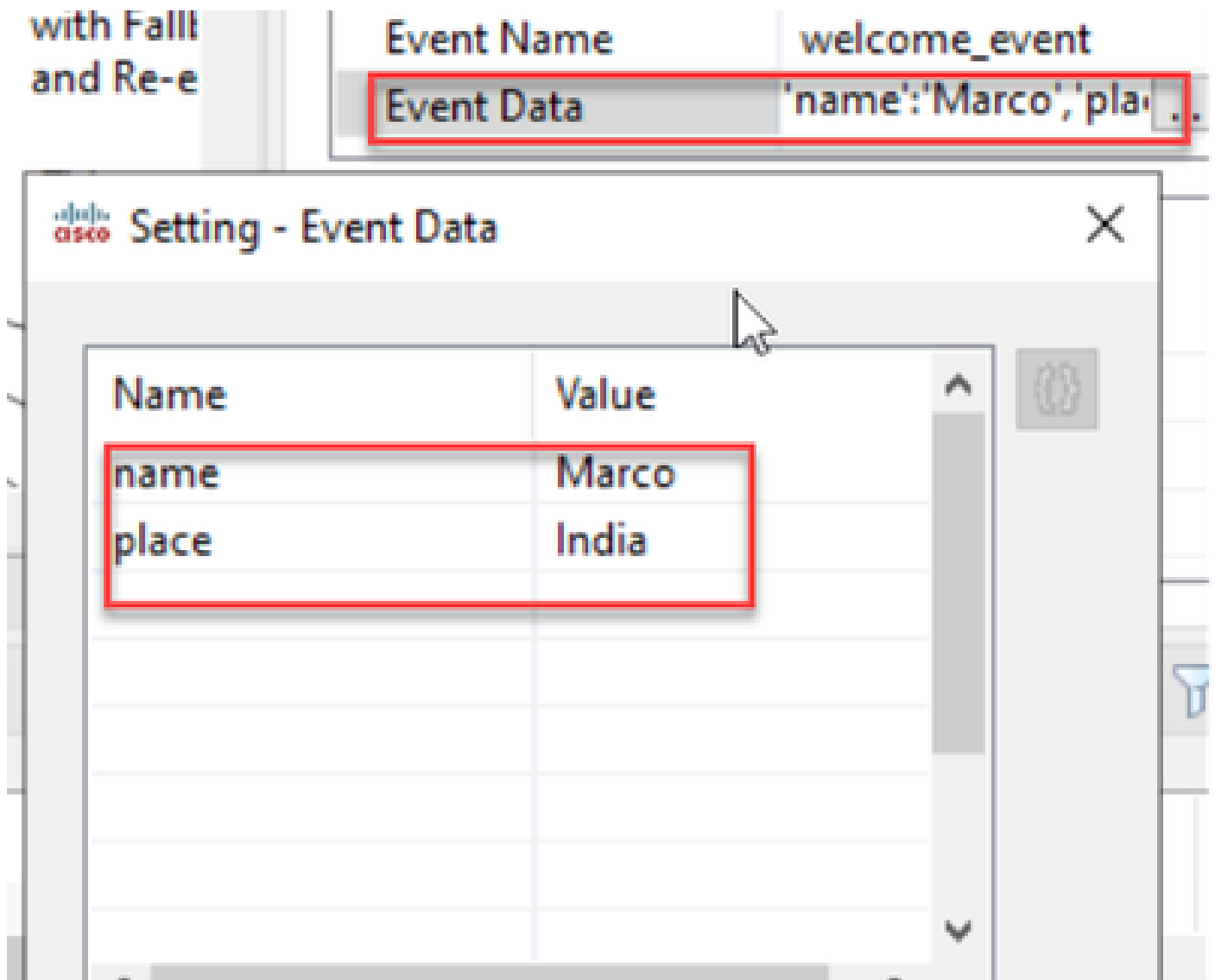
Naam: naam

Waarde: MARCO

Naam: plaats

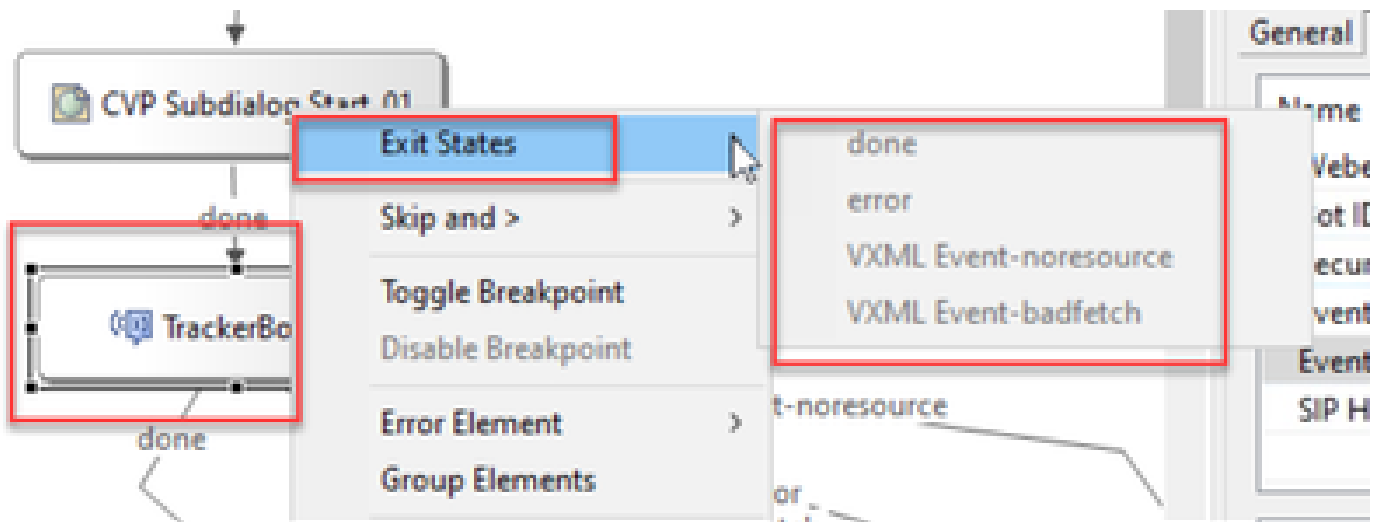
Waarde: India





Stap 5. Nu bekijken we hoe de CVP-aanroepstroom op een elegante manier kan worden afgehandeld wanneer bronnen niet beschikbaar zijn of een gRPC-fout optreedt tijdens de integratie met de AI Agent.

Klik met de rechtermuisknop op het VAV-element (TrackerBotStart) en controleer de afsluitstatus.

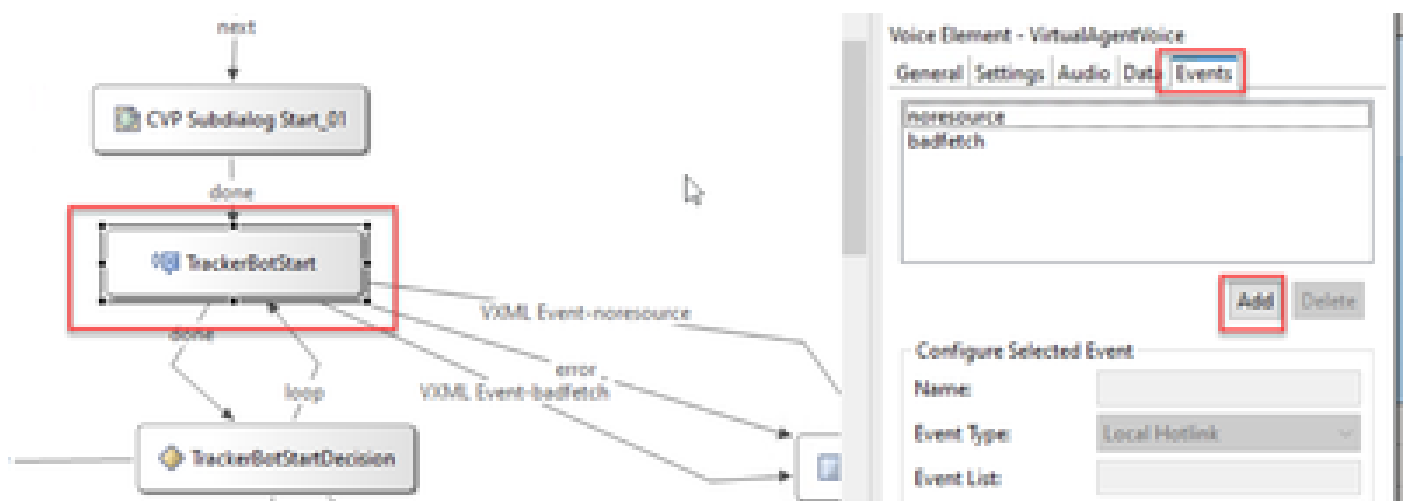


Screenshot van belstudio

Standaard maken de fout, VXML Event-noresource en VXML Event-badfetch deel uit van het element. Wanneer een van deze fouten optreedt, is de toepassing ontworpen om terug te vallen door een audiobericht af te spelen en vervolgens de oproep naar een live agent over te brengen.

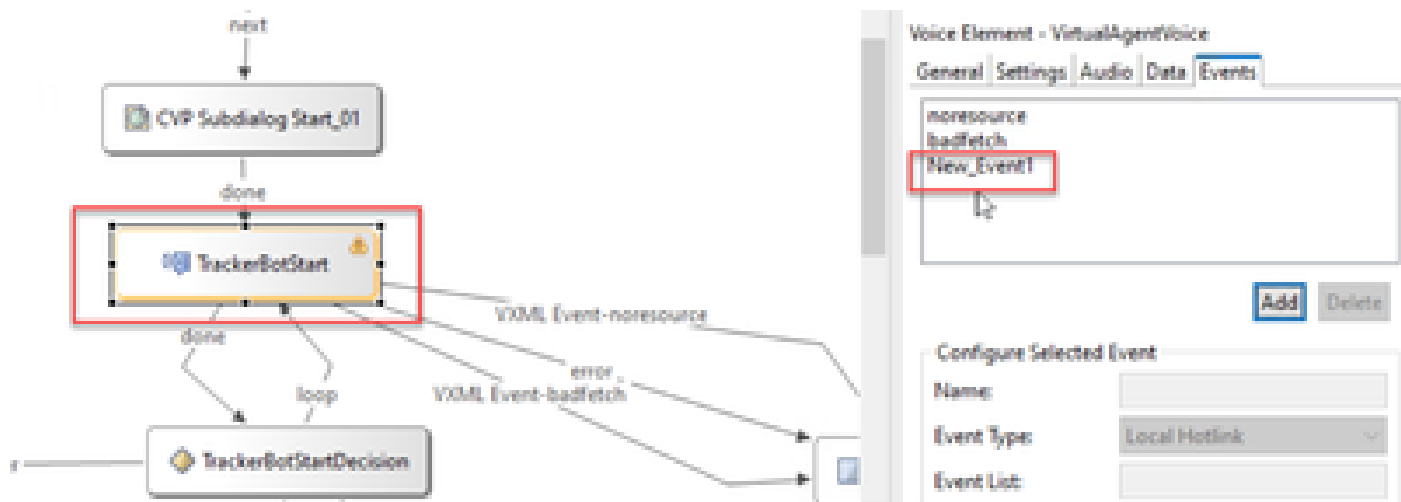
Merk in deze Call Studio-toepassing op dat een audioprompt automatisch wordt afgespeeld nadat een van deze fouten is geactiveerd, zodat de beller een soepele en informatieve ervaring krijgt.

Het is niet nodig om extra gebeurtenissen toe te voegen, tenzij u een specifiek geval wilt behandelen. Als u een nieuwe VXML-gebeurtenis wilt toevoegen, klikt u op het VAV-element en klikt u op de tabbladen Gebeurtenis op Toevoegen.



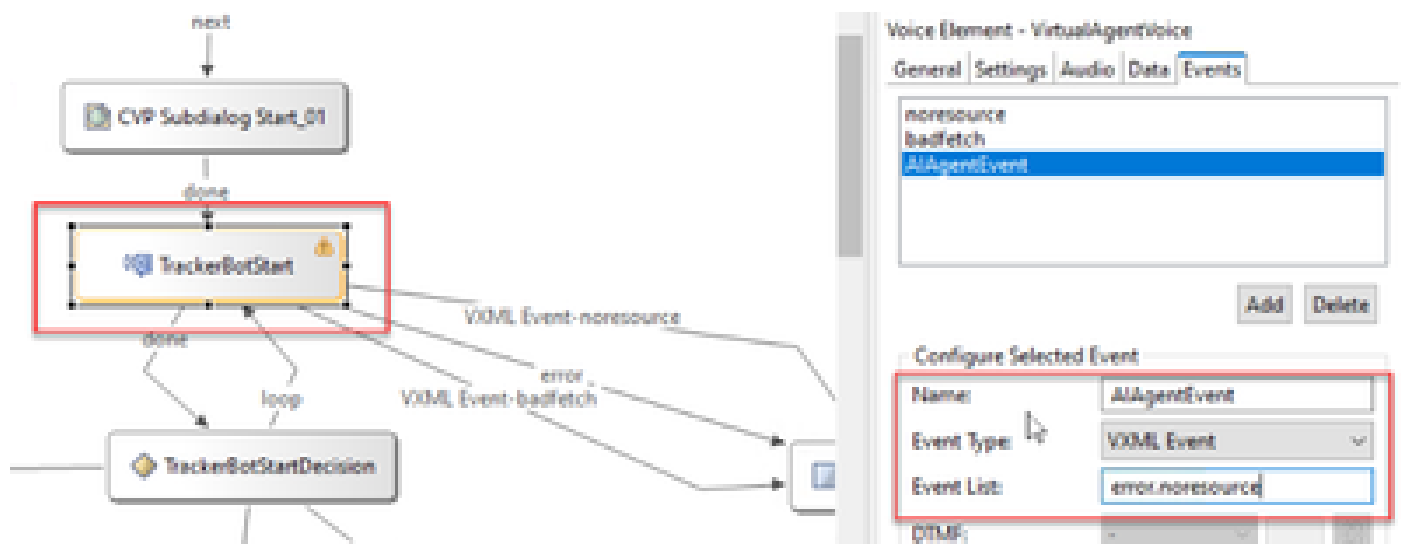
Screenshot van belstudio

Een nieuwe gebeurtenis met de naam New_Event1 wordt toegevoegd. Selecteer deze optie om de naam te wijzigen en de gebeurtenisinstellingen te configureren.



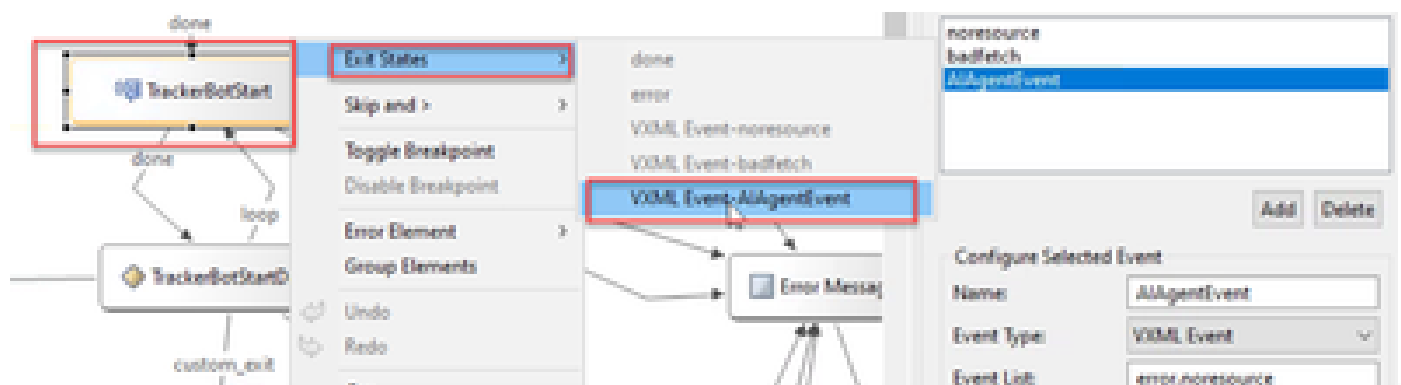
Screenshot van belstudio

Wijzig de naam in AIAgentEvent. Laat het gebeurtenistype ingesteld op VXML-gebeurtenis. In de gebeurtenissenlijst kunt u error.noresource kiezen.



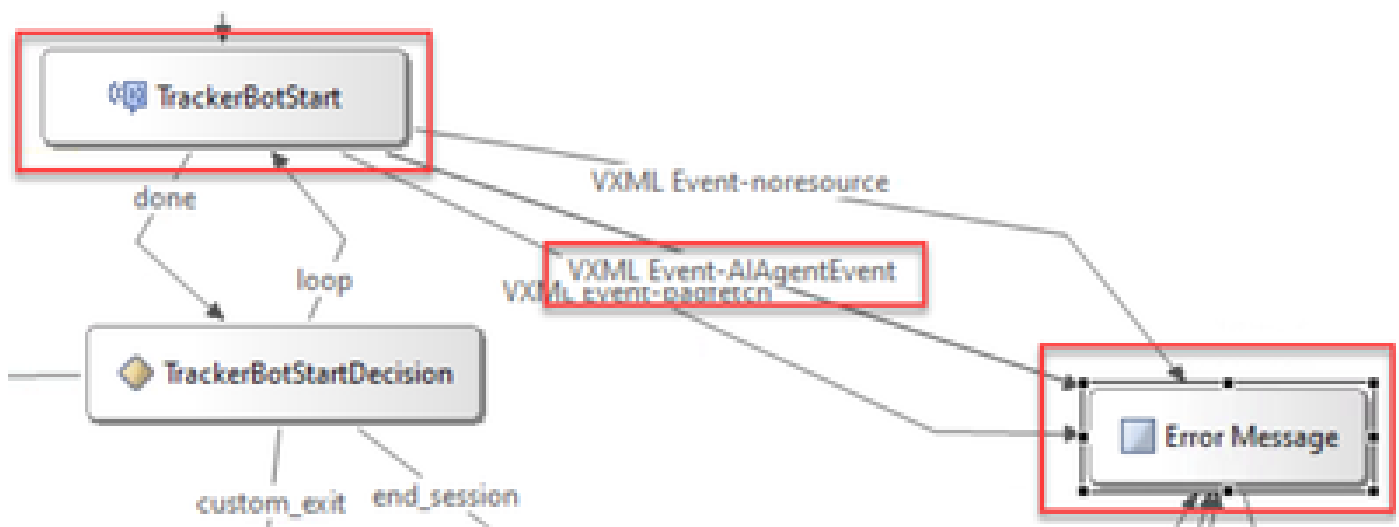
Screenshot van belstudio

Richt nu de nieuwe afsluitstatus naar het audio-element dat andere fouten behandelt, zoals het element Foutbericht. Klik hiervoor met de rechtermuisknop op het element VAV, selecteer Status afsluiten, kies de nieuwe gebeurtenis (AIAgentEvent) en sleep de pijl naar het element Foutbericht.



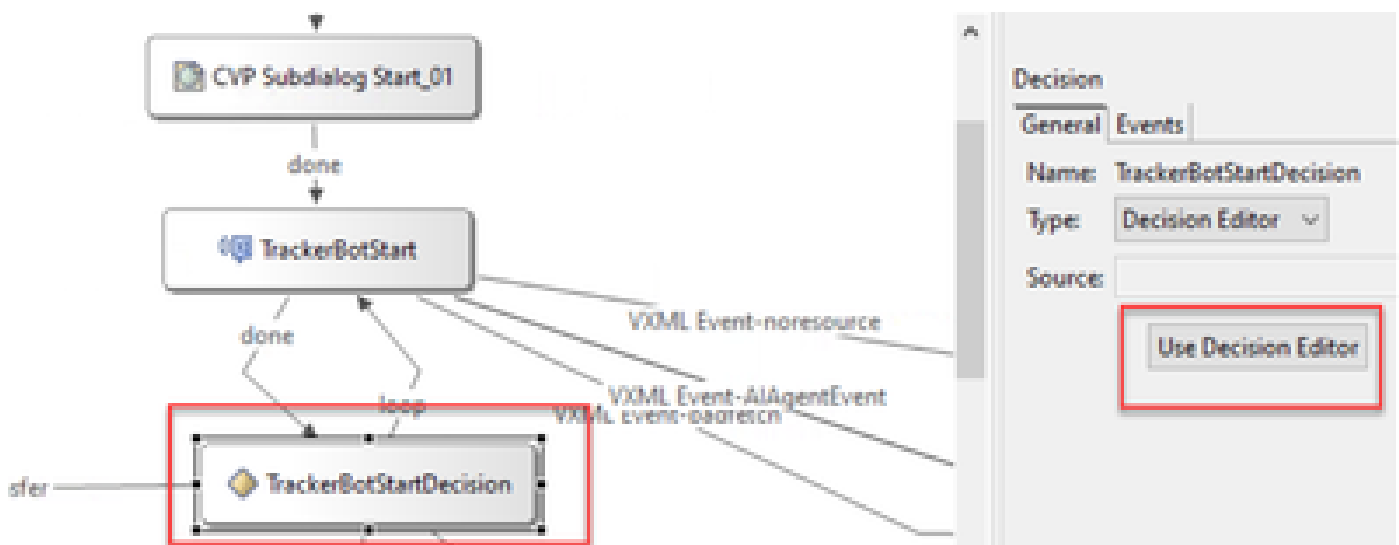
Screenshot van belstudio

Aan het eind zie je:



Screenshot van belstudio

Stap 6. Nu bekijken we het beslissingsknooppunt. Klik op de Decision node en kies Use Decision Editor.



Screenshot van belstudio

Stap 7. U ziet opties om de oproep naar een echte agent te sturen, de sessie te beëindigen of een aangepaste afsluiting te gebruiken. Deze acties zijn gebaseerd op drie gegevenselementen die afhankelijk zijn van het resultaat van de AI Agent. Klik op OK zodra u het object hebt beoordeeld.

TrackerBotStartDecision

Expression	Action	Exit State
If element data from element "TrackerBotStart" and variable name "agent_handoff" exists	then return	agent_transfer
If element data from element "TrackerBotStart" and variable name "end_session" exists	then return	end_session
If element data from element "TrackerBotStart" and variable name "isCustomExit" is true	then return	custom_exit

☒ Otherwise Return Exit State:

First Argument

Argument Type:

Element Name:

Variable Name:

Operator:

OK Cancel

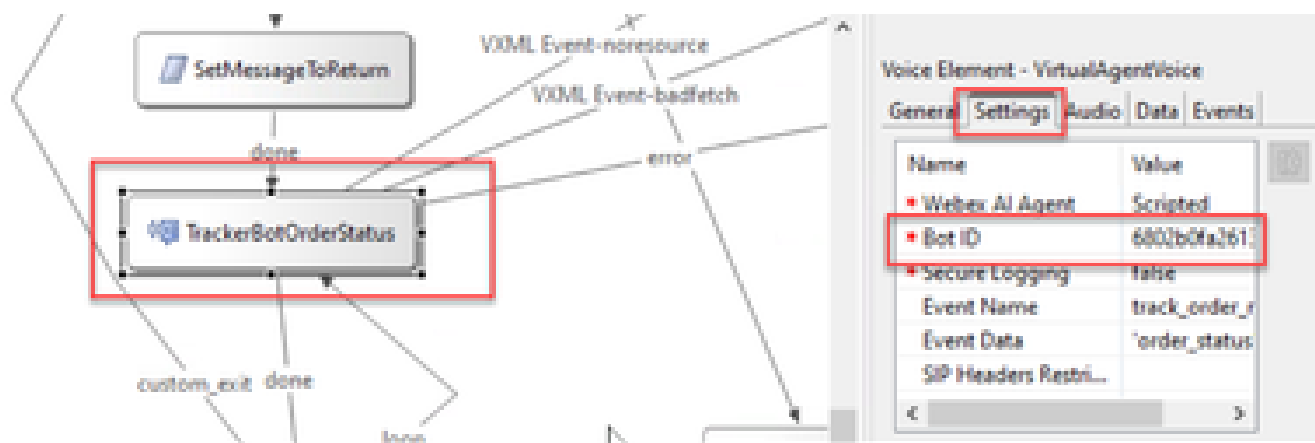
Bot-startbesluit

Stap 8. Nadat de interactie met de AI Agent is beëindigd, evalueert deze Call Studio-toepassing de resultaten. Op basis van die evaluatie kan het gesprek met de AI Agent doorgaan met het gebruik van een tweede VAV-element.

Als u naar beneden scrollt in de Call Studio-toepassing, vindt u het tweede VAV-element met de naam TrackerBotOrderStatus.

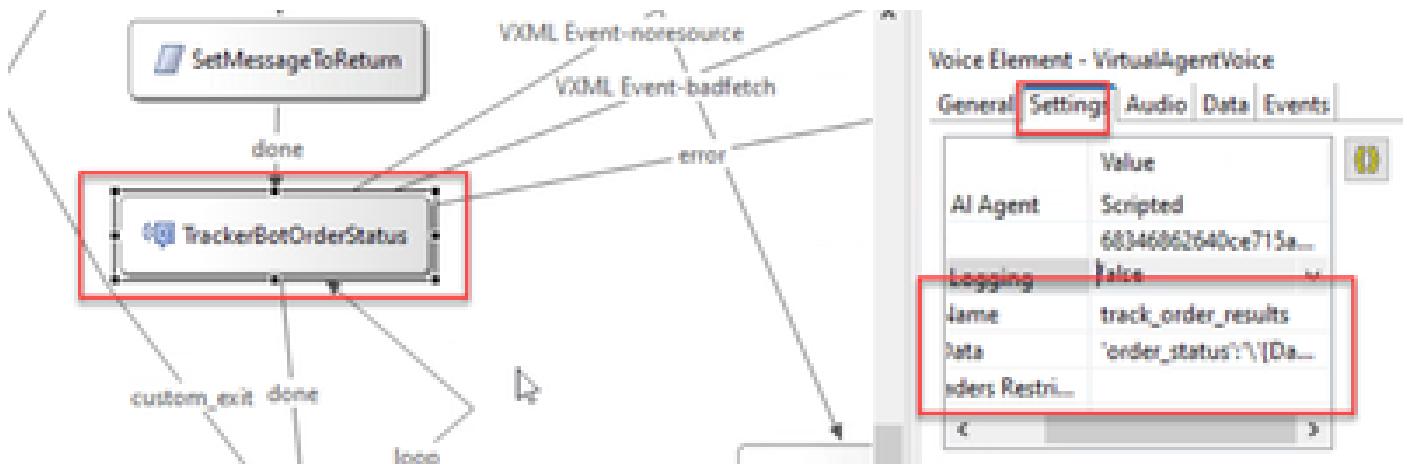
Voeg dezelfde Bot ID toe aan dit element en bewaar de bestaande gebeurtenisnaam en gebeurtenisgegevens zoals ze al zijn geconfigureerd.

Dit is de ID die u moet kopiëren en plakken: 68346862640ce715aab84ca7



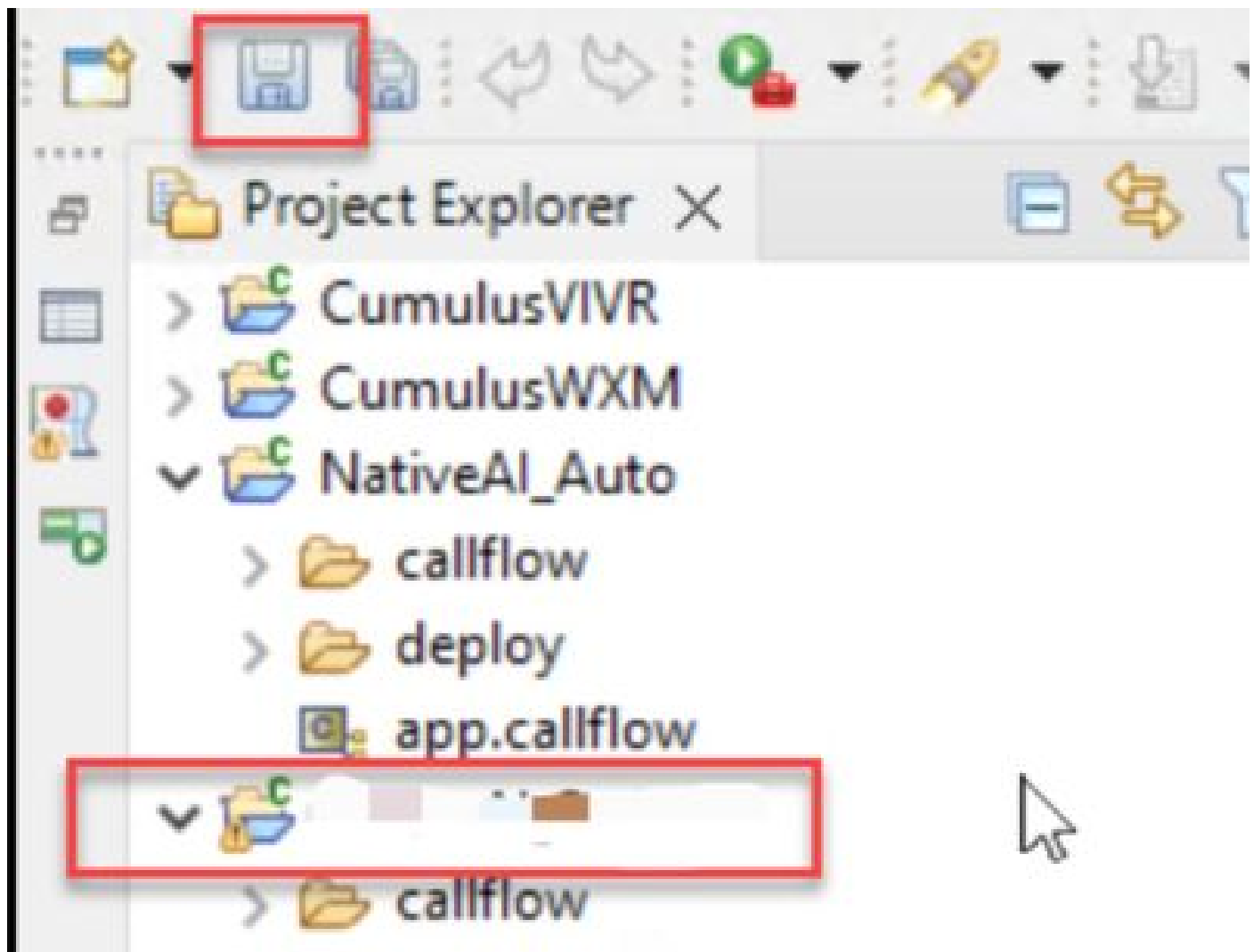
Screenshot van belstudio

Houd de gebeurtenisgegevens en de gebeurtenisnaam ongewijzigd, zodat deze nog steeds zijn geconfigureerd.

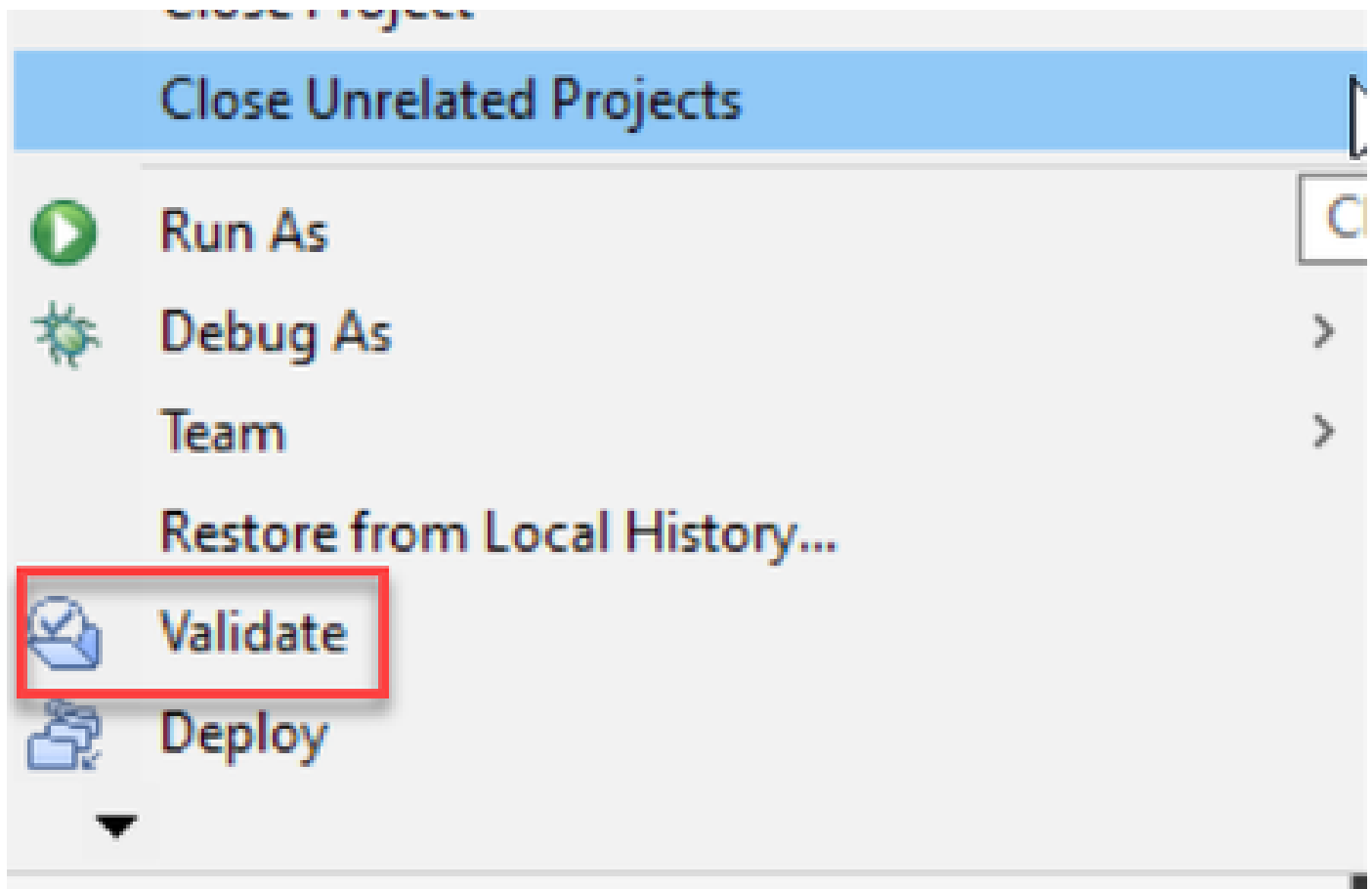


Screenshot van belstudio

Stap 9. U bent nu klaar om de toepassing op te slaan en te implementeren. Klik op het pictogram Opslaan om de wijzigingen op te slaan.

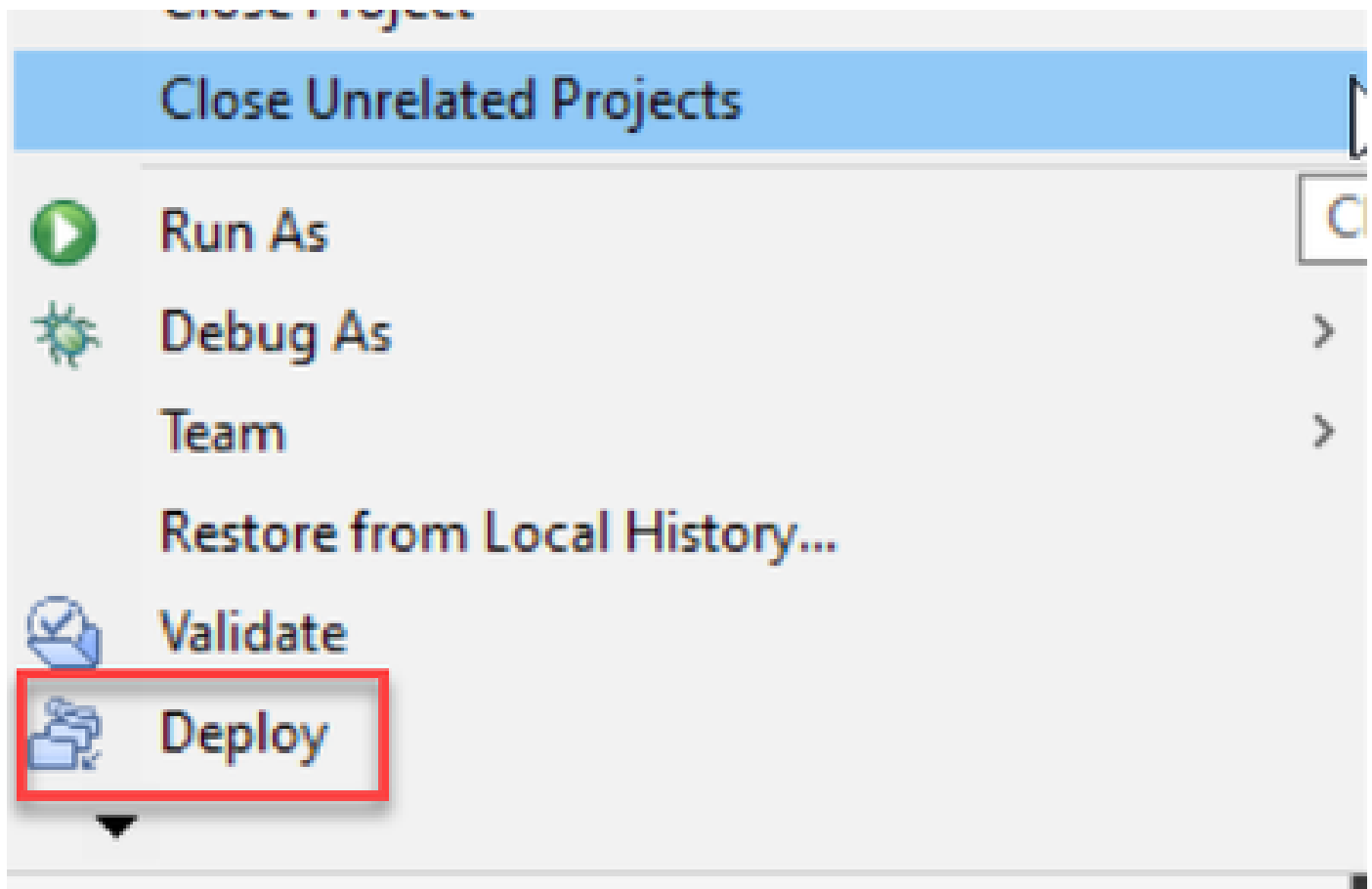


Stap 10. Valideer de aanvraag. Als u de toepassing wilt valideren, klikt u met de rechtermuisknop op de voorbeeldtoepassing en selecteert u Valideren.



Screenshot van belstudio

Stap 11. Implementeer de toepassing. Als u de toepassing op de VXML-server wilt implementeren, klikt u met de rechtermuisknop op de voorbeeldtoepassing en selecteert u Implementeren.



Screenshot van belstudio

Stap 12. In het volgende venster blijven de standaardinstellingen met de voorbeeldtoepassing ingeschakeld en wordt de map ingesteld op C:\Cisco\CVP\VXMLServer, en klik vervolgens op Voltooien.

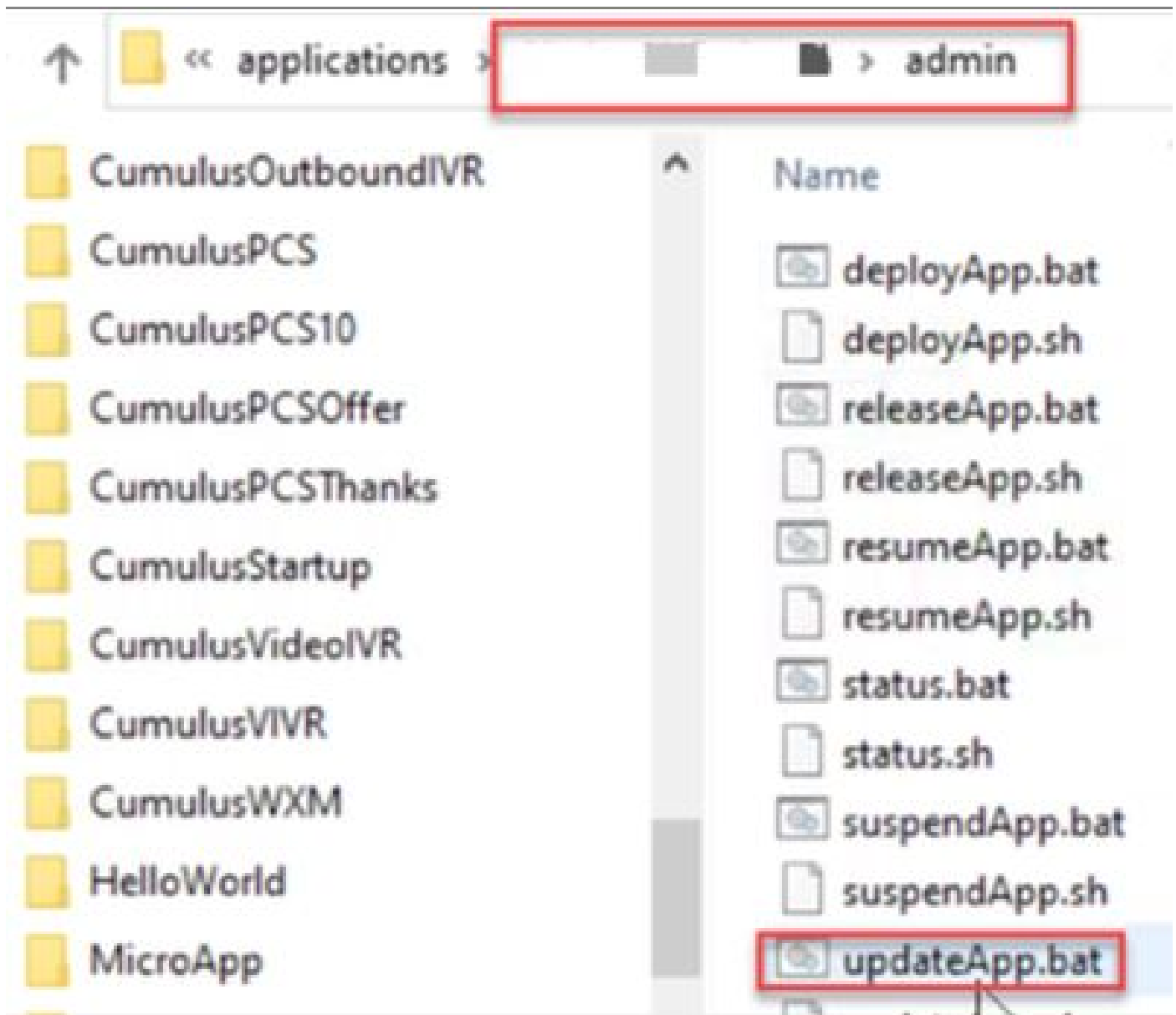
Deploy Call Studio Project(s)

Deploy one or more Call Studio Projects.



☐ NativeAI_Auto

☒                             



Stap 14. In het nieuwe opdrachtvenster dat nu wordt geopend, typt u ja om te bevestigen dat u de toepassing wilt bijwerken.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.