

# Configurar respostas e transcrições de chamadas do agente CCE com o Google Agent Assist

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Configurar](#)

[Requisitos de configuração](#)

[Assistência do Google Agent](#)

[Criar uma Base de Dados de Conhecimento](#)

[Criar um perfil de conversação](#)

[Configuração do Webex Control Hub](#)

[Configuração do CCE](#)

[Configuração do Finesse](#)

[Configuração do CUBE e do CVP](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Informações Relacionadas](#)

---

## Introdução

Este documento descreve como configurar as respostas e transcrições do agente Contact Center Enterprise (CCE) integradas com a Inteligência Artificial do Google Contact Center (CCAI).

Contribuição de Ramiro Amaya e Carlos Angulo Mireles, Engenheiros do Cisco TAC e Adithya Udupa, Anjum Jeelani e Raghu Guvvala, Engenheiros da Cisco.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versão 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.6.2
- Portal de voz do cliente (CVP)

- Cisco Finesse 12.6.2
- Cisco Unified Border Element (CUBE) ou gateway de voz (GW)
- Assistência do Google Agent
- Hub de controle
- Servidor de dados de administração (AW) do CCE
- Portal de operações e gerenciamento (OAMP) do CVP

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- UCCE versão 12.6.2
- CVP 12.6.2 ES15
- Cisco Finesse 12.6.2
- Assistência do Google Agent
- Hub de controle
- VCUBE - Cisco IOS XE Bengaluru 17.12.1a

---

 Observação: para as versões do CUBE/VCUBE do Cisco IOS suportadas, consulte o Guia de recursos do PCCE/UCCE e a matriz de compatibilidade mais recentes

---

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Background

O CCE 12.6 introduz o recurso de respostas do agente, no qual um agente recebe sugestões e recomendações relevantes em tempo real para ser considerado pelo agente. As sugestões e recomendações são baseadas na conversa entre o chamador e o agente.

Mais frequentemente, os agentes não têm o conhecimento profundo sobre os produtos e serviços da empresa que atendem. As respostas do agente aprimoram sua experiência porque as sugestões oportunas melhoram a capacidade de resposta do agente. As empresas podem reduzir os custos e o tempo de treinamento.

Além disso, o CCE 12.6 também apresenta os serviços de transcrição de chamadas que auxiliam os agentes com o uso de Inteligência Artificial (AI) e Compreensão da Linguagem Natural (NLU). Esses serviços estão disponíveis para os agentes nos gadgets da área de trabalho do Cisco Finesse.

O gadget Transcrição de chamada converte dinamicamente a conversação em andamento em texto e apresenta o texto a um agente para exibição e referência em tempo real.

# Configurar

## Requisitos de configuração

- Verifique se o servidor AW do CCE tem 443/8443 portas abertas e pode acessar estes sites:
  - \*.wbx2.com
  - \*.ciscooccservice.com
- Certifique-se de que o CUBE tenha acesso a estes sites:
  - \*.cisco.com
  - \*.ciscospark.com
  - \*.rtmsprod.net
  - \*.wbx2.com
- Certifique-se de que os componentes Packaged CCE AW, OAMP no UCCE, Cloud Connect, CUBE e Agent Desktop tenham acesso aos serviços do Webex para usar as Respostas do agente.

## Assistência do Google Agent

O Agent Assist é uma solução de Inteligência Artificial do Centro de Contato do Google (CCAI) que usa a tecnologia de aprendizagem automática para fornecer sugestões a seus agentes humanos quando eles estão em uma conversa com um cliente.

As sugestões são baseadas em seus próprios dados carregados e, portanto, podem ser adaptadas às suas necessidades específicas de negócios. Esses dados carregados fazem parte da sua própria base de dados de conhecimento.



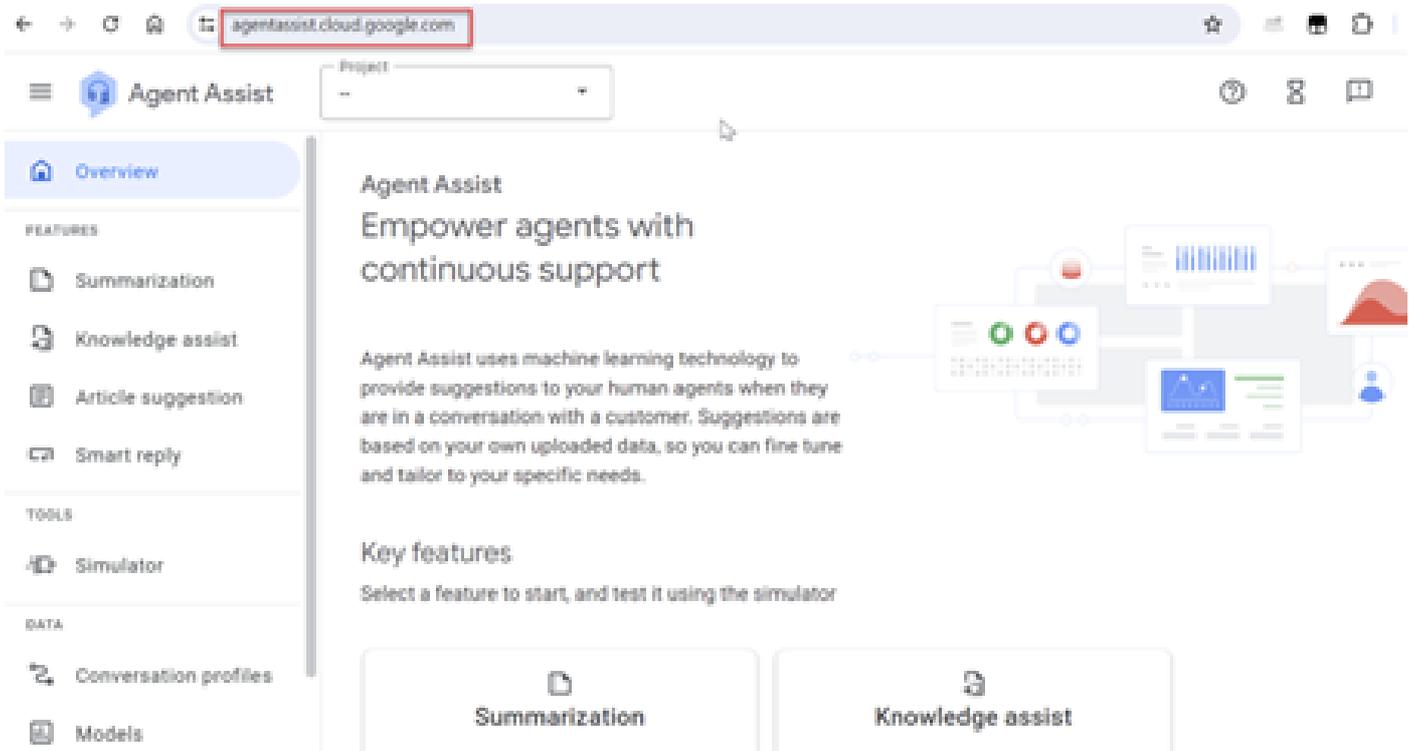
Observação: não há nenhuma configuração de Fluxo de Diálogo CX necessária para Respostas de Agentes e Transcrições de Chamadas

---

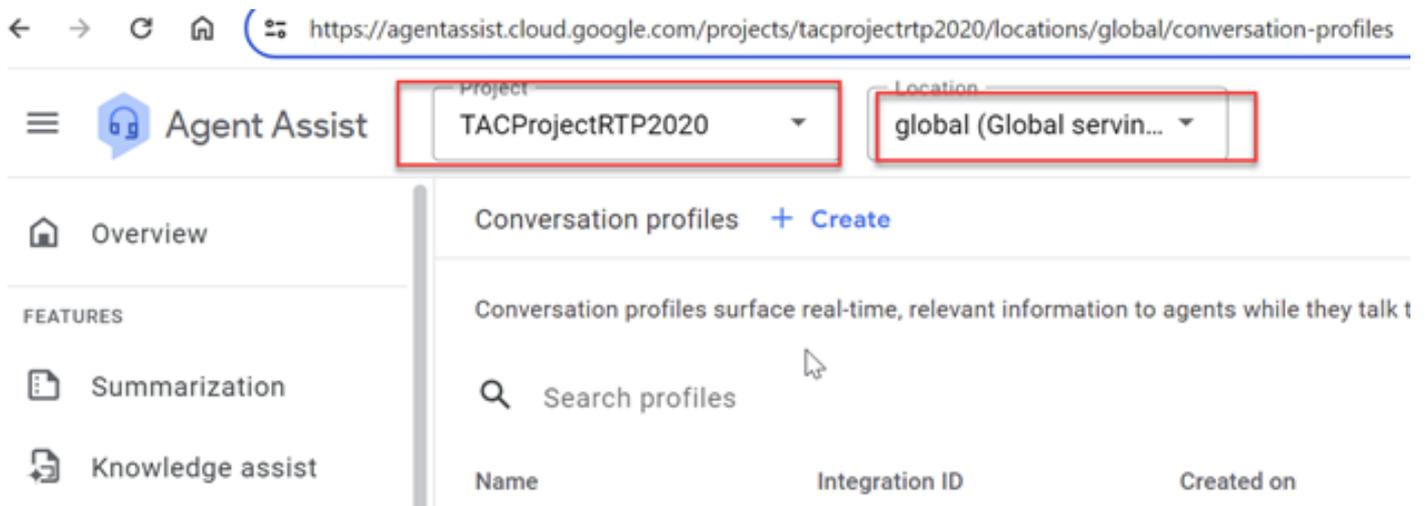
## Criar uma Base de Dados de Conhecimento

Uma base de dados de conhecimento representa uma coleção de documentos de conhecimento que você fornece por meio do Agent Assist. Seus documentos de conhecimento são fornecidos aos agentes Finesse e contêm informações que podem ser úteis durante a conversa do agente com os clientes. Isso ajuda a minimizar o treinamento dos agentes e melhora a resposta do agente às chamadas do cliente.

Etapa 1. Abra um navegador e navegue até <https://agentassist.cloud.google.com/>



Etapa 2. Faça login com a mesma conta que você usou para criar seu projeto do Google. Selecione o Projeto e o local.



Etapa 3. Selecione Base de dados de conhecimento no menu da barra lateral esquerda.

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

Etapa 4. Clique em Criar na Base de dados de conhecimento.

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

Name
[REDACTED]

Etapa 5. Insira o nome e o idioma da base de dados de conhecimento e clique em Criar.

## Create a knowledge base

Display name\*

Language\*



Cancel

Create

Etapa 6. Adicionar um documento à Base de dados de conhecimento. Clique em Criar novo e insira as informações.

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

- Selecione o Tipo de conhecimento; neste exemplo, você pode usar as perguntas frequentes.
- Selecione o URL público para a origem do arquivo. Neste exemplo, você pode usar o documento de perguntas frequentes do Google: <https://cloud.google.com/storage/docs/faq>.
- Clique em CRIAR.

The screenshot shows the Google Agent Assist interface. On the left is a sidebar with navigation options: Knowledge assist, Agent coaching, Build-your-own-assist, Article suggestion, Smart reply, TOOLS (Simulator), DATA (Conversation profiles, Models, Knowledge bases, Datasets). The main area is titled 'Add documents to CiscoKB'. It has two dropdowns at the top: 'Project' set to 'TACProjectRTP2020' and 'Location' set to 'global (Global servin...'. The 'Select knowledge types' section has two options: 'Article suggestion' (unchecked) and 'FAQ' (checked). The 'Select file source' section has three options: 'Public URL' (selected), 'Cloud Storage', and 'Upload'. The 'Public URL' option includes a text input field with the URL 'https://cloud.google.com/storage/docs/faq'. At the bottom, there are 'Create' and 'Cancel' buttons.

o documento foi criado. Você pode adicionar mais documentos à base de dados de conhecimento com o mesmo procedimento.

### Criar um perfil de conversação

Um perfil de conversação configura um conjunto de parâmetros que controlam as sugestões feitas a um agente. Esses parâmetros controlam as sugestões apresentadas durante o tempo de execução. Você deve criar um perfil de conversação para estabelecer um diálogo com um usuário final e este é um parâmetro obrigatório para a configuração de Recursos do CCAI CCE.

Etapa 1. No Google Agent Assist, selecione Perfis de conversação no menu da barra lateral

esquerda.

The screenshot displays the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The top navigation bar includes the Cisco logo and the text "United Contact Center Enterprise Management". The main header area shows "Route Settings" and "Media Routing Domain: Call Type". Below this, there is a breadcrumb trail: "Edit CumulusAnswer1" > "General" > "Experience Management" > "Contact Center AI". The "Contact Center AI" tab is highlighted with a red box. The main content area contains a search bar with "Web-EPF2020-EPFAgents" and a description: "This will associate any agent config for the...". A modal window titled "Select Contact Center AI Configuration" is open, showing a table with the following data:

Name	Description
AI-FAQ/CCAI	Agent Answers Feature for RCDM
Web-EPF2020-EPFAgents	
Webex CCN Config	Use this Config to enable Clou...

The "AI-FAQ/CCAI" row is highlighted with a red box, and a mouse cursor is pointing at it.

The screenshot shows the 'Agent Assist' interface. At the top, there is a navigation bar with a hamburger menu icon, the 'Agent Assist' logo, and two dropdown menus: 'Project' (set to 'TACProjectRTP2020') and 'Location' (set to 'global (Global)'). Below the navigation bar is a sidebar menu with the following items: 'Knowledge assist' (highlighted in blue), 'Agent coaching', 'Build-your-own-assist', 'Article suggestion', and 'Smart reply'. Under the 'TOOLS' section, there is a 'Simulator' item. 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 descriptive paragraph and two blue buttons: 'Create an agent' and 'Set up feature'.

Etapa 2. Clique em +Criar novo, na parte superior direita da página, ou em +Criar se você já tiver criado outros perfis de conversação.

The screenshot displays the 'New conversation profile' configuration interface in the Agent Assist application. At the top, the 'Project' is set to 'TACProjectRTP2020' and the 'Location' is 'global (Global servin...'. The left sidebar contains navigation options: Knowledge assist, Agent coaching, Build-your-own-assist, Article suggestion, Smart reply, and a 'TOOLS' section with multiple 'TOOLS' entries. The 'DATA' section includes 'Conversation profiles' (highlighted), 'Models', 'Knowledge bases', and 'Datacache'. The main content area is titled 'New conversation profile' and includes the following sections:

- Display name:** A text input field for the profile name, with a note: 'This will help you find this profile in the conversation profiles list'.
- Language:** A dropdown menu labeled 'Language\*' with 'en - English' selected. A note states: 'Specify a language for your conversation profile'.
- Suggestion types:** A section titled 'Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents' containing a list of checkboxes:
  - 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:** A section with the text: 'Use Pub/Sub to send suggestion notifications as your conversation proceeds and new suggestions are available'.

Etapa 3. Na caixa Nome de exibição, digite um nome exclusivo para seu perfil de conversação e selecione o idioma.

## ← 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

Etapa 4. Na lista de opções disponíveis, em Tipos de sugestões, selecione Perguntas frequentes.

## 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

Etapa 5. Ao selecionar o tipo de sugestão, você verá as opções para inserir os valores Limite de confiança e Máximo de sugestões. Sugestões máximas são o número de sugestões de resposta ou sugestões de conhecimento retornadas, e o limite de confiança se refere ao nível de confiança do modelo que cada sugestão de conhecimento ou sugestão de resposta é relevante para a solicitação do cliente. Um valor de confiança mais alto aumenta a probabilidade de respostas relevantes serem retornadas, mas pode resultar em menos ou nenhuma resposta retornada se nenhuma opção disponível atender ao valor de limite alto. Para perguntas frequentes, o Google sugere que você defina o limite de confiança como FAQ Assist=0.4. O Google também recomenda que você comece com um valor máximo de sugestões de 3 em todos os casos.

**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

Etapa 6. (Opcional) Ativar [Análise de sentimento](#). Esse recurso analisa as mensagens do agente e do usuário final para determinar a intenção emocional. Por enquanto, deixe-a desativada.

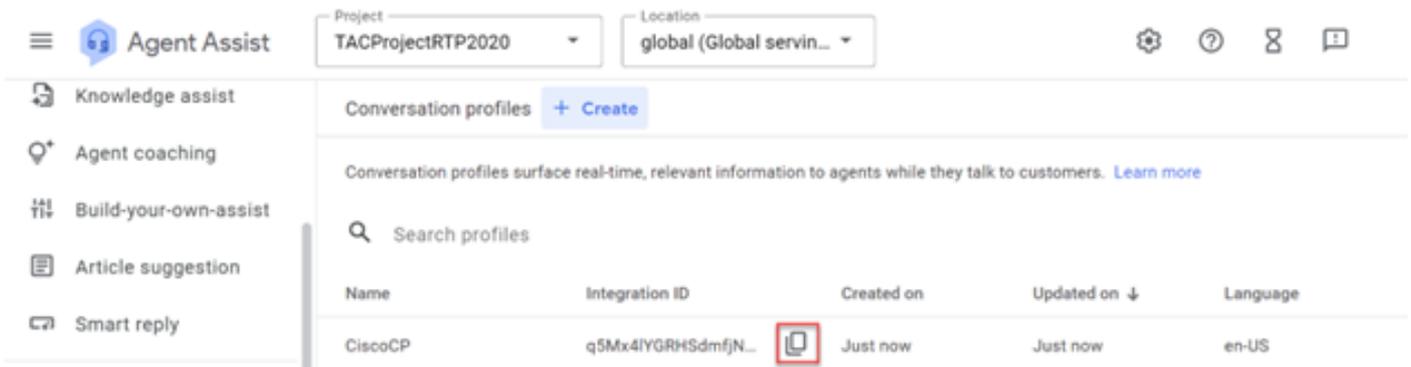
Etapa 7. (Opcional) Ativar a transferência para um agente virtual do Fluxo de diálogo. [Agentes virtuais](#) são agentes automatizados que tentam resolver problemas do cliente antes de encaminhá-los para um agente humano. Para esse recurso, não há necessidade de selecionar o agente virtual, mas se você quiser que a chamada do cliente seja tratada por um agente virtual do Dialogflow CX antes de a chamada ser transferida para um agente real, você pode habilitar essa opção e selecionar o agente virtual do Dialogflow CX criado neste projeto.

Etapa 8. Clique em Criar. Leva vários minutos até que o perfil de conversação esteja pronto para ser usado.

---

 **Observação:** ao configurar Respostas do Agente no Control Hub, você precisa fornecer o ID do perfil de Conversação. Copie o ID de Integração. Clique em Copiar para a área de transferência. Isso é usado posteriormente na configuração do Hub de Controle.

---

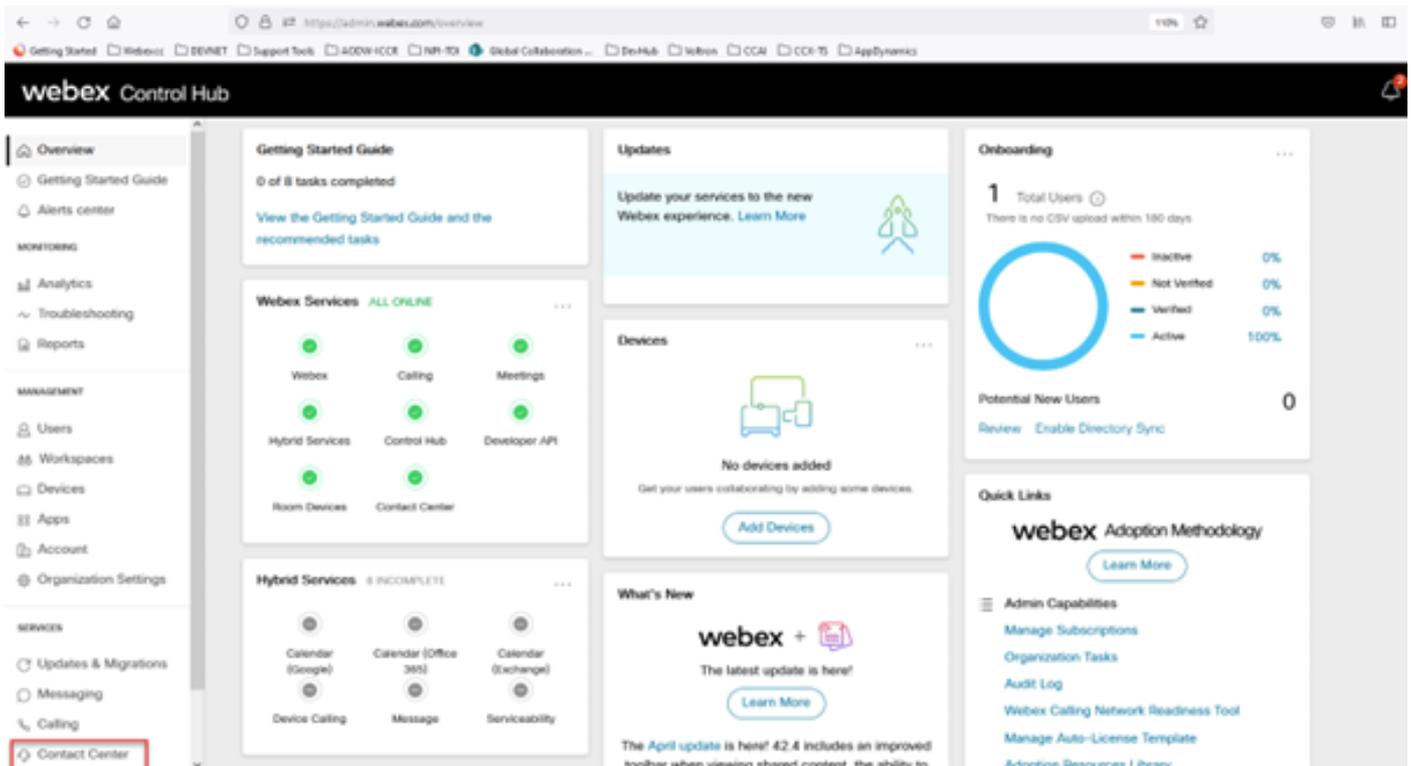


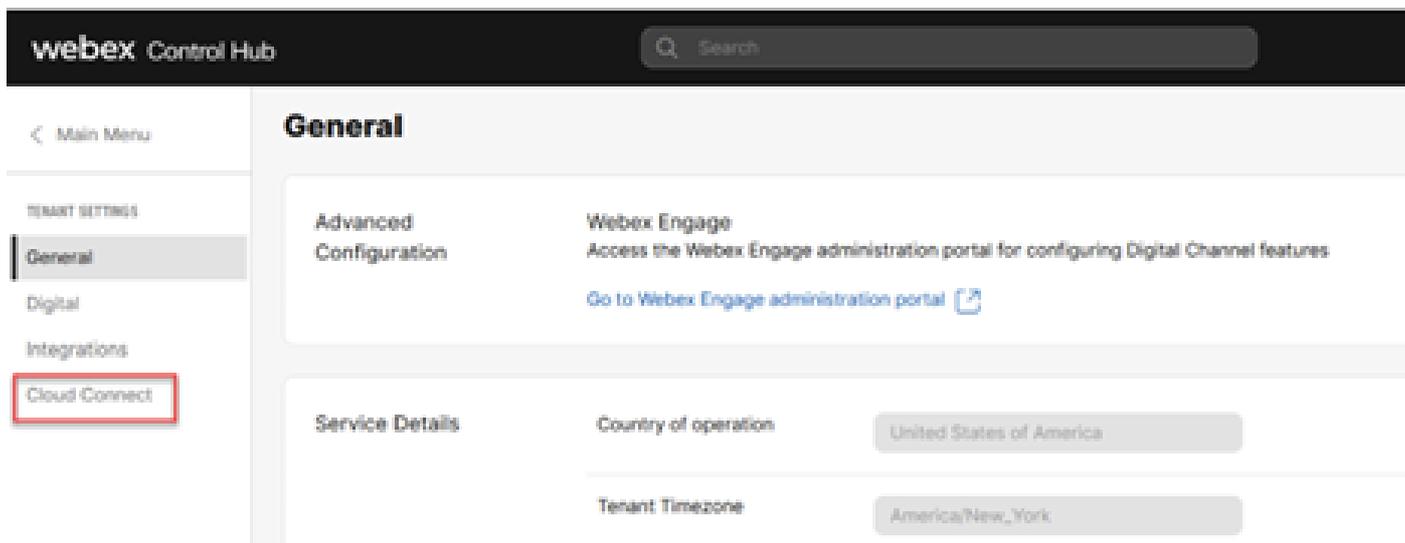
## Configuração do Webex Control Hub

Crie uma configuração CCAI no Cisco Webex Control Hub no [Control Hub](#). Uma configuração de CCAI aproveita os conectores CCAI para chamar os serviços CCAI. Para obter detalhes, visite o artigo Configure Contact Center AI no [Webex Help Center](#).

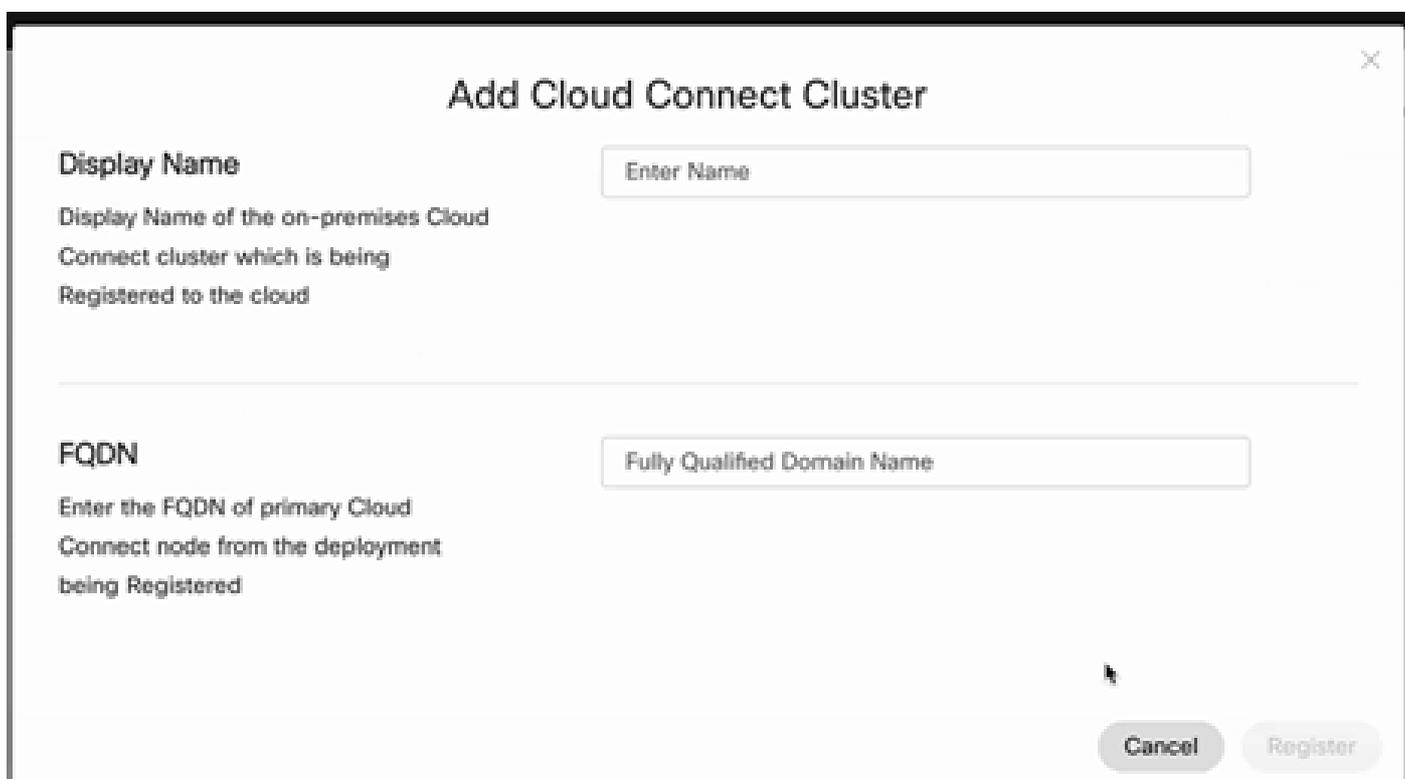
Etapa 1. Verifique se o editor e o assinante do Cloud Connect estão instalados. Para obter mais informações, visite a seção Instalar o Cloud Connect no [Cisco Unified Contact Center Enterprise Guia de instalação e atualização](#).

Etapa 2. Faça login no Webex Control Hub. Navegue para Contact Center e clique em Cloud Connect.



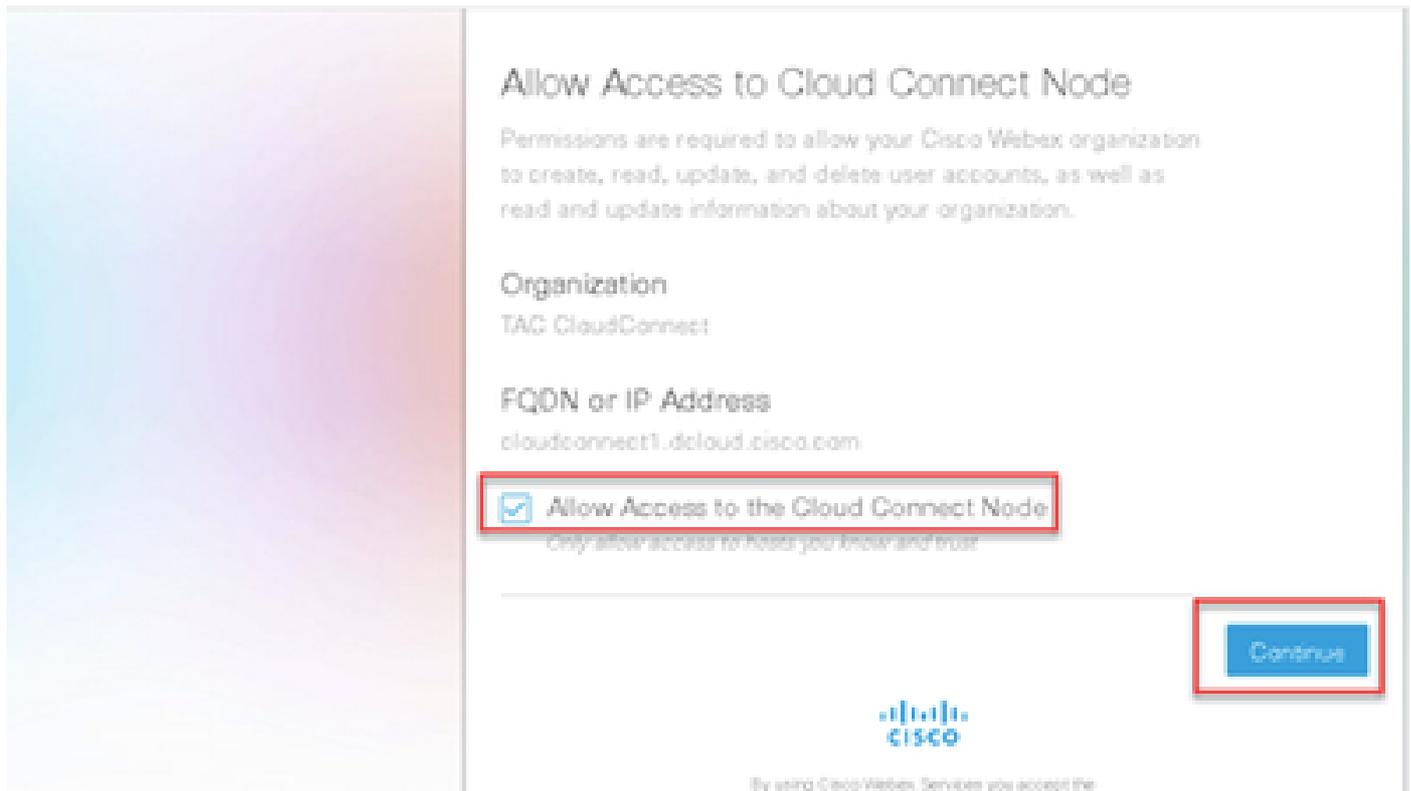


Etapa 3. Na janela Conexão com a nuvem, insira o nome e o FQDN (Fully Qualified Domain Name, Nome de domínio totalmente qualificado) da conexão com a nuvem primária.



Etapa 4. Na janela Cloud Connect, insira o nome e o FQDN da conexão com a nuvem primária e clique em Register.

Etapa 5. Na janela Allow Access (Permitir acesso), marque a caixa Allow Access to the Cloud Connect Node e clique em Continue.



**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

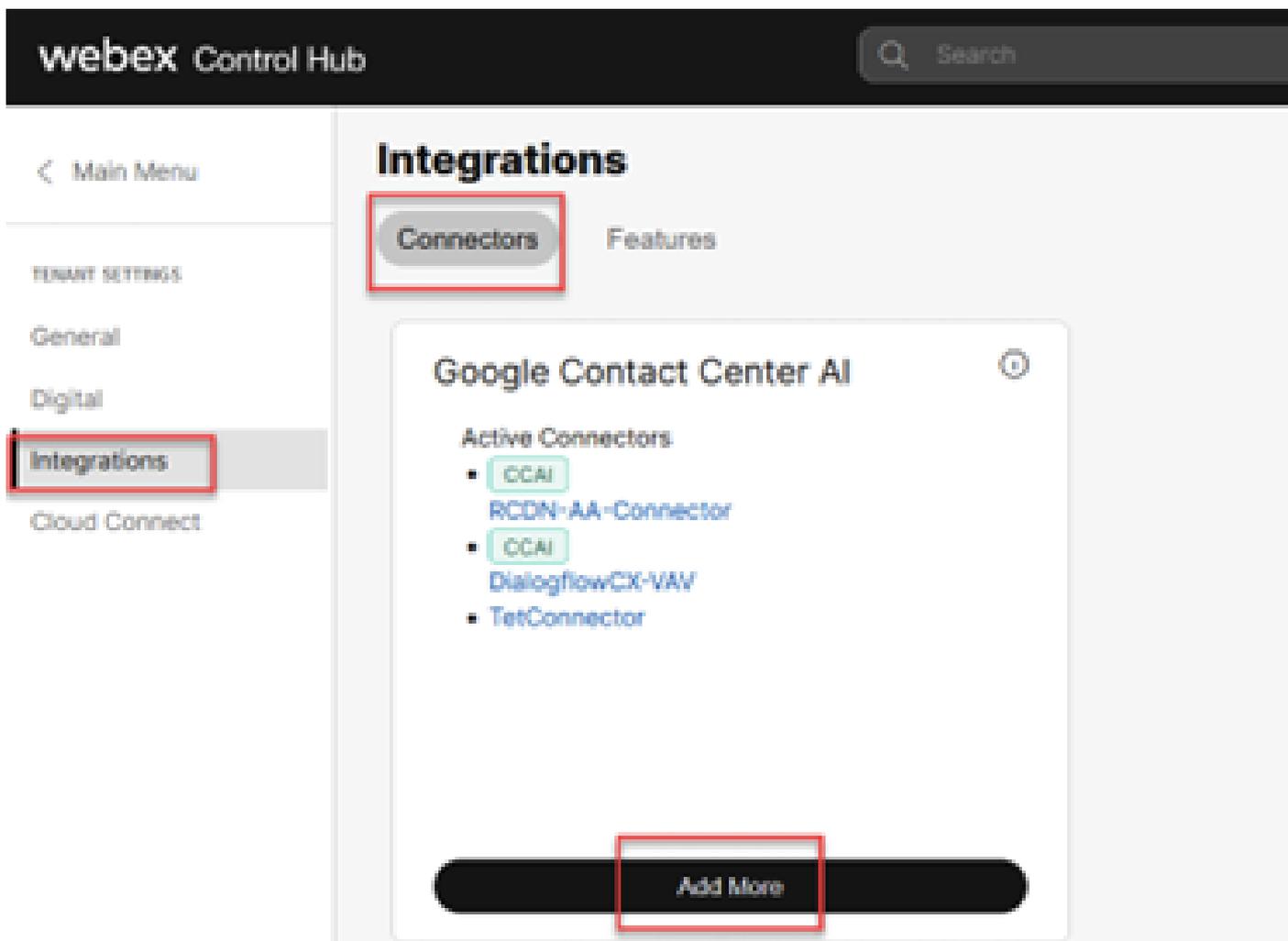
**FQDN or IP Address**  
cloudconnect1.dcloud.cisco.com

**Allow Access to the Cloud Connect Node**  
Only allow access to hosts you know and trust

**Continue**

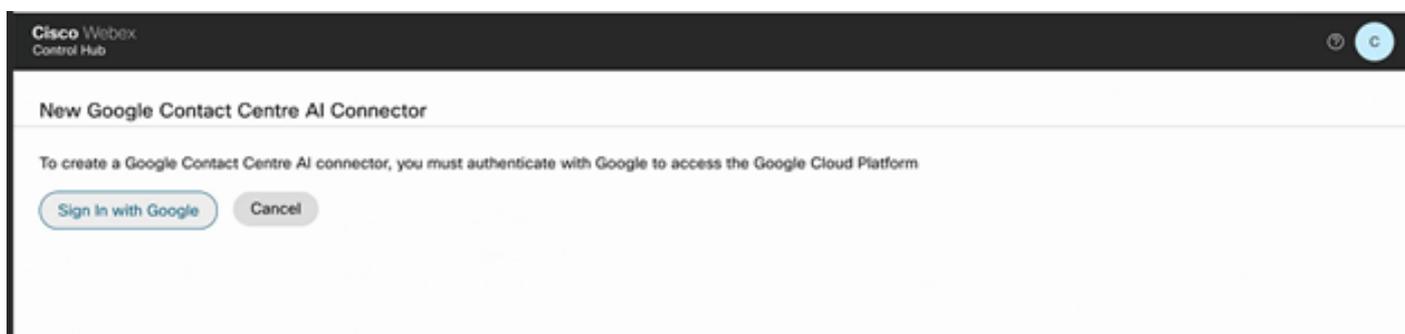
  
By using Cisco Webex Services you accept the

Etapa 6. Adicione um conector. Na janela Contact Center, selecione Integrations e Connectors. Clique em Adicionar mais.



Passo 7. Se um conector já tiver sido adicionado e você precisar adicionar mais um, clique em Adicionar mais. Entre com o Google e continue com as instruções.

 Observação: a conta de usuário que você conecta com o Google deve ter a função de proprietário do projeto do Google.



Etapa 8. Na página Conector, forneça essas informações e clique em Salvar.

## New Google Contact Centre AI Connector

Name

CCAI Project Name

Billable Project Name ⓘ

Billable Service Account

Cancel

Save

Nome: Nome do Conector

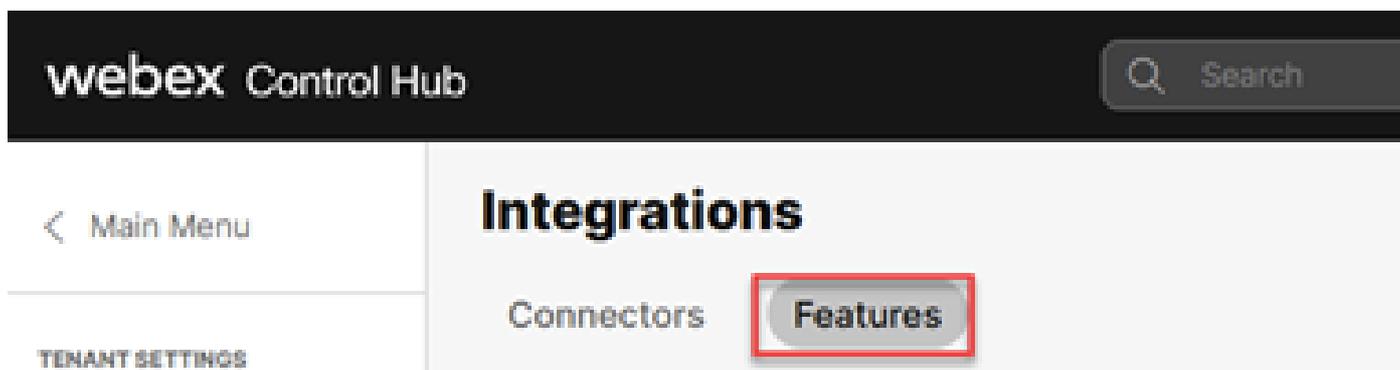
Nome do projeto CCAI: nome do projeto Google que você criou

Nome do projeto faturável: Nome do projeto do Google fornecido pela Cisco quando você provisionou seu projeto do Google

Conta de serviço faturável: conta de serviço fornecida pela Cisco e adicionada ao seu projeto do Google.

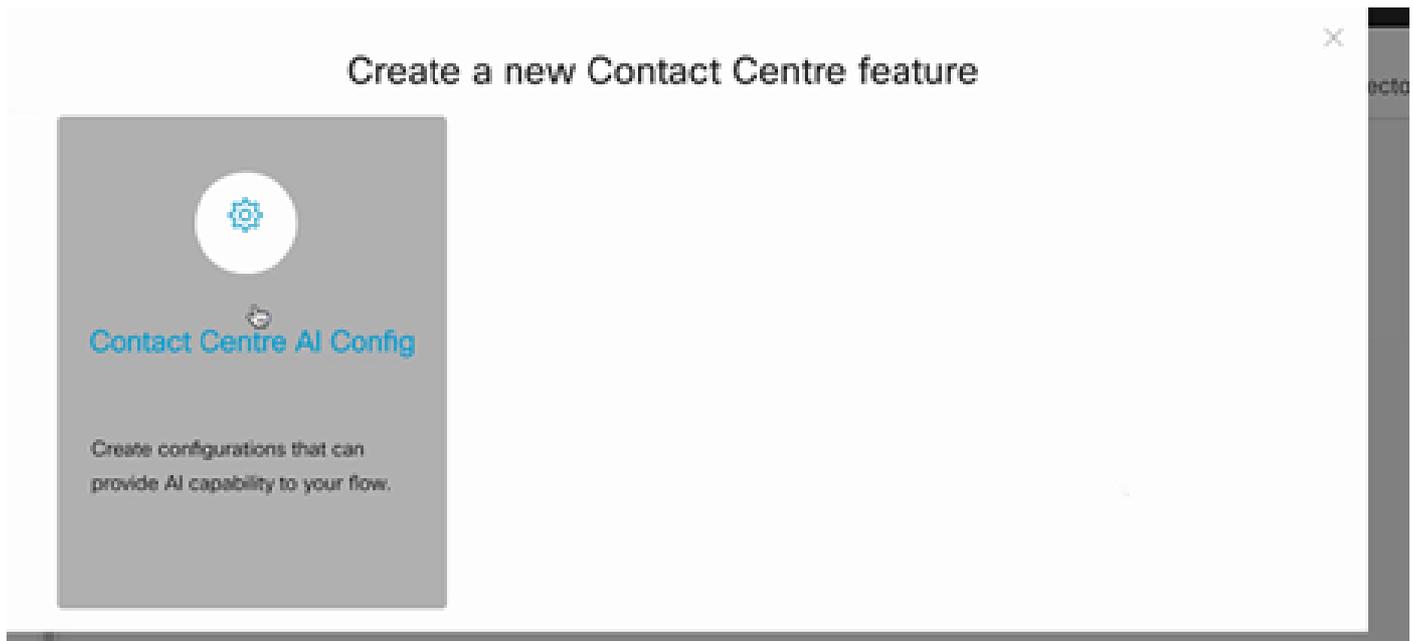
Agora o conector é criado, e uma chave Jason é automaticamente criada no projeto Cisco Google.

Etapa 9. Adicione os recursos. Na página Contact Center -> Integration, clique em Features e clique em New.



Etapa 10. Agora você está na página Criar um novo recurso do Contact Center. Clique em

## Contact Center AI Config.



Etapa 11. Fornece informações sobre o recurso, seleciona o conector já adicionado e o perfil de conversação do Google criado.

Nome da configuração: qualquer nome que você deseja chamar para este recurso. Por exemplo. AA-TACRCDN

Descrição(Opcional): Por exemplo: recurso Respostas do Agente para RCDN

Conector: selecione o conector criado anteriormente

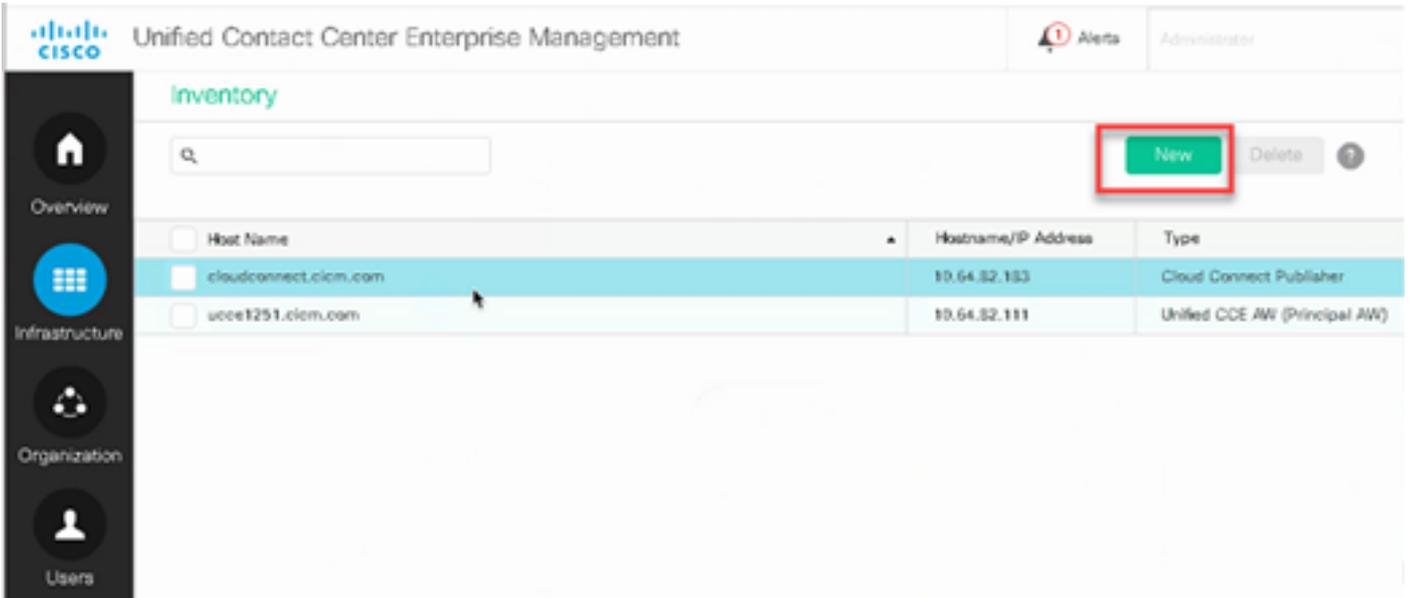
Perfil do Google Conversation: copie o perfil de conversação do Agent Assist.

 Observação: você pode selecionar esse recurso como o padrão para Respostas do agente

 e Agente virtual. Nesse caso, você não precisaria associar um recurso configurado ao Tipo de chamada do centro de contato.

## Configuração do CCE

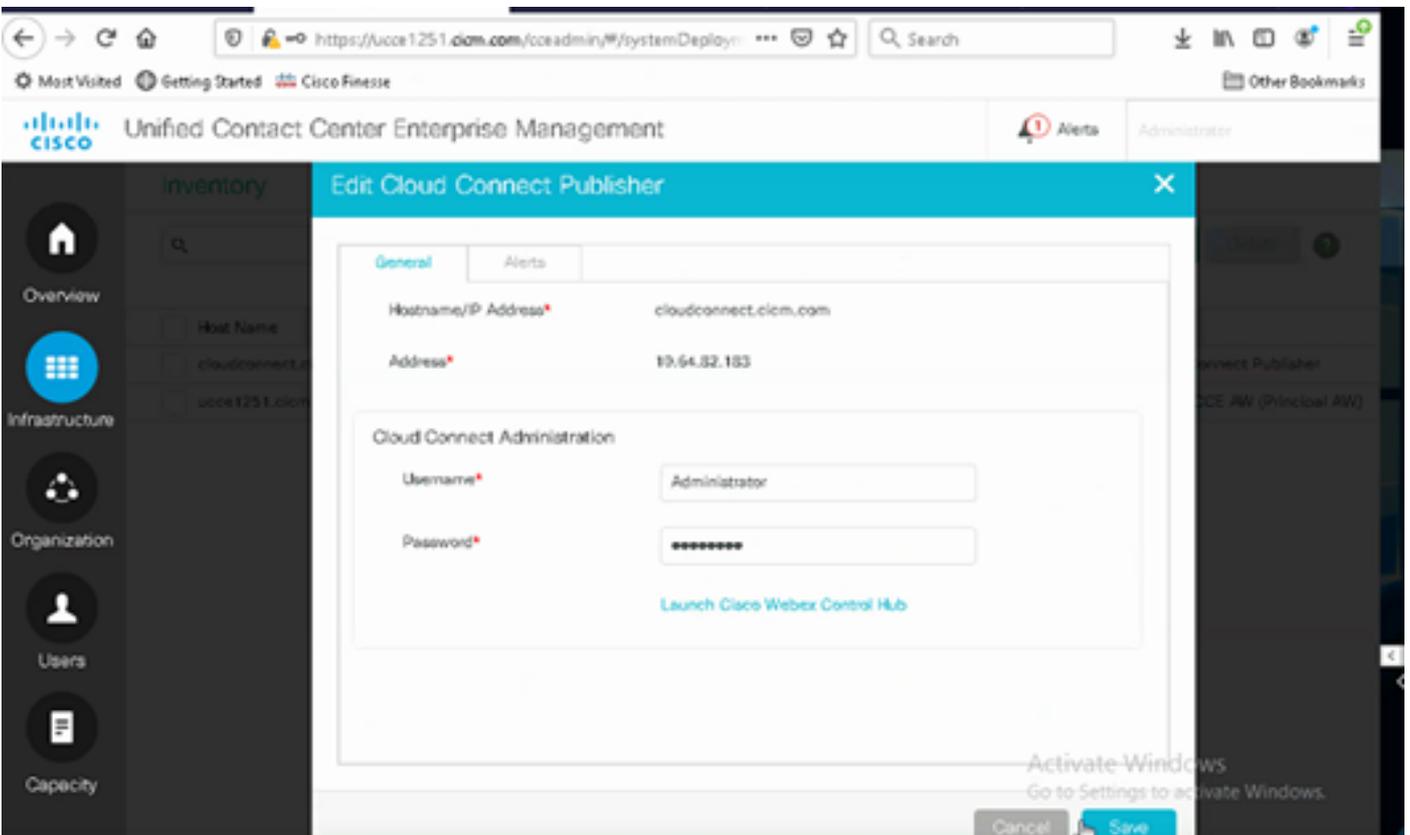
Etapa 1. No PCCE AW, abra a ferramenta Cisco Web Administration (SPOG) e navegue até Inventory. Clique em New.



The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management (SPOG) interface. The top navigation bar includes the Cisco logo, the title "Unified Contact Center Enterprise Management", and a user profile for "Administrator". The main content area is titled "Inventory" and features a search bar and a table of hosts. A red box highlights the "New" button in the top right corner of the inventory section.

Host Name	Hostname/IP Address	Type
<input type="checkbox"/> cloudconnect.cicm.com	10.64.32.183	Cloud Connect Publisher
<input type="checkbox"/> uoce1251.cicm.com	10.64.32.111	Unified CCE AW (Principal AW)

Etapa 2. Adicione o Cloud Connect e forneça o FQDN e as credenciais.



The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management (SPOG) interface with the "Edit Cloud Connect Publisher" dialog box open. The dialog box has two tabs: "General" and "Alerts". The "General" tab is active and contains the following fields:

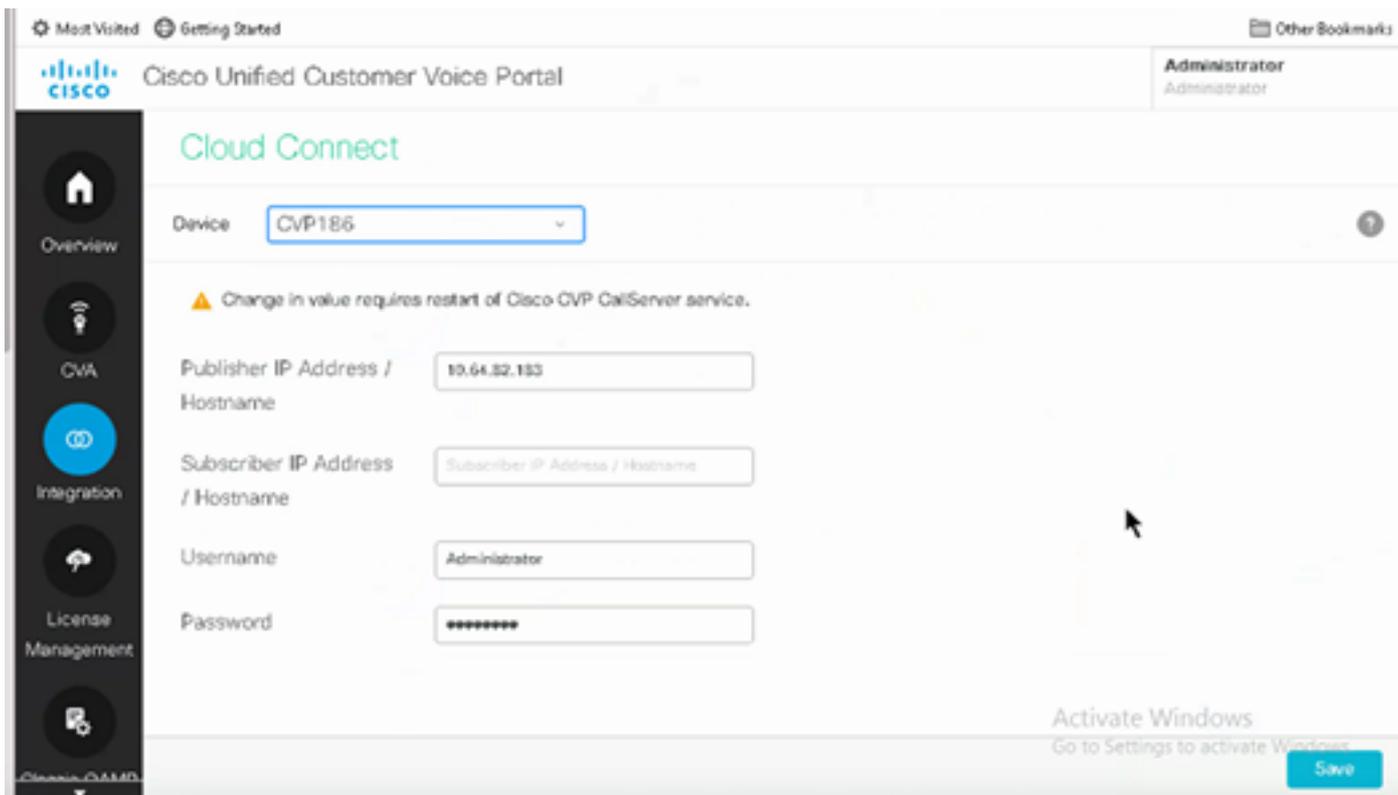
- Hostname/IP Address\*: cloudconnect.cicm.com
- Address\*: 10.64.32.183
- Cloud Connect Administration section:
  - Username\*: Administrator
  - Password\*: [masked]
- Launch Cisco Webex Control Hub (link)

At the bottom of the dialog box, there are "Cancel" and "Save" buttons. An "Activate Windows" watermark is visible in the bottom right corner of the screenshot.

 Nota: Consulte estes documentos para troca de certificados PCCE: [Certificados Autoassinados em Soluções PCCE](#) e Gerenciar Certificado de Componentes PCCE para SPOG. Para UCCE, consulte [Certificado autoassinado trocado em UCCE](#).

Etapa 3. Configure o Cloud Connect no Console de operações do CVP (OAMP). Para obter detalhes, visite a seção Configurar dispositivos CVP para conexão com a nuvem no Guia de administração do Cisco Unified Customer Voice Portal.

 Observação: isso é apenas para UCCE. Esta etapa não é necessária para o PCCE.



The screenshot shows the Cisco Unified Customer Voice Portal interface. The top navigation bar includes 'Most Visited', 'Getting Started', and 'Other Bookmarks'. The main header displays the Cisco logo, 'Cisco Unified Customer Voice Portal', and the user role 'Administrator'. The left sidebar contains navigation options: Overview, CVA, Integration (highlighted), License Management, and a bottom icon. The main content area is titled 'Cloud Connect' and features a 'Device' dropdown menu set to 'CVP186'. A warning message states: 'Change in value requires restart of Cisco-CVP CallServer service.' Below this, there are input fields for 'Publisher IP Address / Hostname' (containing '10.64.32.183'), 'Subscriber IP Address / Hostname' (containing a placeholder), 'Username' (containing 'Administrator'), and 'Password' (containing masked characters). A 'Save' button is located at the bottom right. An 'Activate Windows' watermark is visible at the bottom of the page.

Etapa 4. Importe o certificado Cloud Connect para o servidor CVP. Para obter detalhes, visite a seção Importar certificado do Cloud Connect para o armazenamento de chaves do Unified CVP na [Configuração Guia do Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

Etapa 5. Para associar a configuração da CCAI a todos os tipos de chamada, você precisa verificar se selecionou um recurso de respostas de agente padrão no Control Hub. No Unified CCE Administration, navegue para Overview > Features > Contact Center AI e selecione Cisco Bill. Em seguida, você pode ver o recurso padrão de respostas do agente selecionado para todos os tipos de chamada.

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

Etapa 6. Para aplicar a configuração da CCAI a apenas um subconjunto dos tipos de chamada ou para substituir a configuração global de tipos de chamada específicos, faça isso.

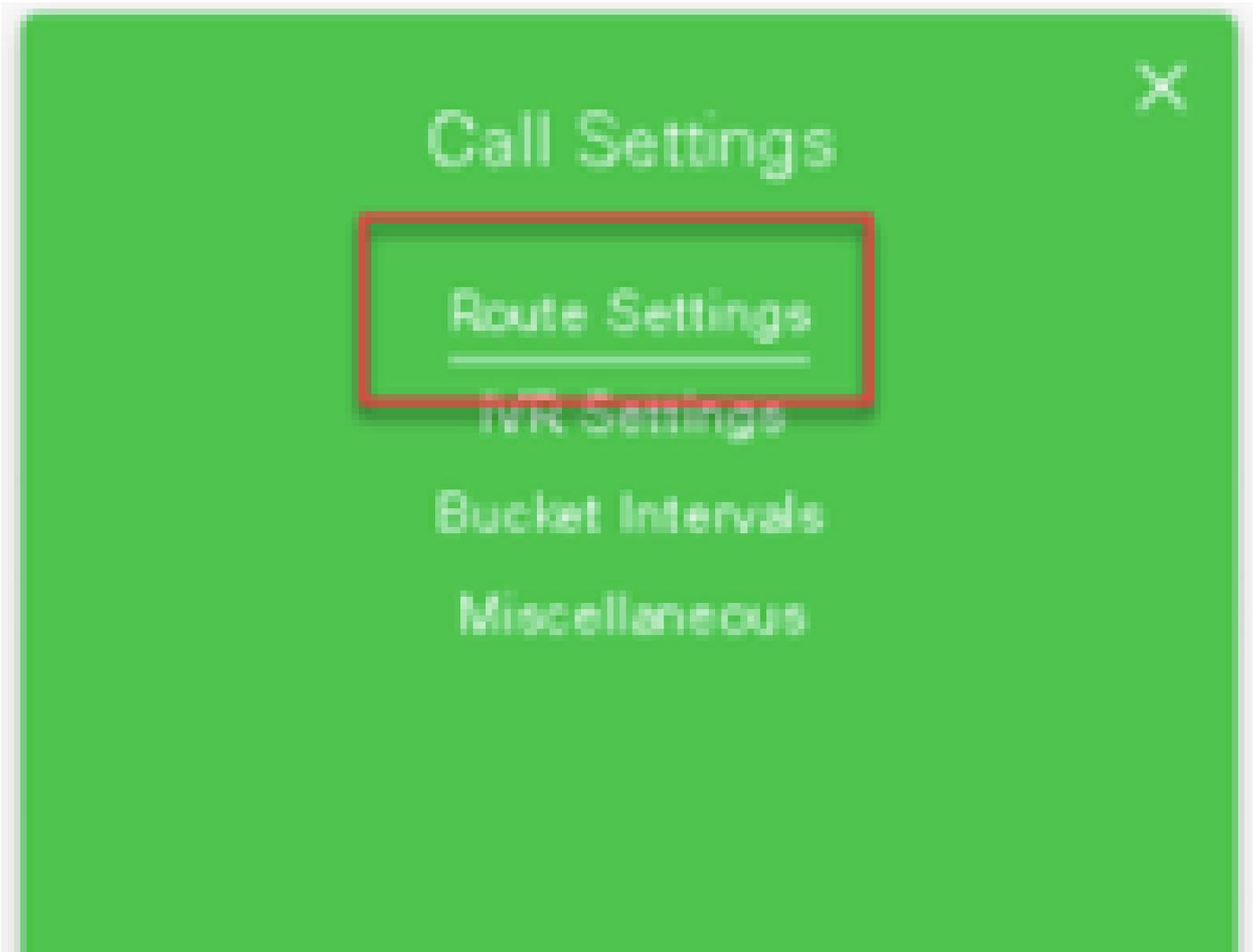
1. Na ferramenta de Administração da Web, navegue para Configurações de chamada -> Configurações de rota e selecione Tipo de chamada.

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	

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

2. Clique na guia IA do Contact Center e selecione a AI do Contact Center configurada no Control

Hub e clique em Salvar.

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...

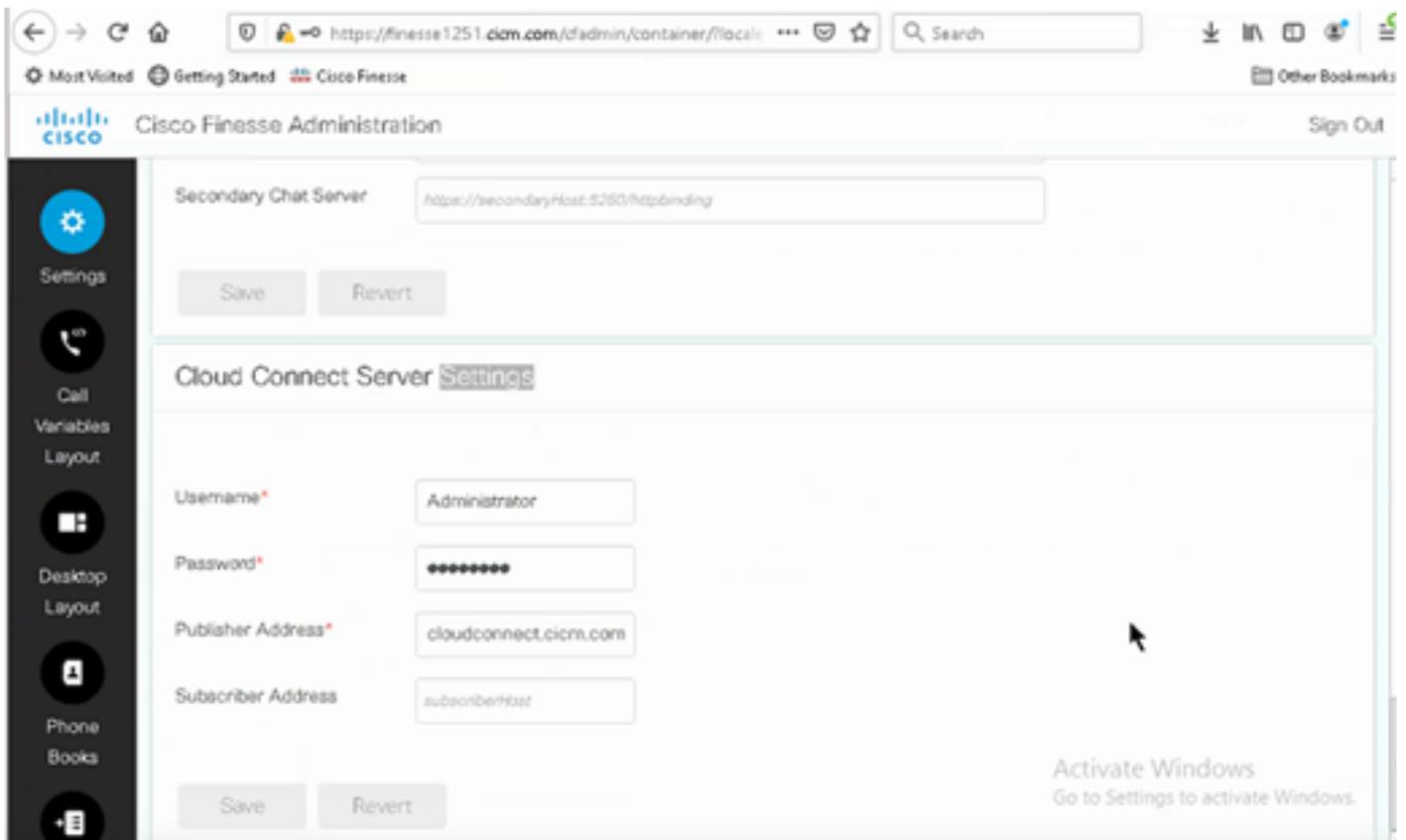
## Configuração do Finesse

 Observação: as etapas 1 a 3 são apenas para UCCE. Para PCCE, comece com a Etapa 4.

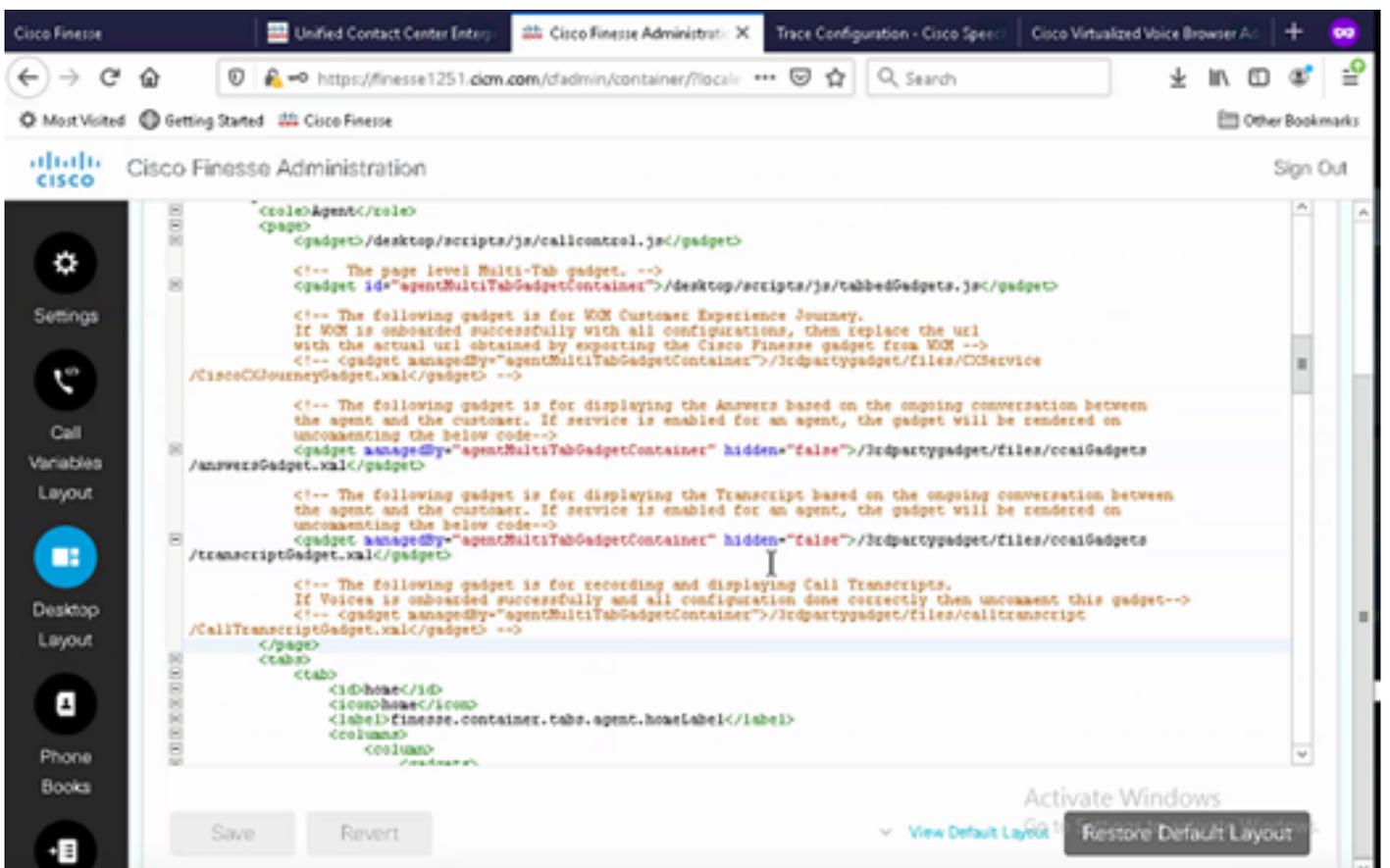
Etapa 1. Provisione o Cloud Connect no Cisco Finesse. Para obter mais informações, visite o tópico Configurações do servidor do Cloud Connect no [Guia de administração do Cisco Finesse](#).

Etapa 2. Abra a página Finesse Admin e navegue para configurações e para a Conexão com a nuvem.

Etapa 3. Nas Configurações do Servidor de Conexão com a Nuvem, forneça as credenciais e o FQDN do editor e do assinante.

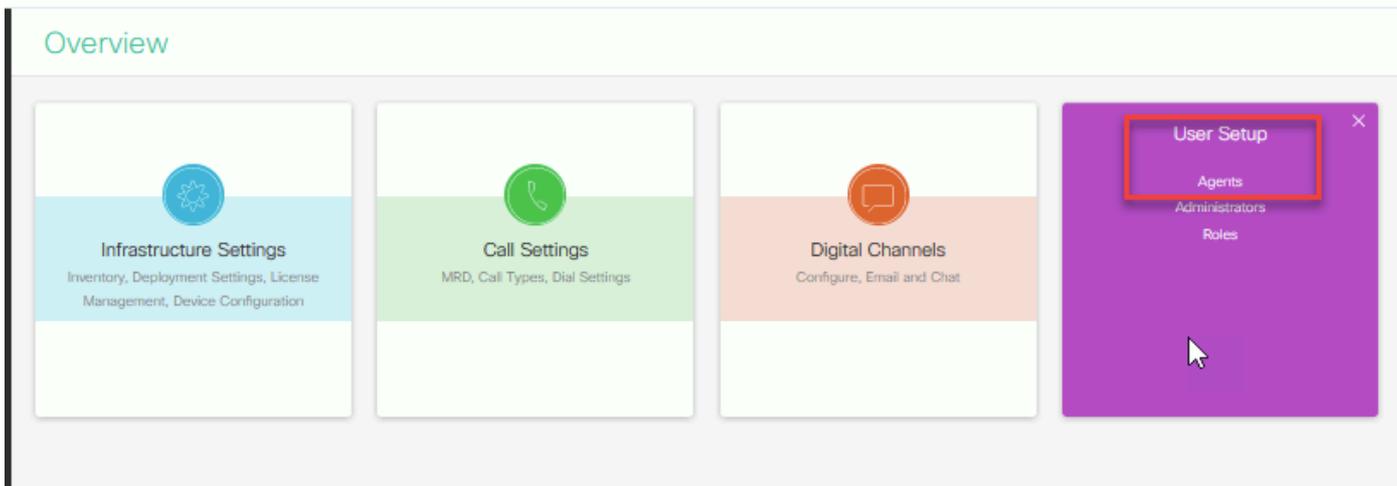


Etapa 4. Adicione o gadget Respostas do agente no layout Finesse Desktop. Na página de administração do Cisco Finesse, clique em Layout da área de trabalho e remova o comentário sobre as informações do gadget relacionadas às respostas do agente.



Etapa 5. Na página de administração do CCE, selecione Agentes e, em Gerenciar agentes, habilite os serviços CCAI. Uma vez ativado, o gadget Respostas do agente aparece na guia Início e exibe artigos e sugestões relevantes durante uma chamada. Para obter detalhes sobre como usar o gadget, visite o Guia de gadgets AI do Contact Center. O recurso de ocultação/remoção automática do gadget e notificações estará disponível apenas se o gadget estiver configurado como um gadget de várias guias no Cisco Finesse. Para obter mais detalhes, visite Agent Answers Gadget no [Cisco](#) Cisco Finesse Administration Guide.

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	Barn	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)	cgstevco	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

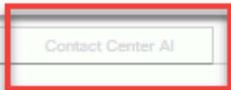
Desktop

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

Note: Se nos servidores Finesse você tiver o cors allowed\_Origin configurado, certifique-se de adicionar os servidores de conexão em nuvem com este comando: `utils finesse cors allowed_Origin add https://{{Cloudconnect}} FQDN`. Reinicie o Finesse tomcat e o Finesse

---

 Notification Service depois de adicionar os servidores de conexão em nuvem.

---

## Configuração do CUBE e do CVP

Verifique se as respostas do agente estão configuradas em uma plataforma CUBE compatível. Para obter mais detalhes sobre as plataformas e a configuração do CUBE suportadas, consulte o capítulo WebSocket-Based Media Forking for Cloud Speech Services no Cisco Unified Border Element Configuration Guide - Cisco IOS XE 17.6 Onwards em

<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>.

---

 Observação: o recurso de respostas do agente usa os serviços Webex do data center RTMS no CCE 12.6.2 e CVP 12.6.2 ES15 em diante, em vez dos serviços Webex do data center WxCC . Os serviços Webex do RTMS suportam apenas cifras GCM. O Cisco IOS XE 17.12.1a em diante tem cifras GCM ativadas. Para a versão do CUBE / VCUBE do Cisco IOS suportada, consulte o Guia de recursos do PCCE/UCCE e a matriz de compatibilidade mais recentes.

---

Etapa 1. Em CUBE / VCUBE, entre no modo de configuração.

Config t

Etapa 2. Crie um perfil SIP de classe de voz para adicionar um cabeçalho SIP de informações de chamada na mensagem CONVITE para que o CVP envie uma solicitação de bifurcação.

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

Etapa 3. Crie um perfil de serviço de fluxo de mídia.

```
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
```

Etapa 4. Associe o perfil do serviço de fluxo de mídia a uma classe de mídia.

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

Etapa 5. Adicione o sip e o perfil de mídia ao peer de discagem de saída em direção ao 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
```

---

 Observação: essas bifurcações de mídia não são suportadas: gravação baseada em rede, proxy de mídia e bifurcação de mídia estendida - XCC ou XMF

---

## Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

## Troubleshooting

No momento, não há informações específicas para solucionar problemas disponíveis para esta configuração.

## Informações Relacionadas

- [Guia de design e soluções do Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Guia de recursos do PCCE 12.6.2](#)
- [Guia de recursos do UCCE 12.6.2](#)
- [Bifurcação Websocket para CUBE](#)
- [Matriz de compatibilidade CCE 12.6.X](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.