

Configurar o Cisco Webex AI Agent para CCE

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Visão geral do Webex AI Agent](#)

[Background](#)

[Arquitetura de IA do Webex Agent](#)

[Componentes do WebEx Agent AI](#)

[Componentes no local](#)

[Configurar o Agente de IA com script e autônomo no CCE](#)

[Configurar Serviços Webex - Hub de Controle](#)

[Registre-se no Cloud Connect](#)

[Configurar CCE](#)

[Registro do Cloud Connect](#)

[Configuração do proxy de conexão à nuvem](#)

[Status do gerenciamento de recursos de nuvem](#)

[Configurar aplicativo CVP Call Studio - Agente de IA com script](#)

Introdução

Este documento descreve como configurar o Webex AI Agent para Contact Center Enterprise (CCE).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- UCCE 15.0

- CCE do Webex
- CVP 15.0
- Cisco Virtualized Voice Browser (VVB)
- Conexão em nuvem

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.

Visão geral do Webex AI Agent

O Webex AI Agent é um assistente virtual de inteligência artificial integrado ao Cisco Webex CCE ou CCE. Ele foi projetado para melhorar o serviço e o suporte pelo uso de interações automatizadas, auxiliar agentes ativos e fornecer insights baseados em análises.

Background

O Agente IA é criado para interagir com usuários do centro de contatos, interpretar a entrada, gerar respostas apropriadas com base em como ele é treinado e executar tarefas predefinidas. Este guia descreve as etapas necessárias para implementar um Agente de IA no Contact Center Enterprise (CCE).

O Webex AI Agent é apresentado como parte da nova versão do CCE 15.0.

Arquitetura de IA do Webex Agent

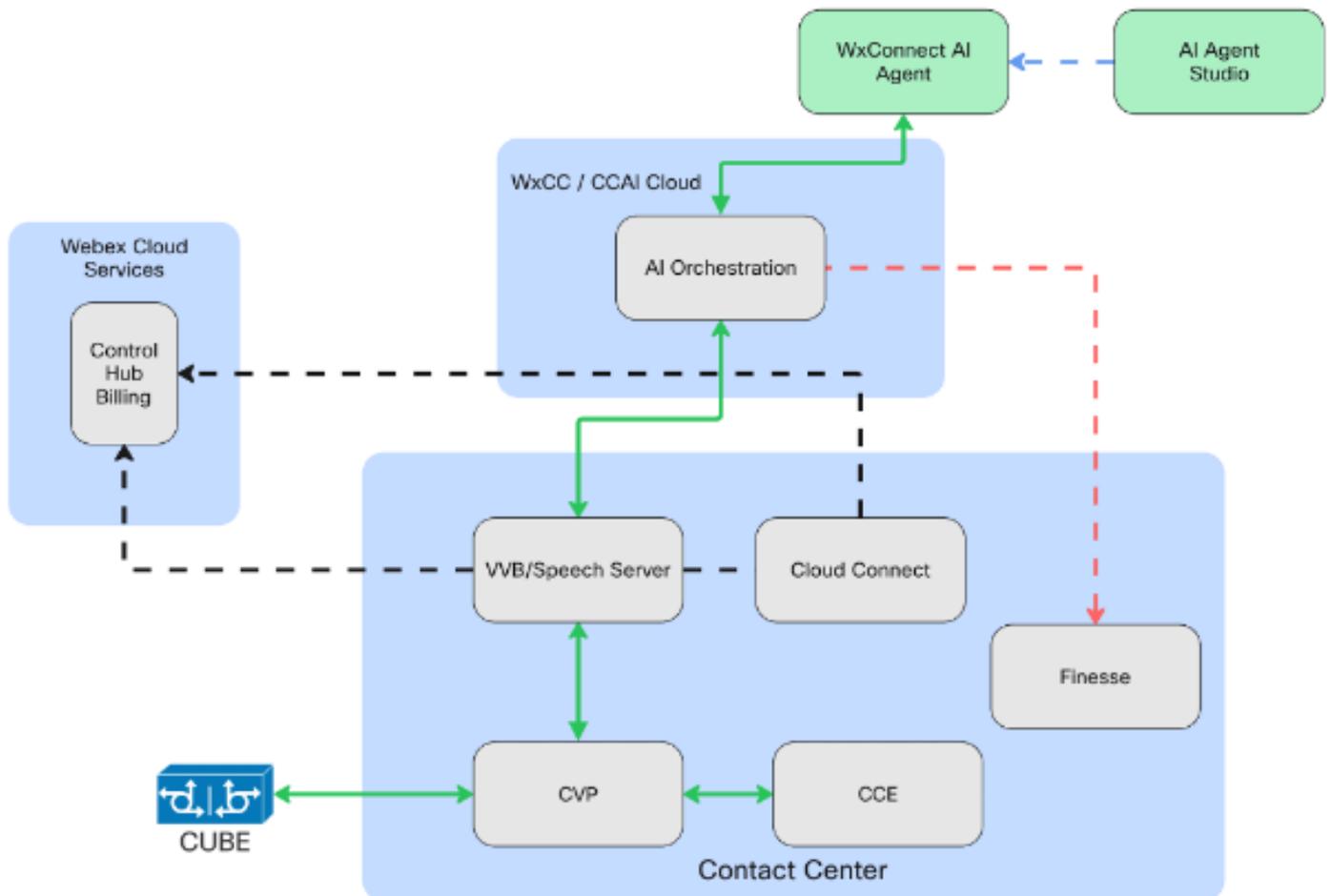


Arquitetura de IA do Webex Agent

Nativo: Solução interna da Cisco para Virtual Agent

Este é o tipo de agente virtual que você configura neste laboratório.

Componentes do WebEx Agent AI



Componentes do WebEx Agent AI

Tanto na solução local do CCE quanto no espaço do Webex CCE (WxCCE), vários componentes principais formam a base da solução Webex AI Agent. Esses componentes abrangem ambientes no local e em nuvem e trabalham juntos para permitir interações inteligentes e baseadas em IA.

Componentes no local

- Cisco Customer Voice Portal (CVP):
O CVP atua como um sistema de Resposta de Voz Interativa (IVR - Interactive Voice Response) integrado ao CCE/WxCCE. Ele permite autoatendimento e roteamento de chamadas automatizados. O CVP colabora com o VVB e o Speech Server para integrar o Agente IA no fluxo IVR.
- CVP Call Studio: um ambiente de desenvolvimento usado para projetar e criar aplicativos de voz para o CVP
- Cisco Virtualized Voice Browser (VVB) / Servidor de Fala:
O VVB lida com multimídia e processamento de IVR. O Speech Server comunica as solicitações do chamador aos serviços de orquestração do AI usando o protocolo gRPC.
- Núcleo do CCE:
O núcleo do CCE inclui componentes importantes, como gateways periféricos, o roteador e a estação de trabalho administrativa (AW). Eles trabalham juntos para processar

solicitações e determinar o destino apropriado. O AW é usado para configurar e gerenciar todo o ambiente CCE.

- Conexão em nuvem:
O Cloud Connect atua como a ponte segura entre a infraestrutura CCE no local e os serviços em nuvem da Cisco, permitindo integração contínua.

Componentes da nuvem

- Webex Cloud Services - Hub de controle: uma interface de gerenciamento centralizada para configurar as soluções de nuvem do Webex. No Control Hub, os usuários podem provisionar e iniciar o AI Agent Studio
- Serviços de orquestração de IA: camada de orquestração baseada em nuvem da Cisco que recebe solicitações do sistema CCE ou WxCCE e as encaminha para o Agente de IA do Webex Connect por meio de um Cisco Connector
- Webex Connect AI Agent: um agente de IA hospedado na nuvem com tecnologia Webex Connect, projetado para lidar com interações de forma inteligente
- AI Agent Studio: uma interface visual usada para projetar fluxos de trabalho e scripts para o Agente de IA com script, permitindo experiências de envolvimento personalizadas

Configurar o Agente de IA com script e autônomo no CCE

Para obter informações sobre como criar um agente com script ou autônomo, consulte este [documento](#).

Configurar Serviços Webex - Hub de Controle

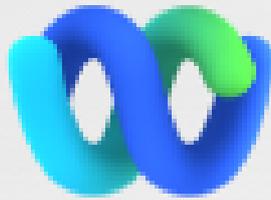
O Webex Control Hub serve como a interface central para gerenciar sua organização, usuários, direitos de serviço e a configuração do Webex Contact Center e outros serviços. Ele permite o provisionamento de todos os serviços Webex em uma única organização do cliente.

Estas são as tarefas de configuração do Webex AI Agent que você pode testar em sua organização Control Hub:

- Registre-se no Cloud Connect
- Iniciar o AI Agent Builder

Registre-se no Cloud Connect

Etapa 1. Abra um navegador da Web e navegue até o Hub de Controle: admin.webex.com



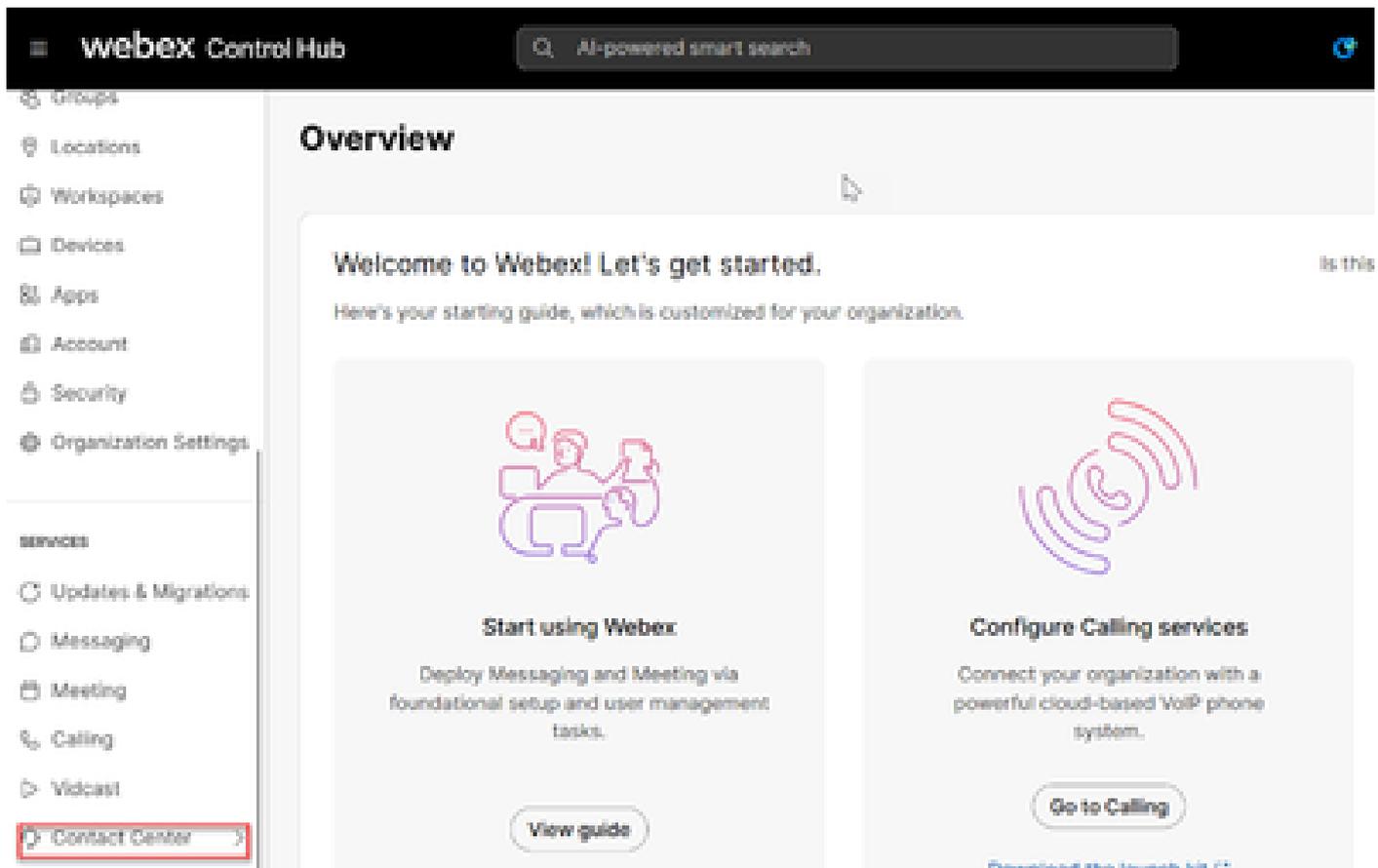
Welcome to Webex Control Hub

Sign In

[Need help signing in?](#)

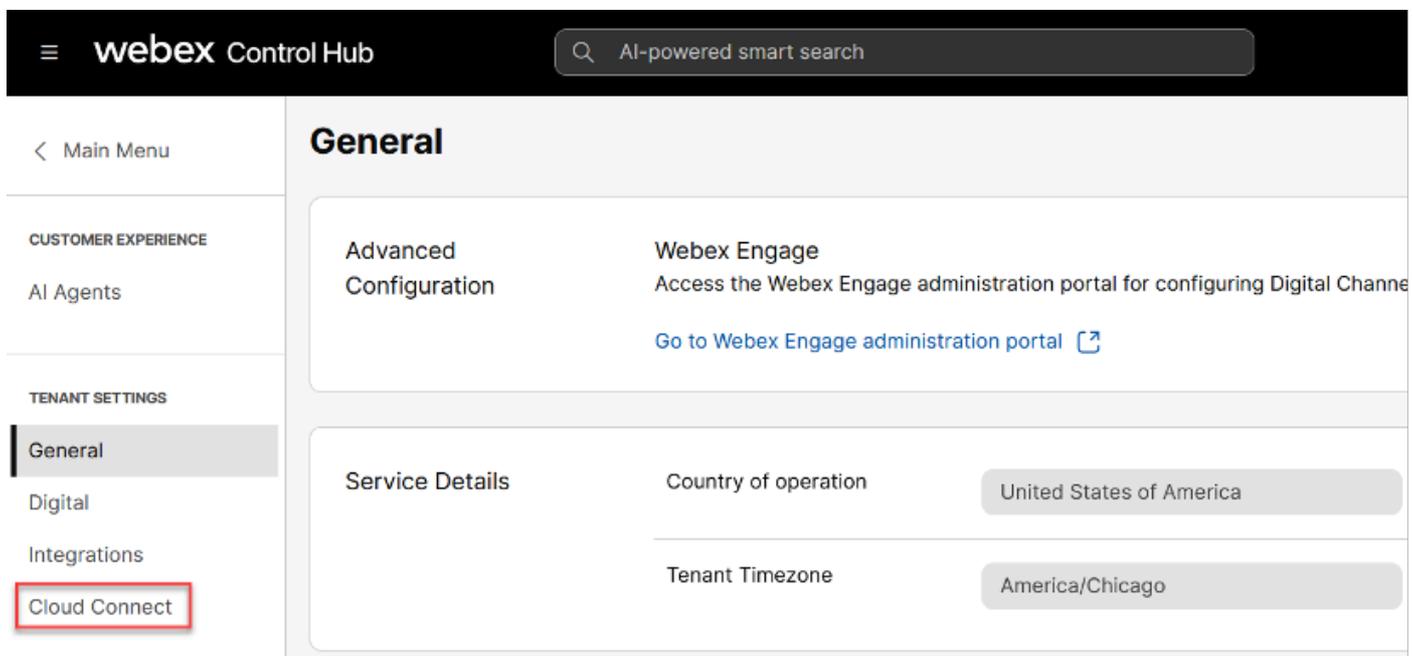
Entrada do hub de controle

Etapa 2. No Control Hub, navegue até a seção Contact Center no menu à esquerda.



Visão geral do hub de controle

Etapa 3. Na página Contact Center, clique em Cloud Connect para iniciar o processo de registro.



Conexão em nuvem do hub de controle

Etapa 4. Na página Cloud Connect, clique em Add Cloud Connect.

Add Cloud Connect

Adicionar conexão em nuvem

Etapa 5. Insira o Nome e o Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) e clique em Registrar.

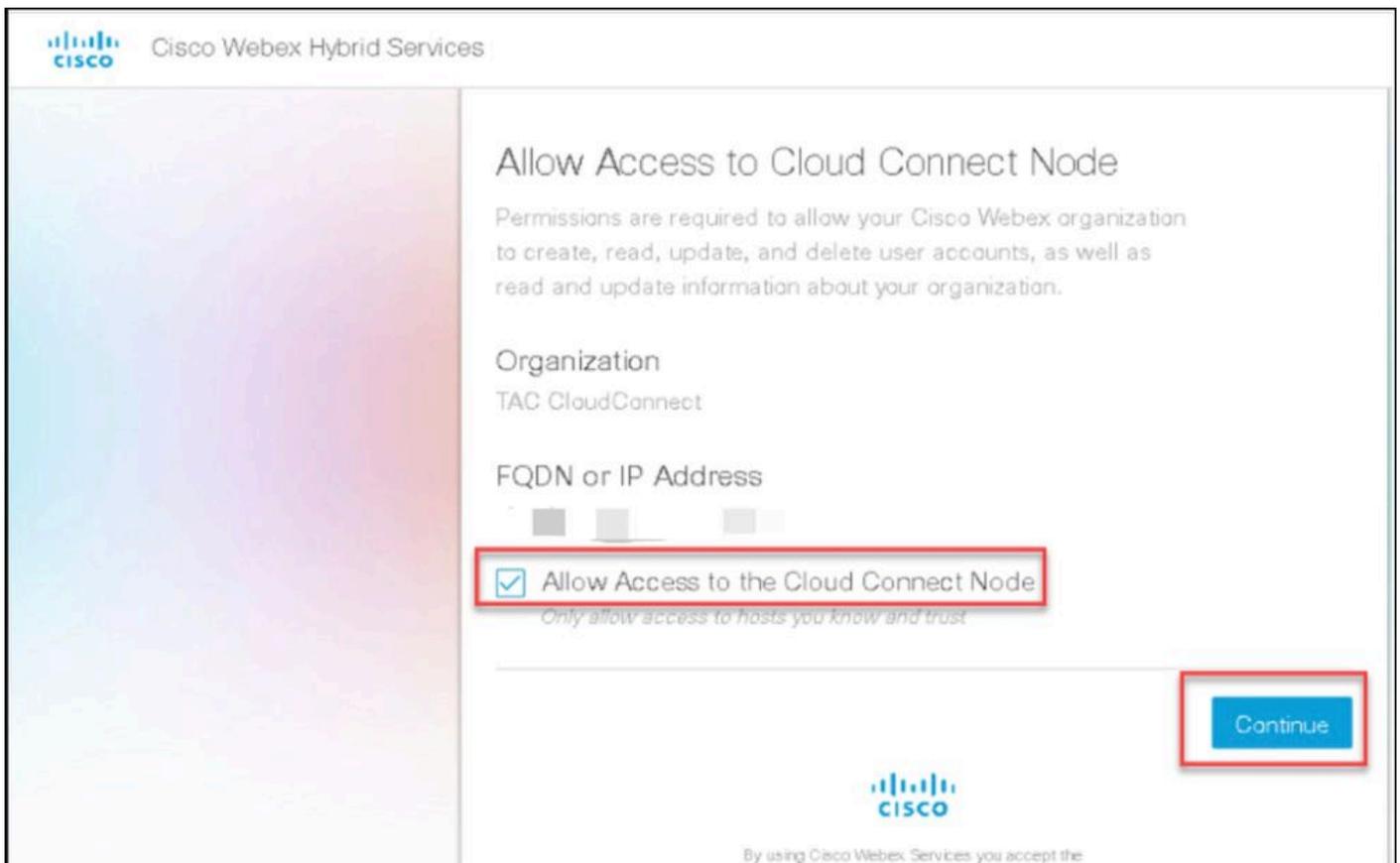
Add Cloud Connect Cluster

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

adicionar cluster cc

Etapa 6. Na janela Permitir acesso, marque a caixa para Permitir acesso ao nó de conexão com a nuvem e clique em Continuar.



Permitir acesso ao CC

Etapa 7. Depois de ver a confirmação de que o registro foi concluído, você pode fechar a janela.

Cisco Cloud Connect

Registration Complete

The Cloud Connect is successfully registered to Cisco Webex.

You may now close this window.

Registro de conexão com a nuvem concluído

Configurar CCE

As etapas necessárias para preparar o CCE para a implementação do Webex AI Agent são:

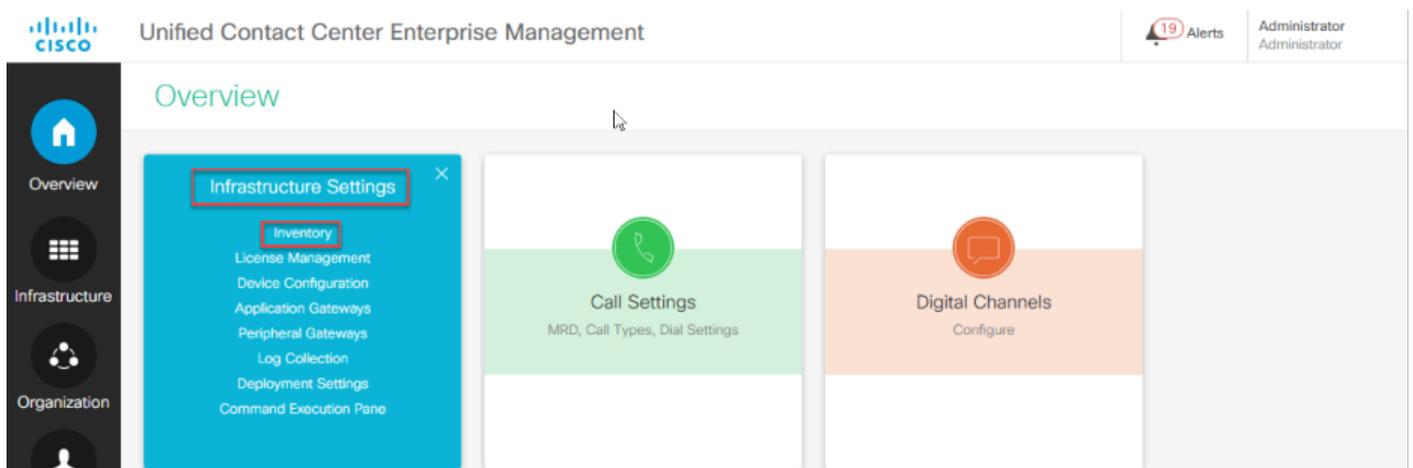
- Registro do Cloud Connect
- Configuração de proxy do Cloud Connect
- Status do Gerenciamento de Recursos do Cloud Connect

Registro do Cloud Connect

Etapa 1. Abra um navegador da Web e navegue até a ferramenta de administração da Web PCCE, também conhecida como SPOG (Single Pane of Glass, painel único de controle).

Etapa 2. Efetue login com as credenciais do administrador.

Etapa 3. Na interface Web Admin, selecione Infrastructure Settings e escolha Inventory.



Inventário

Etapa 4. Na página Inventory, localize o servidor Cloud Connect. Verifique se o status está verde e se não há alertas presentes.

Neste laboratório, apenas um servidor do Cloud Connect (Publisher) é exibido. Em um ambiente de produção, você normalmente vê dois servidores: Editor e Assinante.



Editor do CC

Etapa 5. Clique no servidor do Cloud Connect para exibir as credenciais de Admin e o status da sincronização com o servidor AW. Como nenhuma alteração é necessária, clique em Cancelar para sair.

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

Save

Configuração do proxy de conexão à nuvem

Etapa 1. No SPOG, navegue até a página Visão geral e role para baixo, se necessário, para localizar e selecionar a placa Features.

 Unified Contact Center Enterprise Management

Overview

Overview

Infrastructure

Organization

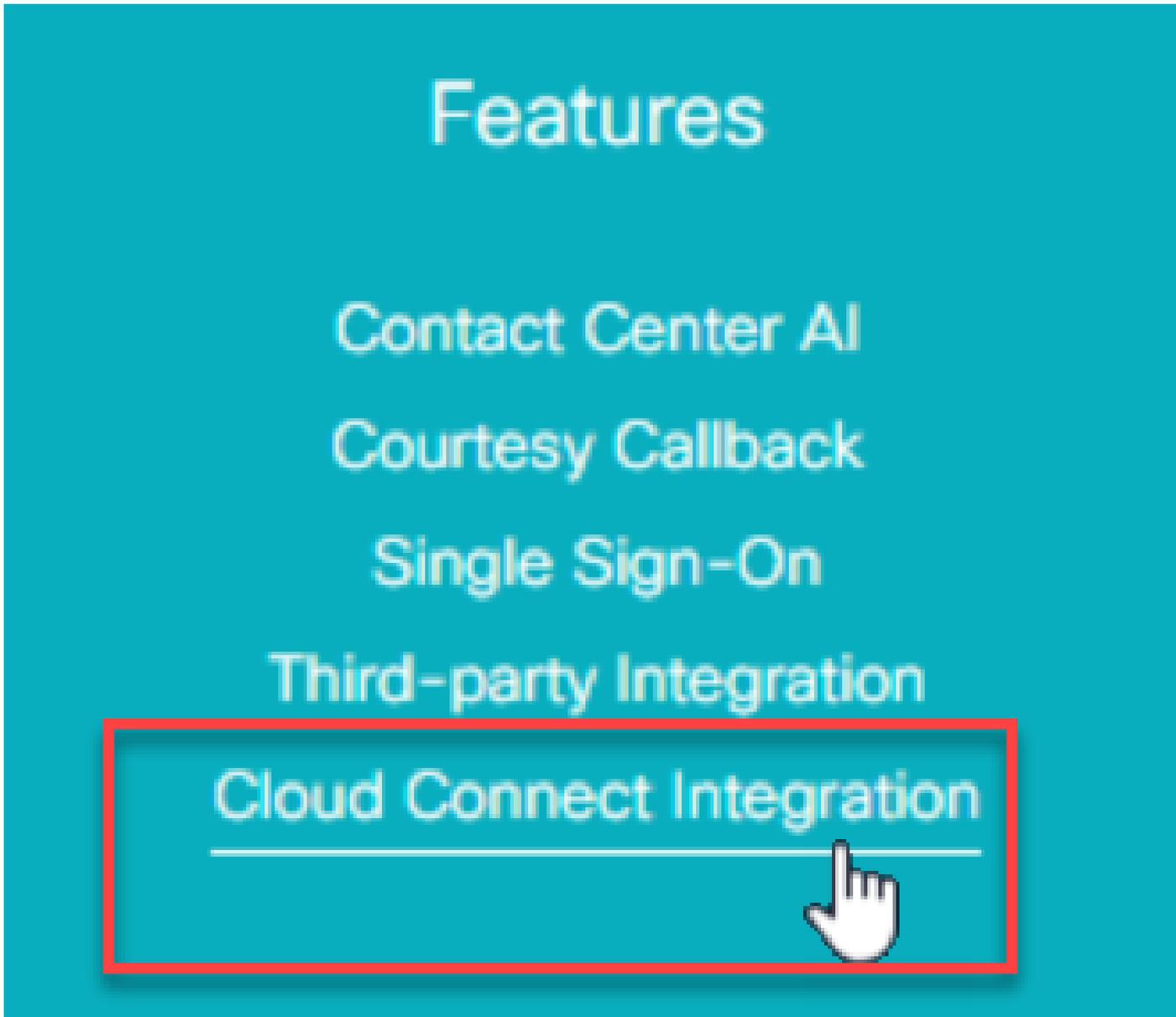
Users

Desktop Settings
Desk Settings, Reason Labels, Agent Trace

Features
Contact Center AI, Country Callback, Single Sign-on

Recurso

Etapa 2. Na placa Features, clique em Cloud Connect Integration.



Seleção de recursos

Etapa 3. Visualize o status de registro do Cloud Connect junto com os detalhes de configuração do proxy.

A screenshot of the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The top header shows the Cisco logo, the title "Unified Contact Center Enterprise Management", and a notification bell with "19 Alerts" and the user role "Administrator Administrator". The left sidebar contains navigation icons for Overview, Infrastructure, Organization, and Users. The main content area is titled "Cloud Connect Integration" and includes a "Manage Cloud Connect settings" link with a help icon. Below this is a "Registration" section with the text "Cloud Connect Registration Status: Registered" and a note: "Please ensure that the Cloud Connect node you are trying to register has internet connectivity and the proxy server, in case your development needs one, has been configured before continuing the registration process." It also includes a link to "Cisco Webex Control Hub" for registration/un-registration. The "Cluster Information" section has a "Proxy Details" link highlighted with a red box.

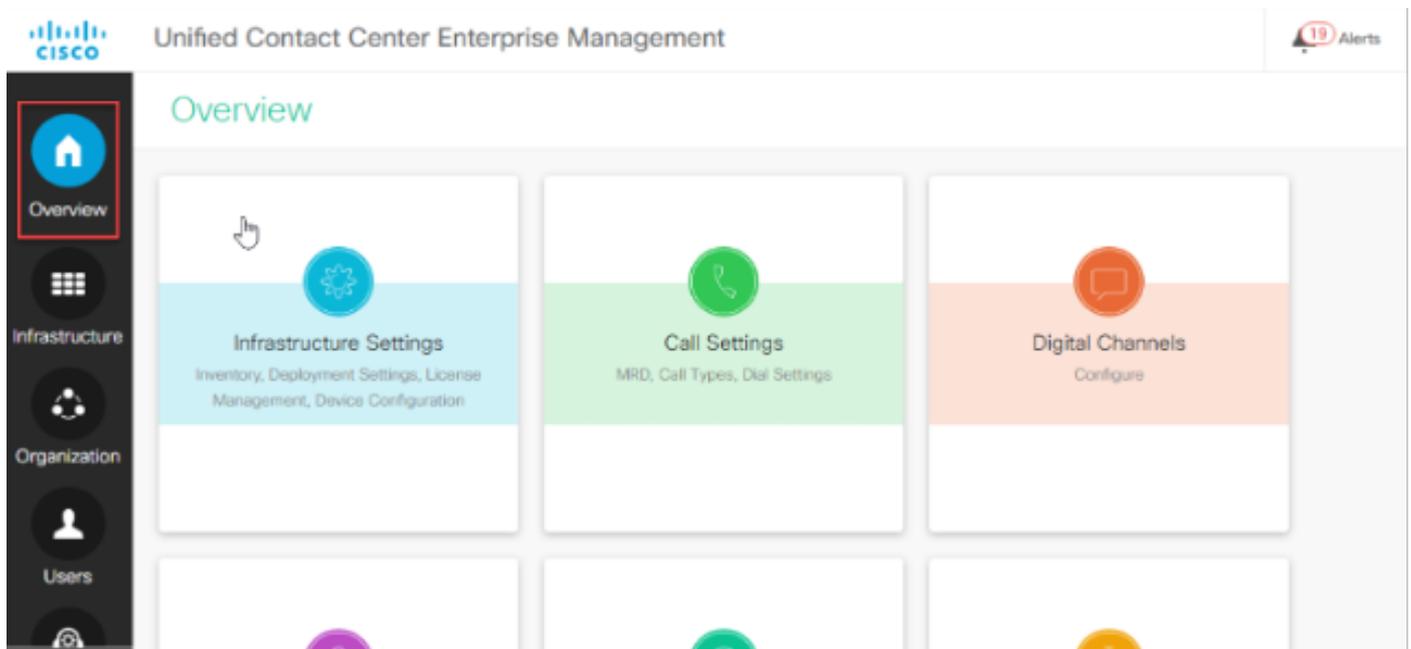
Se o seu ambiente exigir um proxy para se comunicar com os serviços Webex, insira os detalhes do proxy usados pelo Cloud Connect.

Por exemplo: abc.cisco.com:8080

Por padrão, o HTTP usa a porta 80, mas você pode especificar um número de porta diferente na configuração do proxy.

Neste laboratório, um proxy não é necessário e, portanto, não está configurado.

Etapa 4. Clique em Overview (Visão geral) para voltar ao menu principal.



Overview

Status do gerenciamento de recursos de nuvem

Etapa 1. Faça login na Interface de Linha de Comando (CLI) do Cloud Connect.

Etapa 2. Na CLI do Cloud Connect, digite o comando mencionado:

```
show cloudconnect featureflagmgmt status
```

Você deve ver que o status é ACTIVE.

```
admin:show cloudconnect featureflagmgmt status
{"status": "ACTIVE",
 "cluster": {
  "nodes": [
    {
      "address": "1",
      "status": "MemberReachable",
      "statusSince": 1744347140631,
      "statusURL": "https://192.168.1.1:8445/featureflagmgmt/v1/status"
    }
  ]
 },
 "peerSync": false
}
```

Status ativo

Observação: para habilitar o Recurso no Cloud Connect, as Informações como chave SDK são necessárias. Todas as informações necessárias são fornecidas pelo Gerente de produto do Contact Center

Em seguida, para verificar os recursos habilitados para esse locatário do Webex (incluindo aqueles necessários para a implementação do Agente de IA), você pode executar uma chamada de API específica em um navegador da Web.

Etapa 3. Abra um navegador da Web e execute a API mencionada.

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

Saída de API

Etapa 4. Na resposta da API, marque a caixa Pretty-print para formatar os resultados para facilitar a leitura.

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

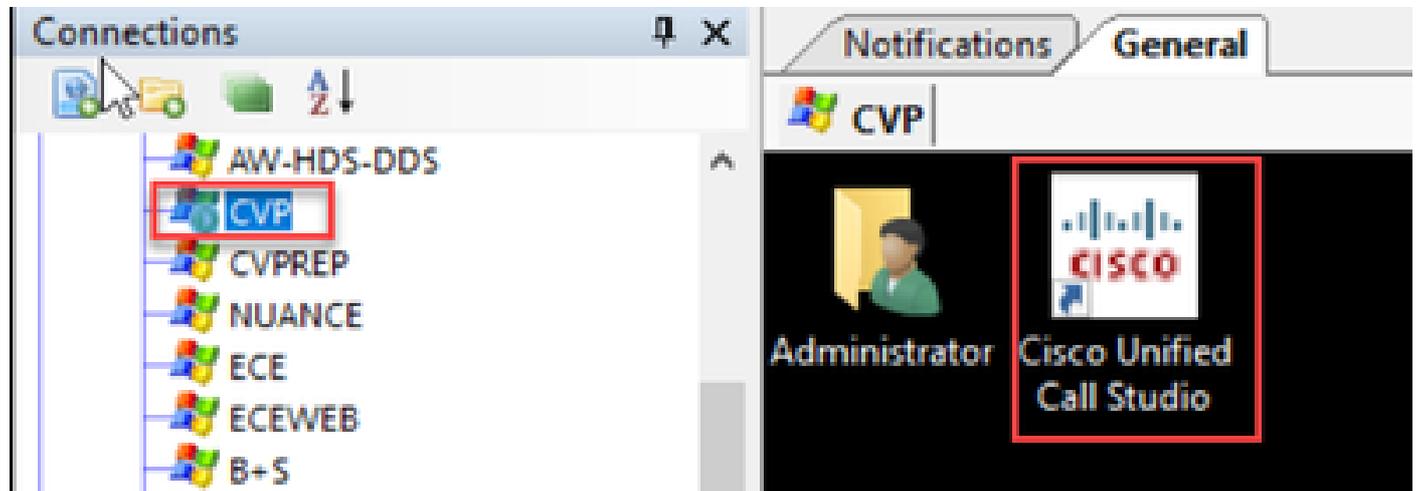
Saída de API

Neste laboratório, como você configurou apenas um Agente de IA com script, o único recurso necessário para que a equipe de produtos Cisco habilite esse espaço é o Hybrid_AI_Agent_Scripted, que você vê como habilitado.

Configurar o aplicativo CVP Call Studio - Agente de IA com script

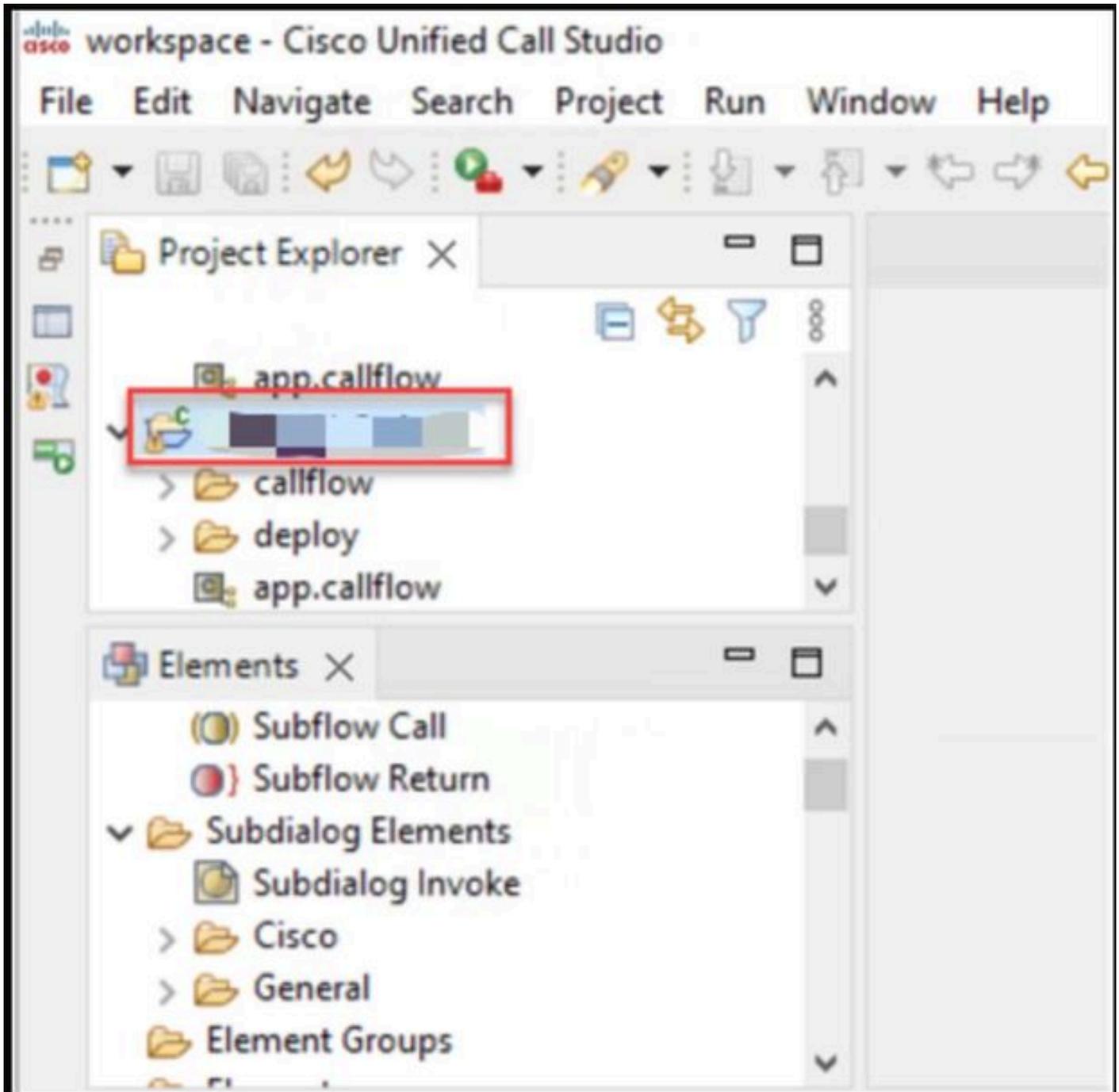
Neste exemplo, o Call Studio Application foi desenvolvido e serve como exemplo para a implementação em seu Call Studio Application.

Etapa 1. No CVP, clique no ícone do Call Studio na área de trabalho para iniciar o aplicativo.



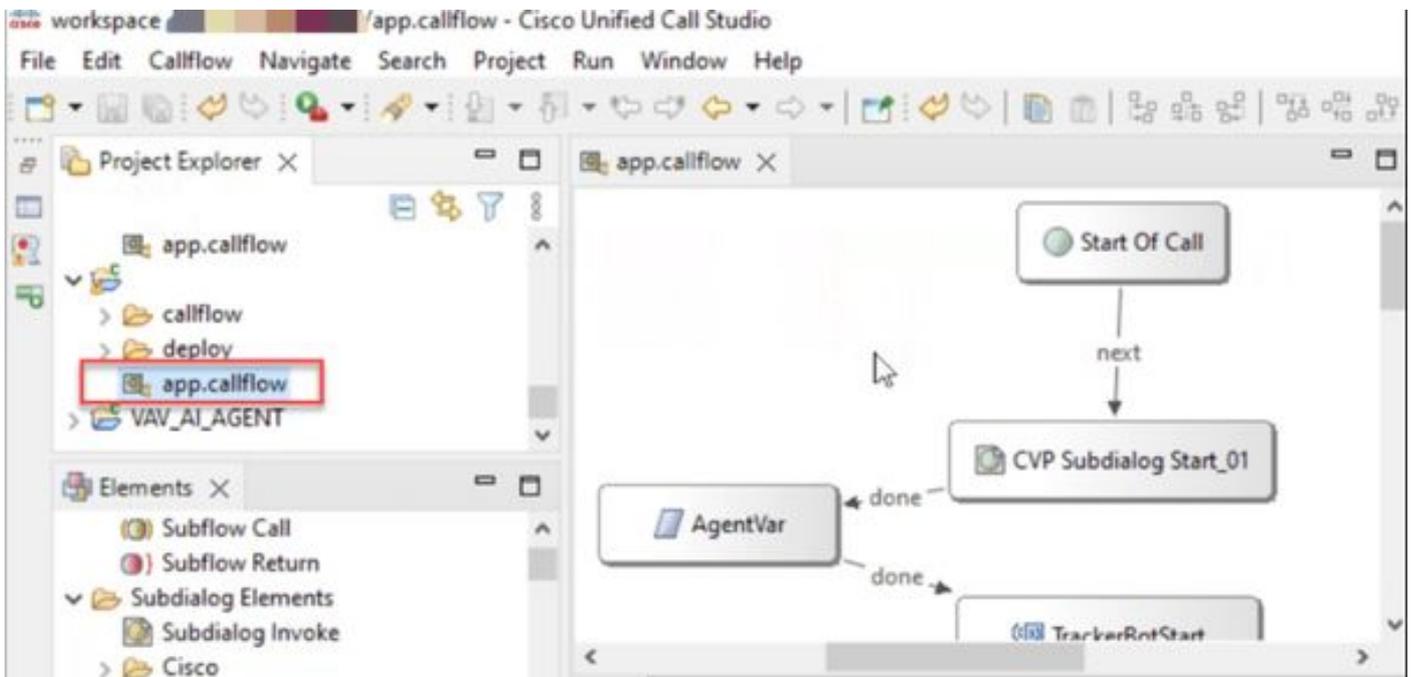
CVP

Etapa 2. No CVP Call Studio, role para baixo e expanda o projeto do aplicativo Sample.



Aplicativo

Etapa 3. Na pasta Aplicativo de Amostra, clique em app.callflow para abrir o fluxo de chamada.



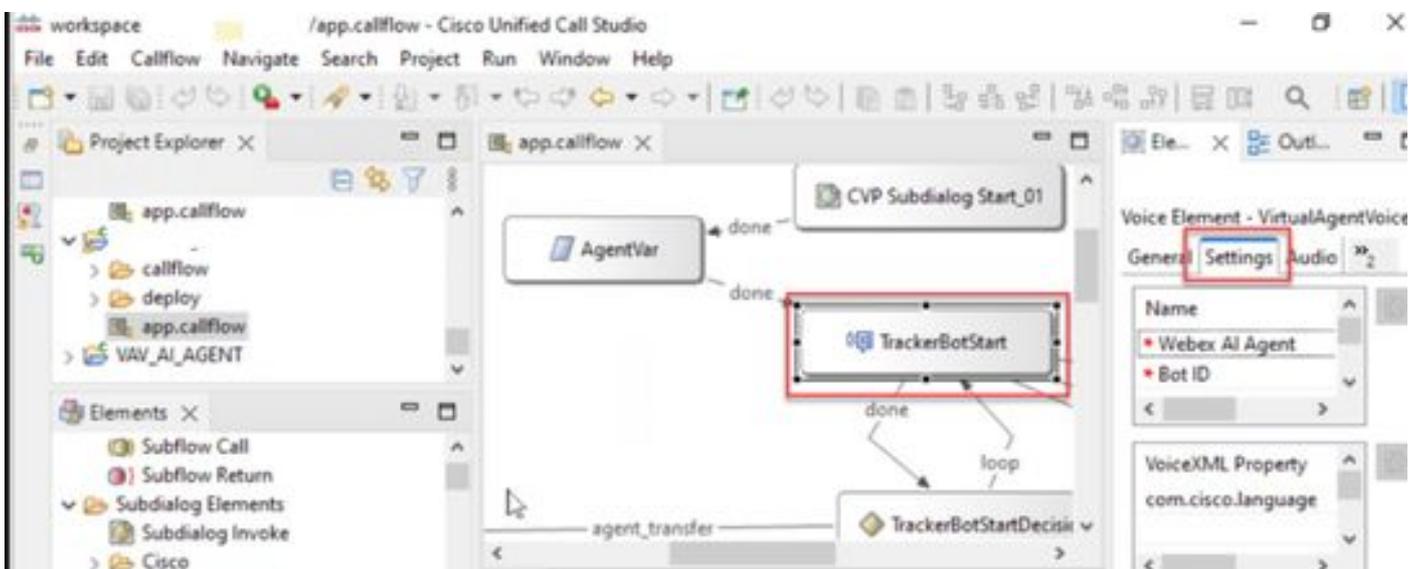
Etapa 4. Agora você verá o fluxo de chamadas desse aplicativo. É um fluxo simples projetado para demonstrar a interação do Agente IA. O aplicativo inicia a conversa com o agente virtual usando o elemento VAV (Virtual Agent Voice), rotulado

Inicialização do Controlador.

Depois que o agente virtual terminar a conversação:

- O aplicativo roteia a chamada para um agente ativo ou
- Continue a conversa com o agente virtual até que ela esteja concluída, dependendo do resultado.

Clique no elemento Virtual Agent Voice (TrackerBotStart) e vá para a guia Settings para abrir sua configuração.



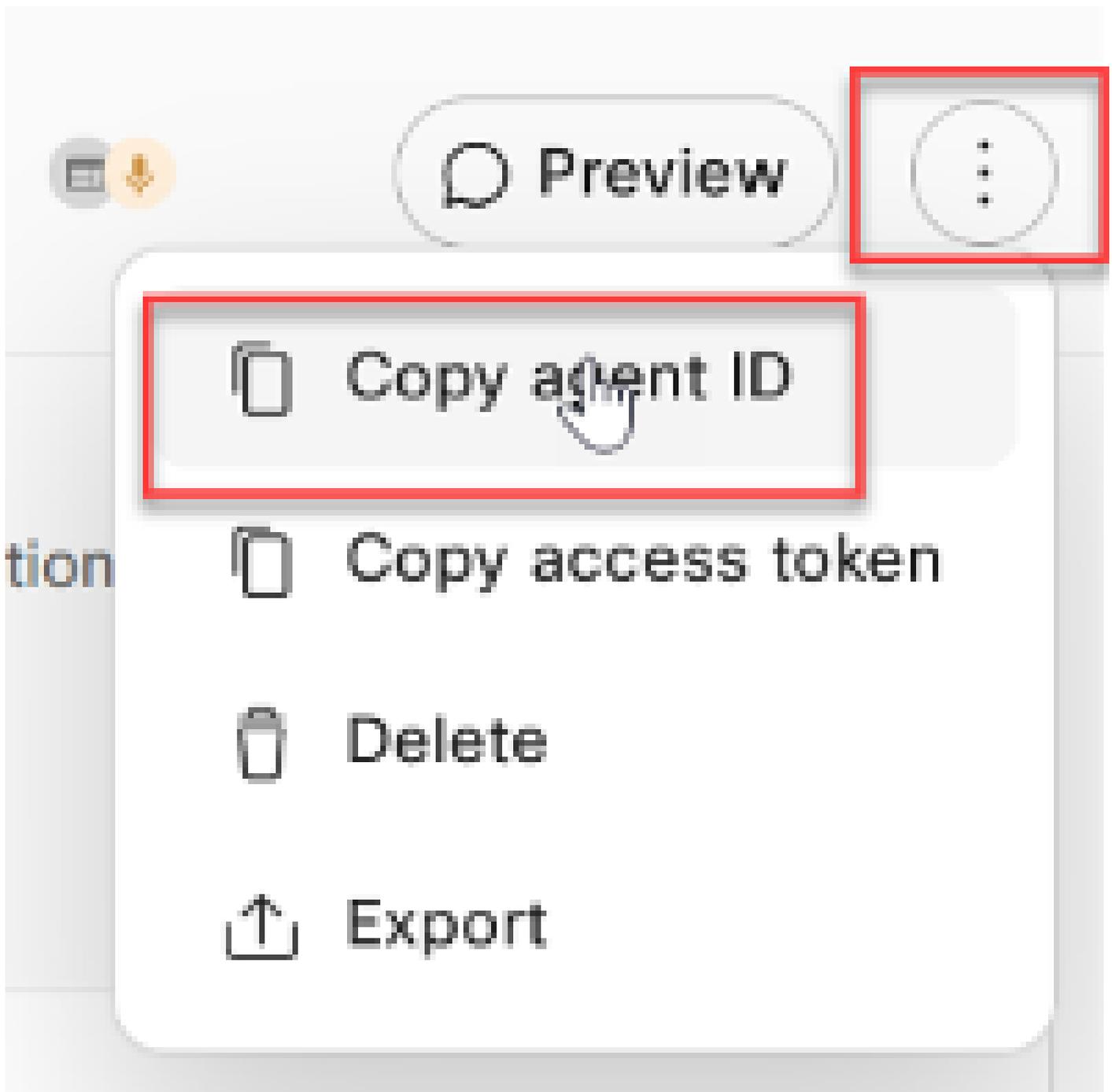
Etapa 5. Adicione as informações do agente de IA. Para o tipo de agente do Webex AI, escolha Com script. Depois de selecionado, o campo ID do iniciante é exibido.

The screenshot displays the AI Agent Studio interface. On the left, a workflow diagram shows a sequence of steps: 'CVP Subdialog Start_01' leads to 'AgentVar', which then leads to 'TrackerBotStart'. From 'TrackerBotStart', the flow goes to 'TrackerBotStartDecision', which then leads to 'SetOrderNumber'. The 'TrackerBotStart' step is highlighted with a red box. On the right, the 'Voice Element - VirtualAgentVoice' configuration panel is open, showing the 'Settings' tab. The 'Name' is 'Webex AI Agent' and the 'Value' is 'Scripted'. The 'Bot ID' is '68346862640ce71'. Other settings include 'Secure Logging' (false), 'Event Name' (welcome_event), and 'Event Data' ('name': 'Robert', 'p'). Below this, the 'VoiceXML Property' table shows 'com.cisco.language' with the value 'en-US'.

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

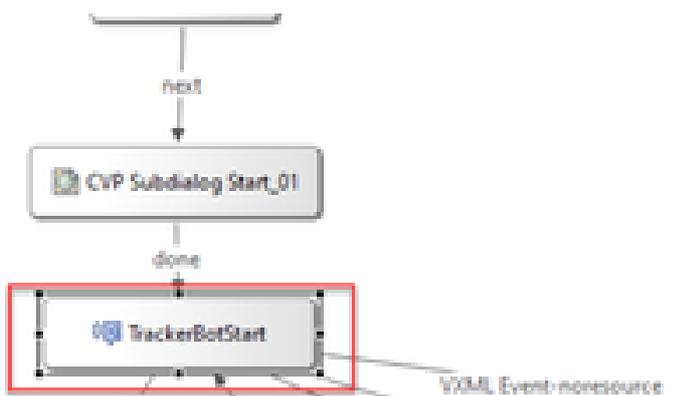
VoiceXML Property	Value
com.cisco.language	en-US

Copie o ID do inferior do AI Agent Studio e cole-o no campo ID do inferior.



Copiar ID do agente

Esta é a ID que você precisa copiar e colar: 68346862640ce715aab84ca7



Voice Element - VirtualAgent/Voice

General Settings Audio Data Events

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

Registro seguro: esta configuração controla se os dados potencialmente confidenciais do elemento são registrados. Se habilitado (definido como verdadeiro), a saída do elemento, como texto da consulta, texto de preenchimento e JSON, do Agente AI é mascarada. Por enquanto, deixe Registro seguro definido como falso.

Você deve passar um evento para o Agente IA. Certifique-se de definir o Nome do evento como: welcome_event



Você pode enviar informações ao Agente do AI adicionando variáveis e valores no campo Dados de evento. Insira as variáveis mencionadas e seus valores correspondentes.

Nome: nome

Valor: seu nome

Nome: lugar

Valor: sua localização

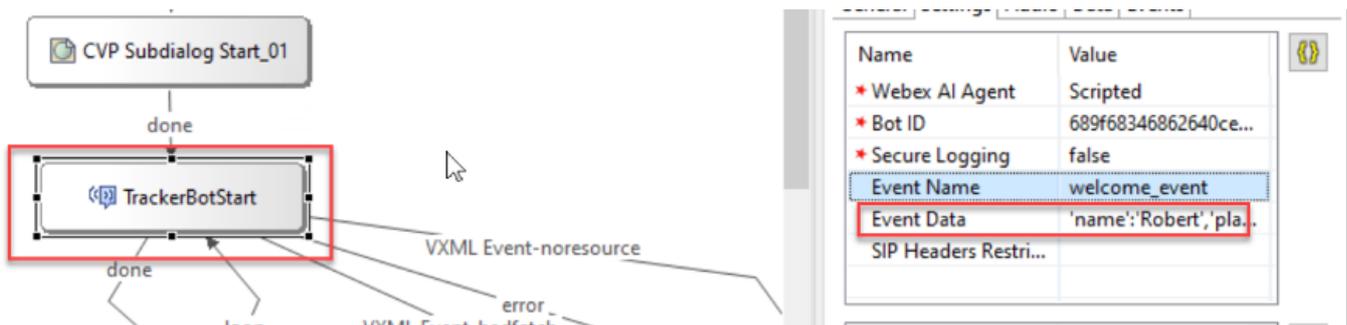
Neste exemplo,

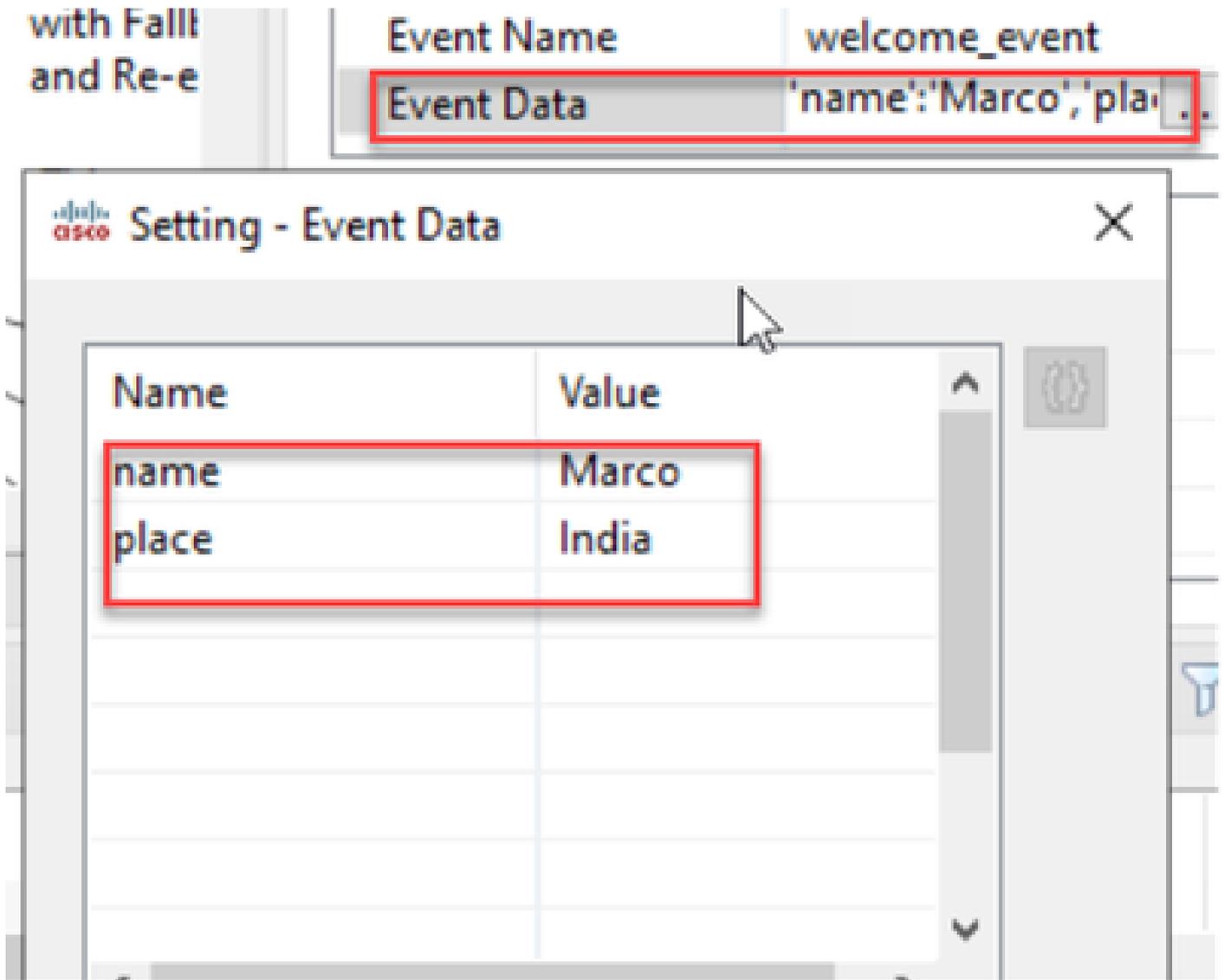
Nome: nome

Valor: Marco

Nome: lugar

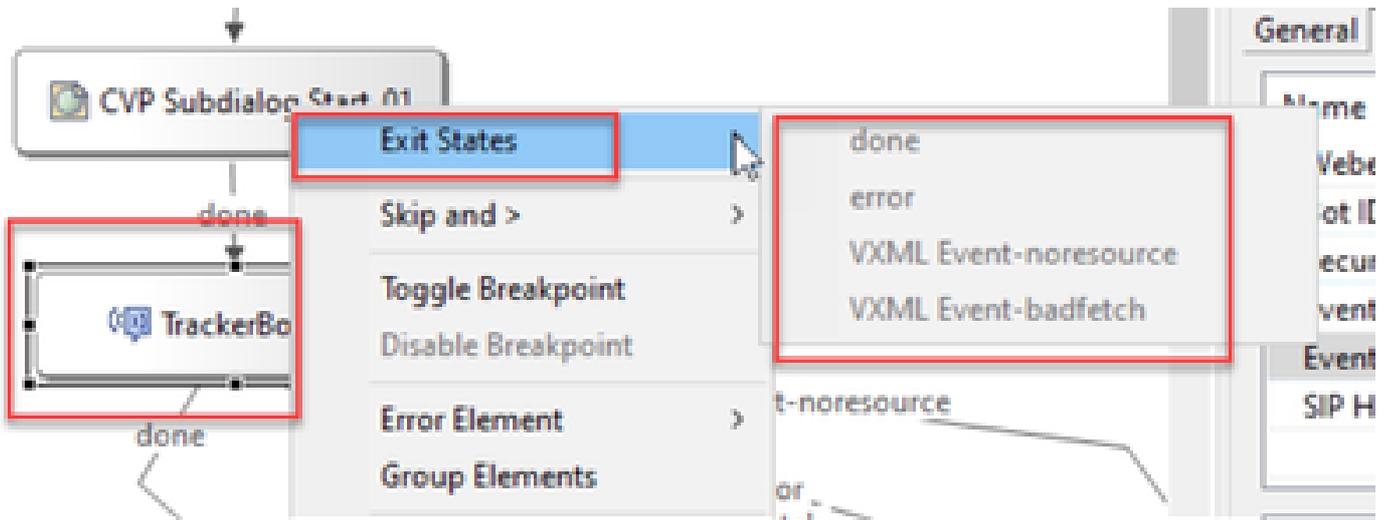
Valor: Índia





Etapa 5. Agora, analisamos como lidar tranquilamente com o fluxo de chamadas do CVP quando os recursos estão indisponíveis ou quando ocorre um erro gRPC durante a integração com o Agente AI.

Clique com o botão direito do mouse no elemento VAV ((TrackerBotStart)) e marque Exit States.

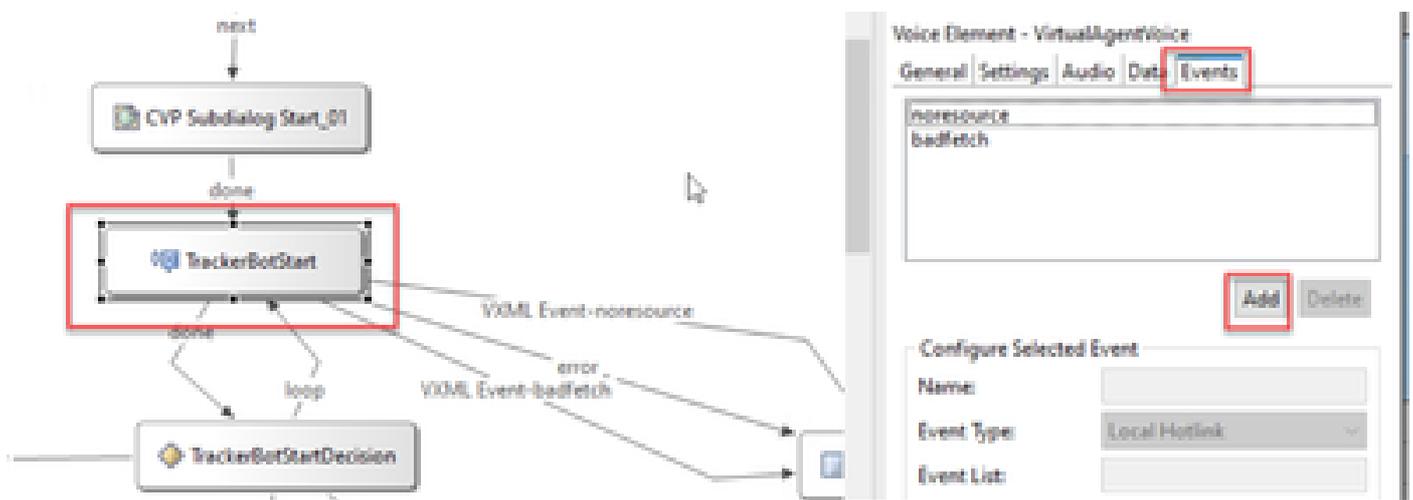


Captura de tela do Call Studio

Por padrão, o erro, VXML Event-noresource e VXML Event-badfetch fazem parte do elemento. Quando qualquer um desses erros ocorre, o aplicativo é projetado para retornar reproduzindo uma mensagem de áudio e transferindo a chamada para um agente ao vivo.

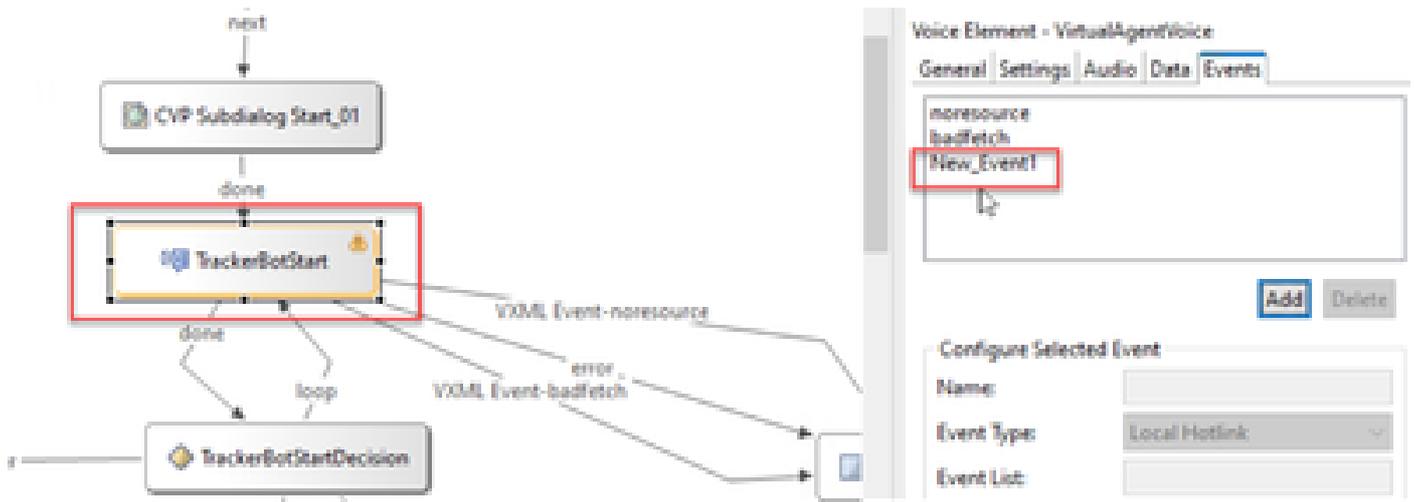
Neste aplicativo do Call Studio, observe que um prompt de áudio é reproduzido automaticamente depois que um desses erros é disparado, garantindo uma experiência suave e informativa para o chamador.

Não há necessidade de adicionar outros eventos, a menos que você queira tratar de um caso específico. Se você quiser adicionar um novo evento VXML, clique no elemento VAV e, nas guias Evento, clique em ADICIONAR.



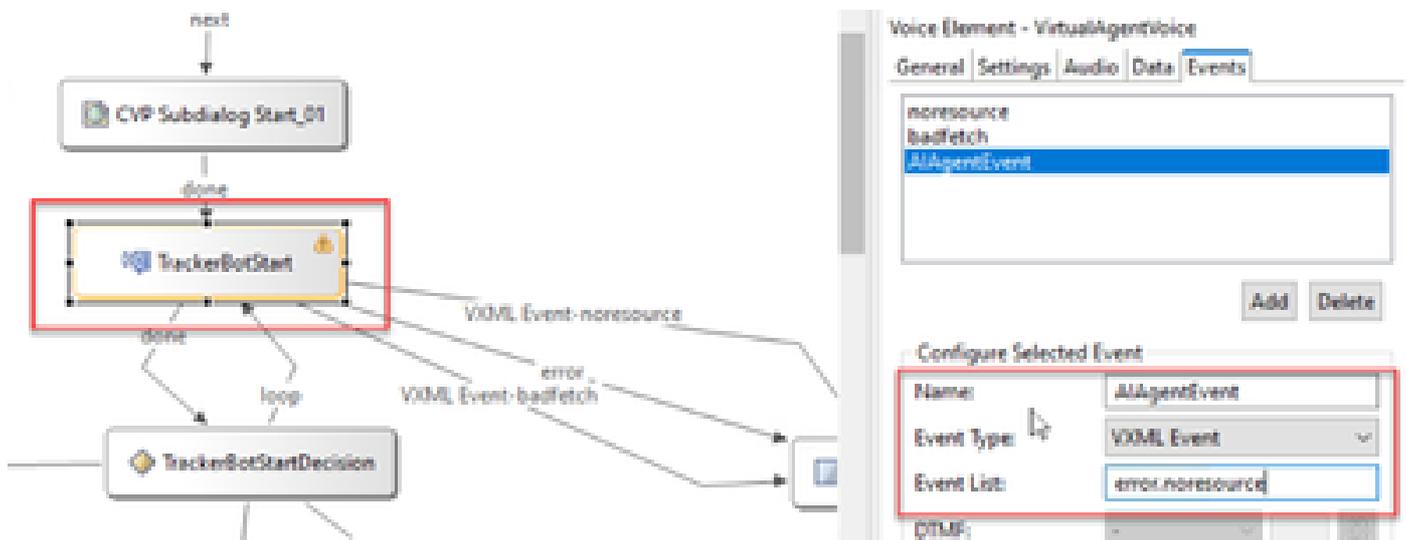
Captura de tela do Call Studio

Um novo evento com o nome New_Event1 é adicionado. Selecione-o para modificar o nome e definir as configurações do evento.



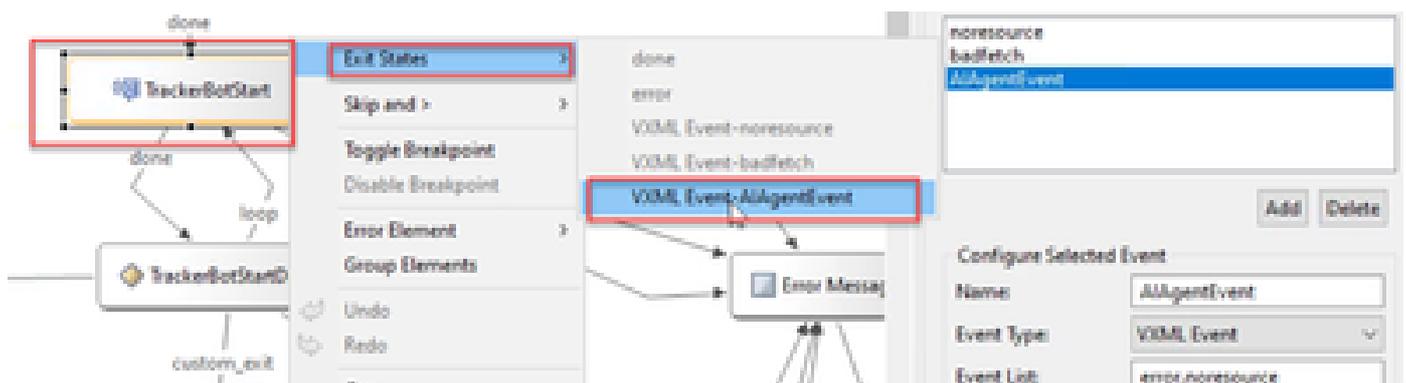
Captura de tela do Call Studio

Renomeie-o como AIAgentEvent. Deixe o Tipo de evento definido como Evento VXML. Na Event List, você pode escolher error.noresource.



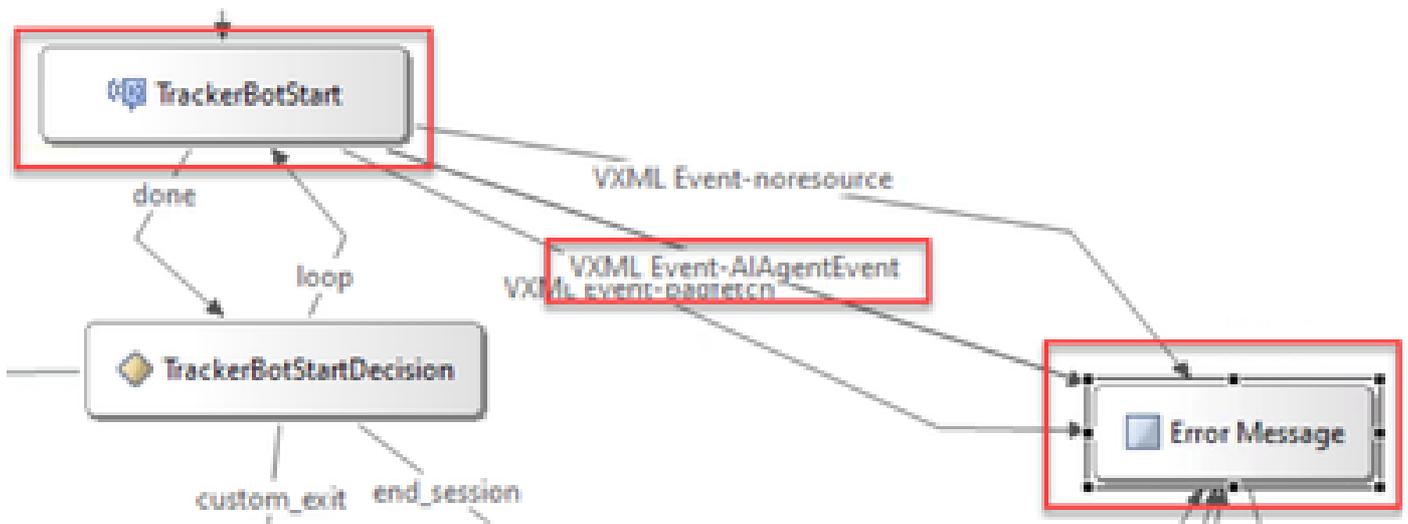
Captura de tela do Call Studio

Agora, direcione o novo estado de saída para o elemento de áudio que manipula outros erros, como o elemento Mensagem de erro. Para fazer isso, clique com o botão direito do mouse no elemento VAV, selecione Exit States, escolha o novo evento (AIAgentEvent) e arraste sua seta para o elemento Error Message.



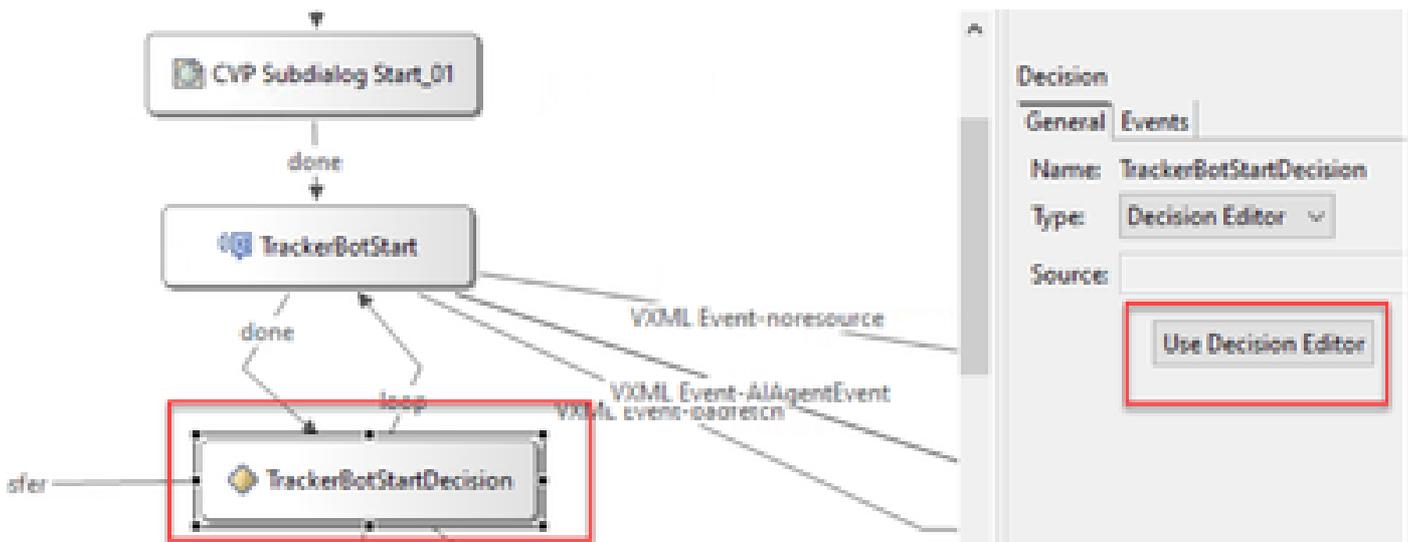
Captura de tela do Call Studio

No final, você verá:



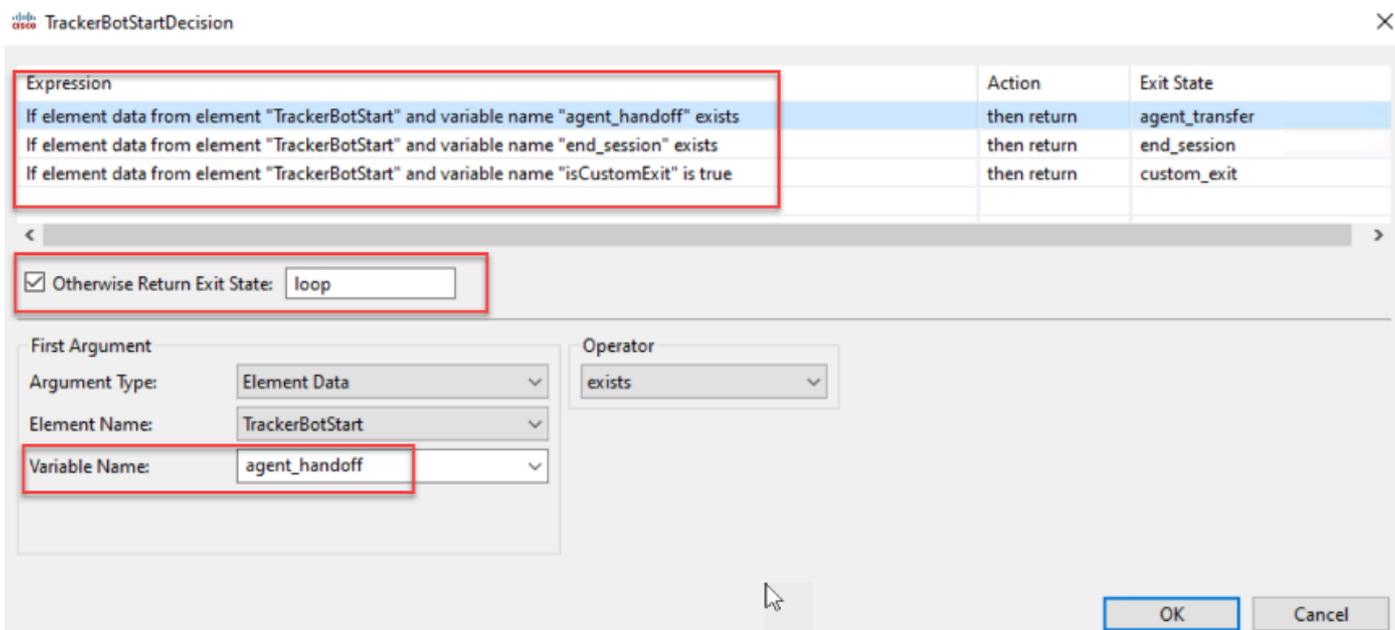
Captura de tela do Call Studio

Etapa 6. Agora, revisamos o nó de decisão. Clique no nó Decision e escolha Use Decision Editor.



Captura de tela do Call Studio

Etapa 7. Você vê opções para enviar a chamada a um agente real, encerrar a sessão ou usar uma saída personalizada. Essas ações dependem de três elementos de dados que dependem do resultado do Agente AI. Depois de revisar, clique em OK.



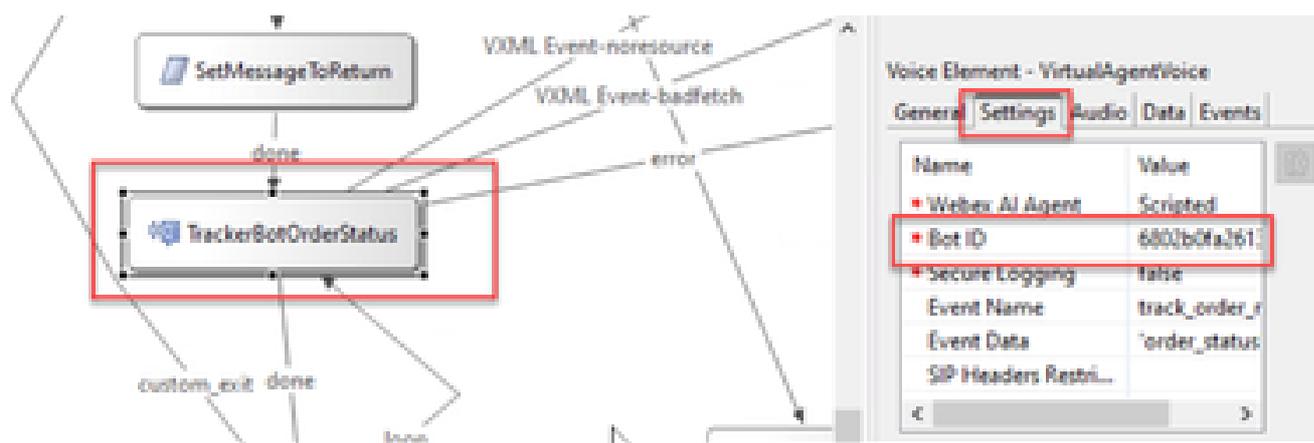
Decisão de início inicial inferior

Etapa 8. Após o término da interação com o AI Agent, este aplicativo Call Studio avalia os resultados. Com base nessa avaliação, a conversa com o Agente IA pode continuar usando um segundo elemento VAV.

Se você rolar para baixo no aplicativo Call Studio, encontrará o segundo elemento VAV chamado TrackerBotOrderStatus.

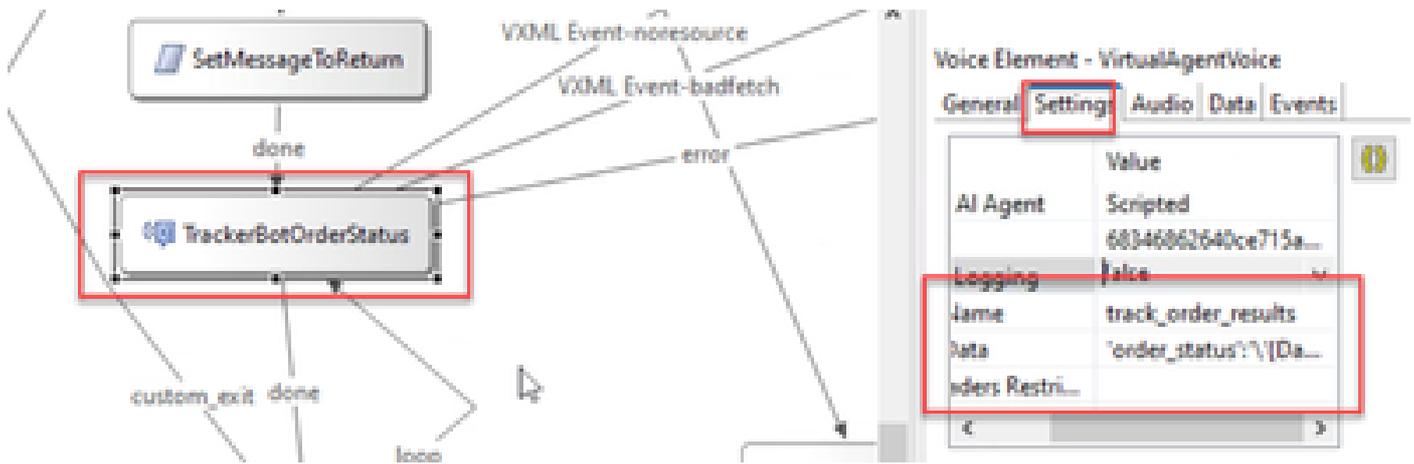
Adicione a mesma ID de inicialização a este elemento e mantenha os Nome do evento e Dados do evento existentes, pois eles já estão configurados.

Esta é a ID que você precisa copiar e colar: 68346862640ce715aab84ca7



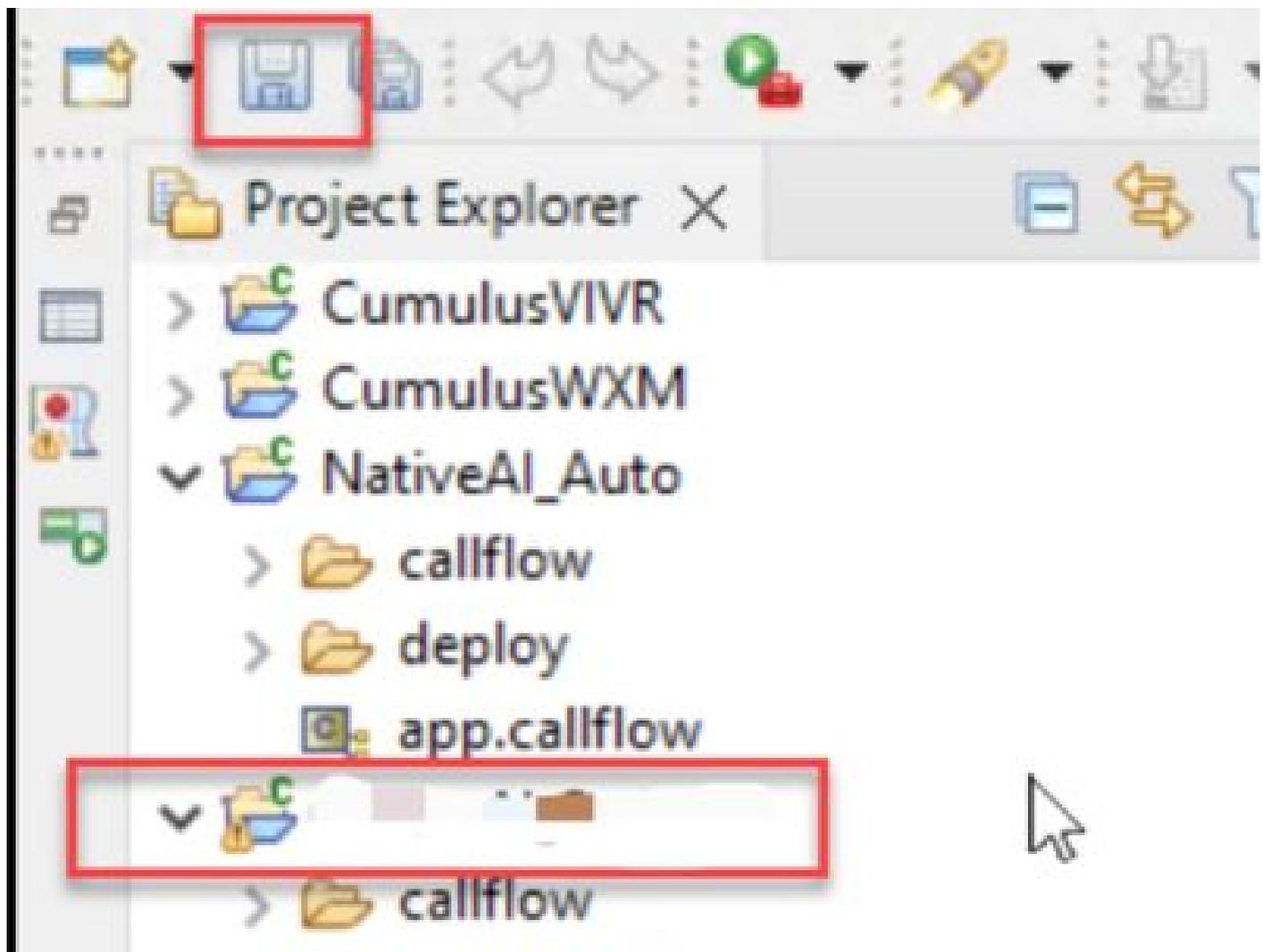
Captura de tela do Call Studio

Mantenha Event Data e Event Name inalterados, deixando-os como já configurados.

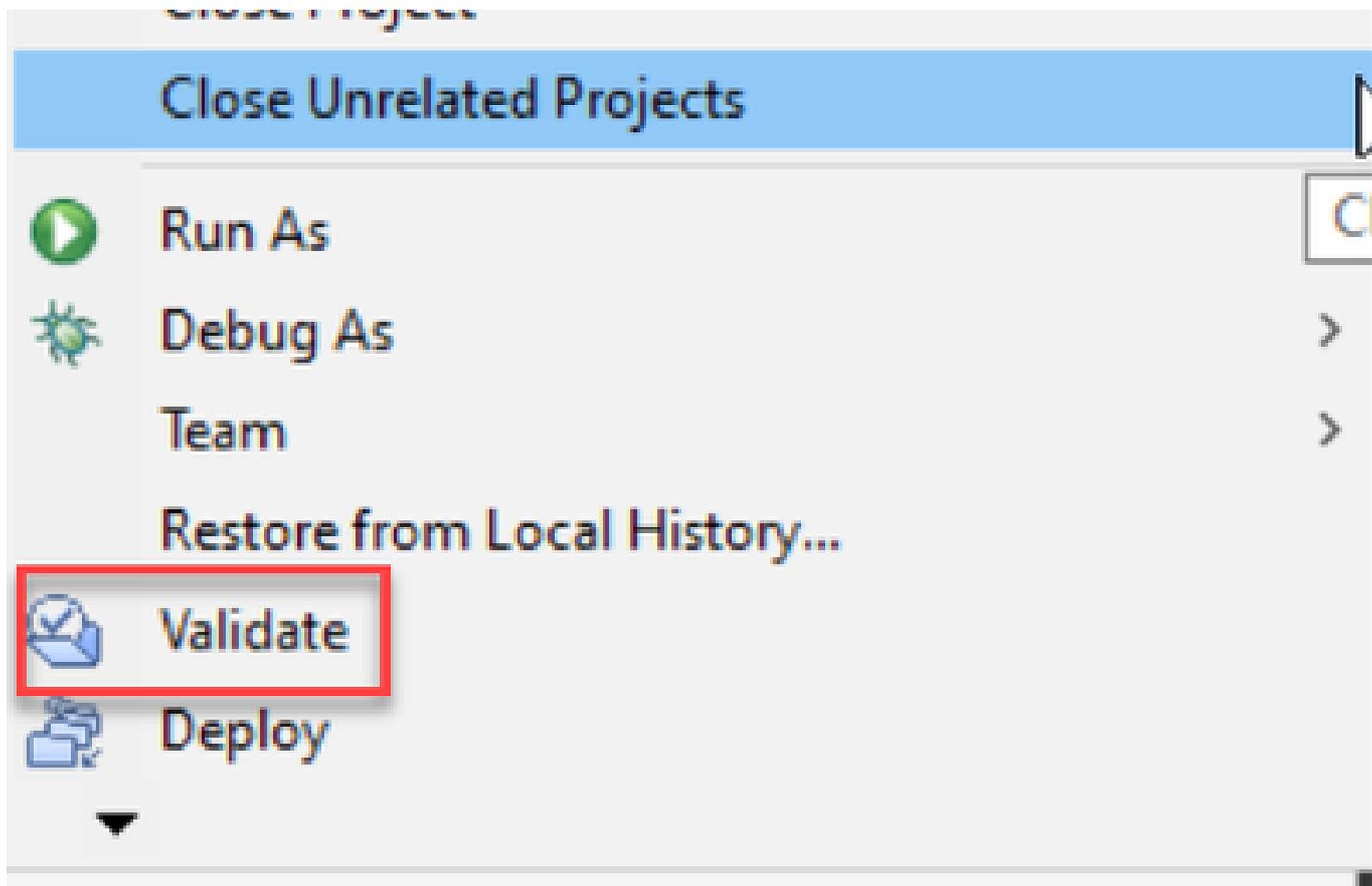


Captura de tela do Call Studio

Etapa 9. Agora você está pronto para salvar e implantar a aplicação. Clique no ícone Save para salvar suas alterações.

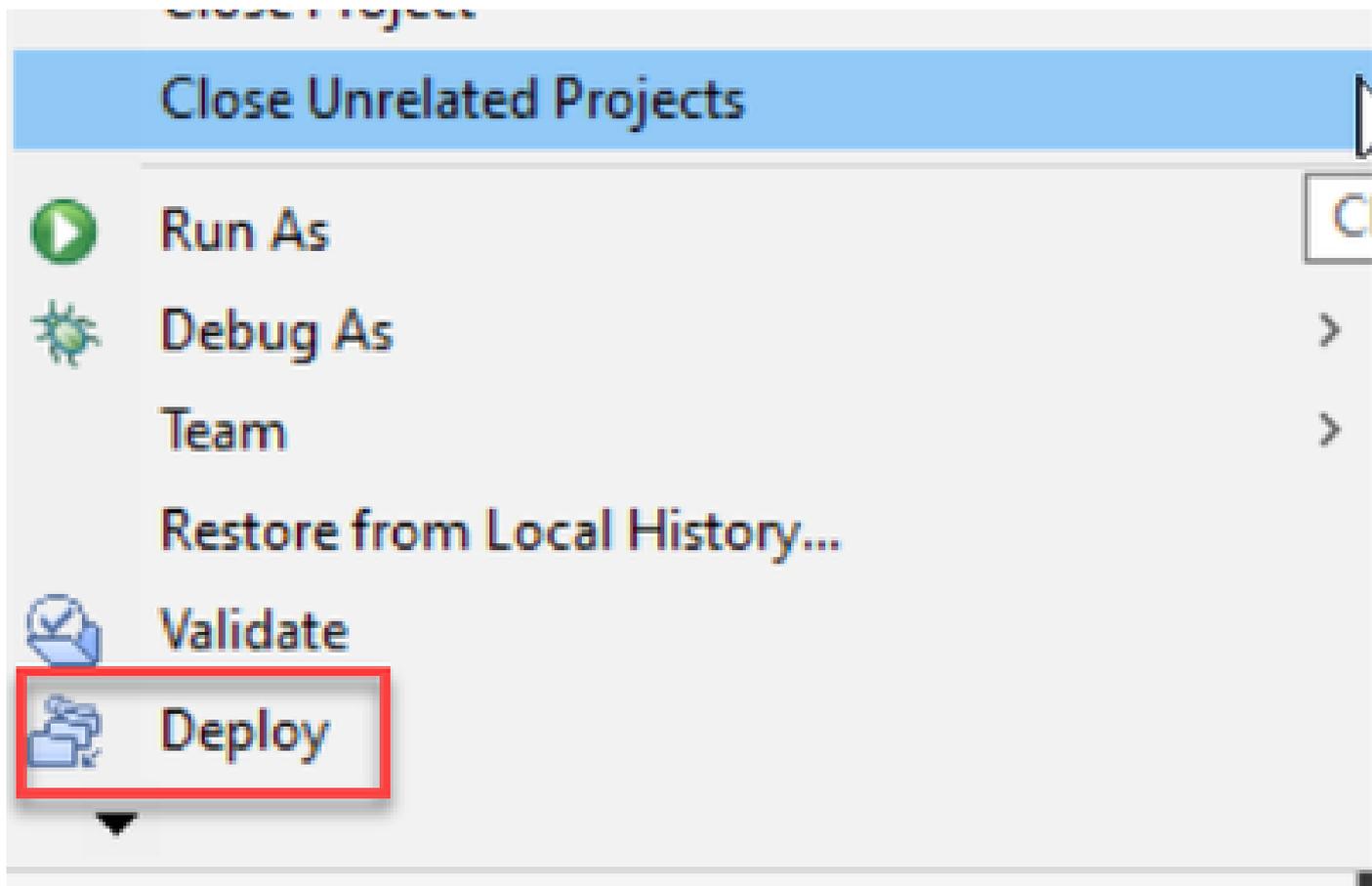


Etapa 10. Validar o aplicativo. Para validar o aplicativo, clique com o botão direito do mouse no aplicativo Amostra e selecione Validar.



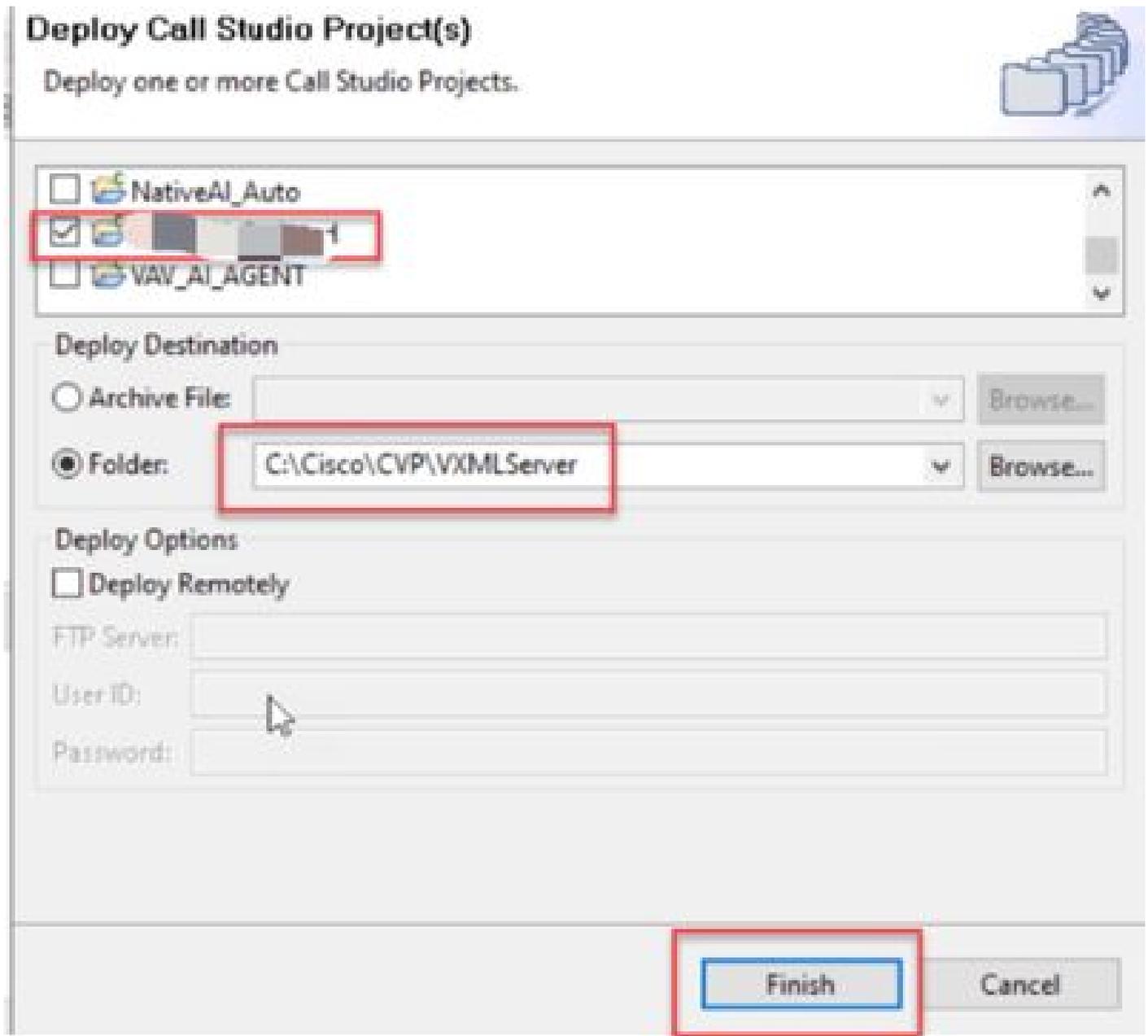
Captura de tela do Call Studio

Etapa 11. Implante o aplicativo. Para implantar o aplicativo no servidor VXML, clique com o botão direito do mouse no Aplicativo de Amostra e selecione Implantar.

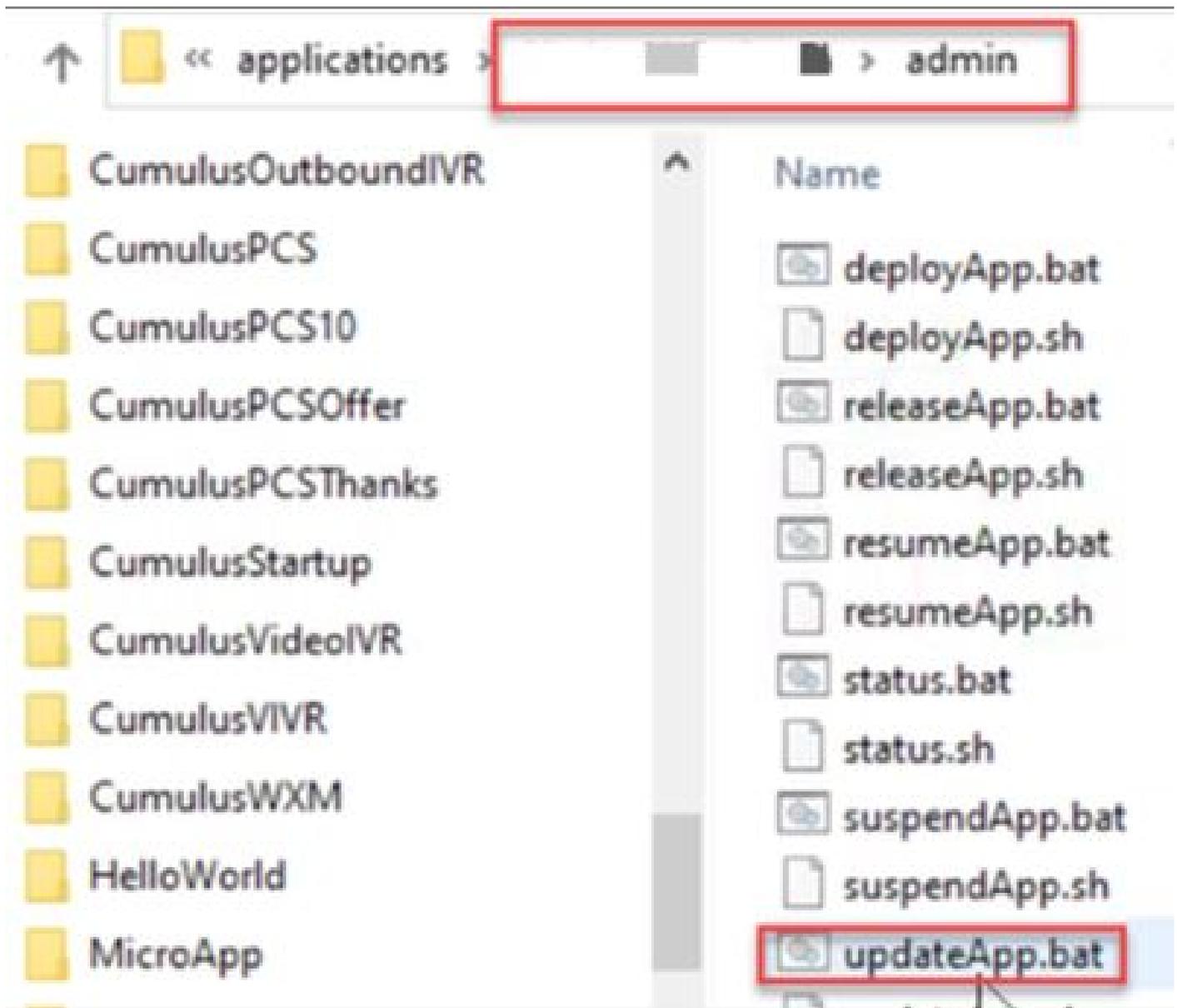


Captura de tela do Call Studio

Etapa 12. Na próxima janela, mantenha as configurações padrão com o Aplicativo de Amostra marcado e a pasta definida como C:\Cisco\CVP\XMLServer, depois clique em Concluir.



Etapa 13. No servidor VXML, atualize o aplicativo. Navegue para C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\NativeAI_Scripted\admin, em seguida, execute updateApp.bat clicando duas vezes nele ou executando-o em um prompt de comando.



Etapa 14. Na nova janela de comando que será aberta, digite yes para confirmar que você deseja atualizar o aplicativo.

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.