

Google Agent Assistを使用したCCEエージェントの応答およびコールトランスクリプトの設定

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[設定](#)

[設定要件](#)

[Googleエージェントアシスト](#)

[ナレッジベースの作成](#)

[会話プロファイルの作成](#)

[Webex Control Hubの設定](#)

[CCEの設定](#)

[Finesseの設定](#)

[CUBEおよびCVPの設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)と統合されたContact Center Enterprise(CCE)エージェントの応答とスクリプトを設定する方法について説明します。

著者：Cisco TACエンジニア、Ramiro AmayaおよびCarlos Angulo Mireles、Adithya Udupa、Anjum Jeelani、およびRaghu Guvvala

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)リリース12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.6.2
- Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Finesse 12.6.2
- Cisco Unified Border Element(CUBE)または音声ゲートウェイ(GW)

- Googleエージェントアシスト
- コントロールハブ
- CCE管理データサーバ(AW)
- CVP Operations and Management Portal(OAMP)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- UCCEリリース12.6.2
- CVP 12.6.2 ES15
- Cisco Finesse 12.6.2
- Googleエージェントアシスト
- コントロールハブ
- VCUBE: Cisco IOS XEバンガロール17.12.1a



注：サポートされるCUBE/VCUBE Cisco IOSバージョンについては、最新の『PCCE/UCCE機能ガイド』および互換性マトリクスを参照してください。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景

CCE 12.6ではエージェント応答機能が導入されています。この機能では、エージェントが考慮すべき関連の提案と推奨事項がエージェントにリアルタイムで提供されます。提案と推奨事項は、発信者とエージェント間の会話に基づいています。

多くの場合、エージェントは、サービスを提供するビジネスの製品とサービスに関する知識が不足しています。Agent Answersでは、タイムリーな提案によってエージェントの対応能力が向上するため、エクスペリエンスが向上します。企業はトレーニングのコストと時間を削減できます。

さらに、CCE 12.6では、人工知能(AI)と自然言語理解(NLU)を使用してエージェントを支援するコールトランスクリプトサービスも導入されています。これらのサービスは、Cisco Finesseデスクトップガジェット内のエージェントで使用できます。

通話トランスクリプトガジェットは、通話中の会話をテキストに動的に変換し、リアルタイムで表示および参照できるようにエージェントに表示します。

設定

設定要件

- CCE AWサーバで443/8443ポートが開いており、次のWebサイトにアクセスできることを確認します。
 - *.wbx2.com
 - *.ciscocccservice.com
- CUBEが次のWebサイトにアクセスできることを確認します。
 - *.cisco.com
 - *.ciscospark.com
 - *.rtmsprod.net
 - *.wbx2.com
- Packaged CCE AW、OAMP on UCCE、Cloud Connect、CUBE、およびAgent Desktopコンポーネントが、Agent Answersを使用するためにWebexサービスにアクセスできることを確認します。

Googleエージェントアシスト

Agent Assistは、Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)ソリューションです。このソリューションは、機械学習テクノロジーを使用して、顧客との会話中に人間のエージェントに提案を提供します。

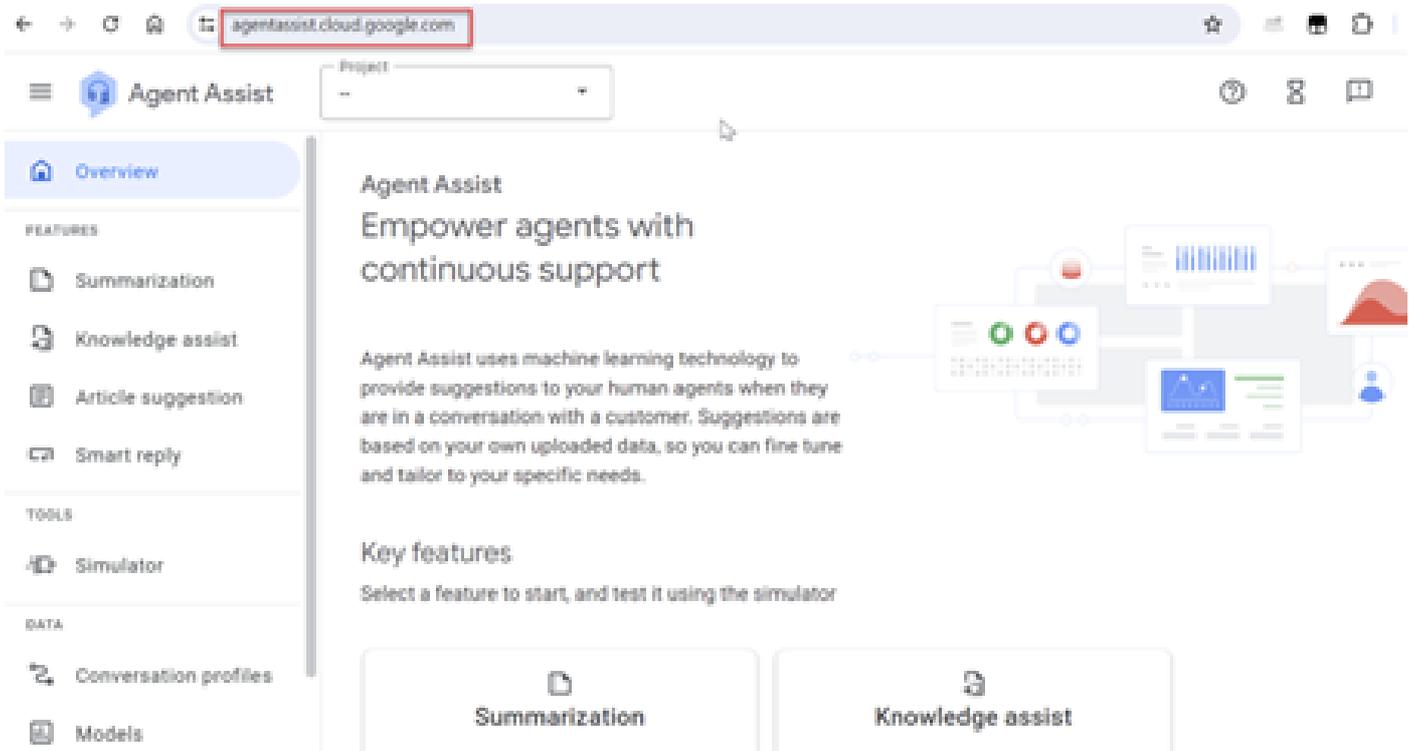
アップロードしたデータに基づいてアドバイスが表示されるため、特定のビジネスニーズに合わせてカスタマイズできます。このアップロードされたデータは、お客様独自のナレッジベースの一部です。

 注：エージェントの応答およびコールトランスクリプトにDialogflow CX設定は必要ありません

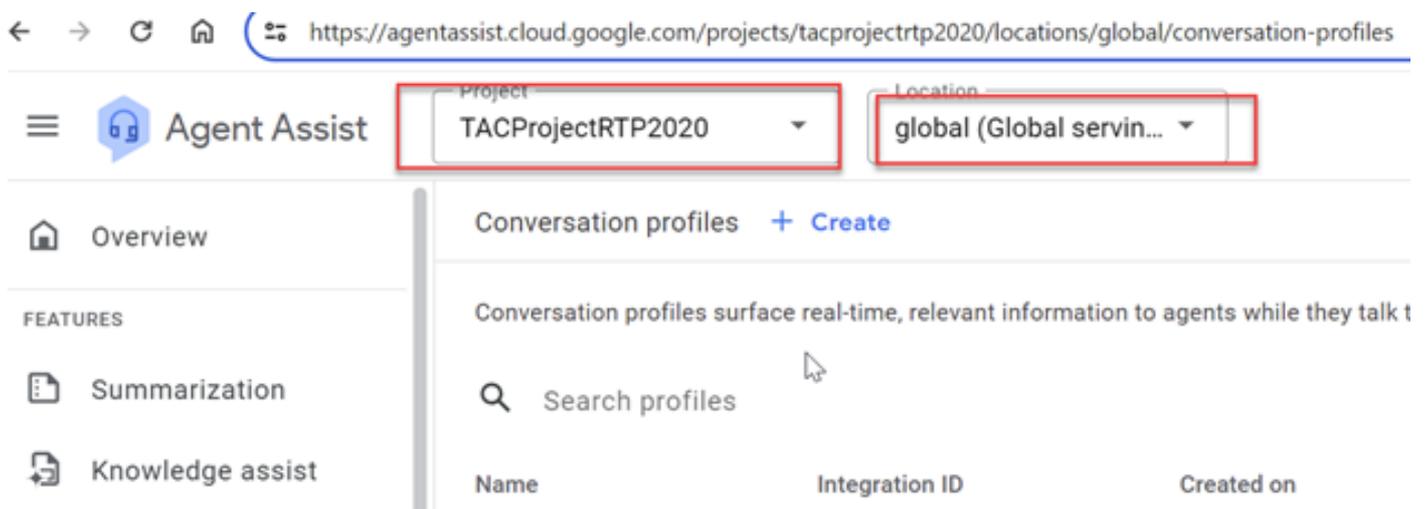
ナレッジベースの作成

ナレッジベースは、エージェントアシストを通じて提供されるナレッジドキュメントの集合を表します。ナレッジドキュメントはFinesseエージェントに提供され、エージェントとお客様との会話中に役立つ情報が含まれています。これにより、エージェントのトレーニングが最小限に抑えられ、顧客からの電話に対するエージェントの対応が向上します。

ステップ 1：Webブラウザを開き、<https://agentassist.cloud.google.com/>に移動します。



ステップ 2 : Googleプロジェクトの作成に使用したのと同じアカウントでログインします。プロジェクトと場所を選択します。



ステップ 3 : 左側のサイドバーメニューで[Knowledge base]を選択します。

☰  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 [Verte](#) search this information during and outside of an active session.

[Create an agent](#) [Set up feature](#)

YOL

ステップ 4 : ナレッジベースの下の作成をクリックします。

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

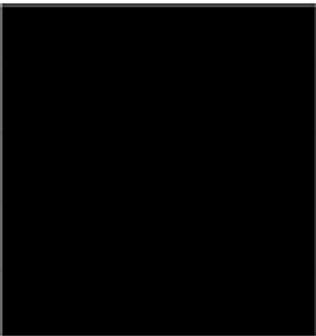
Knowledge bases

Knowledge bases + Create

Knowledge bases contain files served up by article suggestion and FAQs

Search knowledge bases

Name



ステップ5: ナレッジベースの名前と言語を入力し、[作成]をクリックします。

Create a knowledge base

Display name*

Language*



Cancel

Create

手順 6 : ナレッジベースにドキュメントを追加します。Create Newをクリックして、情報を入力します。

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

- Knowledge Typeを選択します。この例では、FAQを使用できます。
- 「ファイル・ソース」に「パブリックURL」を選択します。この例では、GoogleのFAQドキュメント<https://cloud.google.com/storage/docs/faq>を使用できます。
- CREATEをクリックします。

The screenshot shows the Cisco 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' (TACProjectRTP2020) and 'Location' (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 has a text input field containing 'https://cloud.google.com/storage/docs/faq'. At the bottom, there are 'Create' and 'Cancel' buttons.

ドキュメントが作成されます。同じ手順で、ナレッジベースにさらにドキュメントを追加できます。

会話プロファイルの作成

カンバセーションプロファイルは、エージェントに対する提案を制御する一連のパラメータを設定します。これらのパラメータは、実行時に表示される候補を制御します。エンドユーザとのダイアログを確立するためにカンバセーションプロファイルを作成する必要があります。このダイアログは、CCAI CCE機能の設定に必要なパラメータです。

ステップ 1 : Google Agent Assistで、左側のサイドバーメニューから[会話プロファイル]を選択し

ます。

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" > "Contact Center AI".

The interface is divided into several sections. On the left, there is a vertical navigation menu with icons for Overview, Infrastructure, Organization, Users, Desktop, and a mobile device icon. The main content area has tabs for "General", "Experience Management", and "Contact Center AI", with the latter being the active tab.

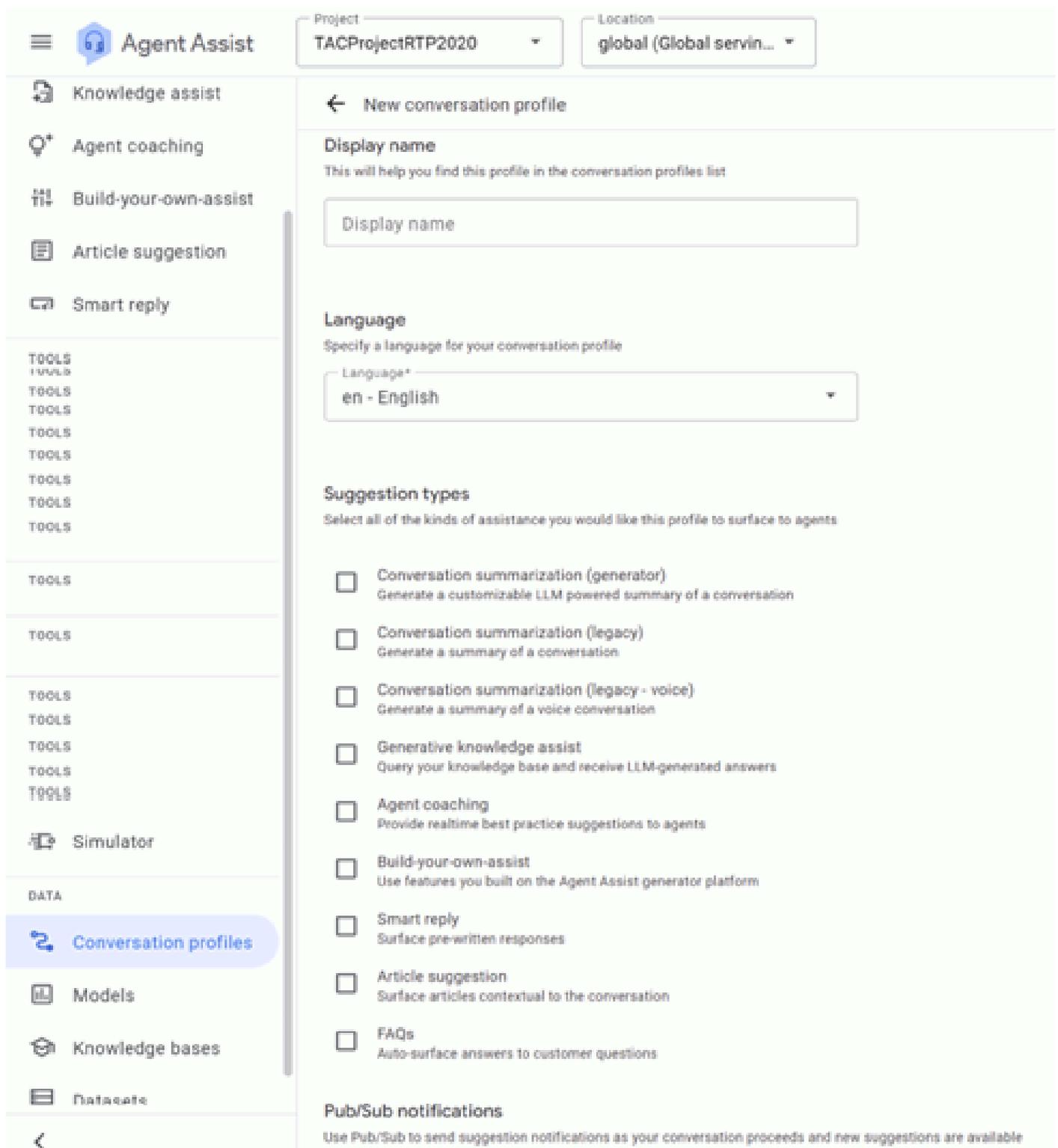
Below the tabs, there is a text block: "This page is used to apply a Contact Center AI Config to a specific Call Type. Contact Center AI Config depicts a set of services from an AI provider. You can create or configure it in [Cisco Webex Control Hub](#)." Below this, there is a "Contact Center AI Configuration" section with a search box containing "Web-EPF2020-EPFAgent".

A modal window titled "Select Contact Center AI Configuration" is open, showing a search box and a table with the following data:

Name	Description
AI-FAQ/ON	Agent Answers feature for FAQ
Web-EPF2020-EPFAgent	
Webex CCN Config	Use this Config to enable Clu...

The screenshot shows the 'Agent Assist' interface. At the top, there is a 'Project' dropdown menu set to 'TACProjectRTP2020' and a 'Location' dropdown menu set to 'global (Global)'. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: 'Knowledge assist' (highlighted in blue), 'Agent coaching', 'Build-your-own-assist', 'Article suggestion', 'Smart reply', 'TOOLS', 'Simulator', 'DATA', 'Conversation profiles' (highlighted with a red box), 'Models', and 'Knowledge bases'. The main content area is titled 'Generative knowledge assist' and contains the text: 'Generative Knowledge Assist can answer questions from a name or upload any number of documents, and Vertex AI Search uses this information during and outside of an active session.' Below this text are two blue buttons: 'Create an agent' and 'Set up feature'.

ステップ 2 : ページの右上にある+Create newをクリックするか、すでに他のカンバセーションプロファイルを作成している場合は+Createをクリックします。



ステップ 3 : 表示名ボックスに、カンバセーションプロフィールの一意の名前を入力し、言語を選択します。

← 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

ステップ 4 : 使用可能なオプションのリストで、「提案タイプ」に「FAQ」を選択します。

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

ステップ 5：候補の種類を選択すると、オプションが表示され、確信度のしきい値と最大候補の値を入力できます。最大提案は、返された回答提案または知識提案の数です。信頼性のしきい値は、各知識提案または回答提案が顧客の要求に関連するモデルレベルの信頼性を表します。信頼度の値が高いほど、関連する応答が返される可能性が高くなりますが、使用可能なオプションが高いしきい値を満たさない場合、返される応答は少なくなるか、まったく返されません。FAQの場合、Googleは信頼しきい値をFAQ Assist=0.4に設定することを推奨します。また、Googleでは、すべてのケースで最大の推奨値3から開始することをお勧めします。

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

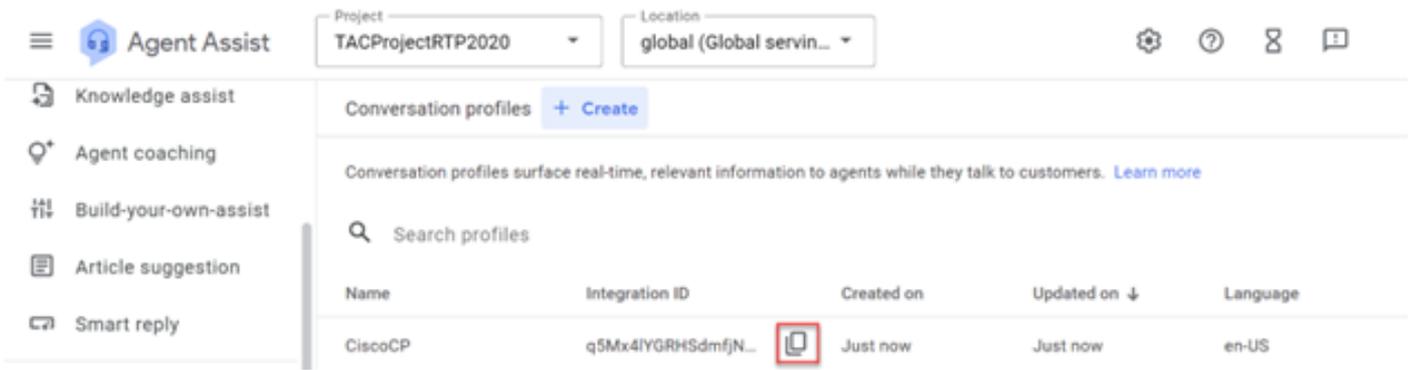
Max suggestions*
3

ステップ6: (オプション) 有効 [評判分析](#). この機能は、エージェントとエンドユーザの両方からのメッセージを分析して、感情的意図を判断します。ここでは、無効のままにします。

ステップ7: (オプション) Dialogflow 仮想エージェントへのハンドオフを有効にします。 [仮想エージェント](#) エージェントが手動でエスカレーションする前に、顧客の問題の解決を試みる自動化エージェント この機能では仮想エージェントを選択する必要はありませんが、コールを実際のエージェントに転送する前に顧客コールをDialogflow CX 仮想エージェントで処理する場合は、このオプションを有効にして、このプロジェクトで作成したDialogflow CX 仮想エージェントを選択できます。

ステップ 8 : [Create] をクリックします。カンバセーションプロファイルを使用できるようになるまで数分かかります。

 注: Control HubでAgent Answersを設定する場合は、カンバセーションプロファイルIDを指定する必要があります。統合IDをコピーします。Copy to Clipboardをクリックします。これは、後でControl Hubの設定で使用します。

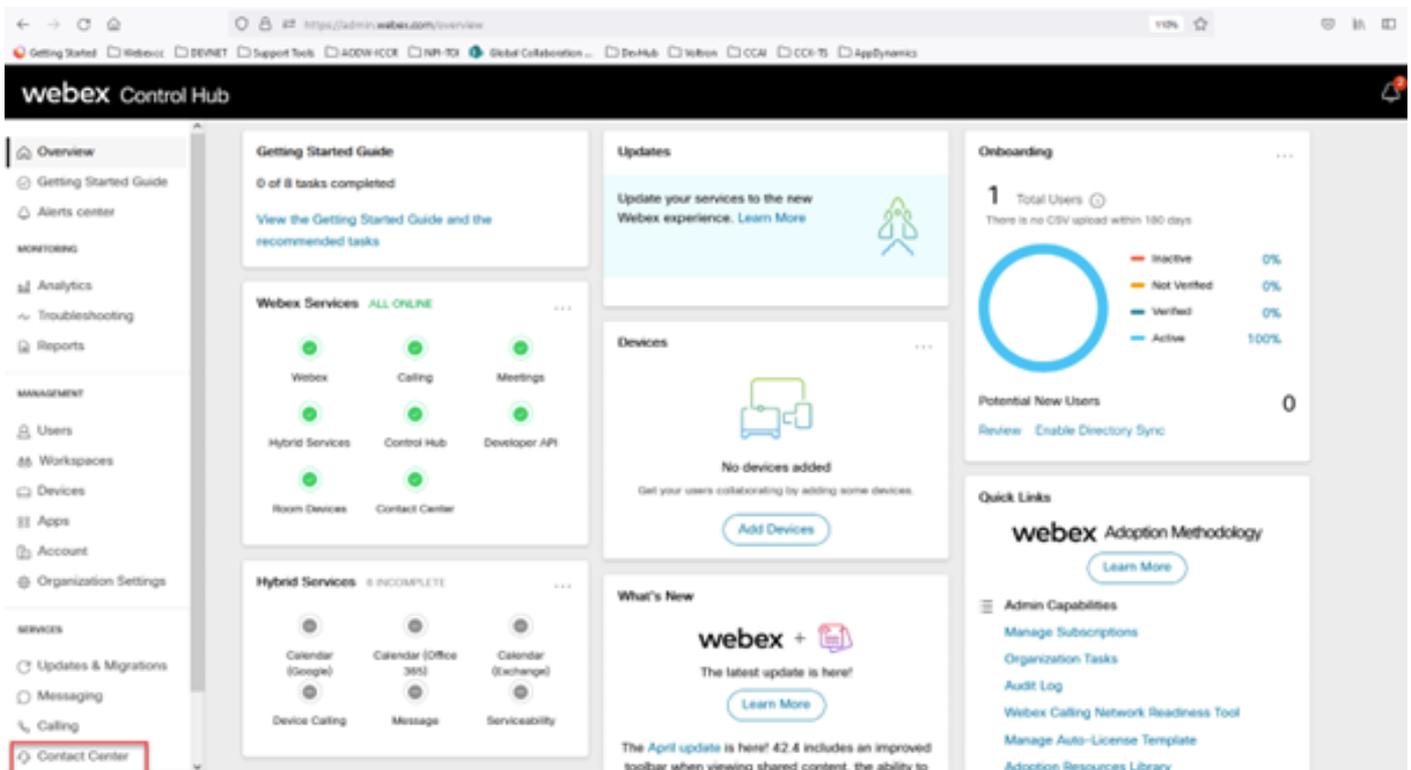


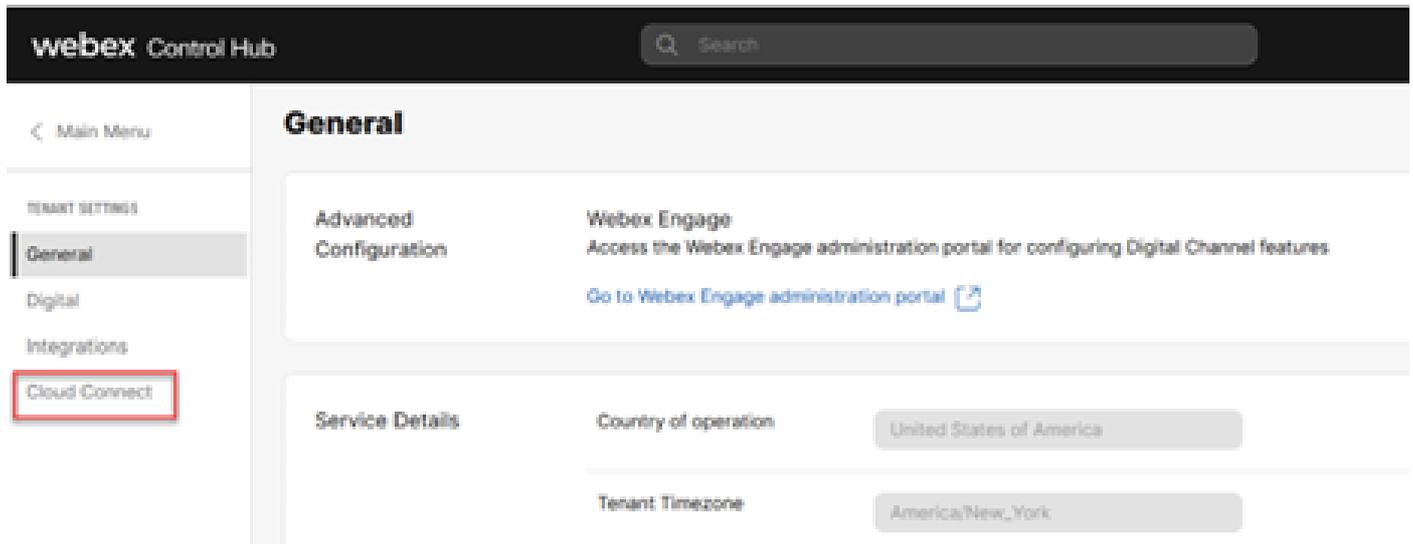
Webex Control Hubの設定

[Control Hub](#)のCisco Webex Control HubでCCAI設定を作成します。CCAIコンフィギュレーションは、CCAIコネクタを利用してCCAIサービス呼び出します。詳細については、[Webex Help Center](#)でConfigure Contact Center AIの記事を参照してください。

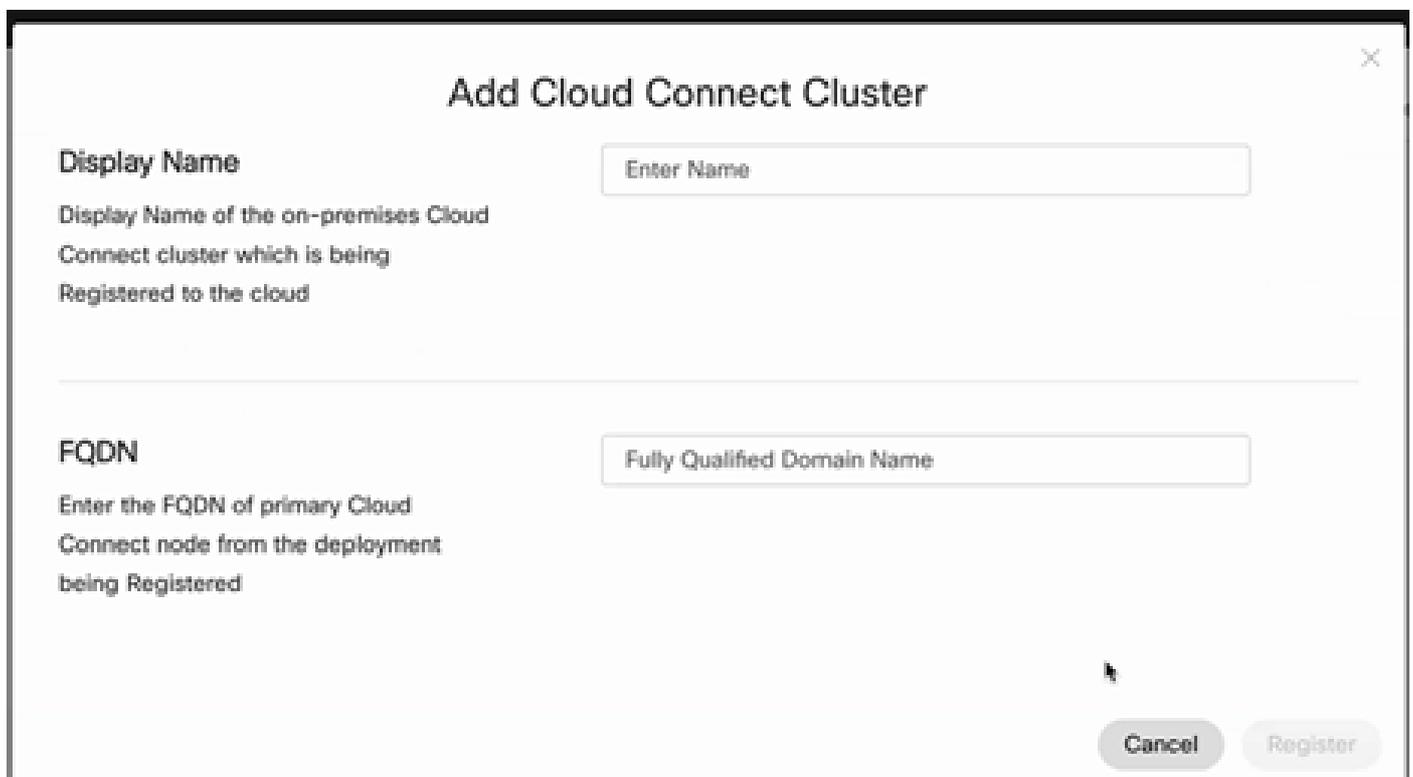
ステップ 1：Cloud Connectパブリッシャとサブスクリバがインストールされていることを確認します。詳細については、『[Cisco Unified Contact Center Enterprise](#)』の「Cloud Connectのインストール」セクションを参照してください。 [インストールおよびアップグレードガイド](#)』を参照してください。

ステップ 2：Webex Control Hubにログインします。Contact Centerに移動し、Cloud Connectをクリックします。



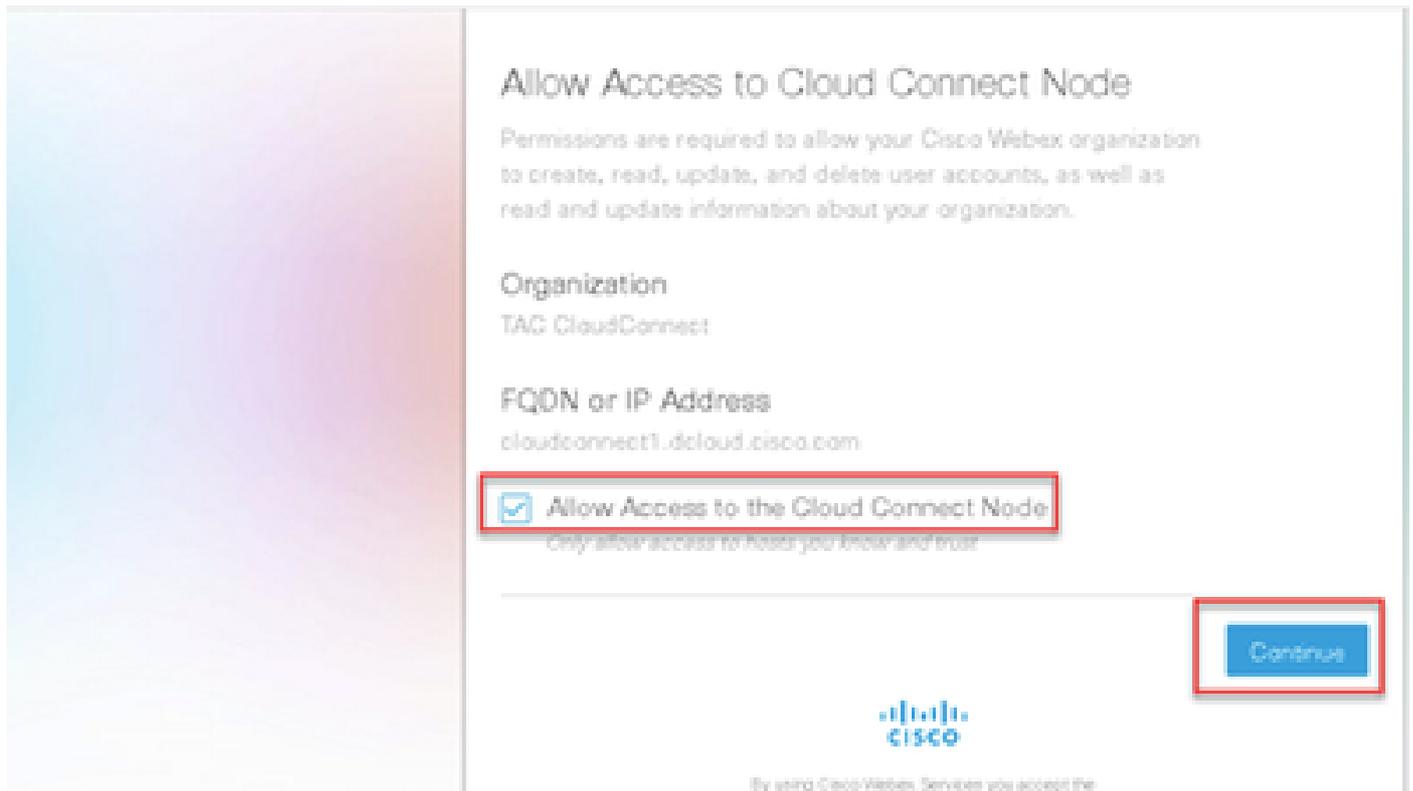


ステップ 3 : Cloud Connectウィンドウで、プライマリクラウド接続の名前と完全修飾ドメイン名 (FQDN)を入力します。



ステップ 4 : Cloud Connectウィンドウで、プライマリクラウド接続の名前とFQDNを入力し、Registerをクリックします。

ステップ 5 : Allow Accessウィンドウで、Allow Access to the Cloud Connect Nodeボックスにチェックマークを入れて、Continueをクリックします。



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

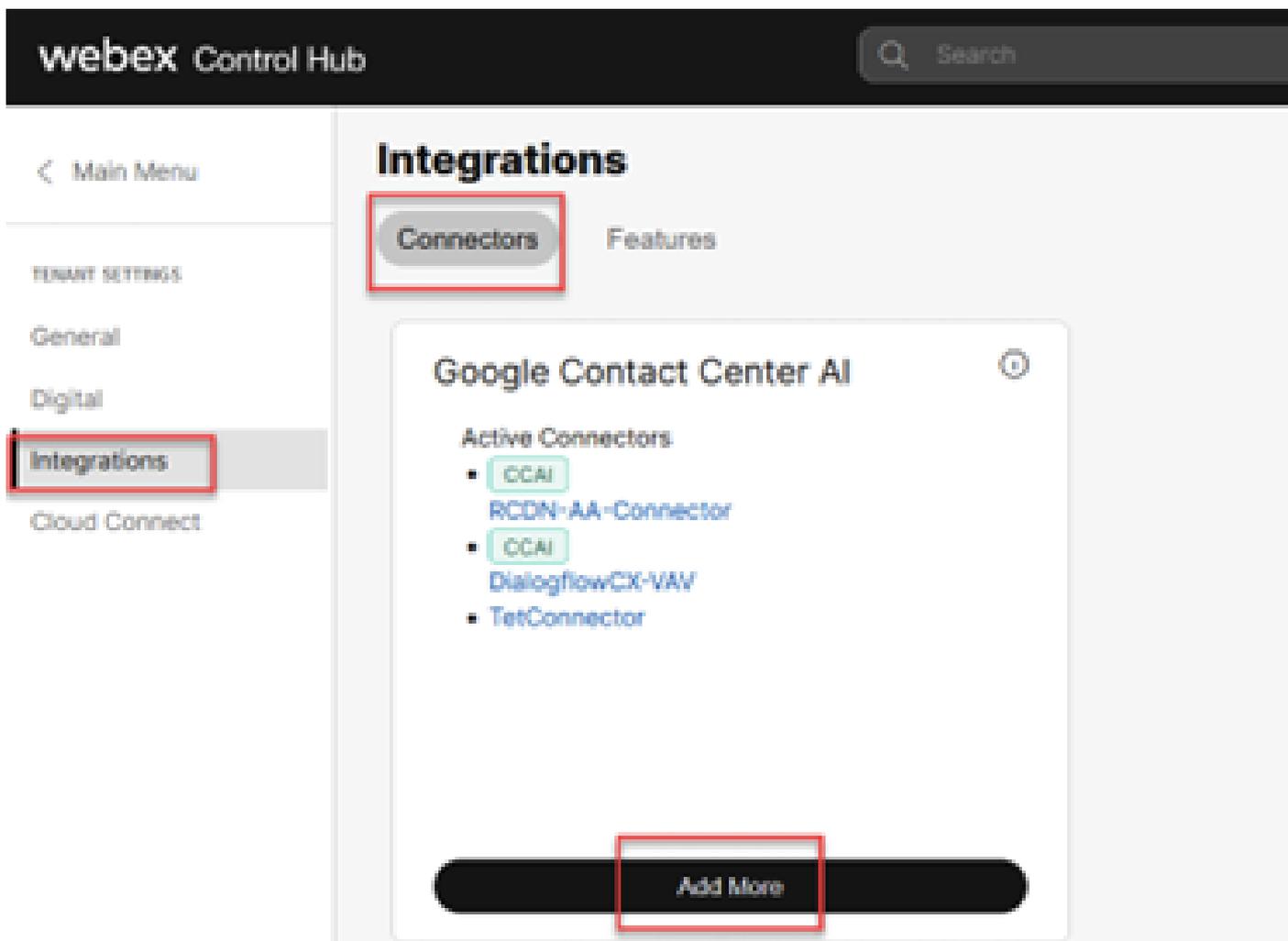
FQDN or IP Address
cloudconnect1.dcloud.cisco.com

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

[Continue](#)

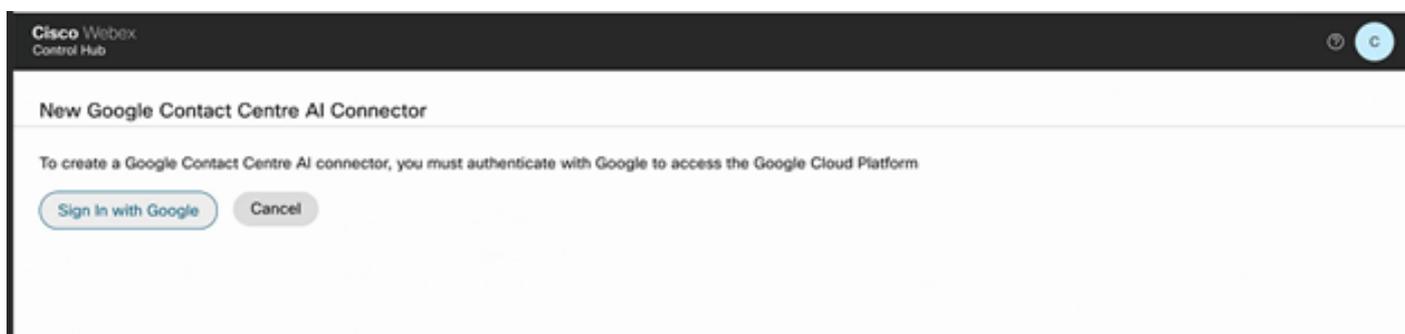

By using Cisco Webex Services you accept the

手順 6 : コネクタを追加します。「コンタクトセンター」ウィンドウで、「統合」、「コネクタ」の順に選択します。Add Moreをクリックします。



手順 7 : コネクタが既に追加されていて、追加する必要がある場合は、[追加]をクリックします。Googleでサインインし、指示に従って続行します。

 注 : Googleでサインインするユーザアカウントには、Googleプロジェクトの所有者ロールが必要です。



ステップ 8 : Connectorページでこの情報を指定し、Saveをクリックします。

New Google Contact Centre AI Connector

Name

CCAI Project Name

Billable Project Name ⓘ

Billable Service Account

Cancel

Save

名前：コネクタの名前

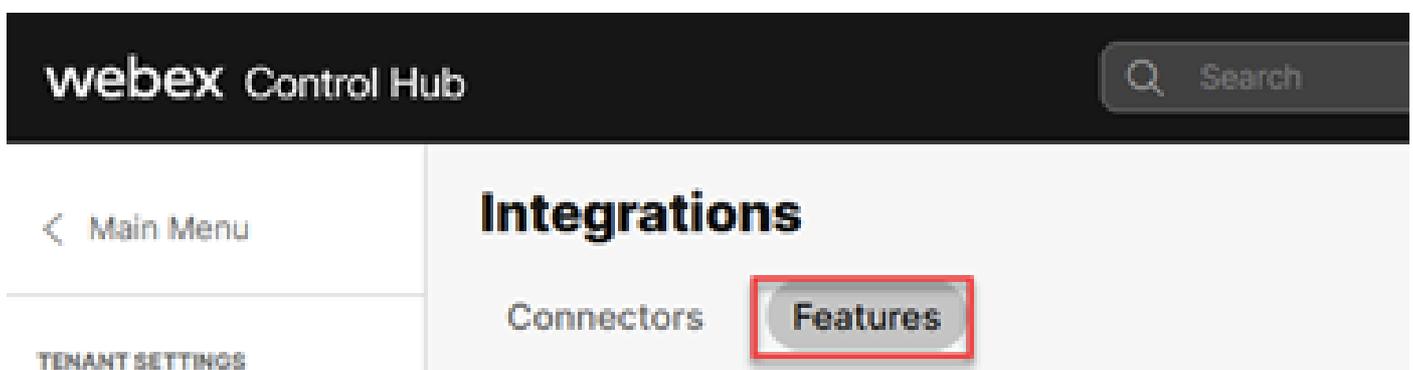
CCAIプロジェクト名：作成したGoogleプロジェクトの名前

請求可能プロジェクト名:Googleプロジェクトをプロビジョニングしたときにシスコが提供したGoogleプロジェクトの名前

請求可能サービスアカウント：シスコが提供し、Googleプロジェクトに追加したサービスアカウント。

これでコネクタが作成され、Cisco GoogleプロジェクトにJasonキーが自動的に作成されます。

ステップ 9：機能を追加します。Contact Center -> IntegrationページでFeaturesをクリックし、Newをクリックします。

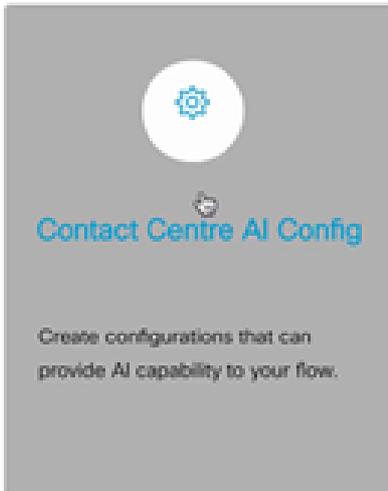


ステップ 10：これで、新しいコンタクトセンター機能の作成ページが表示されます。Contact Center AI Configをクリックします。

Create a new Contact Centre feature



octo



ステップ 11機能情報を提供し、すでに追加されたコネクタを選択し、Googleカンバセーションプロファイルを作成します。

Config Name : この機能呼び出す任意の名前。次に例を示します。AA-TACRCDN

説明 (オプション) : 例 : RCDNのエージェント応答機能

コネクタ : 以前に作成したコネクタを選択します。

Googleカンバセーションのプロファイル : エージェントアシストからカンバセーションのプロファイルをコピーします。

< 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/q5Mx4NYGRH5denfNO_gbA

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

Apply as default for Agent Answers ⓘ

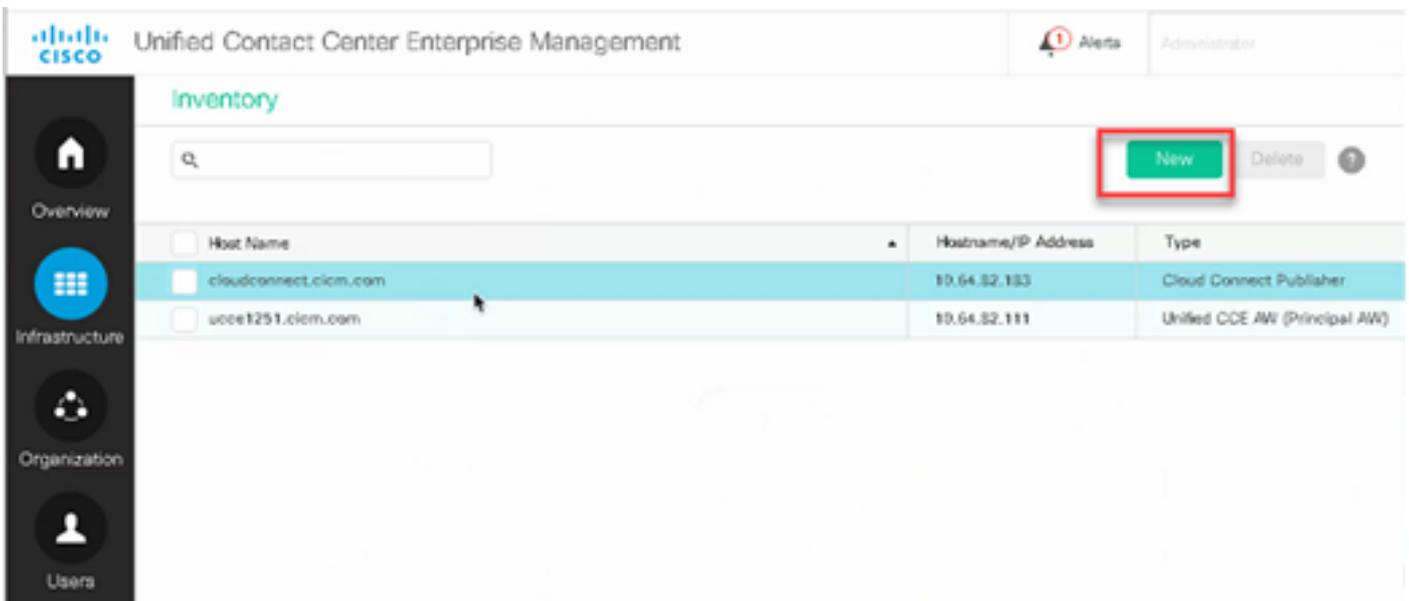
Apply as default for Virtual Agent ⓘ

Cancel Save

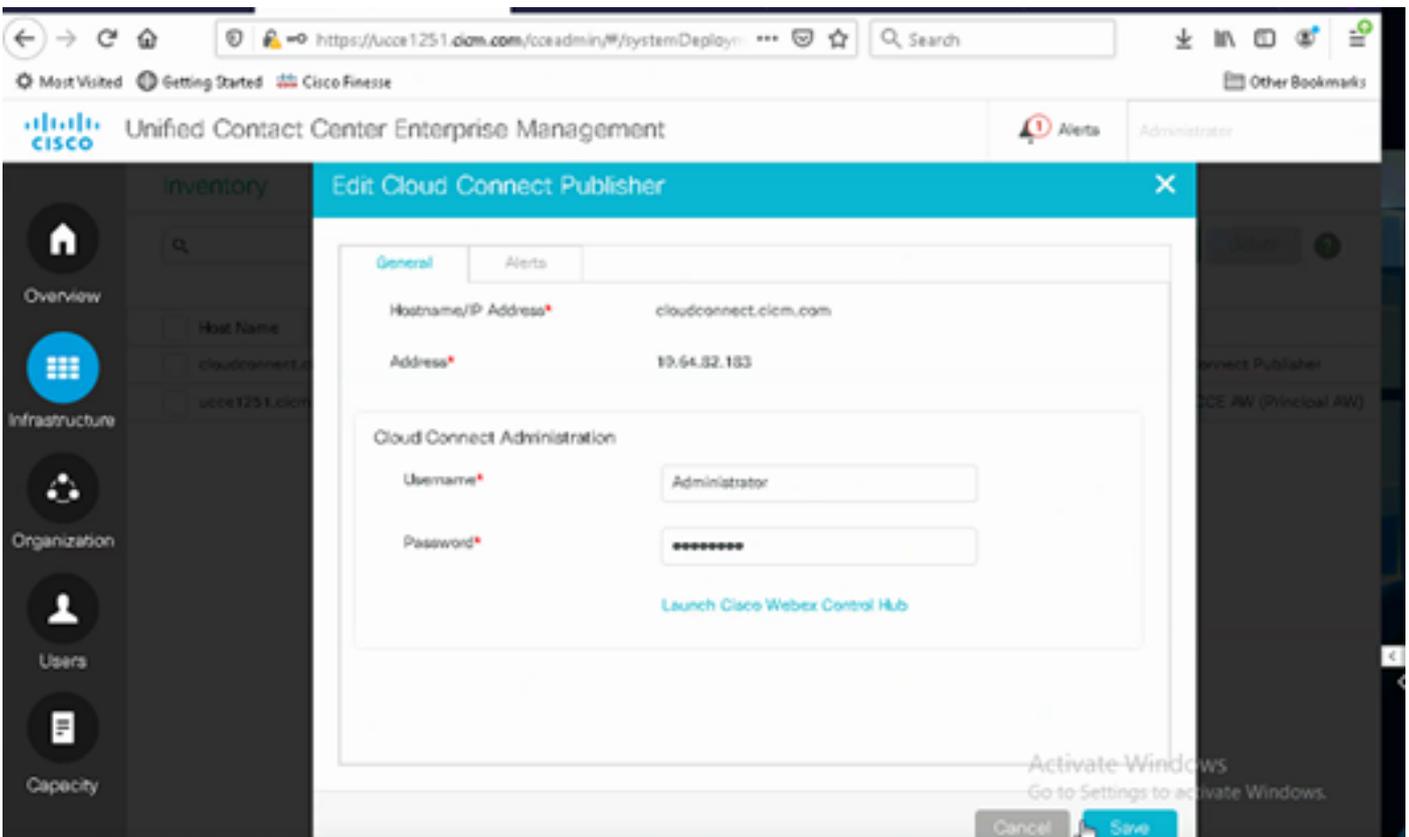
注 : この機能は、エージェント応答および仮想エージェントのデフォルトとして選択できません。この場合、コンタクトセンターのコールタイプに設定された機能を関連付ける必要はありません。

CCEの設定

ステップ 1 : PCCE AWで、Cisco Web Administration tool(SPOG)を開き、Inventoryに移動します。
。[New] をクリックします。



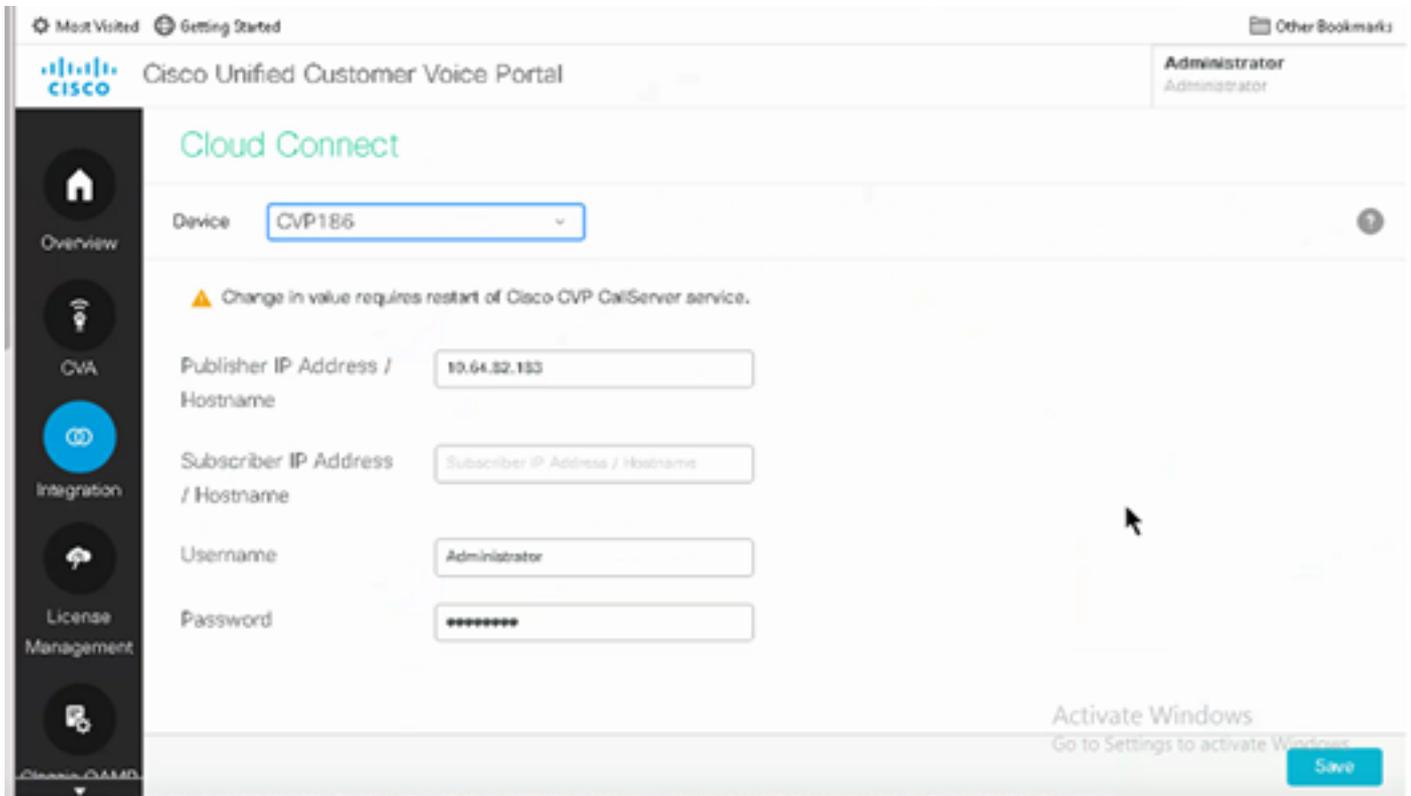
ステップ 2 : Cloud Connectを追加し、FQDNとクレデンシャルを入力します。



注 : PCCE証明書の交換については、『[PCCEソリューションでの自己署名証明書](#)』および『[SPOG用のPCCEコンポーネント証明書の管理](#)』を参照してください。UCCEについては、『[UCCEで交換される自己署名証明書](#)』を参照してください。

ステップ 3 : CVP Operations Console(OAMP)でCloud Connectを設定します。詳細については、『[Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal](#)』の「Configure CVP Devices for Cloud Connect」セクションを参照してください。

 注 : これはUCCE専用です。この手順はPCCEには必要ありません。



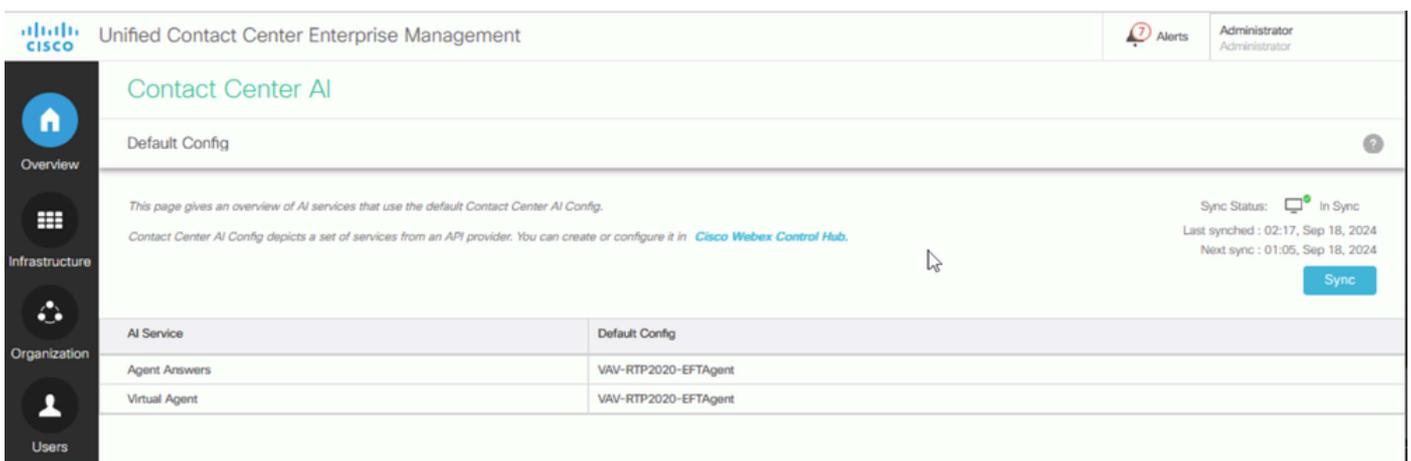
The screenshot shows the Cisco Unified Customer Voice Portal interface. The page title is "Cloud Connect". A dropdown menu for "Device" is set to "CVP186". A warning message states: "Change in value requires restart of Cisco-CVP CallServer service." The configuration fields are as follows:

Publisher IP Address / Hostname	10.64.32.183
Subscriber IP Address / Hostname	Subscriber IP Address / Hostname
Username	Administrator
Password	*****

At the bottom right, there is an "Activate Windows" watermark and a "Save" button.

ステップ 4 : Cloud Connect証明書をCVPサーバにインポートします。詳細については、[設定](#)の「Unified CVPキーストアへのクラウド接続証明書のインポート」の項を参照してください。 [Cisco Unified Customer Voice Portalガイド](#)

ステップ 5 : CCAI設定をすべてのコールタイプに関連付けるには、Control Hubでデフォルトのエージェント応答機能を選択していることを確認する必要があります。Unified CCE Administrationで、Overview > Features > Contact Center AIの順に移動し、Cisco Billを選択すると、すべてのコールタイプに対して選択されたデフォルトのエージェント応答機能が表示されます。

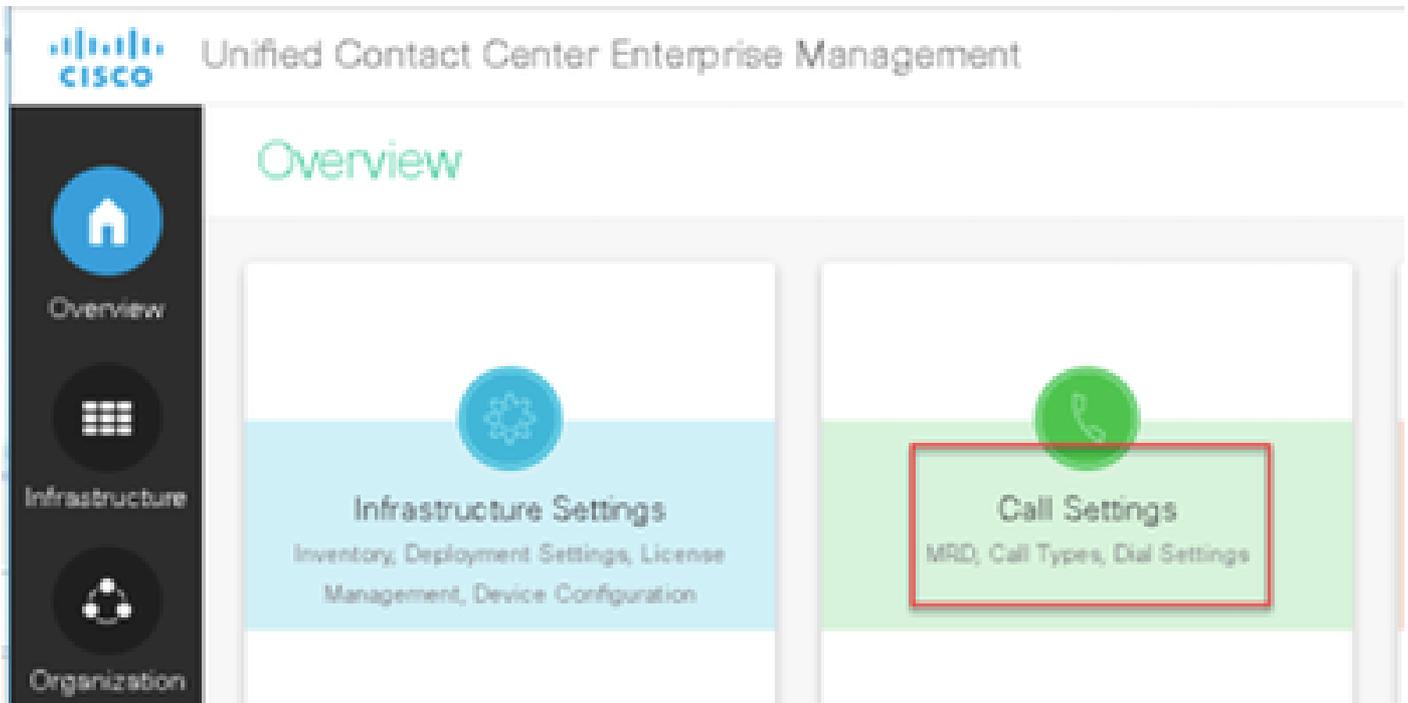


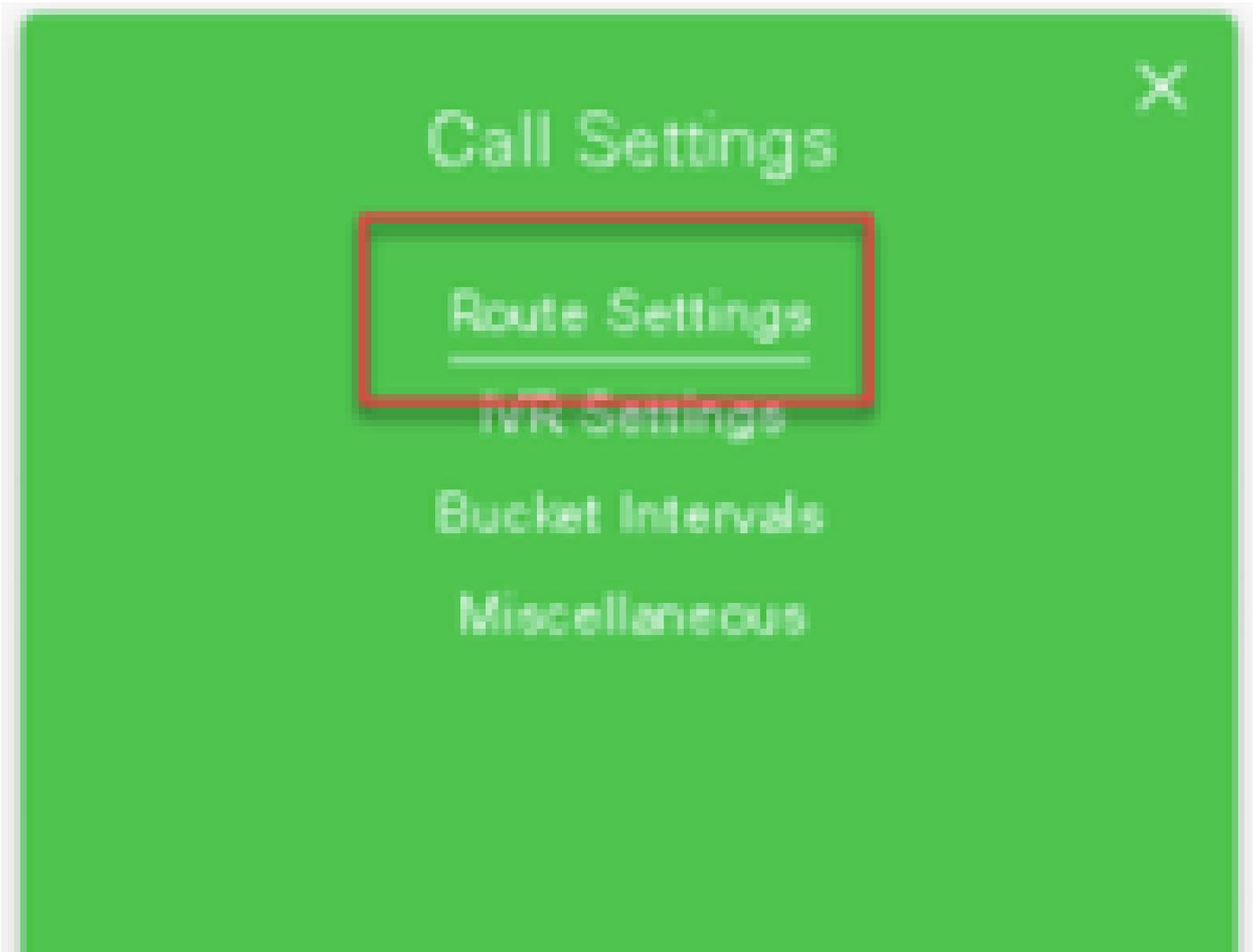
The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The page title is "Contact Center AI". The "Default Config" section is active. A message states: "This page gives an overview of AI services that use the default Contact Center AI Config. Contact Center AI Config depicts a set of services from an API provider. You can create or configure it in [Cisco Webex Control Hub](#)." The "Sync Status" is "In Sync". The "Last synced" time is "02:17, Sep 18, 2024" and the "Next sync" time is "01:05, Sep 18, 2024". A "Sync" button is visible. Below the message is a table:

AI Service	Default Config
Agent Answers	VAV-RTP2020-EFTAgent
Virtual Agent	VAV-RTP2020-EFTAgent

手順 6 : CCAIコンフィギュレーションをコールタイプのサブセットだけに適用する場合、または特定のコールタイプのグローバルコンフィギュレーションをオーバーライドする場合は、この操作を実行します。

1. Web管理ツールで、[コール設定] -> [ルート設定]に移動し、[コールタイプ]を選択します。





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. 「Contact Center AI」タブをクリックし、Control Hubで構成されているContact Center AIを選

押し、「保存」をクリックします。

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The main heading is "Route Settings" and the sub-heading is "Edit CumulusAnswer1". The "Contact Center AI" tab is selected and highlighted with a red box. Below the tabs, there is a search bar containing "WU-RTP2020-EFTAgent". A modal window titled "Select Contact Center AI Configuration" is open, displaying a table with the following content:

Name	Description
AA-TACRCDN	Agent Answers feature for RCDN
WU-RTP2020-EFTAgent	
Webex CCAI Config	Use this Config to enable Clac...

The "AA-TACRCDN" row is highlighted with a red box, and a mouse cursor is pointing at it.

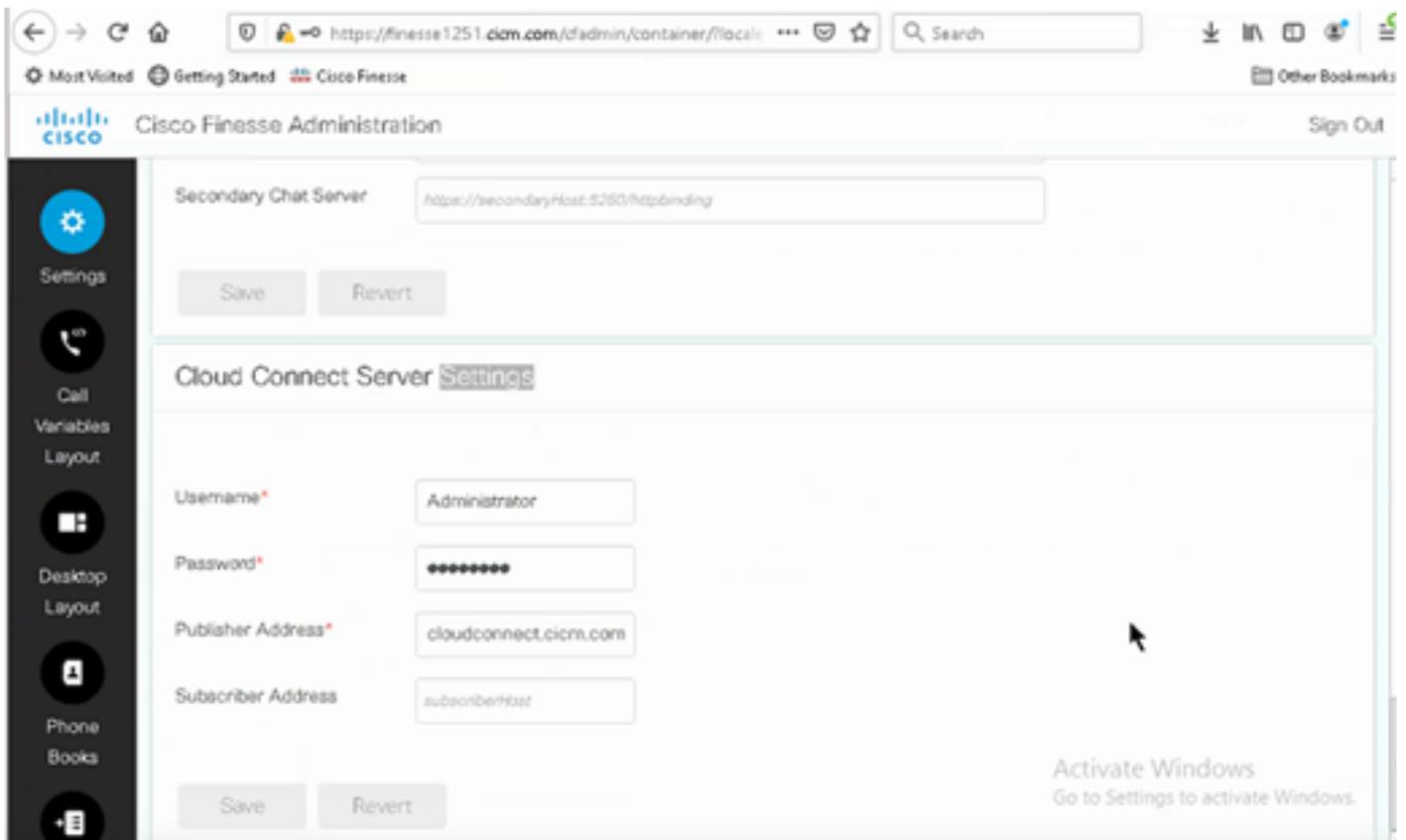
Finesseの設定

 注：手順1～3はUCCE専用です。PCCEの場合は、ステップ4から始めます。

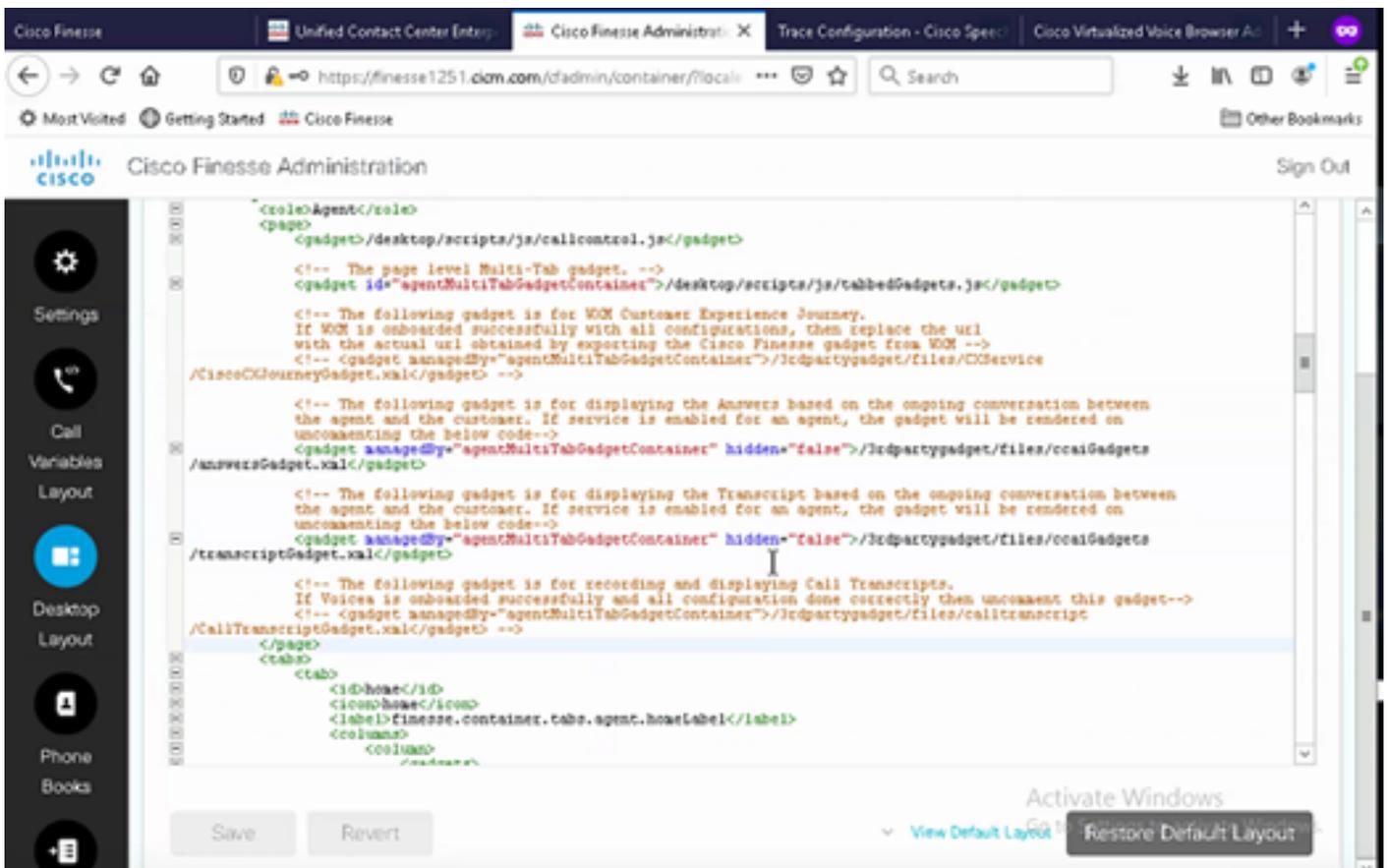
ステップ 1：Cisco FinesseでCloud Connectをプロビジョニングします。詳細については、『[Cisco Finesseアドミニストレーションガイド](#)』のトピック「Cloud Connectサーバの設定」を参照してください。

ステップ 2：Finesse管理ページを開き、設定とCloud Connectに移動します。

ステップ 3：Cloud Connect Server Settingsで、パブリッシャとサブスクリバのクレデンシャルとFQDNを指定します。



ステップ 4 : Finesseデスクトップレイアウトにエージェント応答ガジェットを追加します。Cisco Finesse管理ページで、デスクトップレイアウトをクリックし、エージェント応答に関連するガジェット情報のコメントを削除します。



ステップ 5 : CCE Administration ページで Agents を選択し、Manage Agents で CCAI サービスを有効にします。有効にすると、エージェント応答ガジェットが [ホーム] タブに表示され、通話中に関連する記事や提案が表示されます。ガジェットの使用方法の詳細については、[コンタクトセンター AI ガジェットガイド](#) を参照してください。ガジェットの自動非表示/非表示解除および通知機能は、ガジェットが Cisco Finesse でマルチタブガジェットとして設定されている場合にのみ使用できません。詳細については、[Cisco Finesse アドミニストレーションガイド](#) の Agent Answers Gadget を参照してください。

Unified Contact Center Enterprise Management

Overview

The screenshot displays the 'Overview' section of the Unified Contact Center Enterprise Management interface. It features four main categories, each with a distinct icon and color scheme:

- Infrastructure Settings** (Blue icon): Inventory, Deployment Settings, License Management, Device Configuration
- Call Settings** (Green icon): MRD, Call Types, Dial Settings
- Digital Channels** (Orange icon): Configure, Email and Chat
- User Setup** (Purple icon): Agents, Administrators, Roles

The 'User Setup' category is highlighted with a red rectangular box, and a mouse cursor is positioned over it, indicating it is the selected option.



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)	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*	sjeffers				
First Name*	Sandra				
Last Name*	Jefferson				
Agent ID	1080				
Description	Cumulus - Main Agent				
Desk Settings	DefaultAgentDeskSettings				
Department	Global				
Site	Main				
Team	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

 注： Finesseサーバにcors allowed_originが設定されている場合、utils finesse cors allowed_origin add [https://{Cloudconnect FQDN}](https://Cloudconnect FQDN)コマンドを使用してクラウド接続サーバを追加します。クラウド接続サーバを追加した後、Finesse tomcatとFinesse Notification

 Serviceを再起動します。

CUBEおよびCVPの設定

エージェント応答が、サポートされているCUBEプラットフォームで設定されていることを確認します。サポートされているCUBEプラットフォームと設定の詳細については、『Cisco Unified Border Elementコンフィギュレーションガイド – Cisco IOS XE 17.6以降』

(<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>)の「クラウド音声サービス用のWebSocketベースのメディアフォーキング」の章を参照してください。

 注：エージェント応答機能は、WxCC Data Center Webex Servicesの代わりに、CCE 12.6.2およびCVP 12.6.2 ES15以降でRTMS Data Center Webex Servicesを使用します。RTMS WebexサービスはGCM暗号のみをサポートしています。Cisco IOS XE 17.12.1a以降では、GCM暗号が有効になっています。サポートされるCUBE/VCUBE Cisco IOSバージョンについては、最新の『PCCE/UCCE機能ガイド』および互換性マトリクスを参照してください。

ステップ 1：CUBE/VCUBEで、コンフィギュレーションモードに入ります。

Config t

ステップ 2：CVPが分岐要求を送信できるように、INVITEメッセージにCall-Info SIPヘッダーを追加する音声クラスSIPプロファイルを作成します。

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

ステップ 3：メディアストリームサービスプロファイルを作成します。

```
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
```

ステップ 4：メディアストリームサービスプロファイルをメディアクラスに関連付けます。

ステップ5:CVPに向かう発信ダイヤルピアにSIPおよびメディアプロファイルを追加します。

```
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
```

 注：次のメディアフォークはサポートされていません。ネットワークベースの録音、メディアプロキシ、および拡張メディアフォーク（XCCまたはXMF）。

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

現在のところ、この設定に関してトラブルシューティングを行うための特別な情報はありません。

関連情報

- [シスココンタクトセンターソリューションおよび設計ガイド12.6](#)
- [PCCE機能ガイド12.6.2](#)
- [UCCE機能ガイド12.6.2](#)
- [CUBE用WebSocketフォーク](#)
- [CCE互換性マトリックス12.6.X](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。