

Configuratie van CCE Agent-antwoorden en Call Transcripts

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Configureren](#)

[Dialogflow-project](#)

[Wat is een Dialogflow?](#)

[Webex Control Hub-configuratie](#)

[CCE-configuratie](#)

[Configuratie finesse](#)

[Configuratie VCUBE en CVP](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u de antwoorden en transcripten van de Agent van het Contactcenter Enterprise (CCE) kunt configureren die zijn geïntegreerd met Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI).

Bijgedragen door Ramiro Amaya Cisco TAC Engineer en Adithya Udupa, en Raghu Guvvala, Cisco Engineers.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCS) release 12.6
- Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCE) release 12.6
- CVP (Customer Voice Portal)
- Cisco Finesse 12.6
- Cisco Unified border element (CUBE) of spraakgateway (GW)
- Google Dialogflow
- Control-hub

Gebruikte componenten

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

- UCS UCS release 12.6
- CVP 12.6 ES6
- Cisco Finesse 12.6 ES1
- Google Dialogflow
- Control-hub
- VCUBE - Cisco IOS XE Bengaluru 17.4

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

Achtergrond

CCE 12.6 introduceert de functie Agent Answers, waarin een agent wordt voorzien van relevante suggesties en aanbevelingen in real time voor de agent om te overwegen. De suggesties en aanbevelingen zijn gebaseerd op het gesprek tussen de beller en de agent.

Vaker ontberen agenten de diepte van kennis over de producten en diensten van het bedrijf dat ze dienen. Agent Answers verbetert uw ervaring omdat de tijdige suggesties de mogelijkheid van de agent om te reageren verbeteren. Bedrijven kunnen besparen op trainingskosten en tijd.

Daarnaast introduceert CCE 12.6 ook Call Transcriptdiensten die de agenten bijstaan door gebruik te maken van Artificial Intelligence (AI) en Natural Language Understanding (NLU). Deze services zijn beschikbaar voor de agents in de Cisco FineReader-desktopgadgets. De Call Transcript gadget converteert de doorlopende discussie dynamisch naar tekst en stelt de tekst voor aan een agent voor realtime bekijken en verwijzen.

Opmerking: in deze release wordt alleen Google Natural Language Processing (NLP) ondersteund.

Opmerking: deze optie wordt alleen ondersteund in VCUBE en CVP 12.6 ES6 is vereist om de conferentie en overdracht van Agent Answers te ondersteunen.

Configureren

Dialogflow-project

Google Dialogflow agent moet worden gecreëerd en de kennisbank moet worden toegevoegd voordat u de configuratie Agent Answers start. Je hebt een Google-serviceaccount, een Google-project en een Dialogflow-virtueel agent nodig. Vervolgens kunt u de kennisbasis toevoegen aan de Dialogflow-virtuele agent.

Wat is een Dialogflow?

Google Dialogflow is een geconvergeerde User Experience (UX)-platform dat merkmunieke,

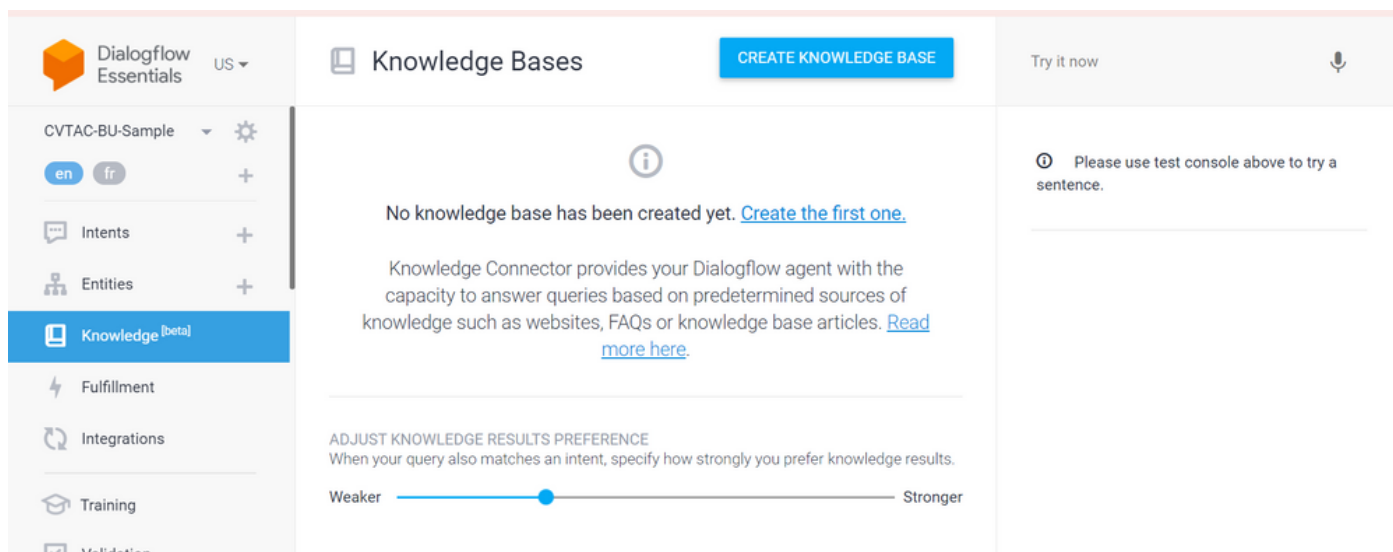
natuurlijke taalinteracties mogelijk maakt voor apparaten, toepassingen en services. Met andere woorden, Dialogflow is een raamwerk dat NLP / NLU (Natural Language Understanding) diensten verleent. Cisco wordt geïntegreerd met Google Dialogue Flow voor Cisco Virtual Agent en voor antwoorden en transcripties van agents.

Wat betekent dit voor jou? Dit betekent dat u in principe een virtuele agent kunt maken op Dialogflow en deze vervolgens kunt integreren met Cisco Contact Center Enterprise.

als u informatie nodig hebt over hoe u een virtueel agent- of Dialogflow-project kunt maken, gaat u naar: [CVP CVA configureren](#)

Dit zijn de stappen om de Knowledge Base toe te voegen aan de Virtual Assistant Voice (VAV), ook bekend als Cisco Virtual Agent (CVA).

Stap 1. Meld u aan bij Dialogflow Console, selecteer de agent en klik op **Kennis**: [Dialogflow Console](#)



The screenshot shows the Dialogflow Knowledge Bases console. On the left is a navigation sidebar with options: CVTAC-BU-Sample (with language toggles for 'en' and 'fr'), Intents, Entities, Knowledge (beta), Fulfillment, Integrations, Training, and Validation. The main content area is titled 'Knowledge Bases' and features a 'CREATE KNOWLEDGE BASE' button. Below this, an information icon is followed by the text: 'No knowledge base has been created yet. [Create the first one.](#)' and 'Knowledge Connector provides your Dialogflow agent with the capacity to answer queries based on predetermined sources of knowledge such as websites, FAQs or knowledge base articles. [Read more here.](#)' At the bottom, there is a section for 'ADJUST KNOWLEDGE RESULTS PREFERENCE' with a slider ranging from 'Weaker' to 'Stronger'. On the right side of the console, there is a 'Try it now' button and a microphone icon, with a note: 'Please use test console above to try a sentence.'

Stap 2. Klik op de pagina Kennisbases maken, klik op **KENNISBASIS MAKEN**, geef de kennisbank een naam en klik op **Opslaan**.

Dialogflow Essentials US

CVTAC-BU-Sample

en fr

Intents

Entities

Knowledge ^[beta]

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

Configure CVA

SAVE

After you name and save this knowledge base, you can add knowledge documents such as websites, FAQs or knowledge base articles.

Stap 3. Voeg een document of link toe aan de kennisbank die zojuist is gemaakt. Klik op **De eerste maken**.

Dialogflow Essentials US

CVTAC-BU-Sample

en fr

Intents

Entities

Knowledge ^[beta]

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

Configure CVA

SAVE

No knowledge document has been created yet. [Create the first one.](#)

Knowledge documents are articles or FAQs that your Dialogflow agent can use to generate responses to user queries. [Read more here.](#)

Responses ?

Execute and respond to the user

Respond to your users with a simple

Stap 4. Typ op de pagina Creatie de documentnaam, selecteer het Kennistype, het Mime-type en de Gegevensbron.

Document Name *

CVA Config doc 1

Knowledge Type *

FAQ

Mime Type *

text/html

DATA SOURCE

File on Cloud Storage

gs://bucket-name/object-name

URL

http://www.example.com/faq *

Upload file from your computer

SELECT FILE

Enable Automatic Reload ⓘ

Stap 5. Klik op **MAKEN**.

Knowledge Type *

FAQ

Mime Type *

text/html

DATA SOURCE

File on Cloud Storage

gs://bucket-name/object-name

URL

http://www.example.com/faq *

https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/unified-customer

Upload file from your computer

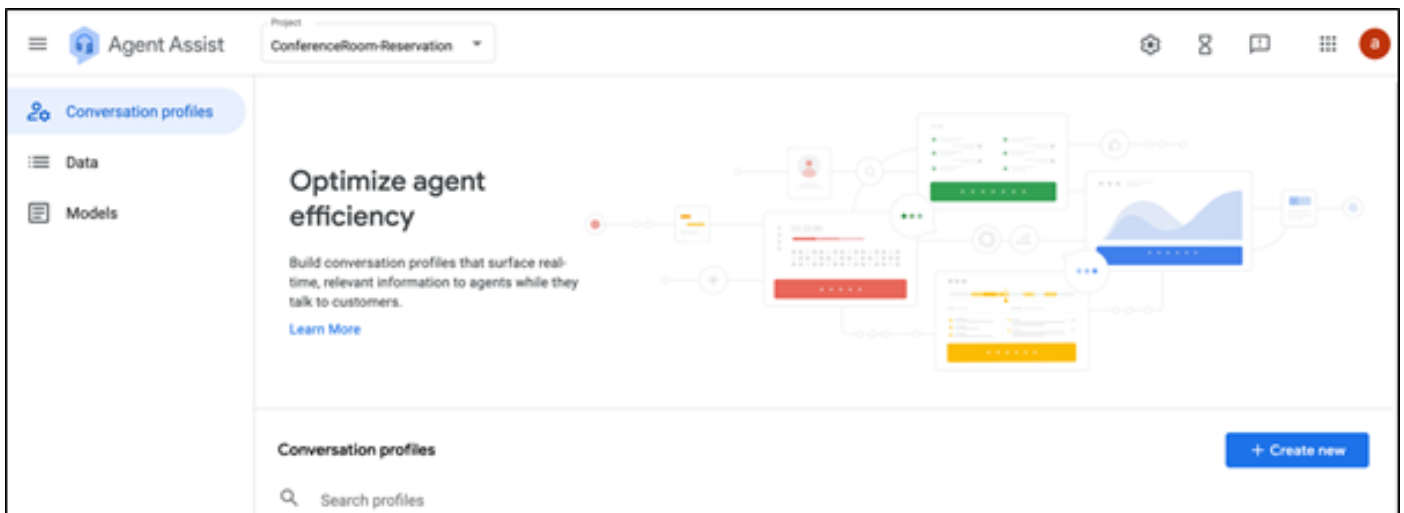
SELECT FILE

Enable Automatic Reload ?

CREATE

Stap 6. Maak een Google AI-profiel.

1. Zodra de KB of Veelgestelde vragen zijn bijgewerkt voor Dialogflow-agent, meld je aan bij [Google Agent Assist](#) en kies je het project dat wordt gebruikt voor de KB/Veelgestelde vragen.
2. Selecteer de **gespreksprofielen** en klik op **Nieuw maken** zoals in de afbeelding.



3. Werk deze gegevens bij terwijl u het gespreksprofiel maakt en klik op **aanmaken**.

- Display name - Geef een naam op om het profiel te identificeren.
- Suggestietypen - Klik op basis van wat u hebt geselecteerd in het tabblad Knowledge Bases (KB) in Dialogflow User Interface (DF UI). Het moet veelgestelde vragen of artikelen zijn.
- Zodra u dit doet, verschijnen alle KBs die in PDF UI pagina worden gemaakt, hier automatisch. Selecteer de juiste optie.
- Werkte enkele andere verplichte velden zoals **Sentiment Analysis** bij of update de standaardwaarden gebaseerd op de vereiste zoals **vertrouwendrempel** of **maximale suggesties**, enzovoort.

The screenshot shows the 'New conversation profile' configuration page in the Agent Assist interface. The page is titled 'New conversation profile' and is part of the 'ConferenceRoom-Reservation' project. The left sidebar contains navigation options: 'Conversation profiles', 'Data', and 'Models'. The main content area includes the following sections:

- Display name:** A text input field containing 'TestConverstaionProfile' with a character count of 23/1024. Below the field is the instruction: 'This will help you find this profile in the conversation profiles list'.
- Suggestion types:** A section with the instruction 'Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents'. It contains three checkboxes:
 - Smart reply: Surface pre-written responses
 - Articles: Surface articles contextual to the conversation
 - FAQs: Auto-surface answers to customer questions
- Knowledge bases:** A dropdown menu under the 'FAQs' section, currently showing 'MytestKB' with a search icon and a help icon.
- Confidence threshold:** A slider control with a value of 0.01. A note states: 'It is recommended to set it to 0.01 initially, then increase it incrementally until you are satisfied with your suggestions'.
- Maximum suggestions:** A text input field containing the value 3.

Retrieval method
Select how suggestions should be surfaced

Inline suggestions (API response)

Pub/Sub messages

Sentiment analysis
Inspect messages from the agent and end customer and identify the prevailing emotional opinion within the text

Enable sentiment analysis

Choose to use Dialogflow
You can leverage models created in Agent Assist to create a Dialogflow virtual agent

Enable virtual agent

[Create](#) [Cancel](#)

- Nu verschijnt het gespreksprofiel op Agent Assist URL.
- Kopieer de integratie-ID. Klik op **Kopiëren naar het klembord**. Dit wordt later gebruikt in de configuratie van de Control Hub.



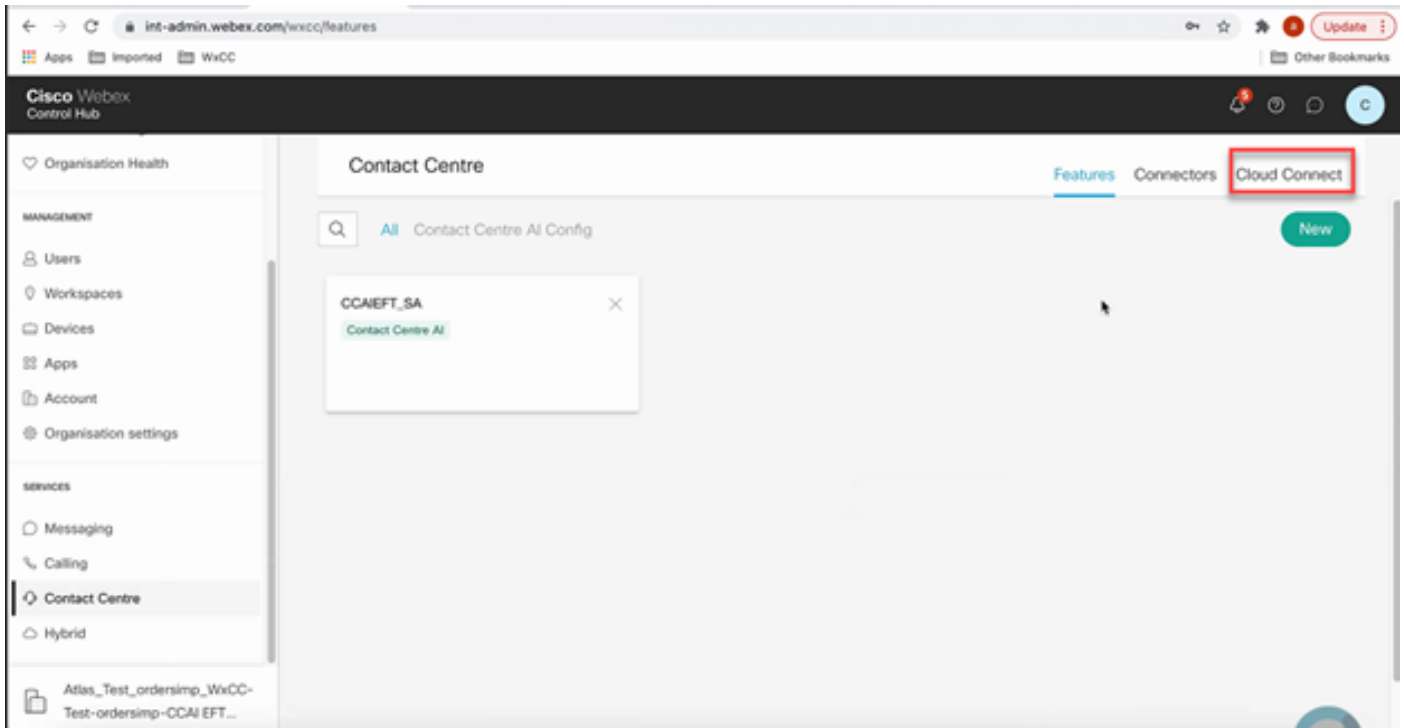
Opmerking: er is geen Dialogflow-configuratie vereist voor Call Transcripts

Webex Control Hub-configuratie

Maak een CCAI-configuratie in Cisco Webex Control Hub bij [Control Hub](#) . Een CCAI-configuratie maakt gebruik van CCAI-connectors om de CCAI-services aan te roepen. Ga voor meer informatie naar het artikel *Configure Contact Center AI* in [Webex Help Center](#)

Stap 1. Zorg ervoor dat de Cloud Connect-uitgever en -abonnee zijn geïnstalleerd. Ga voor meer informatie naar de sectie *Install Cloud Connect* in [Cisco Unified Contact Center Enterprise Installatie- en upgrade-handleiding](#).

Stap 2. Log in op Webex Control Hub. Navigeer naar contactcenters en klik op **Cloud Connect**.

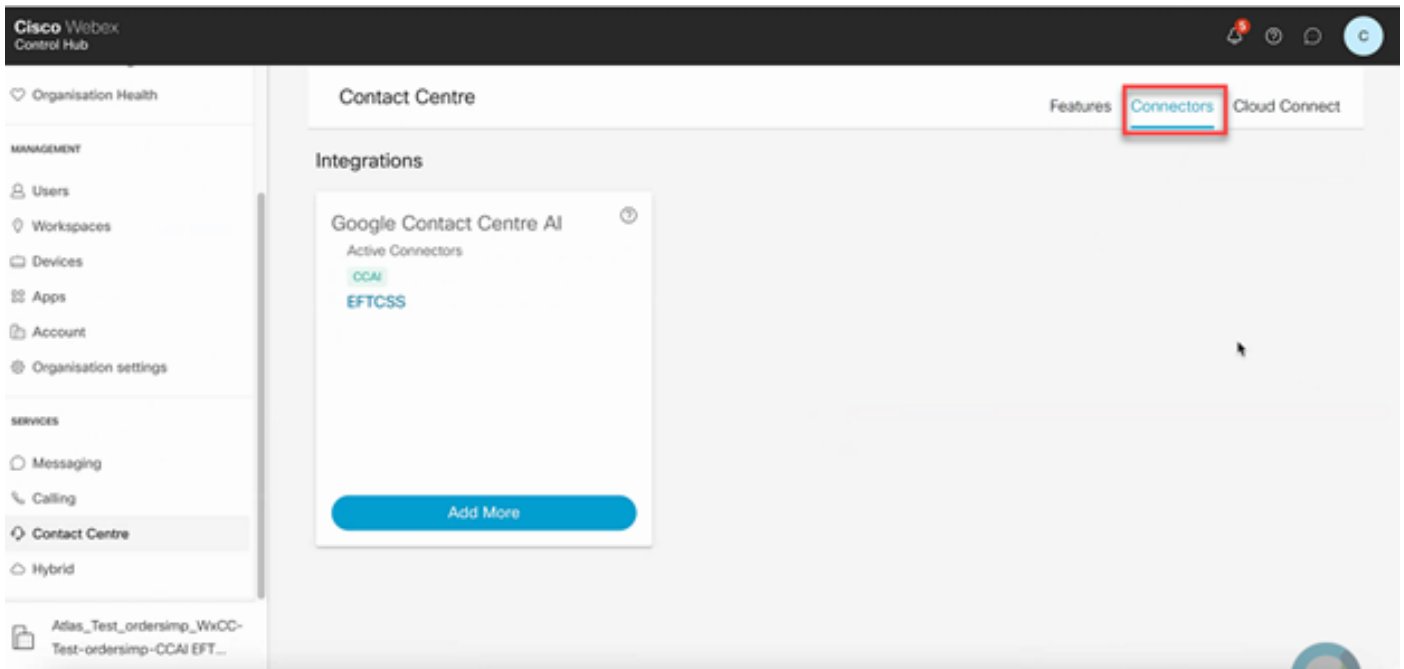


Stap 3. Voer in het venster Cloud Connect de naam en de volledig gekwalificeerde domeinnaam (FQDN) van Primary Cloud Connect in.

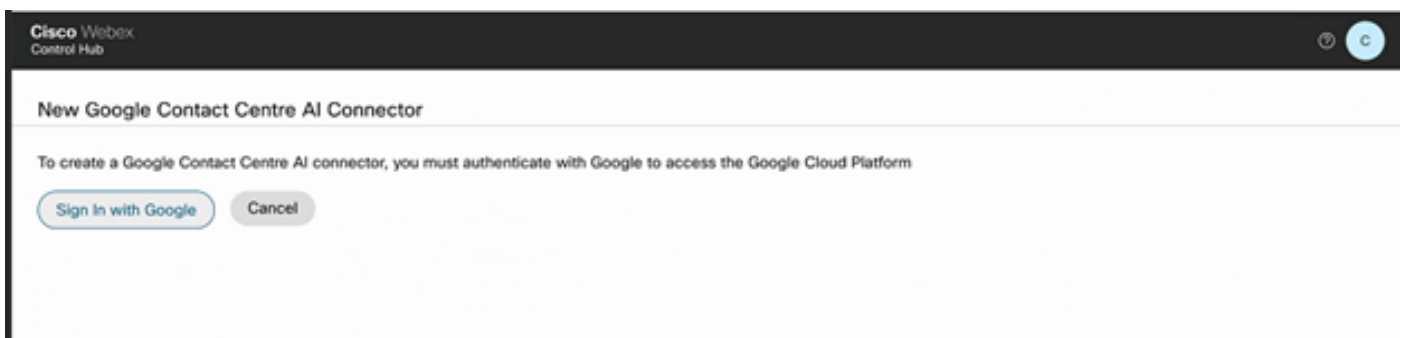
The screenshot shows a dialog box titled 'Add Cloud Connect Cluster'. It has two main input sections. The first is labeled 'Display Name' with a text box containing 'Enter Name'. Below it, the text reads: 'Display Name of the on-premises Cloud Connect cluster which is being Registered to the cloud'. The second section is labeled 'FQDN' with a text box containing 'Fully Qualified Domain Name'. Below it, the text reads: 'Enter the FQDN of primary Cloud Connect node from the deployment being Registered'. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancel' and 'Register'.

Stap 4. Voer in het venster Cloud Connect de naam en het FQDN van Primary Cloud Connect in en klik op **Register**.

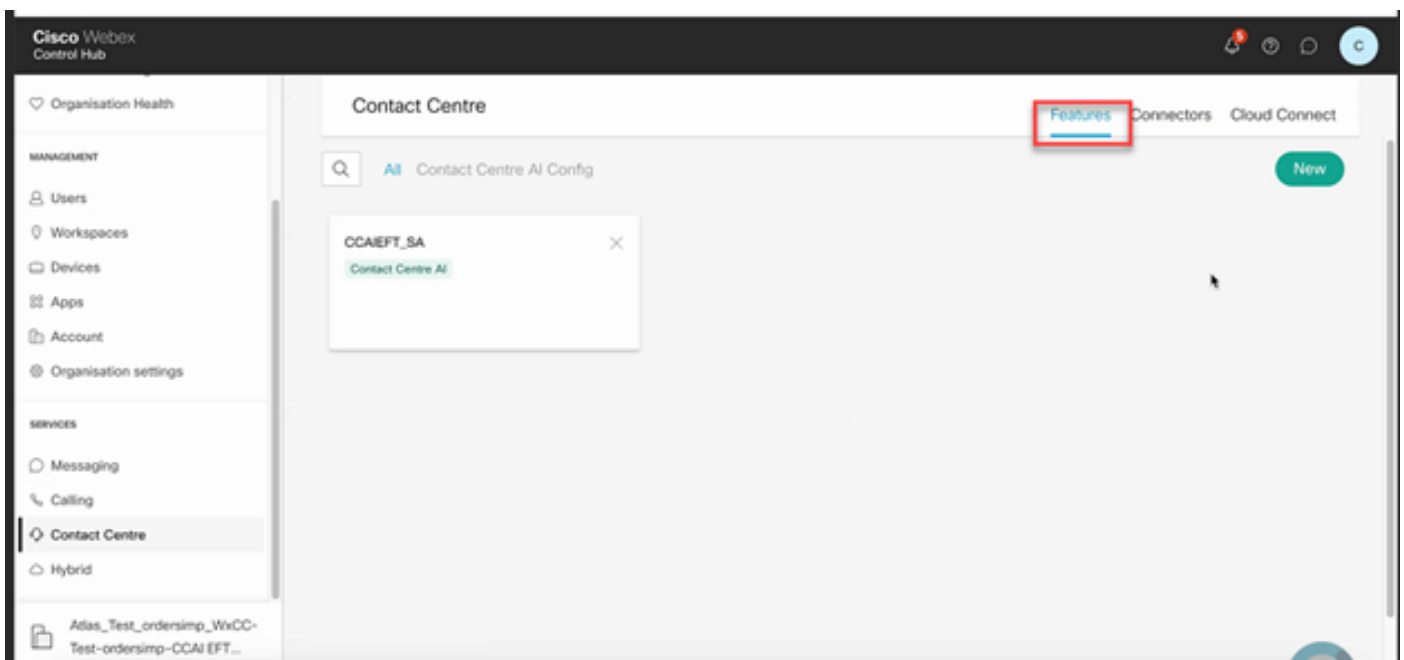
Stap 5. Voeg een connector toe. Selecteer in het venster Contactcenter het tabblad **Connectors**.



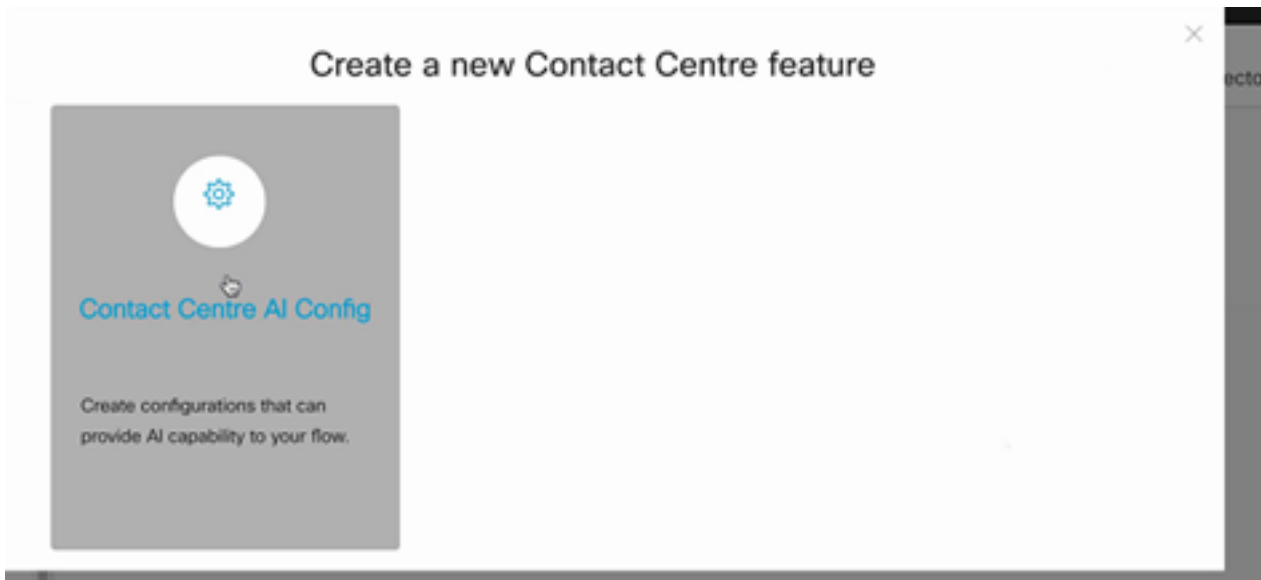
Stap 6. Als er al een connector is toegevoegd en u moet er nog een toevoegen, klik dan op Meer toevoegen. Meld u aan bij Google en volg de instructies.



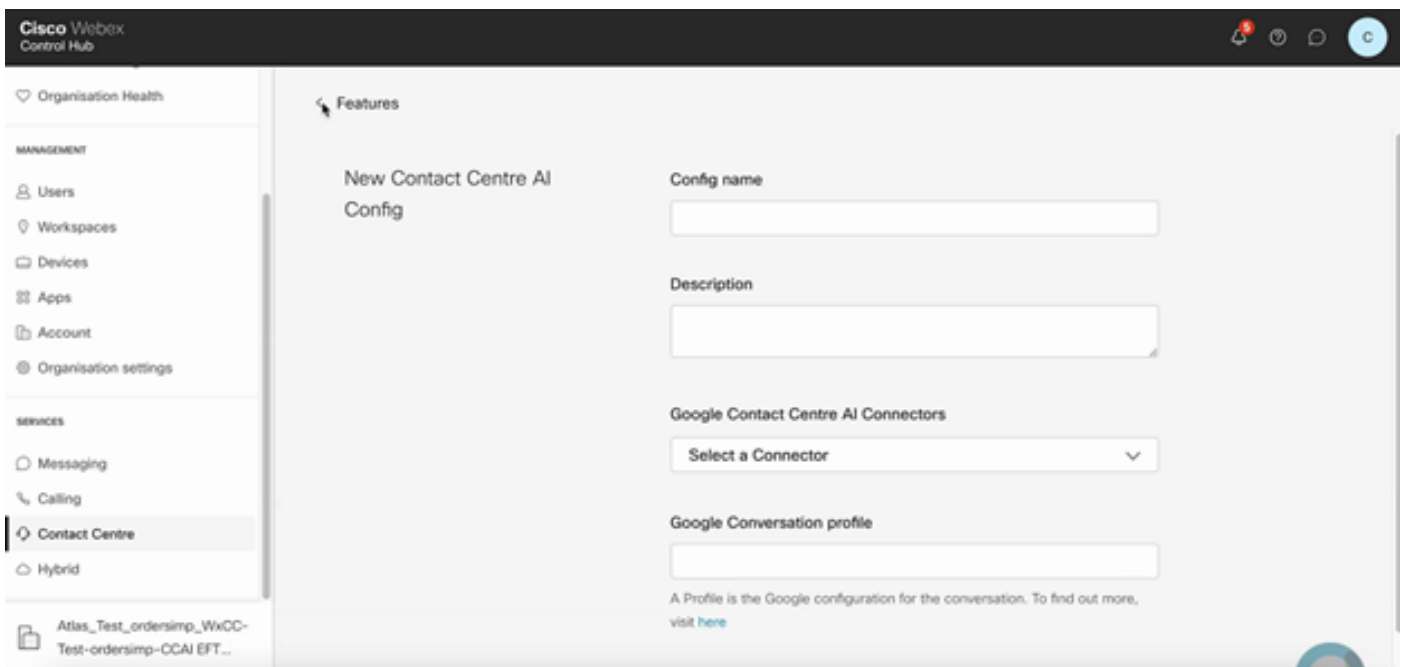
Stap 7. Voeg nu de functies toe. Klik op de pagina Contactcenter op Functies en klik op Nieuw.



Stap 8. U bevindt zich nu op de pagina Een nieuw contactcenters maken. Klik op Contactcenter voor AI-configuratie.

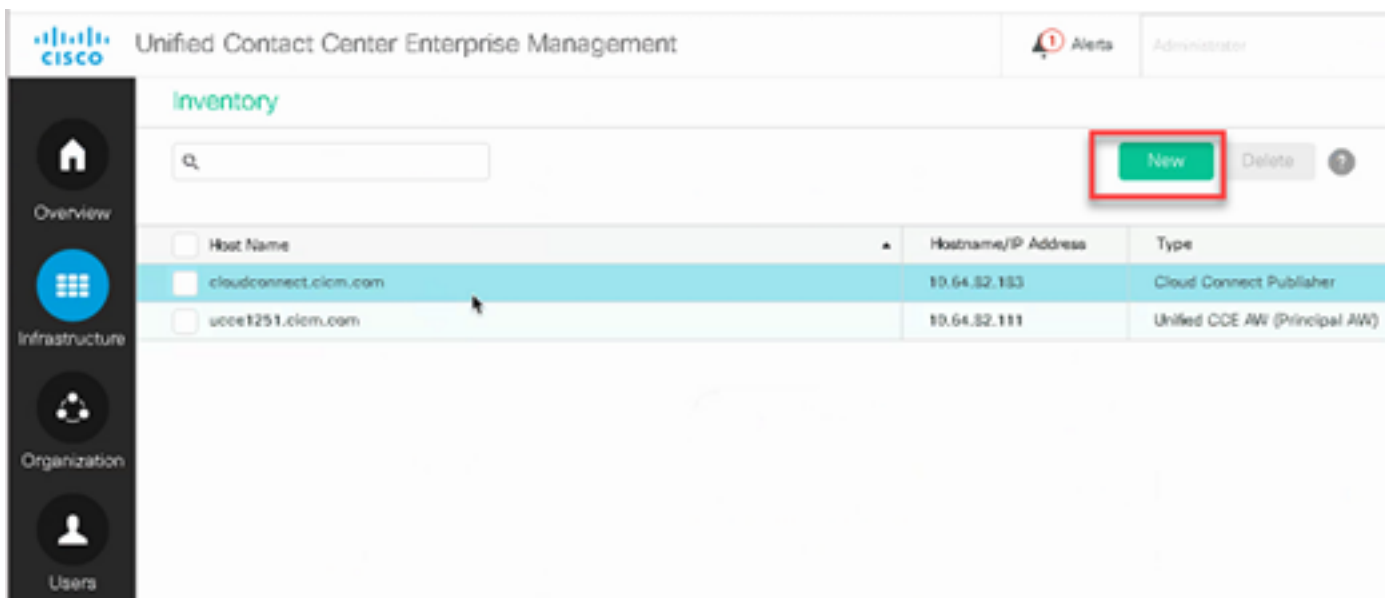


Stap 9. Verstrek de eigenschapinformatie, selecteer de reeds toegevoegde schakelaar en het Googleprofiel dat wordt gemaakt.

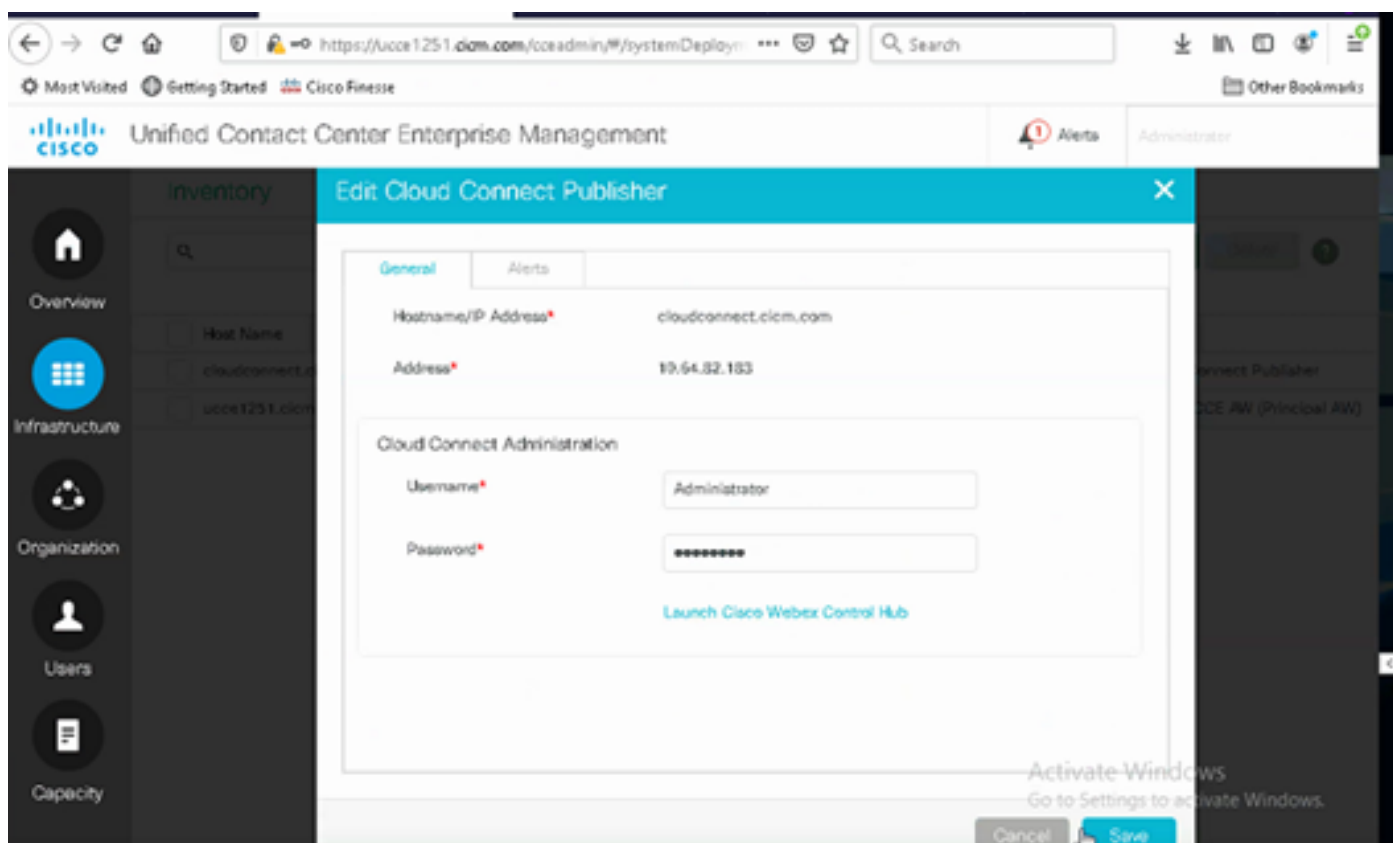


CCE-configuratie

Stap 1. Open op UCS AW de optie Cisco Web Administration en navigeer naar Inventory. Klik op **New** (Nieuw).



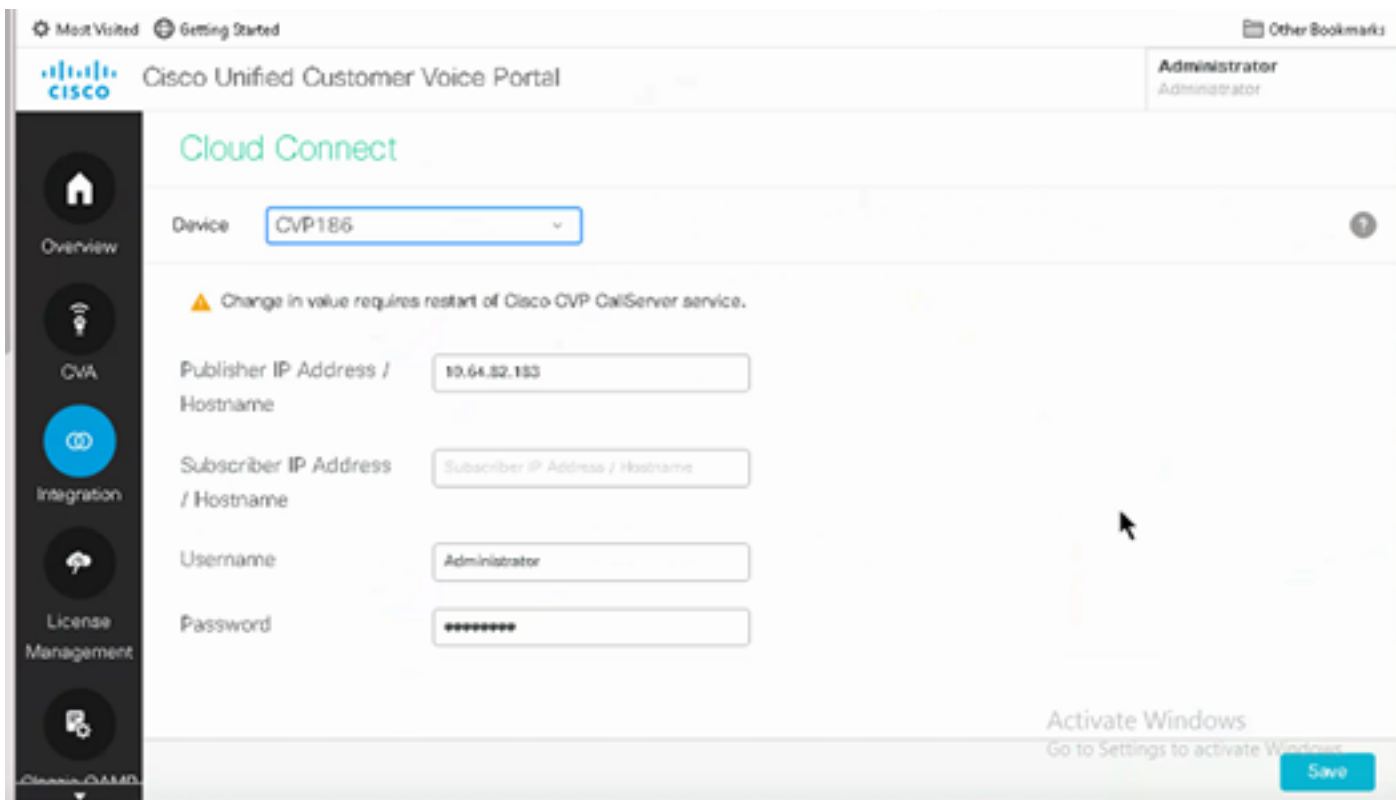
Stap 2. Voeg Cloud Connect toe en geef de FQDN en referenties op.



Opmerking: Raadpleeg deze documenten voor de uitwisseling van PCCE-certificaten: [zelfondertekende certificaten in een PCCE-oplossingen](#) en [PCCE-componenten beheren certificaat voor SPOG](#). Raadpleeg voor UCCE het [zelfondertekende certificaat dat op UCCE is uitgewisseld](#).

Stap 3. Configuratie van Cloud Connect in de CVP Operations Console (OAMP). Ga voor meer informatie naar de sectie *CVP-apparaten configureren voor cloudverbinding* in de [beheershandleiding voor Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

Opmerking: dit geldt alleen voor UCE. Deze stap is niet vereist voor de PCE.

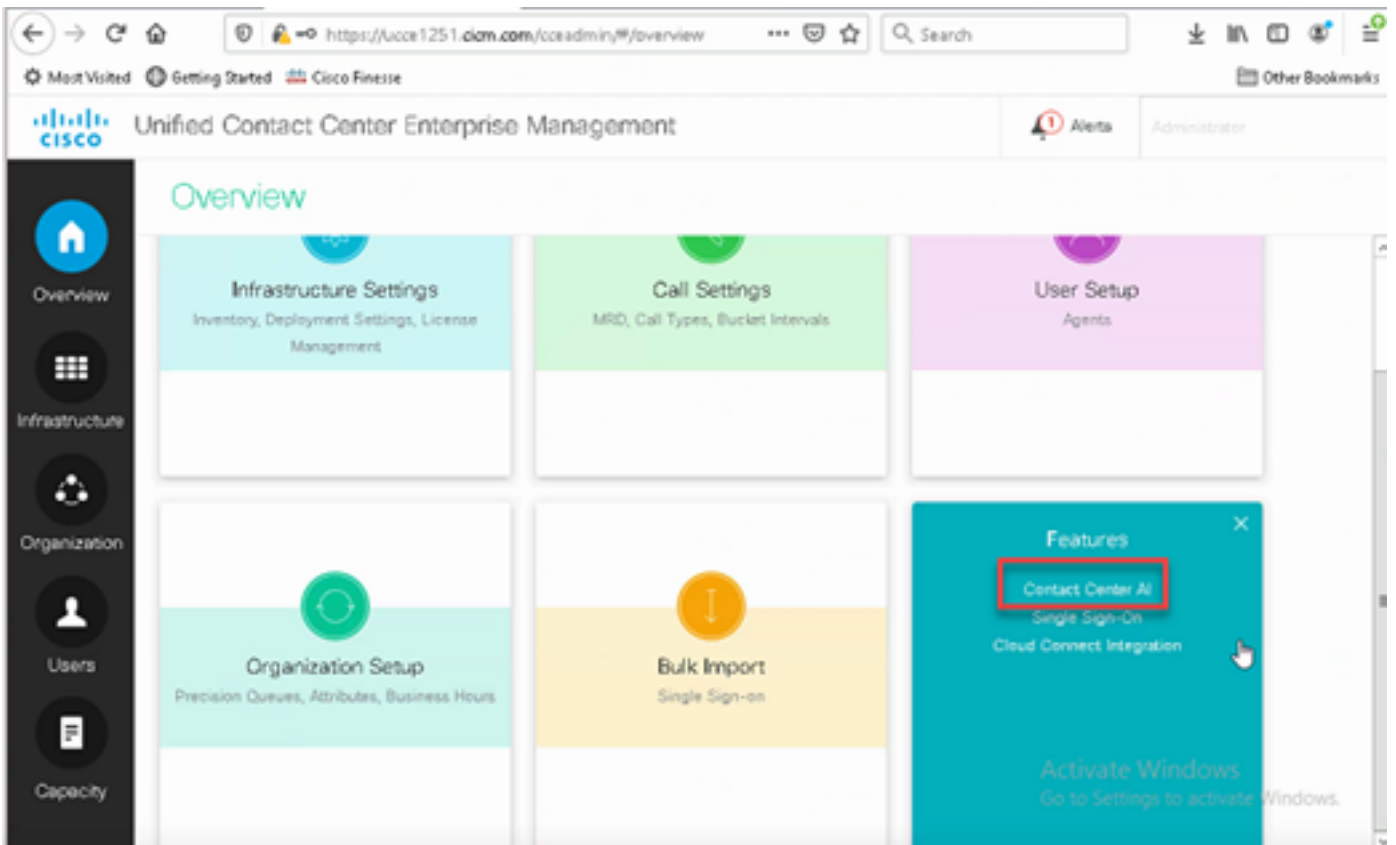


Stap 4. Importeer het Cloud Connect-certificaat naar de CVP-server. Ga voor meer informatie naar het gedeelte *Importeren Cloud Connect-certificaat naar Unified CVP Keystore* in de [Configuration Gids voor Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

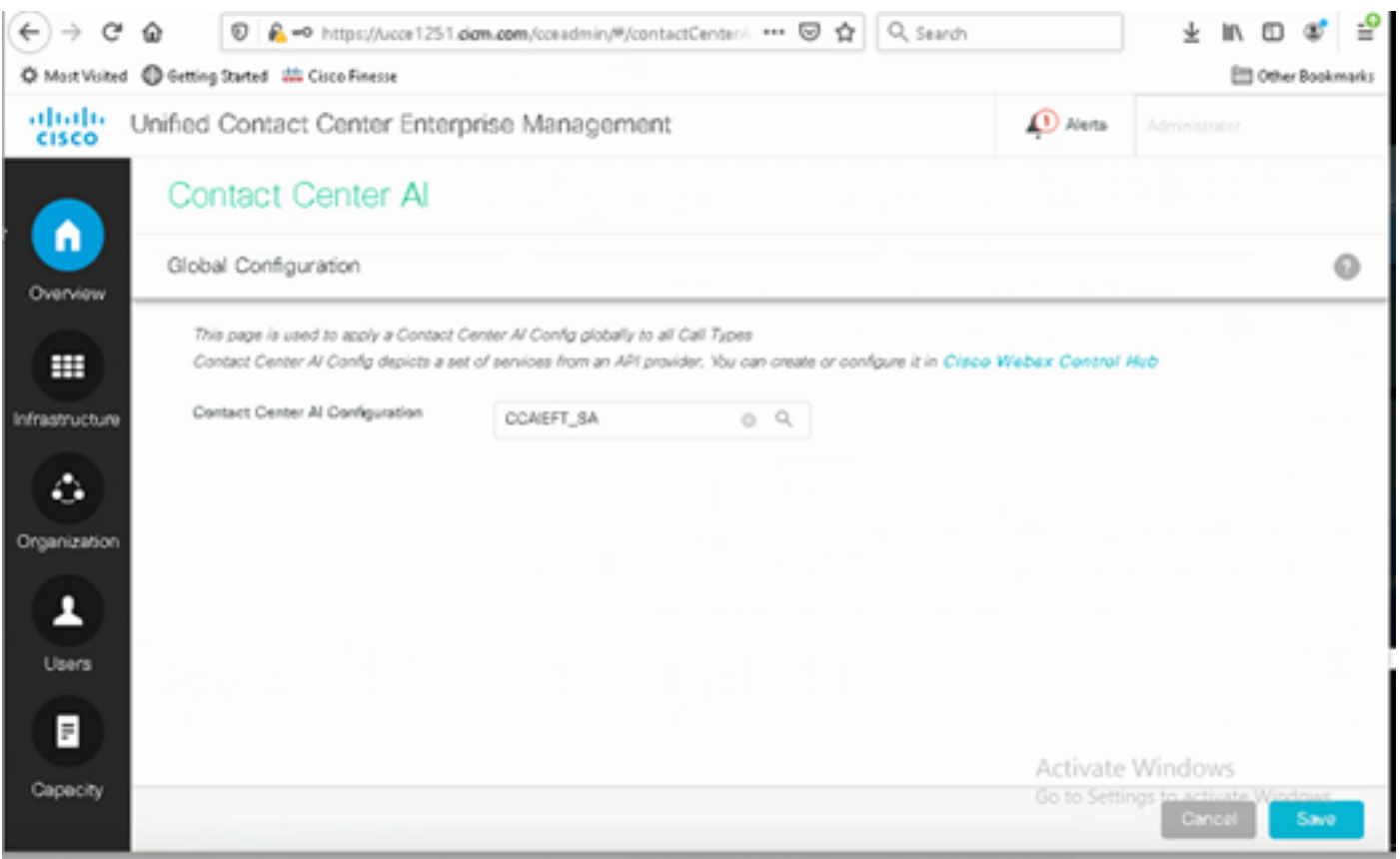
Stap 5. In de Unified CCE-beheerconsole doet u het volgende om de CCAI-configuratie te koppelen aan alle gesprekstypen:

Opmerking: Zorg ervoor dat de AW (SPOG) op PCCE en OAMP op UCCE open communicatie naar ***.wbx2.com** en ***.ciscoccservice.com**

1. Navigeer in AW Web Administration tool naar Functies en selecteer Contact Center AI.

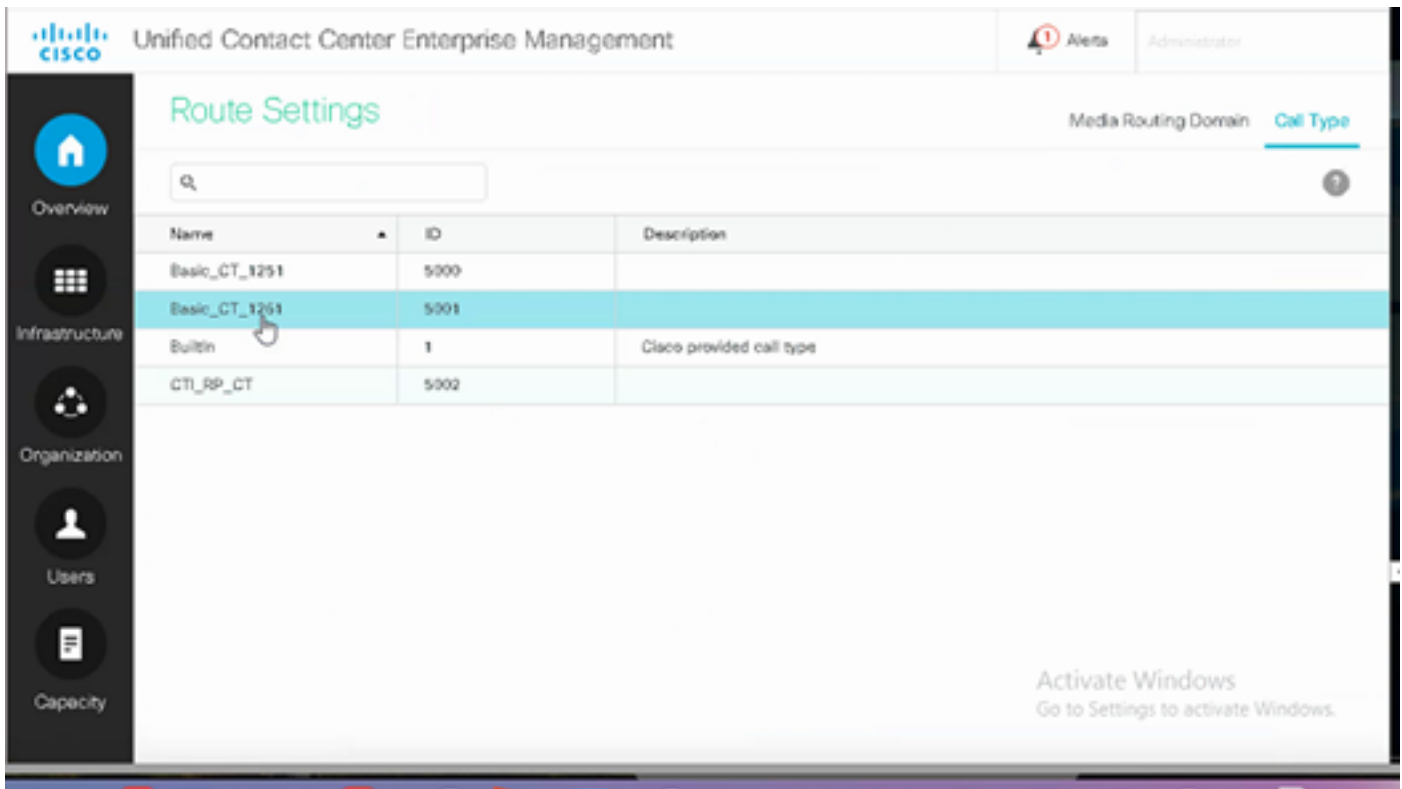


2. Selecteer op de AI-pagina van het contactcenters de CCAI die hiervoor is geconfigureerd in Control Hub.

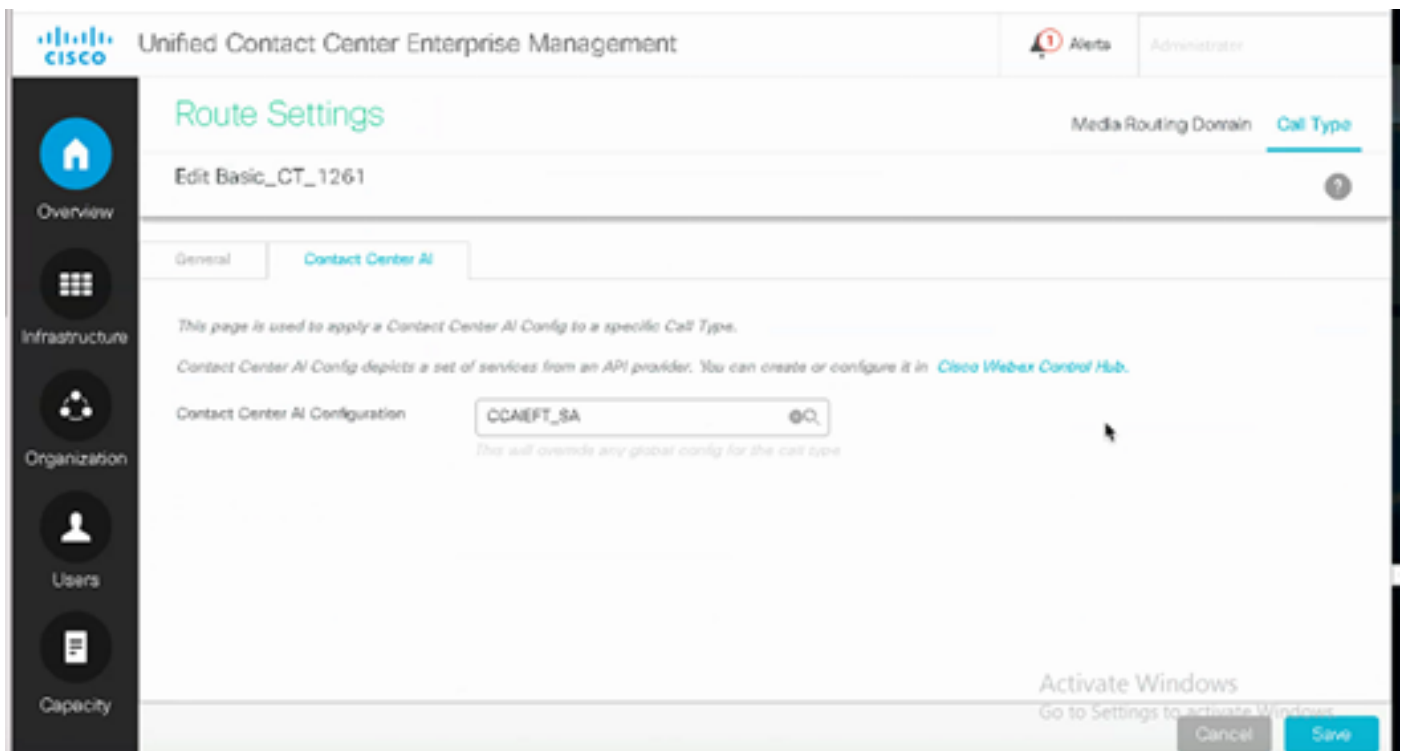


Stap 6. Als u de CCAI-configuratie alleen op een subset van de oproeptypen wilt toepassen of als u de algemene configuratie voor specifieke oproeptypen wilt negeren, doet u dit:

1. Navigeer in Web Administration tool naar Route-instellingen en selecteer Call Type.



2. Klik op het tabblad **Contactcenter AI** en selecteer de Contactcenter AI geconfigureerd op de Control Hub.



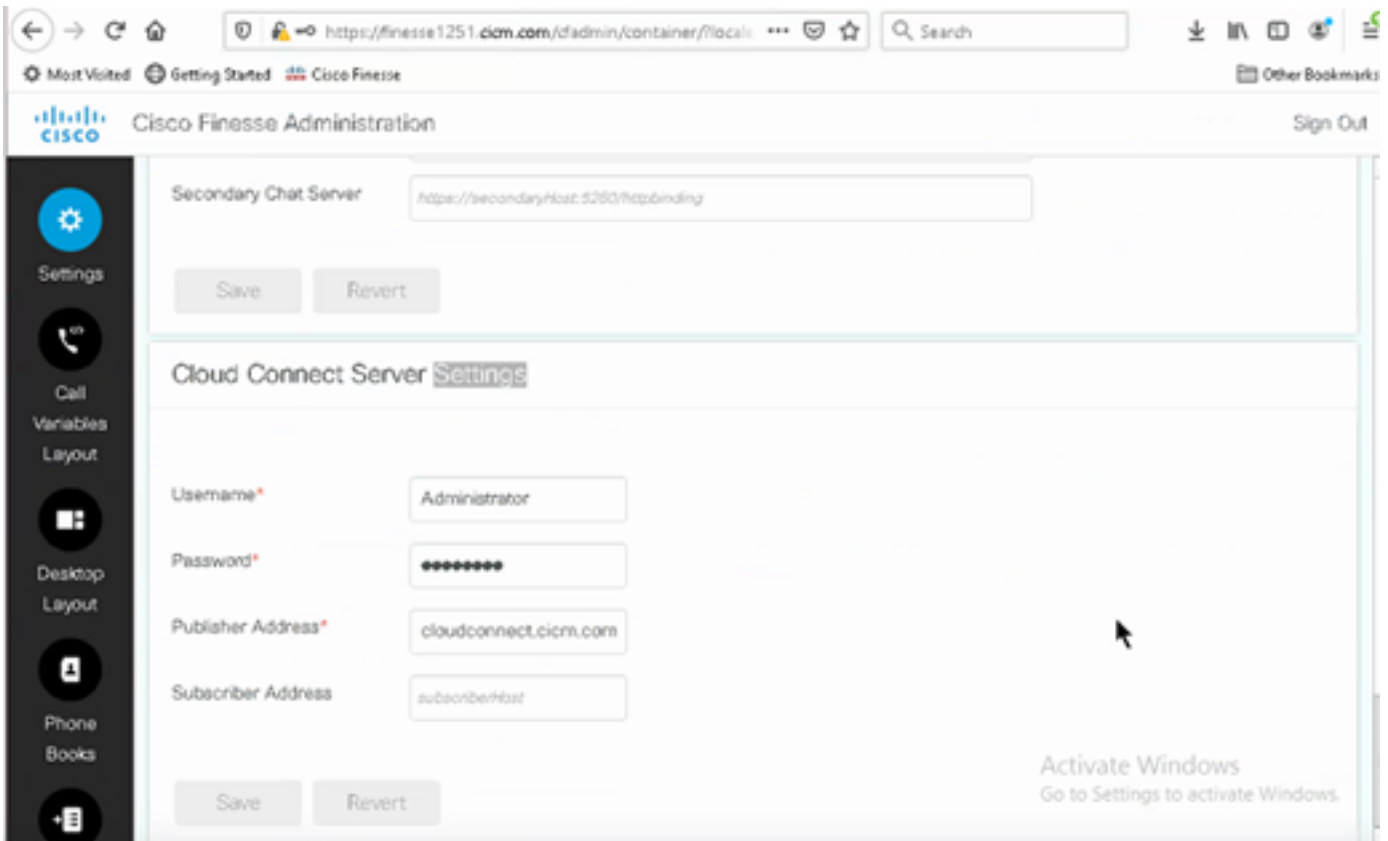
Configuratie finesse

Opmerking: stap 1 t/m 3 is alleen voor UCE. Voor PCE start met Stap 4.

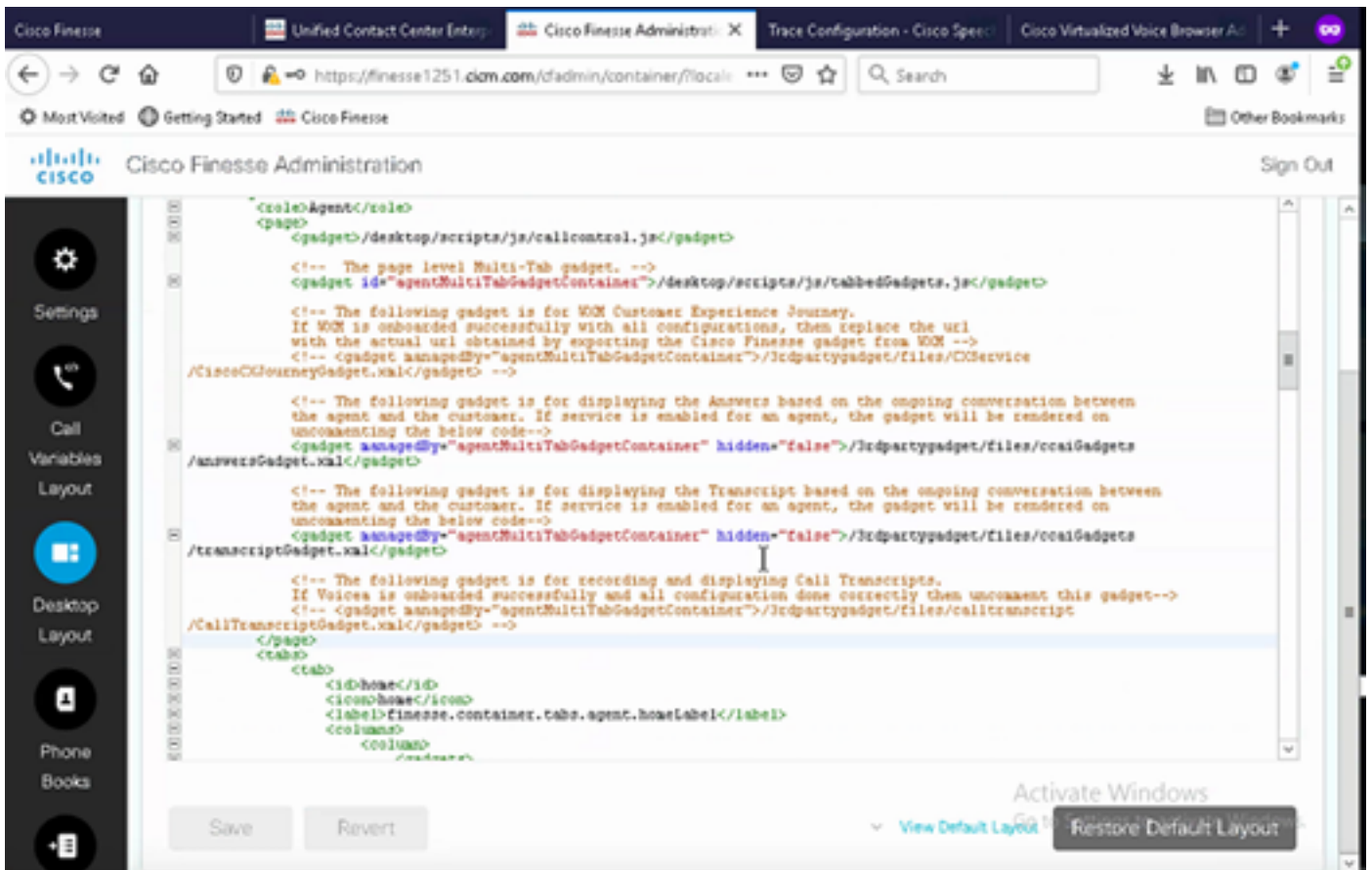
Stap 1. Provision Cloud Connect op Cisco FineReader. Ga voor meer informatie naar het onderwerp *Instellingen voor Cloud Connect Server* in de [Cisco FineReader-beheershandleiding](#).

Stap 2. Open Finesse Admin-pagina en navigeer naar instellingen en Cloud Connect.

Stap 3. Op de Cloud Connect Server-instellingen bieden de referenties en de FQDN van de uitgever en de abonnee.



Stap 4. Voeg de Agent Answers gadget toe in de Finesse Desktop Layout. Klik op de pagina Cisco FineReader-beheer op **Desktoplay-out** en verwijder de opmerking op de gadget-informatie met betrekking tot Agent-antwoorden.



Step 5. Selecteer op de pagina CCE-beheer Agents en op Beheer Agents de CCAI-services. Als deze optie is ingeschakeld, verschijnt de Agent Answers gadget op het tabblad Home en worden relevante artikelen en suggesties weergegeven tijdens een gesprek. Ga voor meer informatie over het gebruik van de gadget naar de *handleiding Contact Center AI Gadgets*. De mogelijkheid voor automatisch verbergen/verwijderen van gadget en meldingen is alleen beschikbaar als de gadget in Cisco Finesse is geconfigureerd als een gadget met meerdere tabbladen. Ga voor meer informatie naar *Agent Answers Gadget* in de [Cisco Finesse Administration Guide](#).

Unified Contact Center Enterprise Management

Agents

Manage Agents Manage Security

<input type="checkbox"/>	Username	Peripheral	Last Name	First Name
<input type="checkbox"/>	1001	CUCM_PG_1	1001	1001
<input type="checkbox"/>	2001	CUCM_PG_1	2001	2001
<input type="checkbox"/>	3001S	CUCM_PG_2	3001	3001
<input type="checkbox"/>	test@ccem.com	CUCM_PG_1	udupa	adithya
<input type="checkbox"/>	test@ccem.com	CUCM_PG_2	udupa	adithya

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Unified Contact Center Enterprise Management

Agents

Manage Agents Manage Security

Edit 1001 1001 (1001)

General Attributes Skill Groups Supervised Teams **Contact Center AI**

Username: 1001

First Name: 1001 3SD Login Enabled

Last Name: 1001 Password: [REDACTED]

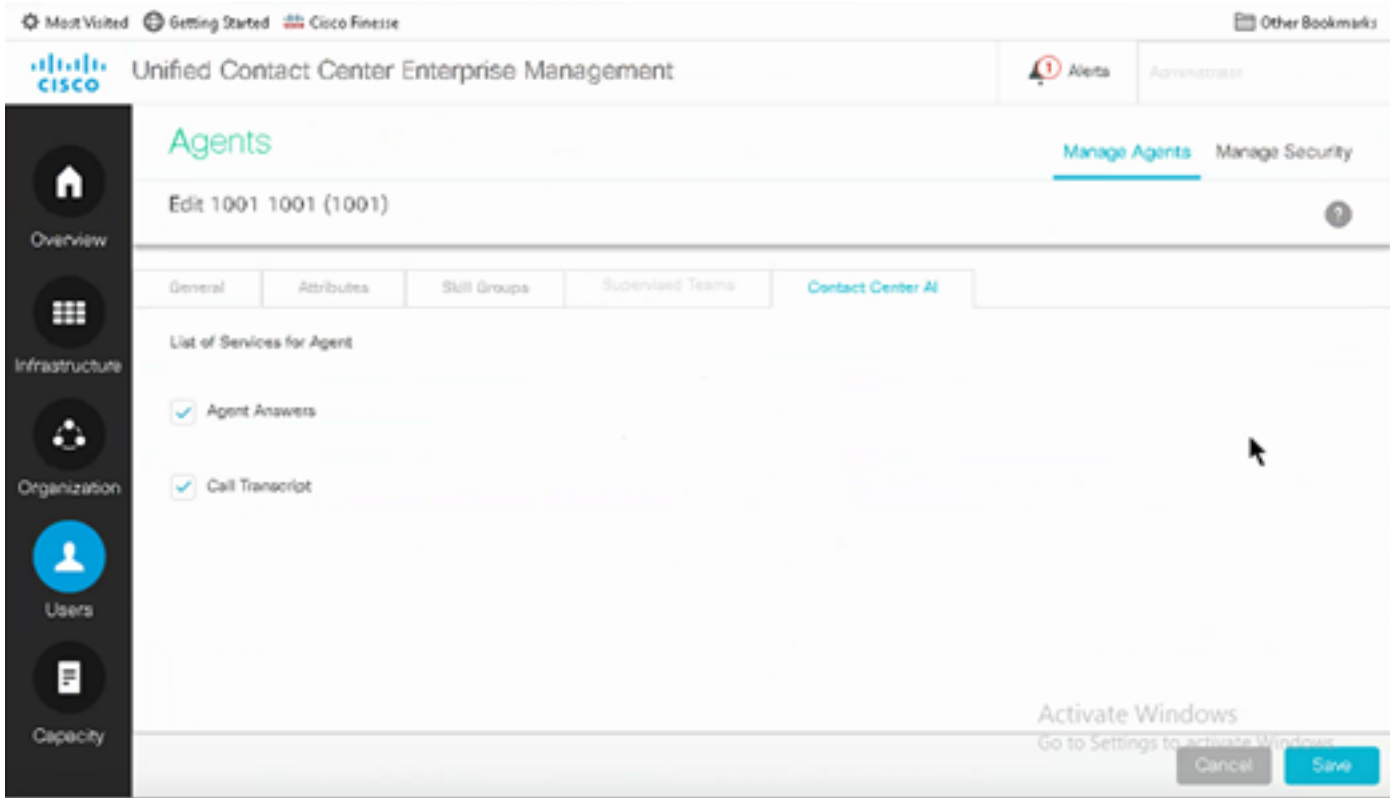
Agent ID: 1001 id [REDACTED]

Description: [REDACTED] word [REDACTED]

Site: Main CUCM_PG_1

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

https://ucce1251.ccm.com/gadgets/vfr?container=default&mid=56nocache=1&country=ALL&lang=en...@default&url=http://localhost:8080/ccadmin/gadgets/agents.jsp#agentServices-tab-content



Configuratie VCUBE en CVP

Stap 1. Voer in VCUBE de configuratie-modus in.

Config t

Stap 2. Maak een Voice Class SIP-profiel om Call-Info SIP-header toe te voegen in INVITE-bericht voor CVP om een forking-aanvraag te verzenden.

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

Stap 3. Maak een mediastream-serviceprofiel.

```
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
secure-ciphersuite aes-128-cbc-sha ! optional, VCUBE advertises all cipher suites if not
specified.
```

Stap 4. Koppel mediastream-serviceprofiel aan een mediaclasse.

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

Stap 5. Voeg het profiel van het sip en de media toe aan de uitgaande dial-peer naar 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
```

Stap 6. Alleen als uw CUBE SIP Info forking ondersteunt, wordt in CVP Server sip.Properties bestand ingesteld op **SIP.UseSIPINFOF** op **true**. Als CUBE reageert met een "415 niet-ondersteund mediatype" fout wanneer het SIP INFO Forking-verzoek wordt verzonden door CVP, laat deze parameter **SIP.UseSIPINFOF** als de standaard (fout) werken.

Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke informatie beschikbaar voor probleemoplossing voor deze configuratie.

Gerelateerde informatie

- [Cisco-contactcenteroplossingen en -ontwerpgids 12.6](#)
- [Cisco-functiehandleiding voor contactcenters 12.6](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)

Over deze vertaling

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