

# Configuración de respuestas de agentes de CCE y transcripciones de llamadas con ayuda de Google Agent

## Contenido

---

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Configurar](#)

[Requisitos de configuración](#)

[Asistencia de Google Agent](#)

[Crear una base de conocimientos](#)

[Crear un perfil de conversación](#)

[Configuración de Webex Control Hub](#)

[Configuración de CCE](#)

[Configuración de Finesse](#)

[Configuración de CUBE y CVP](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

---

## Introducción

Este documento describe cómo configurar las respuestas y transcripciones del agente de Contact Center Enterprise (CCE) integradas con la inteligencia artificial de Google Contact Center (CCAI).

Colaboraron Ramiro Amaya y Carlos Angulo Mireles, Ingenieros del TAC de Cisco y Adithya Udupa, Anjum Jeelani y Raghu Guvala, Ingenieros de Cisco.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), versión 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE), versión 12.6.2
- Customer Voice Portal (CVP)

- Cisco Finesse 12.6.2
- Cisco Unified Border Element (CUBE) o Gateway de voz (GW)
- Asistencia de Google Agent
- Concentrador de control
- Servidor de datos de administración de CCE (AW)
- Portal de operaciones y gestión de CVP (OAMP)

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- UCCE versión 12.6.2
- CVP 12.6.2 ES15
- Cisco Finesse 12.6.2
- Asistencia de Google Agent
- Concentrador de control
- VCUBE - Cisco IOS XE Bengaluru 17.12.1a



Nota: para obtener información sobre la versión de Cisco IOS compatible con CUBE / VCUBE, consulte la última guía de características y matriz de compatibilidad de PCCE/UCCE

---

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Background

CCE 12.6 introduce la función de respuestas del agente, en la que se proporcionan a un agente sugerencias y recomendaciones relevantes en tiempo real para que las tenga en cuenta. Las sugerencias y recomendaciones se basan en la conversación entre la persona que llama y el agente.

Con mayor frecuencia, los agentes carecen de los conocimientos necesarios sobre los productos y servicios de la empresa a la que prestan servicio. Las respuestas del agente mejoran su experiencia, ya que las sugerencias oportunas mejoran la capacidad del agente para responder. Las empresas pueden reducir los costes y el tiempo de formación.

Además, CCE 12.6 también introduce servicios de Call Transcripts que ayudan a los agentes mediante el uso de Inteligencia Artificial (AI) y Entendimiento del Lenguaje Natural (NLU). Estos servicios están disponibles para los agentes en los gadgets de escritorio de Cisco Finesse.

El gadget Transcripción de llamada convierte dinámicamente la conversación en curso en texto y presenta el texto a un agente para que lo vea y lo consulte en tiempo real.

# Configurar

## Requisitos de configuración

- Asegúrese de que el servidor de CCE AW tenga abiertos 443/8443 puertos y pueda acceder a estos sitios web:
  - \*.wbx2.com
  - \*.ciscoccservice.com
- Asegúrese de que CUBE tenga acceso a estos sitios web:
  - \*.cisco.com
  - \*.ciscopark.com
  - \*.rtmsprod.net
  - \*.wbx2.com
- Asegúrese de que Packaged CCE AW, OAMP en UCCE, Cloud Connect, CUBE y los componentes de Agent Desktop tengan acceso a los servicios de Webex para utilizar las respuestas de agente.

## Asistencia de Google Agent

Agent Assist es una solución de inteligencia artificial de Google Contact Center (CCAI) que utiliza tecnología de aprendizaje automatizado para proporcionar sugerencias a sus agentes humanos cuando están en una conversación con un cliente.

Las sugerencias se basan en sus propios datos cargados y, por lo tanto, se pueden adaptar a sus necesidades empresariales específicas. Estos datos cargados forman parte de su propia base de conocimientos.

---

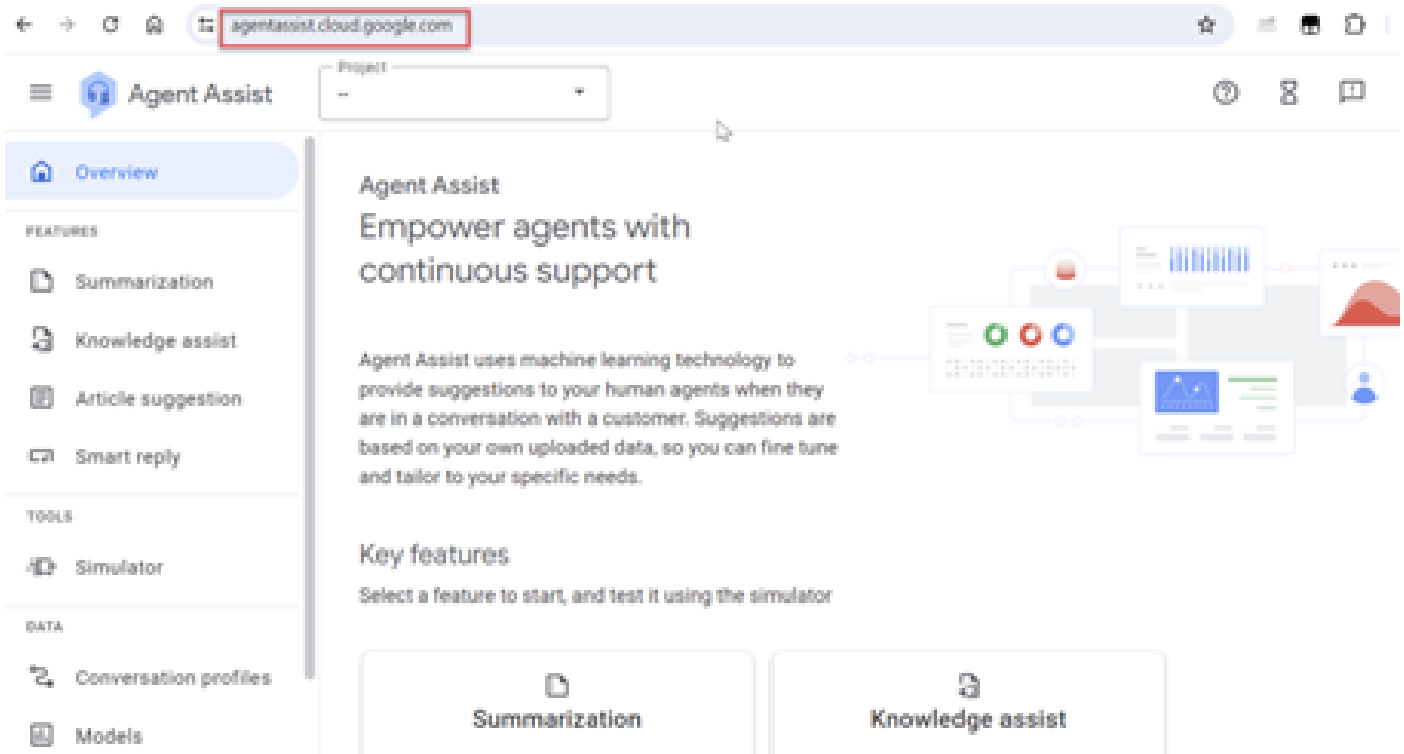
 Nota: no se requiere ninguna configuración de Dialogflow CX para las respuestas del agente y las transcripciones de llamada

---

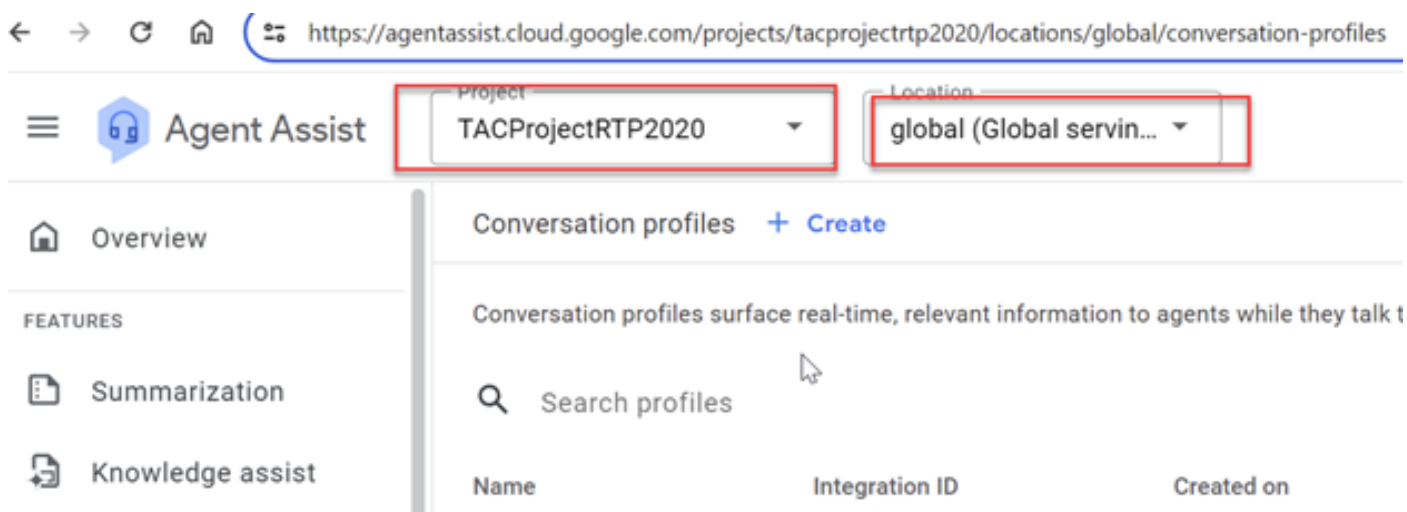
## Crear una base de conocimientos

Una base de conocimientos representa una colección de documentos de conocimientos que se proporcionan a través de la ayuda del agente. Sus documentos de conocimiento se proporcionan a los agentes de Finesse y contienen información que puede ser útil durante la conversación del agente con los clientes. Esto ayuda a minimizar la formación de los agentes y mejora la respuesta de los agentes a las llamadas de los clientes.

Paso 1. Abra un navegador web y navegue hasta <https://agentassist.cloud.google.com/>



Paso 2. Inicie sesión con la misma cuenta que utilizó para crear su proyecto de Google. Seleccione el proyecto y la ubicación.



Paso 3. Seleccione Bases de conocimiento en el menú de la barra lateral izquierda.

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 from a name 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

Paso 4. Haga clic en Crear en Bases de conocimiento.

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


Paso 5. Introduzca un nombre y un idioma para la base de conocimientos y haga clic en Crear.

## Create a knowledge base

Display name\*

Language\*




Cancel

Create

Paso 6. Agregue un documento a la base de conocimientos. Haga clic en Create New e ingrese la información.

Project: TACProjectRTP2020 | Location: global (Global servin... | Settings | Help

← Knowledge base CiscoKB



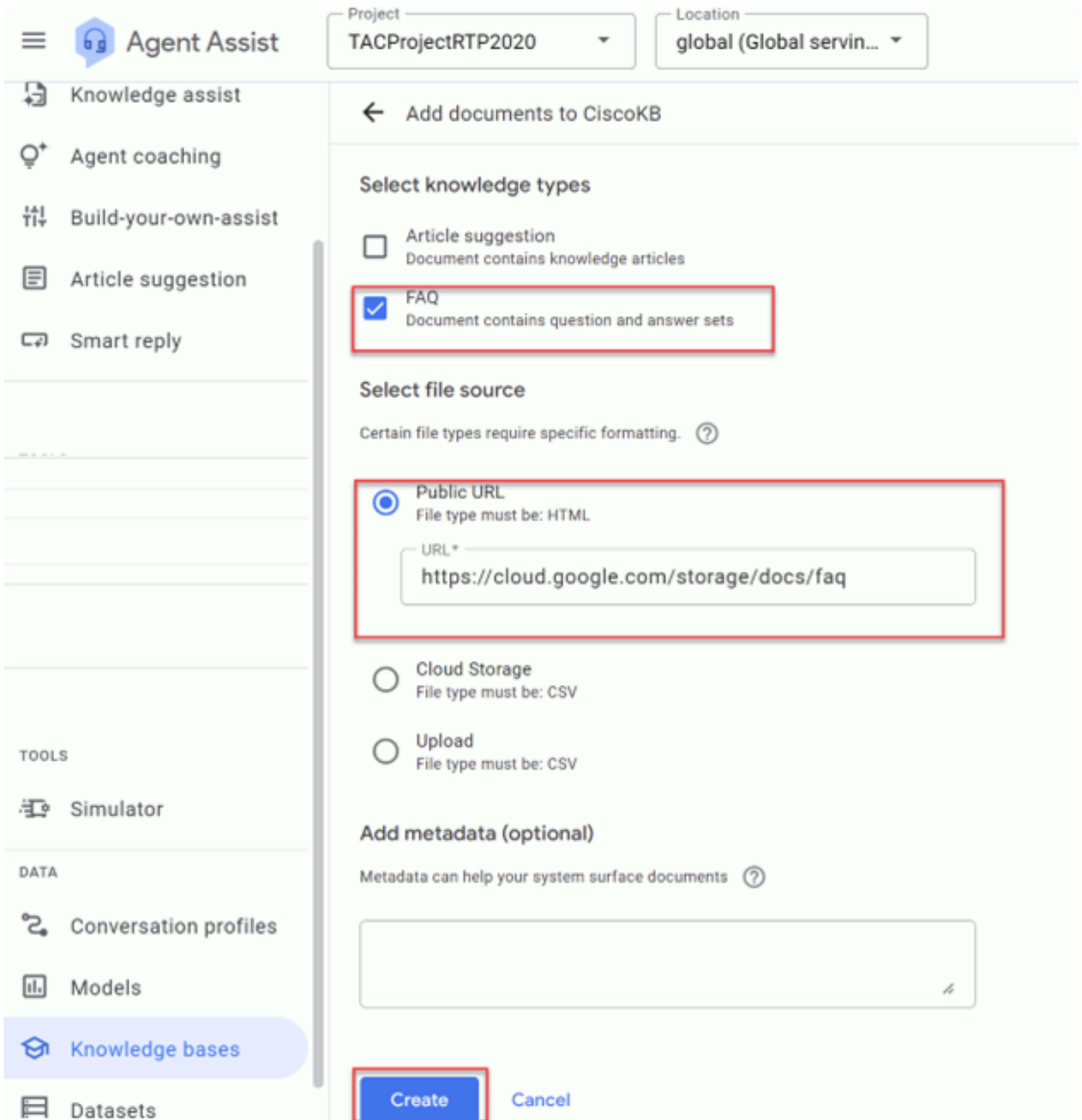
You don't have any knowledge base documents

A knowledge base document is an article or FAQ page that can be surfaced to agents during a conversation.

**Create new**

- Seleccione el Tipo de conocimiento, en este ejemplo puede utilizar FAQ.
- Seleccione Dirección URL pública para Origen de archivo. En este ejemplo puede utilizar el documento de preguntas frecuentes de Google: <https://cloud.google.com/storage/docs/faq>.
- Haga clic en CREAR.





el documento ya se ha creado. Puede agregar más documentos a la base de conocimientos con el mismo procedimiento.

### Crear un perfil de conversación

Un perfil de conversación configura un conjunto de parámetros que controlan las sugerencias hechas a un agente. Estos parámetros controlan las sugerencias que aparecen durante el tiempo de ejecución. Debe crear un perfil de conversación para establecer un diálogo con un usuario final y éste es un parámetro obligatorio para la configuración de las funciones de CCE de CCIA.

Paso 1. En Google Agent Assist, seleccione Perfiles de conversación en el menú de la barra

lateral izquierda.

The screenshot displays the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The top header includes the Cisco logo and the text "United Contact Center Enterprise Management". The main title is "Route Settings" in green, with a sub-header "Media Routing Domain" and a link for "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-EPFAgent" and a description: "This will associate any agent configy for the...". A modal window titled "Select Contact Center AI Configuration" is open, showing a table with the following data:

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

The "AI-FAQ/CCN" 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, there are three items: 'Conversation profiles' (highlighted with a red border), 'Models', and 'Knowledge bases'. The main content area on the right is titled 'Generative knowledge assist' and contains a paragraph: 'Generative Knowledge Assist can answer questions by name or upload any number of documents, and Vertex search this information during and outside of an activity'. Below this text are two blue buttons: 'Create an agent' and 'Set up feature'. The text 'You' is partially visible at the bottom right of the main content area.

Paso 2. Haga clic en +Crear nuevo, en la parte superior derecha de la página, o en +Crear si ya ha creado otros perfiles de conversación.



## ← 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

Paso 4. En la lista de opciones disponibles, en Tipos de sugerencias, seleccione Preguntas frecuentes.

## 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

Paso 5. Cuando seleccione el tipo de sugerencia, verá las opciones para introducir los valores Umbral de confianza y Máximo de sugerencias. Las sugerencias máximas son el número de sugerencias de respuesta o sugerencias de conocimiento devueltas, y el umbral de confianza se refiere al nivel de confianza del modelo de que cada sugerencia de conocimiento o sugerencia de respuesta es relevante para la solicitud del cliente. Un valor de confianza más alto aumenta la probabilidad de que se devuelvan las respuestas relevantes, pero puede dar lugar a que se devuelvan menos respuestas o a que no se devuelva ninguna si ninguna opción disponible cumple el valor umbral alto. Para preguntas frecuentes, Google sugiere que establezca el umbral de confianza en FAQ Assist=0.4. Google también recomienda que comience con un valor máximo de sugerencias de 3 en todos los 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

Paso 6. (Opcional) Activar [Análisis de opinión](#). Esta función analiza los mensajes tanto del agente como del usuario final para determinar la intención emocional. Por ahora, déjelo desactivado.

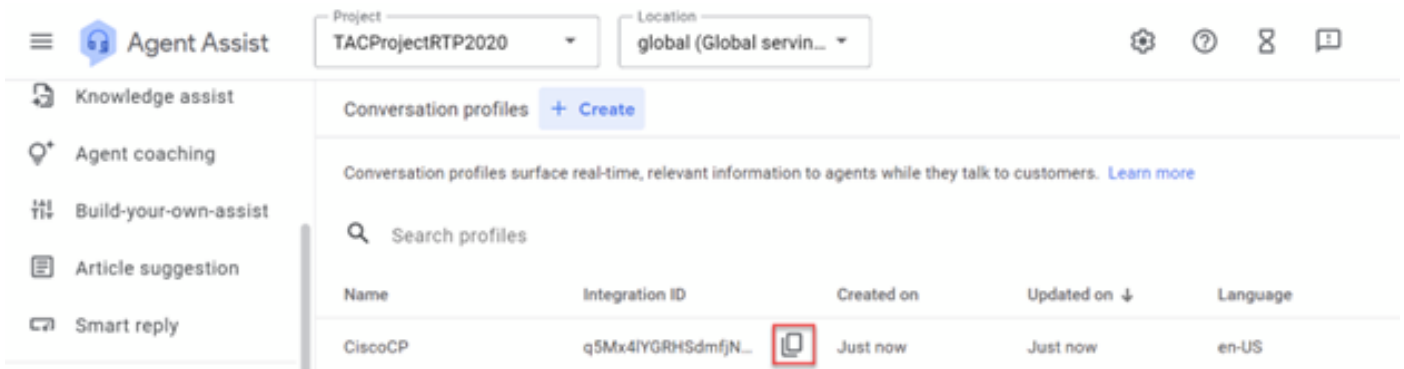
Paso 7. (Opcional) Habilite el traspaso a un agente virtual de Dialogflow. [Agentes virtuales](#) son agentes automatizados que intentan resolver problemas de los clientes antes de derivarlos a un agente humano. Para esta función no es necesario seleccionar el agente virtual, pero si desea que la llamada del cliente sea manejada por un agente virtual de Dialogflow CX antes de que la llamada se transfiera a un agente real, puede habilitar esta opción y seleccionar el agente virtual de Dialogflow CX que creó en este proyecto.

Paso 8. Haga clic en Crear. Transcurren varios minutos hasta que el perfil de conversación está listo para utilizarse.

---

**Nota:** Cuando configure Agent Answers en Control Hub, debe proporcionar el ID de perfil de conversación. Copie el ID de integración. Haga clic en Copiar al Portapapeles. Esto se utiliza más adelante en la configuración del concentrador de control.

---

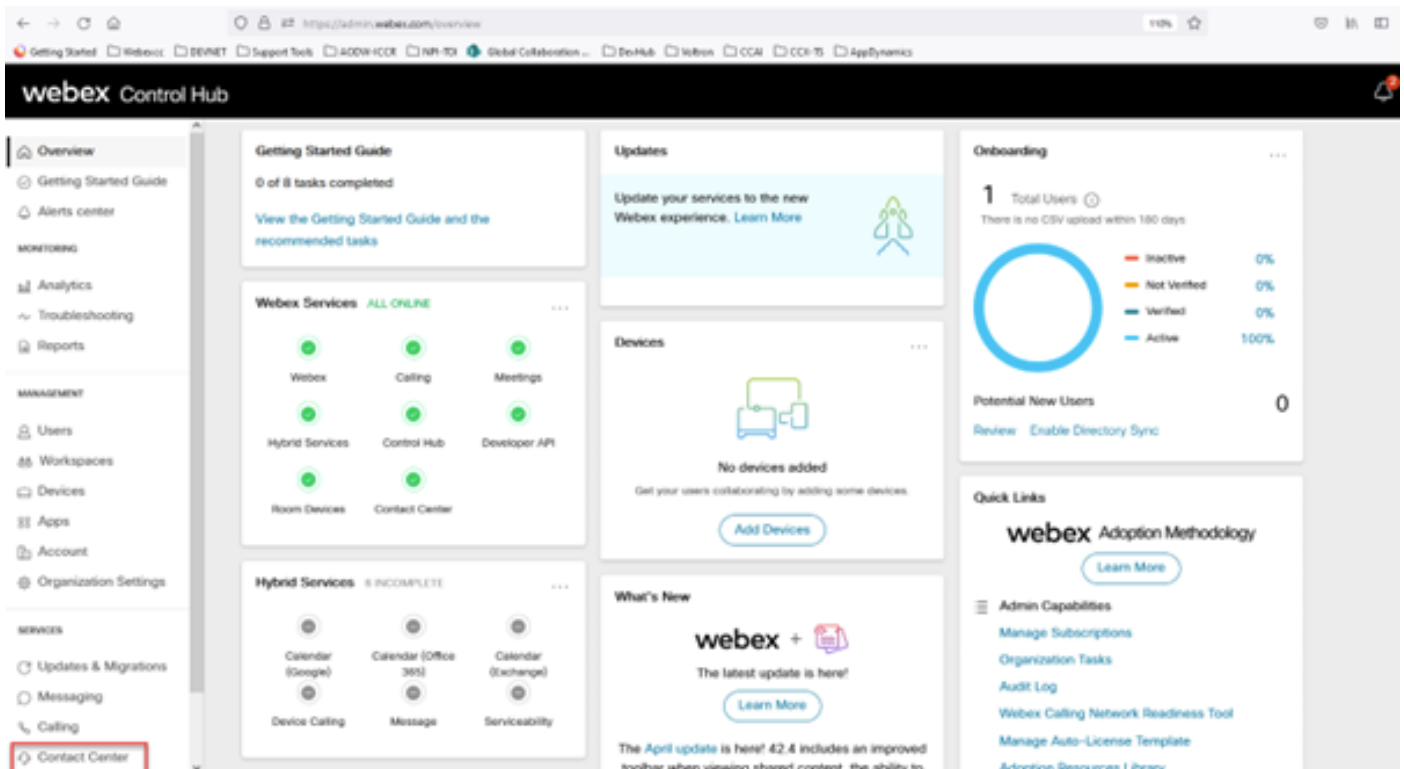


## Configuración de Webex Control Hub

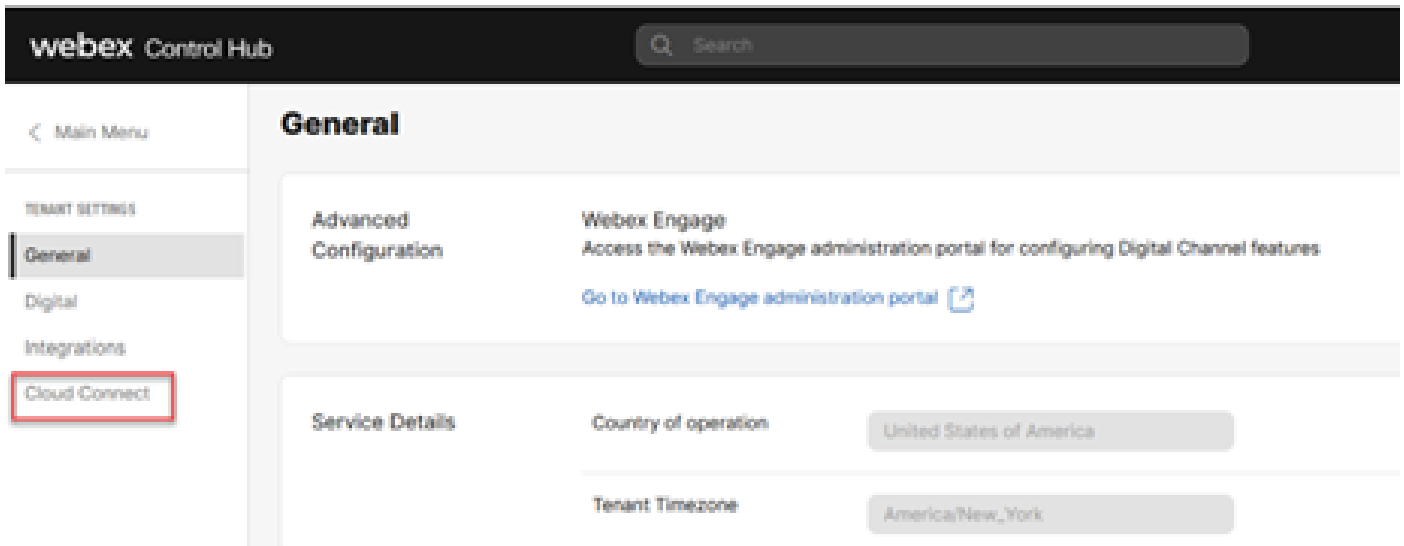
Cree una configuración de CCAI en Cisco Webex Control Hub en [Control Hub](#). Una configuración de CCAI aprovecha los conectores de CCAI para invocar los servicios de CCAI. Para obtener más información, visite el artículo Configure Contact Center AI en el [Centro de ayuda de Webex](#).

Paso 1. Asegúrese de que el editor y el suscriptor de Cloud Connect están instalados. Para obtener más información, visite la sección Instalación de Cloud Connect en [Cisco Unified Contact Center Enterprise Guía de instalación y actualización](#).

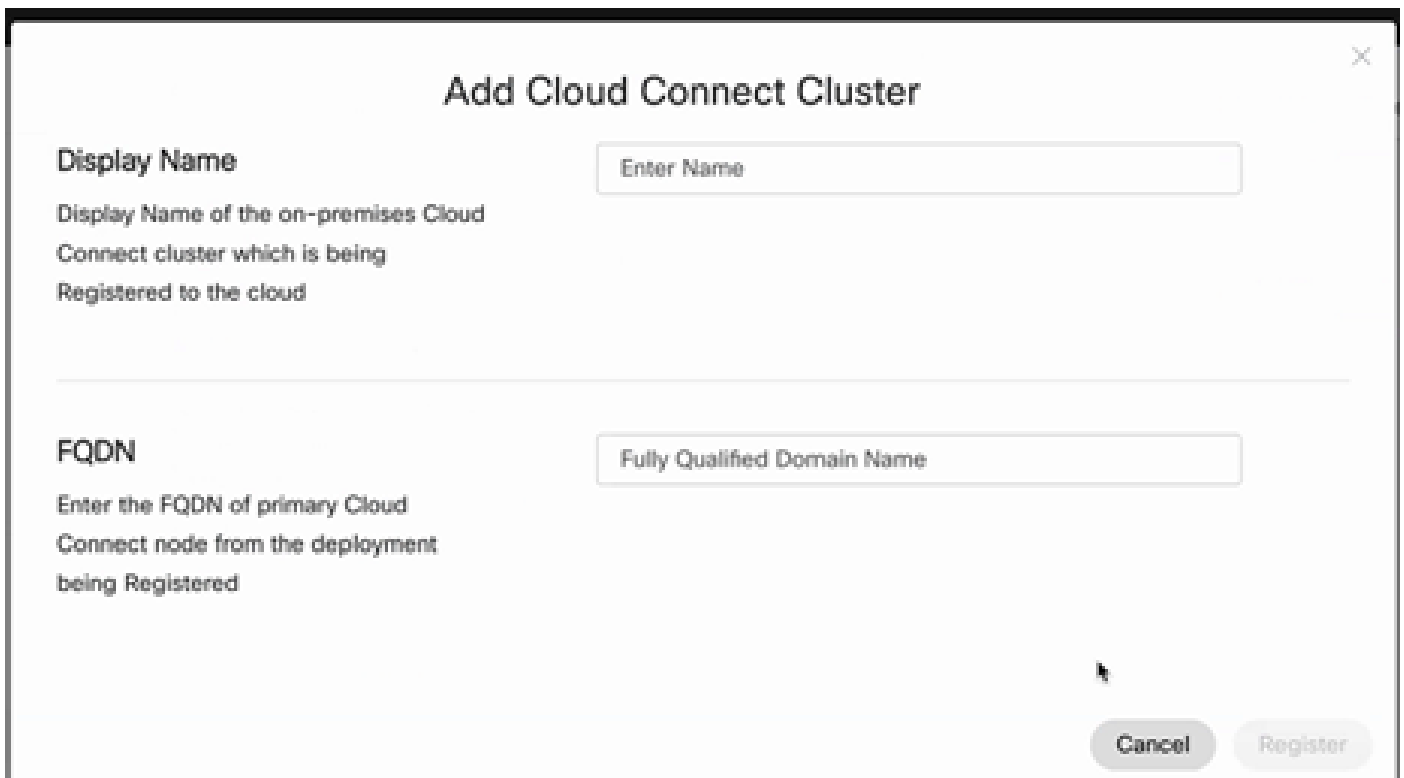
Paso 2. Inicie sesión en Webex Control Hub. Vaya a Contact Center y haga clic en Cloud Connect.







Paso 3. En la ventana Conexión a la nube, introduzca el nombre y el nombre de dominio completo (FQDN) de la conexión a la nube principal.



Paso 4. En la ventana Conexión a la nube, introduzca el nombre y el FQDN de la conexión a la nube principal y haga clic en Registrar.

Paso 5. En la ventana Allow Access (Permitir acceso), marque la casilla Allow Access to the Cloud Connect Node (Permitir acceso al nodo de conexión a la nube) y haga clic en 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

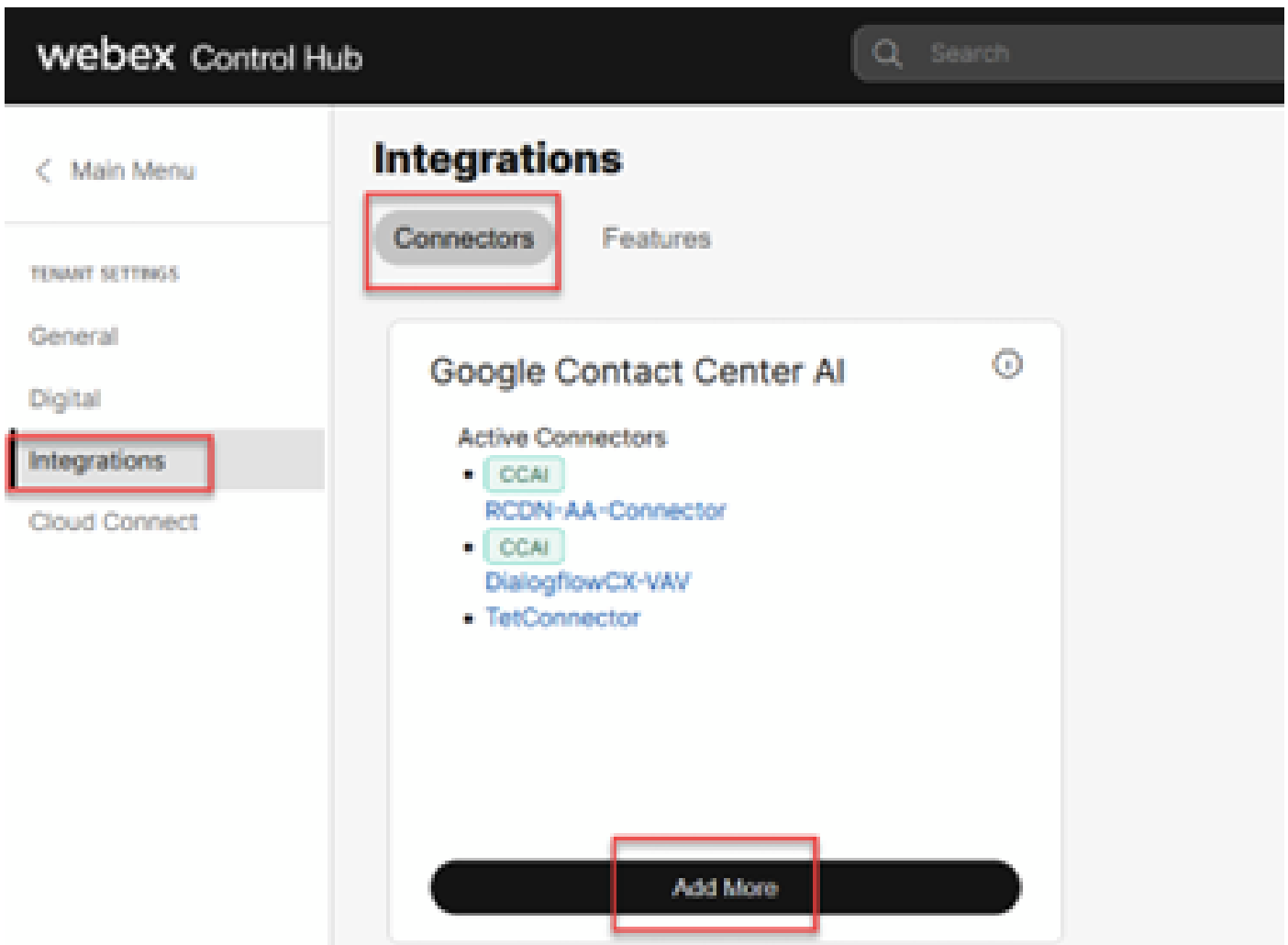
**FQDN or IP Address**  
cloudconnect1.dcloud.cisco.com

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


[Continue](#)

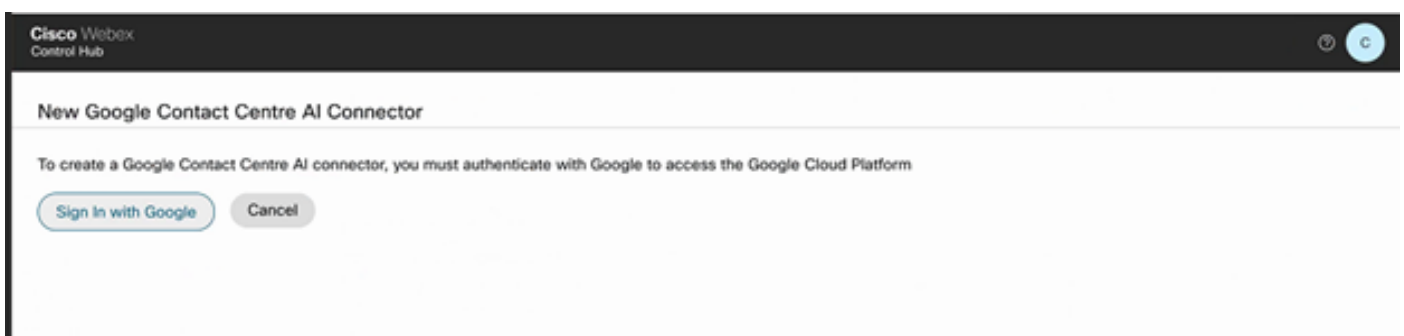
By using Cisco Webex Services you accept the

Paso 6. Agregue un conector. En la ventana Contact Center, seleccione Integraciones y, a continuación, Conectores. Haga clic en Agregar más.



Paso 7. Si ya se ha agregado un conector y necesita agregar uno más, haga clic en Add More (Agregar más). Inicie sesión con Google y continúe con las instrucciones.

 Nota: La cuenta de usuario que inicie sesión en Google debe tener el rol de propietario del proyecto de Google.



Paso 8. En la página Conector, proporcione esta información y haga clic en Guardar.

## New Google Contact Centre AI Connector

Name

CCAI Project Name

Billable Project Name ⓘ

Billable Service Account

Cancel

Save

Nombre: Nombre del conector

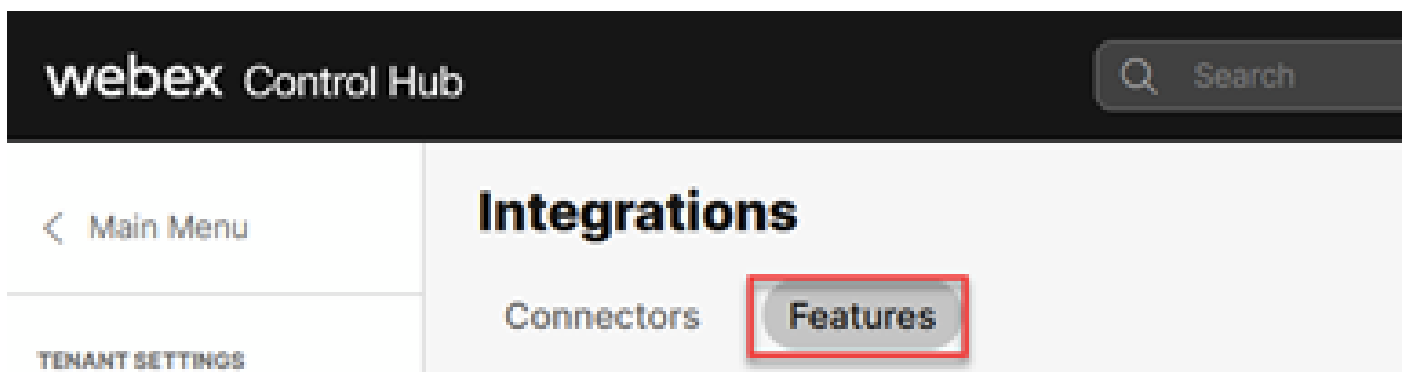
Nombre del proyecto CCAI: Nombre del proyecto de Google que ha creado

Nombre del proyecto facturable: nombre del proyecto de Google que Cisco proporcionó cuando aprovisionó su proyecto de Google

Cuenta de servicio facturable: cuenta de servicio que Cisco proporcionó y usted agregó a su proyecto de Google.

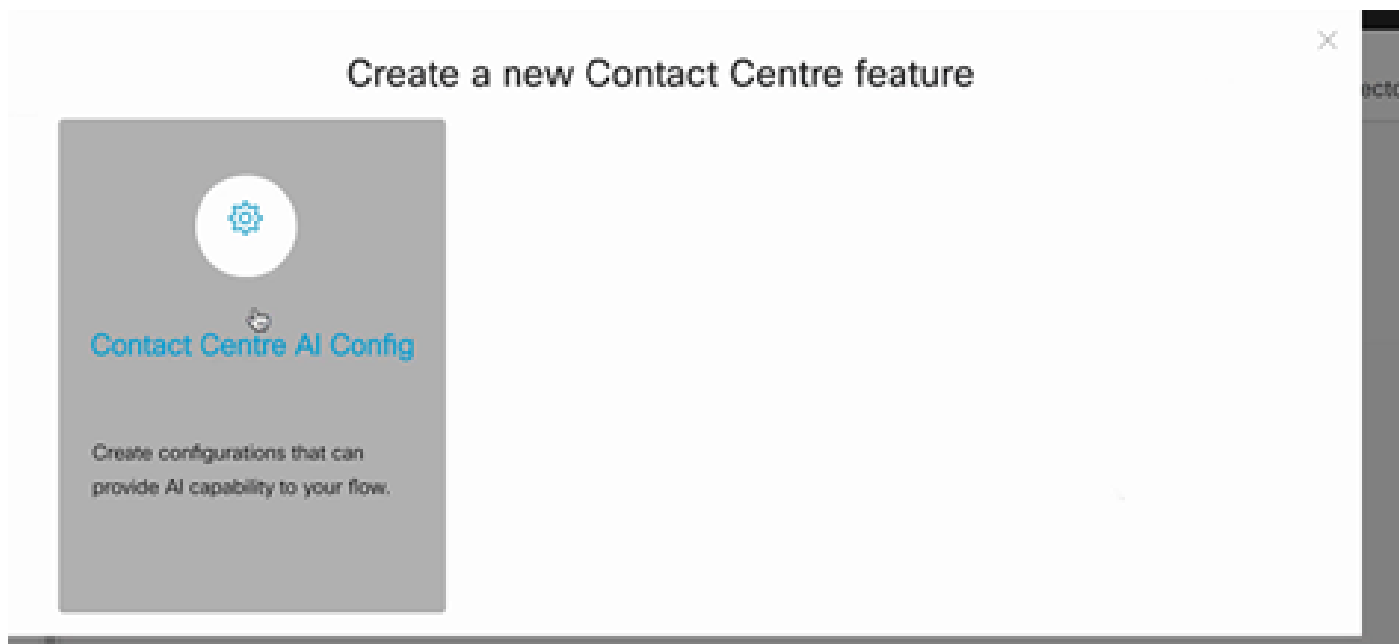
Ahora se crea el conector y se crea automáticamente una clave Jason en el proyecto Cisco Google.

Paso 9. Agregue las funciones. En la página Contact Center -> Integration, haga clic en Features y haga clic en New.



Paso 10. Ahora se encuentra en la página Crear una nueva función de Contact Center. Haga clic

en Contact Center AI Config.




Paso 11. Proporciona la información de la función, selecciona el conector ya agregado y el perfil de conversación de Google creado.


Nombre de configuración: cualquier nombre al que desee llamar a esta función. Por ejemplo: AA-TACRCDN

Descripción (opcional): por ejemplo, la función Respuestas de agente para RCDN

Conector: Seleccione el conector creado anteriormente

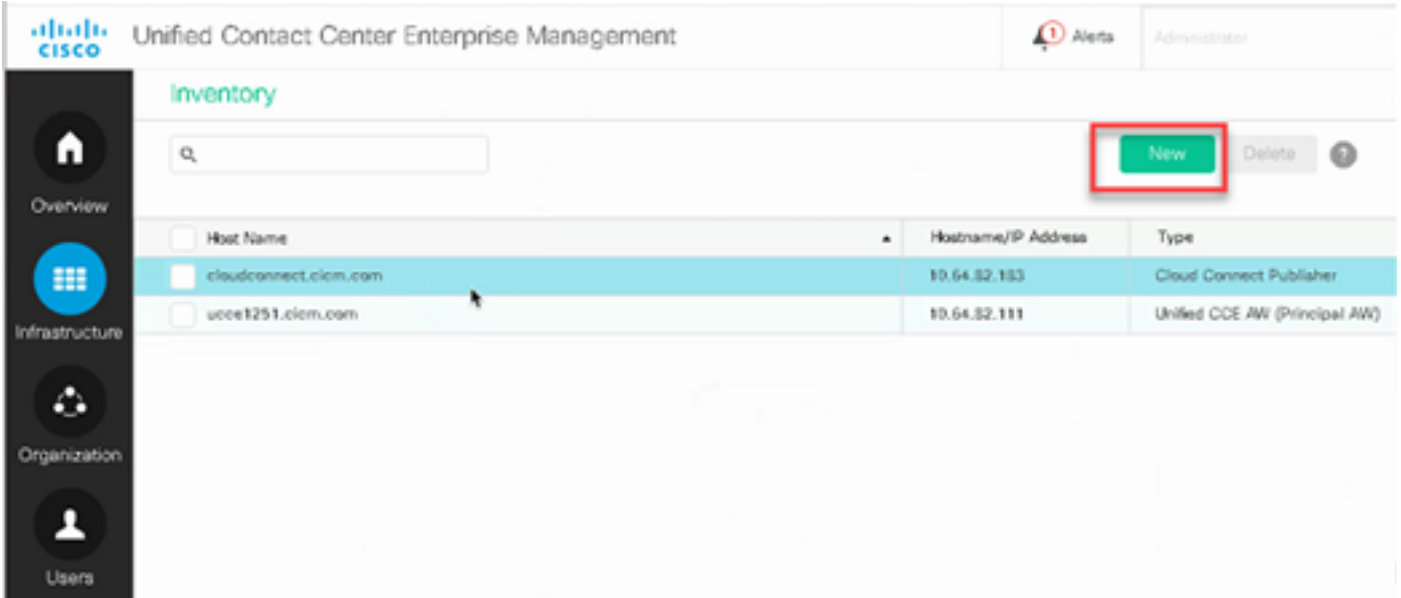
Perfil de Google Conversation: copie el perfil de Conversation de Agent Assist.

 Nota: Puede seleccionar esta función como predeterminada para las respuestas del agente

 y el agente virtual. En ese caso, no es necesario asociar una función configurada con el tipo de llamada del centro de contacto.

## Configuración de CCE

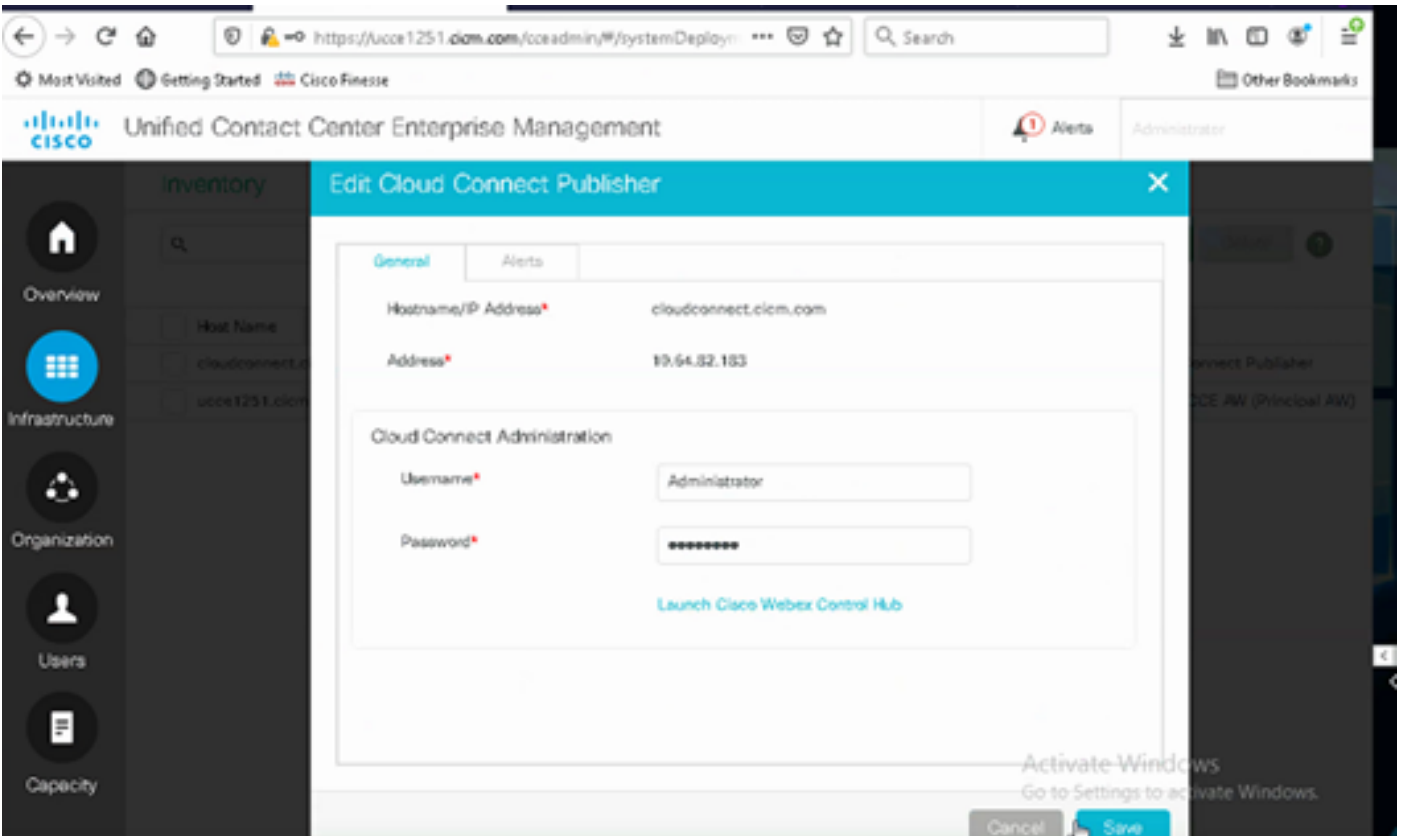
Paso 1. En PCCE AW, abra la herramienta Cisco Web Administration (SPOG) y vaya a Inventory (Inventario). Haga clic en New.



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 left sidebar contains navigation icons for Overview, Infrastructure, Organization, and Users. 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 table area.

Host Name	Hostname/IP Address	Type
<input type="checkbox"/> cloudconnect.cicm.com	10.64.82.183	Cloud Connect Publisher
<input type="checkbox"/> uoce1251.cicm.com	10.64.82.111	Unified CCE AW (Principal AW)


Paso 2. Agregue Cloud Connect y proporcione el FQDN y las credenciales.



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:

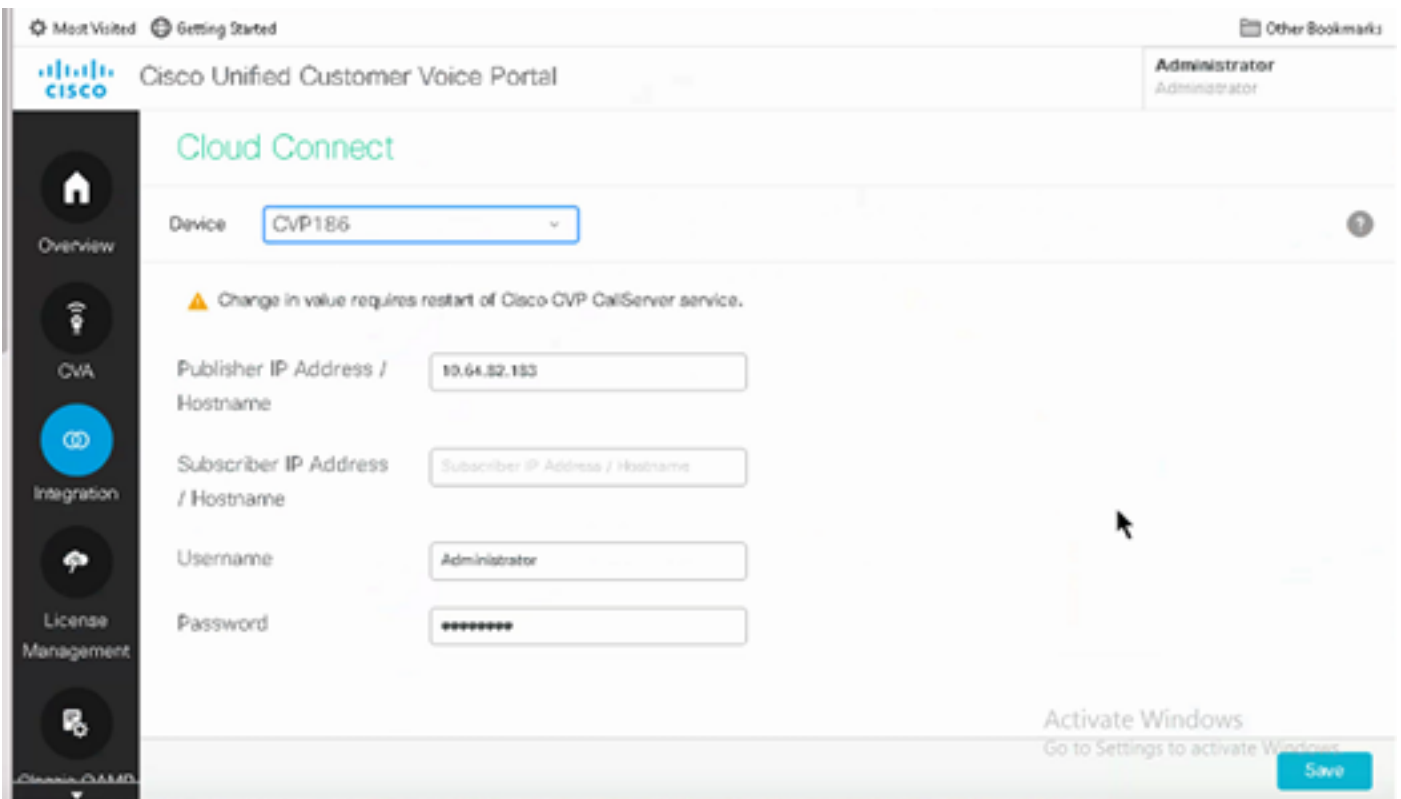
- Hostname/IP Address\*: cloudconnect.cicm.com
- Address\*: 10.64.82.183
- Cloud Connect Administration section:
  - Username\*: Administrator
  - Password\*: [masked]
- Launch Cisco Webex Control Hub (link)

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 estos documentos para obtener información sobre el intercambio de certificados PCCE: [certificados autofirmados en soluciones PCCE](#) y el [certificado Administrar componentes PCCE para SPOG](#). Para UCCE, consulte [Certificado autofirmado intercambiado en UCCE](#).

Paso 3. Configure Cloud Connect en la consola de operaciones de CVP (OAMP). Para obtener más información, visite la sección Configuración de dispositivos CVP para la conexión a la nube en la [Guía de administración para Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

 Nota: Esto es solo para UCCE. Este paso no es necesario para 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 icons for Overview, CVA, Integration, License Management, and Cloud OAMP. 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 '10.64.52.153'), 'Subscriber IP Address / Hostname' (containing a placeholder), 'Username' (containing 'Administrator'), and 'Password' (containing masked characters). A 'Save' button is located at the bottom right of the form. An 'Activate Windows' watermark is visible in the bottom right corner of the browser window.

Paso 4. Importe el certificado de Cloud Connect en el servidor CVP. Para obtener más información, visite la sección Importar certificado de conexión a la nube al almacén de claves de Unified CVP en la [configuración Guía para Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

Paso 5. Para asociar la configuración de CCAI a todos los tipos de llamadas, debe asegurarse de que ha seleccionado una función predeterminada de respuestas del agente en el concentrador de control. En Unified CCE Administration, vaya a Descripción general > Funciones > IA del centro de contacto y seleccione Facturación de Cisco; a continuación, podrá ver la función de respuestas del agente predeterminada seleccionada para todos los tipos de llamadas.

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

Paso 6. Para aplicar la configuración de CCAI solo a un subconjunto de los tipos de llamada o para invalidar la configuración global para tipos de llamada específicos, haga esto.

1. En la herramienta de administración web, navegue hasta Call settings -> Route Settings y seleccione Call Type .

Unified Contact Center Enterprise Management

## Overview

⚙️

### Infrastructure Settings

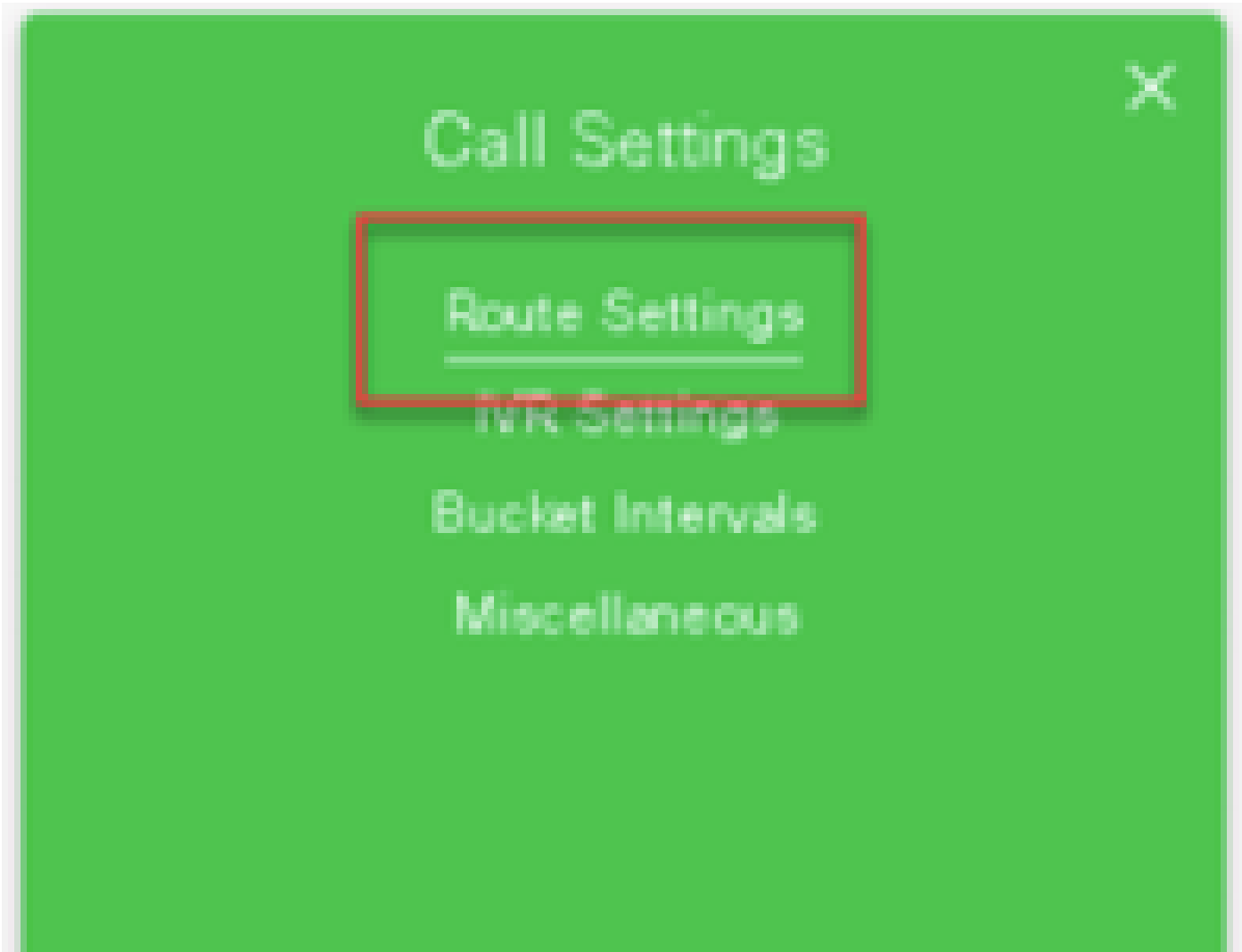
Inventory, Deployment Settings, License Management, Device Configuration

☎️

### 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. Haga clic en la ficha Contact Center AI y seleccione Contact Center AI configurado en Control

Hub y haga clic en Guardar.

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 and highlighted with a red box. Below the tabs, there is a search bar for 'Contact Center AI Configuration' with the value 'WV-RTP2020-EFTAgent' entered. A modal window titled 'Select Contact Center AI Configuration' is open, showing a table with the following data:

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

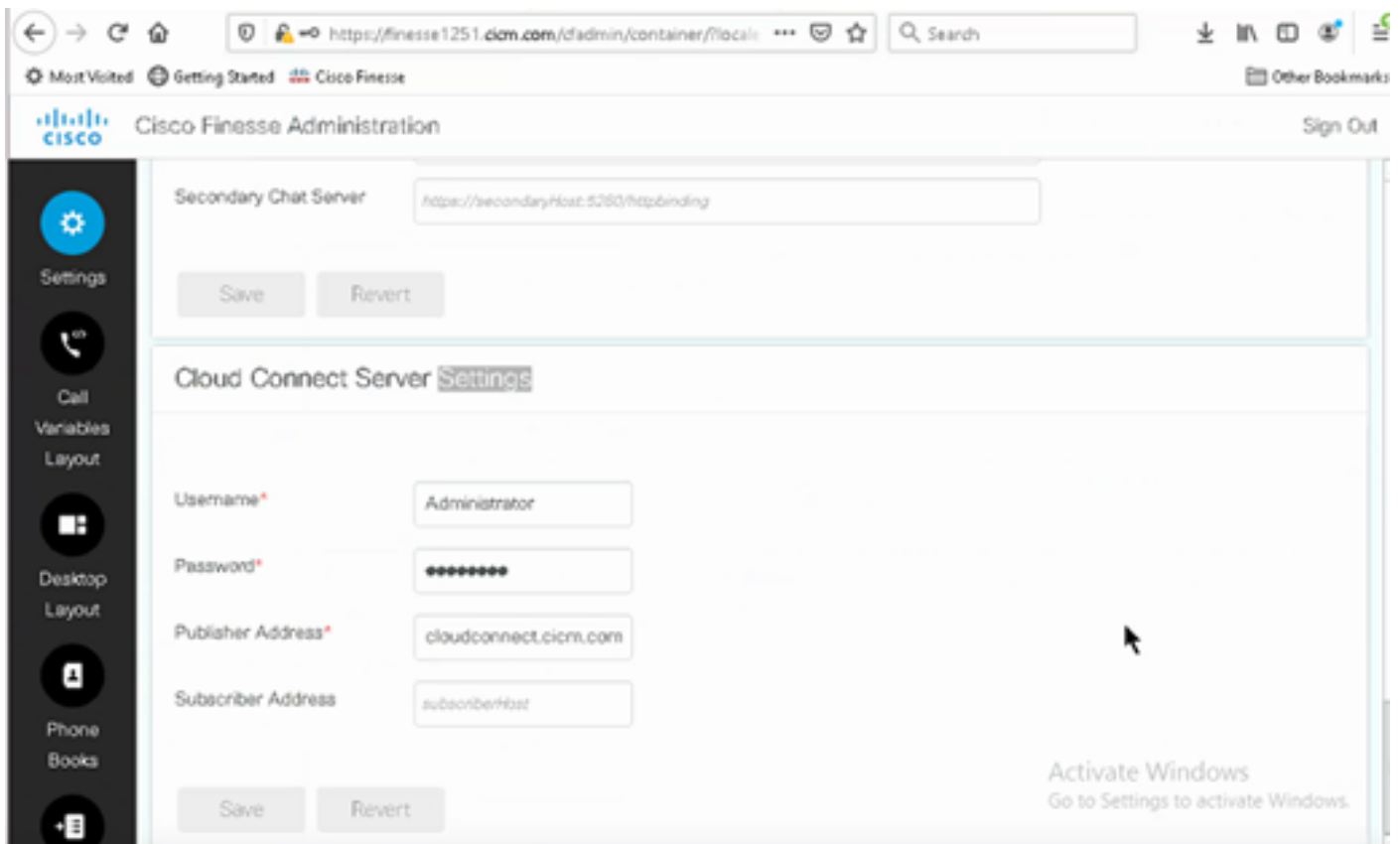
## Configuración de Finesse

 Nota: Los pasos del 1 al 3 son solo para UCCE. Para PCCE, comience en el paso 4.

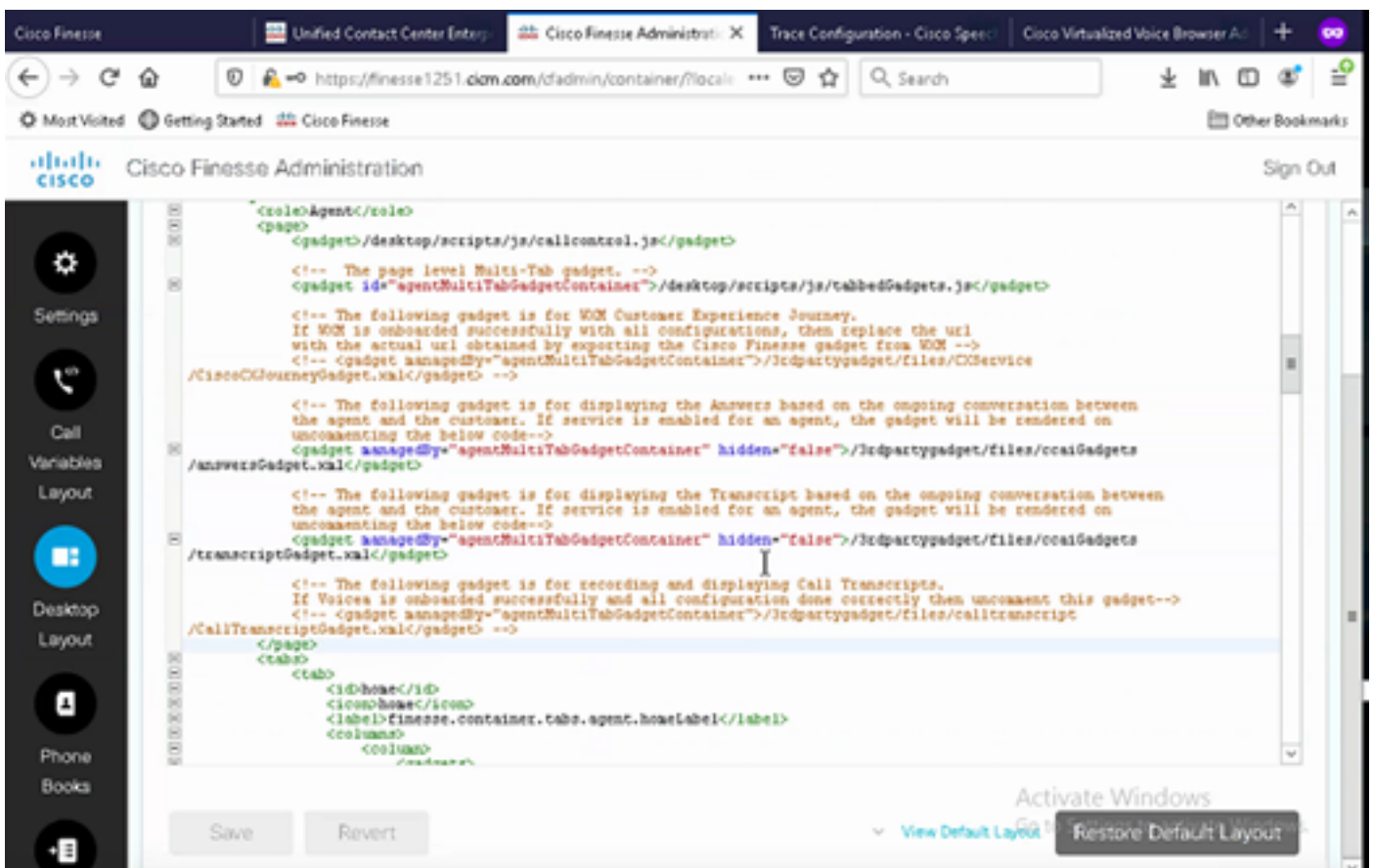
Paso 1. Aprovechone Cloud Connect en Cisco Finesse. Para obtener más información, visite el tema Cloud Connect Server Settings en la [Guía de administración de Cisco Finesse](#).

Paso 2. Abra la página Finesse Admin y desplácese a la configuración y a Cloud Connect.

Paso 3. En la configuración del servidor de conexión a la nube, proporcione las credenciales y el FQDN del editor y el suscriptor.

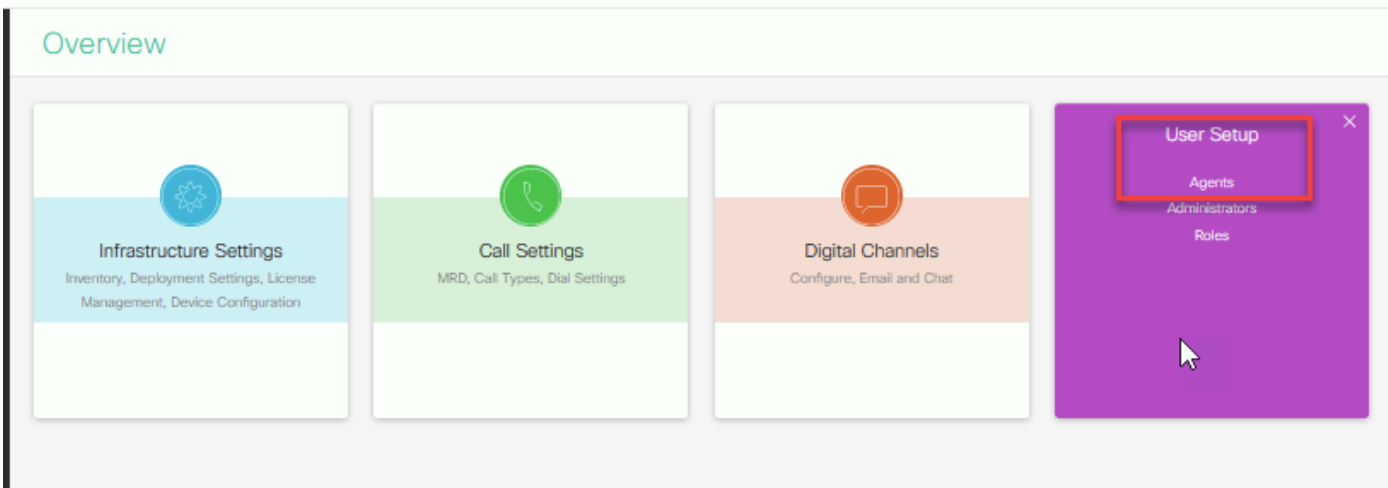


Paso 4. Agregue el gadget Respuestas de agente en el diseño de escritorio de Finesse. En la página de administración de Cisco Finesse, haga clic en Diseño del escritorio y elimine el comentario de la información del gadget relacionada con las respuestas del agente.



Paso 5. En la página de administración de CCE, seleccione Agentes y, en Administrar agentes, active los servicios de CCIA. Una vez activado, el gadget Respuestas del agente aparece en la ficha Inicio y muestra artículos y sugerencias relevantes durante una llamada. Para obtener más información sobre cómo utilizar el gadget, visite la guía de gadgets de IA del Contact Center. La función de ocultar/mostrar automáticamente y notificaciones del gadget sólo está disponible si el gadget está configurado como gadget de varias pestañas en Cisco Finesse. Para obtener más información, visite Agent Answers Gadget en la [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)	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

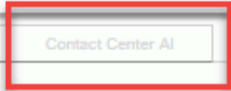
Capacity



## Agents

Edit Sandra Jefferson (sjeffers)

General	Attributes	Skill Groups	Supervised Teams	Enable Digital Channels	Contact Center AI
Username*	<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

 Nota: Si en los servidores Finesse tiene configurado cors allowed\_origin, asegúrese de agregar los servidores de conexión a la nube con este comando: `utils finesse cors allowed_origin add https://{{Cloudconnect}} FQDN`. Reinicie Finesse tomcat y el servicio de

---


 notificación Finesse después de agregar los servidores de conexión a la nube.

---

## Configuración de CUBE y CVP

Asegúrese de que las respuestas del agente estén configuradas en una plataforma CUBE compatible. Para obtener más detalles sobre la configuración y las plataformas CUBE compatibles, vea el capítulo WebSocket-Based Media Forking for Cloud Speech Services en la Guía de configuración de Cisco Unified Border Element - Cisco IOS XE 17.6 Onwards en <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>.

---

 Nota: la función Agent Answers (Respuestas del agente) utiliza los servicios RTMS Data Center Webex en CCE 12.6.2 y CVP 12.6.2 ES15 en adelante, en lugar de los servicios WxCC Data Center Webex . Los servicios RTMS Webex sólo admiten cifrados GCM. Cisco IOS XE 17.12.1a en adelante tiene activados los cifrados GCM. Para obtener información sobre la versión de Cisco IOS compatible con CUBE / VCUBE, consulte la última guía de características y matriz de compatibilidad de PCCE/UCCE.

---

Paso 1. En CUBE / VCUBE, ingrese al modo de configuración.

Config t

Paso 2. Cree un perfil SIP de clase de voz para agregar el encabezado SIP de información de llamada en el mensaje INVITE para que CVP envíe la solicitud de bifurcación.

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

Paso 3. Cree un perfil de servicio de secuencia de medios.

```
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
```


Paso 4. Asociar un perfil de servicio de secuencia de medios a una clase de medios.

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

Paso 5. Agregue el perfil sip y media al dial-peer saliente hacia 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
```

---

 Nota: No se admiten estas bifurcaciones de medios: grabación basada en red, proxy de medios y bifurcación de medios extendidos - XCC o XMF

---

## Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

## Troubleshoot

Actualmente no hay información específica disponible para resolver problemas de esta configuración.

## Información Relacionada

- [Guía de diseño y soluciones de Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Guía de características de PCCE 12.6.2](#)
- [Guía de características de UCCE 12.6.2](#)
- [Bifurcación WebSocket para CUBE](#)
- [Matriz de compatibilidad de CCE 12.6.X](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)



## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).