

Configurer les réponses et les transcriptions d'appels de l'agent CCE avec Google Agent Assist

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Configurer](#)

[Configuration requise](#)

[Aide de Google Agent](#)

[Créer une base de connaissances](#)

[Créer un profil de conversation](#)

[Configuration du concentrateur de contrôle Webex](#)

[Configuration CCE](#)

[Configuration Finesse](#)

[Configuration CUBE et CVP](#)

[Vérifier](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer les réponses et les transcriptions d'agent de Contact Center Enterprise (CCE) intégrées à Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI).

Contribution de Ramiro Amaya et Carlos Angulo Mireles, des ingénieurs du centre d'assistance technique de Cisco et Adithya Udupa, Anjum Jeelani et Raghu Guvvala, des ingénieurs de Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 12.6.2
- Package Cisco Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.6.2
- Portail vocal client (CVP)

- Cisco Finesse 12.6.2
- Cisco Unified Border Element (CUBE) ou Voice Gateway (GW)
- Aide de Google Agent
- Concentrateur De Commande
- Serveur de données d'administration CCE (AW)
- CVP Operations and Management Portal (OAMP)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- UCCE version 12.6.2
- CVP 12.6.2 ES15
- Cisco Finesse 12.6.2
- Aide de Google Agent
- Concentrateur De Commande
- VCUBE - Cisco IOS XE Bangalore 17.12.1a



Remarque : pour connaître la version de CUBE/VCUBE Cisco IOS prise en charge, reportez-vous au dernier Guide des fonctionnalités et matrice de compatibilité de PCCE/UCCE

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Fond

CCE 12.6 introduit la fonctionnalité Réponses de l'agent, dans laquelle un agent reçoit en temps réel des suggestions et recommandations pertinentes à prendre en compte par l'agent. Les suggestions et recommandations sont basées sur la conversation entre l'appelant et l'agent.

Le plus souvent, les agents n'ont pas la connaissance approfondie des produits et services de l'entreprise qu'ils servent. Les réponses de l'agent améliorent votre expérience, car les suggestions opportunes améliorent la capacité de l'agent à répondre. Les entreprises peuvent réduire les coûts et le temps de formation.

En outre, le CCE 12.6 introduit également des services de transcription d'appels qui aident les agents en utilisant l'intelligence artificielle (IA) et la compréhension du langage naturel (NLU). Ces services sont disponibles pour les agents dans les gadgets de bureau Cisco Finesse.

Le gadget de transcription d'appel convertit dynamiquement la conversation en cours en texte et présente le texte à un agent pour consultation et référence en temps réel.

Configurer

Configuration requise

- Assurez-vous que votre serveur CCE AW dispose de ports 443/8443 ouverts et qu'il peut accéder aux sites Web suivants :
 - *.wbx2.com
 - *.ciscoccservice.com
- Assurez-vous que CUBE a accès aux sites Web suivants :
 - *.cisco.com
 - *.ciscopark.com
 - *.rtmsprod.net
 - *.wbx2.com
- Assurez-vous que les composants Packaged CCE AW, OAMP sur UCCE, Cloud Connect, CUBE et Agent Desktop ont accès aux services Webex pour utiliser les réponses d'agent.

Aide de Google Agent

Agent Assist est une solution d'intelligence artificielle de Google Contact Center (CCAI) qui utilise la technologie d'apprentissage automatique pour fournir des suggestions à vos agents humains lorsqu'ils sont en conversation avec un client.

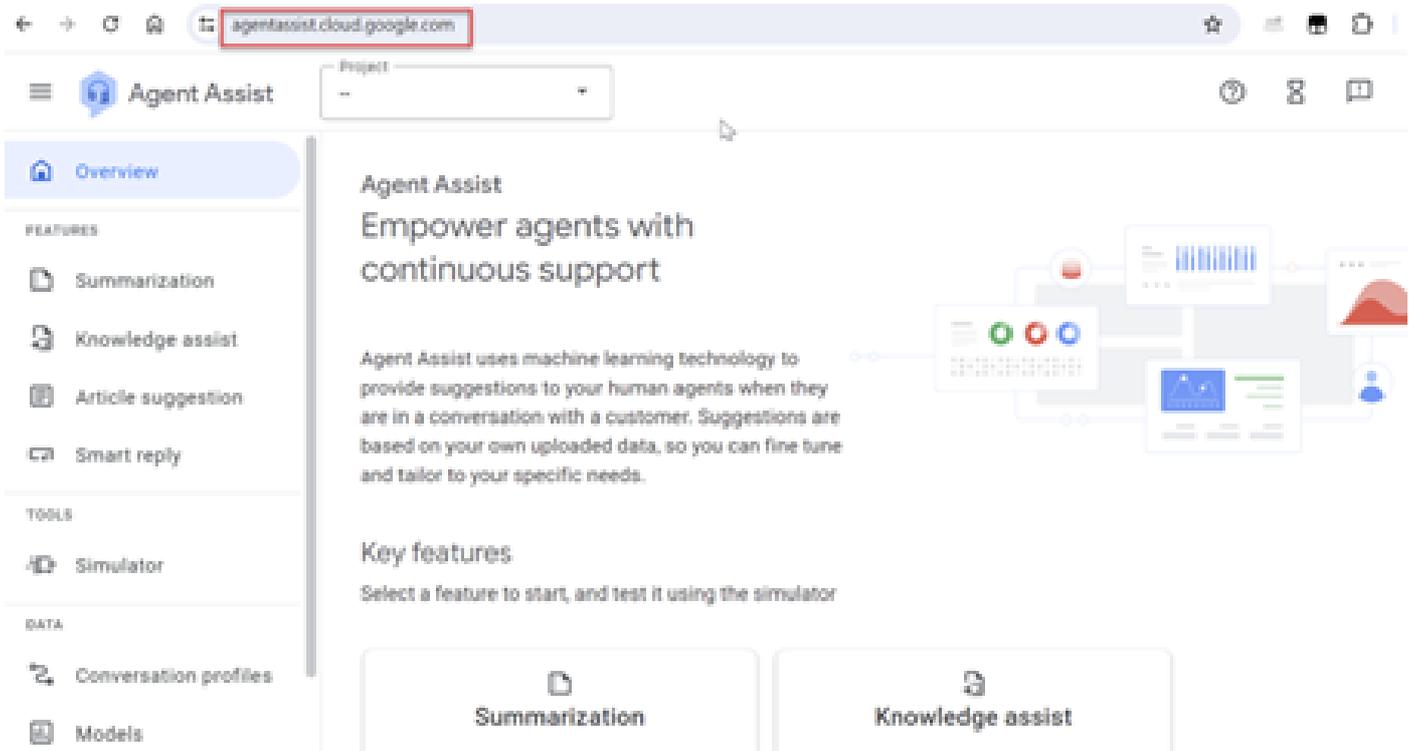
Les suggestions sont basées sur vos propres données téléchargées et peuvent donc être adaptées aux besoins spécifiques de votre entreprise. Ces données téléchargées font partie de votre propre base de connaissances.

 Remarque : aucune configuration Dialogflow CX n'est requise pour les réponses d'agent et les transcriptions d'appel

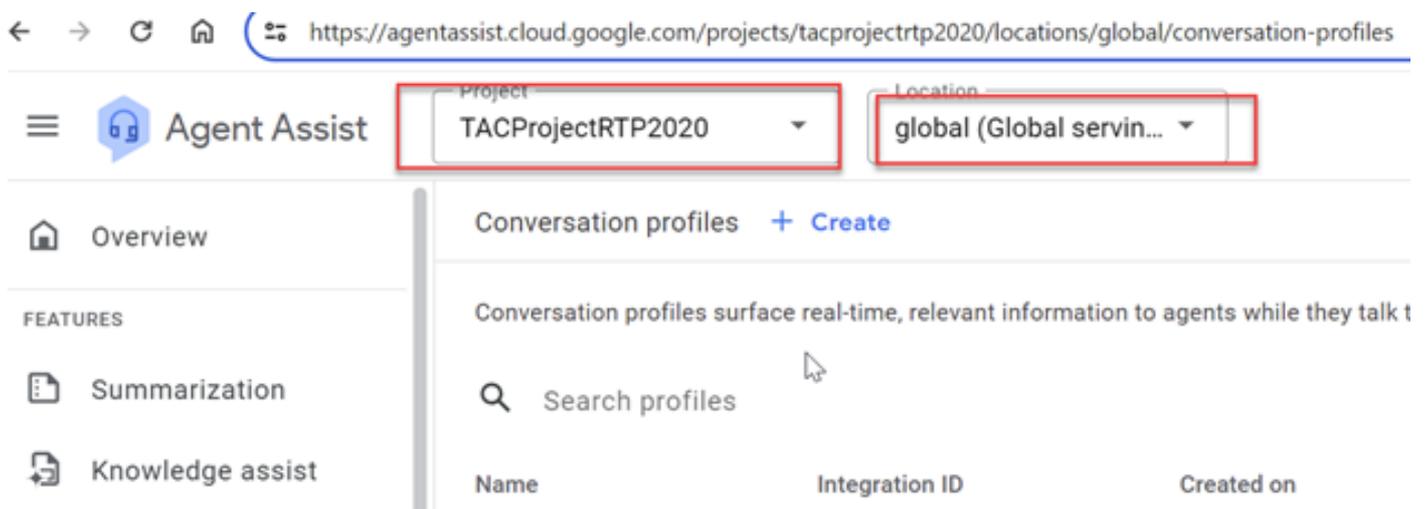
Créer une base de connaissances

Une base de connaissances représente un ensemble de documents de connaissances que vous fournissez via Agent Assist. Vos documents de connaissances sont fournis aux agents Finesse et contiennent des informations qui peuvent être utiles lors de la conversation des agents avec les clients. Cela permet de réduire la formation des agents et d'améliorer la réponse des agents aux appels des clients.

Étape 1. Ouvrez un navigateur Web et accédez à <https://agentassist.cloud.google.com/>



Étape 2. Connectez-vous avec le même compte que celui utilisé pour créer votre projet Google. Sélectionnez le projet et l'emplacement.



Étape 3. Sélectionnez Bases de connaissances dans le menu de gauche.

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 [Verte](#) search this information during and outside of an activity.

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

YOL

Étape 4. Cliquez sur Créer sous Bases de connaissances.

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

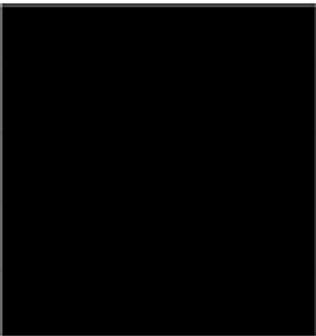
Knowledge bases

Knowledge bases [+ Create](#)

Knowledge bases contain files served up by article suggestion and FAQs

Search knowledge bases

Name



Étape 5. Entrez un nom de base de connaissances et une langue, puis cliquez sur Créer.

Create a knowledge base

Display name*

Language*



Cancel

Create

Étape 6. Ajouter un document à la base de connaissances. Cliquez sur Create New et entrez les informations.

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

- Sélectionnez le type de connaissances, dans cet exemple, vous pouvez utiliser FAQ.
- Sélectionnez URL publique pour la source du fichier. Dans cet exemple, vous pouvez utiliser le document FAQ de Google : <https://cloud.google.com/storage/docs/faq>.
- Cliquez sur CREATE.

The screenshot shows the Cisco Agent Assist interface. At the top, there are dropdown menus for 'Project' (TACProjectRTP2020) and 'Location' (global (Global servin...)). The left sidebar contains 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 content area is titled 'Add documents to CiscoKB'. It has a back arrow and the title. Under 'Select knowledge types', there are two options: 'Article suggestion' (unchecked) and 'FAQ' (checked). Under 'Select file source', there are 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'. Below this is an 'Add metadata (optional)' section with a text input field. At the bottom, there are 'Create' and 'Cancel' buttons.

le document est maintenant créé. Vous pouvez ajouter d'autres documents à la base de connaissances avec la même procédure.

Créer un profil de conversation

Un profil de conversation configure un ensemble de paramètres qui contrôlent les suggestions faites à un agent. Ces paramètres contrôlent les suggestions qui sont affichées pendant l'exécution. Vous devez créer un profil de conversation afin d'établir un dialogue avec un utilisateur final et ce paramètre est obligatoire pour la configuration des fonctionnalités CCAI CCE.

Étape 1. Dans Google Agent Assist, sélectionnez Profils de conversation dans le menu latéral

gauche.

United Contact Center Enterprise Management

Route Settings

Media Routing Domain: [Call Type](#)

[Edit CumulusAnswer1](#)

General | Experience Management | **Contact Center AI**

This page is used to apply a Contact Center AI Config to a specific Call Type.
Contact Center AI Configs deploy a set of services from an AI provider. You can create or configure it in [Cisco Webex Control Hub](#).

Contact Center AI Configuration:

Select Contact Center AI Configuration

Name	Description
AI-FAQ/CCN	Agent Answers Feature for RQRN
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 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 'Simulator'. Under the 'DATA' section, 'Conversation profiles' is highlighted with a red rectangular box, and a mouse cursor is pointing at it. Other items in the 'DATA' section are 'Models' and 'Knowledge bases'. The main content area on the right is titled 'Generative knowledge assist' and contains a paragraph: '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.' Below this text are two blue buttons: 'Create an agent' and 'Set up feature'. At the bottom right of the main content area, the text 'You' is partially visible.

Étape 2. Cliquez sur +Créer nouveau, en haut à droite de la page ou +Créer si vous avez déjà créé d'autres profils de conversation.

The screenshot displays the 'New conversation profile' configuration interface in the Agent Assist application. At the top, the 'Project' is set to 'TACProjectRTP2020' and the 'Location' is 'global (Global servin...'. The left sidebar contains navigation options: Knowledge assist, Agent coaching, Build-your-own-assist, Article suggestion, Smart reply, and a 'TOOLS' section with multiple 'TOOLS' entries. The 'DATA' section includes 'Conversation profiles' (highlighted), 'Models', 'Knowledge bases', and 'Datacache'. The main content area is titled 'New conversation profile' and includes a back arrow. It features three main sections: 1. 'Display name' with a text input field and a subtitle 'This will help you find this profile in the conversation profiles list'. 2. 'Language' with a dropdown menu set to 'en - English' and a subtitle 'Specify a language for your conversation profile'. 3. 'Suggestion types' with a subtitle 'Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents' and a list of eight unchecked checkboxes: 'Conversation summarization (generator)', 'Conversation summarization (legacy)', 'Conversation summarization (legacy - voice)', 'Generative knowledge assist', 'Agent coaching', 'Build-your-own-assist', 'Smart reply', 'Article suggestion', and 'FAQs'. At the bottom, the 'Pub/Sub notifications' section is partially visible with the text 'Use Pub/Sub to send suggestion notifications as your conversation proceeds and new suggestions are available'.

Étape 3. Dans la zone Nom d'affichage, entrez un nom unique pour votre profil de conversation et sélectionnez la langue.

← 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

Étape 4. Dans la liste des options disponibles, pour les types de suggestions, sélectionnez FAQ.

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

Étape 5. Lorsque vous sélectionnez le type de suggestion, vous voyez les options permettant d'entrer les valeurs Seuil de confiance et Maximum de suggestions. Le nombre maximal de suggestions correspond au nombre de suggestions de réponses ou de suggestions de connaissances renvoyées, et le seuil de confiance correspond au niveau de confiance du modèle selon lequel chaque suggestion de connaissances ou suggestion de réponse est pertinente pour la demande du client. Une valeur de confiance plus élevée augmente la probabilité que des réponses pertinentes soient renvoyées, mais peut entraîner un nombre inférieur de réponses ou aucune réponse si aucune option disponible ne répond à la valeur de seuil élevée. Pour FAQ, Google suggère de définir le seuil de confiance sur FAQ Assist=0.4. Google vous recommande également de commencer par une valeur de suggestions maximale de 3 dans tous les cas.

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*

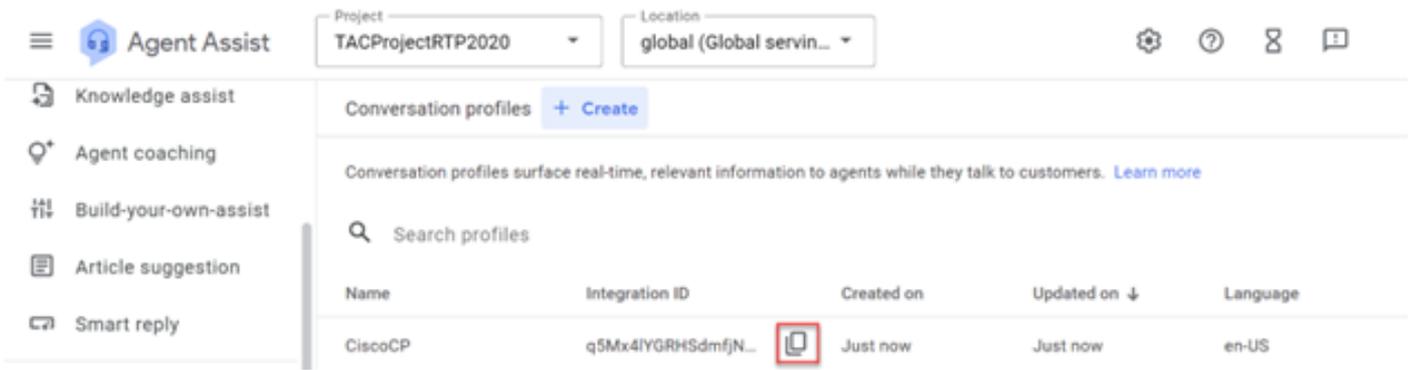
3

Étape 6. (Facultatif) Activer [Analyse de sentiment](#). Cette fonction analyse les messages de l'agent et de l'utilisateur final afin de déterminer l'intention émotionnelle. Pour l'instant, laissez-la désactivée.

Étape 7. (Facultatif) Activez le transfert vers un agent virtuel Dialogflow. [Agents virtuels](#) sont des agents automatisés qui tentent de résoudre les problèmes du client avant de les transmettre à un agent humain. Pour cette fonctionnalité, il n'est pas nécessaire de sélectionner l'agent virtuel, mais si vous souhaitez que l'appel du client soit traité par un agent virtuel Dialogflow CX avant que l'appel ne soit transféré à un agent réel, vous pouvez activer cette option et sélectionner l'agent virtuel Dialogflow CX que vous avez créé dans ce projet.

Étape 8. Cliquez sur Create. Il faut plusieurs minutes avant que le profil de conversation soit prêt à être utilisé.

Remarque : lorsque vous configurez les réponses de l'agent dans Control Hub, vous devez fournir l'ID de profil de conversation. Copiez l'ID d'intégration. Cliquez sur Copier dans le Presse-papiers. Elle sera utilisée ultérieurement dans la configuration du Control Hub.

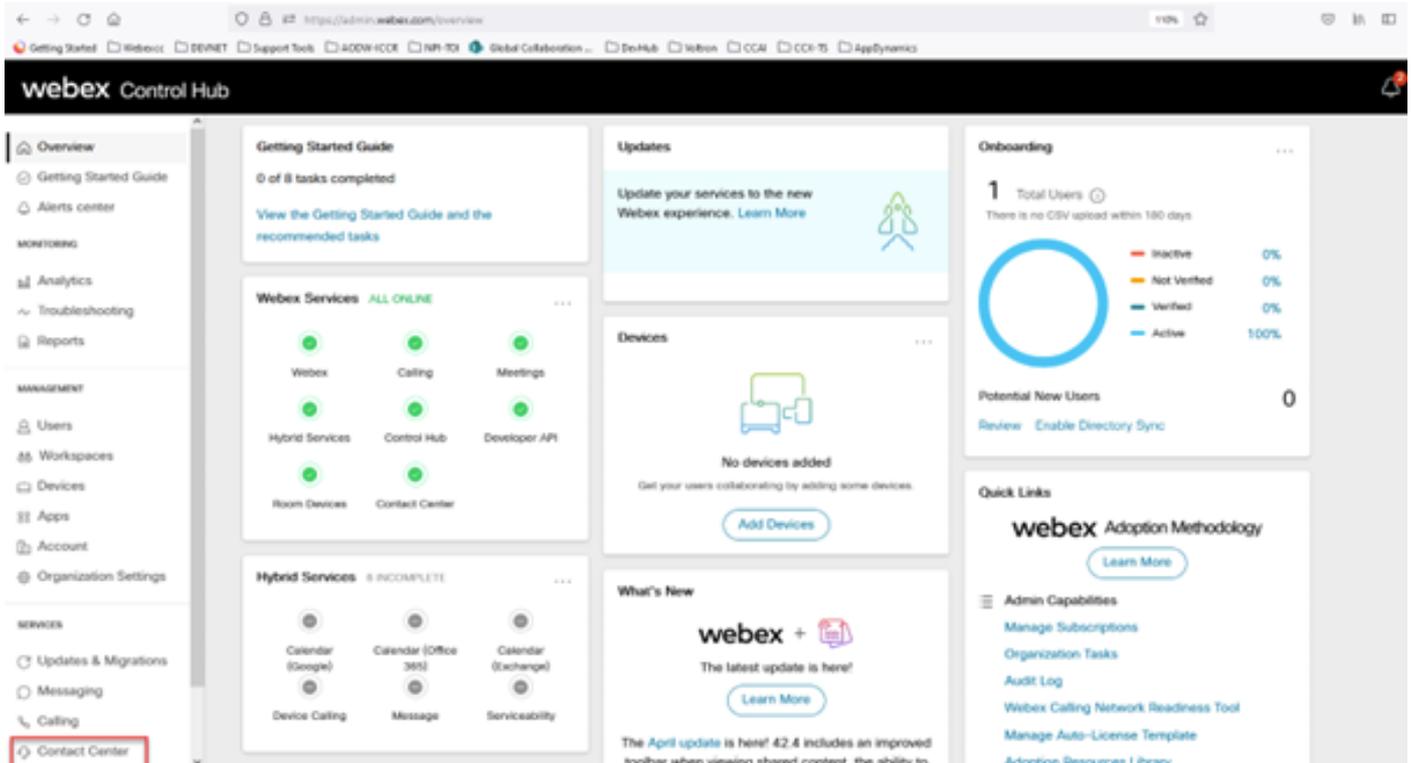


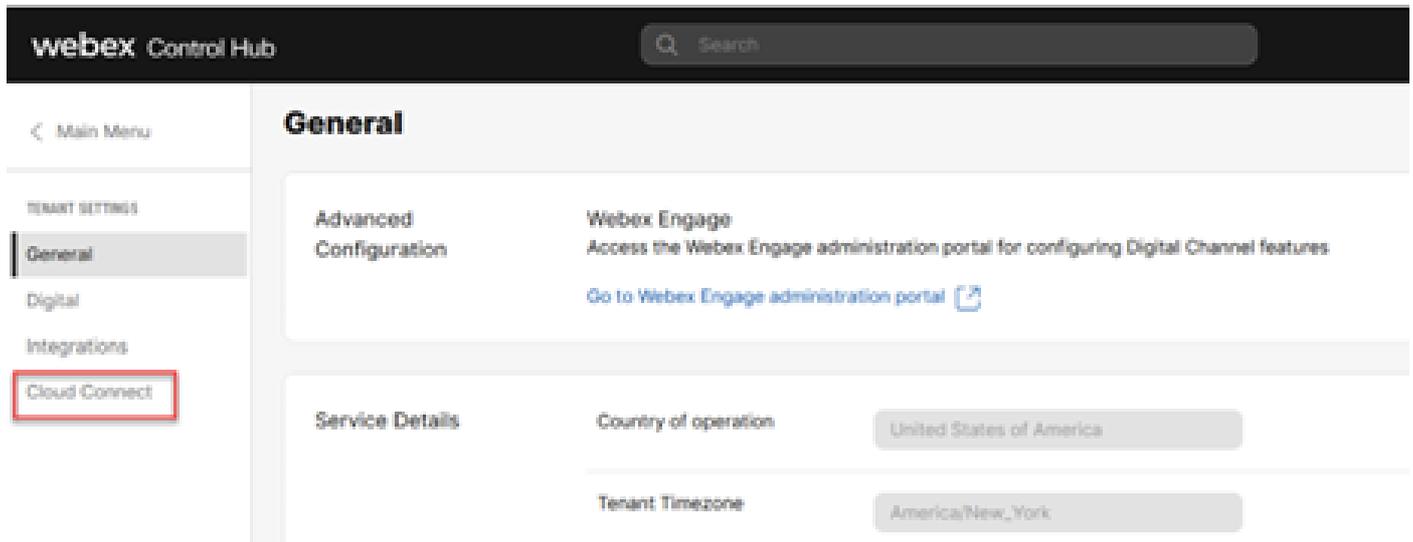
Configuration du concentrateur de contrôle Webex

Créez une configuration CCAI dans Cisco Webex Control Hub sur [Control Hub](#). Une configuration CCAI utilise les connecteurs CCAI pour appeler les services CCAI. Pour plus d'informations, consultez l'article Configurer l'IA du Contact Center sur le [Centre d'aide Webex](#).

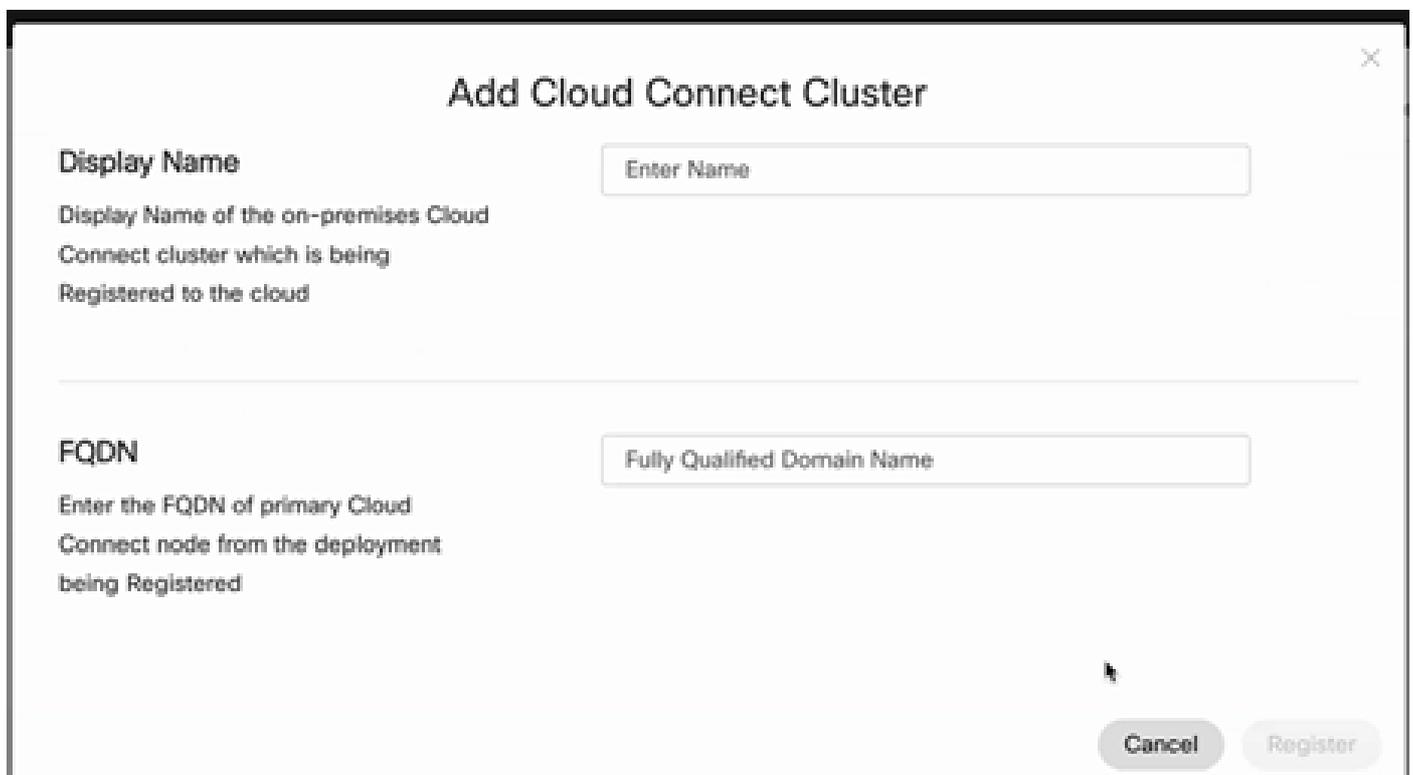
Étape 1. Assurez-vous que l'éditeur et l'abonné Cloud Connect sont installés. Pour plus d'informations, consultez la section Installer Cloud Connect dans [Cisco Unified Contact Center Enterprise Guide d'installation et de mise à niveau](#).

Étape 2. Connectez-vous à Webex Control Hub. Accédez à Contact Center et cliquez sur Cloud Connect.





Étape 3. Dans la fenêtre Connexion au cloud, saisissez le nom et le nom de domaine complet (FQDN) de la connexion au cloud principal.



Étape 4. Dans la fenêtre Cloud Connect, saisissez le nom et le nom de domaine complet de la connexion au cloud principal, puis cliquez sur Register.

Étape 5. Dans la fenêtre Allow Access, cochez la case Allow Access to the Cloud Connect Node et cliquez sur 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

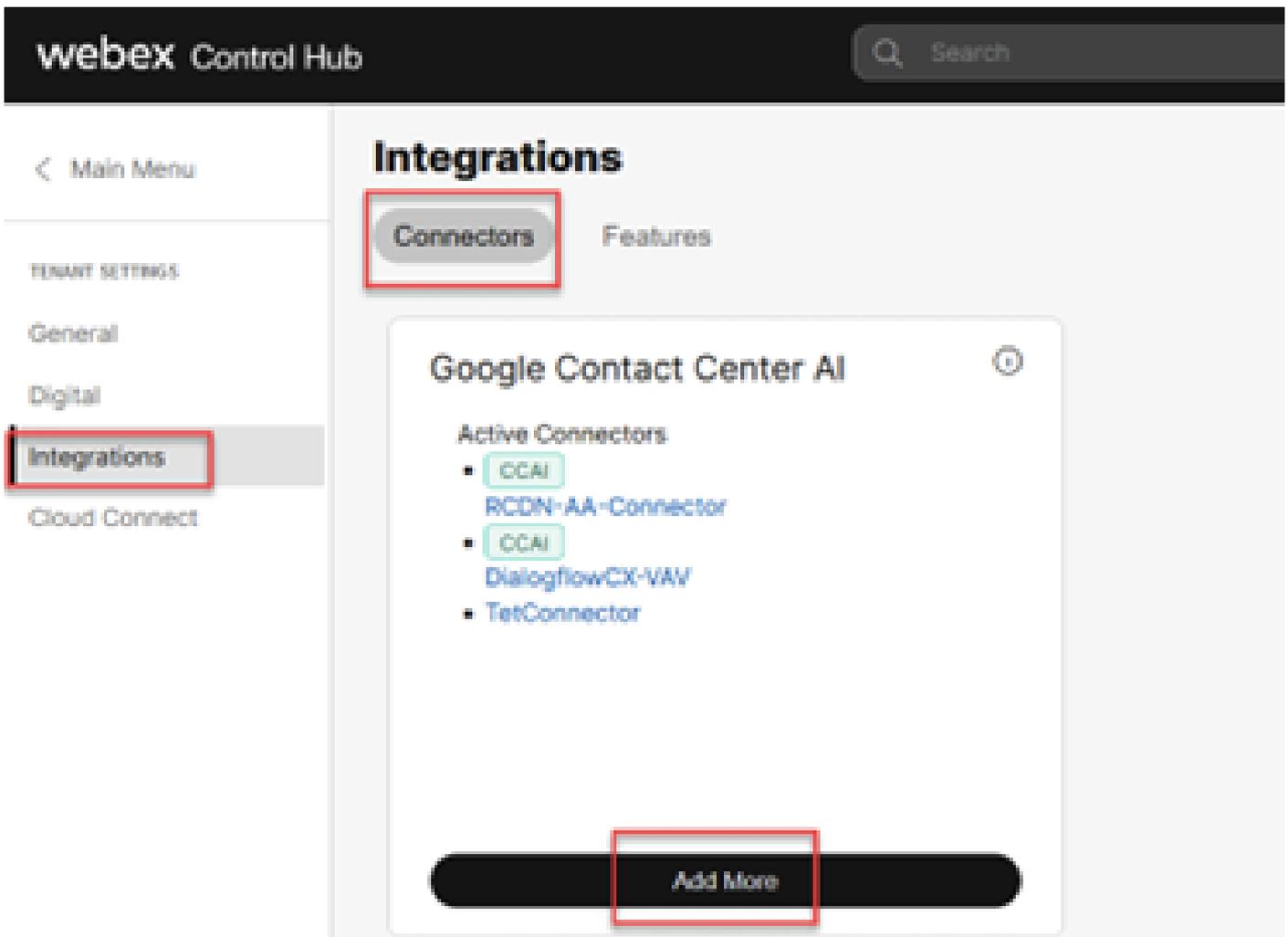
FQDN or IP Address
cloudconnect1.dcloud.cisco.com

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

[Continue](#)

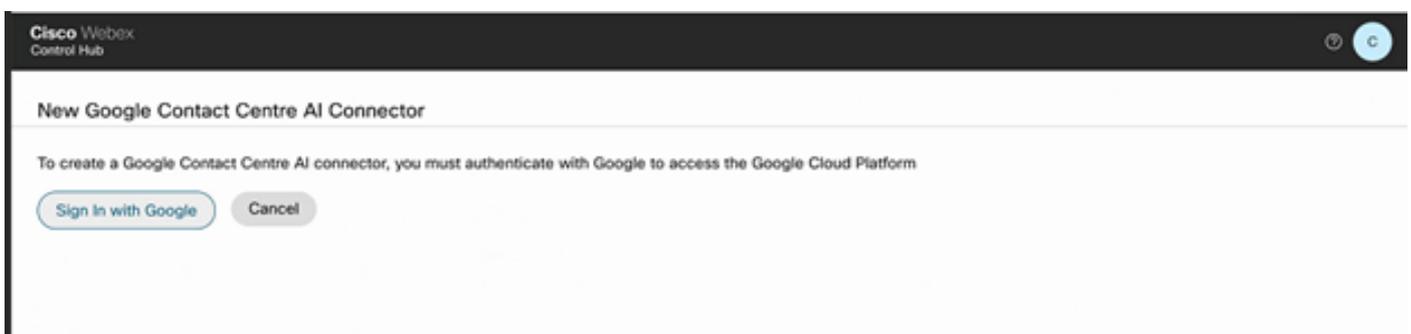
By using Cisco Webex Services you accept the

Étape 6. Ajoutez un connecteur. Dans la fenêtre Centre de contact, sélectionnez Intégrations, puis Connecteurs. Cliquez sur Add More.



Étape 7. Si un connecteur est déjà ajouté et que vous devez en ajouter un autre, cliquez sur Add More (Ajouter). Connectez-vous avec Google et suivez les instructions.

 Remarque : le compte utilisateur auquel vous vous connectez avec Google doit avoir le rôle de propriétaire du projet Google.



Étape 8. Sur la page Connector, fournissez ces informations et cliquez sur Save.

New Google Contact Centre AI Connector

Name

CCAI Project Name

Billable Project Name ⓘ

Billable Service Account

Cancel

Save

Nom : nom du connecteur

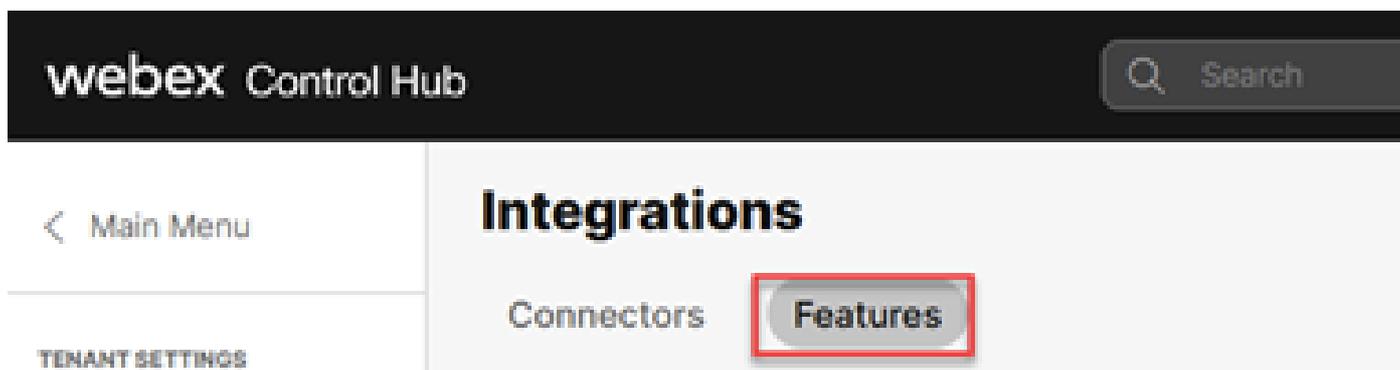
Nom du projet CCAI : nom du projet Google que vous avez créé

Nom du projet facturable : nom du projet Google fourni par Cisco lorsque vous avez provisionné votre projet Google

Compte de service facturable : compte de service fourni par Cisco et que vous avez ajouté à votre projet Google.

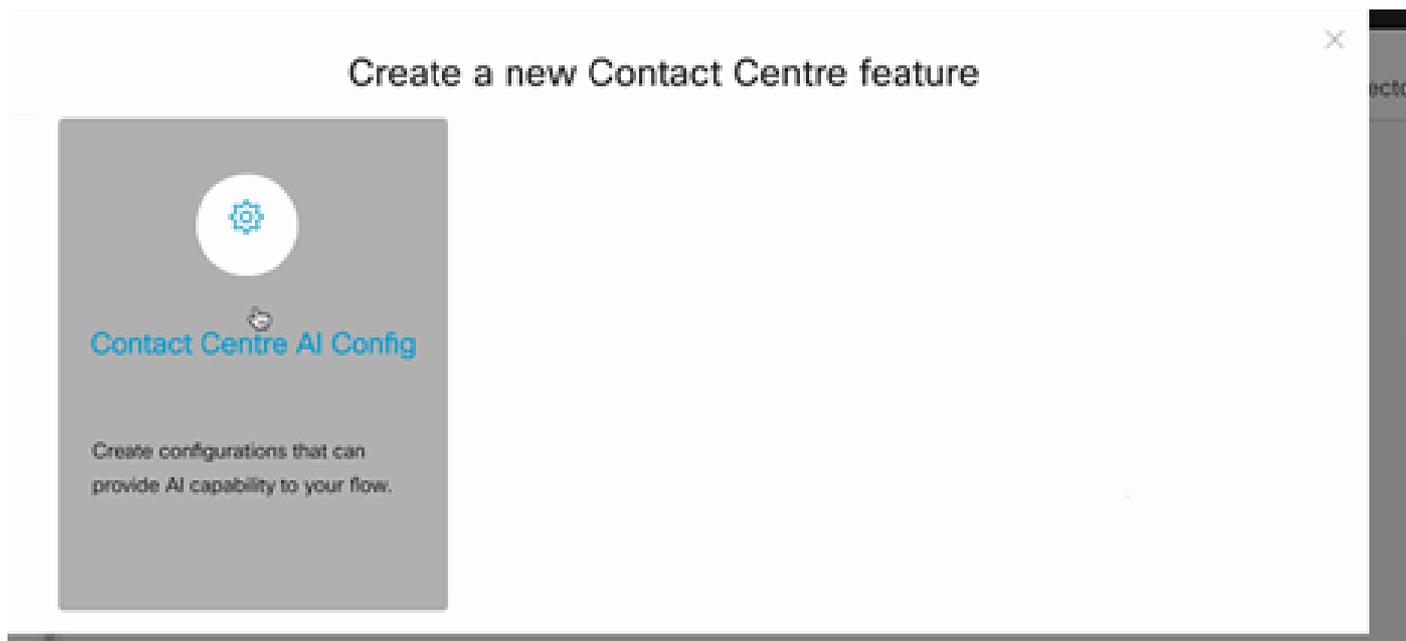
Le connecteur est alors créé et une clé Jason est automatiquement créée dans le projet Cisco Google.

Étape 9. Ajoutez les fonctionnalités. Sur la page Contact Center -> Integration, cliquez sur Features, puis sur New.



Étape 10. Vous êtes maintenant sur la page Créer une nouvelle fonctionnalité de centre de

contact. Cliquez sur Contact Center AI Config.



Étape 11. Fournit les informations de fonctionnalité, sélectionne le connecteur déjà ajouté et le profil de conversation Google créé.

Config Name : tout nom que vous souhaitez appeler cette fonctionnalité. Par exemple : A-TACRCDN

Description (Facultatif) : Par exemple : fonctionnalité de réponse d'agent pour RCDN

Connecteur : sélectionnez le connecteur précédemment créé

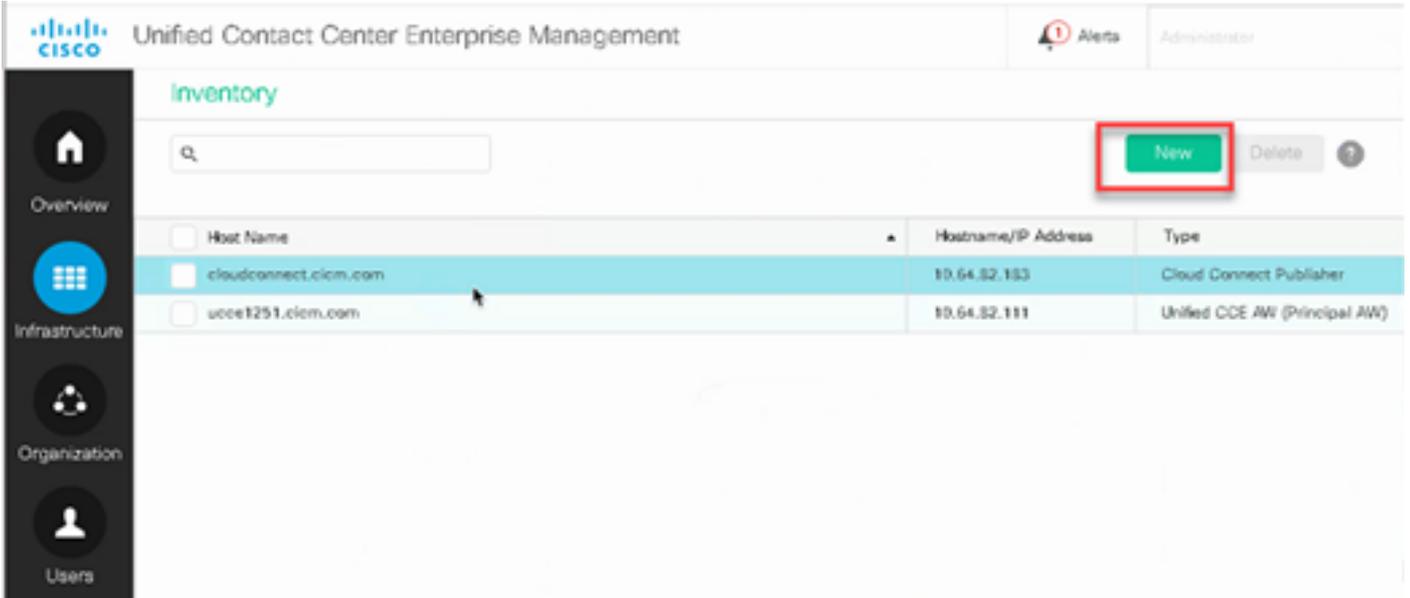
Profil de conversation Google : copiez le profil de conversation à partir d'Agent Assist.

 Remarque : vous pouvez sélectionner cette fonction comme valeur par défaut pour les

réponses de l'agent et l'agent virtuel. Dans ce cas, vous n'avez pas besoin d'associer une fonction configurée au type d'appel du centre de contact.

Configuration CCE

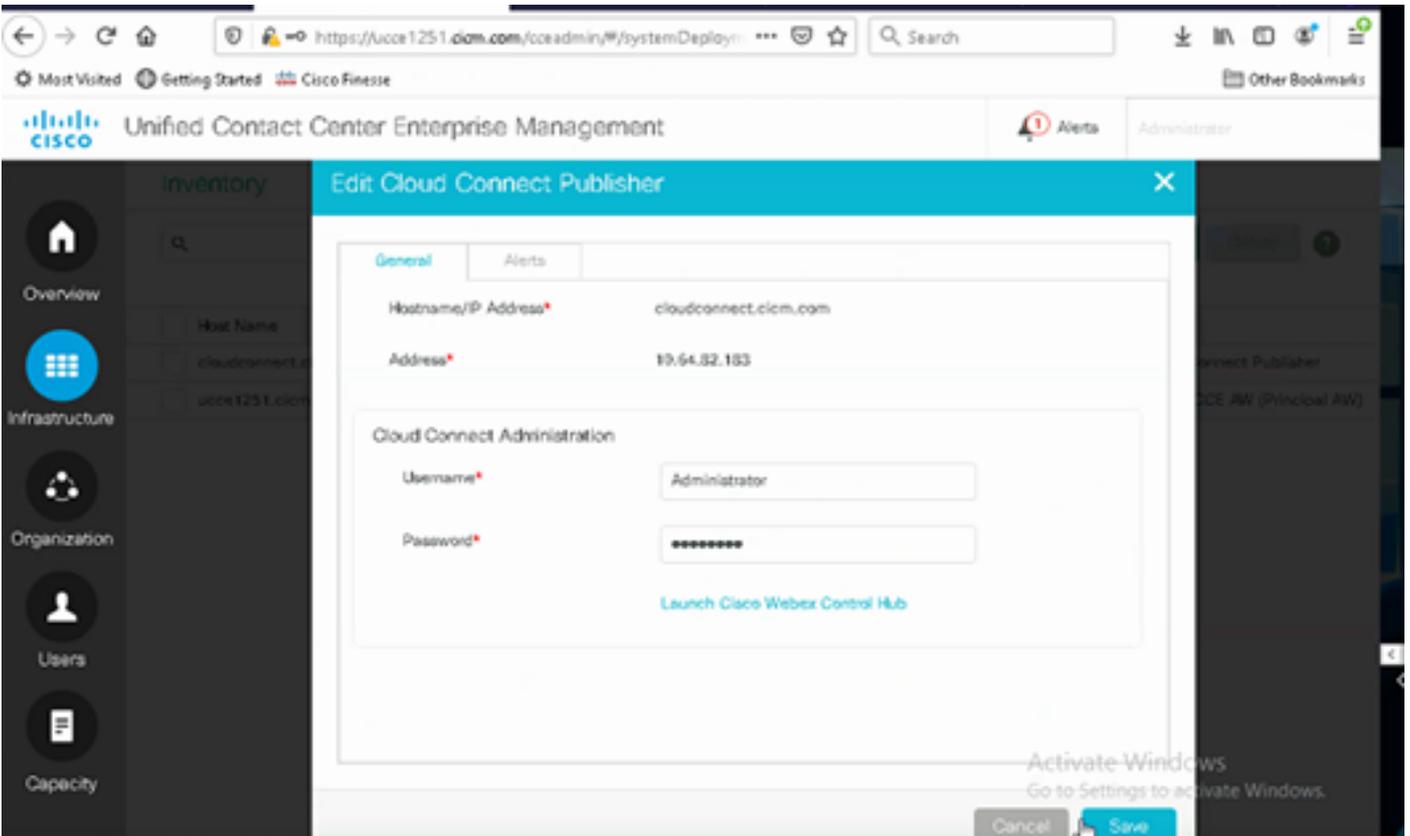
Étape 1. Sur PCCE AW, ouvrez l'outil Cisco Web Administration (SPOG) et accédez à Inventory (Inventaire). Cliquez sur New.



The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management (SPOG) interface. The page title is "Unified Contact Center Enterprise Management". The user is logged in as "Administrator". The page is titled "Inventory". There is a search bar and a "New" button highlighted with a red box. Below the search bar is a table with the following data:

Host Name	Hostname/IP Address	Type
<input type="checkbox"/> cloudconnect.cicm.com	10.64.82.183	Cloud Connect Publisher
<input type="checkbox"/> ucce1251.cicm.com	10.64.82.111	Unified CCE AW (Principal AW)

Étape 2. Ajoutez Cloud Connect et fournissez le nom de domaine complet et les informations d'identification.



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. The fields are as follows:

- Hostname/IP Address*: cloudconnect.cicm.com
- Address*: 10.64.82.183
- Cloud Connect Administration:
 - Username*: Administrator
 - Password*: [masked]

There is a "Launch Cisco Webex Control Hub" link at the bottom of the dialog box. The "Save" button is highlighted in blue.

Remarque : reportez-vous à ces documents pour l'échange de certificats PCCE : [Self-Signed Certificates in a PCCE Solutions](#) and [Manage PCCE Components Certificate for SPOG](#). Pour UCCE, référez-vous à [Certificat auto-signé échangé sur UCCE](#).

Étape 3. Configurez Cloud Connect dans la console des opérations CVP (OAMP). Pour plus d'informations, consultez la section Configurer les périphériques CVP pour Cloud Connect dans le [Guide d'administration de Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

Remarque : cette option est réservée à UCCE. Cette étape n'est pas requise pour PCCE.

The screenshot displays the Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) configuration interface for Cloud Connect. The page title is "Cisco Unified Customer Voice Portal" and the user is logged in as "Administrator". The main heading 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:

Field	Value
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.

Étape 4. Importez le certificat Cloud Connect sur le serveur CVP. Pour plus d'informations, consultez la section Importer un certificat de connexion au Cloud vers Unified CVP Keystore dans la [configuration Guide pour Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

Étape 5. Pour associer la configuration CCAI à tous les types d'appels, vous devez vous assurer que vous avez sélectionné une fonction de réponse d'agent par défaut dans le Control Hub. Dans Unified CCE Administration, accédez à Overview > Features > Contact Center AI et sélectionnez Cisco Bill, puis vous pouvez voir la fonctionnalité de réponses d'agent par défaut sélectionnée pour tous les types d'appels.

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

Étape 6. Pour appliquer la configuration CCAI uniquement à un sous-ensemble des types d'appels ou pour remplacer la configuration globale pour des types d'appels spécifiques, procédez comme suit.

1. Dans l'outil d'administration Web, accédez à Paramètres d'appel -> Paramètres de routage et sélectionnez Type d'appel.

Unified Contact Center Enterprise Management

Overview



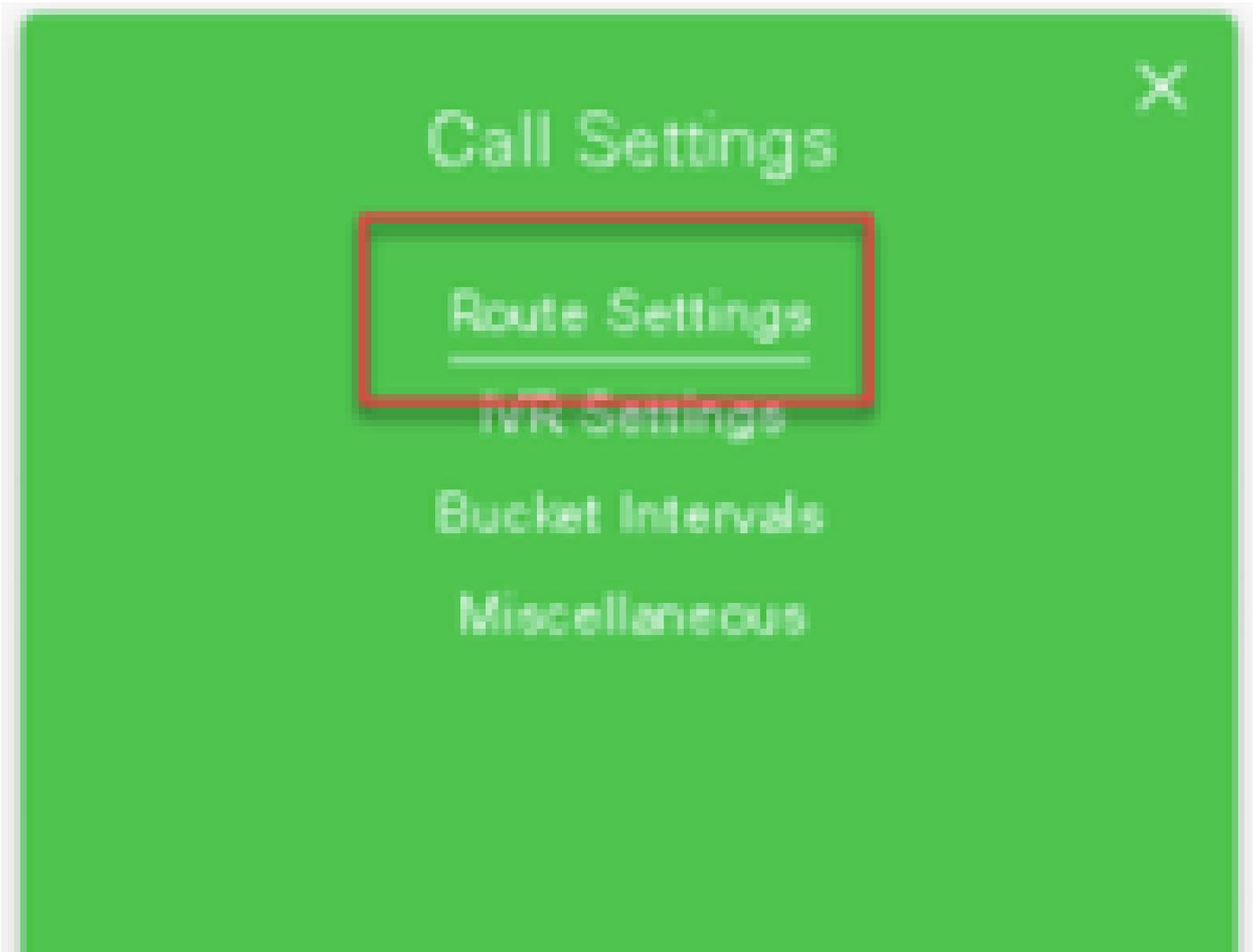
Infrastructure Settings

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. Cliquez sur l'onglet AI du centre de contacts et sélectionnez l'IA du centre de contacts

configurée sur le Control Hub, puis cliquez sur Enregistrer.

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The main page is titled 'Route Settings' and is for 'Edit CumulusAnswer1'. The 'Contact Center AI' tab is selected. A modal window titled 'Select Contact Center AI Configuration' is open, showing a table of configurations. The 'AA-TACRCDN' configuration is highlighted with a red box and a mouse cursor.

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

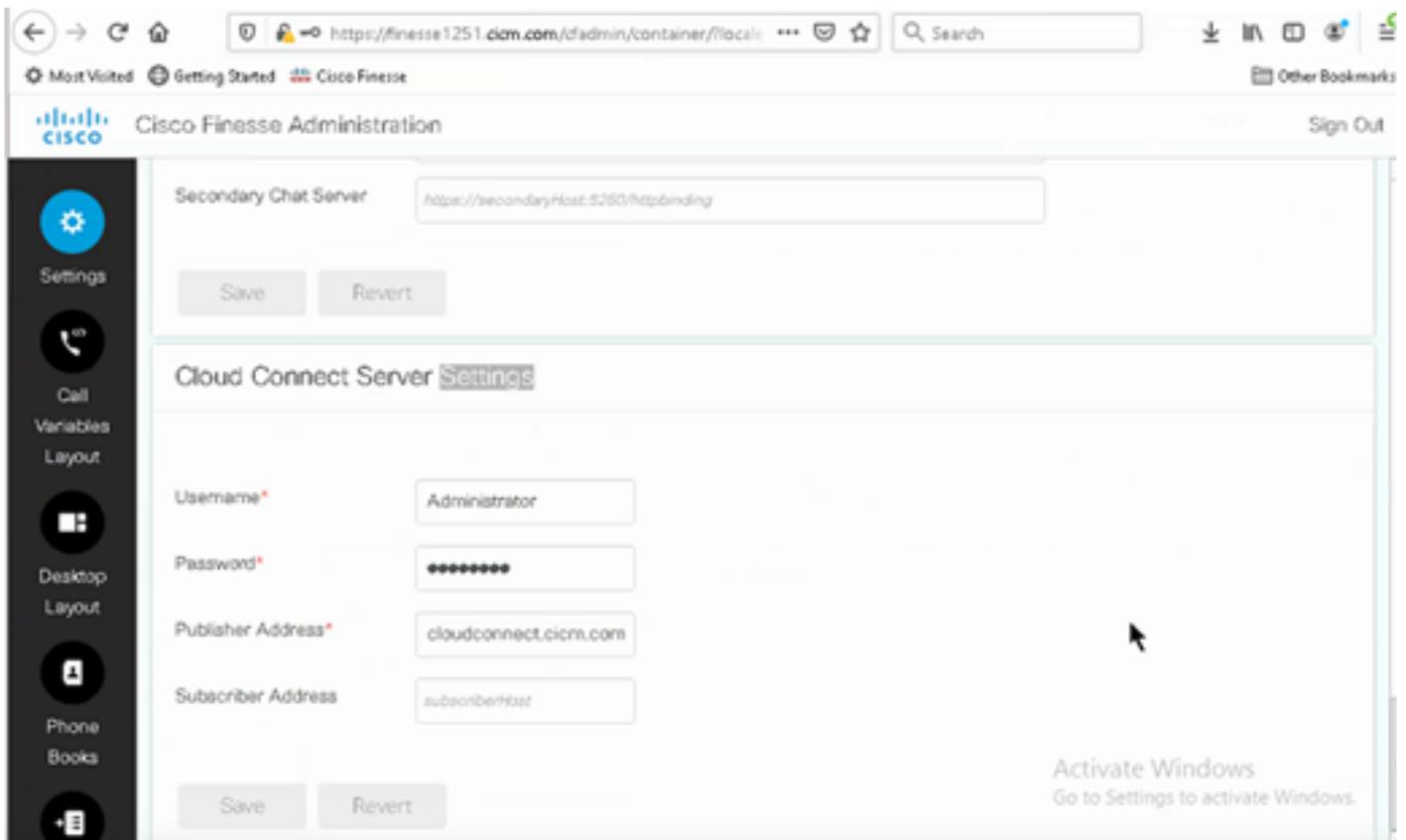
Configuration Finesse

 Remarque : les étapes 1 à 3 sont réservées à UCCE. Pour PCCE, commencez à l'étape 4.

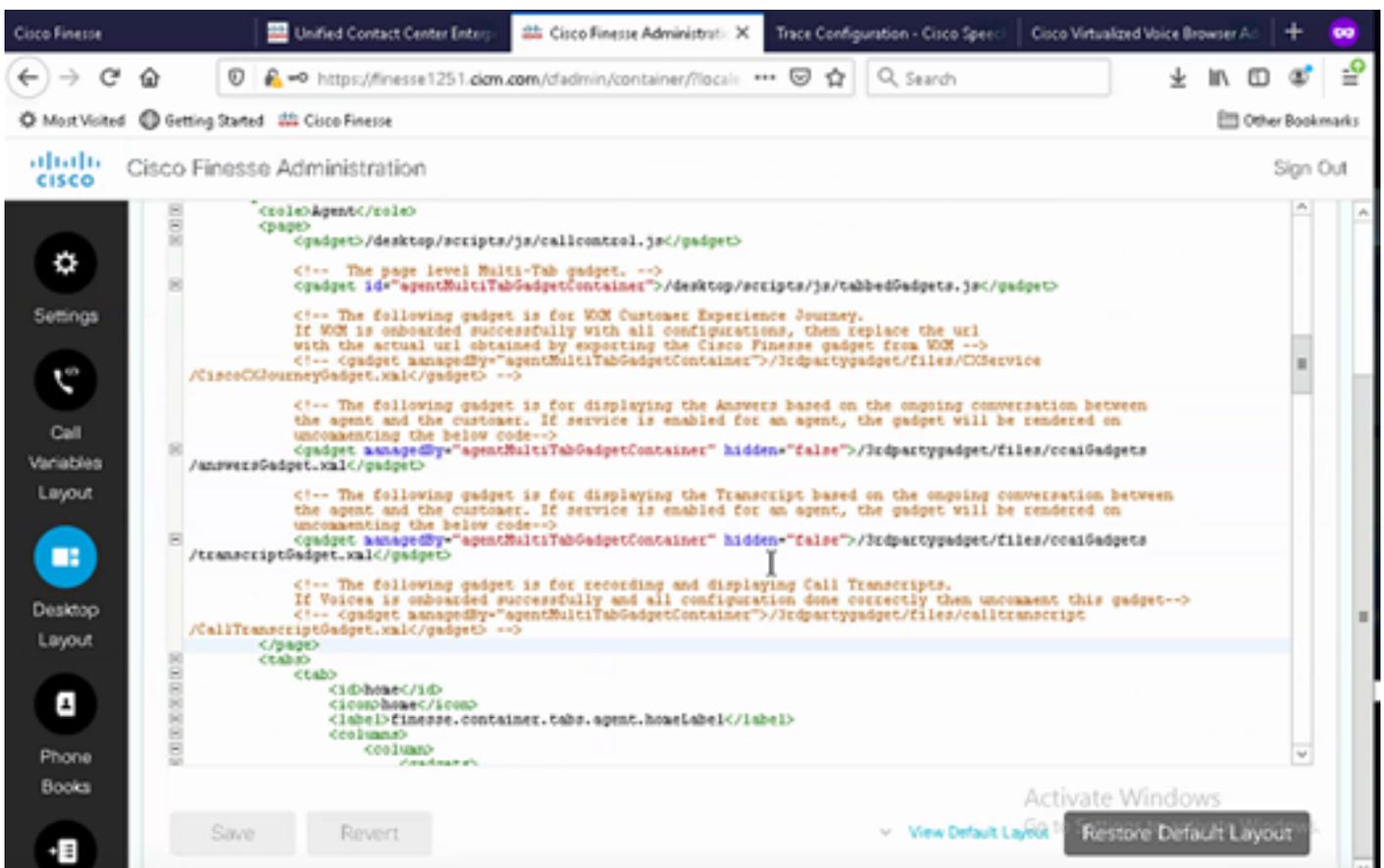
Étape 1. Provisionnez Cloud Connect sur Cisco Finesse. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Paramètres du serveur Cloud Connect dans le [Guide d'administration de Cisco Finesse](#).

Étape 2. Ouvrez la page Finesse Admin et accédez aux paramètres et à Cloud Connect.

Étape 3. Dans les paramètres du serveur de connexion au cloud, indiquez les informations d'identification et le nom de domaine complet de l'éditeur et de l'abonné.

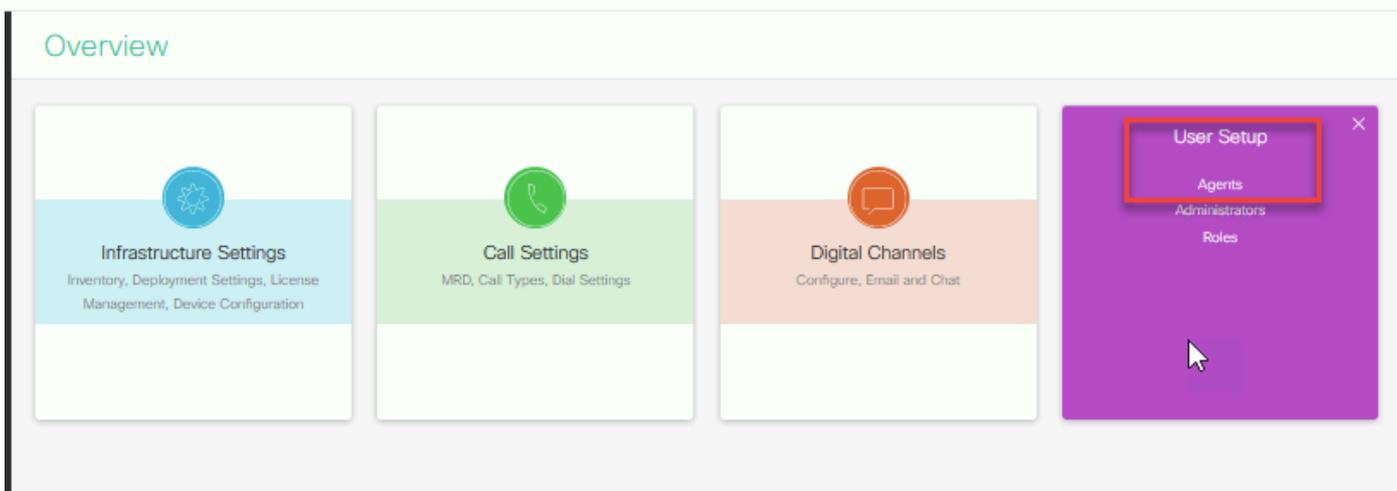


Étape 4. Ajoutez le gadget Réponses de l'agent dans la présentation Finesse Desktop. Sur la page d'administration de Cisco Finesse, cliquez sur Desktop Layout et supprimez le commentaire sur les informations de gadget liées à Agent Answers.



Étape 5. Sur la page CCE Administration, sélectionnez Agents et sur Manage Agents, activez les services CCAI. Une fois activé, le gadget Réponses de l'agent apparaît dans l'onglet Accueil et affiche les articles et suggestions pertinents pendant un appel. Pour plus d'informations sur l'utilisation du gadget, consultez le guide Gadgets AI du centre de contact. La fonctionnalité de masquage/démassage automatique et de notification des gadgets n'est disponible que si le gadget est configuré en tant que gadget à onglets multiples dans Cisco Finesse. Pour plus d'informations, consultez Gadget de réponses d'agent dans le Guide d'administration [Cisco Finesse](#).

Unified Contact Center Enterprise Management





Agents

<input type="checkbox"/>	Type ▲	Username ▼	Last Name ▼	First Name ▼	Description
<input type="checkbox"/>	(A)	bwayne	Wayne	Bruce	Cumulus - Outbound Simulator Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgbmargera	Margera	Barn	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgcpontius	Pontius	Chris	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgjackson	Jackson	Sammy	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgjknoxville	Knoxville	Johnny	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgjolie	Jolie	Angel	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgmoore	Moore	Demetra	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgpitt	Pitt	Bradley	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgsmith	Anniston	Jenna	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgstevco	O	Steve	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgwillis	Willis	Bruce	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	dduck	Duck	Donald	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	dmarino	Marino	Dan	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	efudd	Fudd	Elmer	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	hliang	Liang	Helen	Cumulus - UWF Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	jelway	Elway	John	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	jmontana	Montana	Joe	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	jopeters	Peterson	Josh	Cumulus - CRM Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	mariaqui	Quinteros	Maria	Cumulus - CallTrack Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	mmouse	Mouse	Mickey	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	oharvey	Harvey	Owen	Cumulus - Outbound Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	pparker	Parker	Peter	Cumulus - Outbound Simulator Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	rcunningham	Cunningham	Randall	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	sjeffers	Jefferson	Sandra	Cumulus - Main Agent

Overview

Infrastructure

Organization

Users

Desktop

Capacity



Agents

Edit Sandra Jefferson (sjeffers)

General	Attributes	Skill Groups	Supervised Teams	Enable Digital Channels	Contact Center AI
Username*	<input type="text" value="sjeffers"/>				
First Name*	<input type="text" value="Sandra"/>				
Last Name*	<input type="text" value="Jefferson"/>				
Agent ID	<input type="text" value="1080"/>				
Description	<input type="text" value="Cumulus - Main Agent"/>				
Desk Settings	<input type="text" value="DefaultAgentDeskSettings"/>				
Department	<input type="text" value="Global"/>				
Site	<input type="text" value="Main"/>				
Team	<input type="text" value="CumulusMain"/>				



Agents

Edit Sandra Jefferson (sjeffers)

General	Attributes	Skill Groups	Supervised Teams	Enable Digital Channels	Contact Center AI
---------	------------	--------------	------------------	-------------------------	-------------------

List of Services for Agent

- Agent Answers
- Call Transcript
- VAV Transcript

 Remarque : Si dans les serveurs Finesse vous avez des coeurs allowed_origin configurés, assurez-vous d'ajouter les serveurs de connexion cloud avec cette commande : `utils finesse coeurs allowed_origin add https://{Cloudconnect FQDN}`. Redémarrez Finesse Tomcat et

 Finesse Notification Service après avoir ajouté les serveurs de connexion au cloud.

Configuration CUBE et CVP

Assurez-vous que les réponses de l'agent sont configurées sur une plate-forme CUBE prise en charge. Pour plus d'informations sur les plates-formes et la configuration CUBE prises en charge, reportez-vous au chapitre WebSocket-Based Media Forking for Cloud Speech Services du Guide de configuration de Cisco Unified Border Element - Cisco IOS XE 17.6 Onwards à l'adresse <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>.

 Remarque : la fonctionnalité Réponses de l'agent utilise les services Webex du centre de données RTMS sur CCE 12.6.2 et CVP 12.6.2 ES15 à partir de, au lieu des services Webex du centre de données WxCC . Les services RTMS Webex ne prennent en charge que les chiffrements GCM. Les chiffrements GCM sont activés à partir de Cisco IOS XE 17.12.1a. Pour connaître la version de Cisco IOS prise en charge par CUBE / VCUBE, reportez-vous au dernier Guide des fonctionnalités et matrice de compatibilité de PCCE/UCCE.

Étape 1. Sur CUBE / VCUBE, passez en mode de configuration.

Config t

Étape 2. Créez un profil SIP de classe vocale pour ajouter l'en-tête SIP Call-Info dans le message INVITE afin que CVP envoie une demande de liaison.

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

Étape 3. Créez un profil de service de flux multimédia.

```
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
```

Étape 4. Associez un profil de service de flux multimédia à une classe de média.

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

Étape 5 : ajout du profil SIP et du profil multimédia au terminal de numérotation dial-peer sortant vers 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
```

 Remarque : ces répartitions de support ne sont pas prises en charge : enregistrement réseau, proxy multimédia et répartition de support étendue - XCC ou XMF

Vérifier

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépannage

Aucune information spécifique de dépannage n'est actuellement disponible pour cette configuration.

Informations connexes

- [Guide de conception et de solutions Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Guide des fonctionnalités de PCCE 12.6.2](#)
- [Guide des fonctionnalités UCCE 12.6.2](#)
- [Fourche Websocket pour CUBE](#)
- [Matrice de compatibilité CCE 12.6.X](#)
- [Assistance et documentation techniques - Cisco Systems](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.