

# CCE 12.5のエージェント応答およびコール変換の設定

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[設定](#)

[CCE設定](#)

[Finesseの設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Finesse 12.6およびCVP 12.6を使用して、Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)for CCE 12.5と統合されたContact Center Enterprise(CCE)エージェントの応答およびトランスクリプトを設定する方法について説明します。

著者：シスコエンジニア、Ramiro Amaya、Cisco TACエンジニア、Adithya Udupa、Raghu Guvvala

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)リリース12.5
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.6
- Customer Voice Portal(CVP)
- Cisco Finesse 12.6
- Cisco Unified Border Element(CUBE)または音声ゲートウェイ(GW)
- Google Dialogflow
- コントロールハブ

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- UCCE リリース 12.5

- CVP 12.6 ES6
- Cisco Finesse 12.6 ES 1
- Google Dialogflow
- コントロールハブ
- VCUBE: Cisco IOS XEベンガル17.4

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

## 背景

CCE 12.6では、エージェントが適切な提案と推奨事項をリアルタイムで提供してエージェントが考慮するAgent Answers機能が導入されています。提案と推奨事項は、発信者とエージェントの会話に基づいています。エージェントの回答は、タイムリーな提案によってエージェントの対応能力が向上するため、カスタマーエクスペリエンスが向上します。企業はトレーニングコストと時間を削減できます。

注：この機能はCCEコア12.5と下位互換性があります。CVPやFinesseなどの他のコンポーネントは12.6に含まれている必要があります。

注：この機能はVCUBEでのみサポートされ、Agent Answers会議および転送をサポートするにはCVP 12.6 ES6が必要です。

## 設定

このドキュメントでは、CCE 12.5に必要な具体的な手順について説明します。

注：一般的な設定手順については、[「CCEエージェントの応答およびコールトランスクリプトの設定」](#)を参照してください。

## CCE設定

ステップ1: UCCE Adminワークステーション(AW)で、Config Managerを開き、[List Tools]の下の[Expanded Call Variable (ECC) List]に移動し、ECC変数configidとcallguidを作成し、それらをECCペイロードに関連付けます。

Expanded Call Variable List



Select filter data

Optional Filter:  Condition:  Value (Case Sensitive):

Save

Expanded Call Variable

- BAResponse
- BAStatus
- BATimeZone
- POD.ID
- user.cvp\_server\_info
- user.CourtesyCallbackEnabled
- user.ece.activity.id
- user.ece.customer.name
- user.media.id
- user.microapp.app\_media\_lib
- user.microapp.caller\_input
- user.microapp.error\_code
- user.microapp.fetchaudio
- user.microapp.FromExtVXML
- user.microapp.input\_type
- user.microapp.isPostCallSurvey
- user.microapp.locale
- user.microapp.media\_server
- user.microapp.metadata
- user.microapp.override\_cli
- user.microapp.sys\_media\_lib
- user.microapp.ToExtVXML
- user.microapp.UseVXMLParams
- user.sip.refertransfer
- user

Attributes

Name \*

Maximum length \*

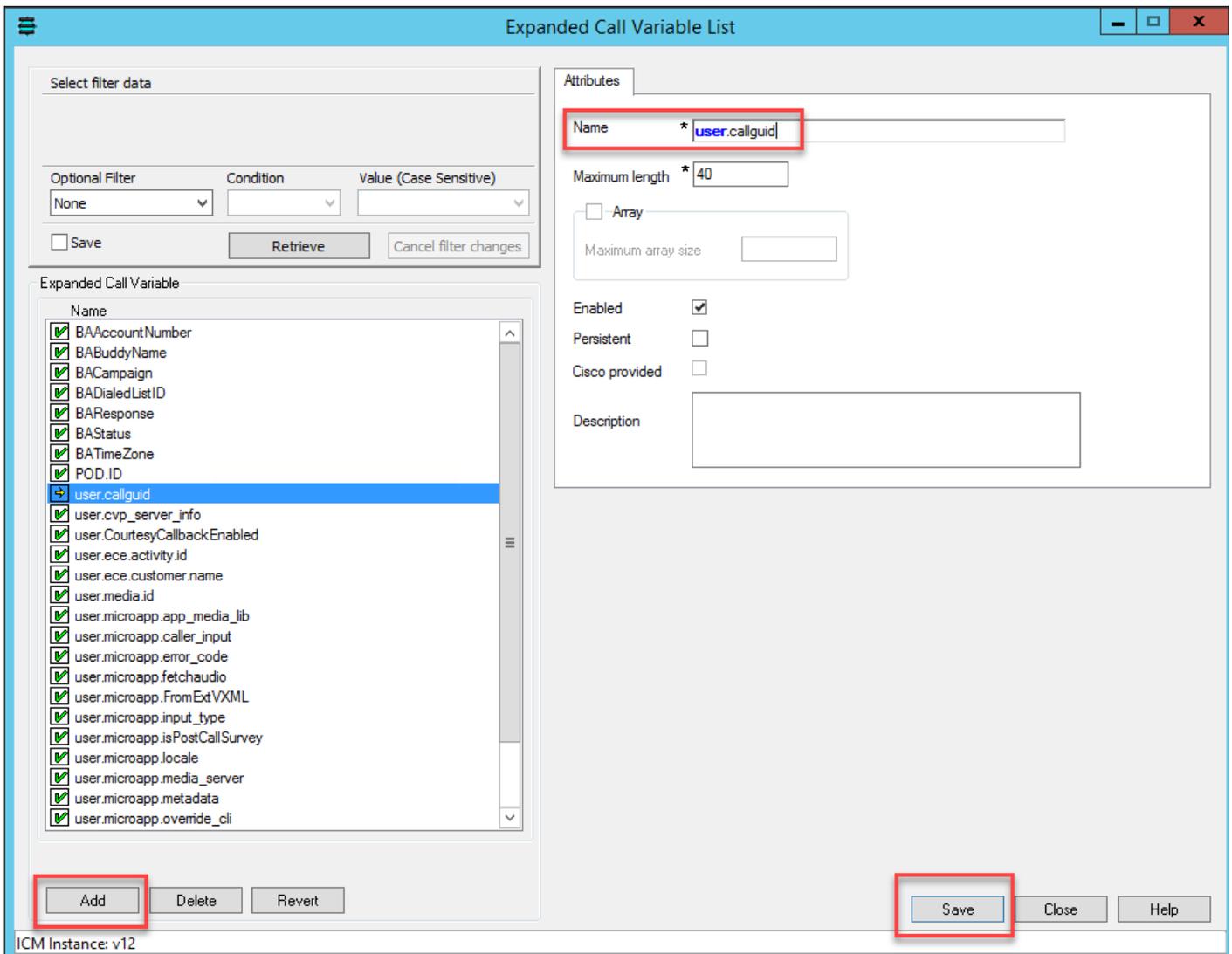
Array  
Maximum array size:

Enabled

Persistent

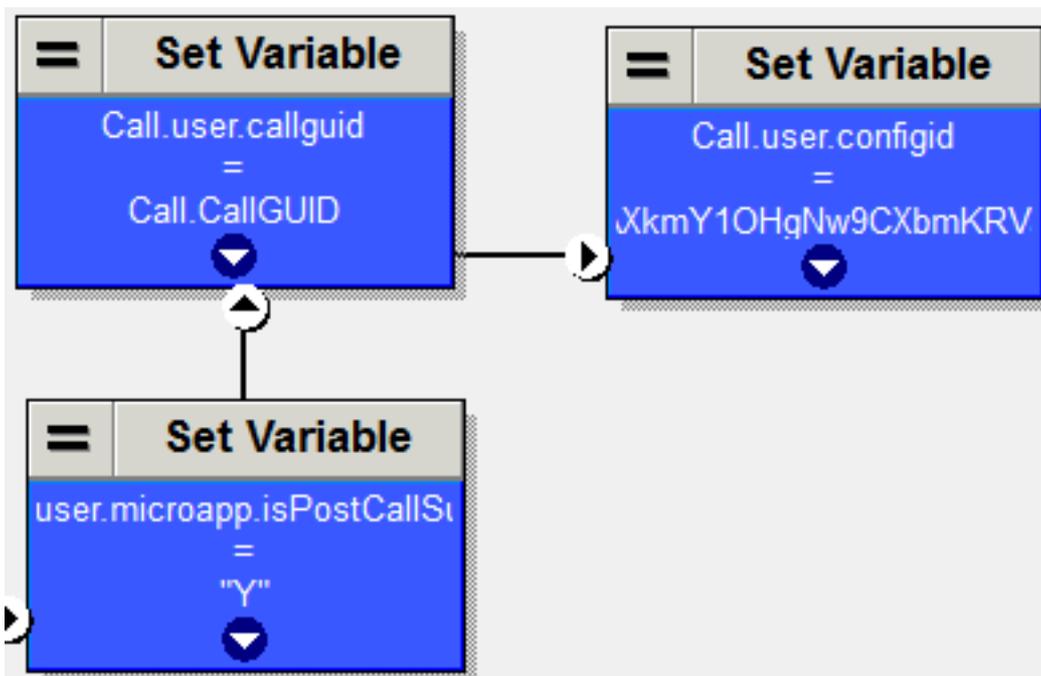
Cisco provided

Description:



ステップ2：音声応答装置(VRU)ペリフェラルゲートウェイ(PG)を再起動します。

ステップ3:[Send to VRU]ノードの前に、CCEスクリプトのconfigid変数とcallguid ECC変数を関連付けます。



## Finesseの設定

ステップ1:Finesseコマンドラインインターフェイス(CLI)で、このコマンドを実行します。

```
utils finesse set_property webservices customAgentService <values>  
( 1 – エージェントの回答、 2 – 通話の記録 )
```

以下に、いくつかの例を示します。

```
utils finesse set_property Webサービス customAgentService 1,2
```

## 確認

現在、この設定に使用できる検証手順はありません。

## トラブルシューティング

現在、この設定に使用できるトラブルシューティング手順はありません

## 関連情報

- [CCE](#)
- [CCE](#)
- [Cisco Contact Center12.6](#)
- [Cisco Contact Center12.6](#)
- [– Cisco Systems](#)