

CCE エージェントの応答および通話記録の設定

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[設定](#)

[Dialogflowプロジェクト](#)

[Dialogflowとは](#)

[Webex Control Hubの設定](#)

[CCEの設定](#)

[Finesseの設定](#)

[VCUBEおよびCVPの設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)と統合されたContact Center Enterprise(CCE)Agent Answers and Transcriptsを設定する方法について説明します。

著者 : Cisco TACエンジニア、Ramiro Amaya、Adithya Udupa、およびRaghu Guvvala

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)リリース12.6
- 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
- 制御ハブ

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 12.6
- CVP 12.6 ES6
- Cisco Finesse 12.6 ES 1
- Google Dialogflow
- 制御ハブ
- VCUBE - Cisco IOS XEベンガルール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、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景

CCE 12.6では、エージェントが考慮すべき関連する提案や推奨事項をリアルタイムでエージェントに提供する、エージェント応答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間の会話に基づいています。

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

さらに、CCE 12.6では、人工知能(AI)と自然言語理解(NLU)を使用してエージェントを支援するコールトランスクリプトサービスも導入されています。これらのサービスは、Cisco Finesseデスクトップガジェットでエージェントに対して利用できます。通話記録ガジェットは、通話中の会話をテキストに動的に変換し、リアルタイムで表示および参照できるようにエージェントにテキストを提示します。

 注：このリリースでは、Google Natural Language Processing(NLP)のみがサポートされています。

 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

Dialogflowプロジェクト

Agent Answers設定を開始する前に、Google Dialogflowエージェントを作成し、ナレッジベースを追加する必要があります。Googleサービスアカウント、Googleプロジェクト、およびDialogflow仮想エージェントが必要です。その後、ナレッジベースをDialogflow仮想エージェントに追加できます。

Dialogflowとは

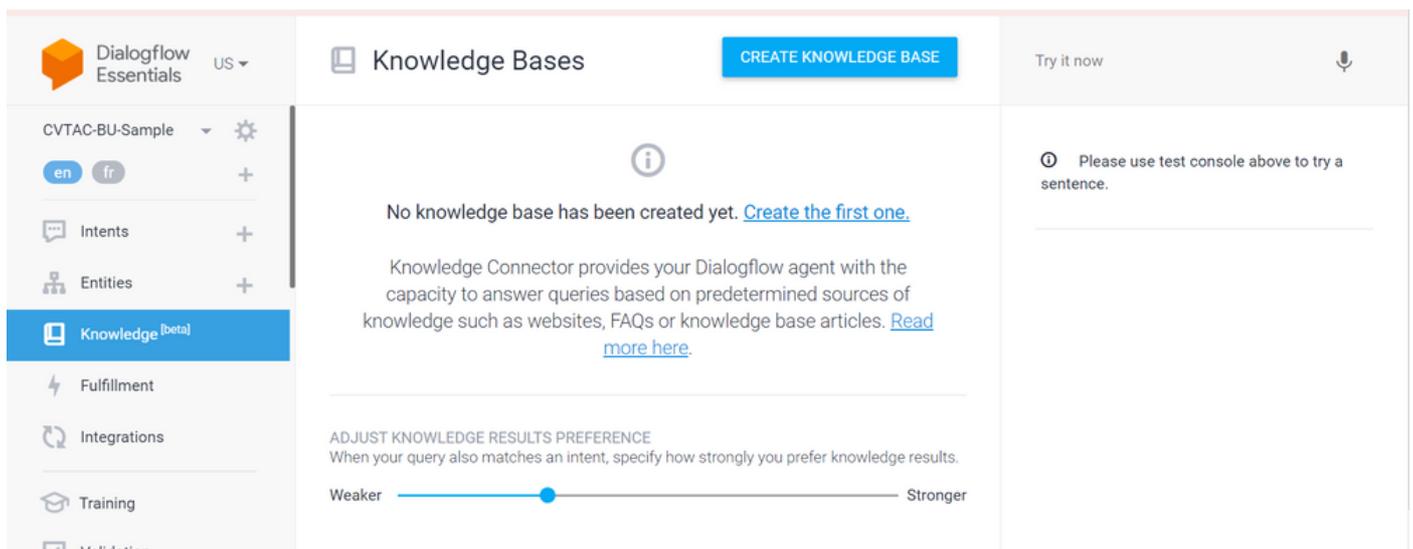
Google Dialogflowは、デバイス、アプリケーション、およびサービスに対してブランド固有の自然な言語対話を可能にする対話型のユーザエクスペリエンス(UX)プラットフォームです。つまり、DialogflowはNLP/NLU(Natural Language Understanding)サービスを提供するフレームワークです。シスコは、Cisco Virtual AgentおよびAgent Answers and Transcript用にGoogle Dialogflowと統合しています。

これは御社にとってどのような意味がありますか。つまり、基本的にDialogflowで仮想エージェントを作成し、それをCisco Contact Center Enterpriseと統合できます。

仮想エージェントまたはDialogflowプロジェクトの作成方法については、次のサイトを参照してください。[CVP CVAの設定](#)

Cisco Virtual Agent(CVA)とも呼ばれるVirtual Assistant Voice(VAV)にナレッジベースを追加する手順は、次のとおりです。

ステップ 1 : Dialogflow Consoleにログインし、エージェントを選択して、Knowledge: Dialogflow Consoleをクリックします。



The screenshot shows the Dialogflow Knowledge Bases interface. On the left is a navigation sidebar with options like Intents, Entities, Knowledge (beta), Fulfillment, Integrations, Training, and Validation. The main area is titled 'Knowledge Bases' and features a prominent blue 'CREATE KNOWLEDGE BASE' button. Below this, there is an information icon and text stating 'No knowledge base has been created yet. [Create the first one.](#)' It also explains that the Knowledge Connector provides the agent with the capacity to answer queries based on predetermined sources of knowledge such as websites, FAQs or knowledge base articles, with a link to 'Read more here.' At the bottom, there is a section for 'ADJUST KNOWLEDGE RESULTS PREFERENCE' with a slider ranging from 'Weaker' to 'Stronger'.

ステップ 2 : Knowledge BaseページでCREATE KNOWLEDGE BASEをクリックし、Knowledge Baseに名前を付けてSaveをクリックします。

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.

ステップ 3：作成したナレッジベースにドキュメントまたはリンクを追加します。Create the first oneをクリックします。

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

ステップ 4：「作成」ページで、ドキュメント名を入力し、ナレッジ・タイプ、MIMEタイプおよびデータ・ソースを選択します。

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 ⓘ

ステップ 5 : [Create] をクリックします。

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

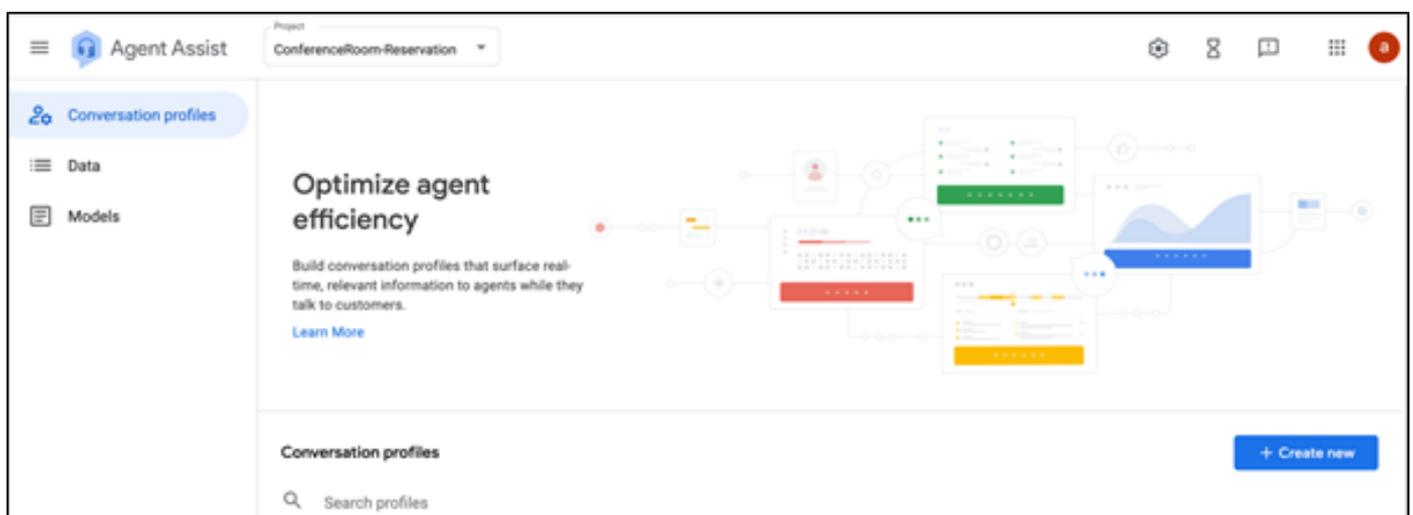
Enable Automatic Reload ?

CREATE

手順 6 : Googleカンバセーションプロファイルを作成します。

1. DialogflowエージェントのKBまたはFAQが更新されたら、[Google Agent Assist](#)にログインし、KB/FAQに使用するプロジェクトを選択します。

2. 図に示すように、カンバセーションプロファイルを選択し、Create newをクリックします。



3.カンバセーションプロファイルの作成中にこれらの詳細を更新し、createをクリックします。

- 表示名：プロファイルを識別する任意の名前を指定します。
- 提案の種類 – Dialogflowユーザーインターフェイス(DF UI)の[ナレッジベース(KB)]タブで選択した内容に基づいて、それをクリックします。FAQまたは記事のいずれかでなければなりません。
- これを行うと、DF UIページで作成されたすべてのKBが自動的にここに表示されます。正しい名前を選択します。
- センチメント分析などのその他の必須フィールドのいくつかを更新するか、信頼しきい値や最大提案などの要件に基づいてデフォルト値を更新しました。

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 shows '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.
- Suggestion types:** A section with the instruction 'Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents'. It includes three checkboxes: 'Smart reply' (unchecked), 'Articles' (unchecked), and 'FAQs' (checked). Below the 'FAQs' checkbox is a 'Knowledge bases' dropdown menu with 'MytestKB' selected.
- Confidence threshold *:** A slider control set to 0.01. A note below it 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](#)

- 会話プロファイルがAgent Assist URLに表示されます。
- 統合IDをコピーします。Copy to Clipboardをクリックします。これは、後でControl Hubの設定で使用します。



 注：コールトランスクリプトにはDialogflow設定は必要ありません

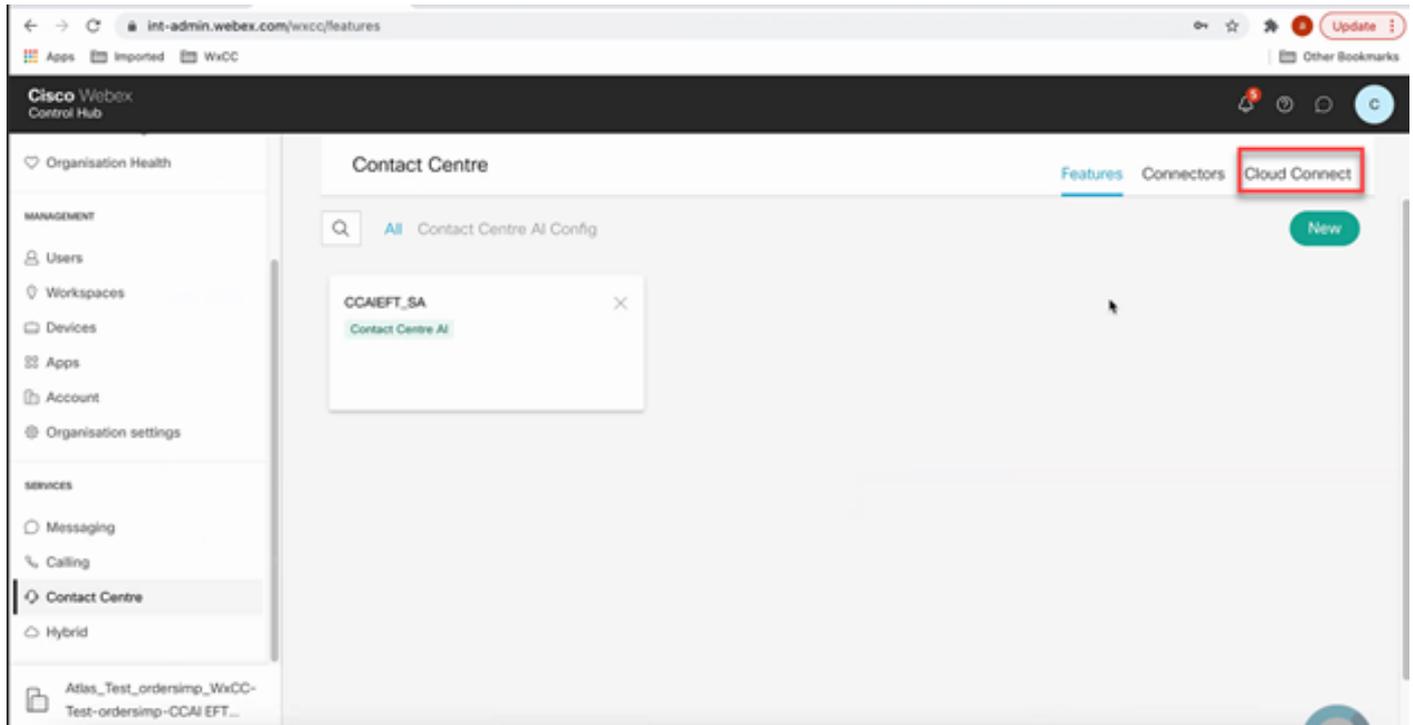
Webex Control Hubの設定

[Control Hub](#)のCisco Webex Control HubでCAI設定を作成します。CAI設定は、CAIコネクタを利

用してCAIサービスを呼び出します。詳細については、[Webex Help Center](#)の記事「Configure Contact Center AI」を参照してください。

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

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



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

Add Cloud Connect Cluster

Display Name

Display Name of the on-premises Cloud
Connect cluster which is being
Registered to the cloud

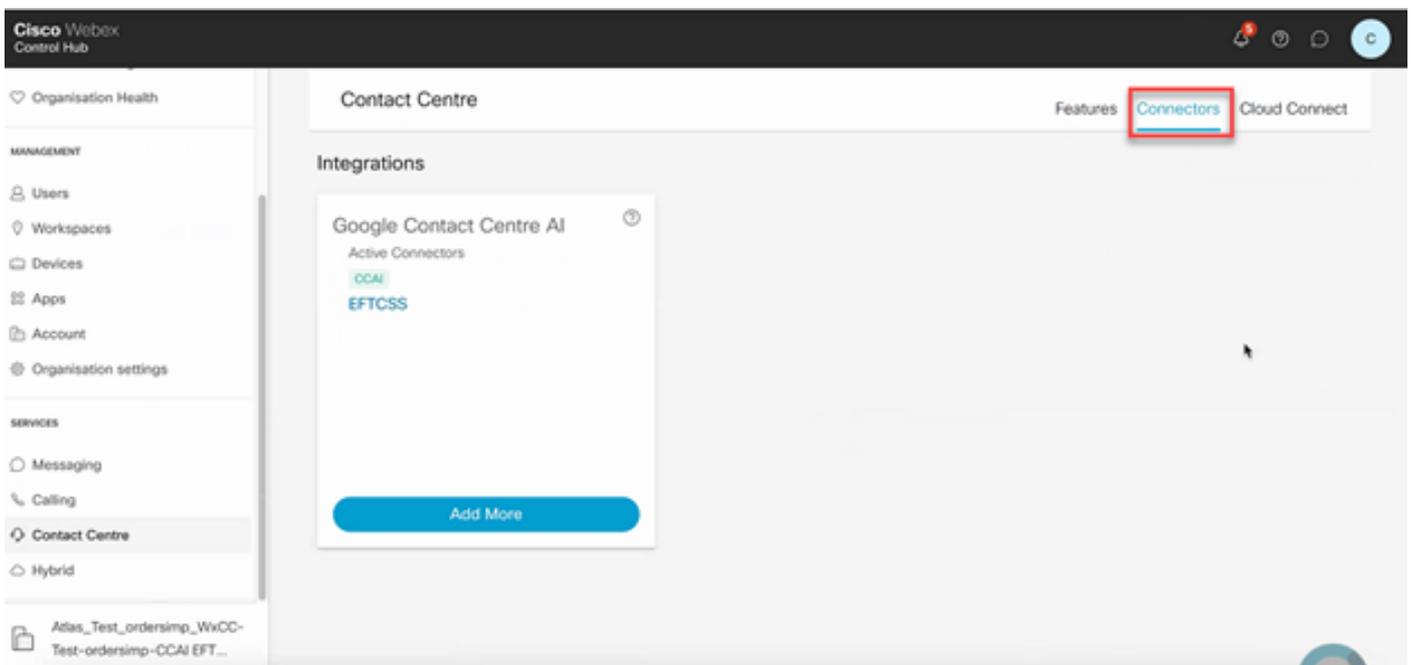
FQDN

Enter the FQDN of primary Cloud
Connect node from the deployment
being Registered

Cancel Register

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

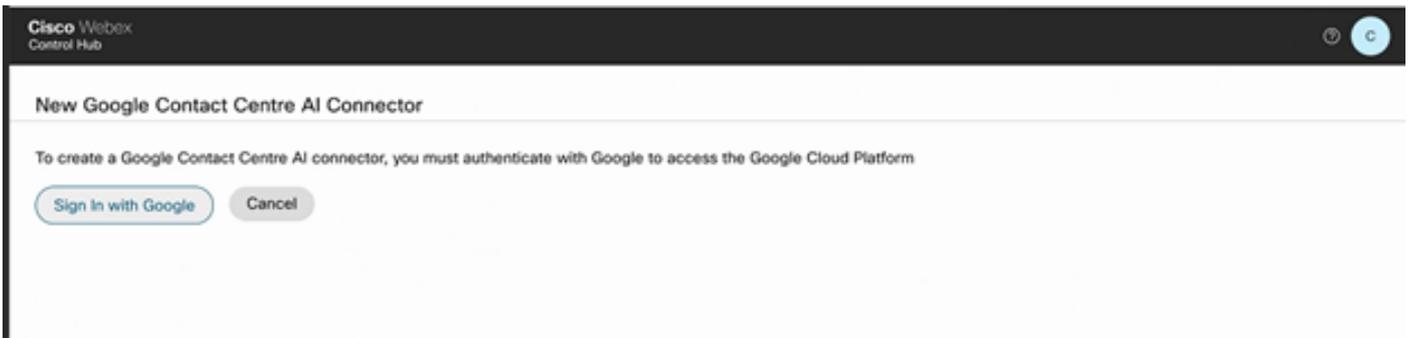
ステップ 5 : コネクタを追加します。Contact CenterウィンドウでConnectorsタブを選択します。



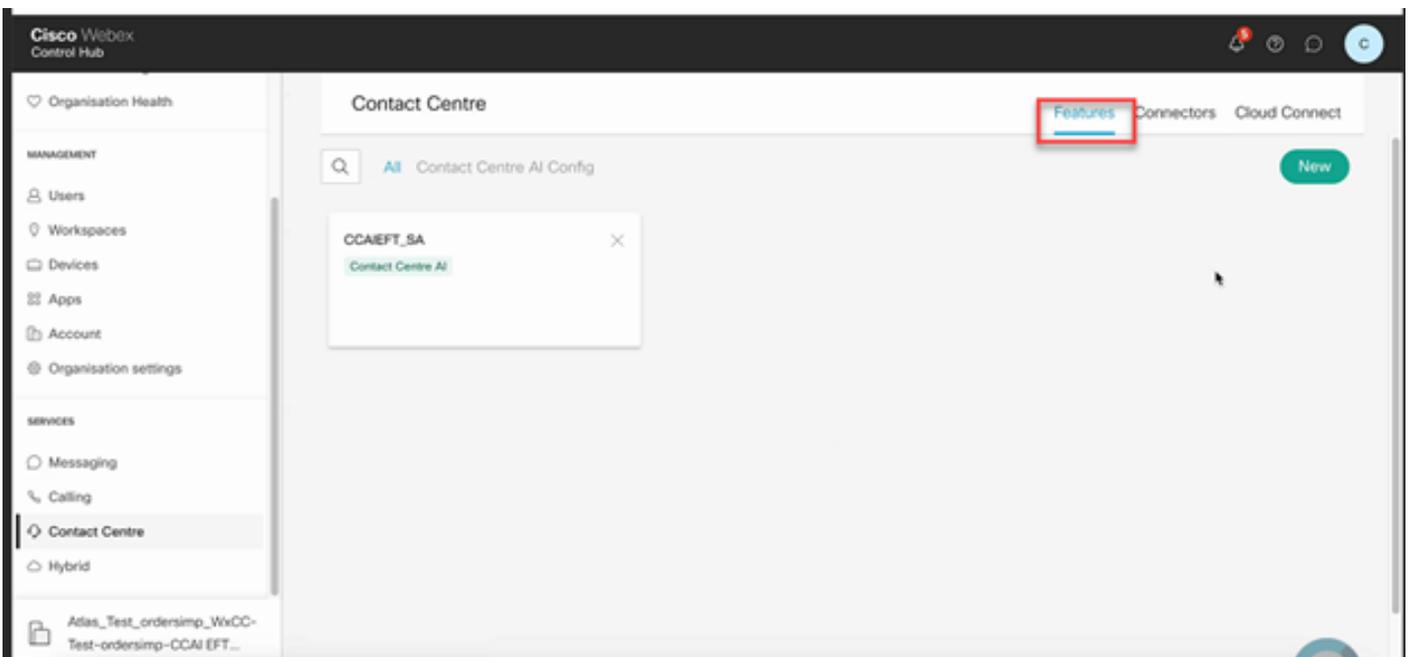
手順 6 : コネクタが既に追加されており、さらに1つ追加する必要がある場合は、[追加]をクリックします。Googleでサインインし、指示に従って続行します。

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

 が必要です。

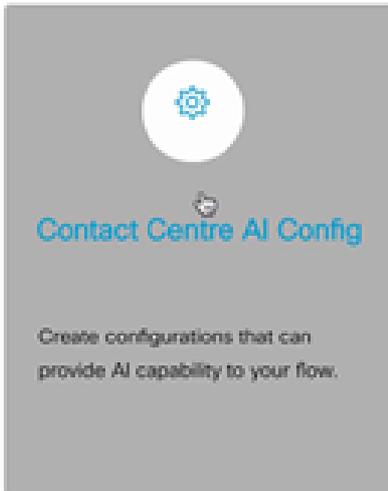


手順 7 : 次に、機能を追加します。Contact CenterページでFeaturesをクリックし、Newをクリックします。



ステップ 8 : これで、新しいコンタクトセンター機能の作成ページが表示されます。Contact Center AI Configをクリックします。

Create a new Contact Centre feature



ステップ 9：機能情報を提供し、すでに追加されたコネクタを選択し、Googleカンバセーションプロファイルを作成します。

Cisco Webex Control Hub

Organisation Health

MANAGEMENT

- Users
- Workspaces
- Devices
- Apps
- Account
- Organisation settings

SERVICES

- Messaging
- Calling
- Contact Centre
- Hybrid

Atlas_Test_orderimp_WxCC-Test-orderimp-CCAI EFT...

Features

New Contact Centre AI Config

Config name

Description

Google Contact Centre AI Connectors

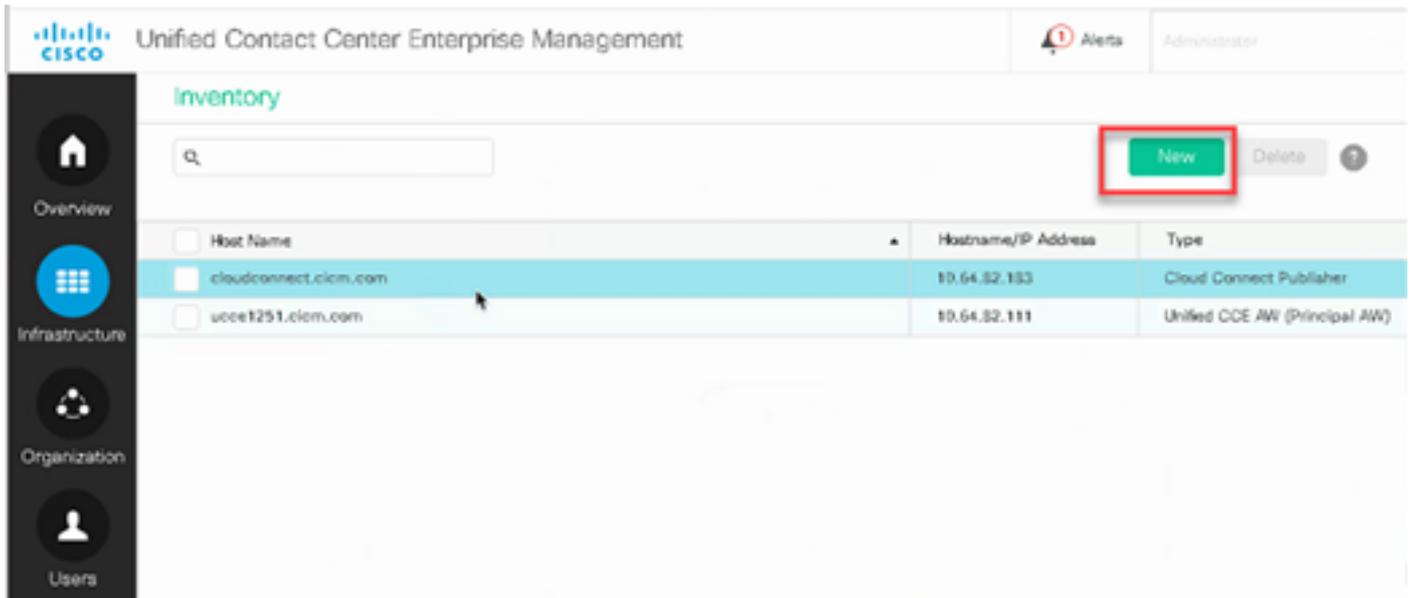
Select a Connector

Google Conversation profile

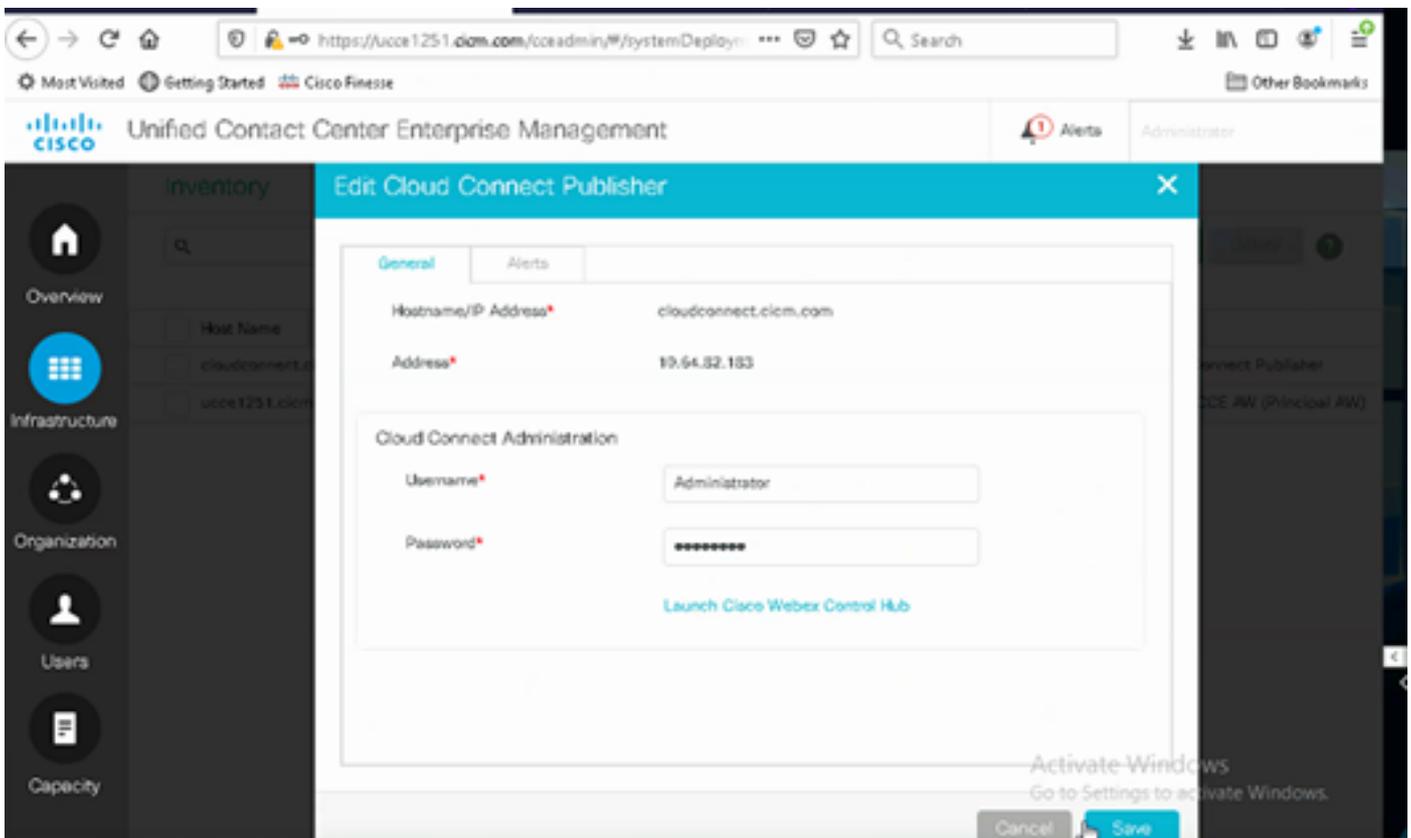
A Profile is the Google configuration for the conversation. To find out more, visit [here](#)

CCEの設定

ステップ 1：UCCE AWで、Cisco Web Administrationツールを開き、Inventoryに移動します。[New] をクリックします。



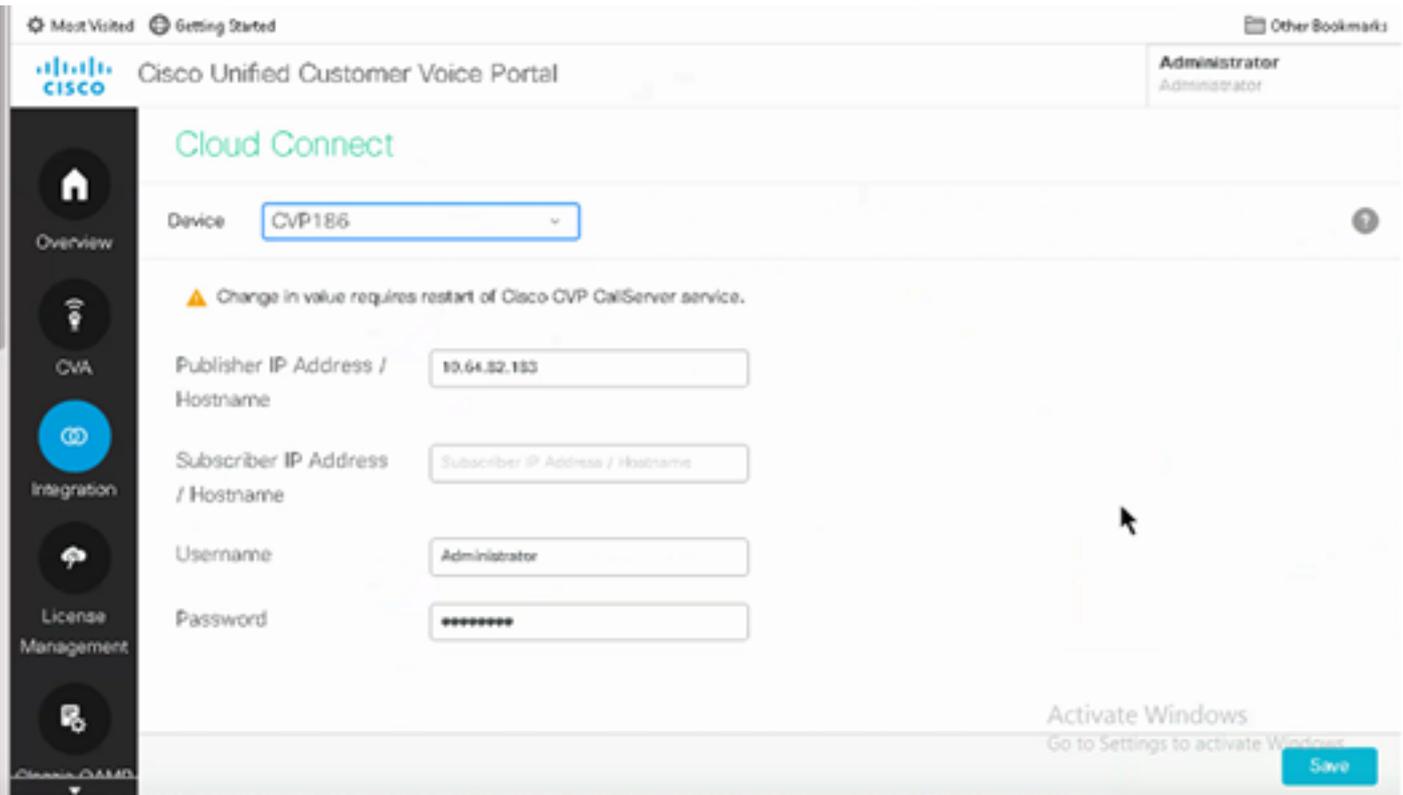
ステップ 2 : Cloud Connectを追加し、FQDNとクレデンシャルを入力します。



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

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

 注：これはUCCE専用です。この手順はPCCEには必要ありません。

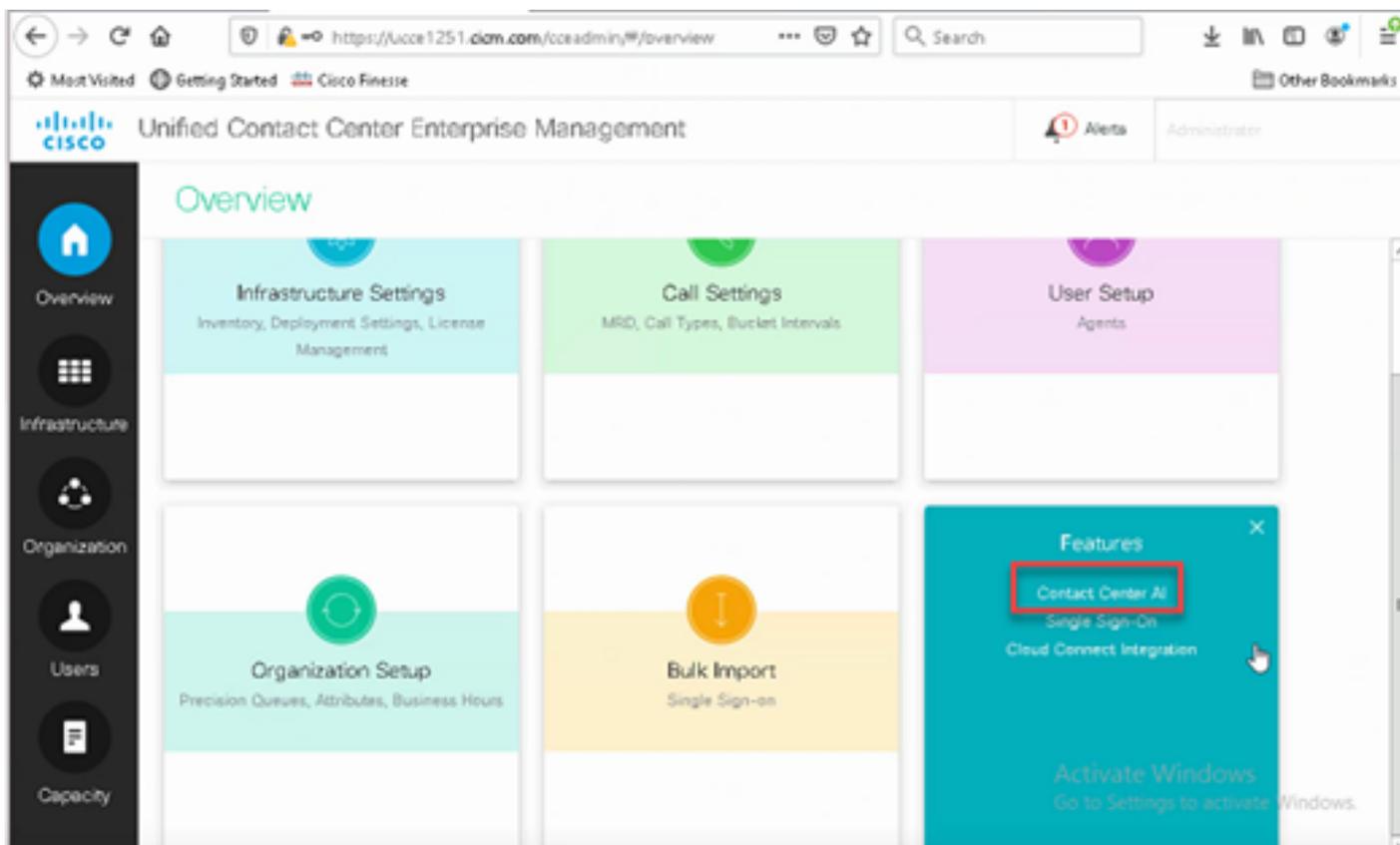


ステップ 4：Cloud Connect証明書をCVPサーバにインポートします。詳細については、「[設定](#)」の「Unified CVPキーストアへのクラウド接続証明書のインポート」セクションを参照してください。[Cisco Unified Customer Voice Portalのガイド](#)。

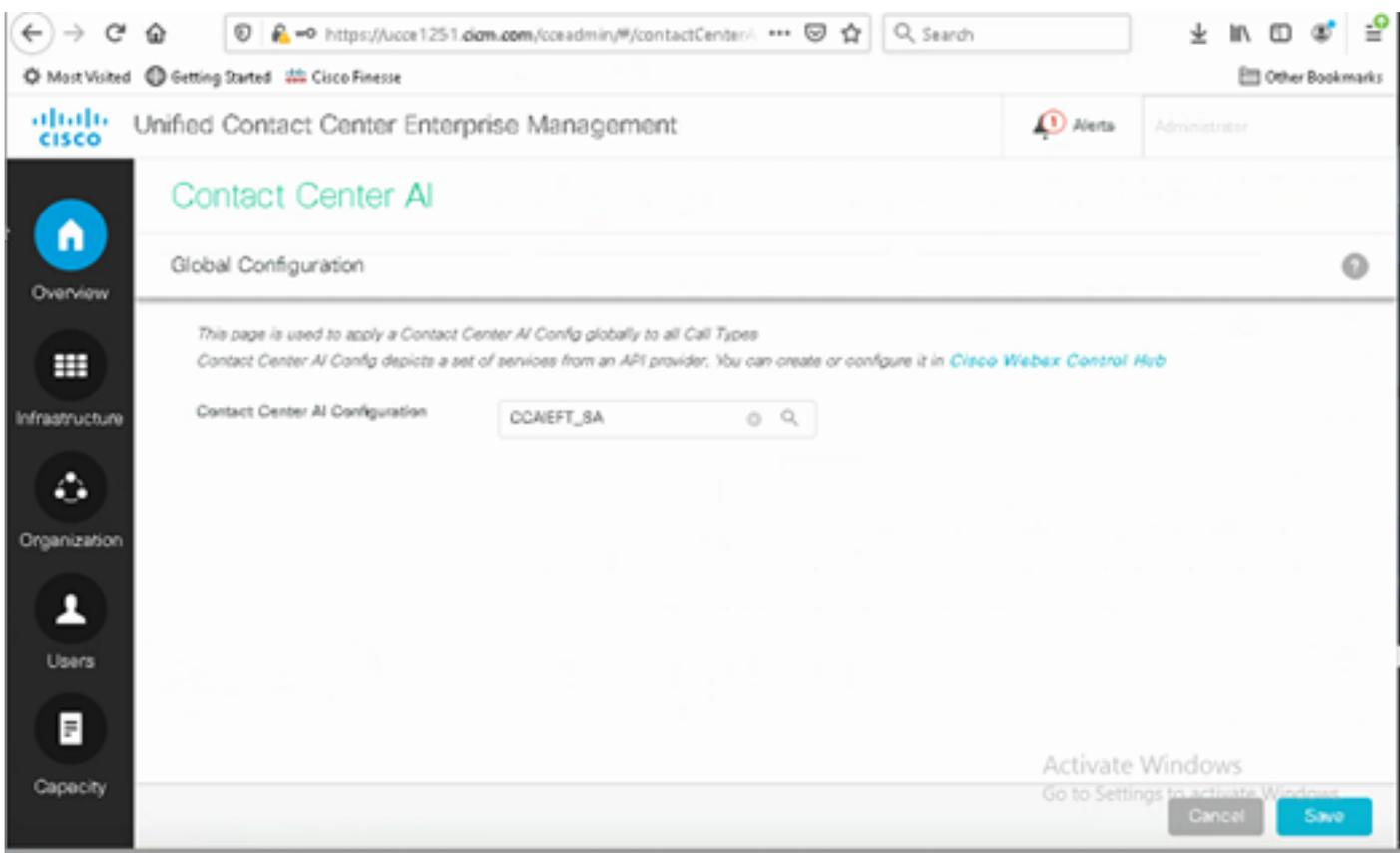
ステップ 5：Unified CCE管理コンソールで次の操作を実行して、すべてのコールタイプのCAI設定を関連付けます。

 注：PCCE上のAW(SPOG)とUCCE上のOAMPが*.wbx2.comと*.ciscoccservice.comとオープン通信していることを確認します。

1. AW Web Administrationツールで、Featuresに移動し、Contact Center AIを選択します。

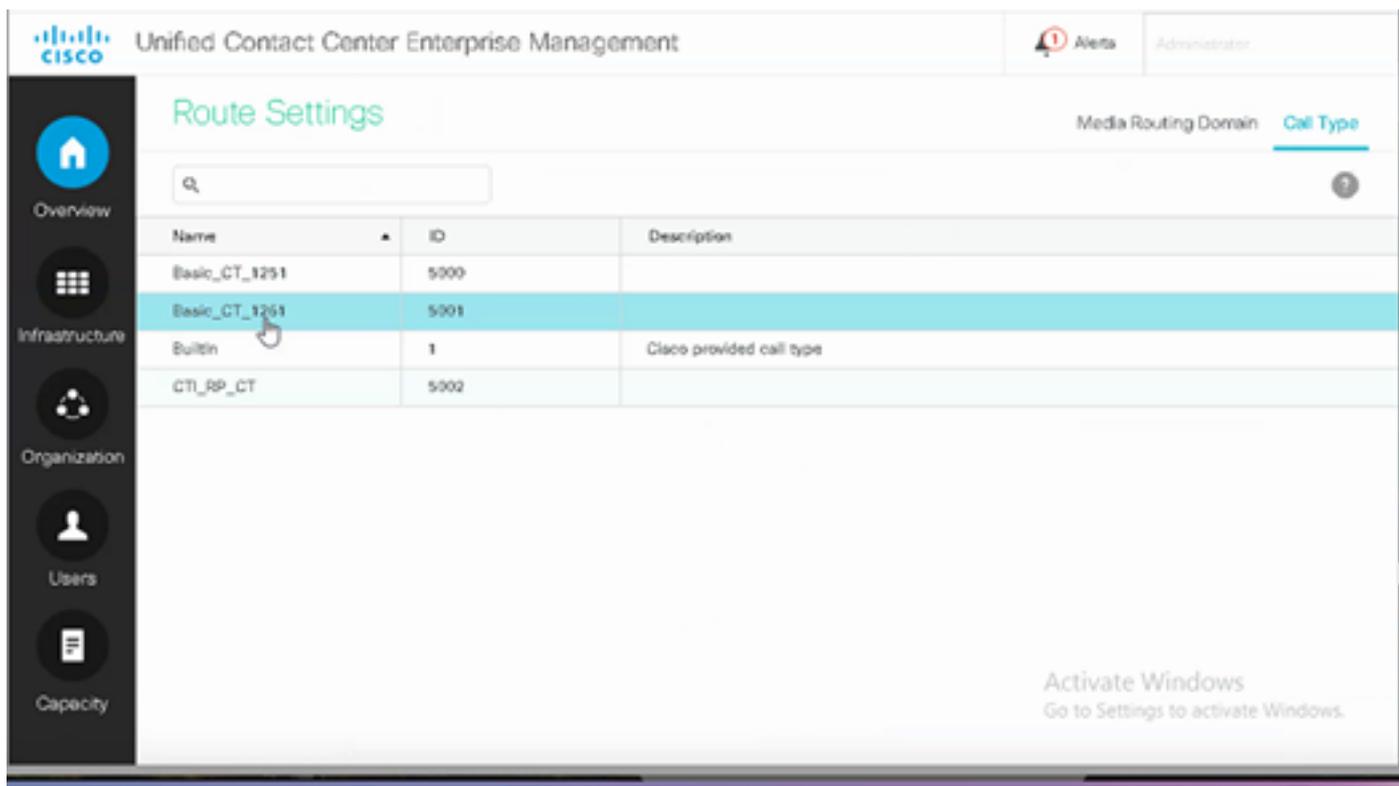


2. 「コンタクトセンターAI」ページで、Control Hubで以前に設定したCAIを選択します。

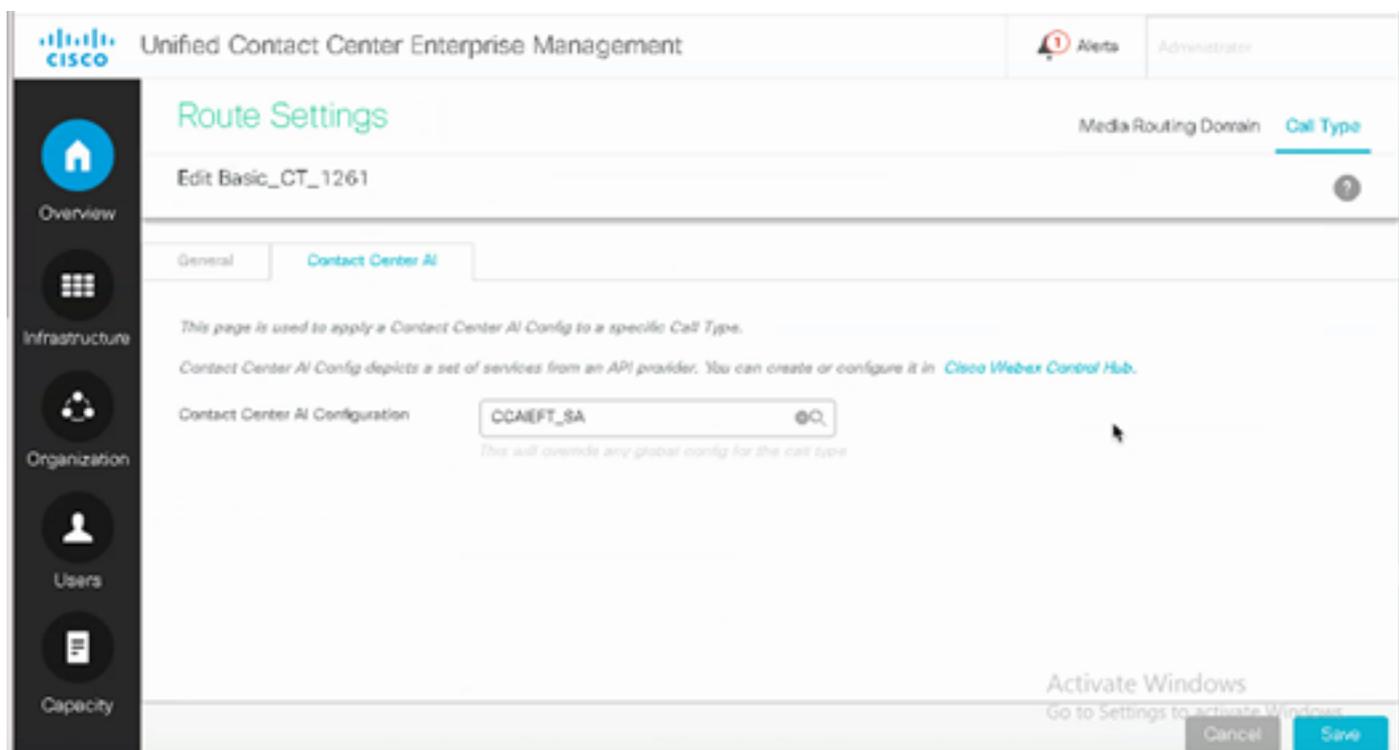


手順 6 : CAI設定をコールタイプのサブセットだけに適用する場合、または特定のコールタイプのグローバル設定をオーバーライドする場合は、次の手順を実行します。

1. Web管理ツールで、Route Settingsに移動し、Call Typeを選択します。



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



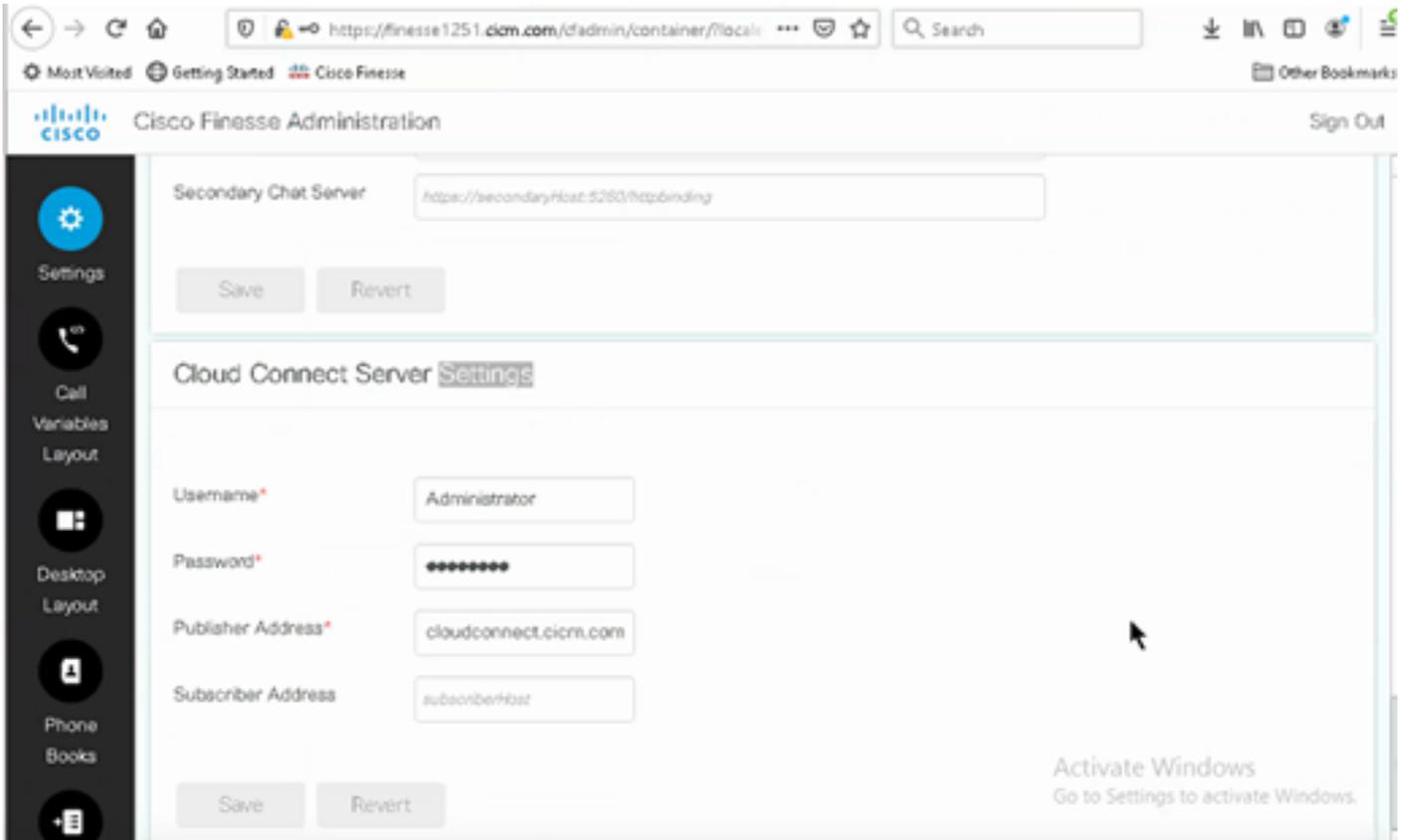
Finesseの設定

 注：手順1～3はUCCE専用です。PCCEの場合は、ステップ4から開始します。

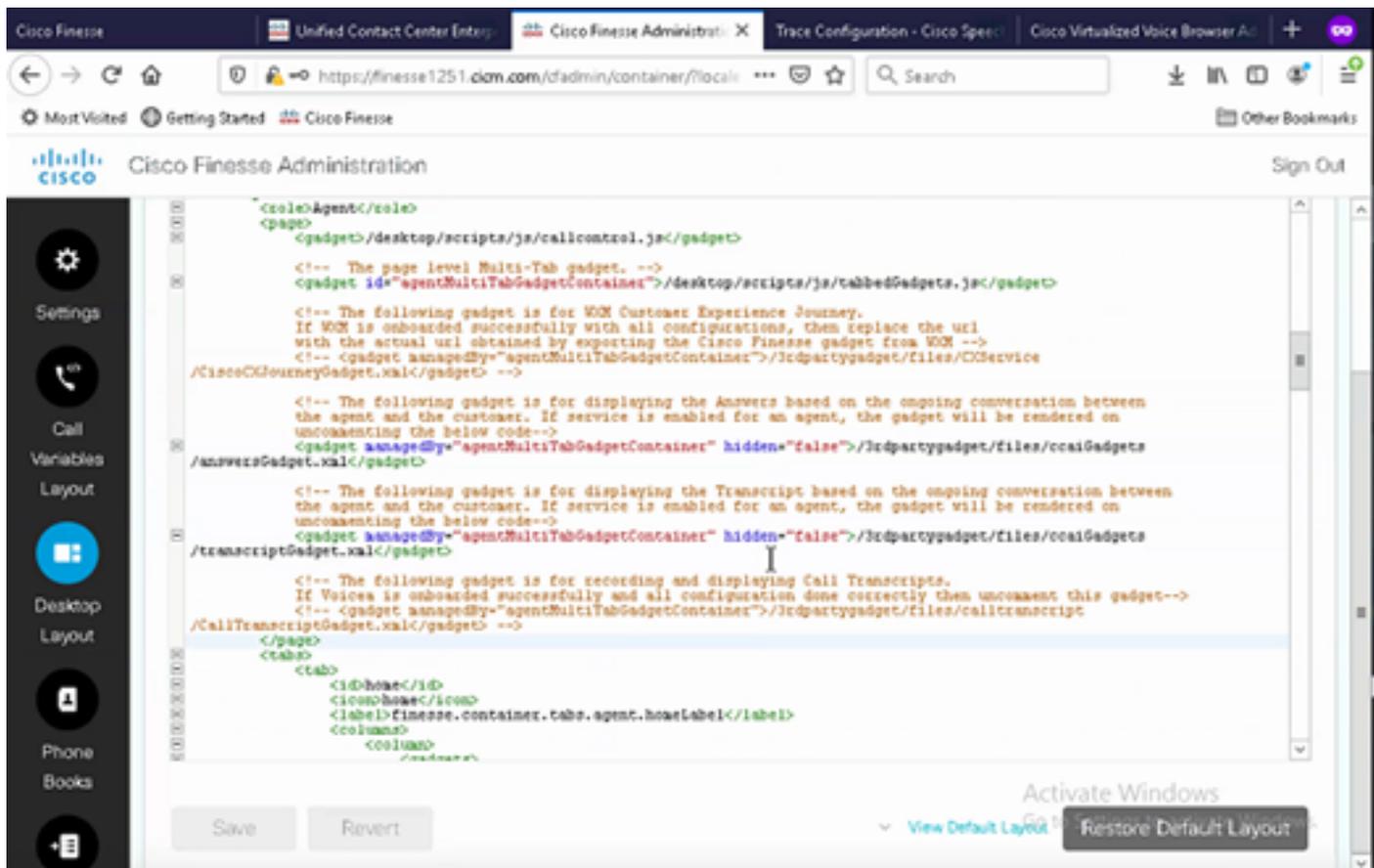
ステップ 1 : Cisco FinesseでCloud Connectをプロビジョニングします。詳細については、『[Cisco Finesseアドミニストレーションガイド](#)』のトピック「Cloud Connectサーバの設定」を参照してください。

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

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



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



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

Unified Contact Center Enterprise Management

Agents Manage Agents Manage Security

Search

<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 BSO Login Enabled

Last Name: 1001 Password: *****

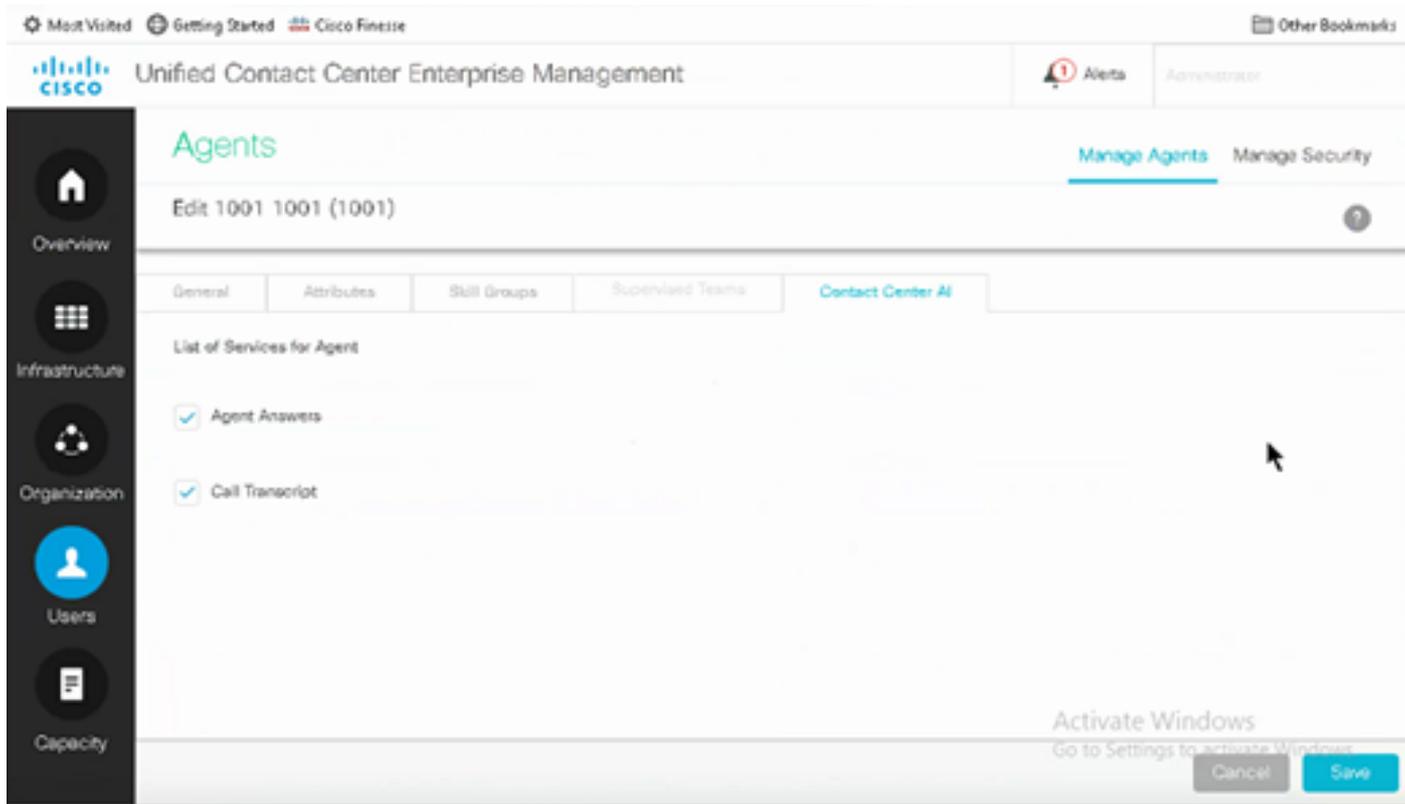
Agent ID: 1001 Password: *****

Description: word Password: *****

Site: Main

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

https://ucce1251.cicm.com/gadgets/iframe?container=default&mid=5&nocache=1&country=ALL&lang=en...&default&url=http://localhost:8000/ccadmin/gadgets/agents.jsp#agentServices-tab-content



VCUBEおよびCVPの設定

ステップ 1 : VCUBEで、コンフィギュレーションモードに入ります。

Config t

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

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

ステップ 3 : メディアストリームサービスプロファイルを作成します。

```
media profile stream-service 99
connection idle-timeout 45          ! default 30 mins
connection calls-threshold 5       ! default 3 calls per websocket connection
proxy host proxy.dk.org            ! optional, http proxy server IP or DNS if used
source-ip A.B.C.D                  ! VCUBE source IP for websocket sessions
secure-ciphersuite aes-128-cbc-sha ! optional, VCUBE advertises all cipher suites if not specified.
```

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

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

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

```
dial-peer voice 802 voip  
description CVP SIP Comprehensive dial-peer  
destination-pattern 802.  
session protocol sipv2  
session target ipv4:X.X.X.X  
voice-class codec 1  
voice-class sip profiles 100  
media-class 9  
dtmf-relay rtp-nte  
no vad
```

手順 6 : CUBEがSIP情報分岐をサポートしている場合のみ、CVPサーバのsip.propertiesファイルでSIP.UseSIPINFOForkingをtrueに設定します。CVPからSIP INFO Forking要求が送信されるときにCUBEが「415 unsupported media type」エラーで応答する場合、このパラメータはSIP.UseSIPINFOForkingをデフォルト(false)のままにします。

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

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

関連情報

- [Cisco Contact Centerソリューションおよび設計ガイド12.6](#)
- [Cisco Contact Center機能ガイド12.6](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

翻訳について

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