

# CCE 12.5용 상담원 응답 및 통화 기록 구성

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[구성](#)

[CCE 컨피그레이션](#)

[Finesse 구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

## 소개

이 문서에서는 Finesse 12.6 및 CVP 12.6을 사용하여 CCE 12.5를 위해 Google Contact Center 인공 인텔리전스(CCAI)와 통합된 CCE(Contact Center Enterprise) 상담원 답변 및 기록을 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

기고자: Ramiro Amaya Cisco TAC 엔지니어, Adithya Udupa, Raghu Guvala, Cisco 엔지니어

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 릴리스 12.5
- Cisco PCCE(Package Contact Center Enterprise) 릴리스 12.6
- 고객 음성 포털(CVP)
- Cisco Finesse 12.6
- Cisco CUBE(Unified Border Element) 또는 GW(Voice Gateway)
- 구글 다이얼록플로우
- 제어 허브

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCE 릴리스 12.5
- CVP 12.6 ES6
- Cisco Finesse 12.6 ES 1

- 구글 다이얼록플로우
- 제어 허브
- VCUBE - Cisco IOS XE Bandaluru 17.4

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

## 배경

CCE 12.6에는 상담원이 검토할 수 있도록 실시간으로 관련 제안 및 권장 사항을 제공하는 상담원 응답 기능이 도입되었습니다. 제안 및 권장 사항은 발신자와 상담원 간의 대화를 기반으로 합니다. 적시에 제안을 하면 상담원이 응답할 수 있는 능력이 향상되므로 상담원 응답이 고객 경험을 향상 시킵니다. 기업은 교육 비용과 시간을 줄일 수 있습니다.

**참고:** 이제 이 기능은 CCE 코어 12.5와 역호환됩니다. CVP 및 Finesse와 같은 다른 구성 요소는 12.6에 있어야 합니다.

**참고:** 이 기능은 VCUBE에서만 지원되며 에이전트 응답 컨퍼런스 및 호전환을 지원하려면 CVP 12.6 ES6가 필요합니다.

## 구성

이 문서에서는 CCE 12.5에 필요한 특정 단계를 확인할 수 있습니다.

**참고:** 일반 컨피그레이션 단계는 [CCE 에이전트 응답 및 통화 기록 구성](#)을 참조하십시오.

### CCE 컨피그레이션

1단계. UCCE 관리 워크스테이션(AW)에서 Config Manager를 열고 List Tools(목록 툴)에서 Expanded Call Variable (ECC) List(확장 통화 변수(ECC) 목록)로 이동한 다음 configid 및 callguid를 생성하고 이를 ECC 페이로드와 연결합니다.

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 \*

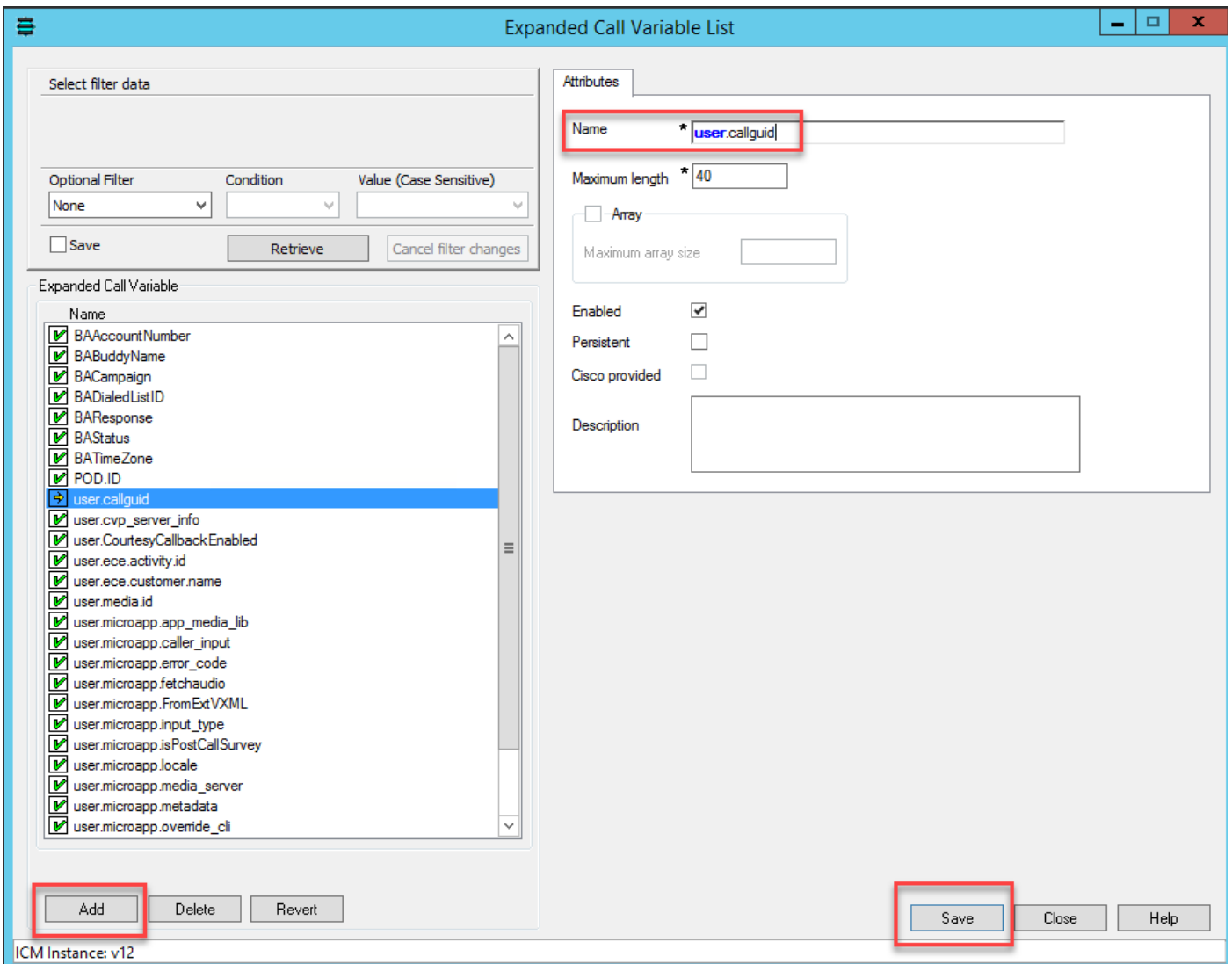
Array  
Maximum array size:

Enabled

Persistent

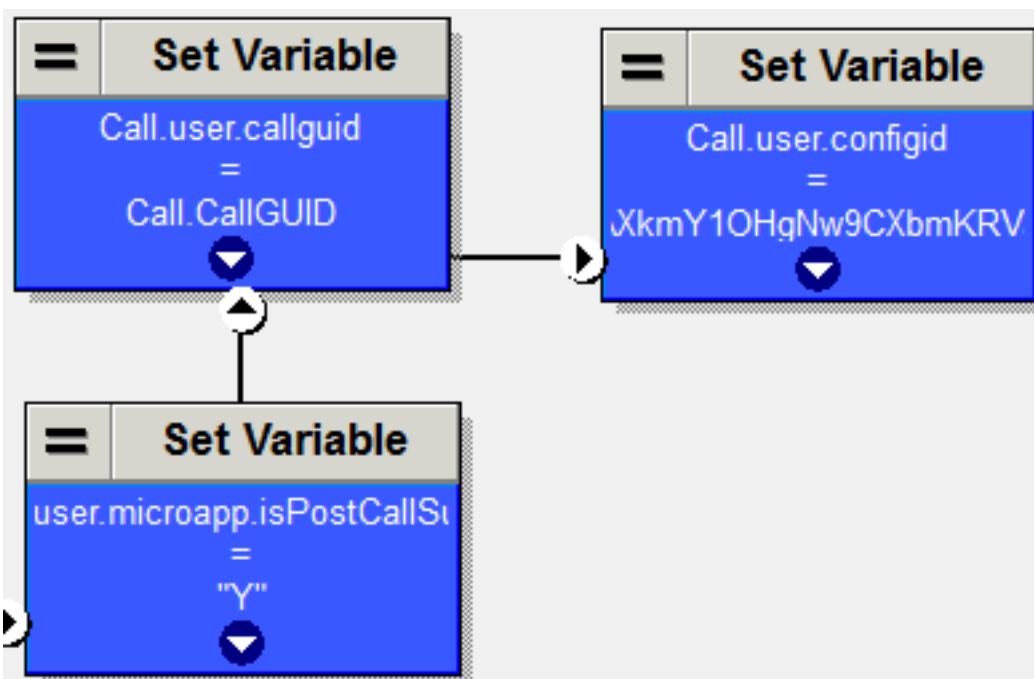
Cisco provided

Description:



2단계. VRU(Voice Response Unit) 주변 장치 게이트웨이(PG)를 다시 시작합니다.

3단계. VRU로 전송 노드 전에 CCE 스크립트에서 configid 및 callguid ECC 변수를 연결합니다.



Finesse 구성

1단계. Finesse CLI(Command Line Interface)에서 이 명령을 실행합니다.

```
utils finesse set_property webservices customAgentService <values>  
( 1 - 상담원 응답, 2 - 통화 기록 )
```

예를 들면 다음과 같습니다.

```
유틸리티 finesse set_property 웹 서비스 사용자 지정 에이전트 서비스 1,2
```

## 다음을 확인합니다.

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

## 문제 해결

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 문제 해결 절차가 없습니다.

## 관련 정보

- [CCE](#)
- [CCE](#)
- [Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Cisco Contact Center 12.6](#)
- [- Cisco Systems](#)