

Configurar respostas de agente e transcrições de chamada para CCE 12.5

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Configurar](#)

[Configuração do CCE](#)

[Configuração Finesse](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve como configurar Respostas e Transcrições de Agentes do Contact Center Enterprise (CCE) integradas com a Inteligência Artificial (CCAI) do Google Contact Center para CCE 12.5 com Finesse 12.6 e CVP 12.6.

Contribuído por Ramiro Amaya Engenheiro do TAC da Cisco e Adithya Udupa, e Raghu Guvvala, Engenheiros da Cisco.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versão 12.5
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.6
- Portal de voz do cliente (CVP)
- Cisco Finesse 12.6
- Cisco Unified Border Element (CUBE) ou Gateway de Voz (GW)
- Diálogos do Google
- Hub de controle

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- UCCE versão 12.5

- CVP 12.6 ES6
- Cisco Finesse 12.6 ES 1
- Diálogos do Google
- Hub de controle
- VCUBE - Cisco IOS XE Bengaluru 17.4

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Background

O CCE 12.6 apresenta o recurso Respostas do agente, no qual um agente recebe sugestões e recomendações relevantes em tempo real para o agente considerar. As sugestões e recomendações se baseiam na conversa entre o chamador e o agente. As Respostas do Agente melhoram a experiência do cliente porque as sugestões oportunas melhoram a capacidade do agente de responder. As empresas podem reduzir os custos e o tempo de treinamento.

Note: Esse recurso agora é compatível com versões anteriores do núcleo CCE 12.5. Outros componentes, como CVP e Finesse, precisam estar em 12.6.

Note: Este recurso é suportado somente no VCUBE, e o CVP 12.6 ES6 é necessário para suportar a conferência e transferência de respostas de agente.

Configurar

Neste documento, você encontra as etapas específicas necessárias para o CCE 12.5.

Note: Consulte [Configurar Respostas e Transcrição de Chamadas do Agente CCE](#) para as etapas de configuração geral.

Configuração do CCE

Etapa 1. Na estação de trabalho do UCCE Admin (AW), abra o Config Manager e navegue até a lista de variáveis de chamada expandida (ECC) em List Tools, crie as variáveis ECC configuradas e callguid e as associe com sua carga ECC.

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 *

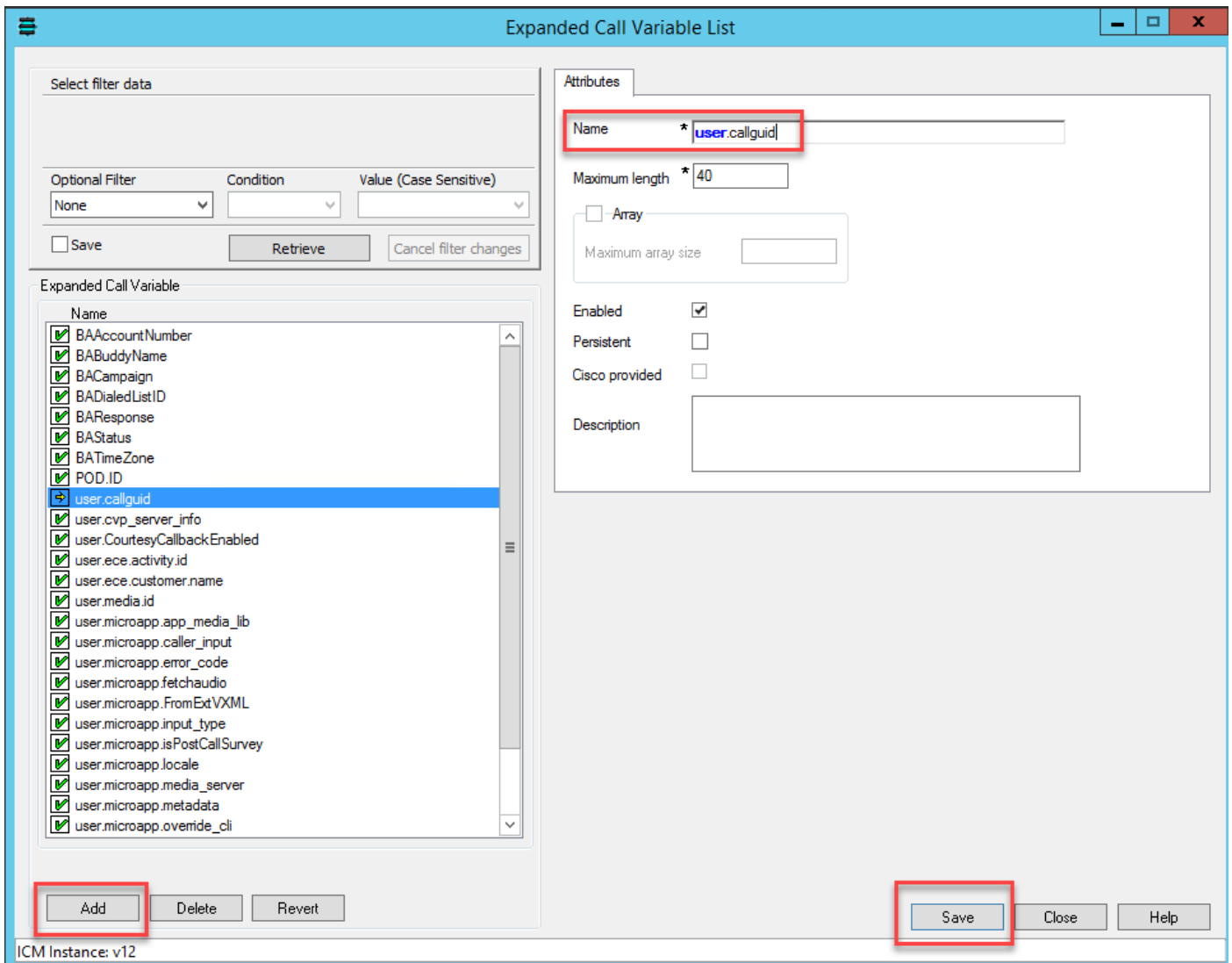
Array
Maximum array size:

Enabled

Persistent

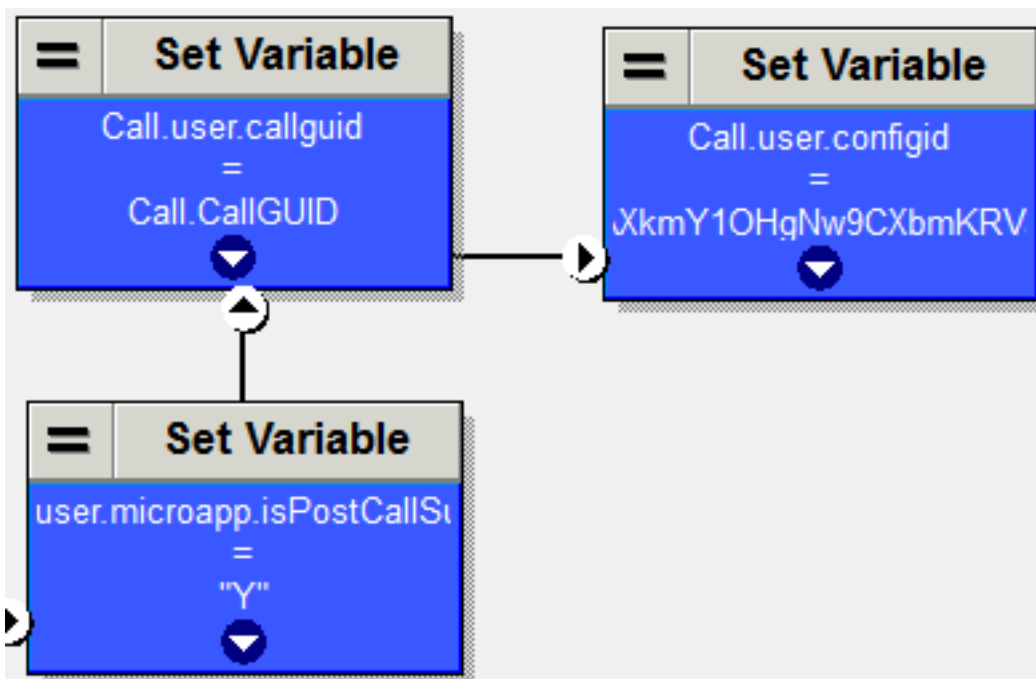
Cisco provided

Description:



Etapa 2. Reinicie o Gateway Periférico (PG) da Unidade de Resposta de Voz (URV).

Etapa 3. Associe as variáveis ECC configuradas e callguid no script CCE antes do nó Enviar para VRU.



Configuração Finesse

Etapa 1. Na Interface de Linha de Comando (CLI) do Finesse, execute este comando.

```
utils finesse set_property webservices customAgentService <values>  
( 1—Respostas do Agente , 2—Transcrição da Chamada )
```

Por exemplo:

```
utils finesse set_property serviços Web serviçoAgentePersonalizado 1,2
```

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração

Troubleshoot

No momento, não há procedimento de solução de problemas disponível para esta configuração

Informações Relacionadas

- [Configurar respostas e transcrições do agente CCE](#)
- [Identificar e Solucionar Problemas de Respostas e Transcrições do Agente CCE](#)
- [Guia de design e soluções do Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Guia de recursos do Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)