

# 配置CCE 12.5的座席應答和呼叫記錄

## 目錄

---

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景](#)

[設定](#)

[CCE配置](#)

[Finesse配置](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

---

## 簡介

本文檔介紹如何配置與Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)整合的Contact Center Enterprise(CCE)Agent Answers和Transcript，以便使用Finesse 12.6和CVP 12.6配置CCE 12.5。

作者：Ramiro Amaya思科TAC工程師、Adithya Udupa和思科工程師Raghu Guvvala。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)版本12.5
- 思科套裝客服中心企業版(PCCE)版本12.6
- 客戶語音入口網站(CVP)
- Cisco Finesse 12.6
- 思科整合邊界元件(CUBE)或語音閘道(GW)
- Google對話流
- 控制中心

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- UCCE版本12.5
- CVP 12.6 ES6


- Cisco Finesse 12.6 ES 1
- Google對話流
- 控制中心
- VCUBE - Cisco IOS XE班加羅爾17.4

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 ( 預設 ) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景

CCE 12.6引入了Agent Answers ( 座席答案 ) 功能，該功能即時為座席提供相關建議和建議供座席考慮。建議和建議基於呼叫者和座席之間的對話。Agent Answers可增強客戶體驗，因為及時的建議可提高座席的響應能力。企業可以削減培訓成本和時間。

---

 附註：此功能現在向後相容CCE核心12.5。其他元件 ( 如CVP和Finesse ) 要求在12.6中。

---

 附註：僅VCUBE支援此功能，並且需要CVP 12.6 ES6才能支援代理應答會議和傳輸。

---

## 設定

在本檔案中，您將找到CCE 12.5所需的具體步驟。

---

 附註：有關常規配置步驟，請參閱[配置CCE代理應答和呼叫記錄](#)。

---

## CCE配置

步驟1.在UCCE管理工作站(AW)上，開啟Config Manager並導航到List Tools ( 清單工具 ) 下的Expanded Call Variable(ECC)清單，建立configured和callguid的ECC變數並將其與其ECC負載相關聯。

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 \*

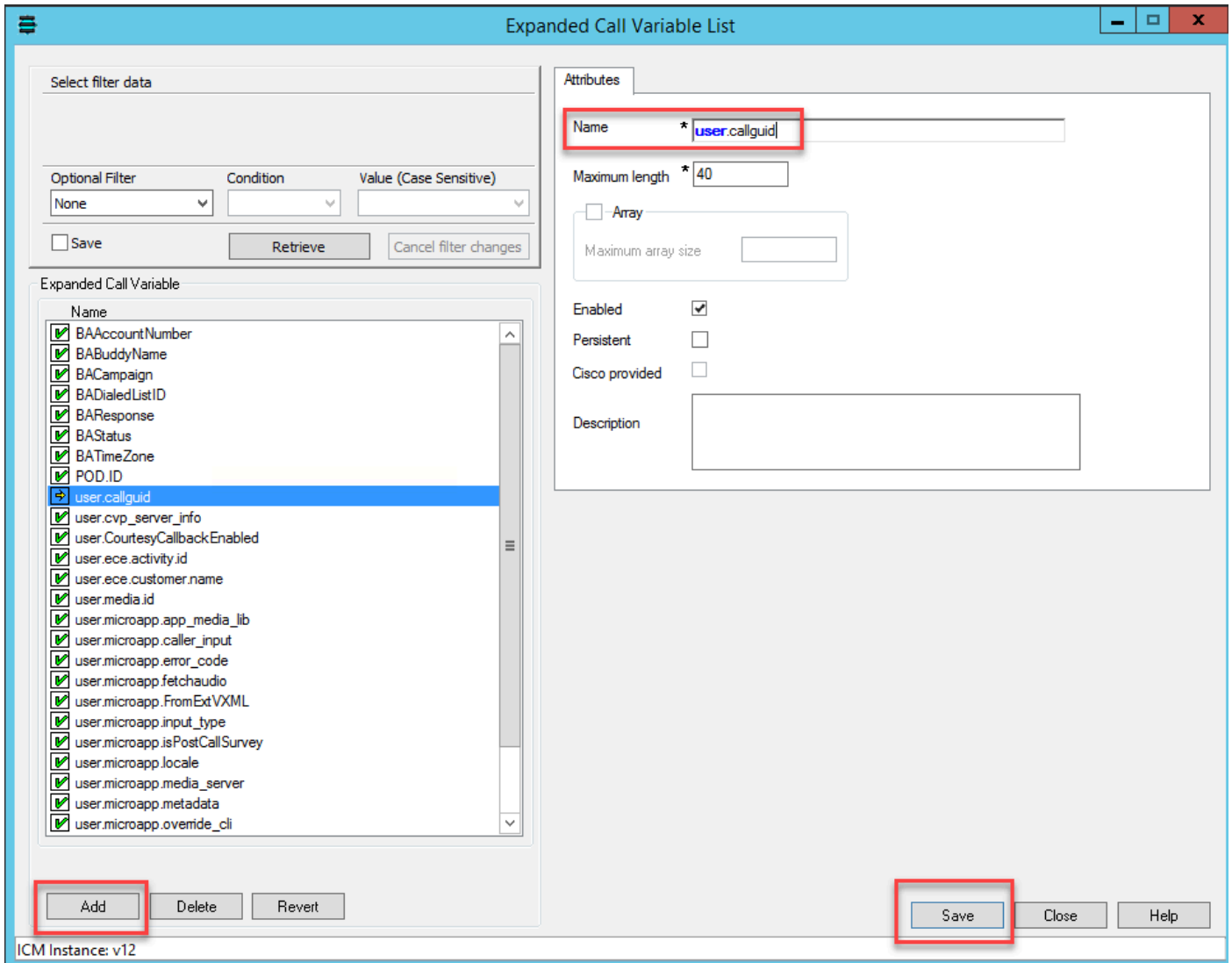
Array  
Maximum array size:

Enabled

Persistent

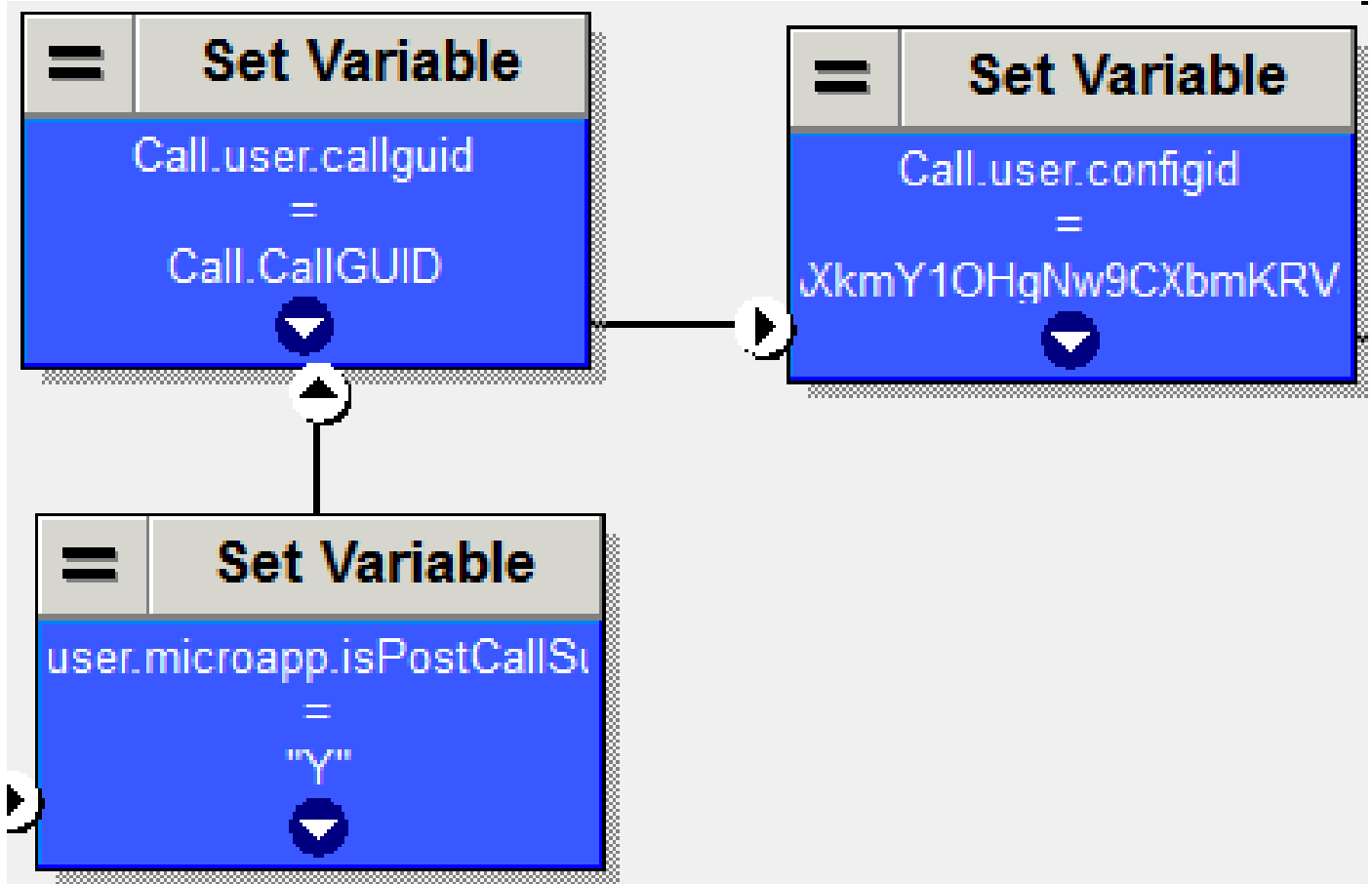
Cisco provided

Description:



步驟2.重新啟動語音響應單元(VRU)外圍網關(PG)。

步驟3.在「傳送到VRU」節點之前，在CCE指令碼中關聯已配置變數和callguid ECC變數。



## Finesse配置

步驟1.在Finesse命令列介面(CLI)中執行此命令。

```
utils finesse set_property webservices customAgentService <values>  
( 1 — 座席答案 , 2 — 呼叫記錄 )
```

例如 :

```
utils finesse set_property Web服務 customAgentService 1,2
```

## 驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程式

## 疑難排解

目前沒有適用於此組態的疑難排解程式

## 相關資訊

- [配置CCE代理答案和成績單](#)

- [排除CCE代理答案和成績單故障](#)
- [思科客服中心解決方案和設計手冊12.6](#)
- [思科客服中心功能指南12.6](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。