Configuration des réponses et des transcriptions d'appels de l'agent pour CCE 12.5

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

- [Exigences](#)
- [Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Configurer](#)

- [Configuration CCE](#)
- [Configuration Finesse](#)

[Vérifier](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer les réponses et les transcriptions d'agent de Contact Center Enterprise (CCE) intégrées à Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) pour CCE 12.5 avec Finesse 12.6 et CVP 12.6.

Contribution de Ramiro Amaya, ingénieur du centre d'assistance technique Cisco, Adithya Udupa et Raghu Guvvala, ingénieurs Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 12.5
- Package Cisco Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.6
- Portail vocal client (CVP)
- Cisco Finesse 12.6
- Cisco Unified Border Element (CUBE) ou Voice Gateway (GW)
- Google Dialogflow
- Concentrateur De Commande

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions logicielles suivantes :

- UCCE version 12.5
- CVP 12.6 ES6
- Cisco Finesse 12.6 ES 1
- Google Dialogflow
- Concentrateur De Commande
- VCUBE - Cisco IOS XE Bangalore 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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Fond

CCE 12.6 introduit la fonctionnalité Réponses de l'agent, dans laquelle un agent reçoit en temps réel des suggestions et recommandations pertinentes à prendre en compte par l'agent. Les suggestions et recommandations sont basées sur la conversation entre l'appelant et l'agent. Les réponses de l'agent améliorent l'expérience du client, car les suggestions opportunes améliorent la capacité de l'agent à répondre. Les entreprises peuvent réduire les coûts et le temps de formation.

Remarque : Cette fonctionnalité est désormais rétrocompatible avec le coeur CCE 12.5. D'autres composants, tels que CVP et Finesse, doivent être inclus dans la version 12.6.

Remarque : Cette fonctionnalité n'est prise en charge que dans VCUBE et CVP 12.6 ES6 est requis pour prendre en charge la conférence et le transfert de réponses d'agent.

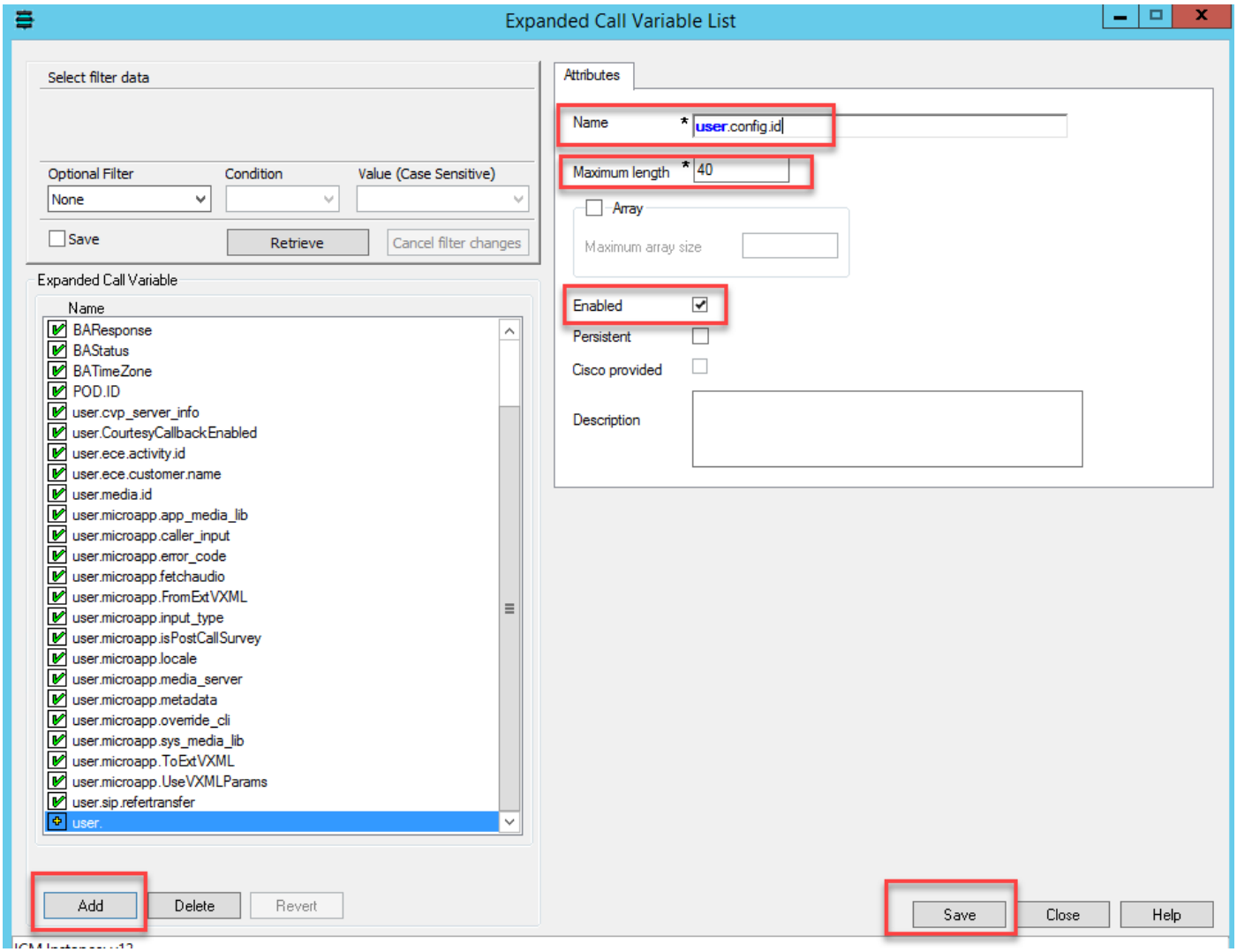
Configurer

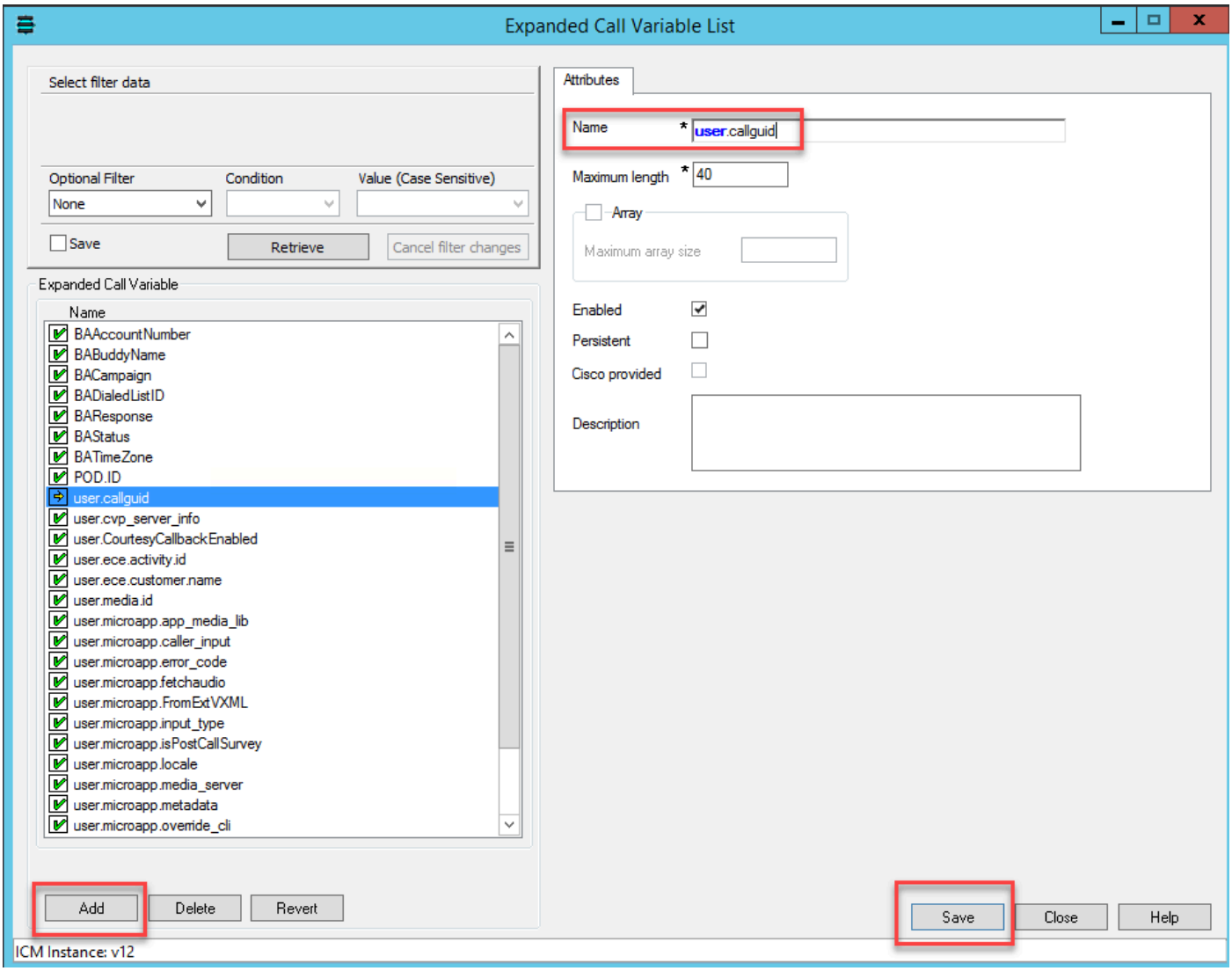
Dans ce document, vous trouverez les étapes spécifiques requises pour CCE 12.5.

Remarque : Référez-vous à Configurer les réponses de l'agent CCE et la transcription d'appel pour les étapes de configuration générales.

Configuration CCE

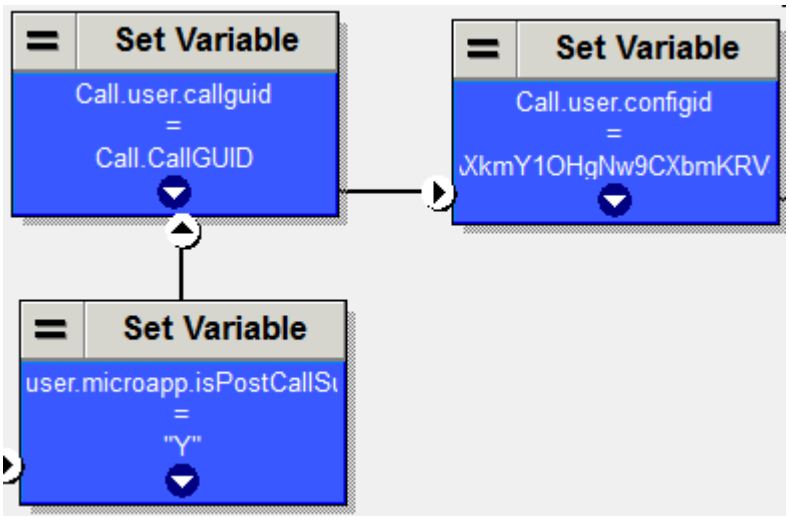
Étape 1. Sur la station de travail UCCE Admin (AW), ouvrez Config Manager et accédez à Expanded Call Variable (ECC) List sous List Tools, et créez les variables ECC configurgid et callguid et associez-les à leur charge utile ECC.


Expanded Call Variable List
Select filter data
Optional Filter
None
Condition
Value (Case Sensitive)
Save
Retrieve
Cancel filter changes
Expanded Call Variable
Name
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.
Add
Delete
Revert
Attributes
Name * user.config.id
Maximum length * 40
Array
Maximum array size
Enabled
Persistent
Cisco provided
Description
Save
Close
Help



Étape 2. Redémarrez la passerelle d'accès aux périphériques VRU (Voice Response Unit).

Étape 3. Associez les variables ECC config et callguid dans le script CCE avant le noeud Envoyer au VRU.



Configuration Finesse

Étape 1. Dans l’interface de ligne de commande (CLI) Finesse, exécutez cette commande.

utils finesse set_property webservices customAgentService <values>
(1—Réponses de l'agent, 2—Transcription de l'appel)

Exemple :

utils finesse set_property webservices customAgentService 1,2

Vérifier

Aucune procédure de vérification n'est actuellement disponible pour cette configuration

Dépannage

Aucune procédure de dépannage n'est actuellement disponible pour cette configuration

Informations connexes

- Configurer les réponses et les transcriptions de l'agent CCE
- Dépannage des réponses et des transcriptions de l'agent CCE
- Guide de conception et de solutions Cisco Contact Center 12.6
- Guide des fonctionnalités du centre de contact Cisco 12.6
- **Assistance et documentation techniques - Cisco Systems**

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.