Configurer les réponses et les transcriptions d'appels de l'agent CCE avec Google Agent Assist

Table des matières

- Introduction
- Conditions préalables
  - Exigences
  - Composants utilisés
- Fond
- Configurer
  - Configuration requise
  - Aide de Google Agent
    - Créer une base de connaissances
    - Créer un profil de conversation
  - Configuration du concentrateur de contrôle Webex
  - Configuration CCE
  - Configuration Finesse
  - Configuration CUBE et CVP
- 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).

Contribution de Ramiro Amaya et Carlos Angulo Mireles, des ingénieurs du centre d'assistance technique de Cisco et Adithya Udupa, Anjum Jeelani et Raghu Guvvala, des ingénieurs de Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 12.6.2
- Package Cisco Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.6.2
- Portail vocal client (CVP)

- Cisco Finesse 12.6.2
- Cisco Unified Border Element (CUBE) ou Voice Gateway (GW)
- Aide de Google Agent
- Concentrateur De Commande
- Serveur de données d'administration CCE (AW)
- CVP Operations and Management Portal (OAMP)

Composants utilisés

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

- UCCE version 12.6.2
- CVP 12.6.2 ES15
- Cisco Finesse 12.6.2
- Aide de Google Agent
- Concentrateur De Commande
- VCUBE - Cisco IOS XE Bangalore 17.12.03

Remarque : Pour connaître la version de Cisco IOS prise en charge par CUBE / VCUBE, reportez-vous au dernier Guide des fonctionnalités et matrice de compatibilité de PCCE/UCCE

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.

Le plus souvent, les agents n'ont pas la connaissance approfondie des produits et services de l'entreprise qu'ils servent. Les réponses de l'agent améliorent votre expérience, car les suggestions opportunes améliorent la capacité de l'agent à répondre. Les entreprises peuvent réduire les coûts et le temps de formation.

En outre, le CCE 12.6 introduit également des services de transcription d'appels qui aident les agents en utilisant l'intelligence artificielle (IA) et la compréhension du langage naturel (NLU). Ces services sont disponibles pour les agents dans les gadgets de bureau Cisco Finesse.

Le gadget de transcription d'appel convertit dynamiquement la conversation en cours en texte et présente le texte à un agent pour consultation et référence en temps réel.

Configurer

Configuration requise

- Assurez-vous que votre serveur CCE AW dispose de ports 443/8443 ouverts et qu'il peut accéder aux sites Web suivants :
  - *.wbx2.com
  - *.ciscoccservice.com
- Assurez-vous que CUBE a accès aux sites Web suivants :
  - *.cisco.com
  - *.ciscospark.com
  - *.rtmsprod.net
  - *.wbx2.com
- Assurez-vous que les composants Packaged CCE AW, OAMP sur UCCE, Cloud Connect, CUBE et Agent Desktop ont accès aux services Webex pour utiliser les réponses d'agent.

Aide de Google Agent

Agent Assist est une solution d'intelligence artificielle de Google Contact Center (CCAI) qui utilise la technologie d'apprentissage automatique pour fournir des suggestions à vos agents humains lorsqu'ils sont en conversation avec un client.

Les suggestions sont basées sur vos propres données téléchargées et peuvent donc être adaptées aux besoins spécifiques de votre entreprise. Ces données téléchargées font partie de votre propre base de connaissances.

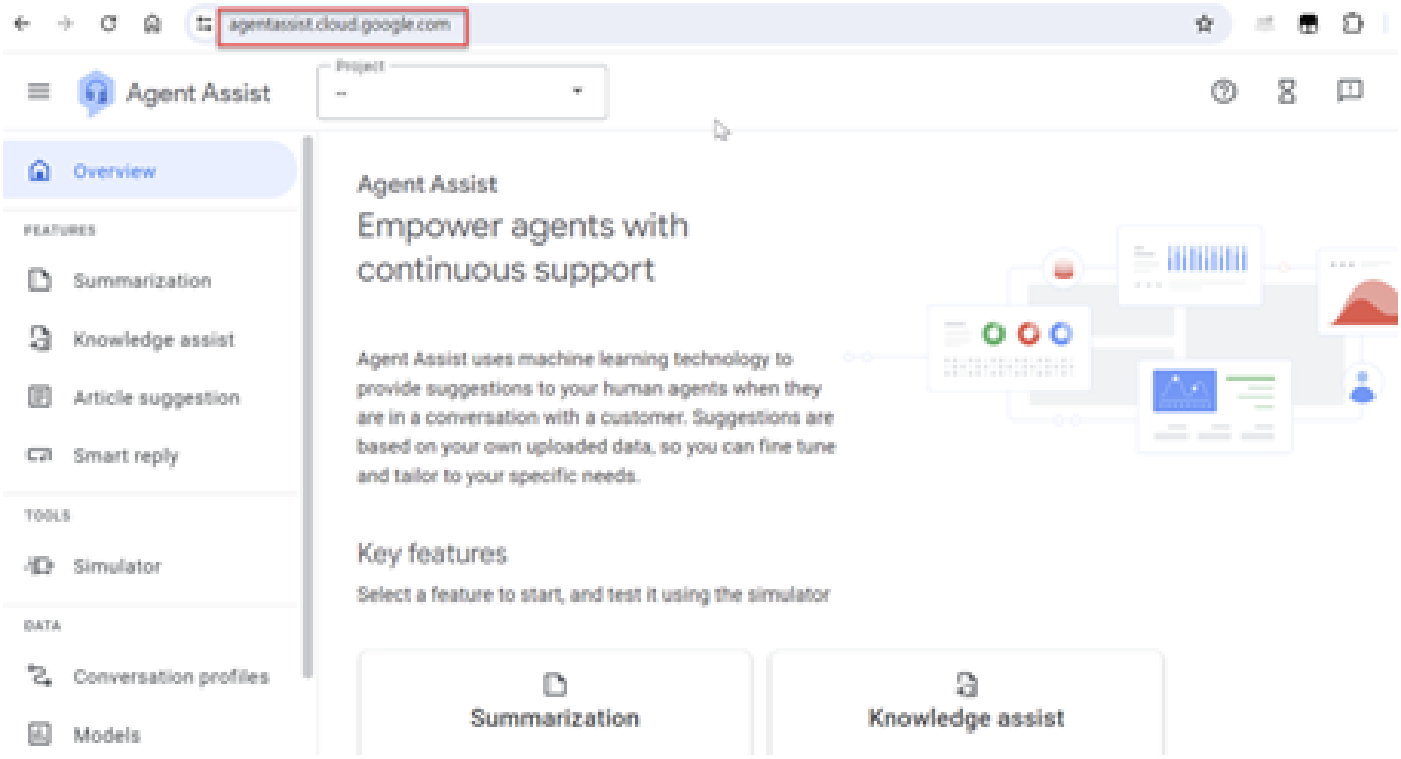
Remarque : Aucune configuration Dialogflow CX n'est requise pour les réponses d'agent et les transcriptions d'appel

---

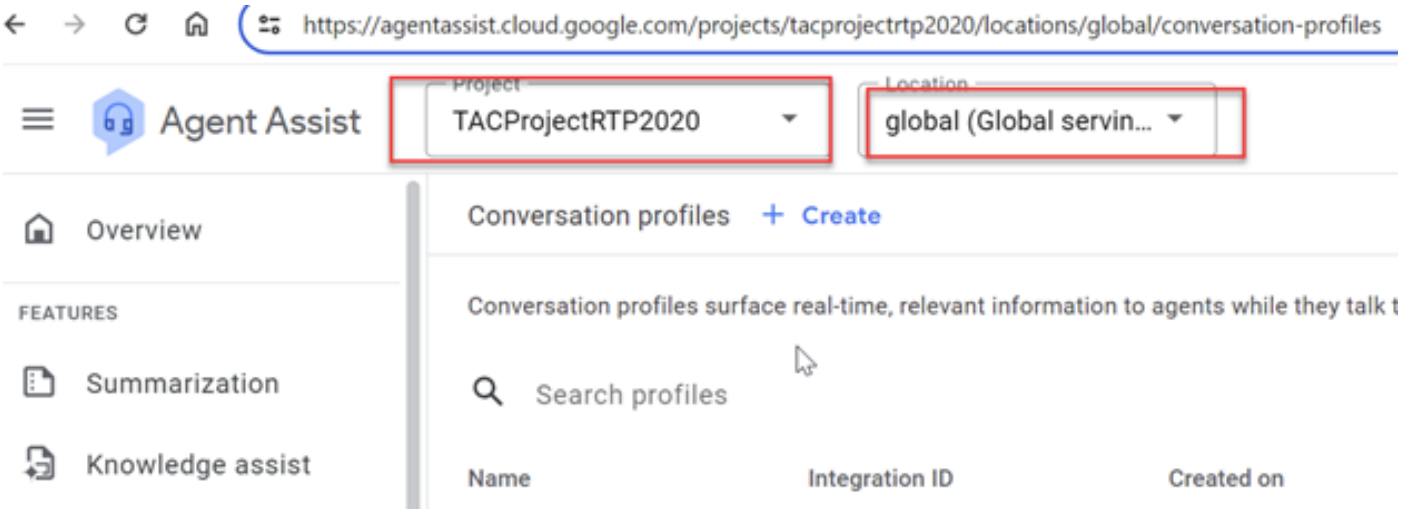
Créer une base de connaissances

Une base de connaissances représente un ensemble de documents de connaissances que vous fournissez via Agent Assist. Vos documents de connaissances sont fournis aux agents Finesse et contiennent des informations qui peuvent être utiles lors de la conversation des agents avec les clients. Cela permet de réduire la formation des agents et d'améliorer la réponse des agents aux appels des clients.

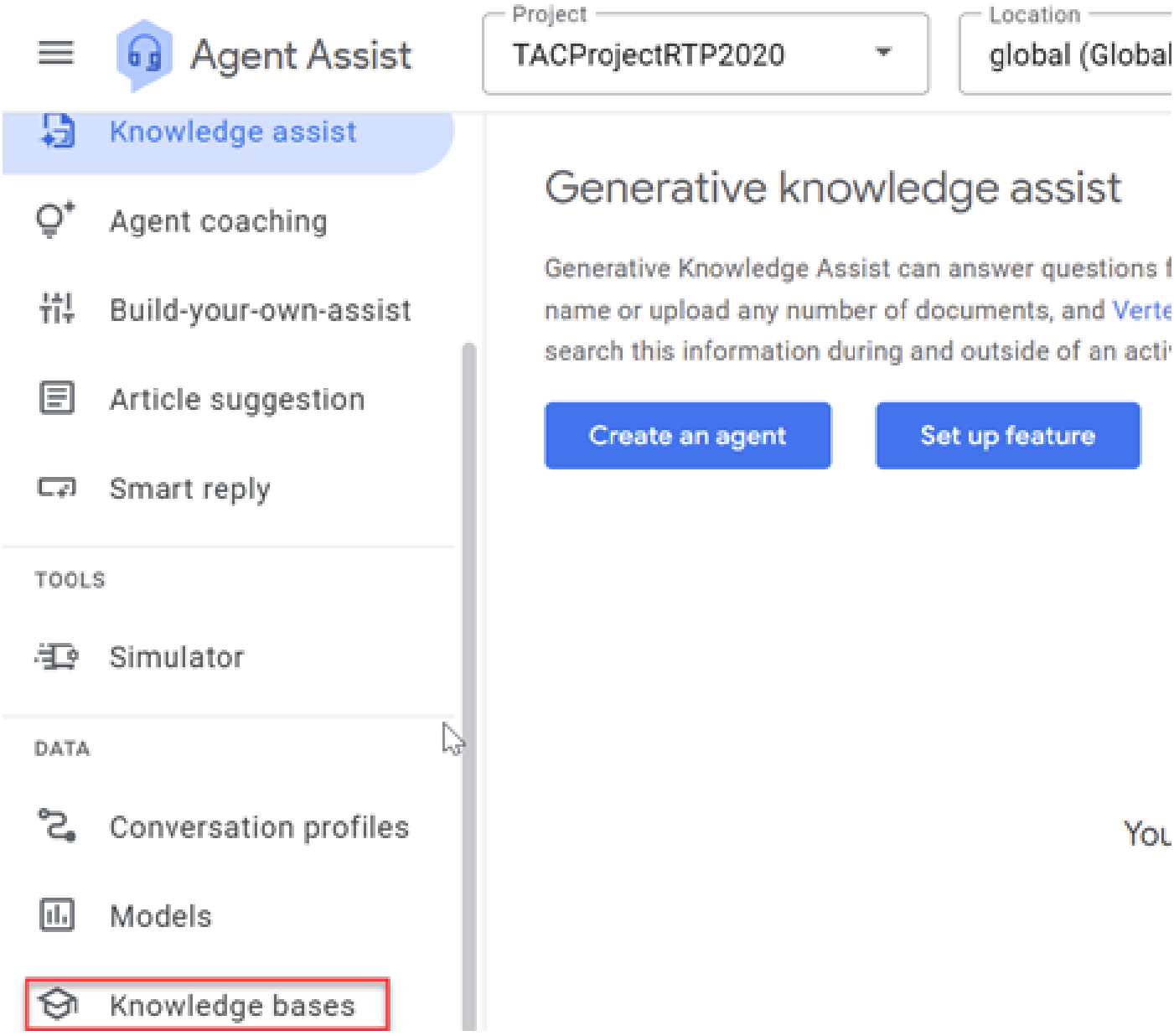
Étape 1. Ouvrez un navigateur Web et accédez à https://agentassist.cloud.google.com/



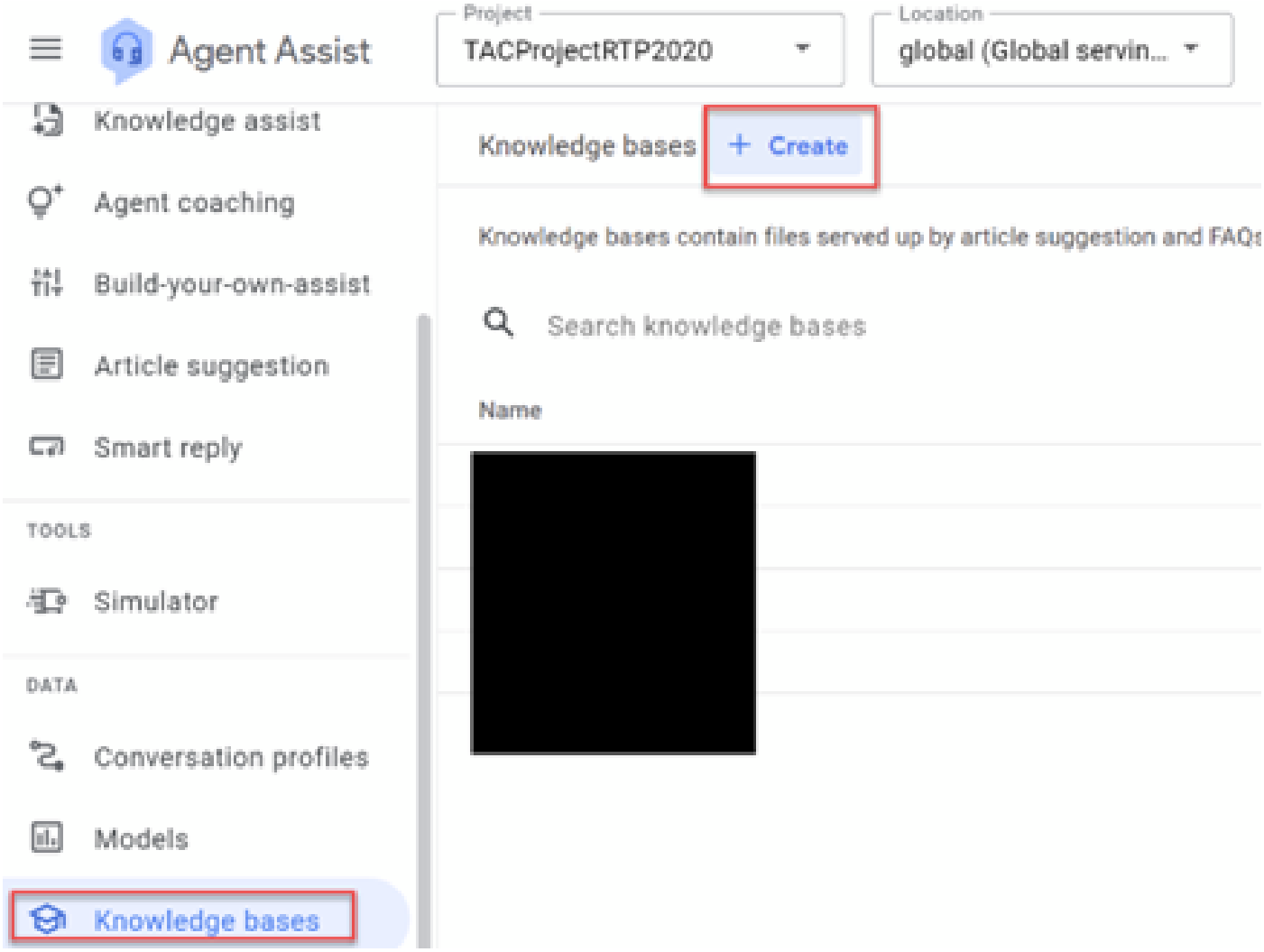
Étape 2. Connectez-vous avec le même compte que celui utilisé pour créer votre projet Google. Sélectionnez le projet et l'emplacement.



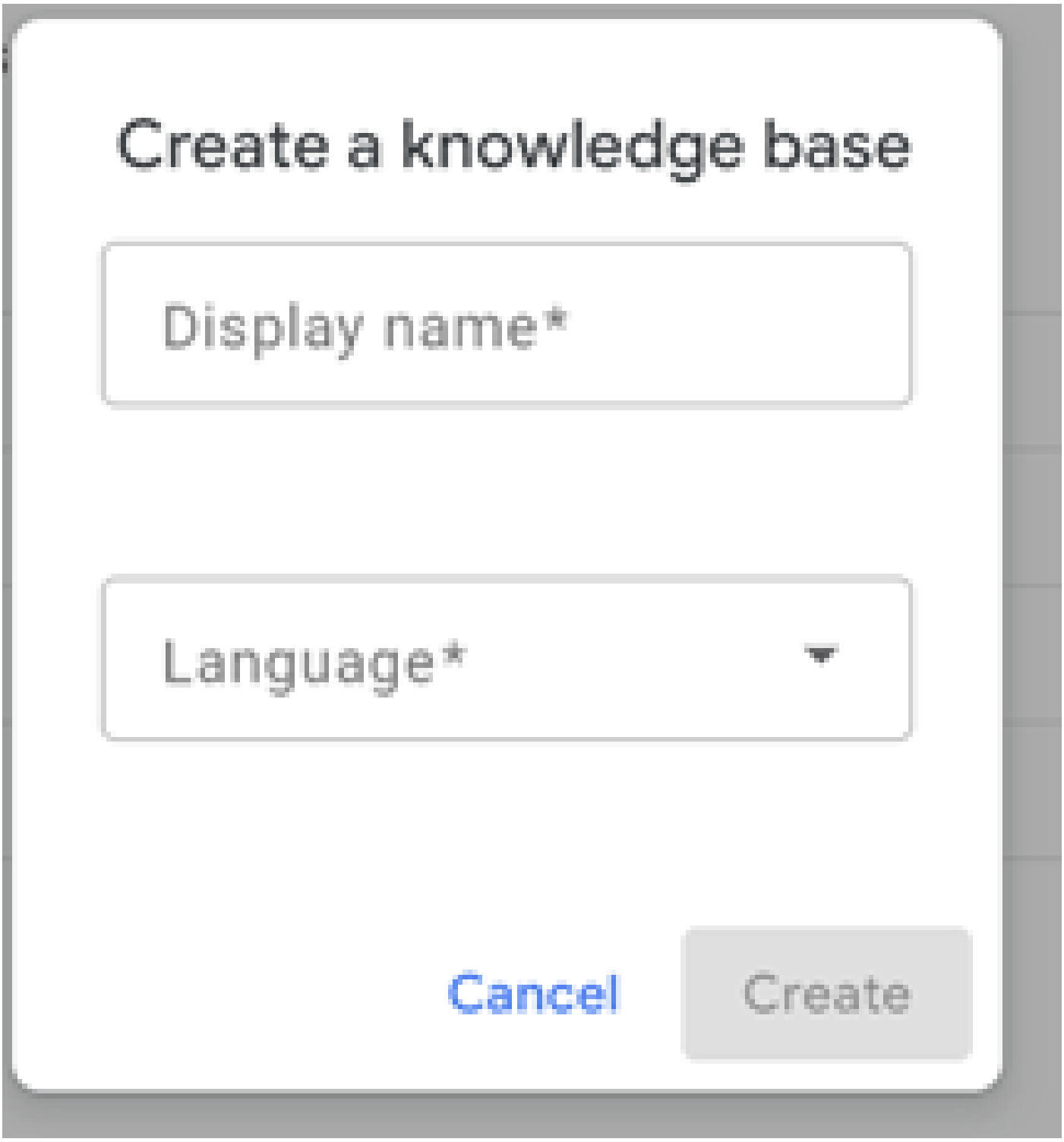
Étape 3. Sélectionnez Bases de connaissances dans le menu de la barre latérale gauche.



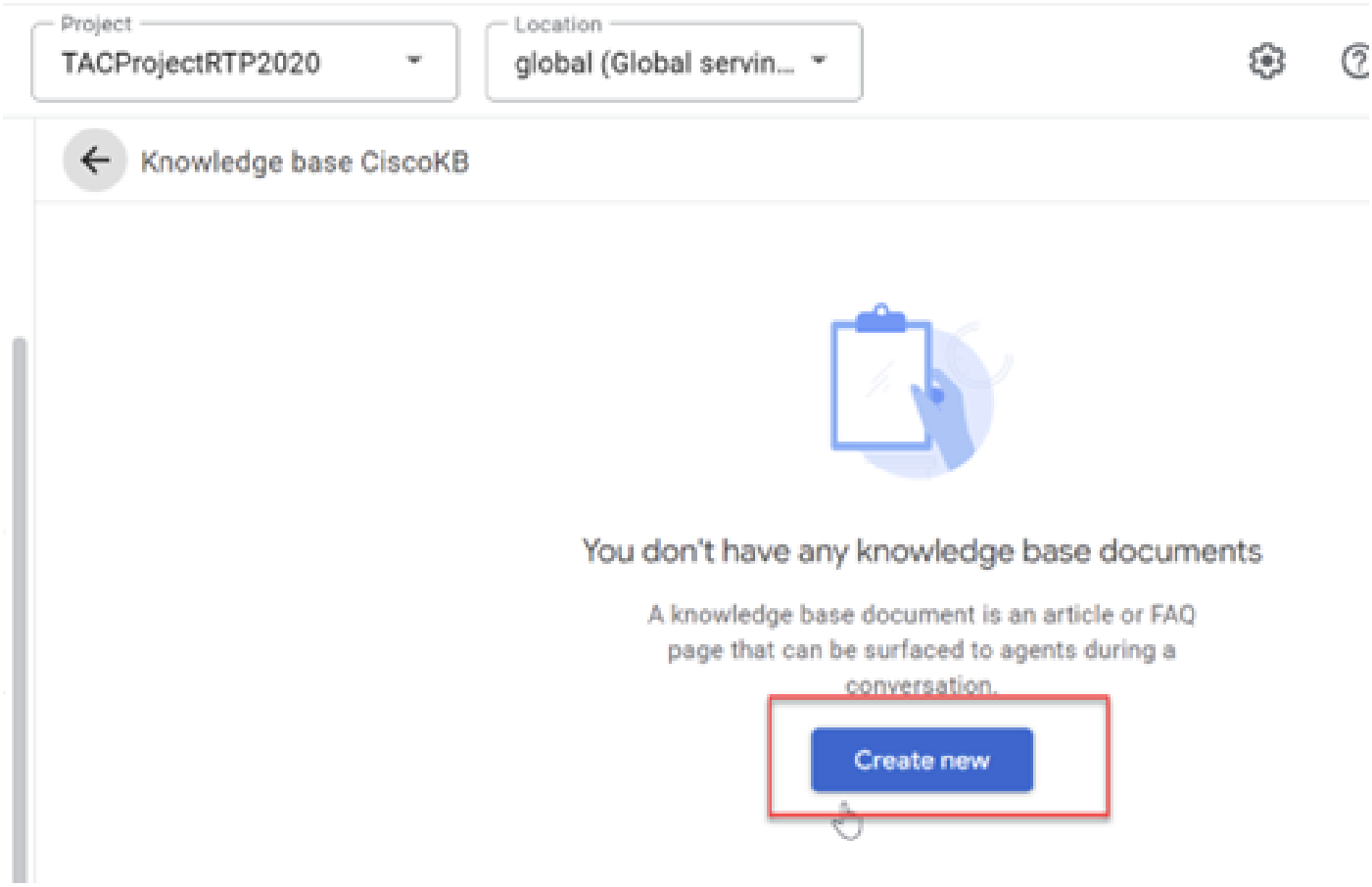
Étape 4. Cliquez sur Créer sous Bases de connaissances.



Étape 5. Entrez un nom de base de connaissances et une langue, puis cliquez sur Créer.



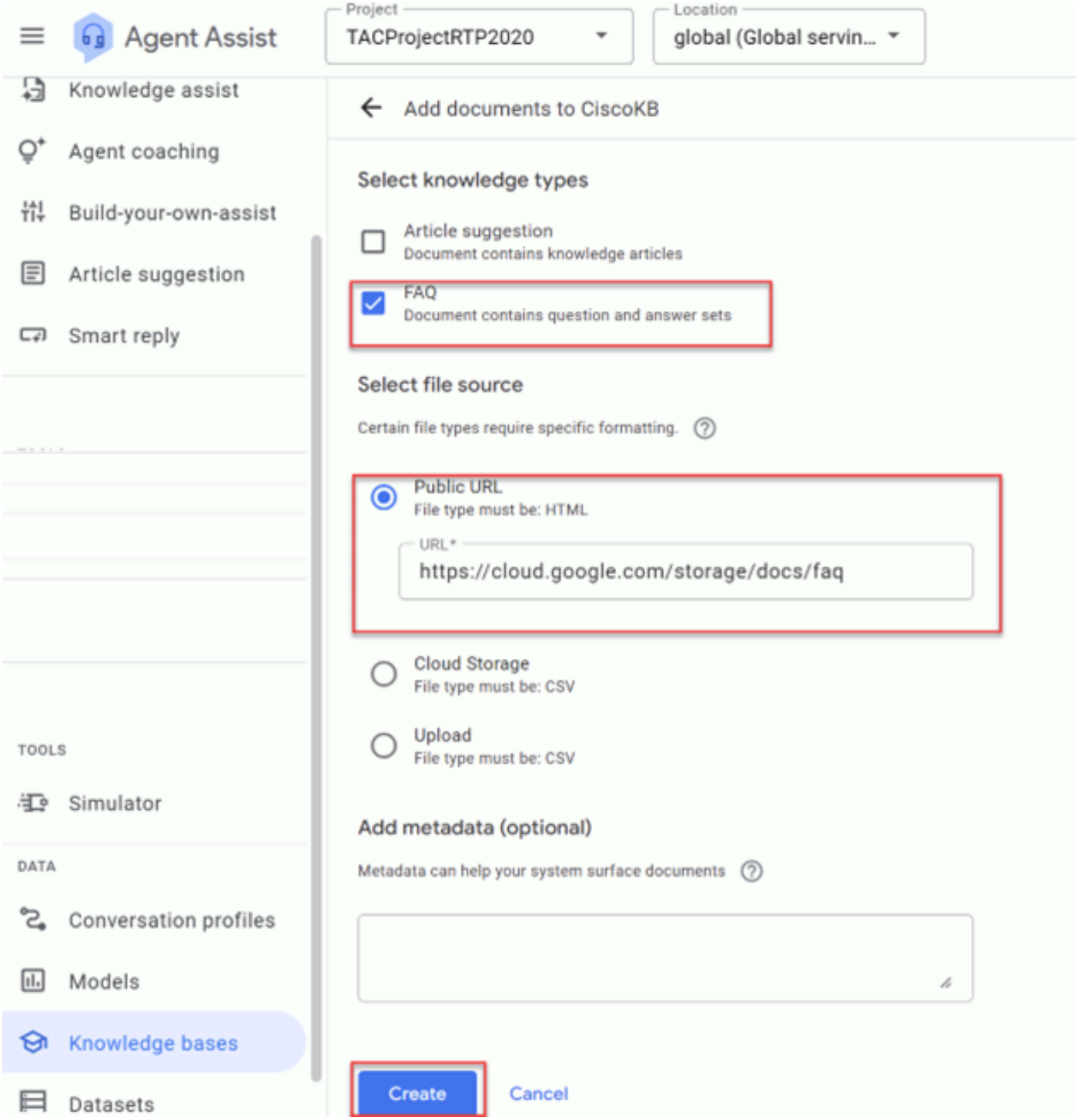
Étape 6. Ajouter un document à la base de connaissances Cliquez sur Create New et entrez les informations.



a. Sélectionnez le type de connaissances, dans cet exemple, vous pouvez utiliser FAQ.

b. Sélectionnez URL publique pour la source du fichier. Dans cet exemple, vous pouvez utiliser le document FAQ de Google : https://cloud.google.com/storage/docs/faq.

c. Cliquez sur CREATE.



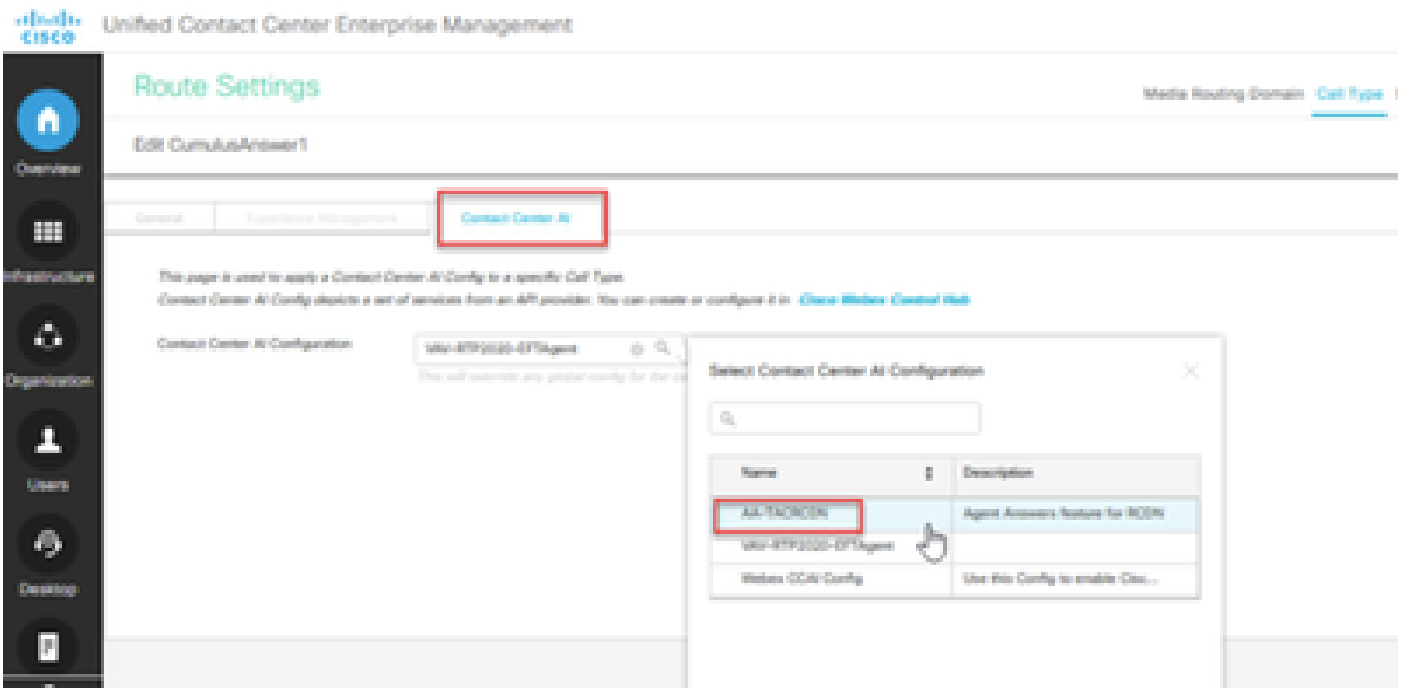
le document est maintenant créé. Vous pouvez ajouter d'autres documents à la base de connaissances avec la même procédure.

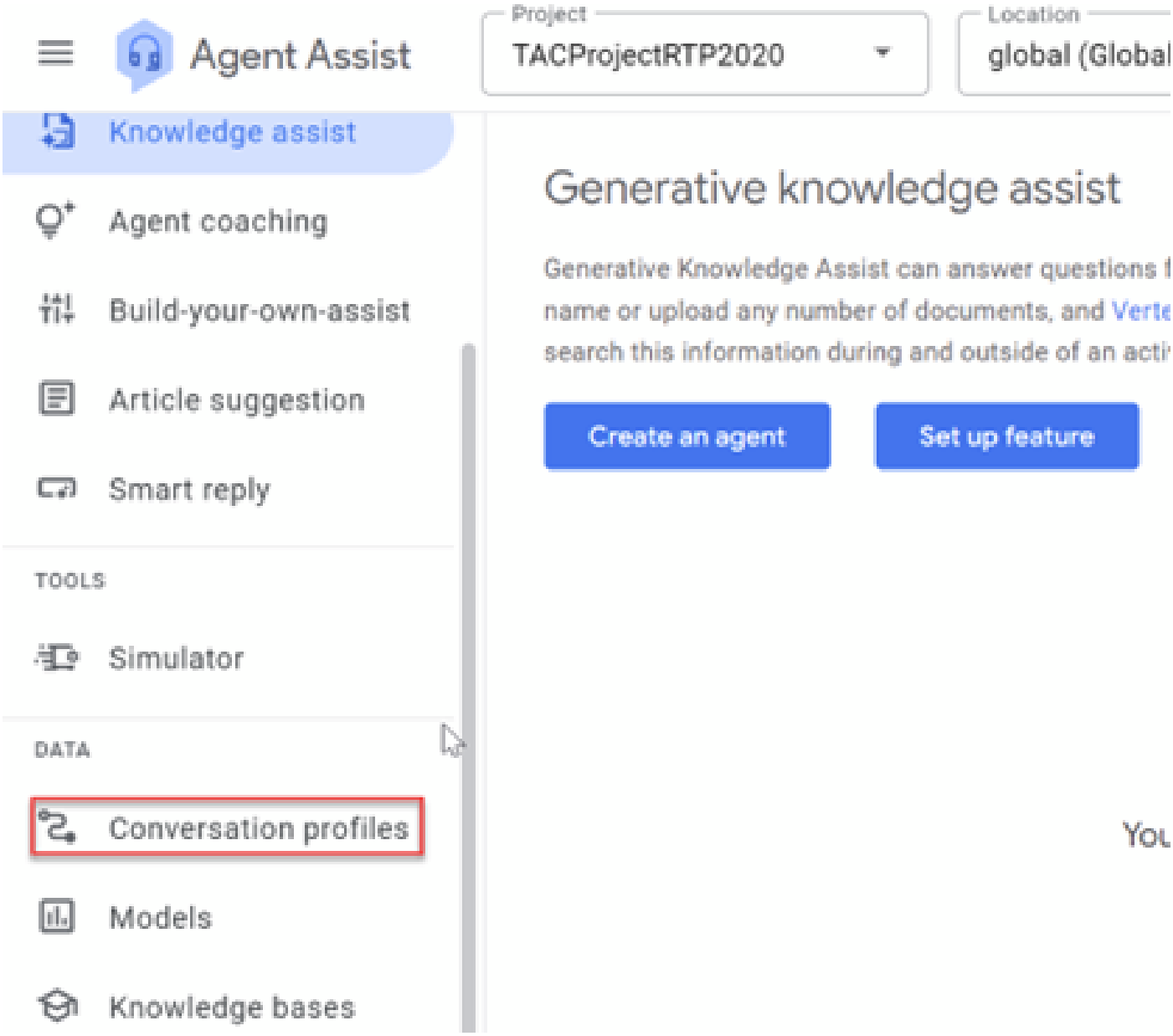
Créer un profil de conversation

Un profil de conversation configure un ensemble de paramètres qui contrôlent les suggestions faites à un agent. Ces paramètres contrôlent les suggestions qui sont affichées pendant l'exécution. Vous devez créer un profil de conversation afin d'établir un dialogue avec un utilisateur final et ce paramètre est obligatoire pour la configuration des fonctionnalités CCAI CCE.

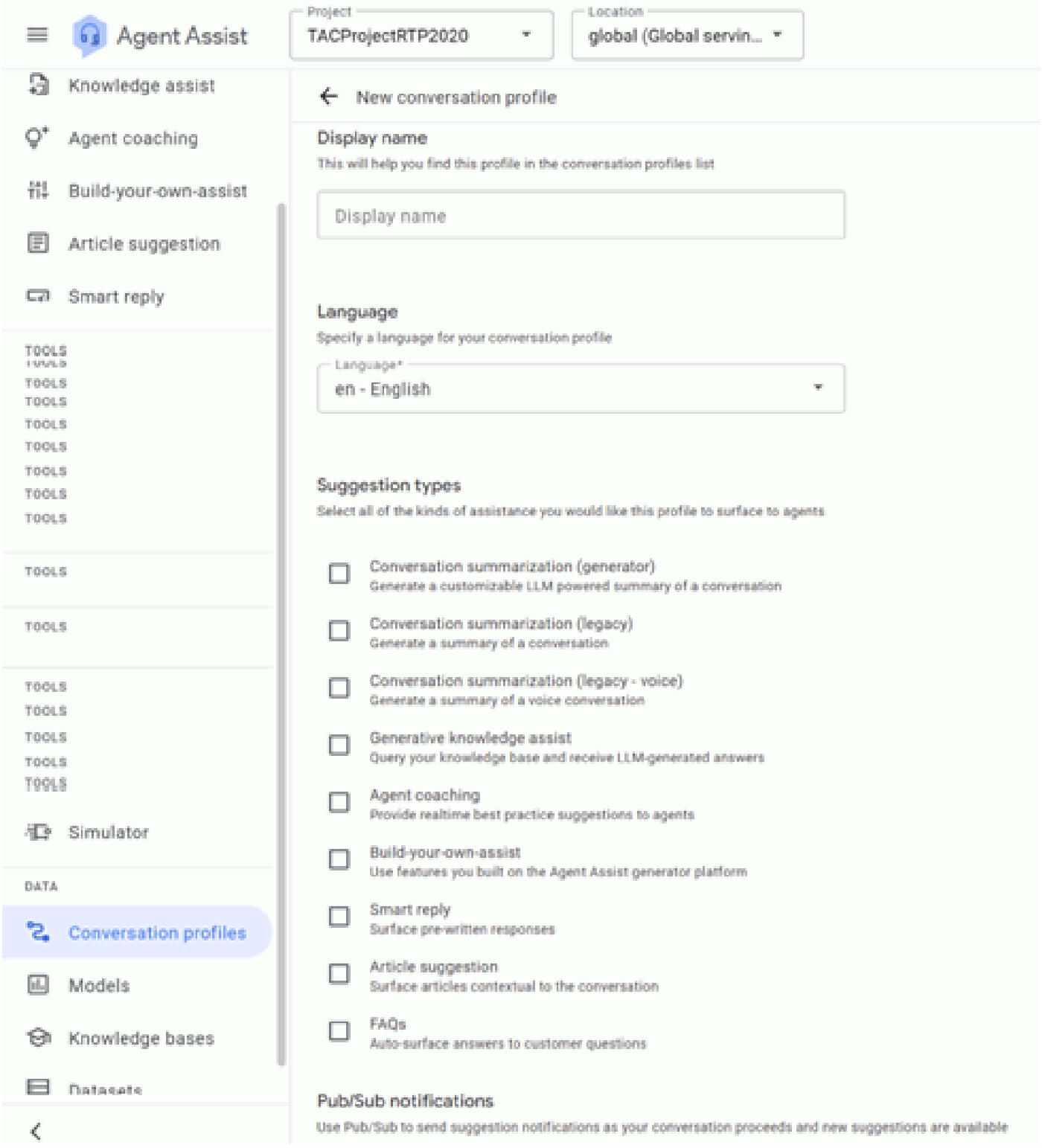
Étape 1. Dans Google Agent Assist, sélectionnez Profils de conversation dans le menu latéral

gauche.

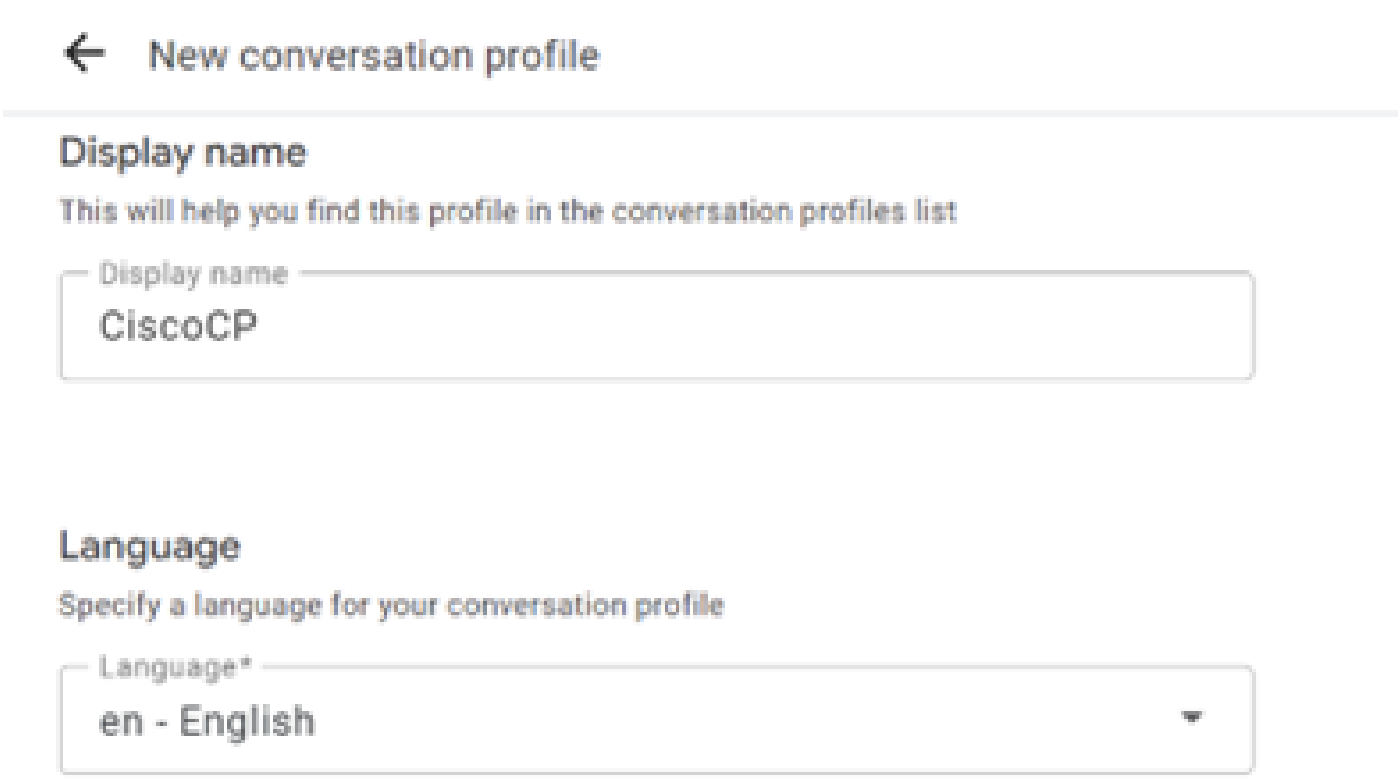

Unified Contact Center Enterprise Management
Route Settings
Edit CumulusAnswer1
Contact Center AI
Select Contact Center AI Configuration
Name
Description



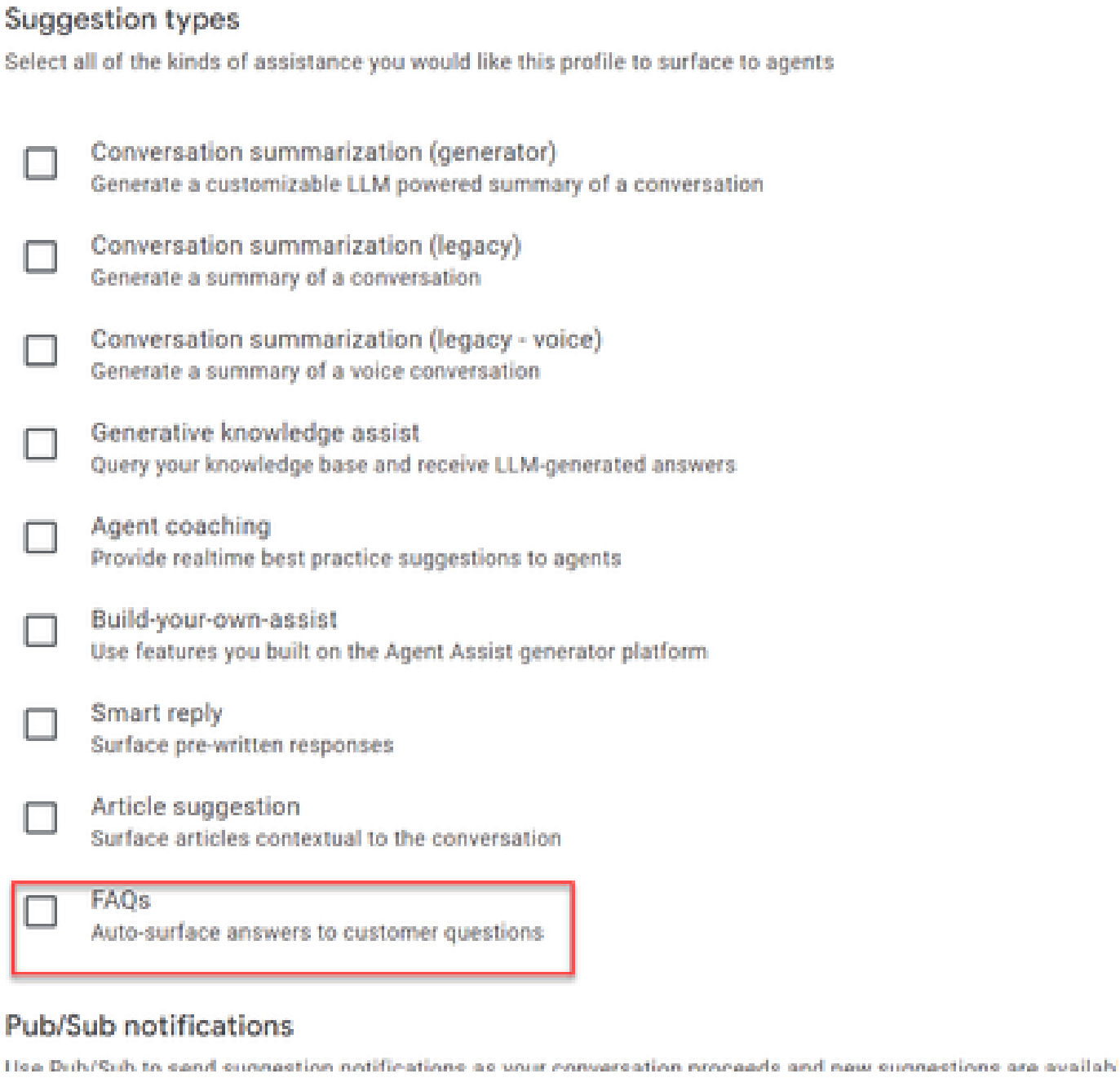
Étape 2. Cliquez sur +Créer nouveau, en haut à droite de la page ou +Créer si vous avez déjà créé d'autres profils de conversation.



Étape 3. Dans la zone Display name, entrez un nom unique pour votre profil de conversation et sélectionnez la langue.



Étape 4. Dans la liste des options disponibles, pour les types de suggestions sélectionnez FAQ.



Étape 5. Lorsque vous sélectionnez le type de suggestion, vous voyez les options permettant de saisir les valeurs Seuil de confiance et Maximum de suggestions. Le nombre maximal de suggestions correspond au nombre de suggestions de réponses ou de suggestions de connaissances renvoyées, et le seuil de confiance correspond au niveau de confiance du modèle selon lequel chaque suggestion de connaissances ou suggestion de réponse est pertinente pour la demande du client. Une valeur de confiance plus élevée augmente la probabilité que des réponses pertinentes soient renvoyées, mais peut entraîner un nombre inférieur de réponses ou aucune réponse si aucune option disponible ne répond à la valeur de seuil élevée. Pour FAQ, Google vous suggère de définir le seuil de confiance sur FAQ Assist=0.4. Google vous recommande également de commencer avec une valeur de suggestion maximale de 3 dans tous les cas.

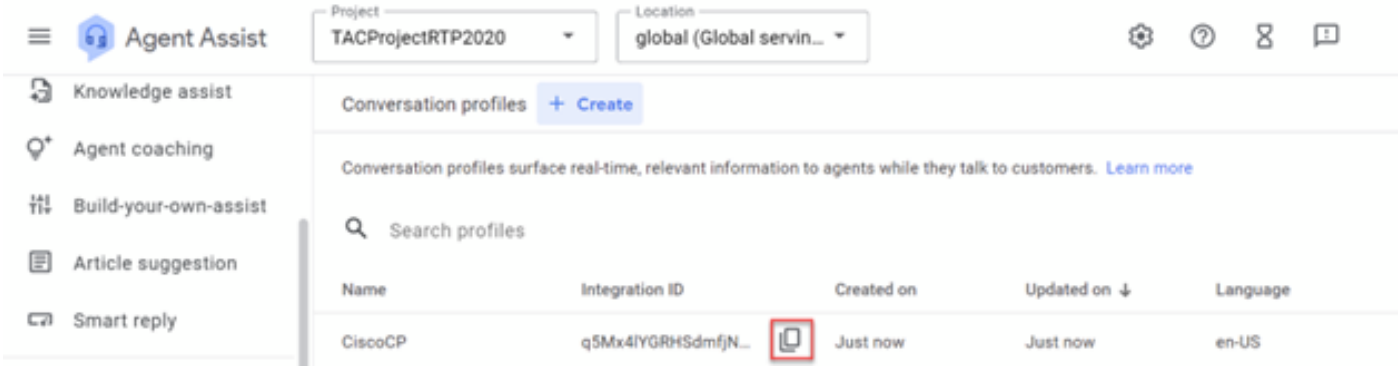


Étape 6. (Facultatif) Activez l'analyse de sentiment. Cette fonction analyse les messages de l'agent et de l'utilisateur final afin de déterminer l'intention émotionnelle. Pour l'instant, laissez-la désactivée.

Étape 7. (Facultatif) Activez le transfert vers un agent virtuel Dialogflow. Les agents virtuels sont des agents automatisés qui tentent de résoudre les problèmes du client avant de les transmettre à un agent humain. Pour cette fonctionnalité, il n'est pas nécessaire de sélectionner l'agent virtuel, mais si vous souhaitez que l'appel du client soit traité par un agent virtuel Dialogflow CX avant que l'appel ne soit transféré à un agent réel, vous pouvez activer cette option et sélectionner l'agent virtuel Dialogflow CX que vous avez créé dans ce projet.

Étape 8. Cliquez sur Create. Il faut plusieurs minutes avant que le profil de conversation soit prêt à être utilisé.

Remarque : Lorsque vous configurez les réponses de l'agent dans Control Hub, vous devez fournir l'ID de profil de conversation. Copiez l'ID d'intégration. Cliquez sur Copier dans le Presse-papiers. Elle sera utilisée ultérieurement dans la configuration du Control Hub.

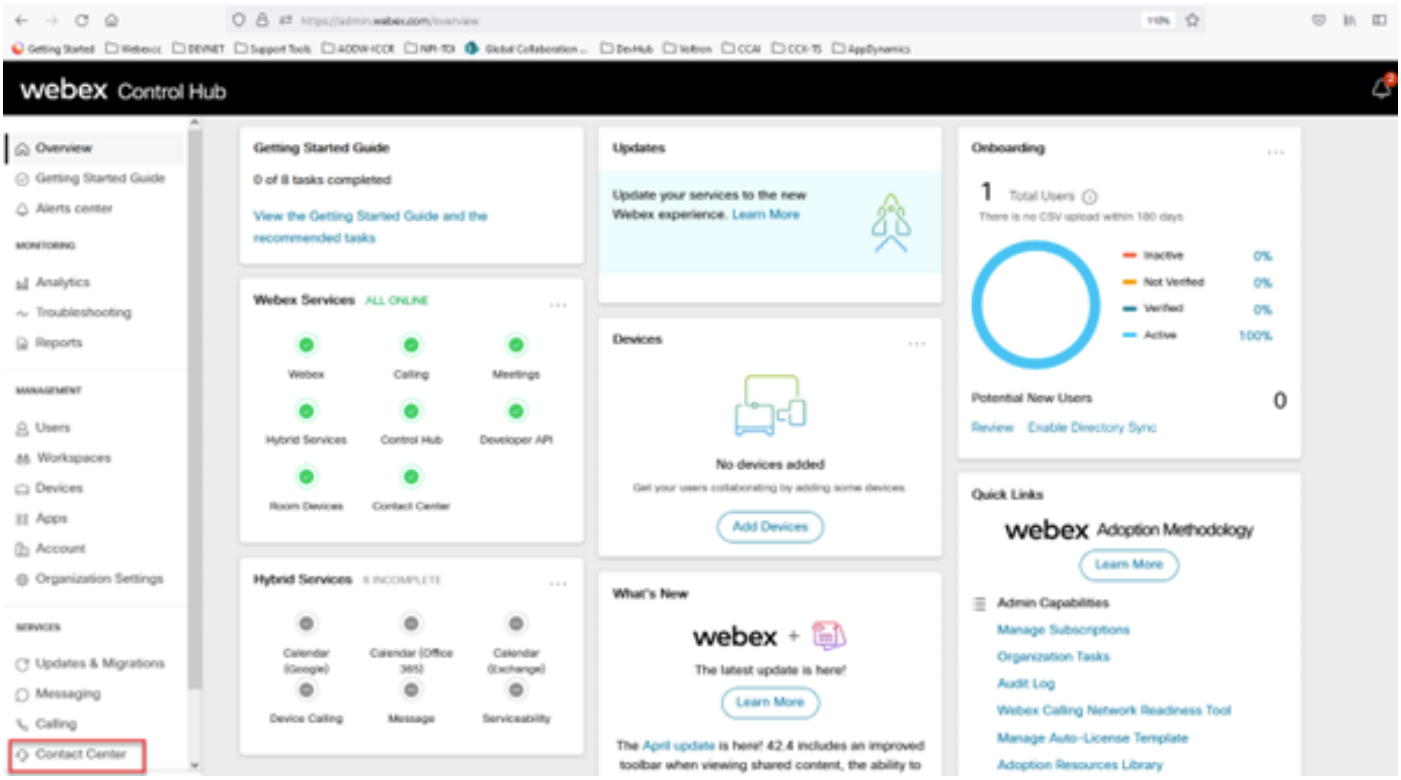


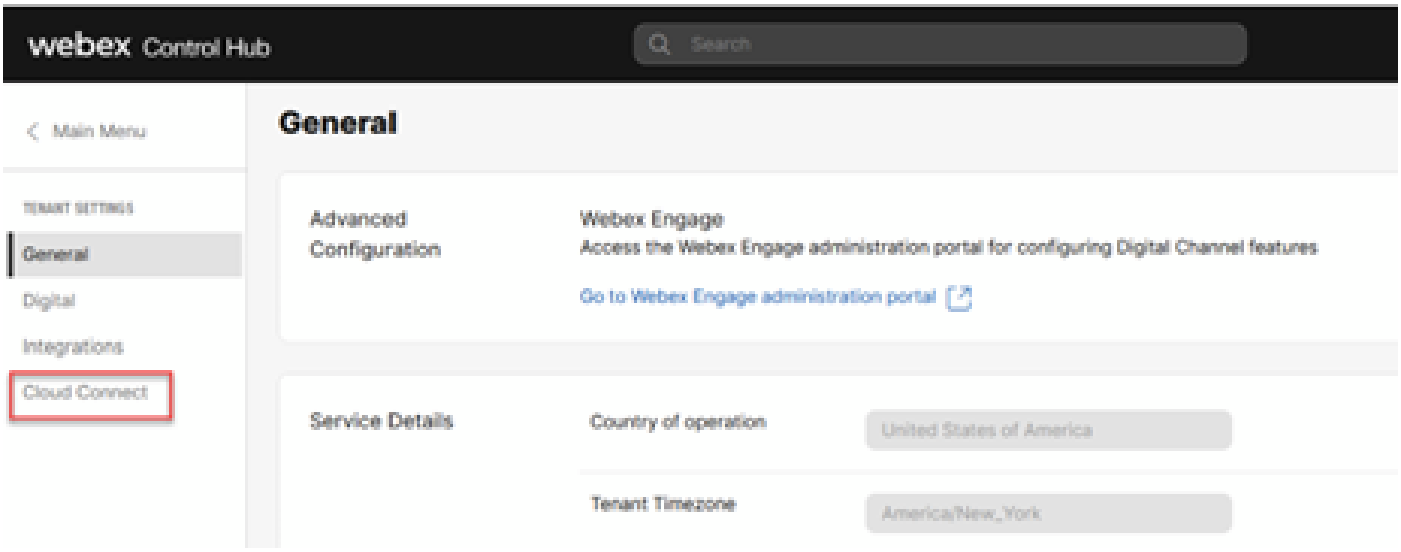
Configuration du concentrateur de contrôle Webex

Créez une configuration CCAI dans Cisco Webex Control Hub sur Control Hub. Une configuration CCAI utilise les connecteurs CCAI pour appeler les services CCAI. Pour plus d'informations, consultez l'article Configurer l'IA du Contact Center sur le Centre d'aide Webex.

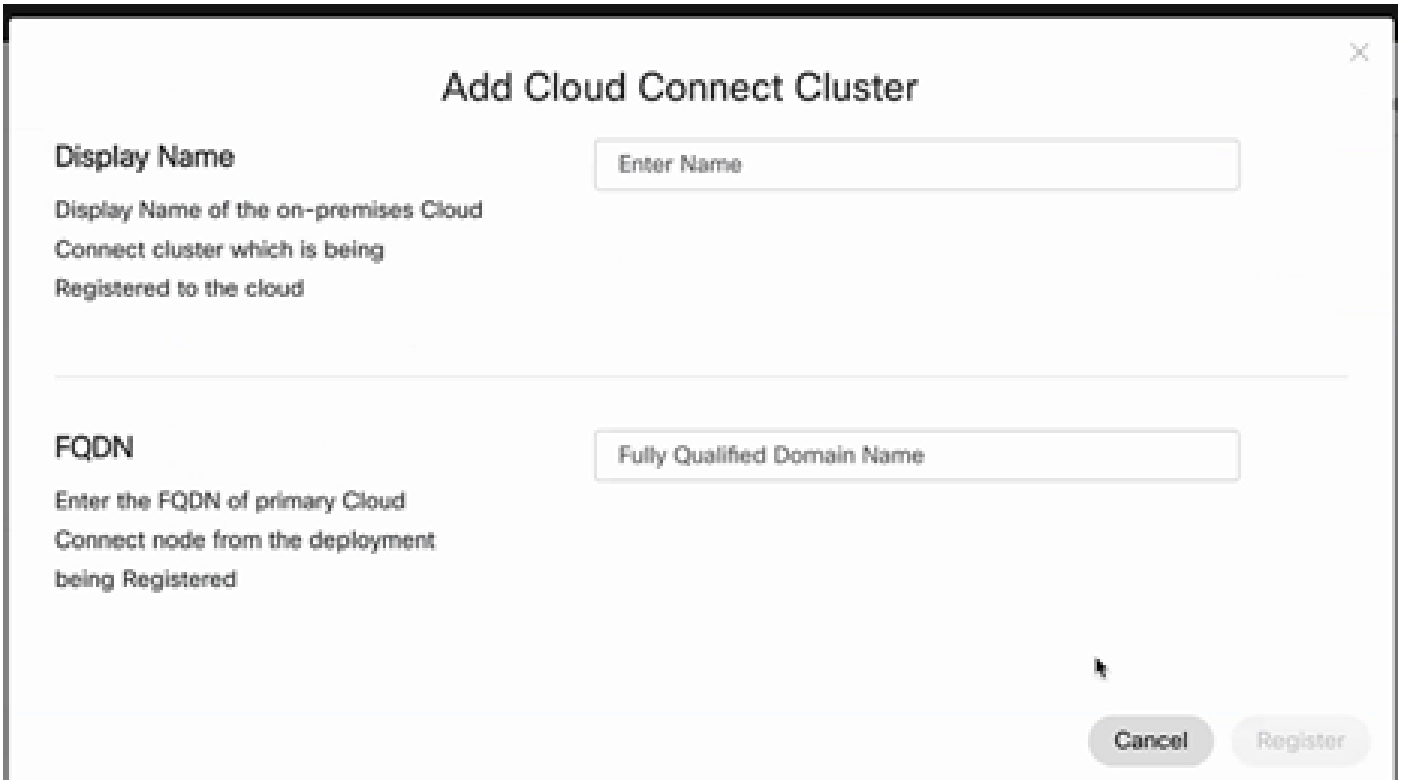
Étape 1. Assurez-vous que l'éditeur et l'abonné Cloud Connect sont installés. Pour plus d'informations, consultez la section Installer Cloud Connect dans Cisco Unified Contact Center Enterprise Guide d'installation et de mise à niveau.

Étape 2. Connexion au Webex Control Hub Accédez à Contact Center et cliquez sur Cloud Connect.



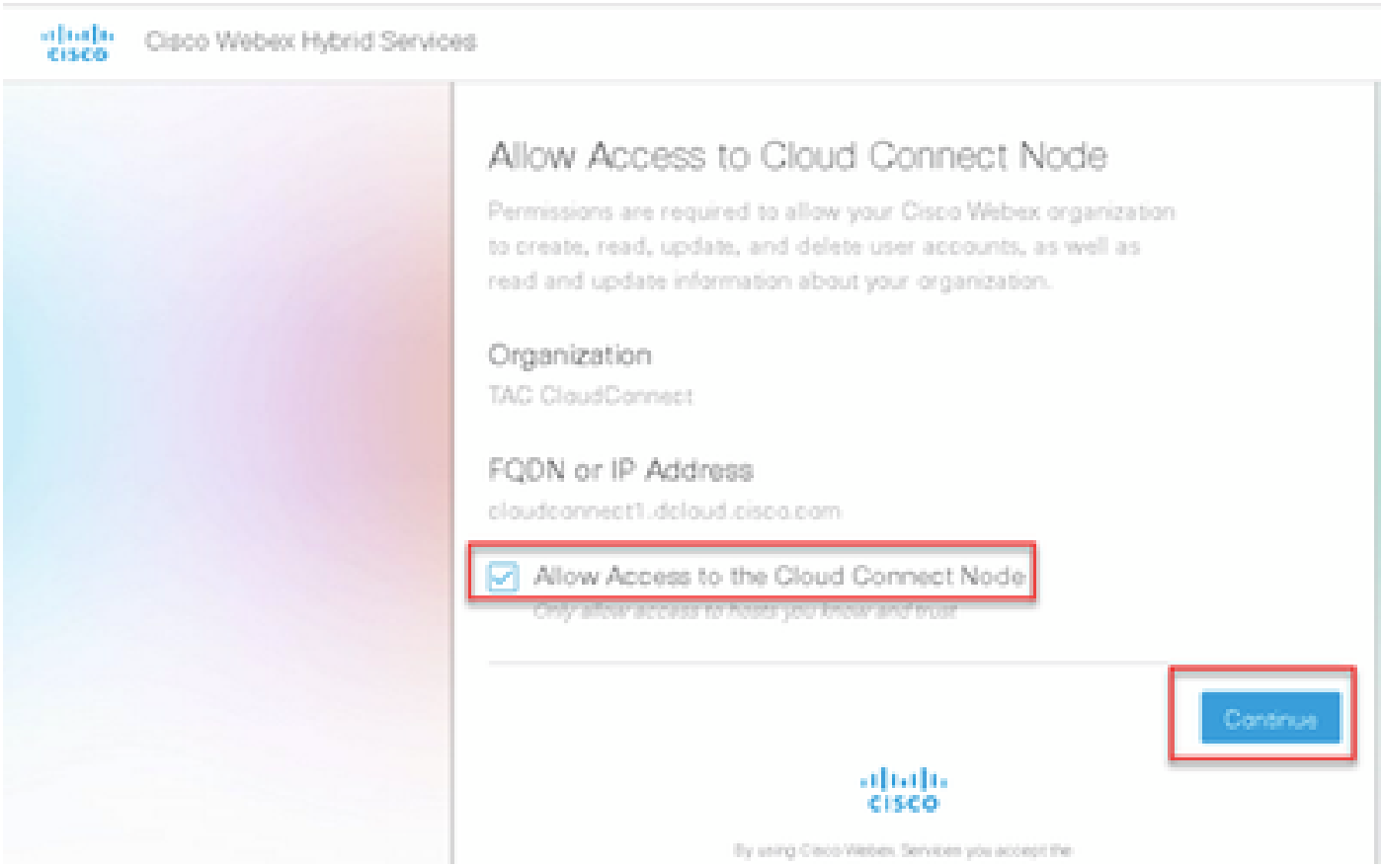


Étape 3. Dans la fenêtre Cloud Connect, saisissez le nom et le nom de domaine complet (FQDN) de la connexion au cloud principal.

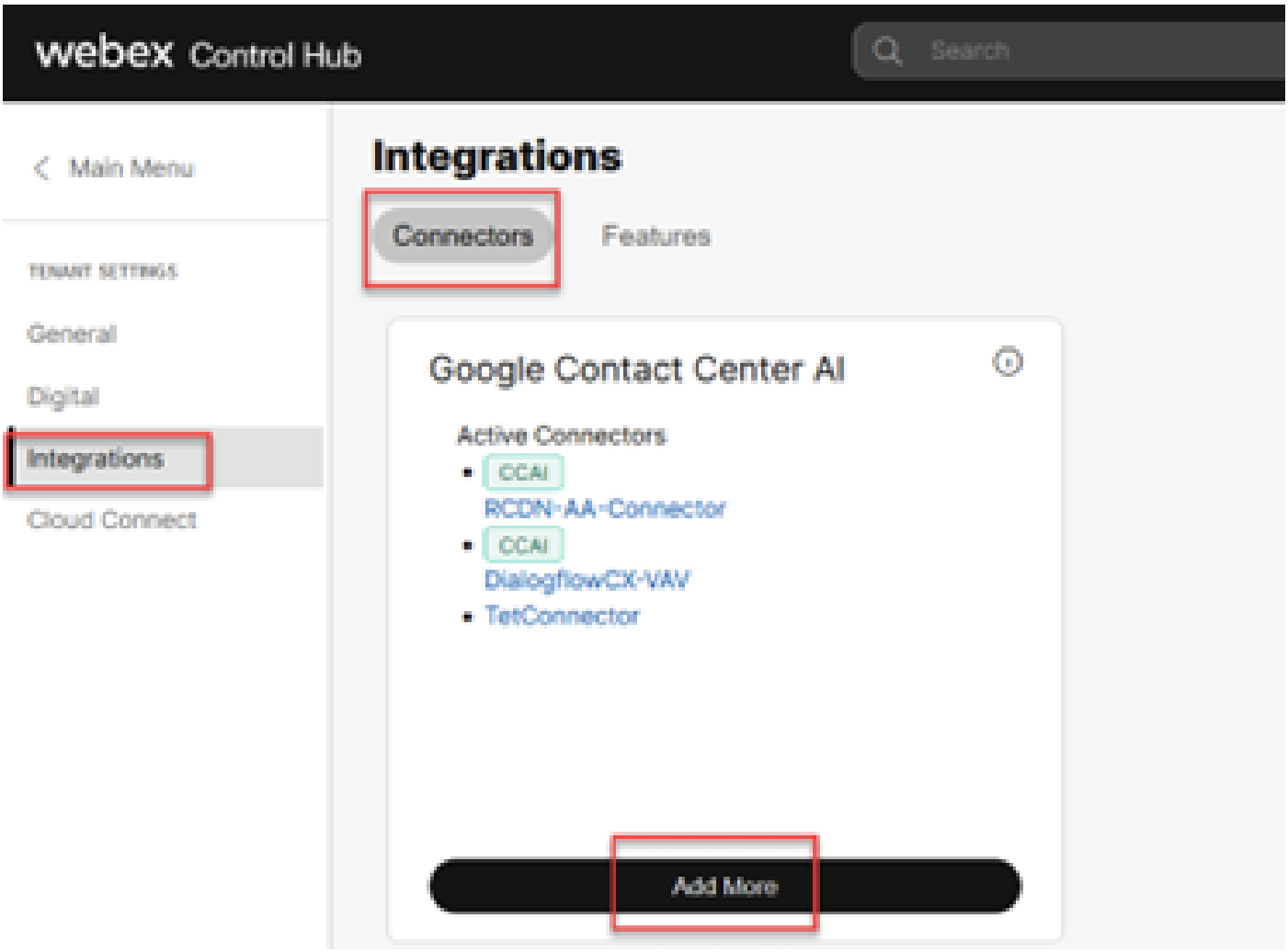


Étape 4. Dans la fenêtre Cloud Connect, entrez le nom et le nom de domaine complet de la connexion au cloud principal, puis cliquez sur Register.

Étape 5. Dans la fenêtre Allow Access, cochez la case Allow Access to the Cloud Connect Node et cliquez sur Continue.

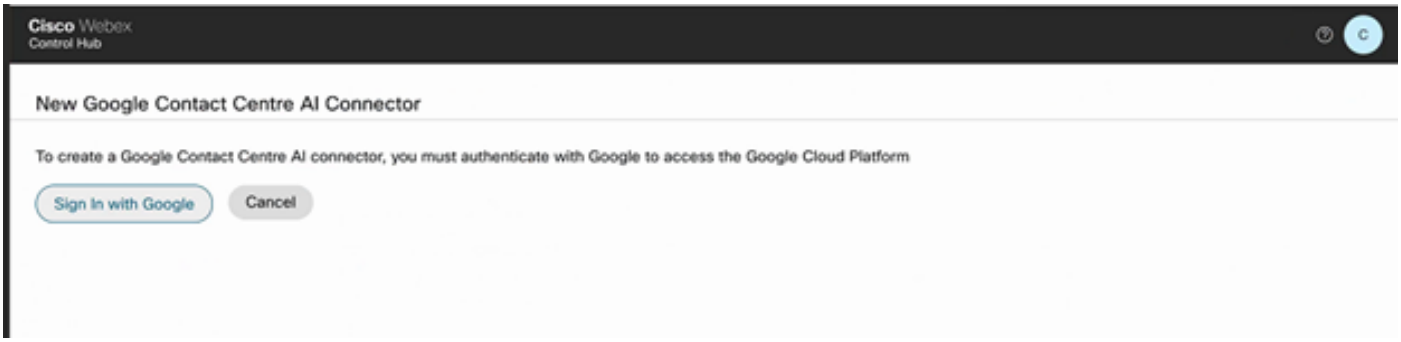


Étape 6. Ajout d'un connecteur Dans la fenêtre Centre de contact, sélectionnez Intégrations, puis Connecteurs. Cliquez sur Add More.

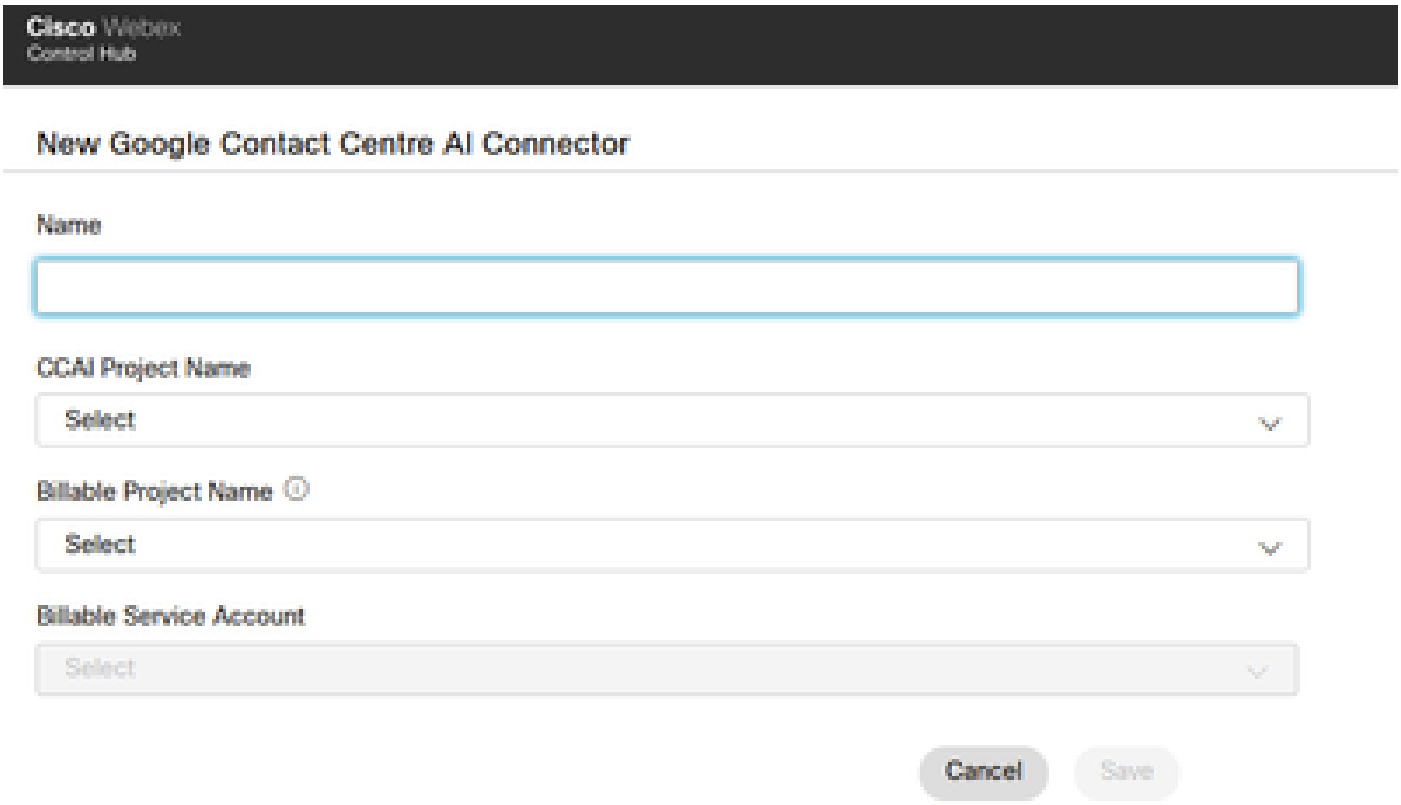


Étape 7. Si un connecteur est déjà ajouté et que vous devez en ajouter un autre, cliquez sur Add More (Ajouter). Connectez-vous avec Google et suivez les instructions.

Remarque : Le compte d'utilisateur auquel vous vous connectez avec Google doit avoir le rôle de propriétaire du projet Google.



Étape 8. Sur la page Connector, fournissez ces informations et cliquez sur Save.



Name : Nom du connecteur

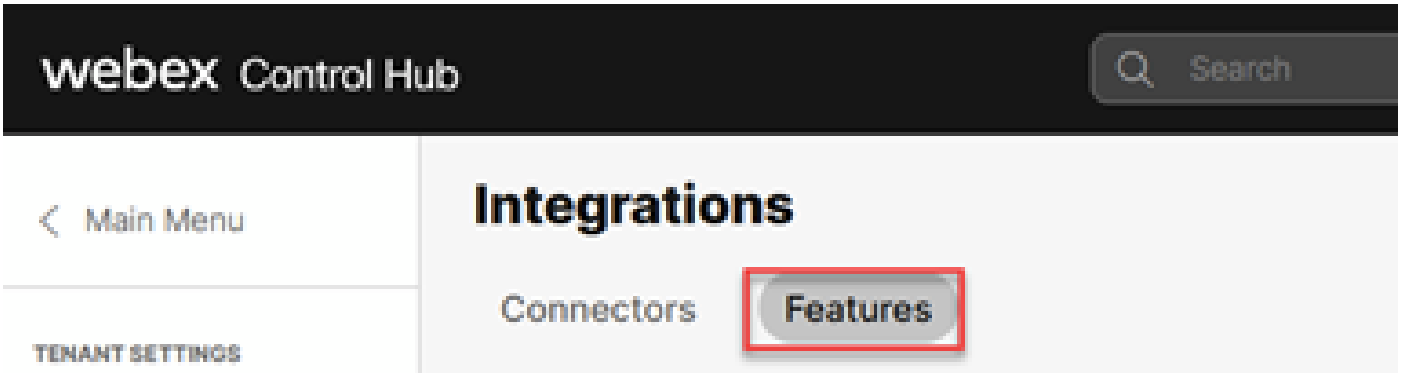
Nom du projet ICCA : Nom du projet Google que vous avez créé

Nom du projet facturable : Nom du projet Google fourni par Cisco lorsque vous avez provisionné votre projet Google

Compte de service facturable : Compte de service fourni par Cisco et que vous avez ajouté à votre projet Google.

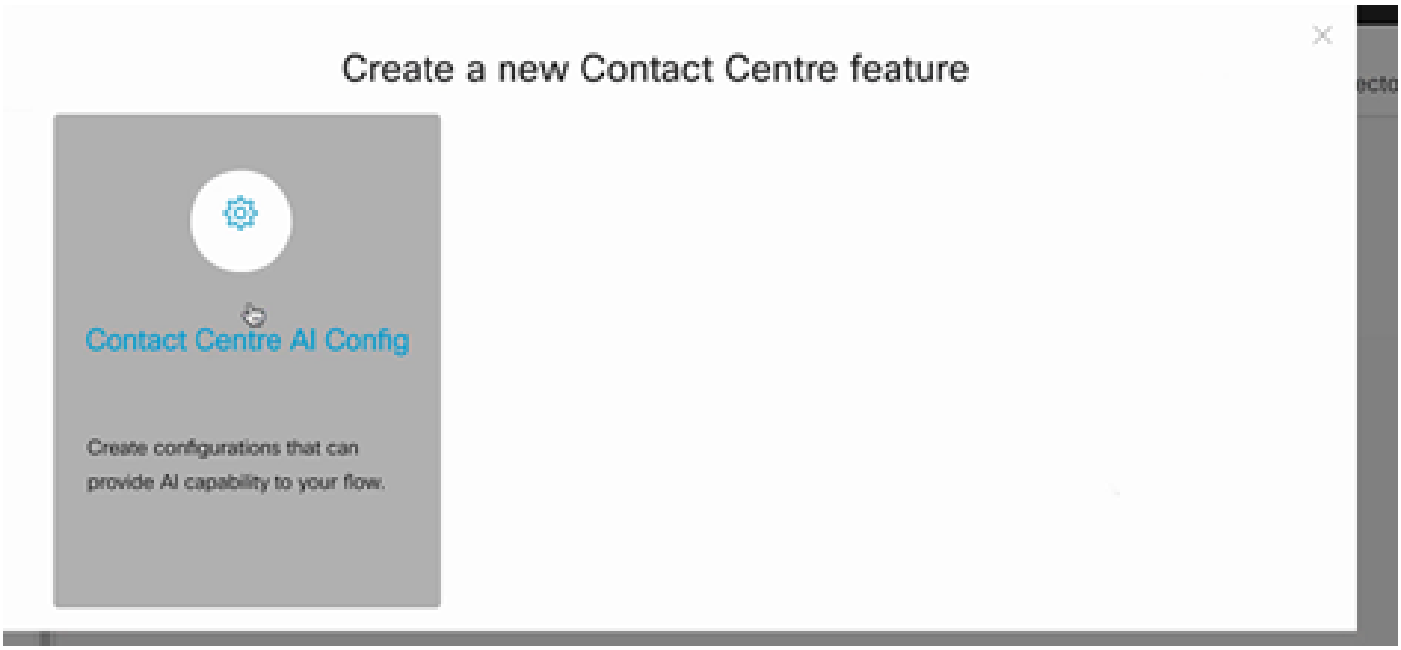
Le connecteur est alors créé et une clé Jason est automatiquement créée dans le projet Cisco Google.

Étape 9. Ajout des fonctionnalités Sur la page Contact Center -> Integration, cliquez sur Features, puis sur New.



Étape 10. Vous êtes maintenant sur la page Créer une nouvelle fonctionnalité du centre de

contacts. Cliquez sur Configuration AI du centre de contacts.



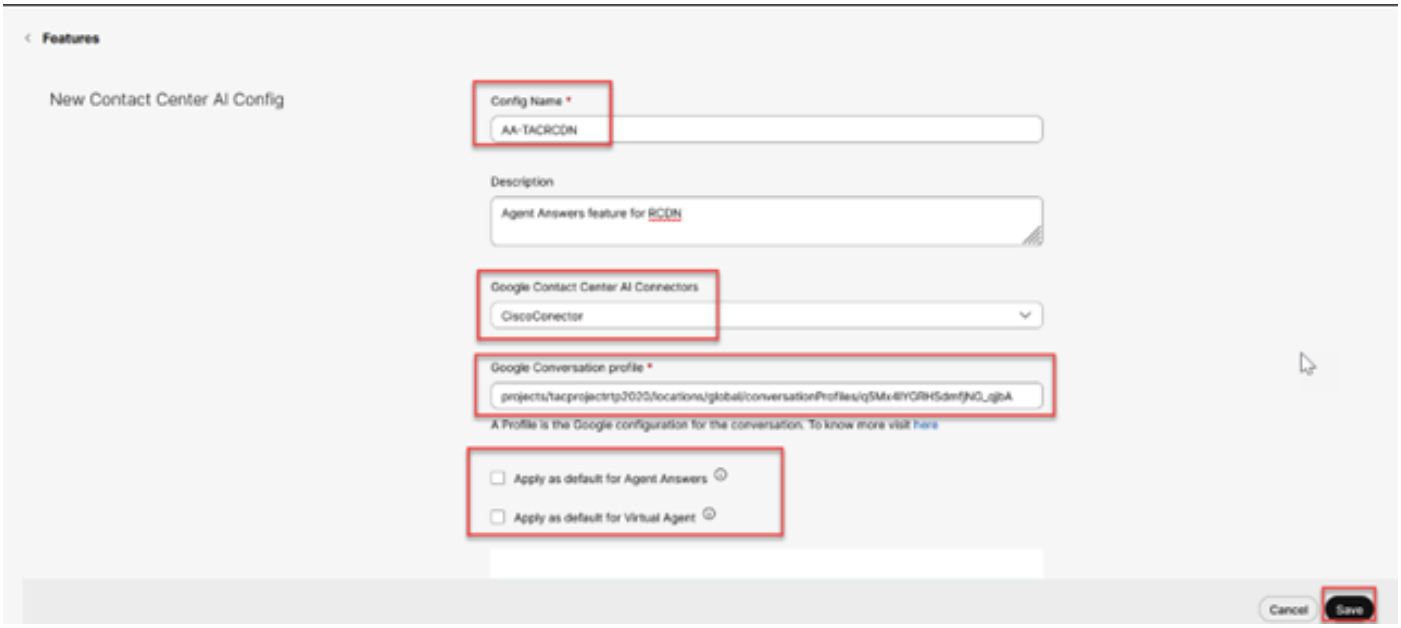
Étape 11. Fournit les informations sur la fonctionnalité, sélectionne le connecteur déjà ajouté et crée le profil de conversation Google.

Nom de configuration : N'importe quel nom que vous voulez appeler cette fonctionnalité. Par exemple : A-TACRCDN

Description (facultatif) : Exemple : Fonction Réponses d'agent pour RCDN

Connecteur: Sélectionnez le connecteur précédemment créé

Profil Google Conversation : Copiez le profil de conversation à partir d'Agent Assist.

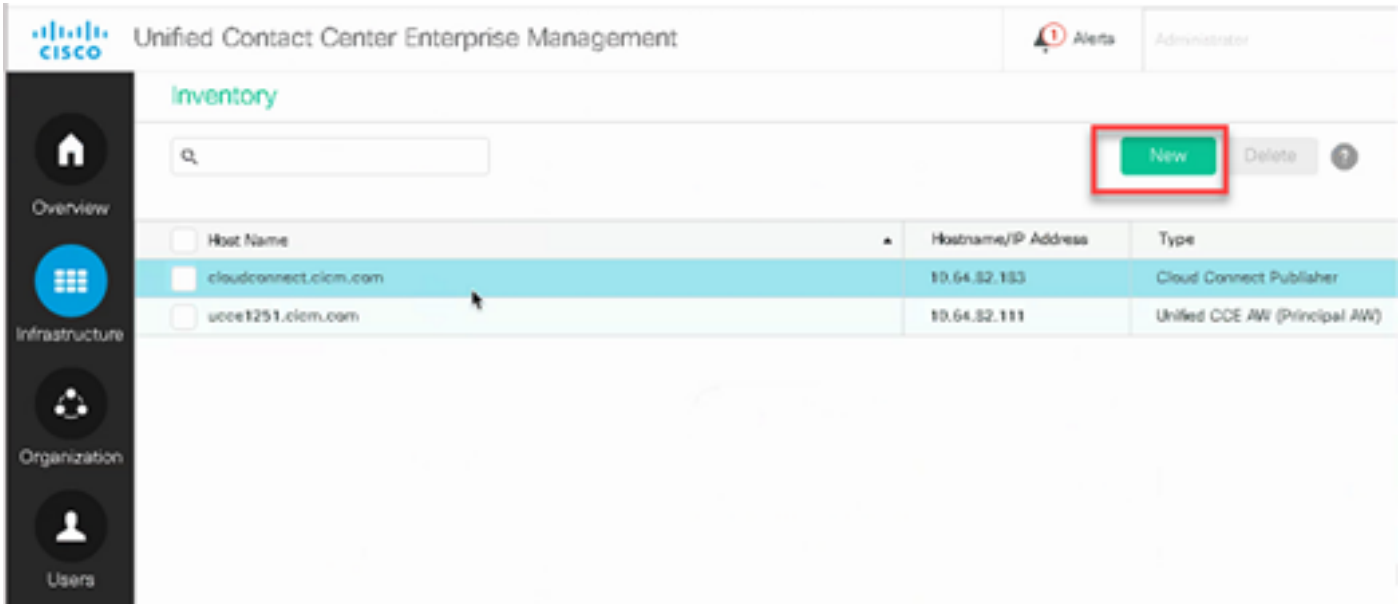


Remarque : vous pouvez sélectionner cette fonction comme valeur par défaut pour les

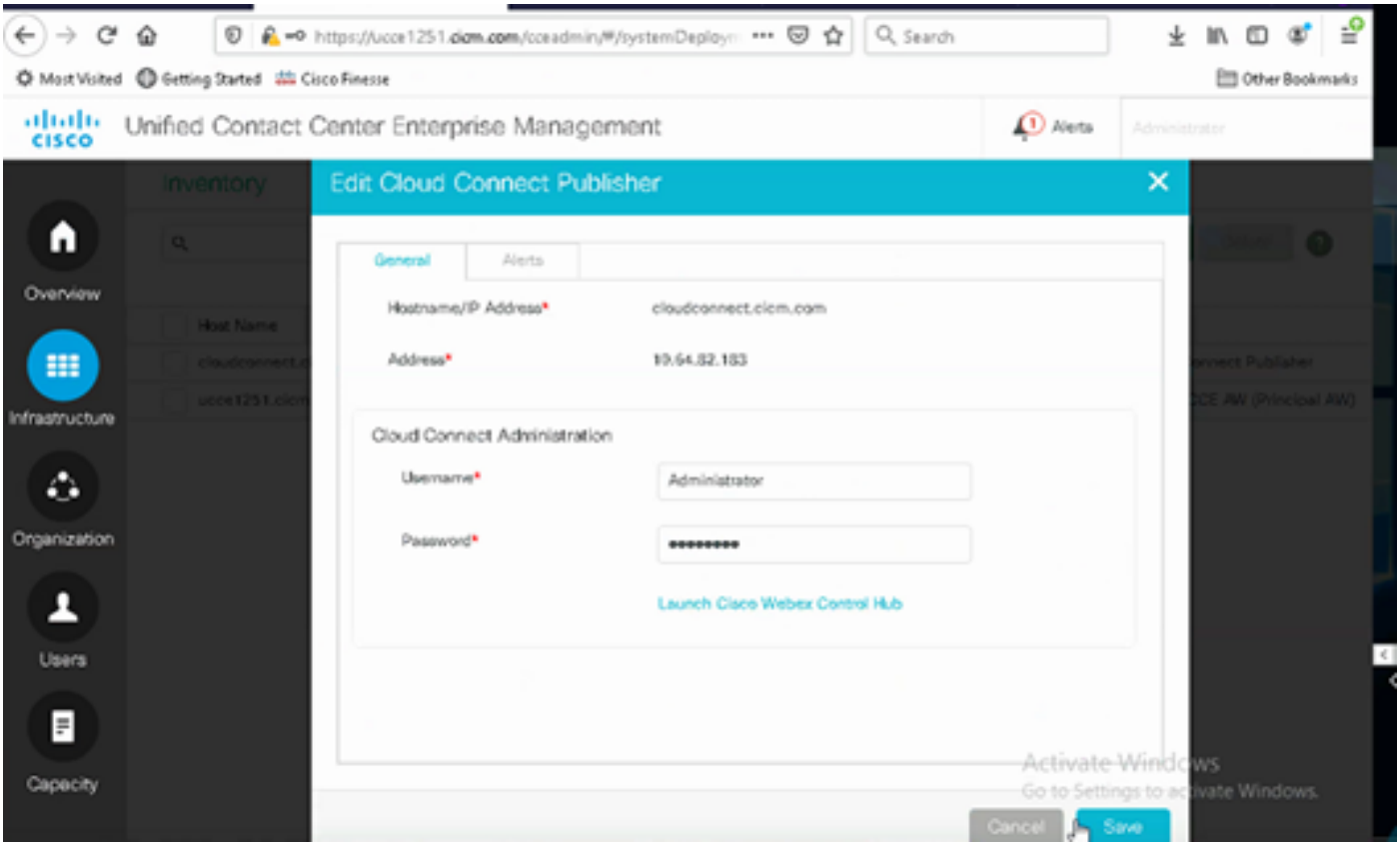
réponses de l'agent et l'agent virtuel. Dans ce cas, vous n'avez pas besoin d'associer une fonction configurée au type d'appel du centre de contact.

Configuration CCE

Étape 1. Sur PCCE AW, ouvrez l'outil Cisco Web Administration (SPOG) et accédez à Inventory (Inventaire). Cliquez sur New.



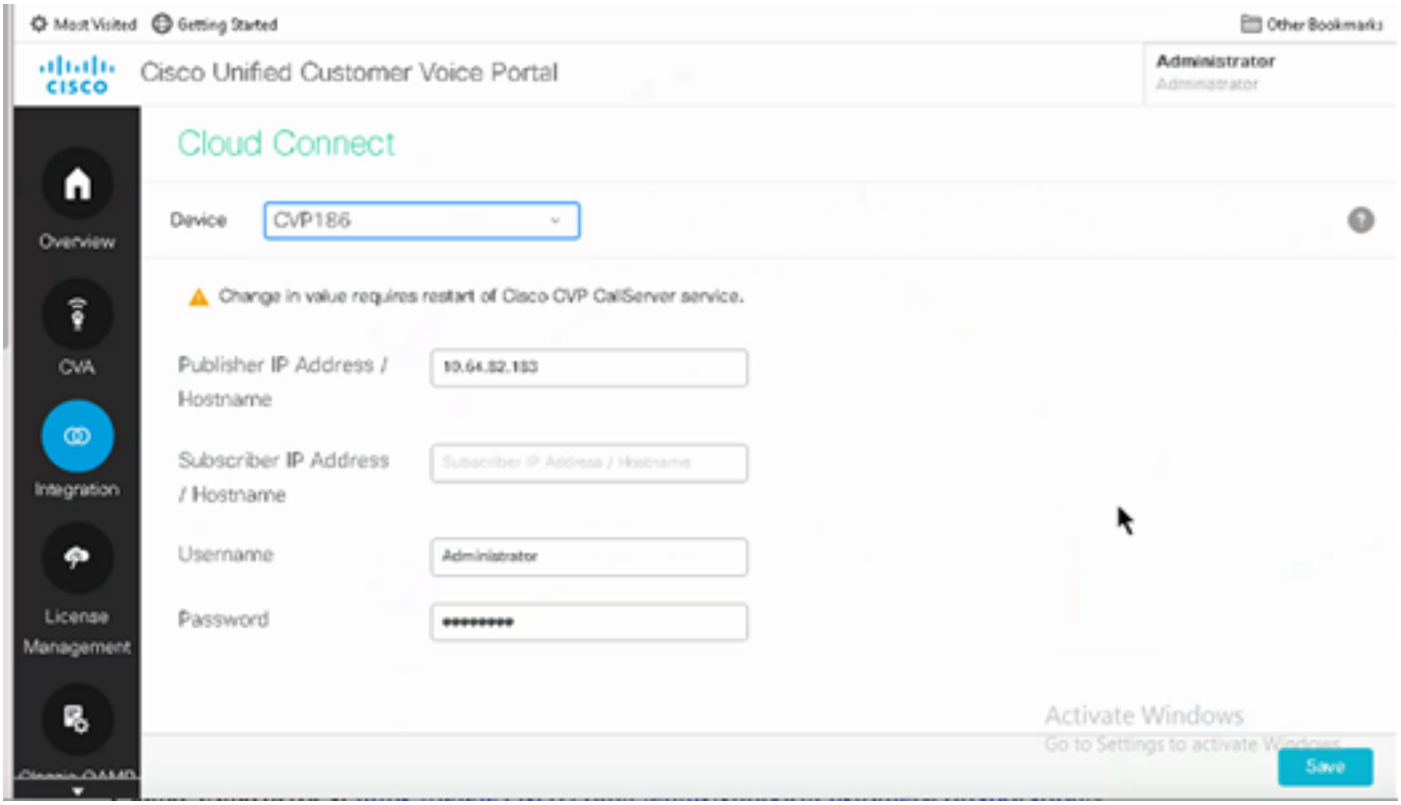
Étape 2 : ajout de Cloud Connect et fourniture du nom de domaine complet et des informations d'identification



Remarque : Reportez-vous à ces documents pour l'échange de certificats PCCE : Certificats auto-signés dans une solution PCCE et certificat de gestion des composants PCCE pour SPOG. Pour UCCE, référez-vous à Certificat auto-signé échangé sur UCCE.

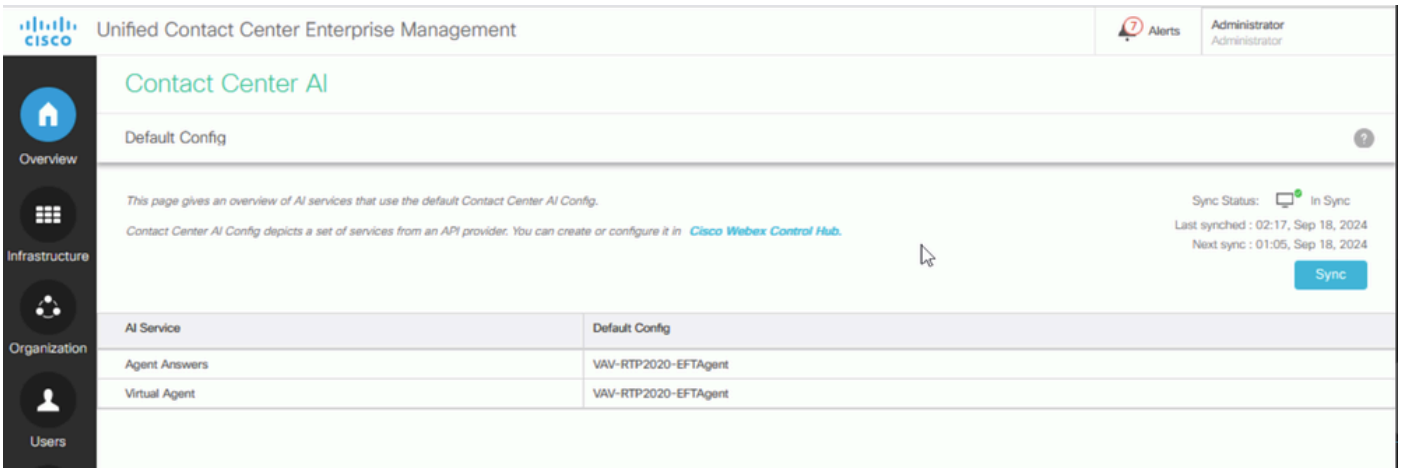
Étape 3 : configuration de Cloud Connect dans la console des opérations CVP (OAMP) Pour plus d'informations, consultez la section Configurer les périphériques CVP pour Cloud Connect dans le Guide d'administration de Cisco Unified Customer Voice Portal.

Remarque : cette option est réservée à UCCE. Cette étape n'est pas requise pour PCCE.



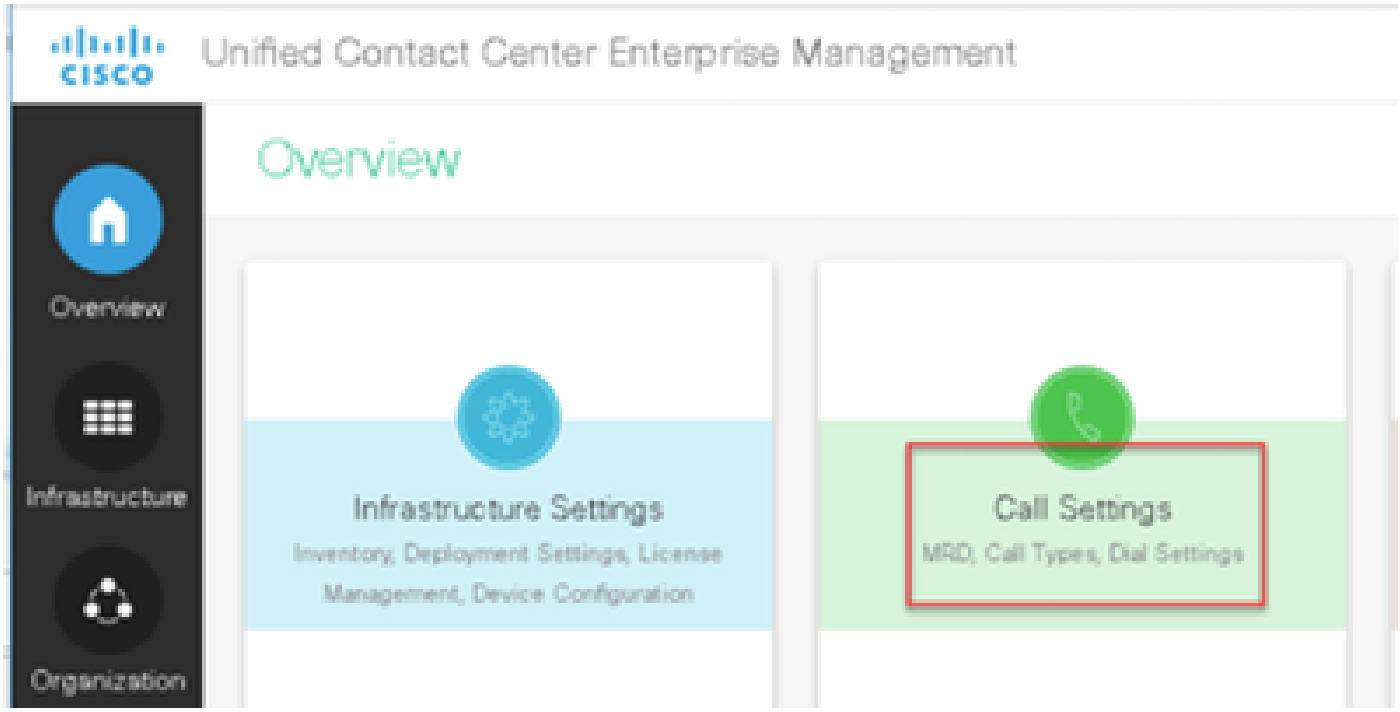
Étape 4 : importation du certificat Cloud Connect sur le serveur CVP Pour plus d'informations, consultez la section Importer un certificat de connexion au Cloud vers Unified CVP Keystore dans la configuration Guide pour Cisco Unified Customer Voice Portal.

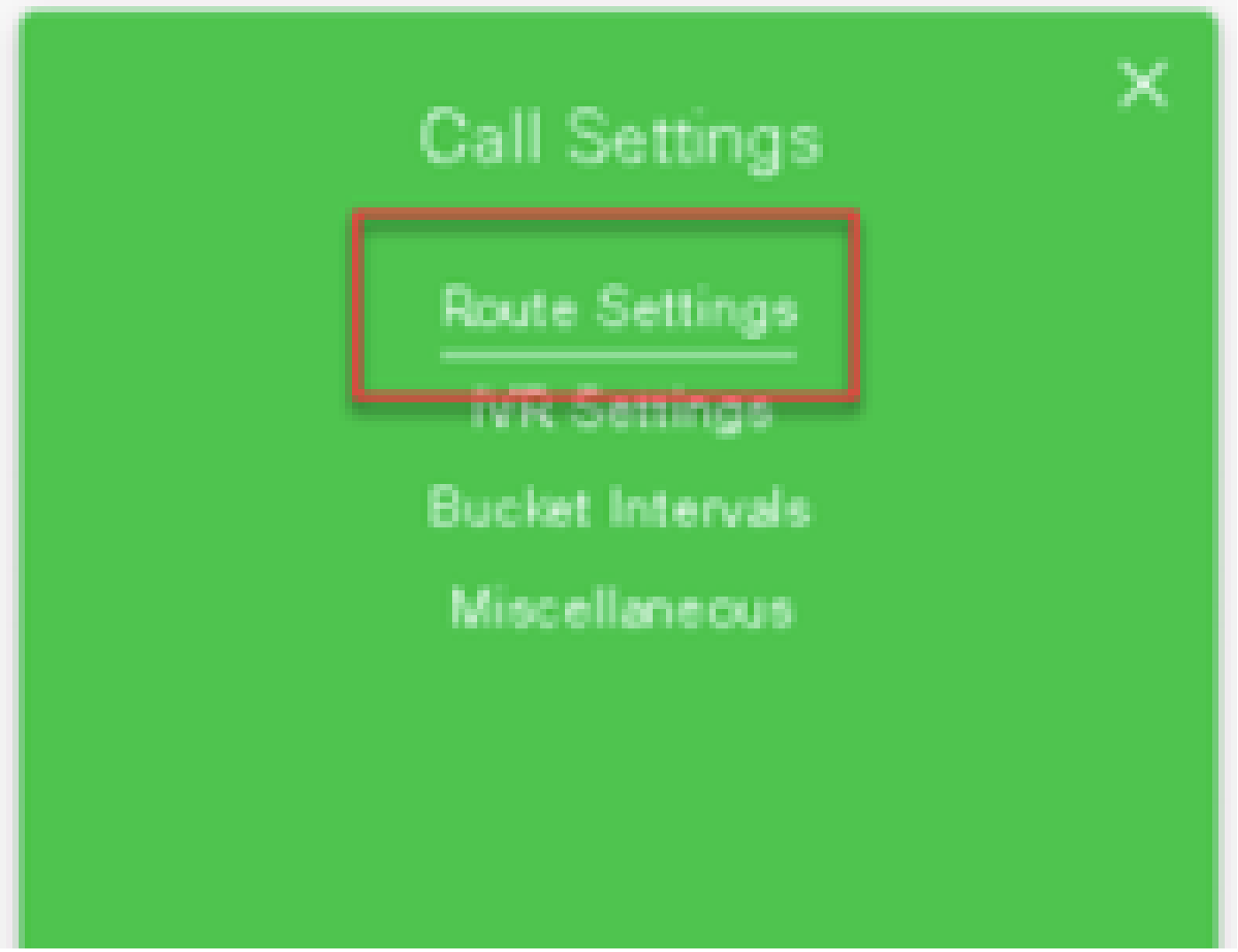
Étape 5. Pour associer la configuration CCAI à tous les types d'appels, vous devez vous assurer que vous avez sélectionné une fonctionnalité de réponses d'agent par défaut dans le Control Hub. Dans Unified CCE Administration, accédez à Overview > Features > Contact Center AI et sélectionnez Cisco Bill, puis vous pouvez voir la fonctionnalité de réponses d'agent par défaut sélectionnée pour tous les types d'appels.

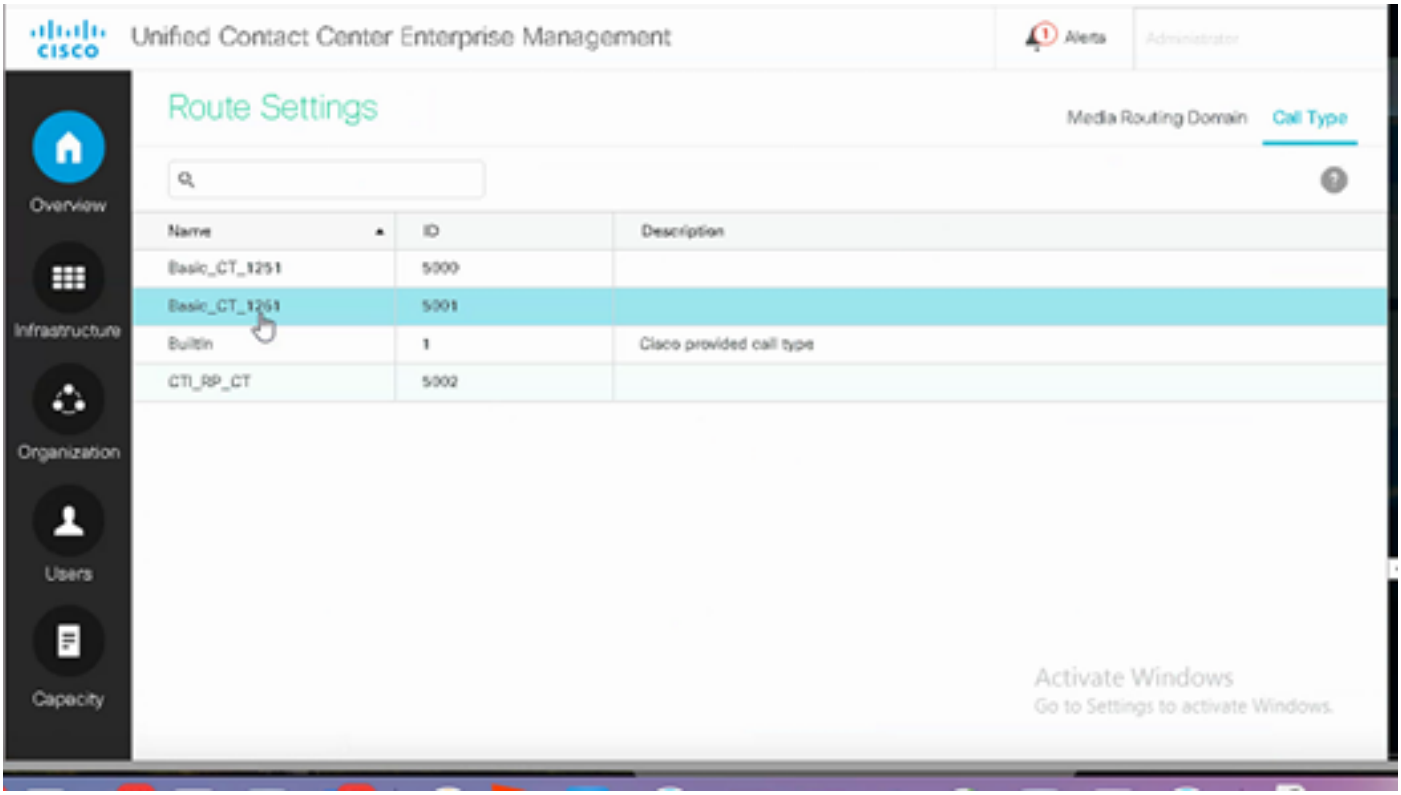


Étape 6. Pour appliquer la configuration CCAI uniquement à un sous-ensemble des types d'appels ou pour remplacer la configuration globale pour des types d'appels spécifiques, procédez comme suit.

1. Dans l'outil d'administration Web, accédez à Paramètres d'appel -> Paramètres de routage et sélectionnez Type d'appel.

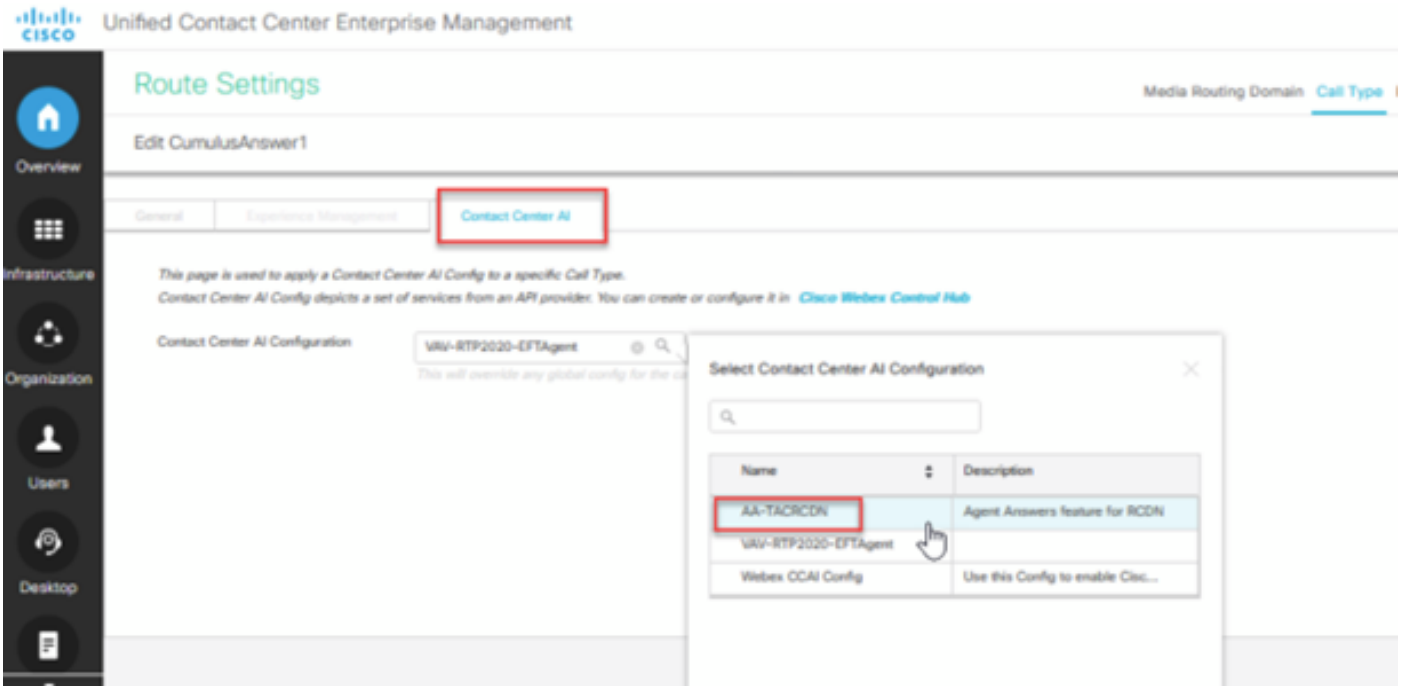






2. Cliquez sur l'onglet AI du centre de contacts et sélectionnez l'IA du centre de contacts

configurée sur le Control Hub, puis cliquez sur Enregistrer.



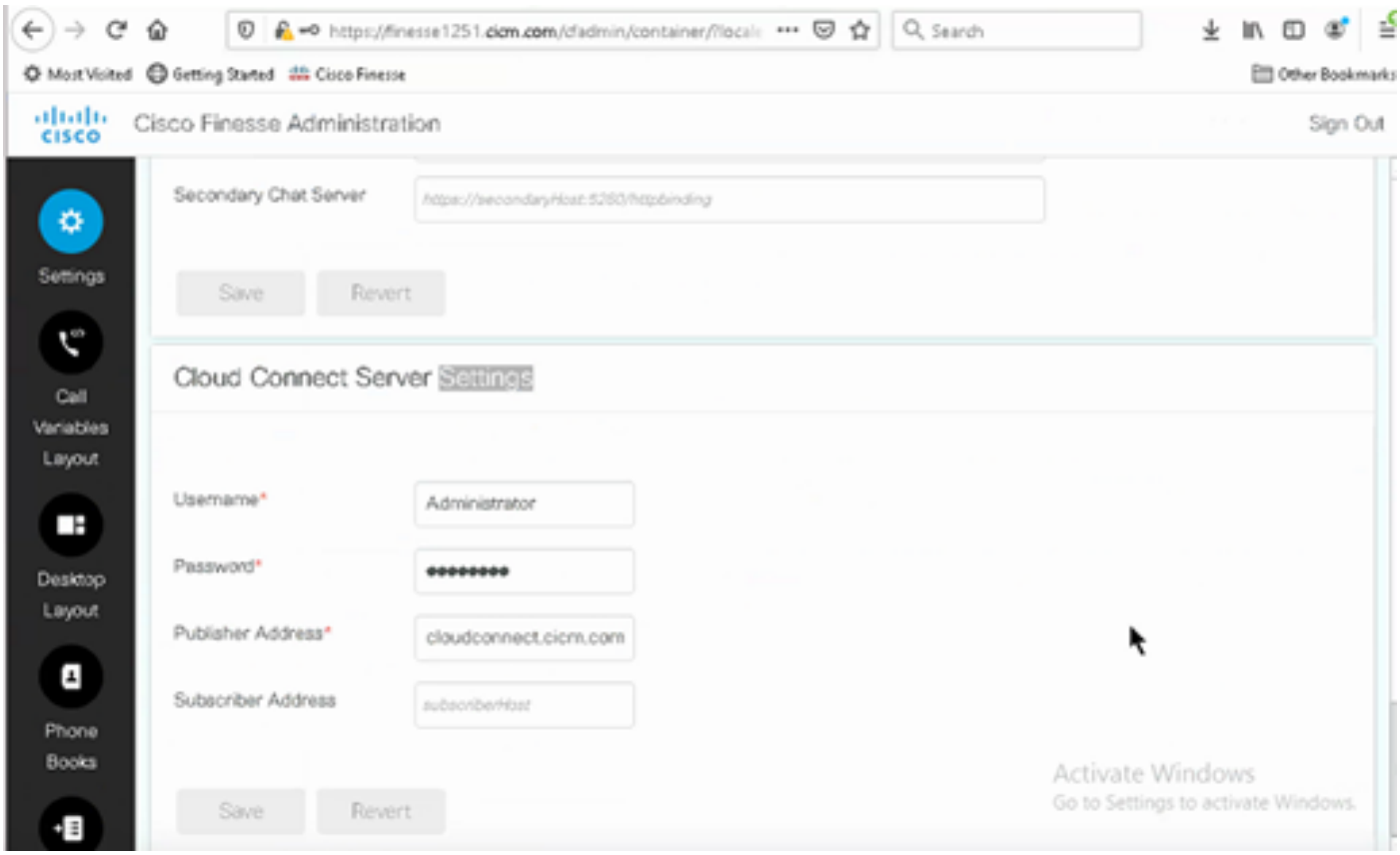
Configuration Finesse

Remarque : Les étapes 1 à 3 concernent uniquement UCCE. Pour PCCE, commencez à l'étape 4.

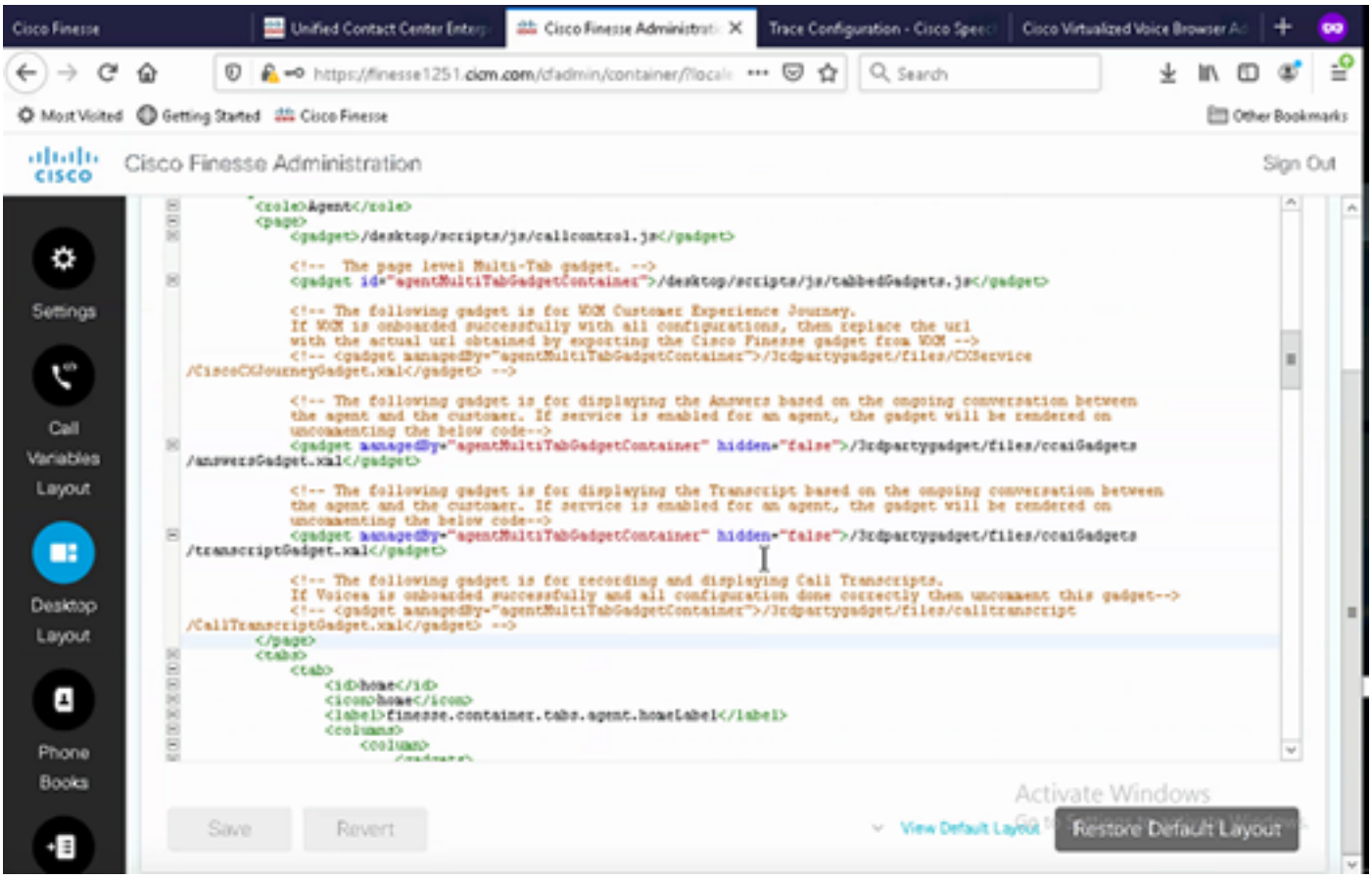
Étape 1. Mise en service de Cloud Connect sur Cisco Finesse Pour plus d'informations, consultez la rubrique Paramètres du serveur Cloud Connect dans le Guide d'administration de Cisco Finesse.

Étape 2. Ouvrez la page Finesse Admin et accédez aux paramètres et à Cloud Connect.

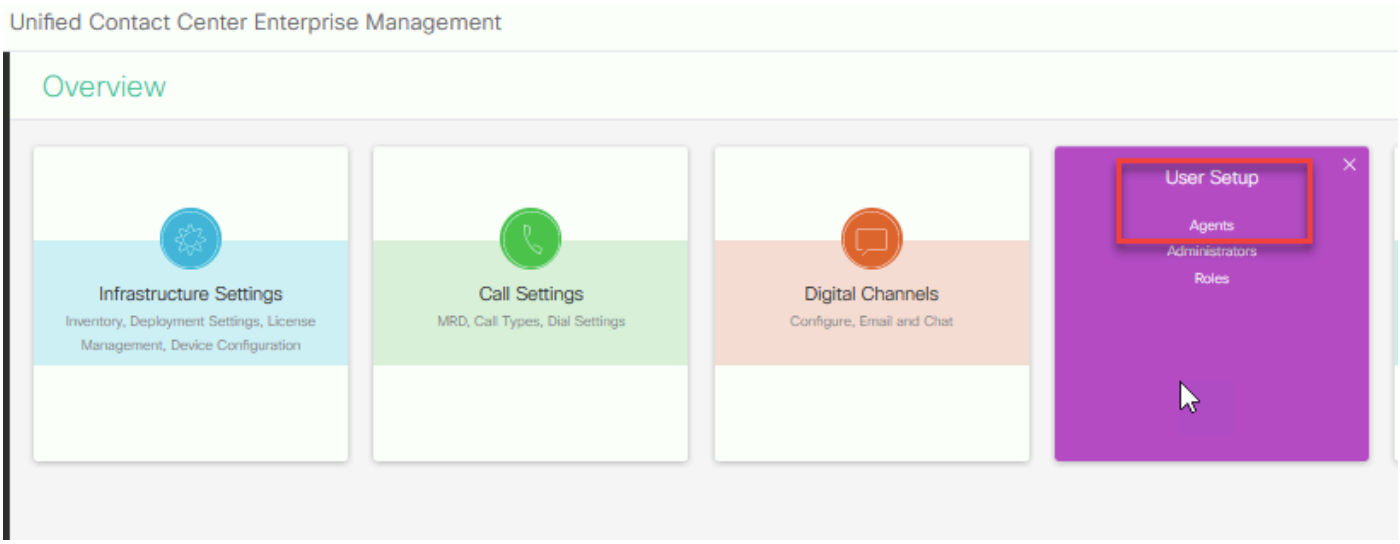
Étape 3. Sur le serveur Cloud Connect, indiquez les informations d'identification et le nom de domaine complet de l'éditeur et de l'abonné.

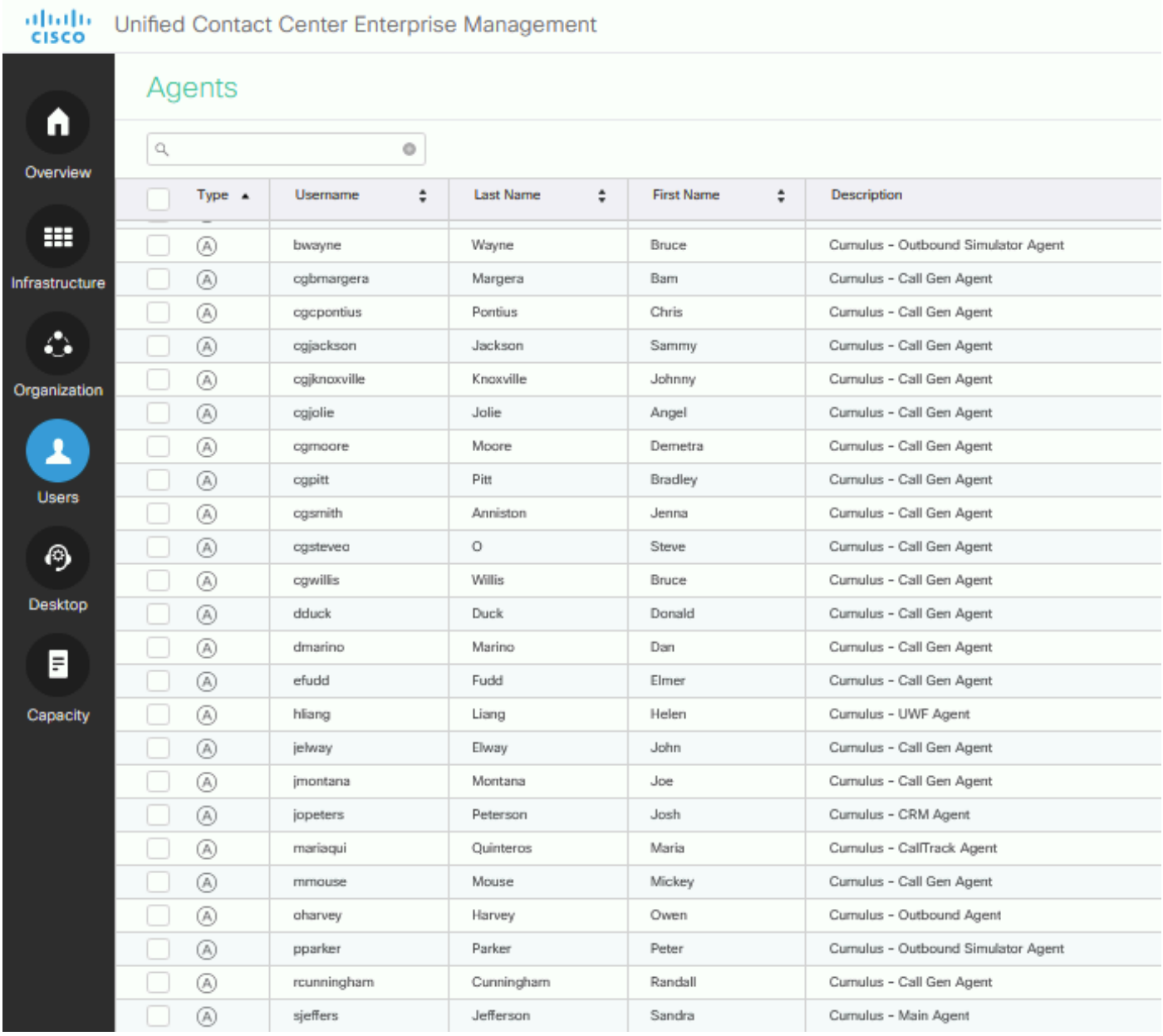


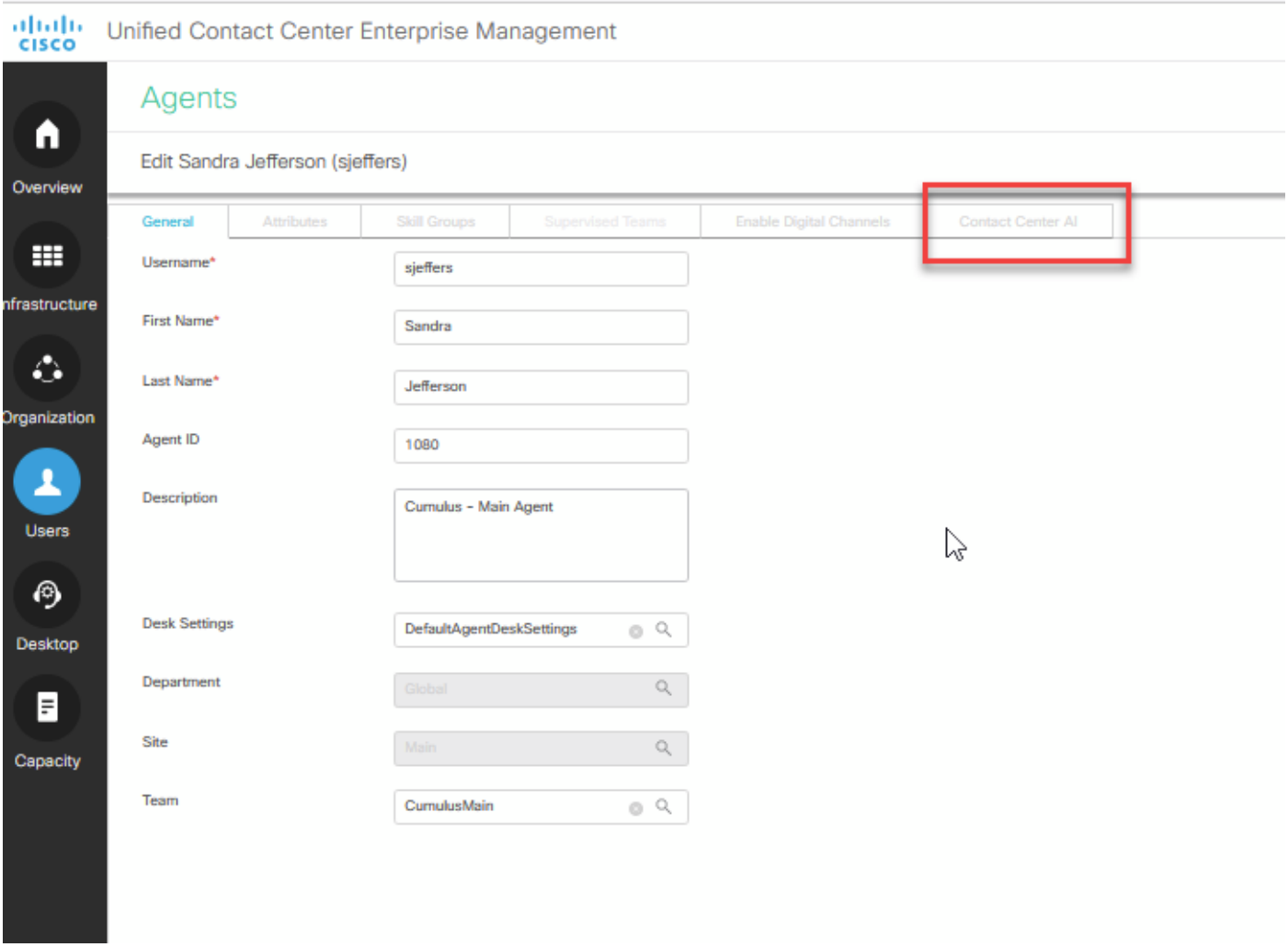
Étape 4. Ajout du gadget Réponses de l'agent dans la mise en page de Finesse Desktop Sur la page d'administration de Cisco Finesse, cliquez sur Desktop Layout et supprimez le commentaire sur les informations de gadget liées à Agent Answers.

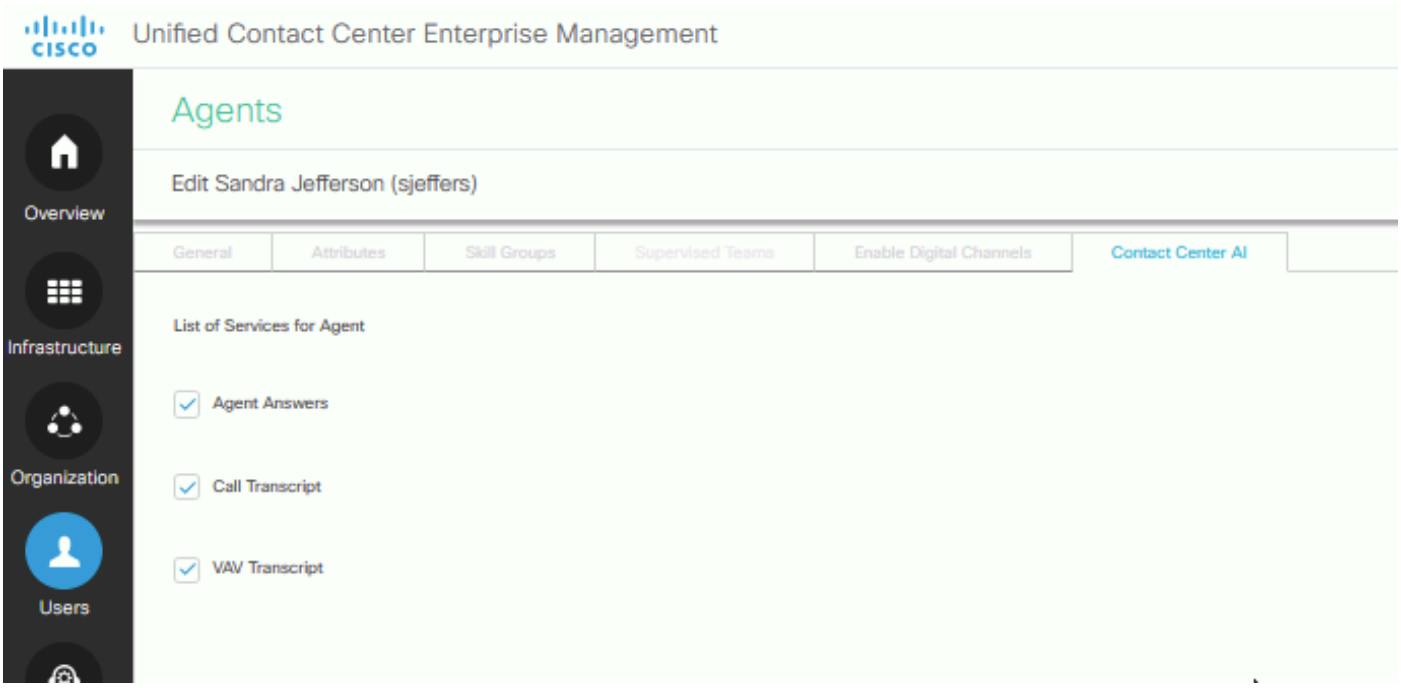


Étape 5. Sur la page CCE Administration, sélectionnez Agents et sur Manage Agents, activez les services CCAI. Une fois activé, le gadget Réponses de l'agent apparaît dans l'onglet Accueil et affiche les articles et suggestions pertinents pendant un appel. Pour plus d'informations sur l'utilisation du gadget, consultez le guide Gadgets AI du centre de contact. La fonctionnalité de masquage/démasquage automatique et de notification des gadgets n'est disponible que si le gadget est configuré en tant que gadget à onglets multiples dans Cisco Finesse. Pour plus d'informations, consultez Gadget de réponses d'agent dans le Guide d'administration Cisco Finesse.




Unified Contact Center Enterprise Management
Overview
Infrastructure
Organization
Users
Desktop
Capacity
Agents
Type
Username
Last Name
First Name
Description
bwayne Wayne Bruce Cumulus - Outbound Simulator Agent
cgbmargera Margera Bam Cumulus - Call Gen Agent
cgcpontius Pontius Chris Cumulus - Call Gen Agent
cgjackson Jackson Sammy Cumulus - Call Gen Agent
cgjknoxville Knoxville Johnny Cumulus - Call Gen Agent
cgjolie Jolie Angel Cumulus - Call Gen Agent
cgmoore Moore Demetra Cumulus - Call Gen Agent
cgpitt Pitt Bradley Cumulus - Call Gen Agent
cgsmith Anniston Jenna Cumulus - Call Gen Agent
cgsteveo O Steve Cumulus - Call Gen Agent
cgwillis Willis Bruce Cumulus - Call Gen Agent
dduck Duck Donald Cumulus - Call Gen Agent
dmarino Marino Dan Cumulus - Call Gen Agent
efudd Fudd Elmer Cumulus - Call Gen Agent
hliang Liang Helen Cumulus - UWF Agent
jelway Elway John Cumulus - Call Gen Agent
jmontana Montana Joe Cumulus - Call Gen Agent
jopeters Peterson Josh Cumulus - CRM Agent
mariaqui Quinteros Maria Cumulus - CallTrack Agent
mmouse Mouse Mickey Cumulus - Call Gen Agent
oharvey Harvey Owen Cumulus - Outbound Agent
pparker Parker Peter Cumulus - Outbound Simulator Agent
rcunningham Cunningham Randall Cumulus - Call Gen Agent
sjeffers Jefferson Sandra Cumulus - Main Agent





Remarque : Si dans les serveurs Finesse vous avez des coeurs allowed_origin configurés, assurez-vous d'ajouter les serveurs de connexion cloud avec cette commande : utils finesse corors allowed_origin add https://{FQDN Cloudconnect}. Redémarrez Finesse Tomcat et

Finesse Notification Service après avoir ajouté les serveurs de connexion au cloud.

Configuration CUBE et CVP

Assurez-vous que les réponses de l'agent sont configurées sur une plate-forme CUBE prise en charge. Pour plus d'informations sur les plates-formes et la configuration CUBE prises en charge, reportez-vous au chapitre WebSocket-Based Media Forking for Cloud Speech Services du Guide de configuration de Cisco Unified Border Element - Cisco IOS XE 17.6 Onwards à l'adresse https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/ios-xml/ios/voice/cube/ios-xe/config/ios-xe-book/websocket-forking-for-cube.html. Assurez-vous également que la licence securityk9 est activée.

Remarque : La fonction Réponses de l'agent utilise les services Webex du centre de données RTMS sur CCE 12.6.2 et CVP 12.6.2 ES15 à partir de, au lieu des services Webex du centre de données WxCC . Les services RTMS Webex ne prennent en charge que les chiffrements GCM. Les chiffrements GCM sont activés à partir de la version 17.12.03 de Cisco IOS XE. Pour connaître la version de Cisco IOS prise en charge par CUBE / VCUBE, reportez-vous au dernier Guide des fonctionnalités et matrice de compatibilité de PCCE/UCCE.

Étape 1 : activation du mode de configuration sur CUBE / VCUBE

```
Config t
```

Étape 2 : création d'un profil SIP de classe vocale pour ajouter l'en-tête SIP Call-Info dans le message INVITE afin que CVP envoie une demande de bifurcation.

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

Étape 3 : création d'un profil de service de flux multimédia

```
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
```

Étape 4. Associez un profil de service de flux multimédia à une classe de médias.

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

Étape 5. Ajoutez le sip et le profil multimédia au terminal de numérotation dial-peer sortant vers CVP.

```
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
```

Remarque : Ces répartitions de supports ne sont pas prises en charge : Enregistrement basé sur le réseau, proxy multimédia et liaison multimédia étendue - XCC ou XMF

Vérifier

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

Dépannage

Aucune information spécifique de dépannage n'est actuellement disponible pour cette configuration.

Informations connexes

- Guide de conception et de solutions Cisco Contact Center 12.6
- Guide des fonctionnalités de PCCE 12.6.2
- Guide des fonctionnalités UCCE 12.6.2
- Fourche Websocket pour CUBE
- Matrice de compatibilité CCE 12.6.X
- 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.