Configuration de Webex AI Agent pour CCE

Table des matières

- Introduction
- Conditions préalables
  - Exigences
  - Composants utilisés
- Présentation de Webex AI Agent
  - Fond
  - Architecture d'IA de Webex Agent
  - Composants IA de Webex Agent
  - Composants sur site
  - Composants du cloud
- Configurer les services Webex - Control Hub
  - Inscrire Cloud Connect
  - Lancer AI Agent Studio
- Créer un agent AI scripté et autonome
- Configurer CCE
  - Enregistrement de Cloud Connect (validation)
  - Configuration du proxy Cloud Connect
- Configuration de l'application CVP Call Studio - Agent AI scripté
- Configuration de l'application CVP Call Studio - Agent AI autonome
- Déployer l'application Call Studio

Introduction

Ce document décrit comment configurer Webex AI Agent pour Contact Center Enterprise (CCE).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) version 15.0
- Customer Voice Portal (CVP) version 15.0

- CVP Call Studio
- Navigateur vocal virtualisé Cisco (VVB)

Composants utilisés

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

- PCCE 15.0
- CVP 15.0
- VVB 15.0
- Connexion au cloud

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.

Présentation de Webex AI Agent

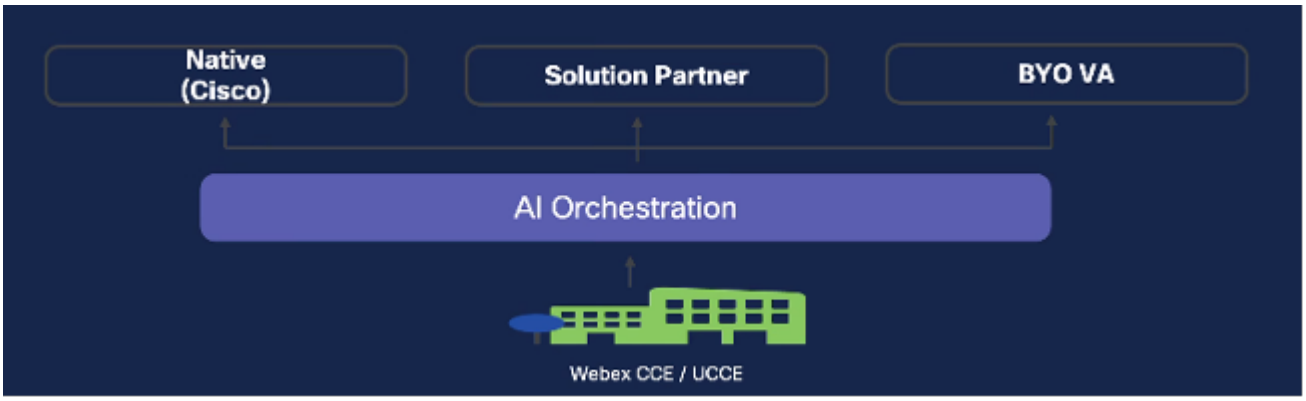
Webex AI Agent est un agent d'intelligence artificielle virtuel intégré à Cisco Webex CCE ou CCE. Il est conçu pour améliorer le service et l'assistance grâce à l'utilisation d'interactions automatisées, à l'assistance d'agents actifs et à la déviation des interactions répétitives avec des agents humains. .

Fond

L'agent AI est conçu pour interagir avec les appelants du centre de contact, interpréter les données entrées, générer des réponses appropriées en fonction de la formation dispensée et exécuter des tâches prédéfinies. Ce guide décrit les étapes nécessaires à la mise en oeuvre d'un agent AI dans Contact Center Enterprise (CCE).

Webex AI Agent est présenté dans le cadre de la nouvelle version de CCE 15.0.

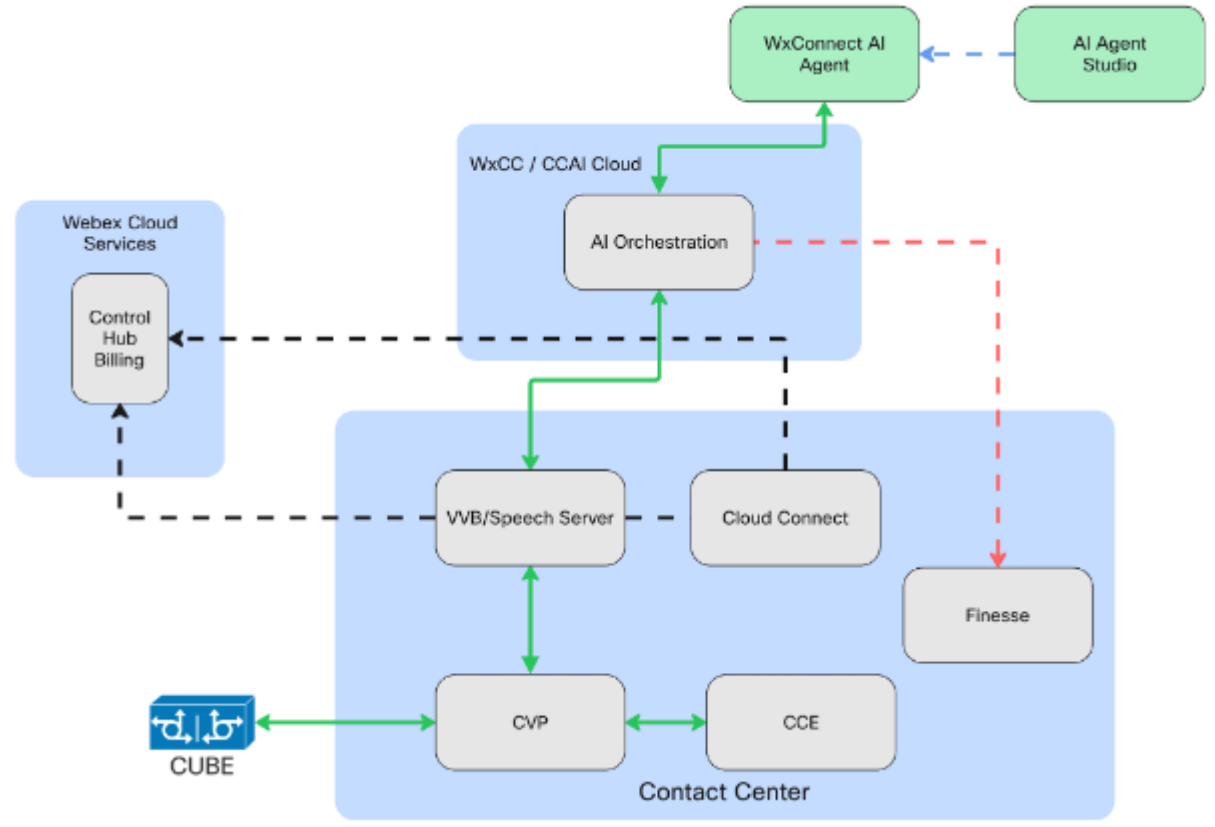
Architecture d'IA de Webex Agent



Architecture d'IA de Webex Agent

Natif : Solution interne de Cisco pour Virtual Agent.

Composants IA de Webex Agent



Composants IA de Webex Agent

Dans la solution CCE sur site et dans le locataire Webex CCE (WxCCE), plusieurs composants principaux constituent la base de la solution Webex AI Agent. Ces composants couvrent à la fois les environnements sur site et cloud et fonctionnent ensemble pour permettre des interactions intelligentes pilotées par l'IA.

Composants sur site

- CVP:CVP agit comme un système de réponse vocale interactif (IVR) intégré à CCE/WxCCE. Il permet un routage automatisé des appels et en libre-service. CVP collabore avec VVB et Speech Server pour intégrer l'agent AI dans le flux IVR.
- CVP Call Studio : un environnement de développement utilisé pour concevoir et créer des applications vocales pour CVP.
- VVB / Speech Server :VVB gère le traitement multimédia et IVR. Speech Server communique les requêtes des appelants aux services d'orchestration AI à l'aide du protocole gRPC.
- CCE Core : CCE Core inclut des composants clés tels que des passerelles périphériques, le routeur et la station de travail Admin (AW). Ils fonctionnent ensemble pour traiter les demandes et déterminer la destination appropriée. L'AW est utilisé pour configurer et gérer l'ensemble de l'environnement CCE.
- Cloud Connect : Cloud Connect agit comme un pont sécurisé entre l'infrastructure CCE sur site et les services cloud Cisco, permettant une intégration transparente.

Composants du cloud

- Webex Cloud Services - Control Hub :interface de gestion centralisée pour la configuration des solutions cloud Webex. Depuis Control Hub, les utilisateurs peuvent provisionner et lancer AI Agent Studio
- Services d'orchestration d'IA : couche d'orchestration basée sur le cloud de Cisco qui reçoit les requêtes entrantes du système CCE ou WxCCE et les achemine vers l'agent d'IA Webex Connect via un connecteur Cisco
- Webex Connect AI Agent : un agent d'IA hébergé dans le cloud, optimisé par Webex Connect, conçu pour gérer les interactions de manière intelligente
- AI Agent Studio : interface visuelle utilisée pour concevoir des workflows et des scripts pour l'agent AI scripté, permettant des expériences d'engagement personnalisées

Configurer les services Webex - Control Hub

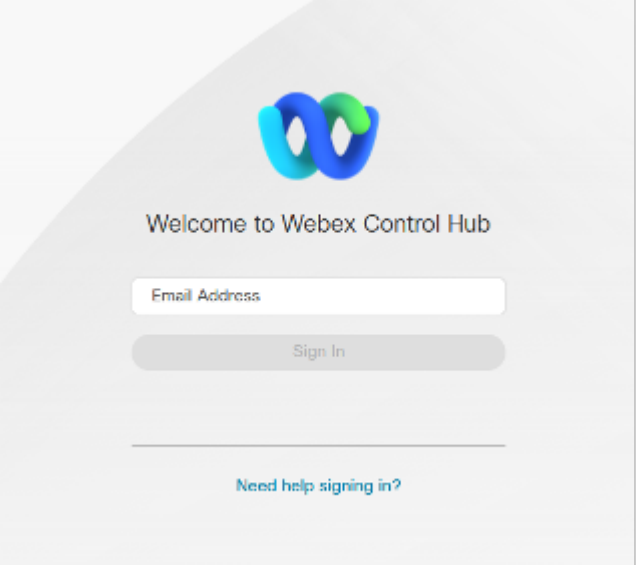
Webex Control Hub sert d'interface centrale pour la gestion de votre organisation, des utilisateurs, des droits de service et de la configuration de Webex Contact Center et d'autres services. Elle permet la mise en service de tous les services Webex au sein d'une seule organisation d'utilisateurs.

Voici les tâches de configuration de l'agent d'IA Webex que vous devez effectuer au sein de votre organisation Control Hub.

- Inscrire Cloud Connect
- Lancer AI Agent Studio

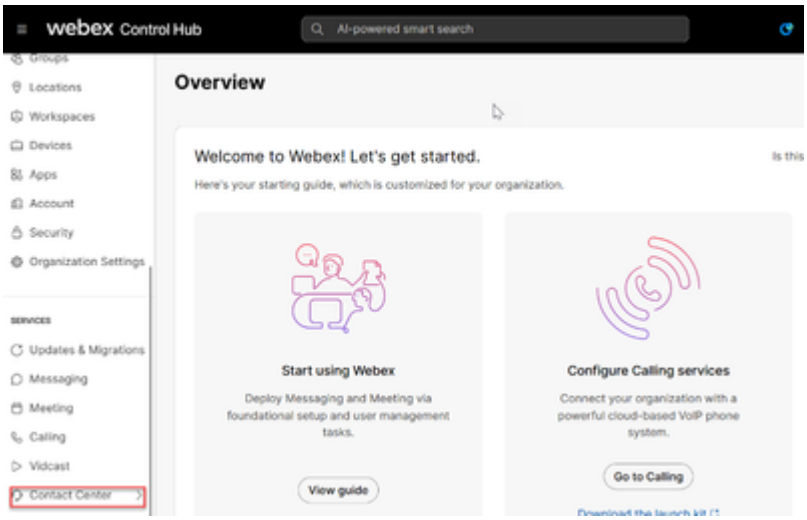
Inscrire Cloud Connect

Étape 1. Ouvrez un navigateur Web et accédez à Control Hub : admin.webex.com



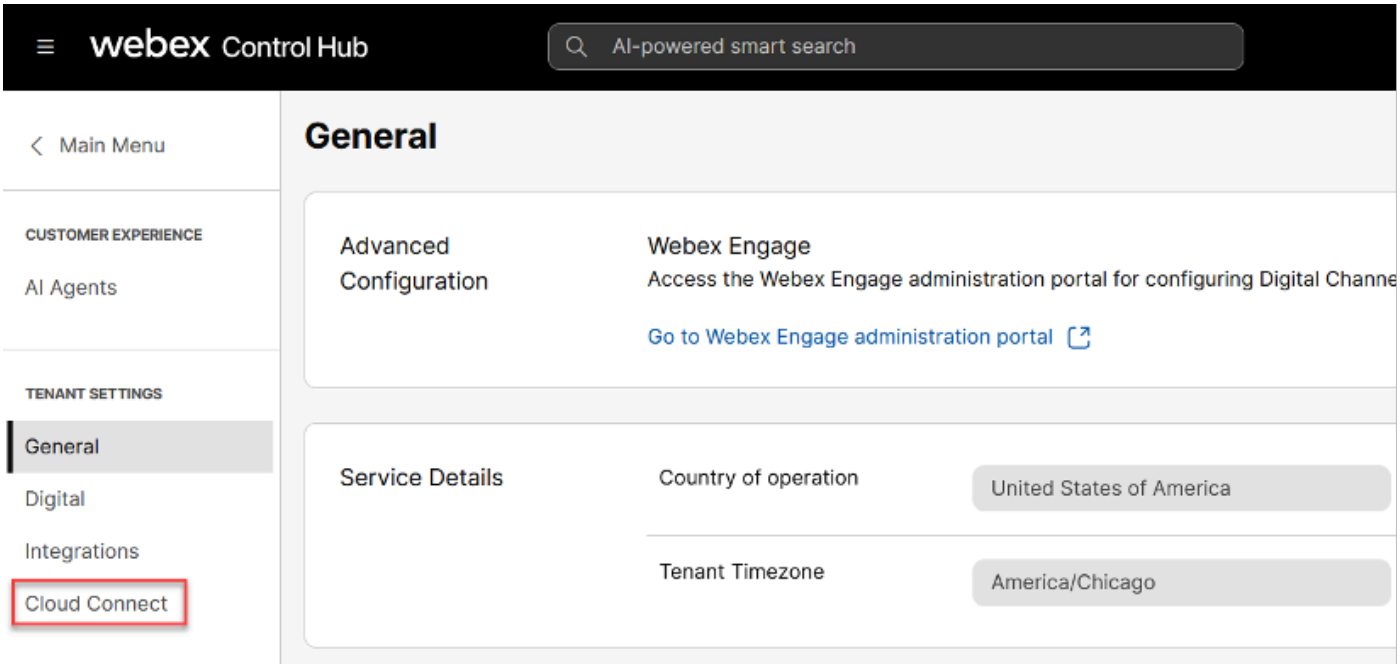
Connexion au concentrateur de contrôle

Étape 2. Dans Control Hub, accédez à la section Contact Center à partir du menu de gauche.



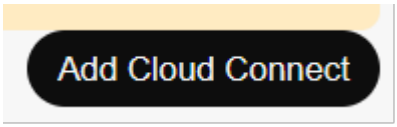
Présentation du concentrateur de contrôle

Étape 3. Sur la page Contact Center, cliquez sur Cloud Connect pour commencer le processus d'inscription.



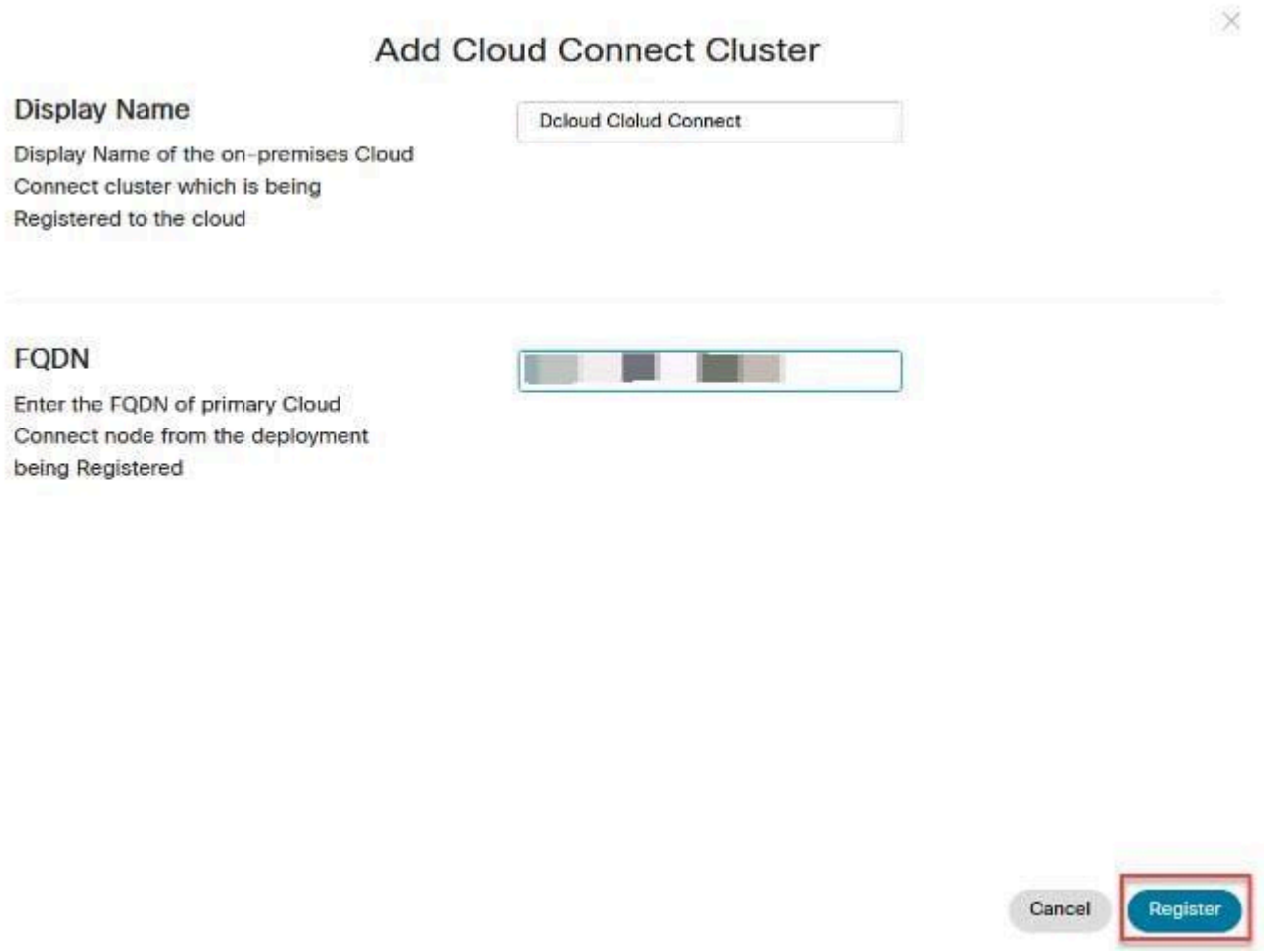
Connexion au cloud du concentrateur de contrôle

Étape 4. Sur la page Cloud Connect, cliquez sur Add Cloud Connect.



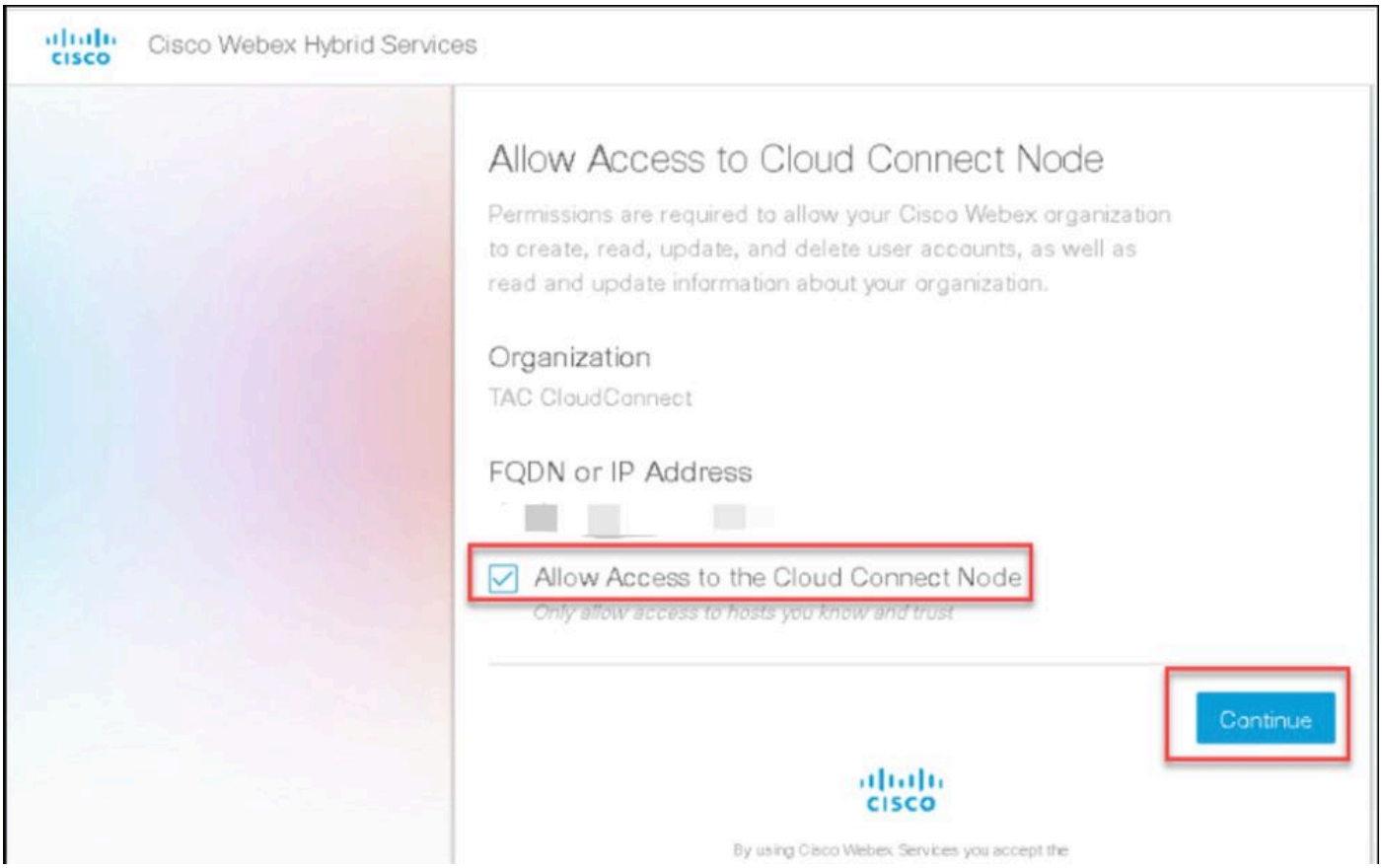
Ajouter une connexion cloud

Étape 5. Entrez le nom d’affichage et le nom de domaine complet (FQDN), puis cliquez sur Register.



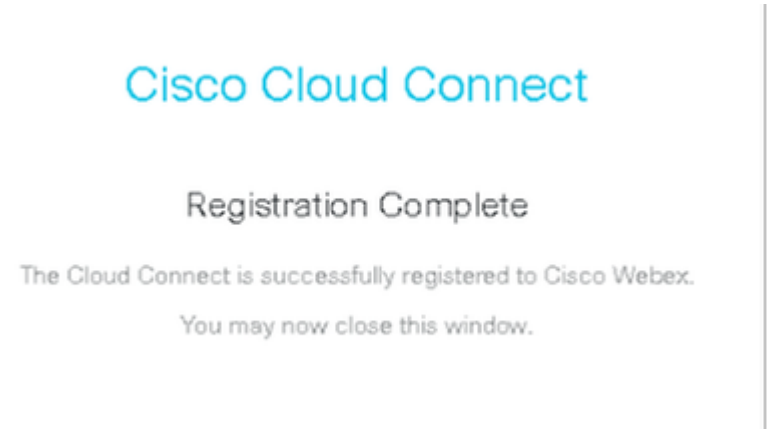
ajouter un cluster cc

Étape 6. Dans la fenêtre Allow Access, cochez la case Allow Access to the Cloud Connect Node, puis cliquez sur Continue.



Autoriser l'accès à CC

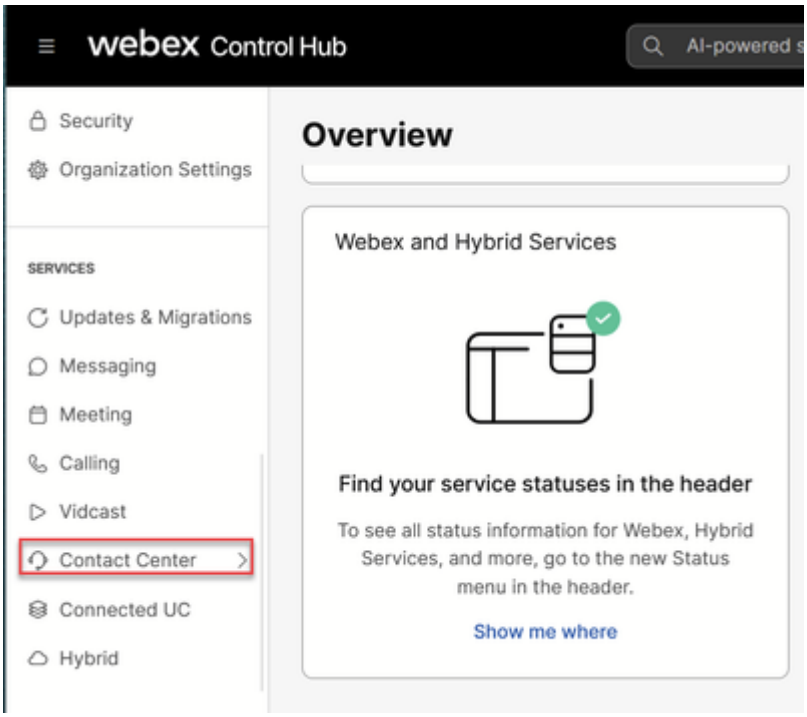
Étape 7. Une fois que vous avez reçu la confirmation que l'inscription est terminée, vous pouvez fermer la fenêtre.



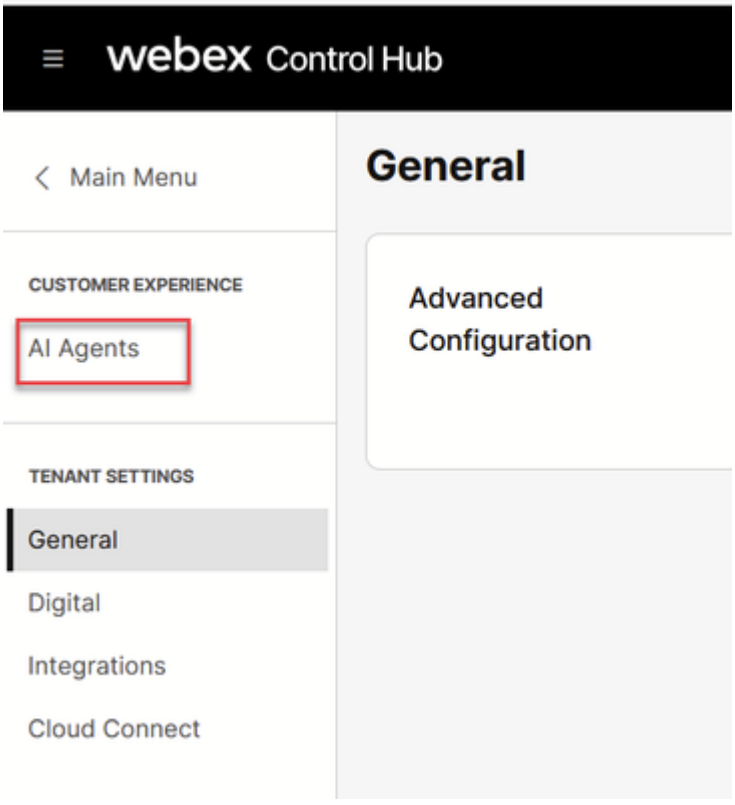
Enregistrement de connexion au cloud terminé

Lancer AI Agent Studio

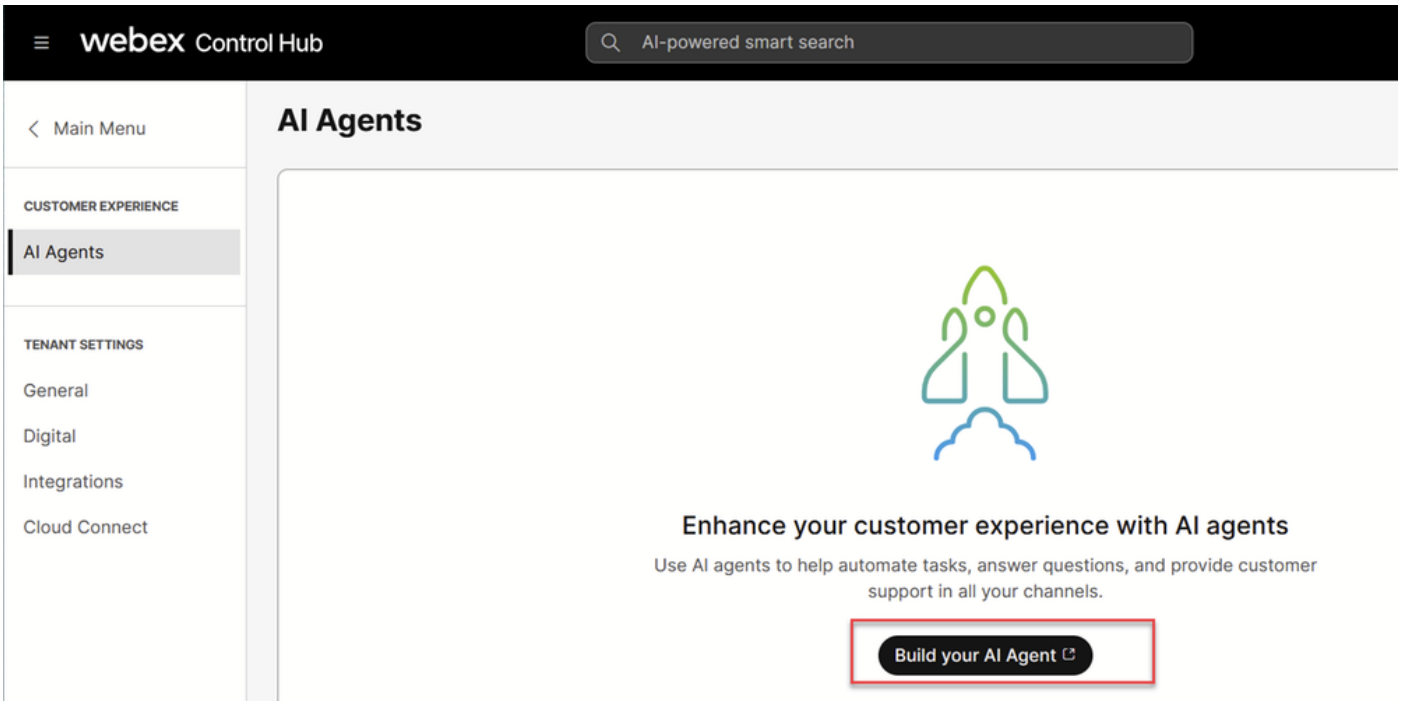
Étape 1. Dans Control Hub, accédez à la section Contact Center à partir du menu de gauche.



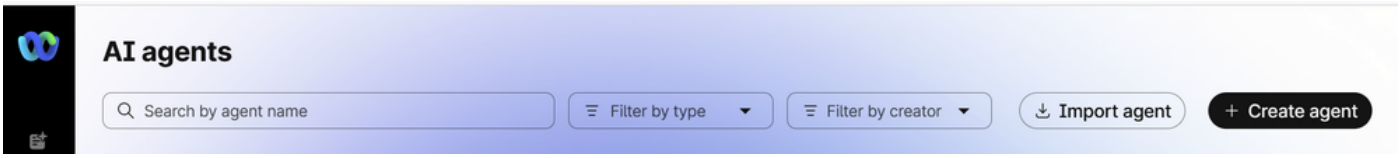
Étape 2. Sur la page Contact Center, cliquez sur AI Agents pour commencer à créer l'agent scripté ou autonome.



Étape 3. Sur la page AI Agents, sélectionnez Build your AI Agent.



Étape 3. Dans la page AI Agents Studio, sélectionnez Create Agent.



Créer un agent AI scripté et autonome

Remarque : Les étapes complètes de création d'un agent AI sortent du cadre de ce document.

Pour plus d'informations sur la création d'un agent scripté ou autonome, reportez-vous à ce document.

Configurer CCE

Les tâches requises pour configurer CCE pour la mise en oeuvre de Webex AI Agent sont les suivantes :

- Enregistrement de Cloud Connect (validation)

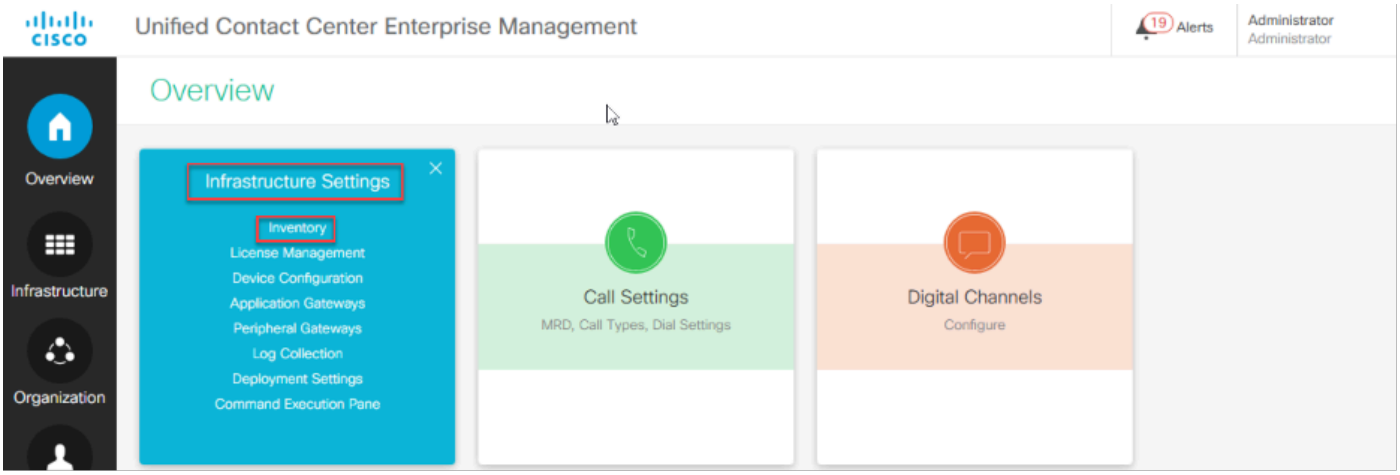
- Configuration du proxy Cloud Connect
- Gestion des indicateurs de fonctionnalité

Enregistrement de Cloud Connect (validation)

Étape 1. Ouvrez un navigateur Web et accédez à l'outil d'administration de PCCE CCE, également appelé SPOG (Single Pane of Glass).

Étape 2. Connectez-vous avec vos identifiants d'administrateur.

Étape 3. Dans l'interface CCE Admin, sélectionnez Infrastructure Settings, puis choisissez Inventory.



Stocks

Étape 4. Sur la page Inventaire, localisez le serveur Cloud Connect. Assurez-vous que son état est vert et qu'aucune alerte n'est présente.

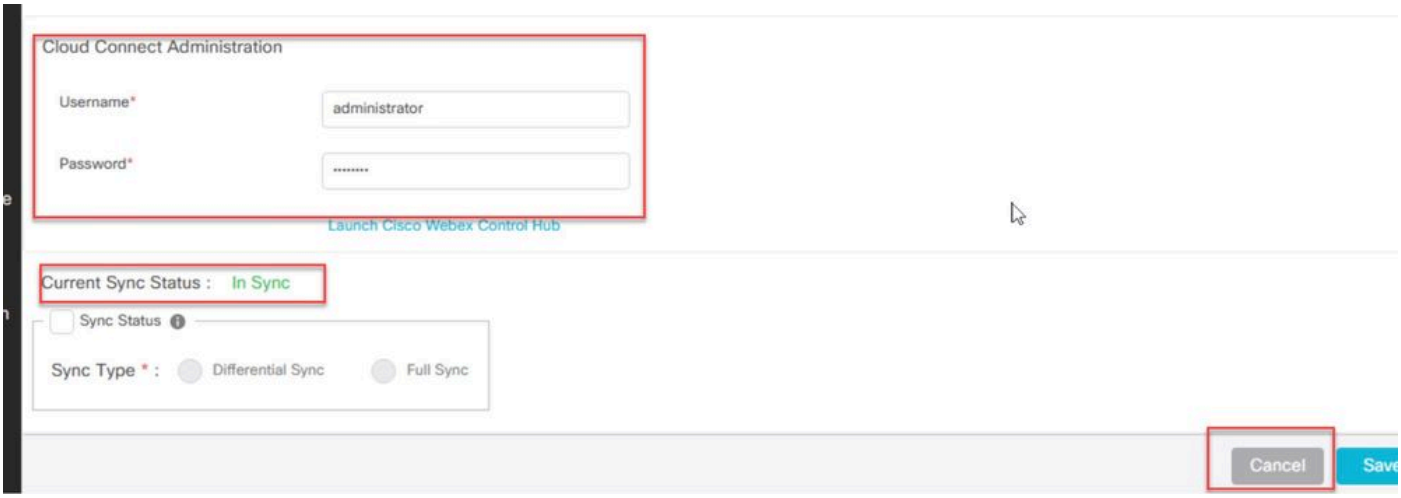
Dans cet exemple, un seul serveur Cloud Connect (Publisher) est affiché. Dans un environnement de production, vous voyez généralement deux serveurs : Éditeur et Abonné.



Éditeur CC

Étape 5. Cliquez sur le serveur Cloud Connect pour vous assurer que les informations d'identification Admin sont correctes et que l'état de synchronisation avec le serveur AW est En

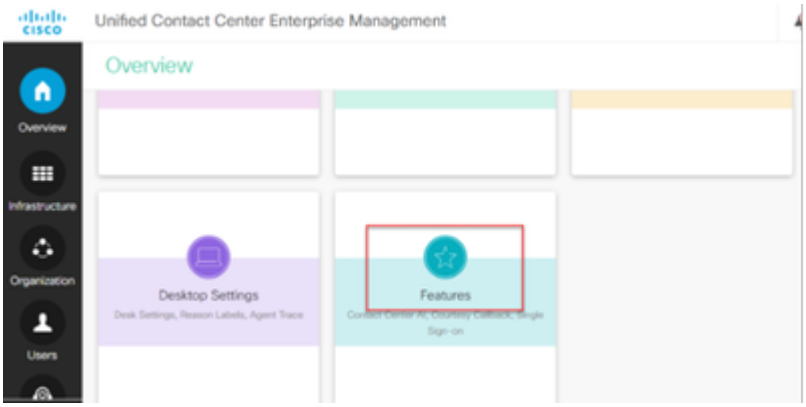
synchronisation. Si vous devez ajouter Cloud Connect, consultez les étapes de configuration post-installation du Guide d'administration de PCCE :



Enregistrer

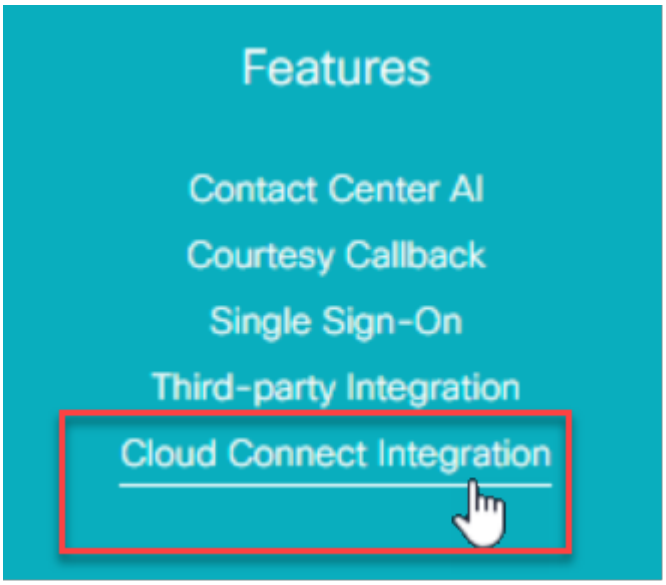
Configuration du proxy Cloud Connect

Étape 1. Dans l'administrateur PCCE, accédez à la page Overview (Présentation) et faites défiler la page vers le bas si nécessaire pour localiser et sélectionner la carte Features (Fonctionnalités).



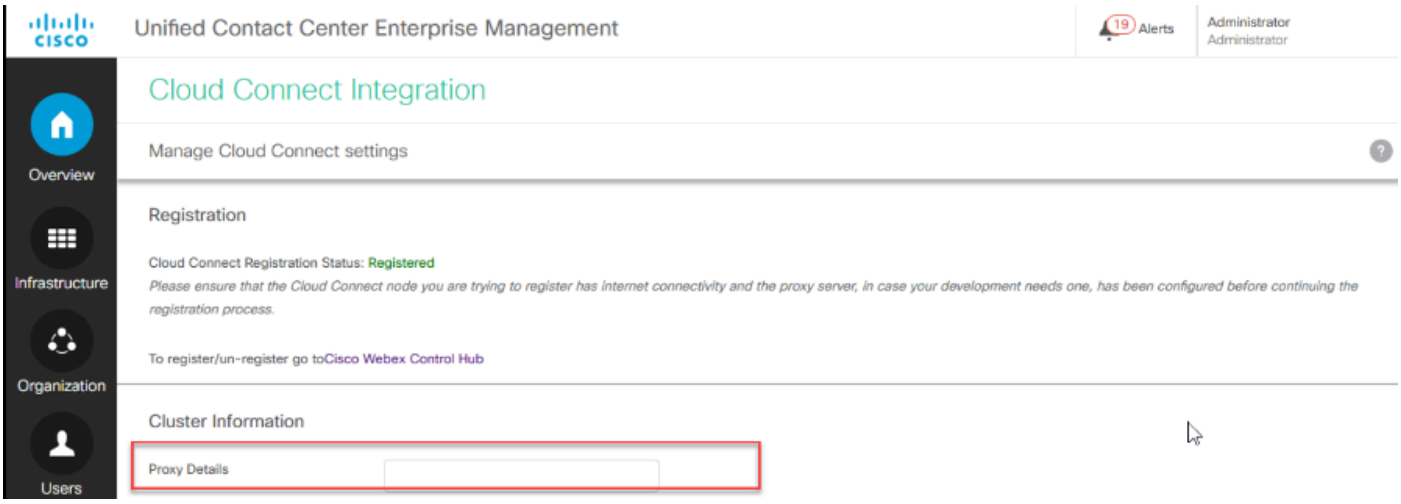
Fonctionnalité

Étape 2. Sur la carte Features, cliquez sur Cloud Connect Integration.



Sélection de fonctionnalités

Étape 3. Affichez l'état d'enregistrement de Cloud Connect ainsi que les détails de configuration du proxy.



Intégration CC

Si votre environnement nécessite un proxy pour communiquer avec les services Webex, saisissez les détails du proxy utilisés par Cloud Connect.

Exemple : abc.cisco.com:8080

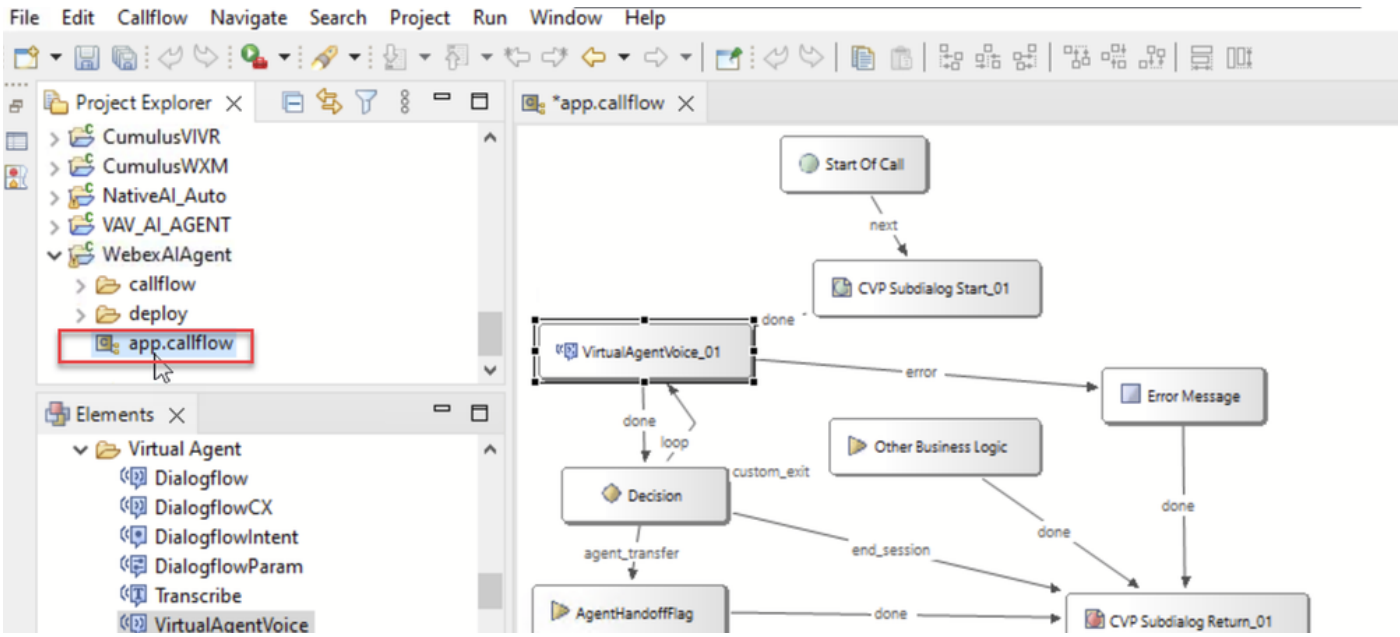
Par défaut, HTTP utilise le port 80, mais vous pouvez spécifier un numéro de port différent dans la configuration du proxy.

Configurer l'application CVP Call Studio - Agent AI scripté

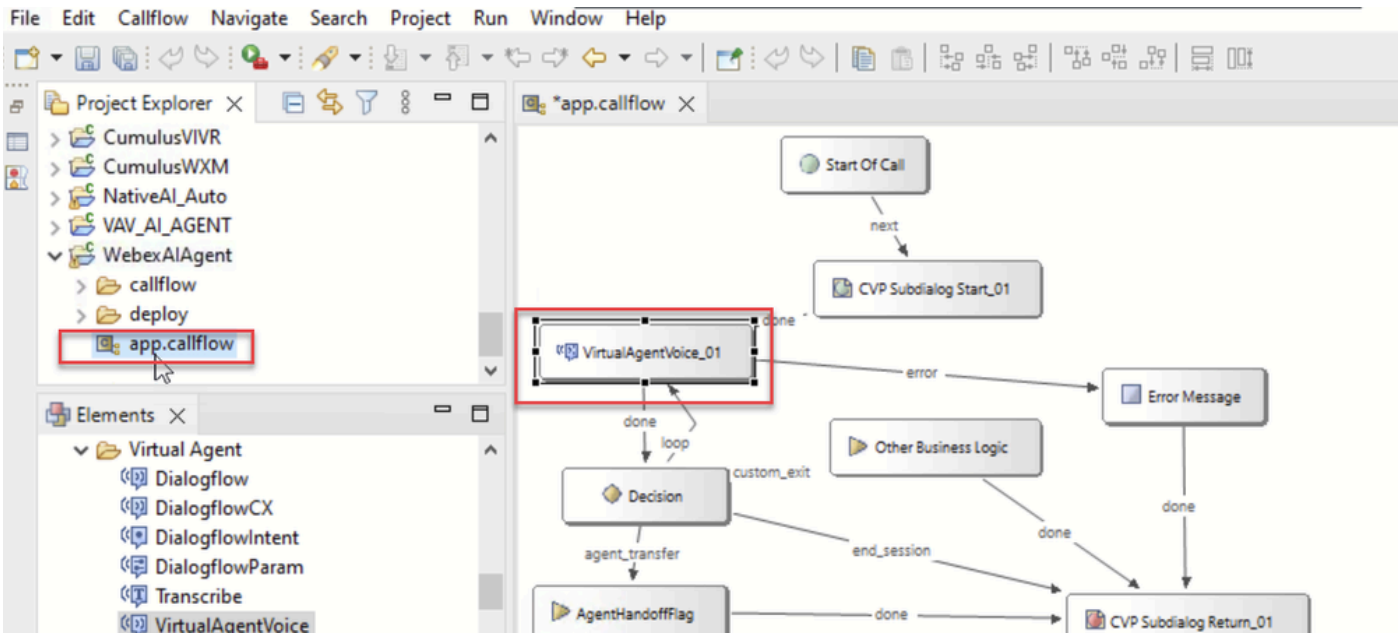
Cette section présente un exemple d'application Call Studio. Votre implémentation spécifique de Call Studio peut être différente.

Étape 1. Ouvrez l'application Call Studio sur votre bureau.

Étape 2. Dans CVP Call Studio, ouvrez votre application. Dans votre dossier d'application, cliquez sur app.callflow pour ouvrir le canvas de l'application.



Étape 3. Vous voyez maintenant le flux d'appels pour cette application. Il s'agit d'un flux simple conçu pour démontrer l'interaction entre IA Agent. L'application démarre la conversation avec l'agent virtuel à l'aide de l'élément VAV (Virtual Agent Voice).

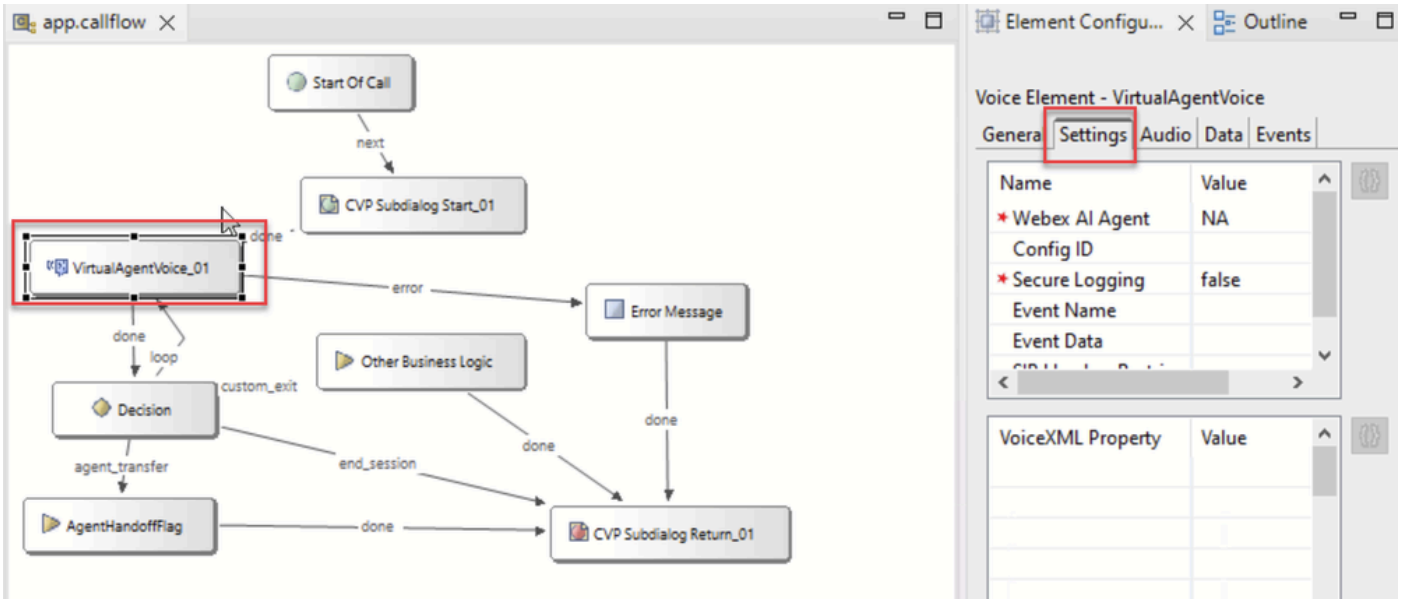


Une fois la conversation terminée, l'application prend l'une des trois branches de décision suivantes :

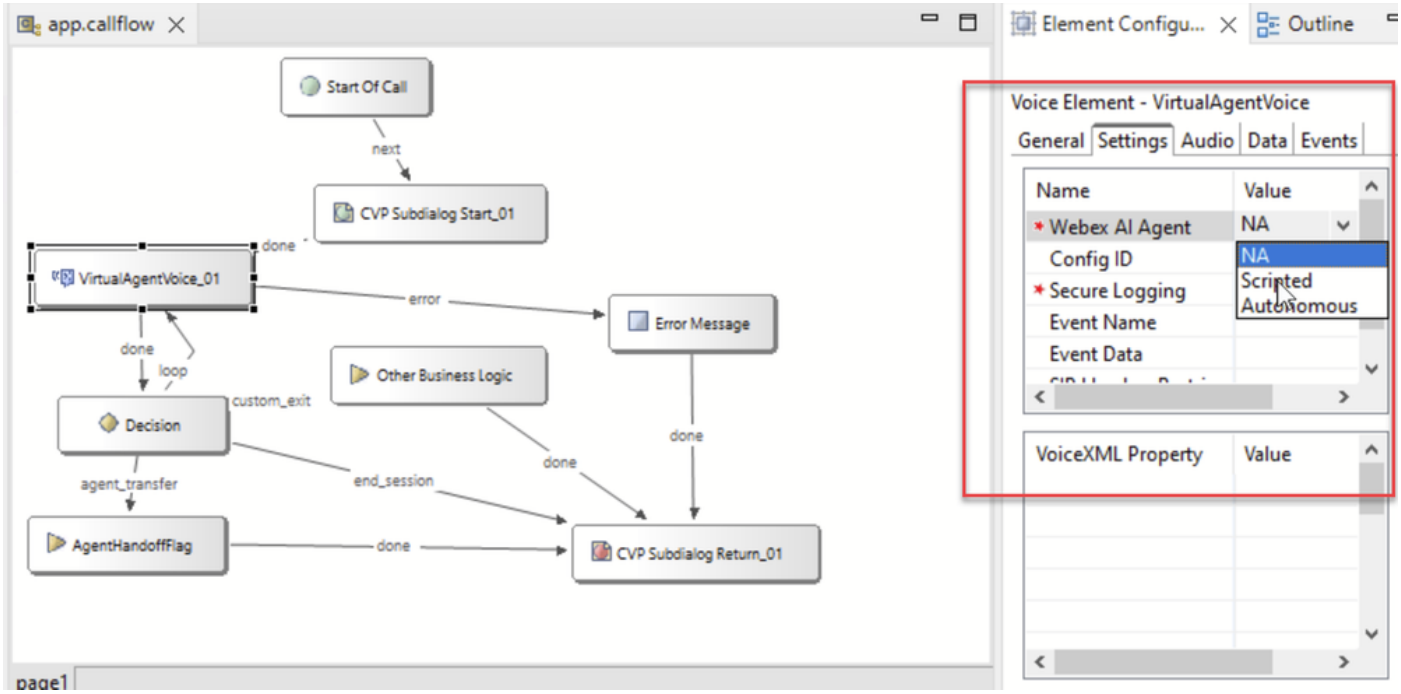
- Transfert à un agent actif - Affiché sous, IndicateurTransfertAgent
- Sortie personnalisée - Affichée sous, Autre logique métier
- Mettre fin à la session

Si aucun de ces trois états ne correspond, la session revient à l'agent virtuel.

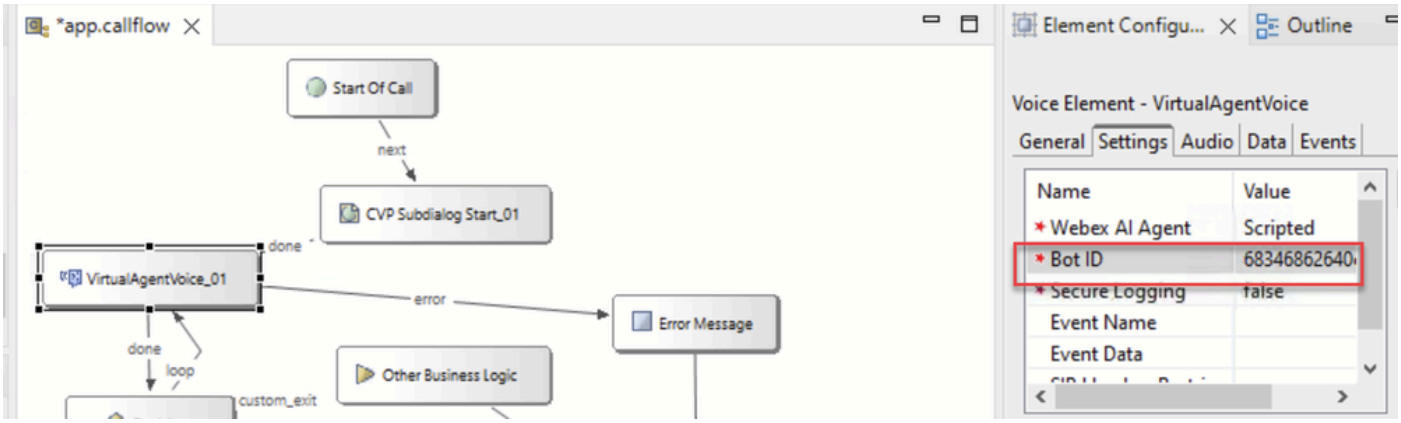
Étape 4. Sélectionnez l'élément Virtual Agent Voice, puis accédez à l'onglet Settings à droite pour accéder à sa configuration.



Étape 5 : ajout des détails de l'agent AI Pour le type d'agent d'IA Webex, sélectionnez Scripted. Une fois sélectionné, le champ Bot ID apparaît.



Étape 6. Copiez l'ID de bot à partir d'AI Agent Studio et collez-le dans le champ ID de bot.



Étape 7 : configuration des paramètres supplémentaires

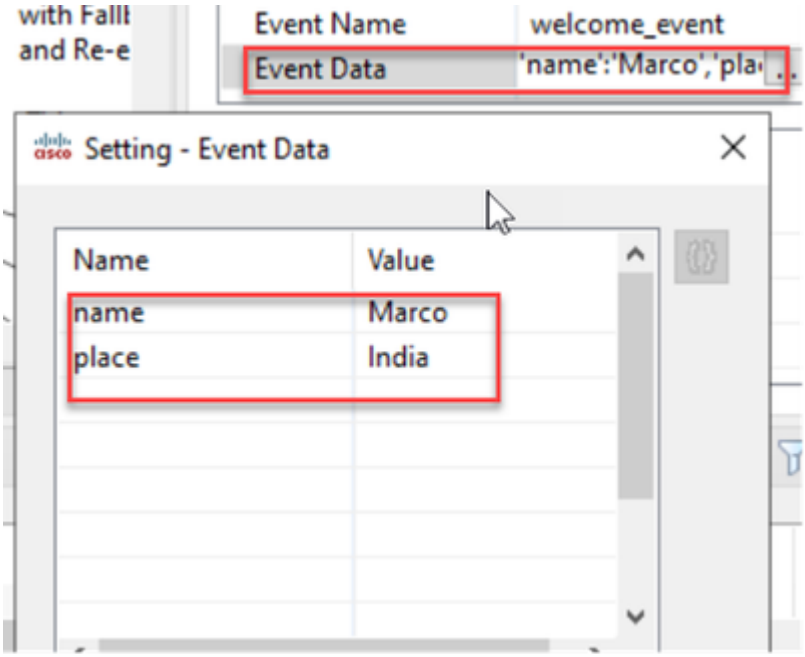
Journalisation sécurisée : ce paramètre contrôle si les données potentiellement sensibles de l'élément sont consignées. Lorsqu'elle est activée (définie sur true), la sortie de l'élément, telle que le texte de requête, le texte d'exécution et le JSON, de l'agent AI est masquée.

Event Name : vous devez transmettre un événement à l'agent AI. Assurez-vous que le nom de l'événement correspond à celui configuré dans l'intention de bienvenue. Par défaut, cette valeur est définie sur welcome_event dans l'intention d'accueil par défaut de l'agent AI.

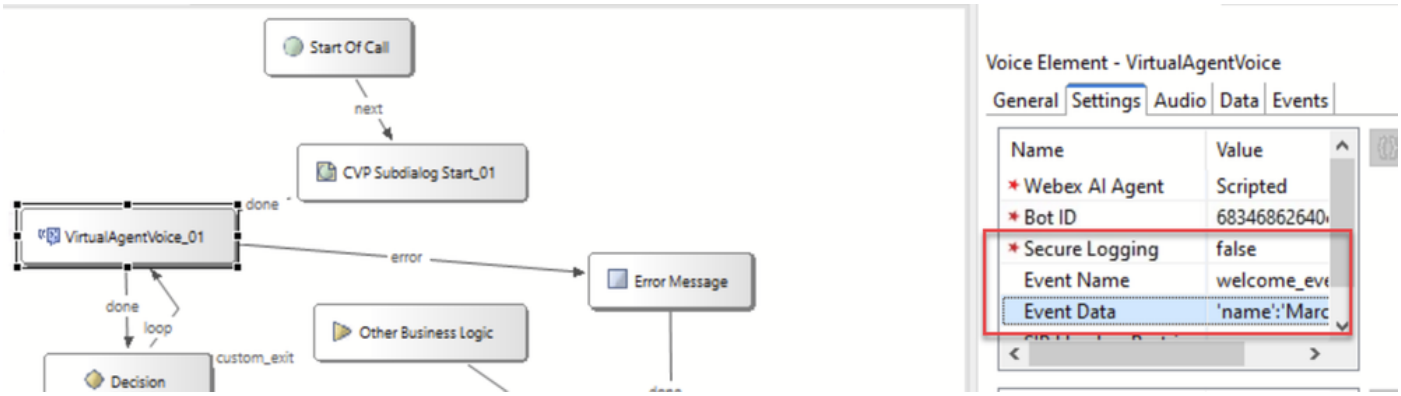
Données d'événement : vous pouvez envoyer des informations à l'agent AI en ajoutant des variables et des valeurs dans le champ Données d'événement. Par exemple, vous pouvez entrer la variable Name et Place comme indiqué :

- Name : nom
- Valeur: Marco
- Name : endroit
- Valeur: Inde

Remarque : Si la valeur à transmettre contient un espace, vous devez l'entourer de guillemets simples. par ex. 'Ma valeur'

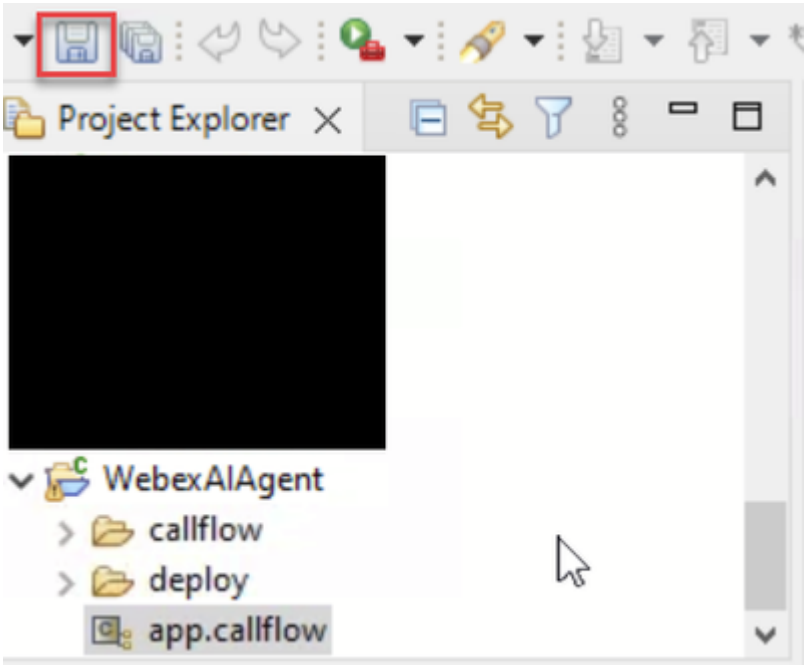


Capture d'écran Call Studio



Étape 8. Après avoir terminé la configuration de l'élément Virtual Agent Voice et des autres composants de votre application Call Studio, continuez à enregistrer et à déployer l'application dans Call Studio et sur le serveur VXML.

Étape 9. Cliquez sur l'icône Enregistrer pour enregistrer vos modifications.

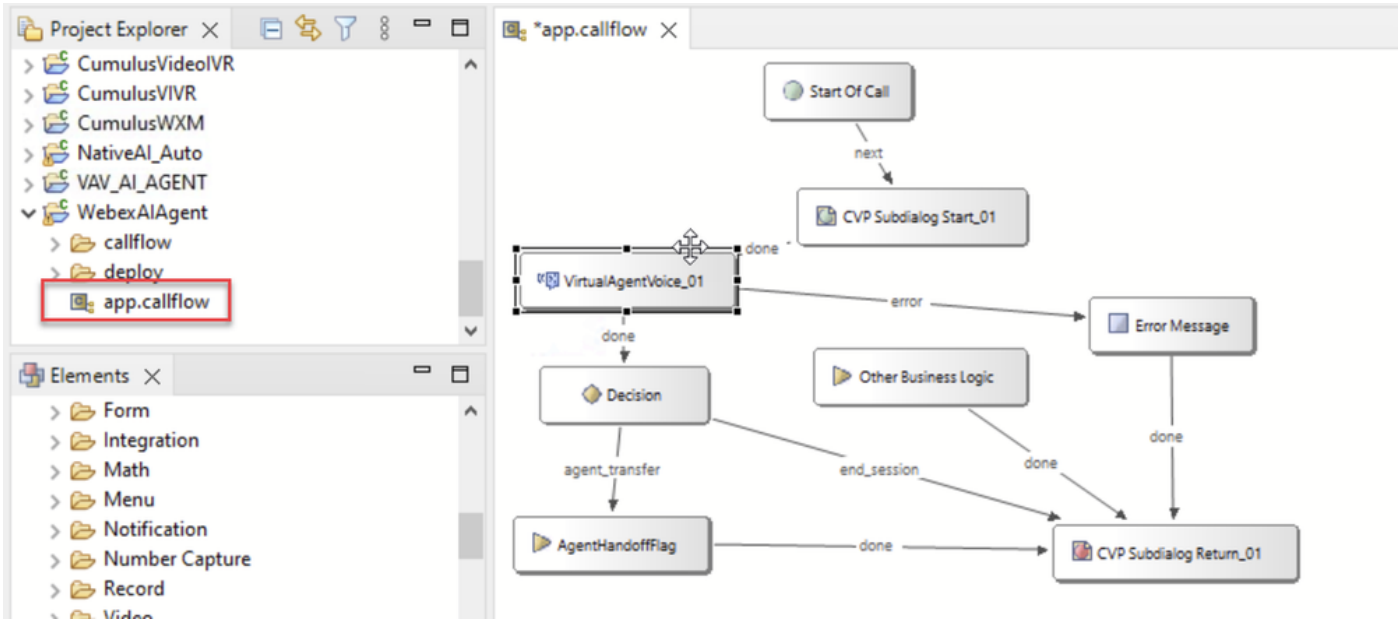


Configurer l'application CVP Call Studio - Agent d'IA autonome

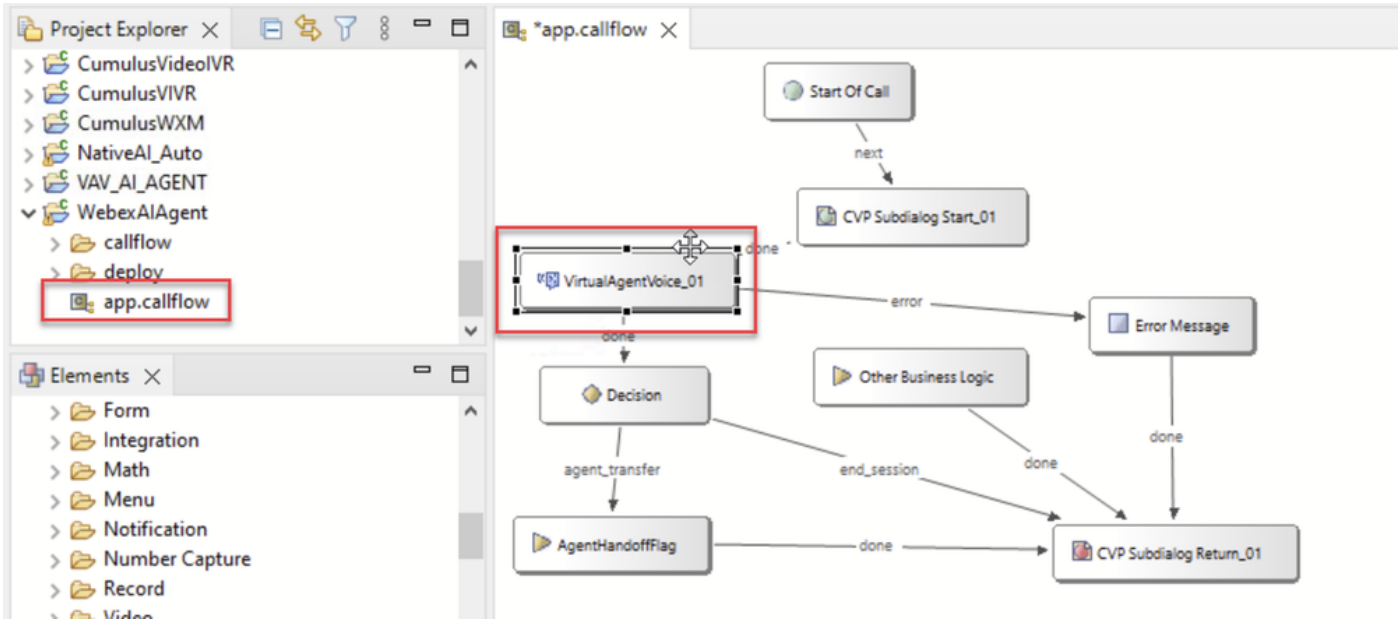
Cette section présente un exemple d'application Call Studio. Votre implémentation spécifique de Call Studio peut être différente.

Étape 1. Ouvrez l'application Call Studio sur votre bureau.

Étape 2. Dans CVP Call Studio, ouvrez votre application. Dans votre dossier d'application, cliquez sur app.callflow pour ouvrir le canvas de l'application.



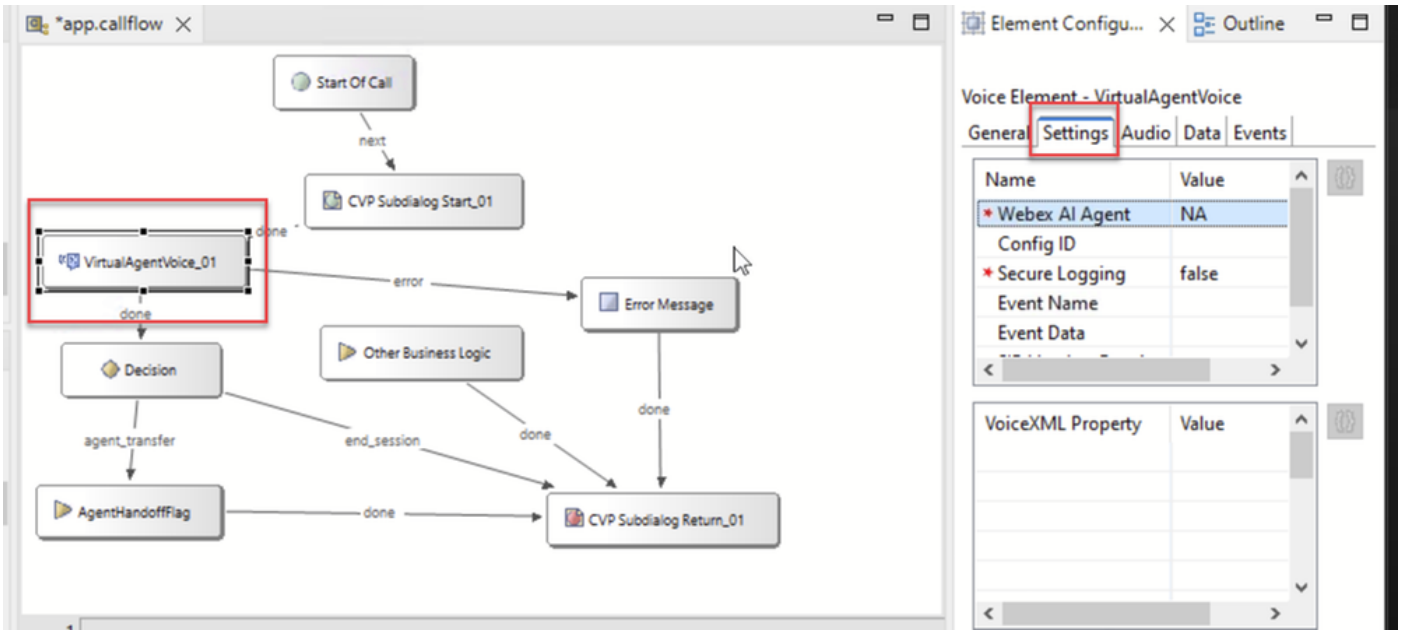
Étape 3. Vous voyez maintenant le flux d'appels pour cette application. Il s'agit d'un flux simple conçu pour démontrer l'interaction entre IA Agent. L'application démarre la conversation avec l'agent virtuel à l'aide de l'élément VAV (Virtual Agent Voice).



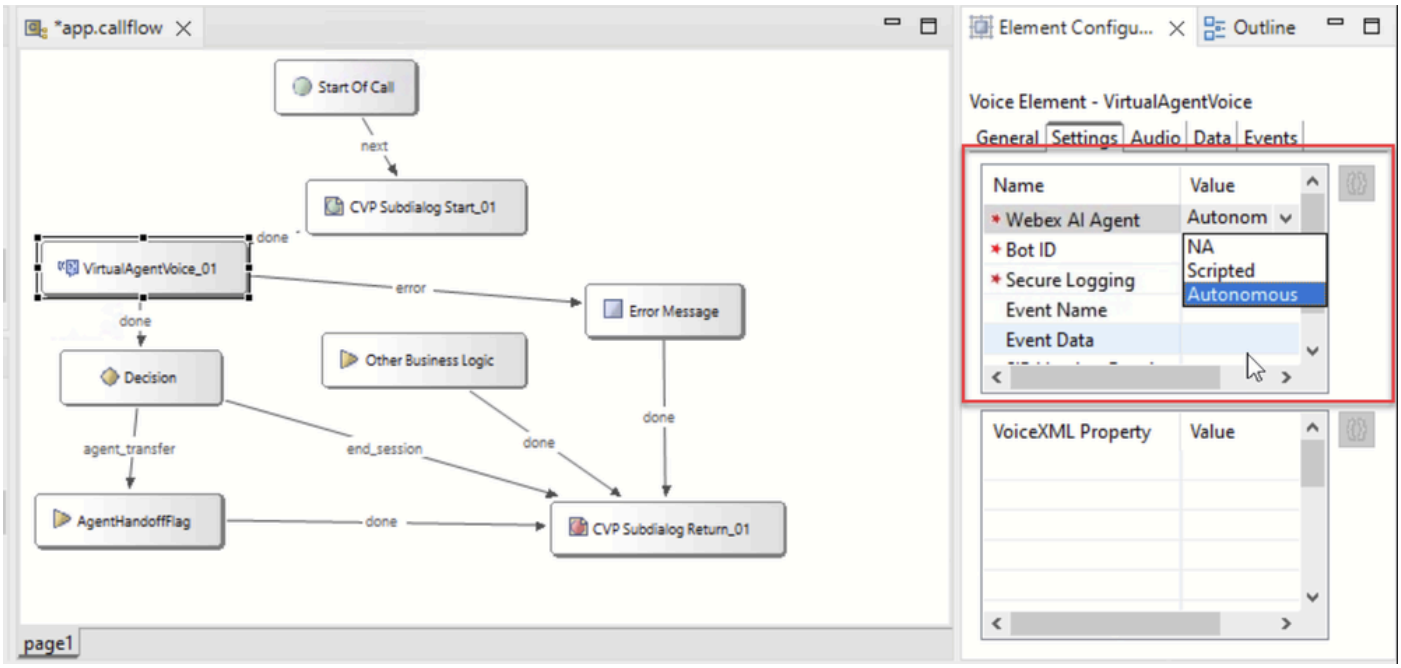
Une fois la conversation terminée, l'application prend l'une des deux branches de décision suivantes :

- Transfert à un agent en direct - Affiché sous, Indicateur de transfert d'agent
- Mettre fin à la session

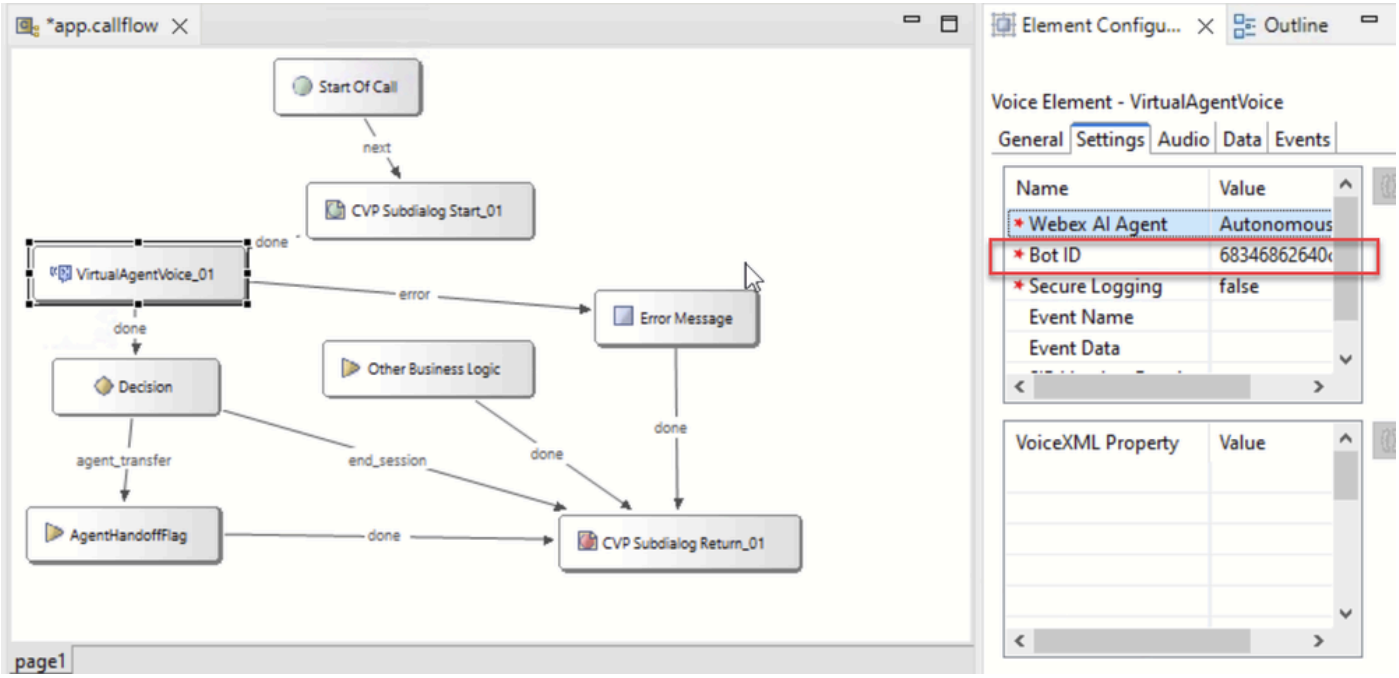
Étape 4. Sélectionnez l'élément Virtual Agent Voice, puis accédez à l'onglet Settings à droite pour accéder à sa configuration.



Étape 5 : ajout des détails de l'agent AI Pour le Webex AI Agent Type, sélectionnez Autonomous. Une fois sélectionné, le champ Bot ID apparaît.



Étape 6. Copiez l'ID de bot à partir d'AI Agent Studio et collez-le dans le champ ID de bot.

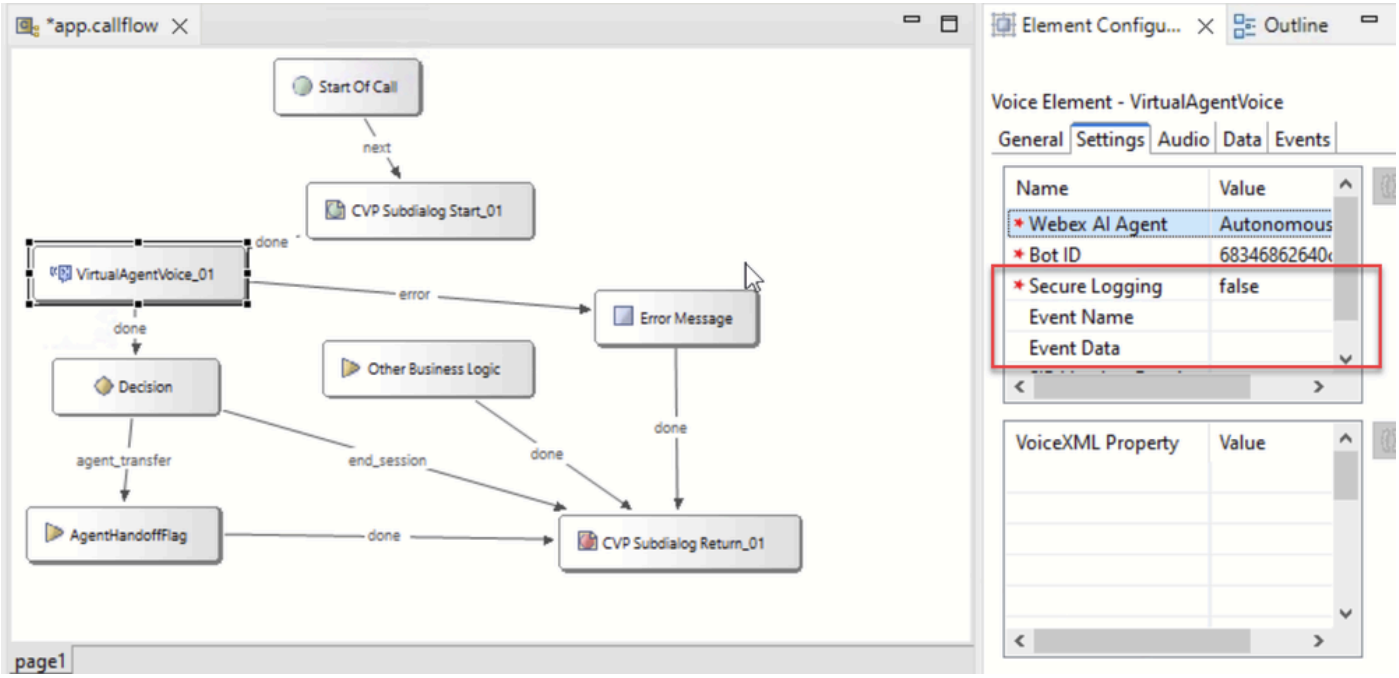


Étape 7 : configuration des paramètres supplémentaires

Journalisation sécurisée : ce paramètre contrôle si les données potentiellement sensibles de l'élément sont consignées. Lorsqu'elle est activée (définie sur true), la sortie de l'élément, telle que le texte de requête, le texte d'exécution et le JSON, de l'agent AI est masquée.

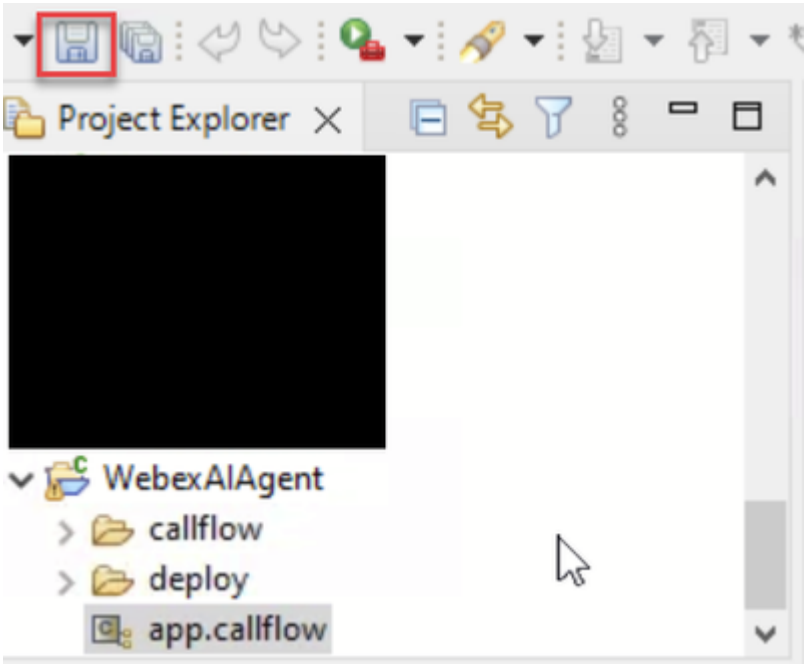
Nom de l'événement : Cette option n'est pas utilisée pour l'agent AI autonome.

Données d'événement : ce paramètre n'est pas utilisé pour l'agent d'IA autonome.



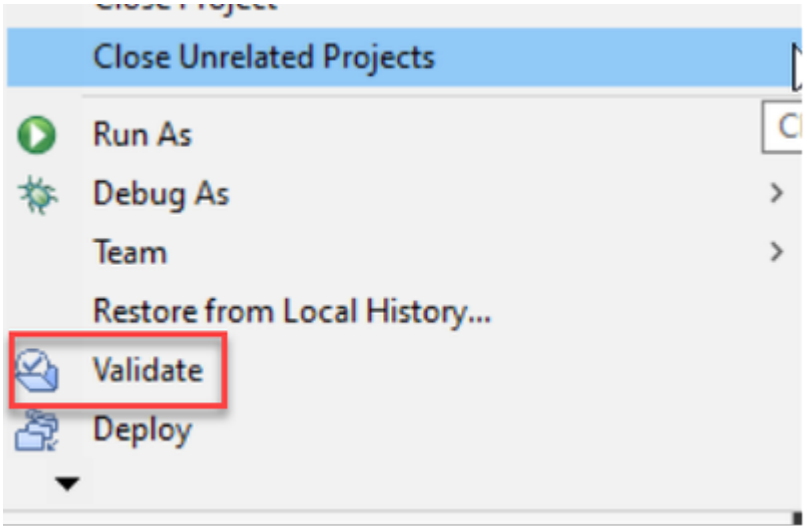
Étape 8. Après avoir terminé la configuration de l'élément Virtual Agent Voice et des autres composants de votre application Call Studio, continuez à enregistrer et à déployer l'application dans Call Studio et sur le serveur VXML.

Étape 9. Cliquez sur l'icône Enregistrer pour enregistrer vos modifications.



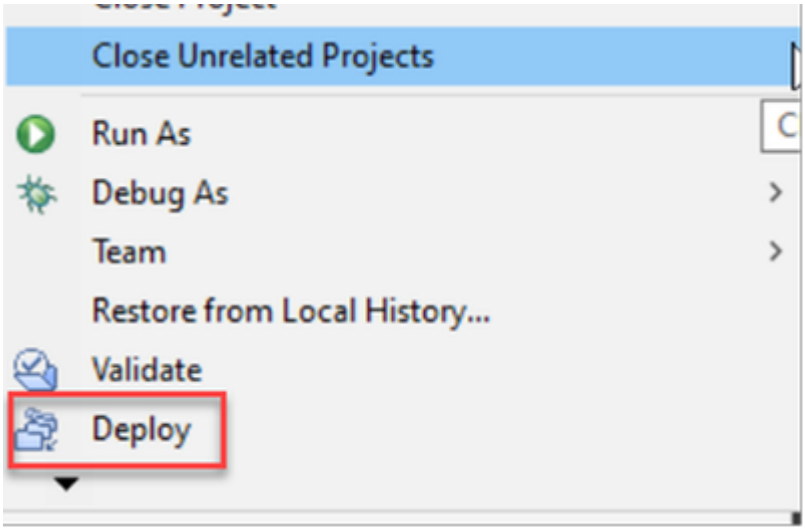
Déployer l'application Call Studio

Étape 1. Après avoir enregistré l'application Call Studio, validez-la. Pour valider l'application, cliquez avec le bouton droit sur votre application et sélectionnez Valider.



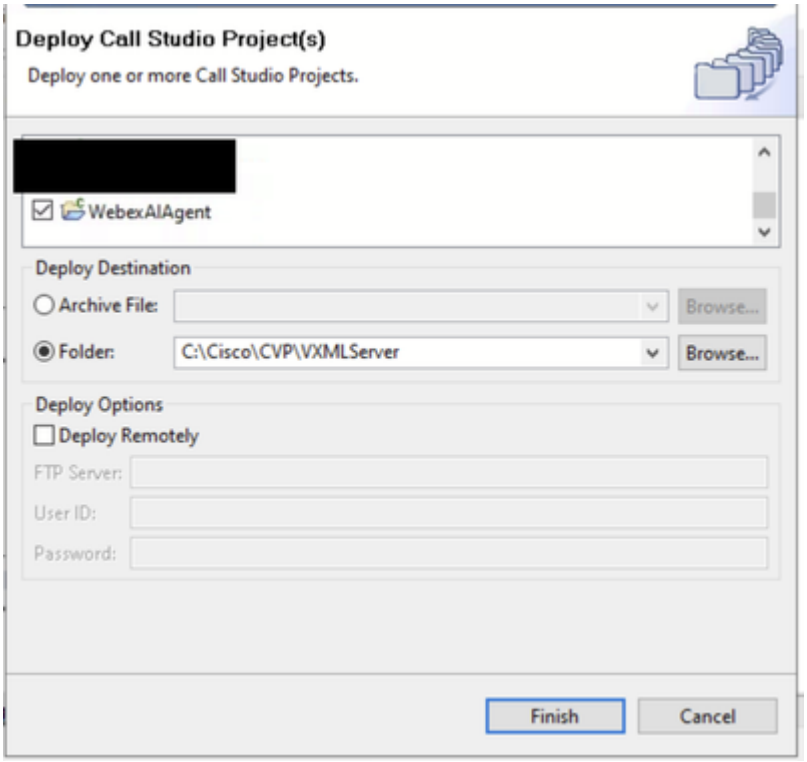
Capture d'écran Call Studio

Étape 2 : déploiement de l’application Pour déployer l'application sur le serveur VXML, cliquez avec le bouton droit sur votre application et sélectionnez Déployer.

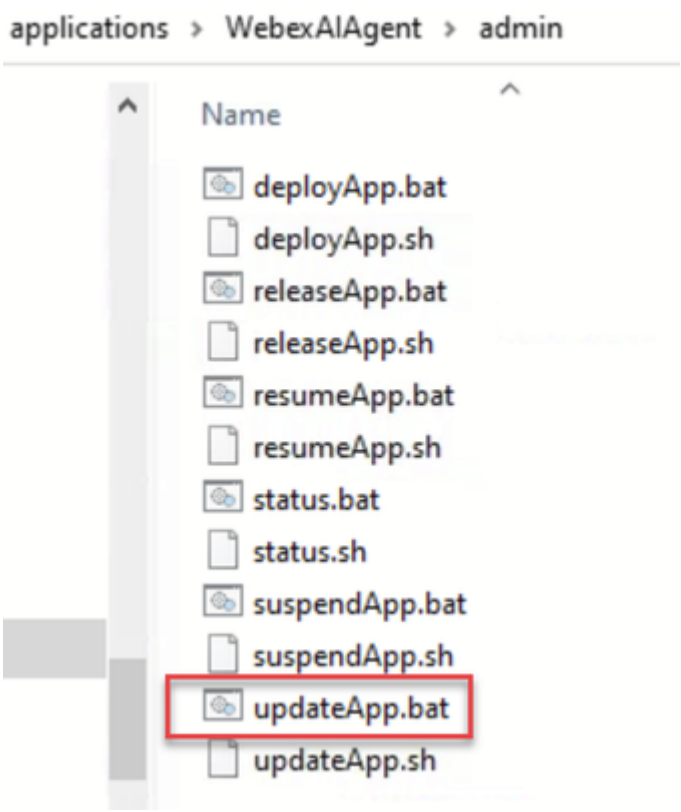


Capture d'écran Call Studio

Étape 3. Dans la fenêtre suivante, conservez les paramètres par défaut, en vous assurant que votre application Call Studio est cochée et que le dossier est défini sur C:\Cisco\CVP\VXMLServer, puis cliquez sur Terminer.



Étape 4. Sur le serveur VXML, déployez ou mettez à jour l'application. Si l'application a déjà été déployée, accédez à C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\{votre_application}\admin. Exécutez ensuite updateApp.bat en double-cliquant dessus ou en l'exécutant dans une invite de commandes.



Étape 5. Dans la nouvelle fenêtre de commande qui s’ouvre, tapez yes pour confirmer que vous souhaitez mettre à jour l’application.

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.