配置CCE 12.5的座席应答和呼叫记录

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

背景

配置

- CCE配置
- Finesse配置

验证

故障排除

相关信息

简介

本文档介绍如何配置与Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)相集成的Contact Center Enterprise(CCE)Agent Answers and Transcript for CCE 12.5 with Finesse 12.6和CVP 12.6。

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

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联络中心企业版(UCCE)版本12.5
- 思科套装联络中心企业版(PCCE)版本12.6
- 客户语音门户(CVP)
- 思科Finesse 12.6
- 思科统一边界元素(CUBE)或语音网关(GW)
- Google对话流
- 控制中心

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- UCCE版本12.5
- CVP 12.6 ES6

- 思科Finesse 12.6 ES 1
- Google对话流
- 控制中心
- VCUBE — 思科IOS XE班加罗尔17.4

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景

CCE 12.6引入了“座席应答”功能，可实时为座席提供相关建议和建议供座席考虑。建议和建议基于主叫方和座席之间的对话。Agent Answers可改善客户体验，因为及时的建议可提高座席的响应能力。企业可以削减培训成本和时间。

注意：此功能现在向后兼容CCE核心12.5。其他组件（如CVP和Finesse）要求在12.6中。

注意：仅VCUBE支持此功能，并且需要CVP 12.6 ES6才能支持座席应答会议和转接。

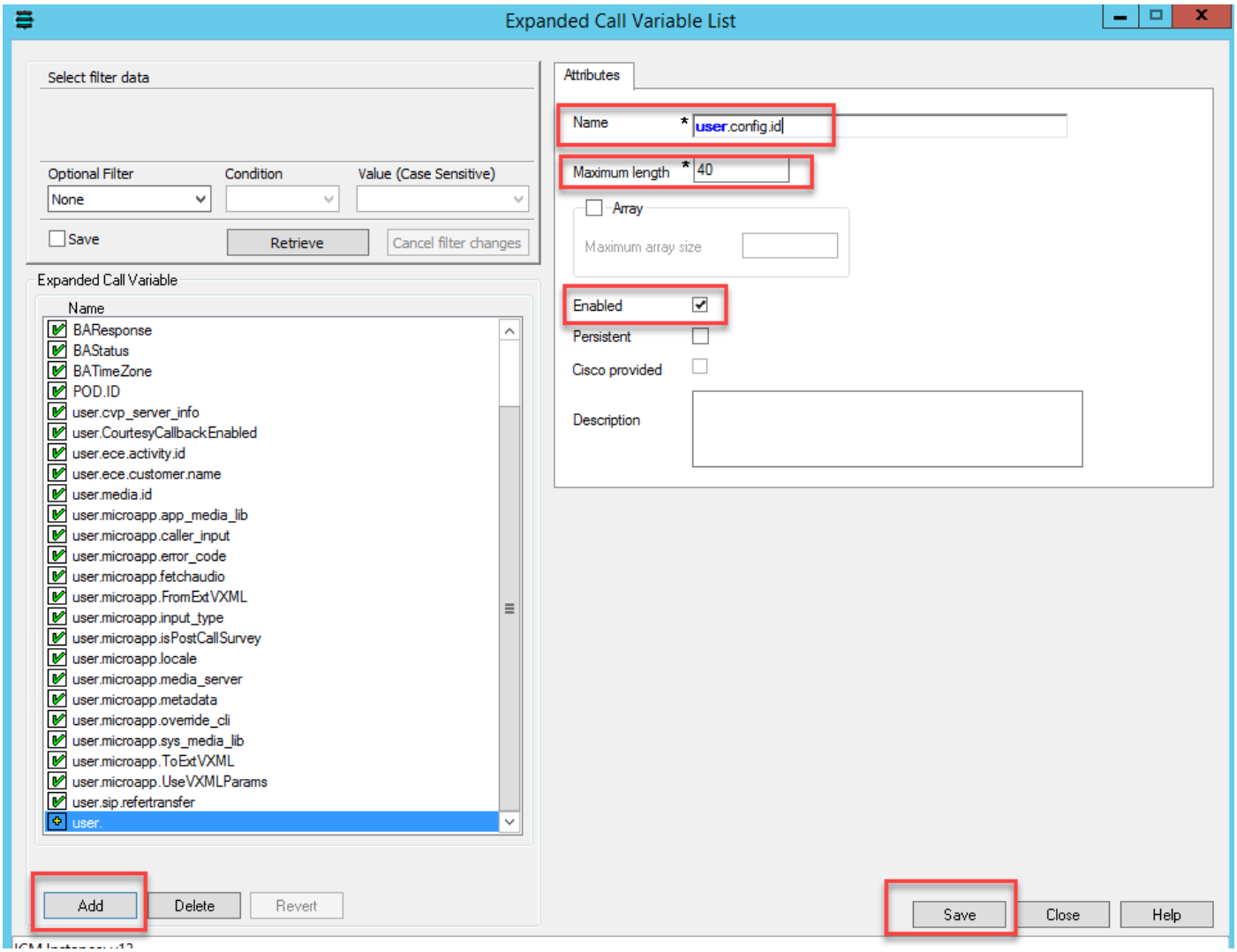
配置

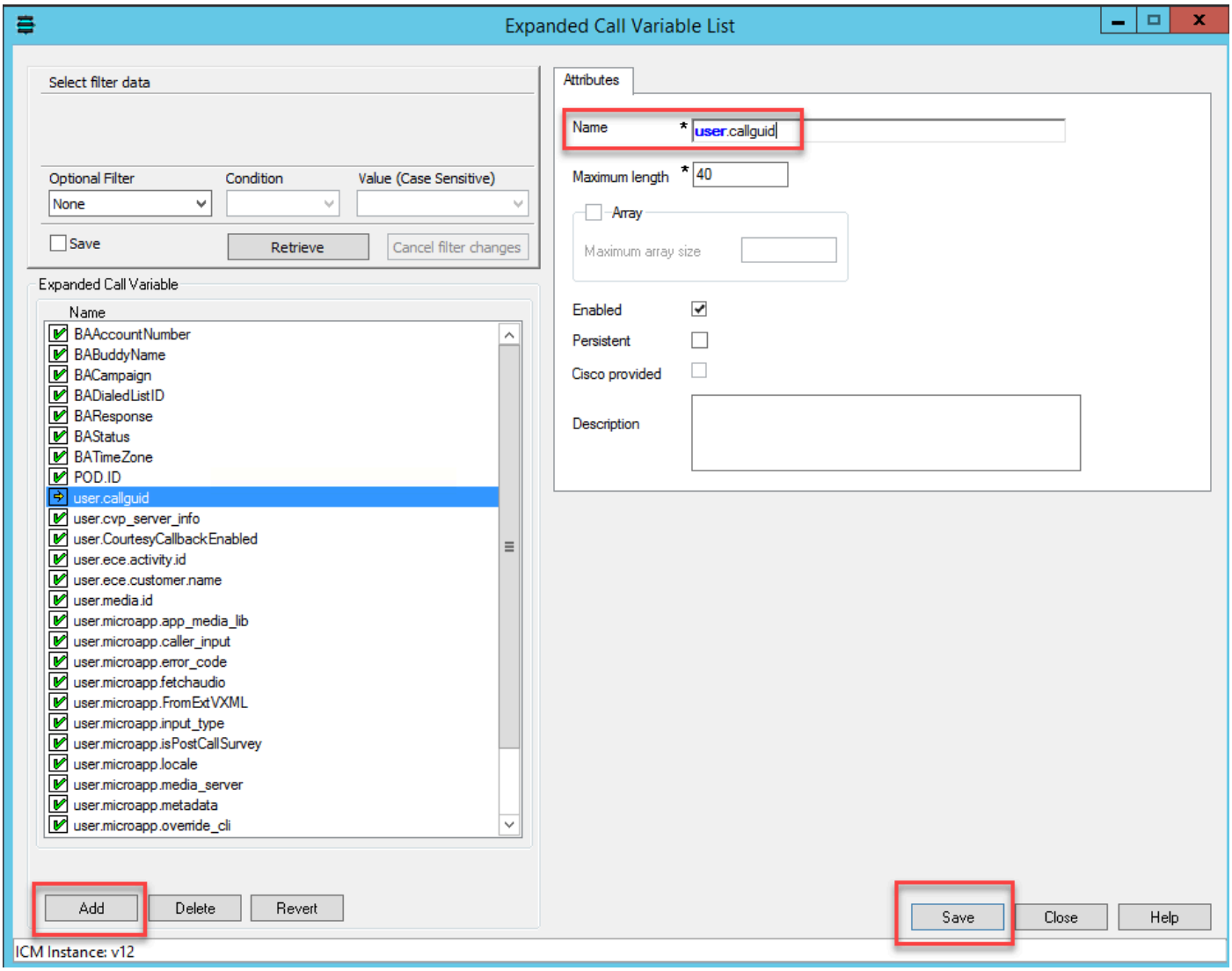
在本文档中，您可以找到CCE 12.5所需的具体步骤。

注意：有关常规配置步骤，请参阅配置CCE代理应答和呼叫记录。

CCE配置

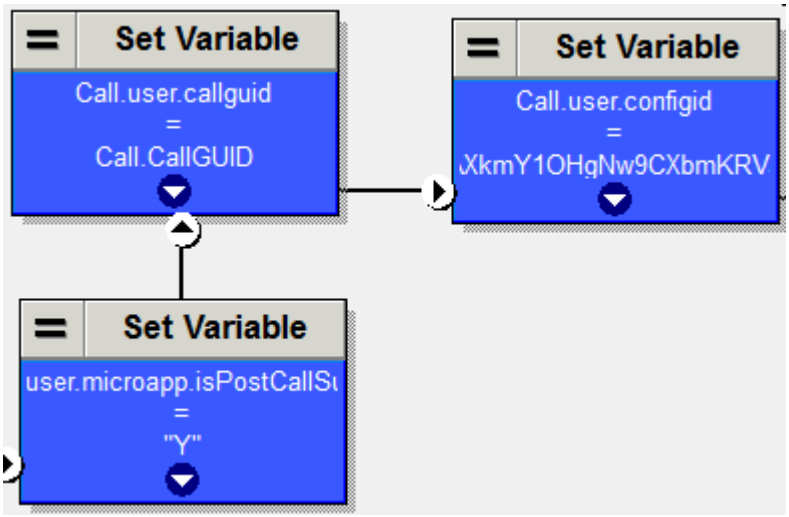
步骤1.在UCCE管理工作站(AW)上，打开Config Manager并导航到List Tools（列表工具）下的Expanded Call Variable(ECC)List(扩展呼叫变量(ECC)列表)，然后创建已配置并调用的ECC变量并将其与其ECC负载相关联。


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



步骤2.重新启动语音响应单元(VRU)外围网关(PG)。

步骤3.在“发送至VRU”节点之前，在CCE脚本中关联已配置的和调用的ECC变量。



Finesse配置

步骤1.在Finesse命令行界面(CLI)中执行此命令。

utils finesse set_property webservices customAgentService <values>
（1 — 座席应答，2 — 呼叫记录）

例如：

utils finesse set_property webservices customAgentService 1,2

验证

当前没有可用于此配置的验证过程

故障排除

当前没有可用于此配置的故障排除过程

相关信息

- 配置CCE代理应答和记录
- 排除CCE座席应答和成绩单故障
- 思科联系中心解决方案和设计指南12.6
- 思科联系中心功能指南12.6
- **技术支持和文档 - Cisco Systems**

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。