

# Configuración de respuestas de agente y transcripciones de llamadas para CCE 12.5

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Configurar](#)

[Configuración de CCE](#)

[Configuración de Finesse](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe cómo configurar Contact Center Enterprise (CCE) Agent Answers and Transcripts integrados con Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) para CCE 12.5 con Finesse 12.6 y CVP 12.6.

Colaboraron Ramiro Amaya, ingeniero del TAC de Cisco, Adithya Udupa y Raghu Guvvala, ingenieros de Cisco.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versión 12.5
- Versión 12.6 de Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Portal de voz del cliente (CVP)
- Cisco Finesse 12.6
- Cisco Unified Border Element (CUBE) o Gateway de voz (GW)
- Google Dialogflow
- Concentrador de control

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Versión 12.5 de UCCE

- CVP 12.6 ES6
- Cisco Finesse 12.6 ES 1
- Google Dialogflow
- Concentrador de control
- VCUBE - Cisco IOS XE Bengaluru 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 tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Background

CCE 12.6 introduce la función Respuestas de agente, en la que se proporciona a un agente sugerencias y recomendaciones relevantes en tiempo real para que el agente las considere. Las sugerencias y recomendaciones se basan en la conversación entre la persona que llama y el agente. Las respuestas de agente mejoran la experiencia del cliente porque las sugerencias oportunas mejoran la capacidad del agente para responder. Las empresas pueden reducir los costes de formación y el tiempo.

**Nota:** Esta función ahora es compatible con el núcleo CCE 12.5. Otros componentes, como CVP y Finesse, deben estar en 12.6.

**Nota:** Esta función sólo se admite en VCUBE y CVP 12.6 ES6 es necesaria para admitir la conferencia y la transferencia de respuestas de agente.

## Configurar

En este documento encontrará los pasos específicos requeridos para CCE 12.5.

**Nota:** Consulte [Configuración de las Respuestas del Agente CCE y Transcripción de Llamada](#) para ver los pasos de configuración general.

## Configuración de CCE

Paso 1. En la estación de trabajo de administración de UCCE (AW), abra Config Manager (Administrador de configuración) y desplácese hasta la lista de variables de llamada expandida (ECC) en List Tools (Herramientas de lista), cree las variables ECC configuradas y callguid y asócielas con su carga ECC.

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 \*

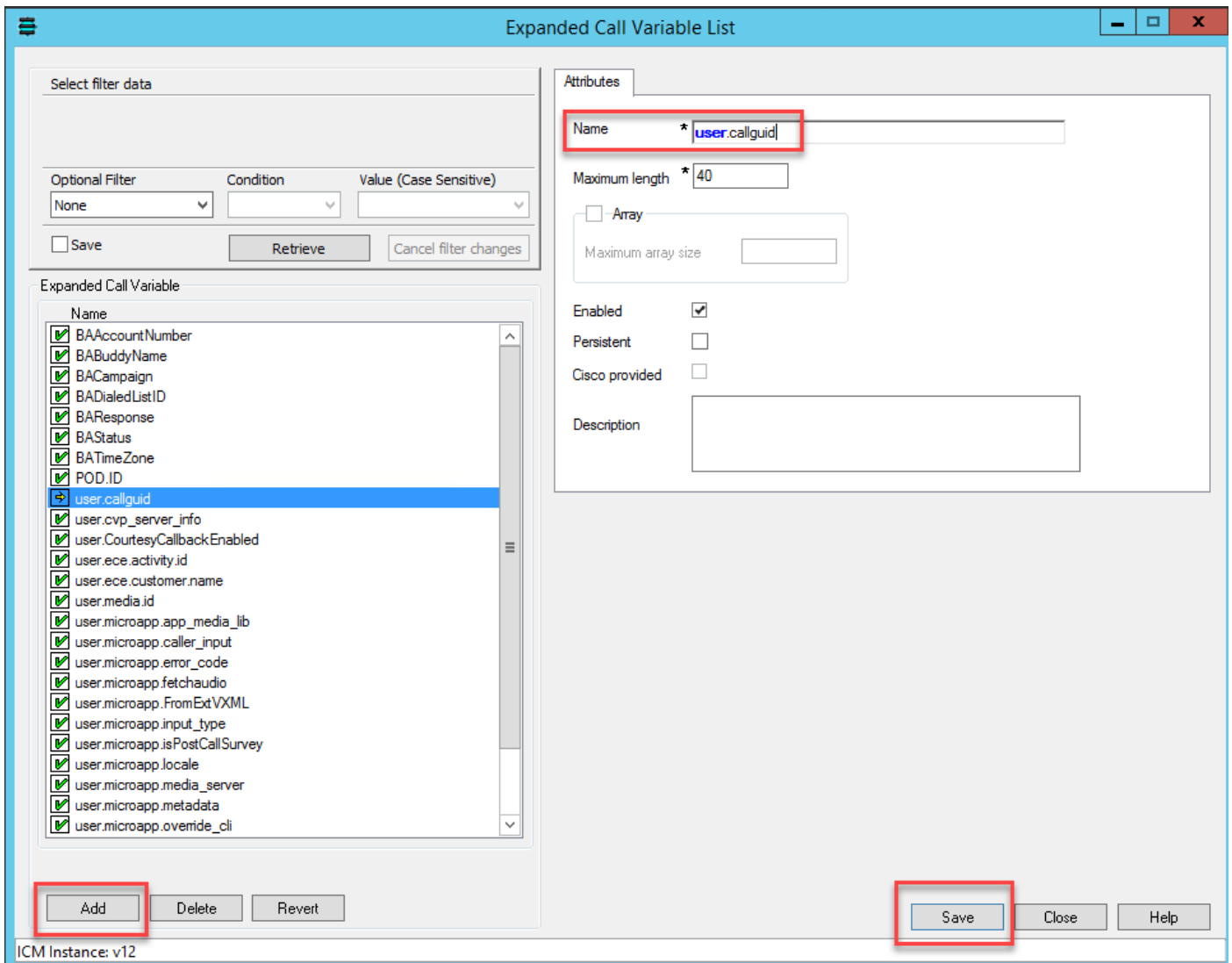
Array  
Maximum array size:

Enabled

Persistent

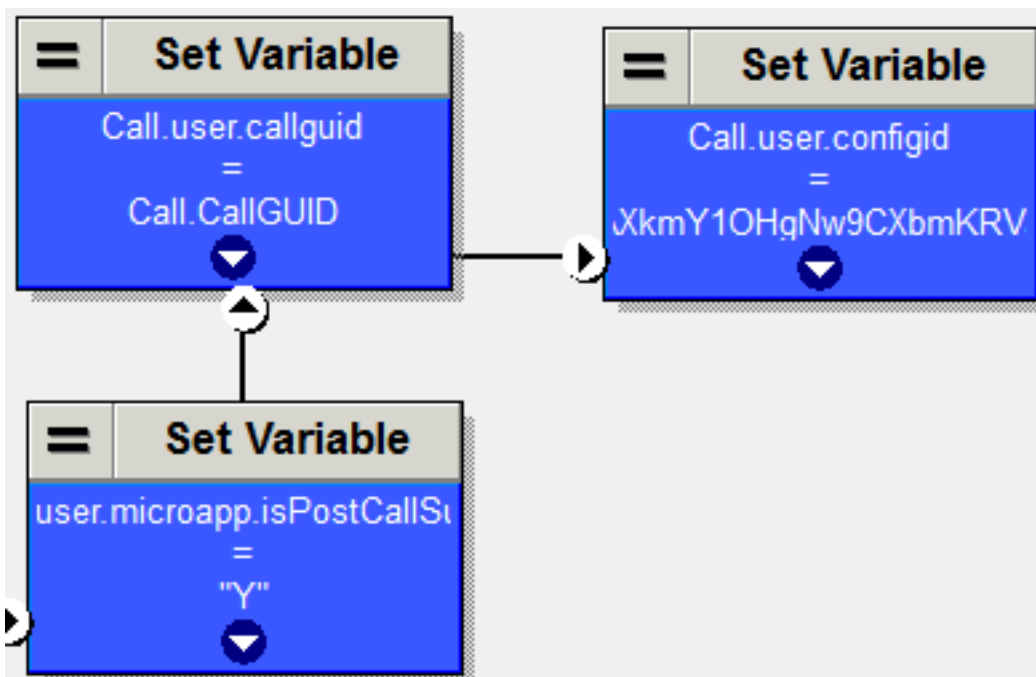
Cisco provided

Description:



Paso 2. Reinicie la puerta de enlace periférica (PG) de la unidad de respuesta de voz (VRU).

Paso 3. Asocie las variables ECC configuradas y llamadas en el script CCE antes del nodo Enviar a VRU.



## Configuración de Finesse

Paso 1. En la interfaz de línea de comandos (CLI) de Finesse, ejecute este comando.

```
utils finesse set_properties webservices customAgentService <values>
```

(1: Respuestas de agente, 2: Transcripción de llamada)

Por ejemplo:

```
utils finesse set_Propiedad servicios web CustomAgentService 1,2
```

## Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración

## Troubleshoot

Actualmente no hay ningún procedimiento de resolución de problemas disponible para esta configuración

## Información Relacionada

- [Configurar las transcripciones y respuestas del agente CCE](#)
- [Resolución de problemas de las transcripciones y respuestas del agente CCE](#)
- [Guía de diseño y soluciones de Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Guía de funciones de Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)