

配置CCE座席應答和呼叫記錄

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景](#)

[設定](#)

[Dialogflow專案](#)

[什麼是對話流？](#)

[Webex控制中心組態](#)

[CCE配置](#)

[Finesse配置](#)

[VCUBE和CVP配置](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹如何配置與Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)整合的Contact Center Enterprise(CCE)Agent Answers和Records。

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

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)版本12.6
- 思科套裝客服中心企業版(PCCE)版本12.6
- 客戶語音入口網站(CVP)
- Cisco Finesse 12.6
- 思科整合邊界元件(CUBE)或語音閘道(GW)
- Google對話流
- 控制中心

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- UCCE版本12.6

- CVP 12.6 ES6
- Cisco Finesse 12.6 ES 1
- Google對話流
- 控制中心
- VCUBE - Cisco IOS XE班加羅爾17.4

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景

CCE 12.6引入了Agent Answers (座席答案) 功能，該功能即時為座席提供相關建議和建議供座席考慮。建議和建議基於呼叫方和座席之間的對話。

更常見的情況是，代理商缺乏對自己所服務的企業的產品和服務的深入瞭解。Agent Answers可增強您的體驗，因為及時的建議可提高座席的響應能力。企業可以削減培訓成本和時間。

此外，CCE 12.6還引入了呼叫記錄服務，通過使用人工智慧(AI)和自然語言理解(NLU)為座席提供幫助。這些服務可用於Cisco Finesse案頭小工具中的代理。Call Transcript小工具將正在進行的對話動態轉換為文本，並將文本呈現給座席以即時檢視和參考。

注意：在此版本中僅支援Google自然語言處理(NLP)。

註：只有VCUBE支援此功能，並且需要CVP 12.6 ES6才能支援座席應答會議和傳輸。

設定

Dialogflow專案

需要建立Google Dialogflow代理，並且需要新增知識庫，然後才能啟動Agent Answers配置。你需要Google服務帳戶、Google專案和Dialogflow虛擬代理。然後，可以將知識庫新增到Dialogflow虛擬代理中。

什麼是對話流？

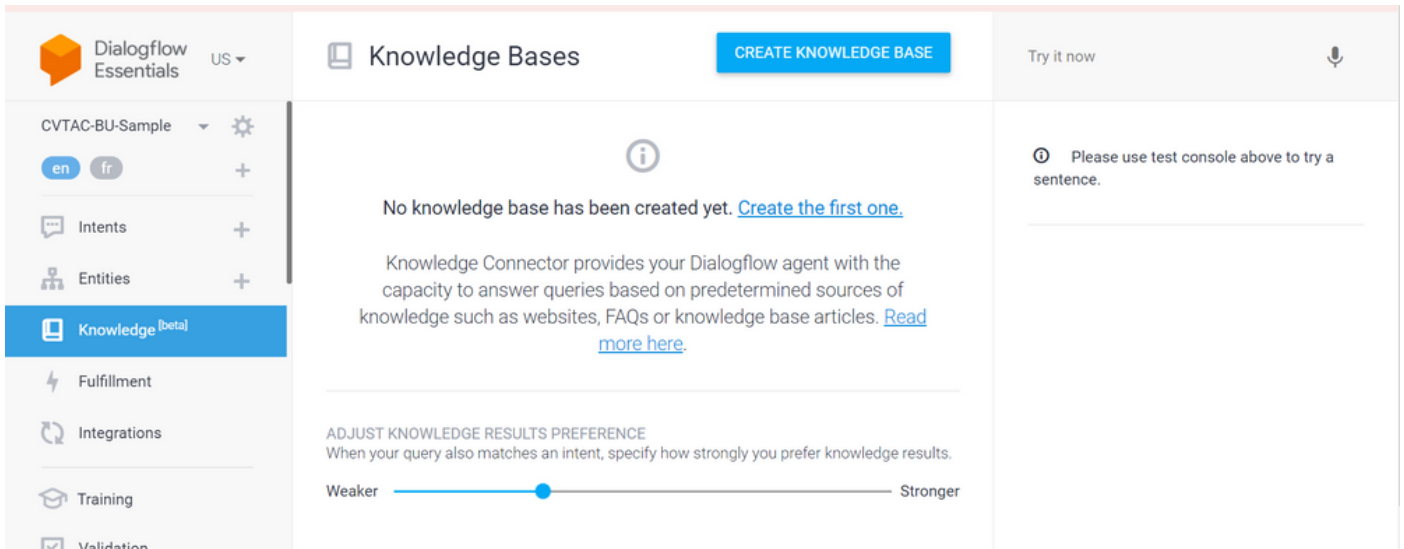
Google Dialogflow是一個對話使用者體驗(UX)平台，為裝置、應用和服務實現品牌獨特的自然語言互動。換句話說，Dialogflow是一個提供NLP/NLU (自然語言理解) 服務的框架。Cisco與Google Dialogflow for Cisco Virtual Agent and for Agent Answers and Transcript整合。

這對您意味著什麼？也就是說，您基本上可以在Dialogflow上建立虛擬代理，然後將其與Cisco Contact Center Enterprise整合。

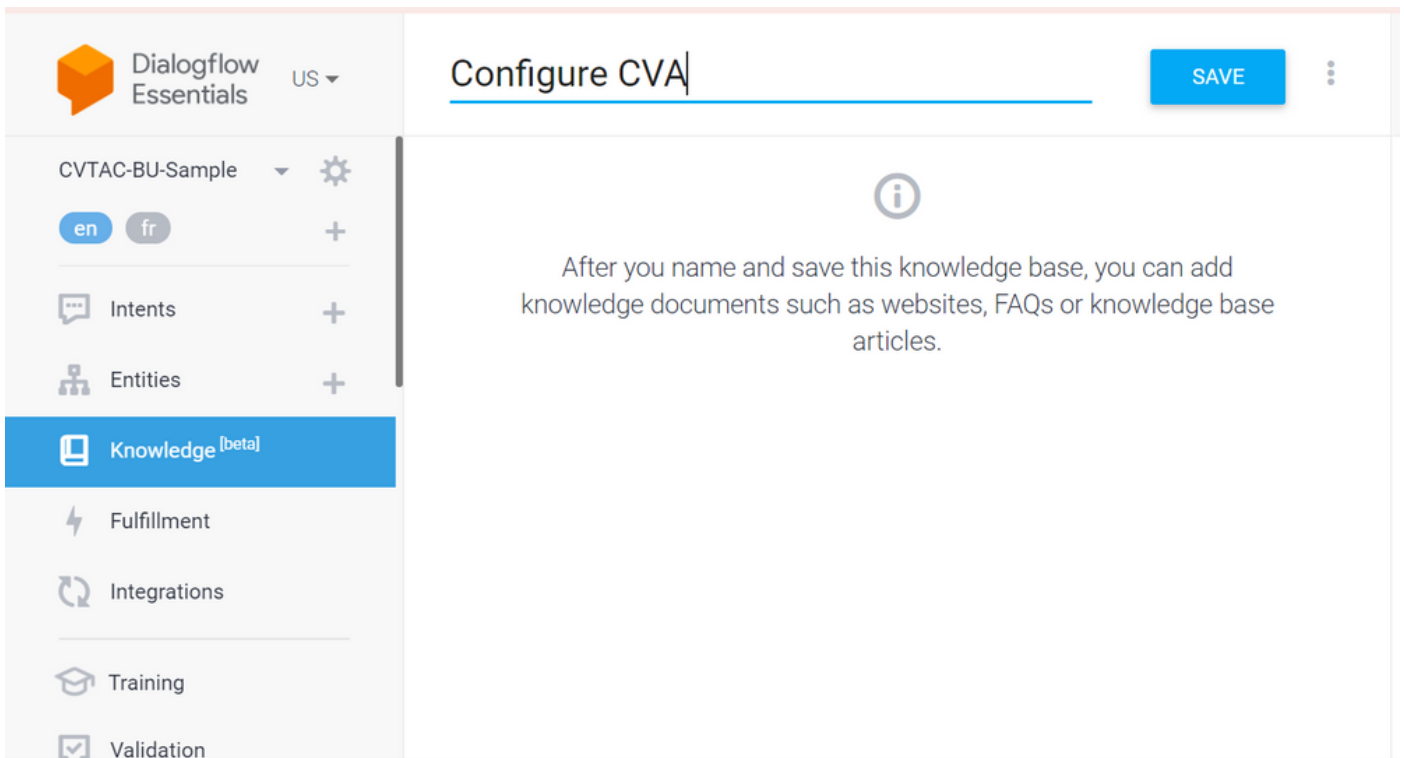
如果您需要有關如何建立虛擬代理或Dialogflow專案的資訊，請訪問：[配置CVP CVA](#)

以下是將知識庫新增到虛擬助理語音(VAV)(也稱為思科虛擬代理(CVA))的步驟。

步驟1.登入到Dialogflow Console，選擇代理並按一下**Knowledge**: [Dialogflow Console](#)



步驟2. 在「知識庫」(Knowledge Bases)頁面上，按一下**建立知識庫**，命名知識庫，然後按一下**儲存**。



步驟3. 向剛建立的知識庫新增文檔或連結。按一下**Create the first one**。

Dialogflow Essentials US

CVTAC-BU-Sample

en fr

Intents

Entities

Knowledge [beta]

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

Configure CVA

SAVE

No knowledge document has been created yet. [Create the first one.](#)

Knowledge documents are articles or FAQs that your Dialogflow agent can use to generate responses to user queries. [Read more here.](#)

Responses

Execute and respond to the user

Respond to your users with a simple

步驟4.在「建立」頁面上，鍵入文檔名稱，選擇「知識」型別、Mime型別和資料來源。

Document Name *

CVA Config doc 1

Knowledge Type *

FAQ

Mime Type *

text/html

DATA SOURCE

File on Cloud Storage

gs://bucket-name/object-name

URL

http://www.example.com/faq *

Upload file from your computer

SELECT FILE

Enable Automatic Reload

步驟5.按一下「CREATE」。

Knowledge Type *

FAQ

Mime Type *

text/html

DATA SOURCE

File on Cloud Storage

gs://bucket-name/object-name

URL

http://www.example.com/faq *

https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/unified-customer

Upload file from your computer

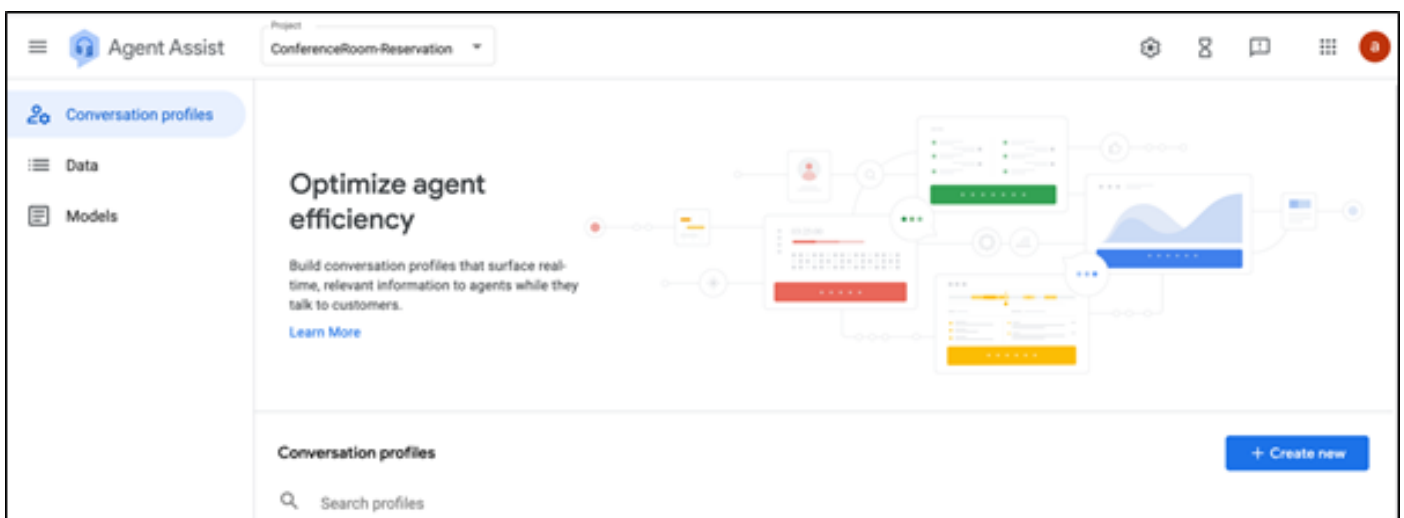
SELECT FILE

Enable Automatic Reload ?

CREATE

步驟6. 建立Google AI配置檔案。

1. 更新Dialogflow代理的KB或FAQ後，登入[Google Agent Assist](#)，然後選擇用於KB/FAQ的專案。
2. 選擇**Conversation profiles**並按一下**Create new**，如下圖所示。



3. 在建立對話配置檔案時更新這些詳細資訊，然後按一下**建立**。

- 顯示名稱 — 為識別配置檔案提供任意名稱。
- 建議型別 — 根據您在Dialogflow使用者介面(DF UI)的「知識庫」(KB)頁籤中選擇的內容，按一下該選項。它必須是常見問題或文章。
- 執行此操作後，在DF UI頁面中建立的所有KB將自動出現在此處。選擇正確的一個。
- 已更新其他一些必填欄位(如情緒分析)或根據置信度閾值或最大建議等要求更新默認值。

The screenshot displays the 'New conversation profile' configuration interface in the Agent Assist tool. The page is titled 'New conversation profile' and is part of a project named 'ConferenceRoom-Reservation'. The left sidebar shows navigation options: 'Conversation profiles' (selected), 'Data', and 'Models'. The main content area includes the following sections:

- Display name:** A text input field containing 'TestConverstaionProfile' with a character count of 23/1024.
- Suggestion types:** A section with the instruction 'Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents'. It includes three checkboxes:
 - Smart reply: Surface pre-written responses.
 - Articles: Surface articles contextual to the conversation.
 - FAQs: Auto-surface answers to customer questions.
- Knowledge bases:** A dropdown menu showing 'MytestKB' with a search icon.
- Confidence threshold:** A slider set to 0.01. A note states: 'It is recommended to set it to 0.01 initially, then increase it incrementally until you are satisfied with your suggestions'.
- Maximum suggestions:** A text input field set to 3.

Retrieval method
Select how suggestions should be surfaced

Inline suggestions (API response)

Pub/Sub messages

Sentiment analysis
Inspect messages from the agent and end customer and identify the prevailing emotional opinion within the text

Enable sentiment analysis

Choose to use Dialogflow
You can leverage models created in Agent Assist to create a Dialogflow virtual agent

Enable virtual agent

Create **Cancel**

- 現在，對話配置檔案將顯示在座席助手URL上。
- 複製整合ID。按一下**Copy to Clipboard**。稍後將在控制中心配置中使用此功能。



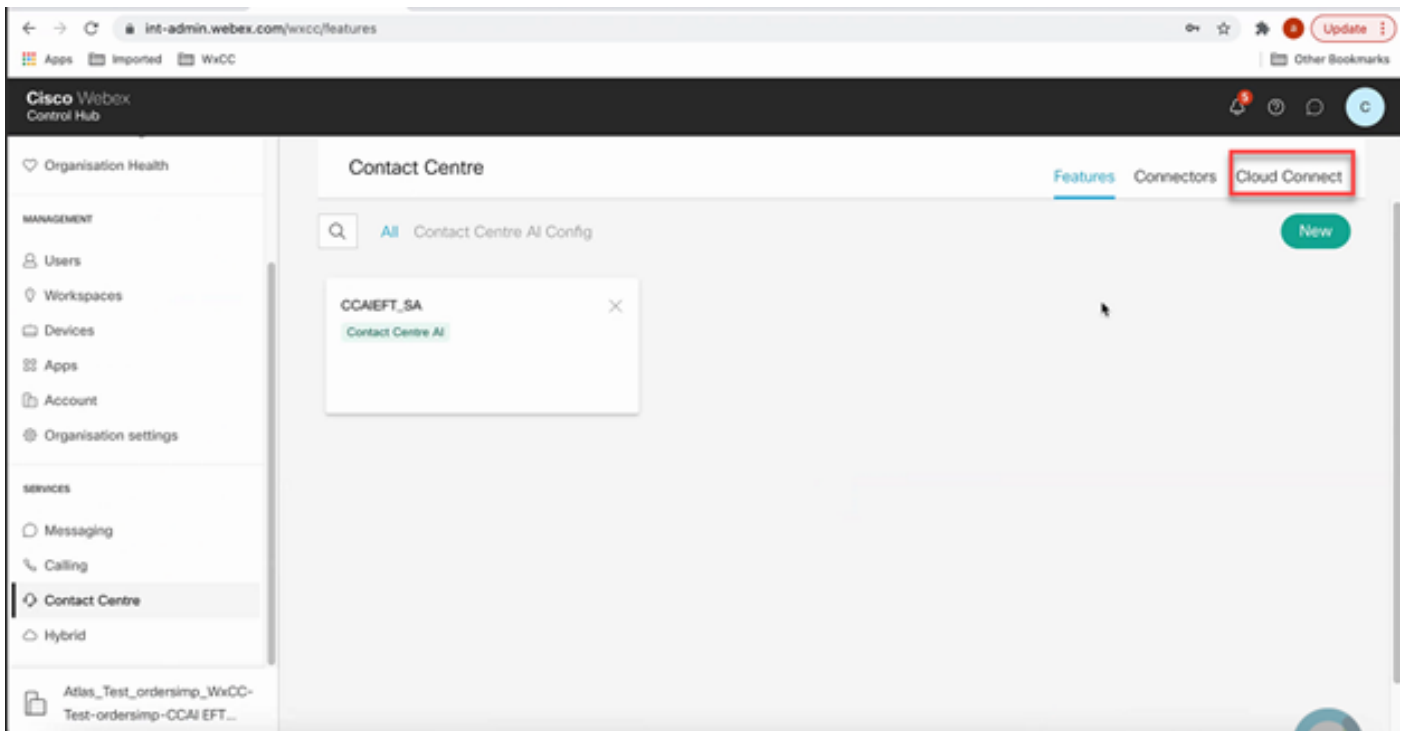
註：呼叫記錄不需要Dialogflow配置

Webex控制中心組態

在控制中心的Cisco Webex控制中心中建立**CAI配置**。CCAI配置利用CAI聯結器來呼叫CAI服務。有關詳細資訊，請訪問[Webex幫助中心的配置聯絡中心AI文章](#)

步驟1. 確保已安裝Cloud Connect發佈者和訂閱者。有關詳細資訊，請訪問[思科統一聯絡中心企業版](#)中的安裝雲連線部分 [安裝和升級指南](#)。

步驟2. 登入到Webex Control Hub。導航到聯絡中心，然後點選**Cloud Connect**。



步驟3.在「雲連線」視窗中，輸入主雲連線的名稱和完全限定域名(FQDN)。

Add Cloud Connect Cluster

Display Name

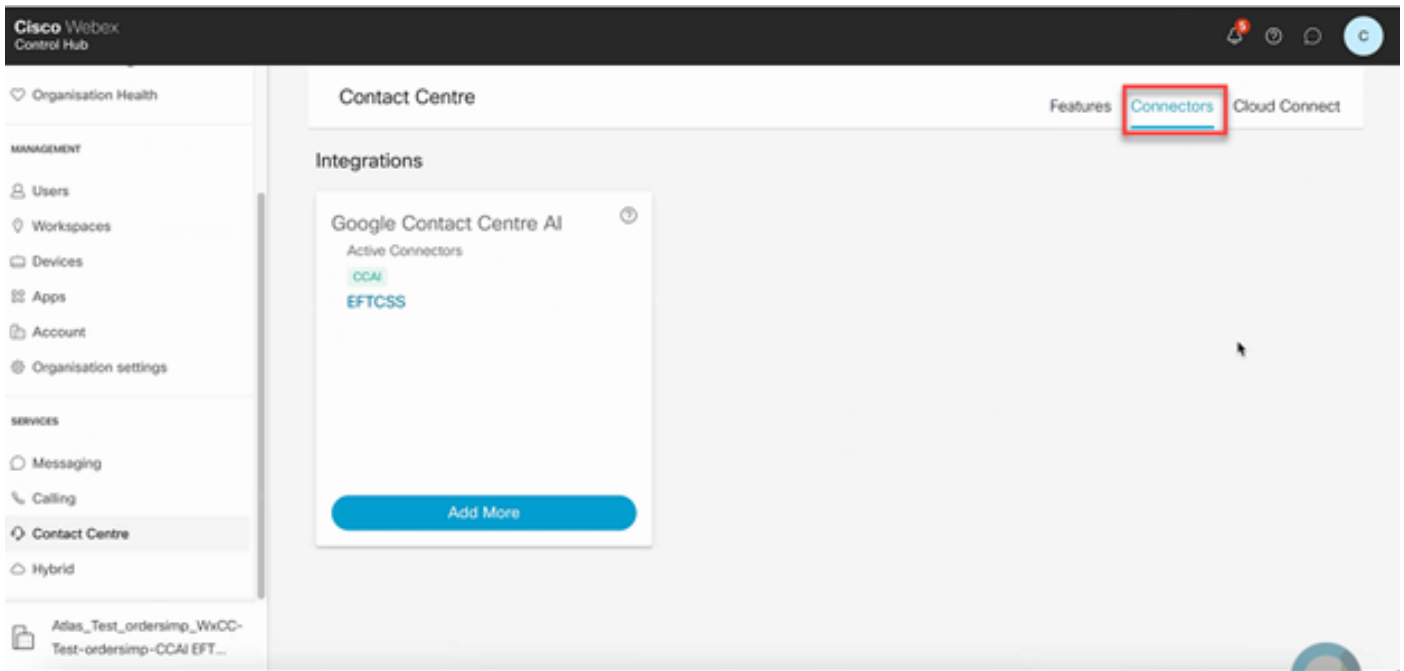
Display Name of the on-premises Cloud
Connect cluster which is being
Registered to the cloud

FQDN

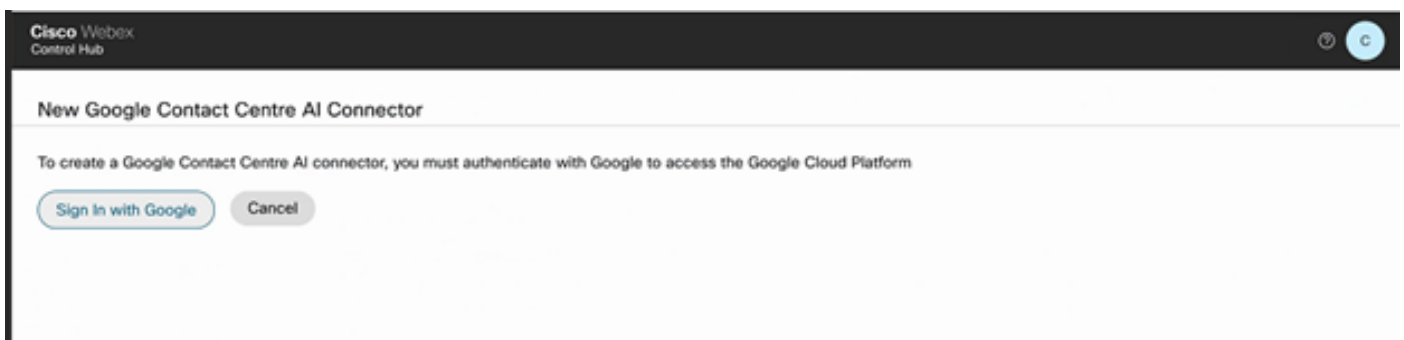
Enter the FQDN of primary Cloud
Connect node from the deployment
being Registered

步驟4.在「雲連線」視窗中，輸入主雲連線的名稱和FQDN，然後按一下註冊。

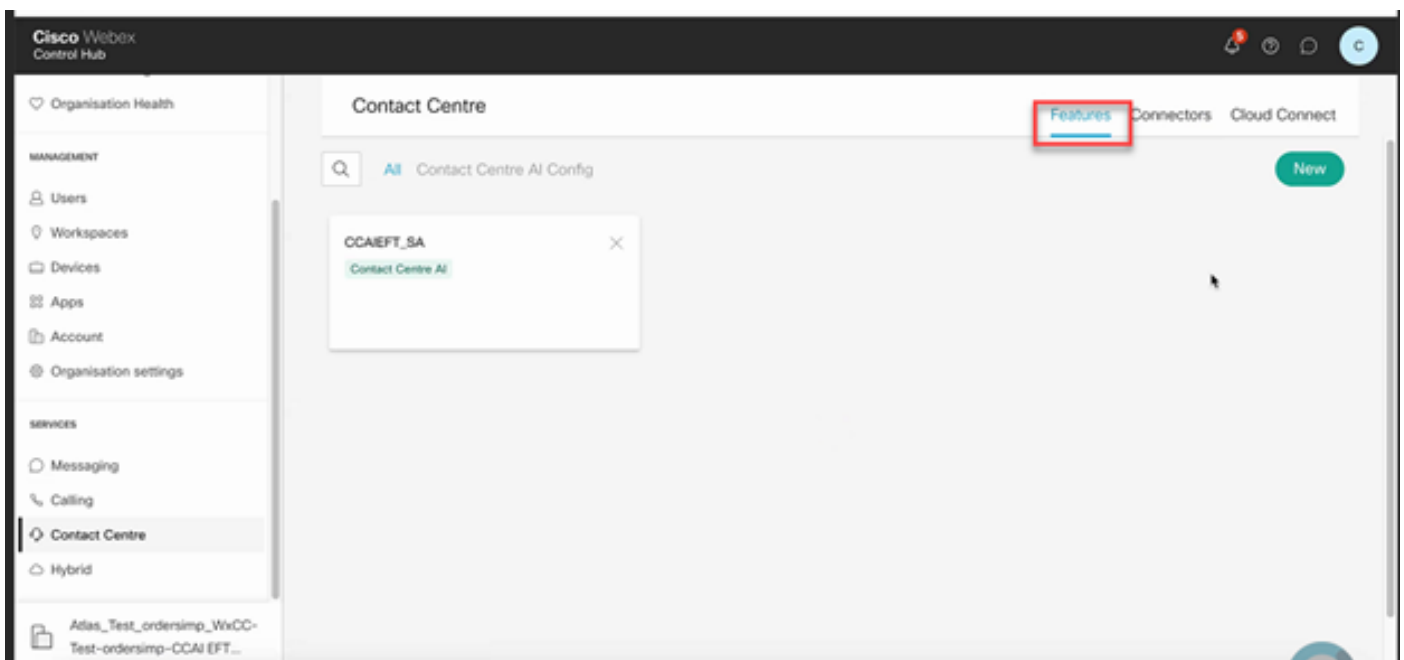
步驟5.新增連結器。在「Contact Center (聯絡中心)」視窗中，選擇「Connectors(連結器)」頁籤。



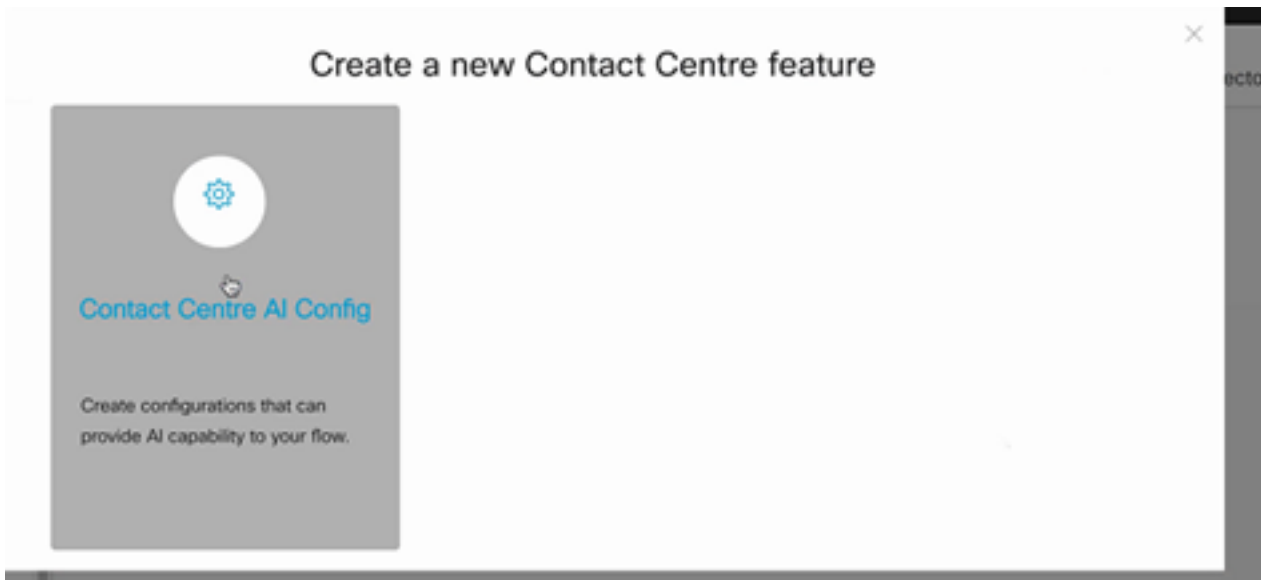
步驟6.如果已經新增了一個連結器，並且需要再新增一個連結器，請按一下「新增更多」。使用 Google 登入並繼續執行說明。



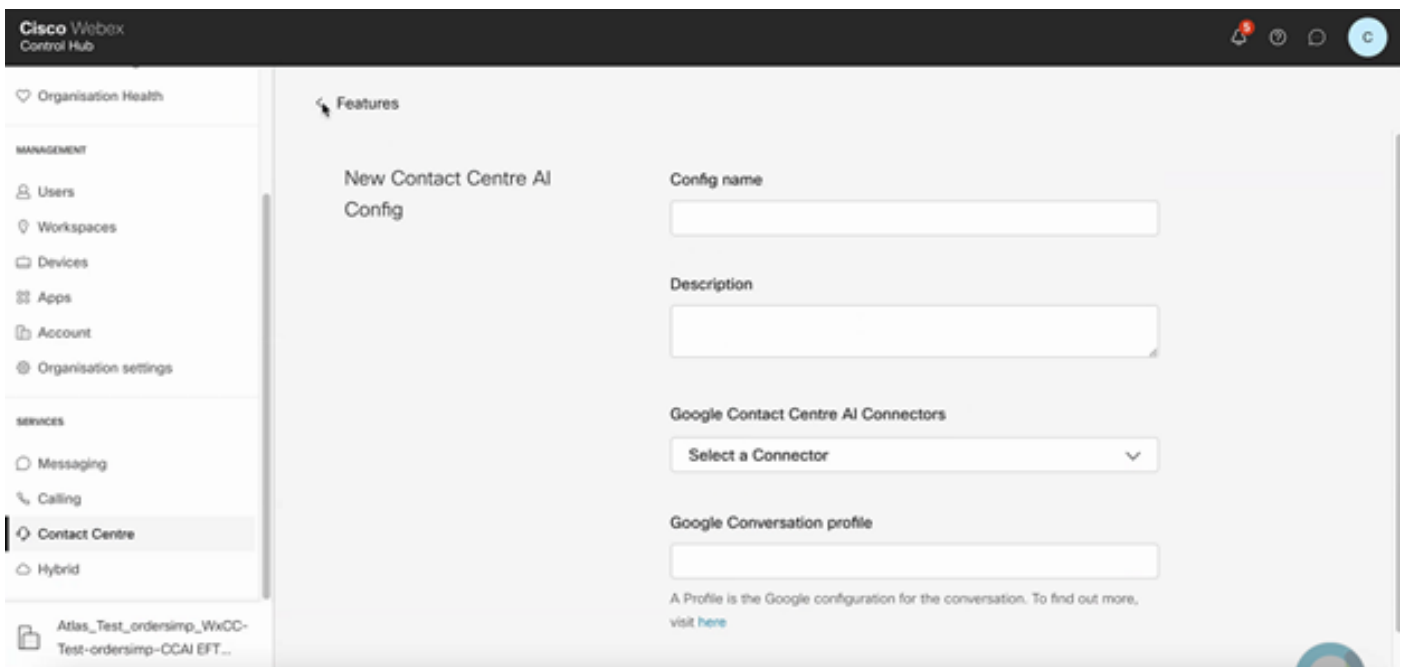
步驟7.現在新增功能。在「Contact Center」頁面上，按一下Features，然後按一下New。



步驟8.您現在位於「建立新聯絡中心功能」頁面中。按一下Contact Center AI Config。

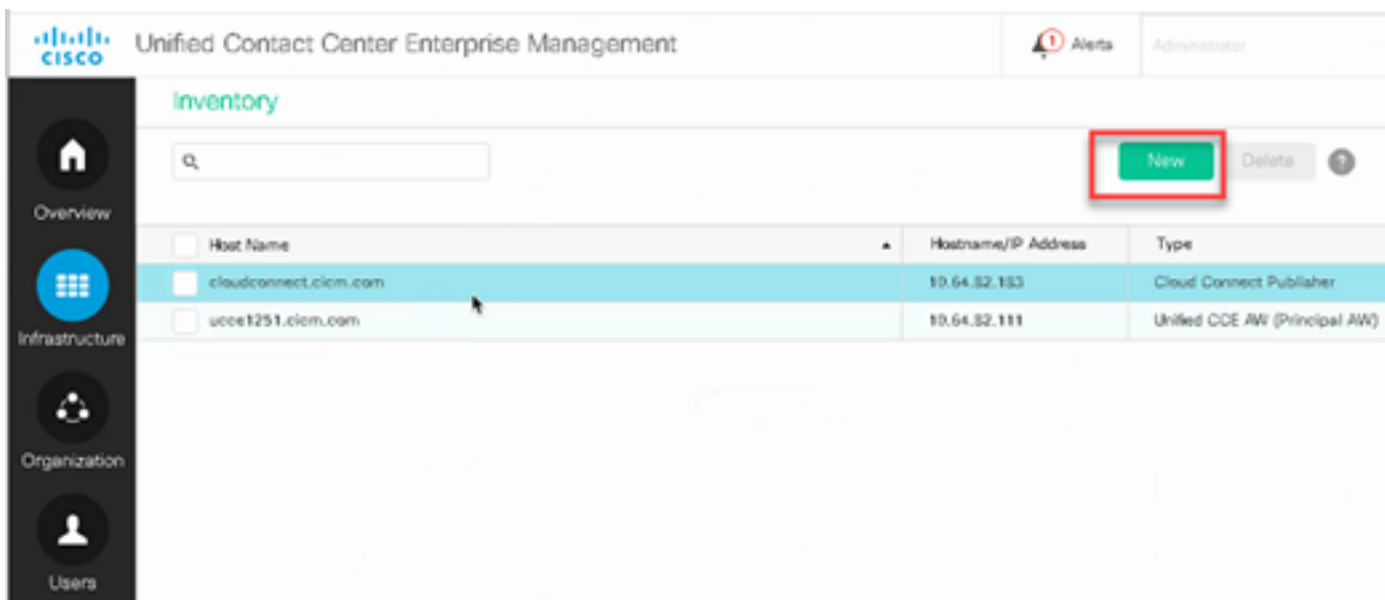


步驟9.提供功能資訊，選擇已新增的連結器並建立Google配置檔案。

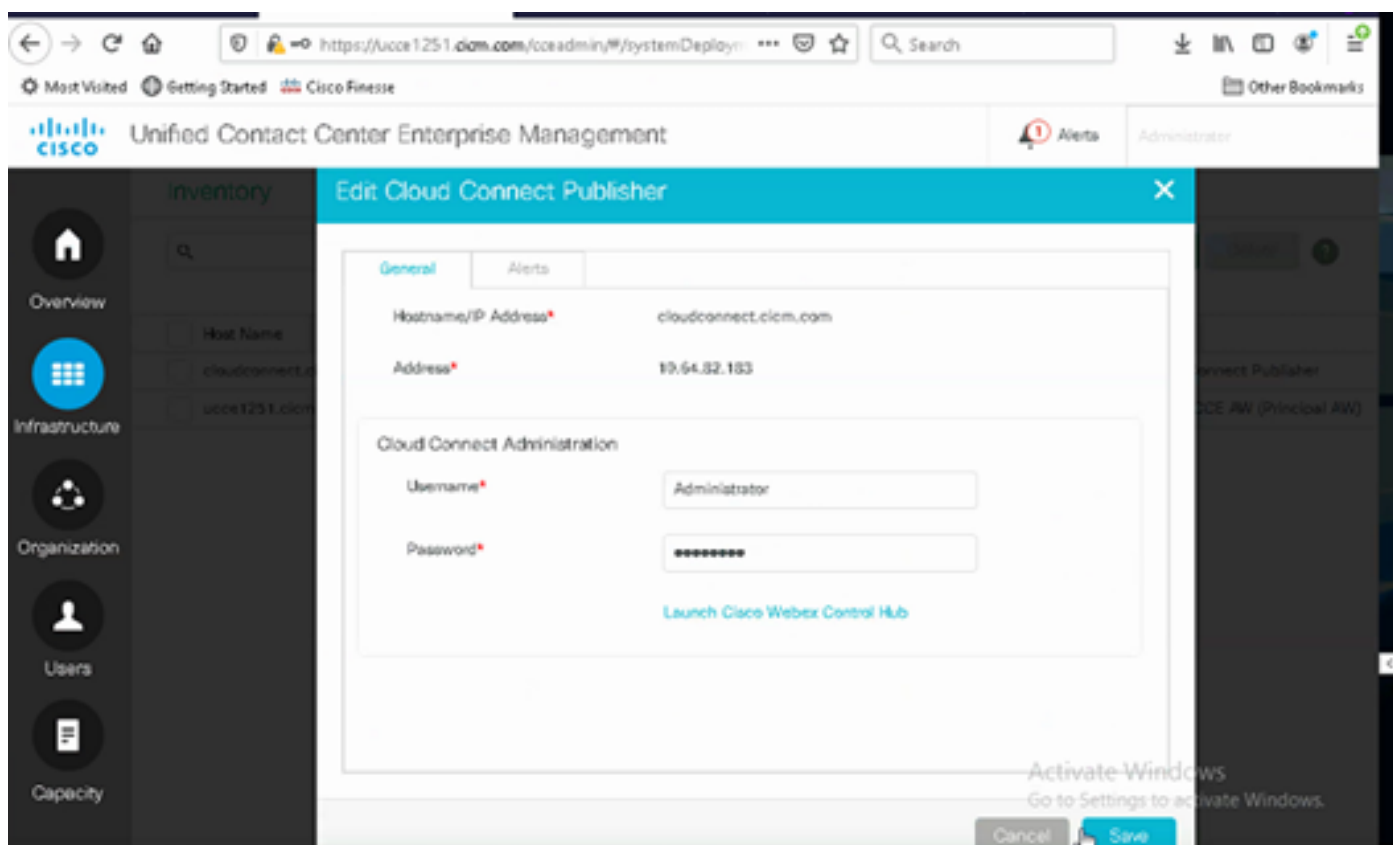


CCE配置

步驟1.在UCCE AW上，開啟Cisco Web Administration工具並導航到Inventory。按一下「New」。



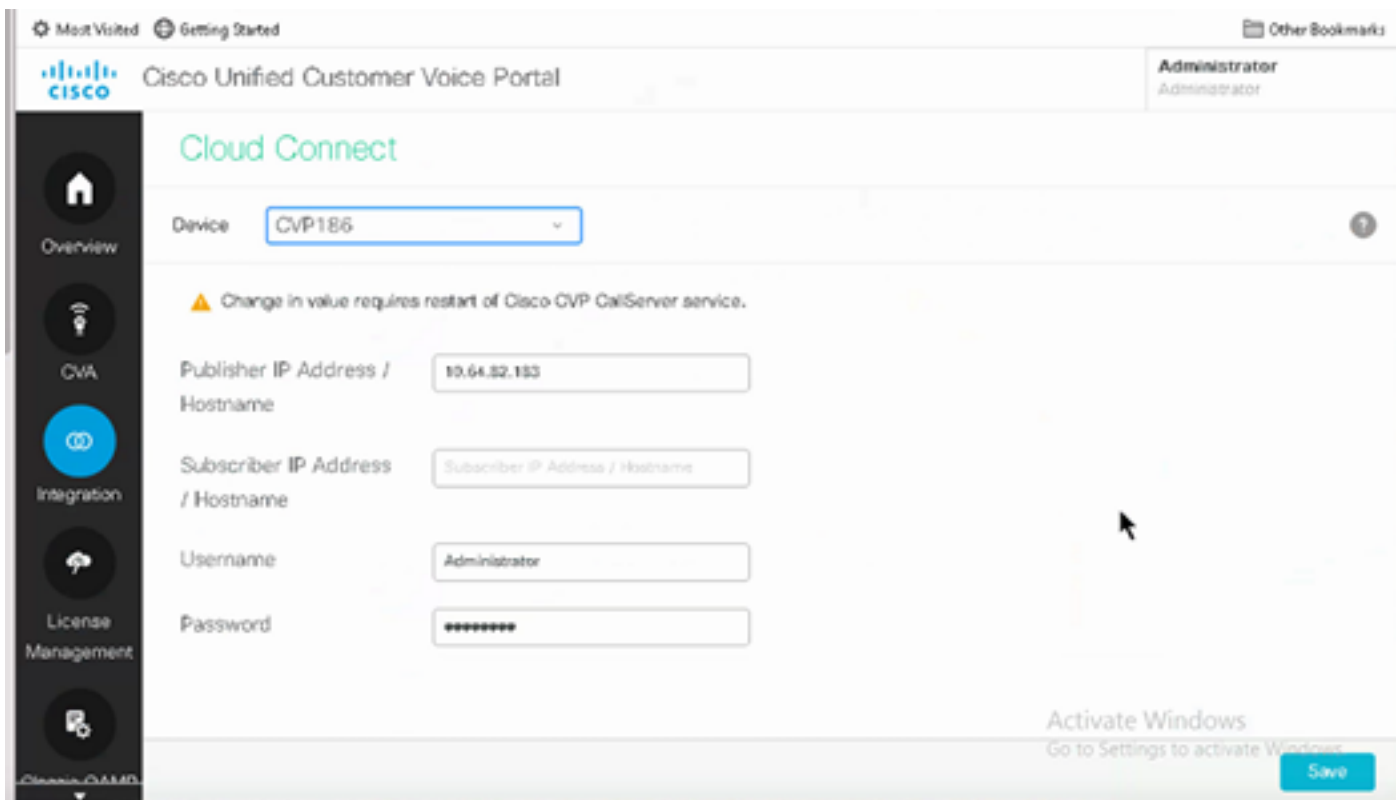
步驟2. 新增雲連線並提供FQDN和憑據。



注意：有關PCCE證書交換的資訊，請參閱以下文檔：[PCCE解決方案中的自簽名證書和SPOG管理PCCE元件證書](#)。有關UCCE的資訊，請參閱[在UCCE上交換的自簽名證書](#)。

步驟3. 在CVP操作控制檯(OAMP)中配置雲連線。有關詳細資訊，請訪問[Cisco Unified Customer Voice Portal](#)管理指南中的[配置CVP裝置用於雲連線](#)部分。

注意：這僅適用於UCCE。PCCE不需要此步驟。

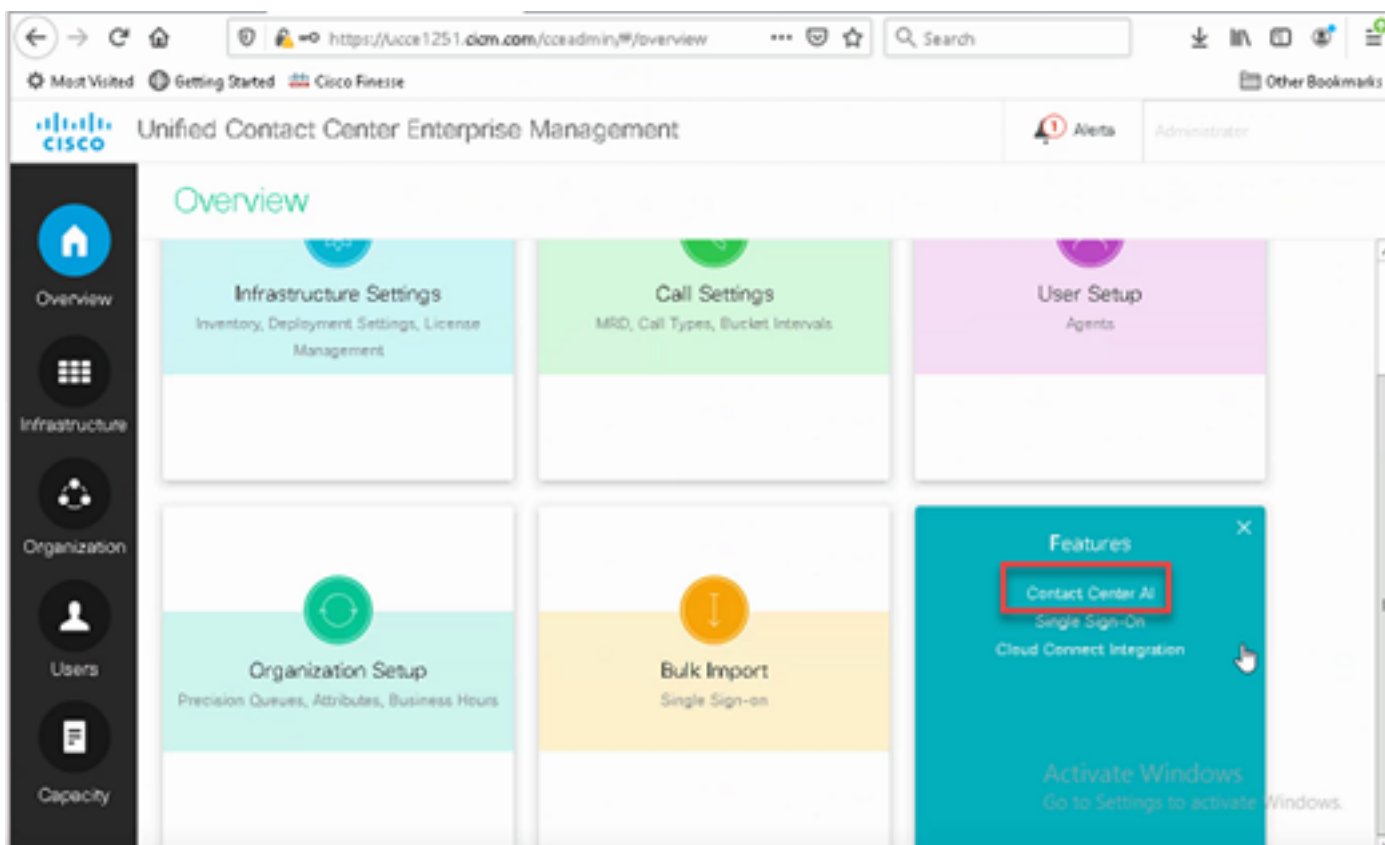


步驟4.將Cloud Connect證書匯入CVP伺服器。有關詳細資訊，請訪問配置中的將雲連線證書匯入統一CVP金鑰庫部分 [Cisco Unified Customer Voice Portal指南](#)。

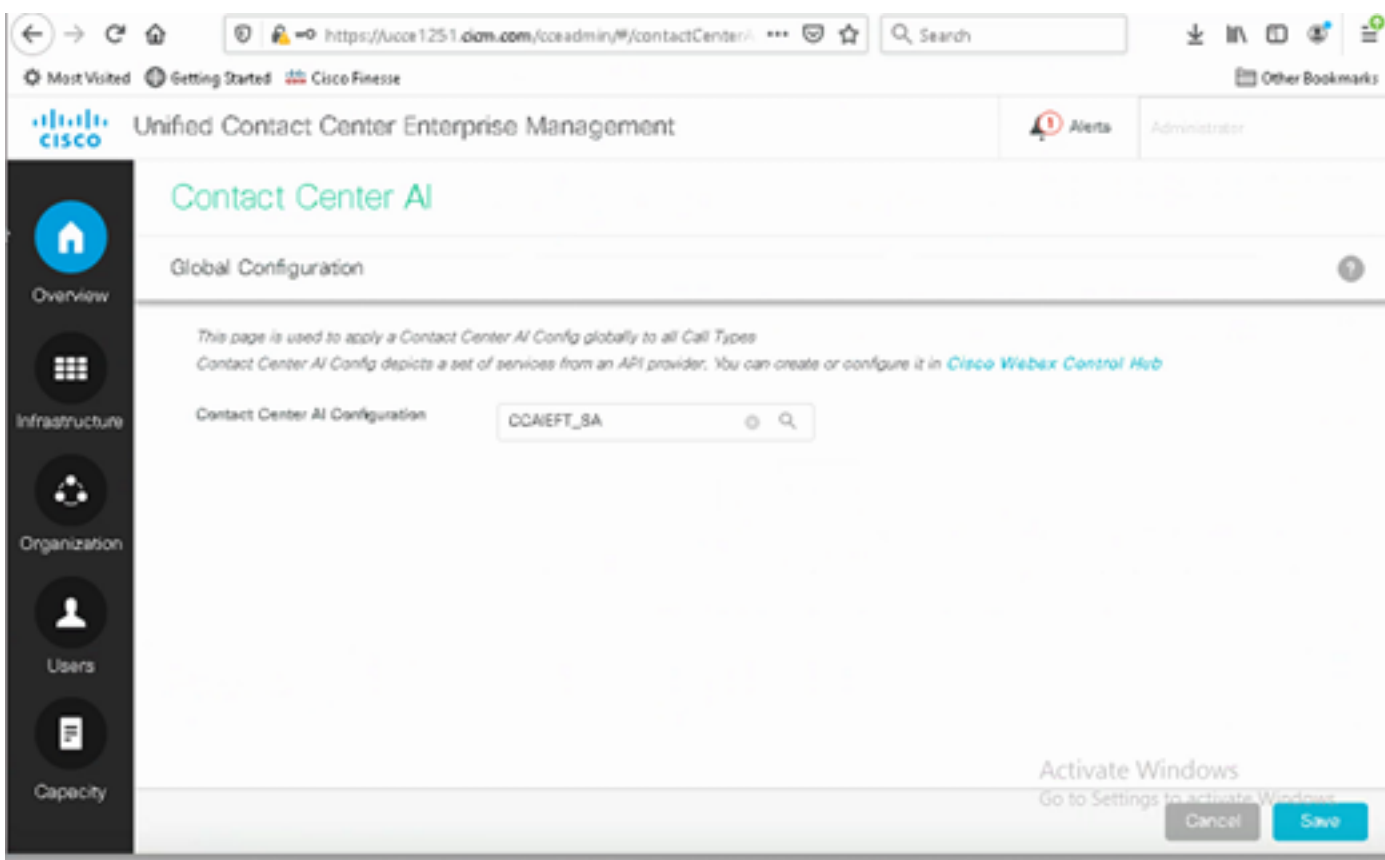
步驟5.在Unified CCE管理控制檯中，執行此操作以關聯所有呼叫型別的CAI配置：

注意：確保PCCE上的AW(SPOG)和UCCE上的OAMP與*.wbx2.com和*.ciscoccservice.com有開放通信

1. 在AW Web管理工具上，導航到功能並選擇聯絡中心AI。

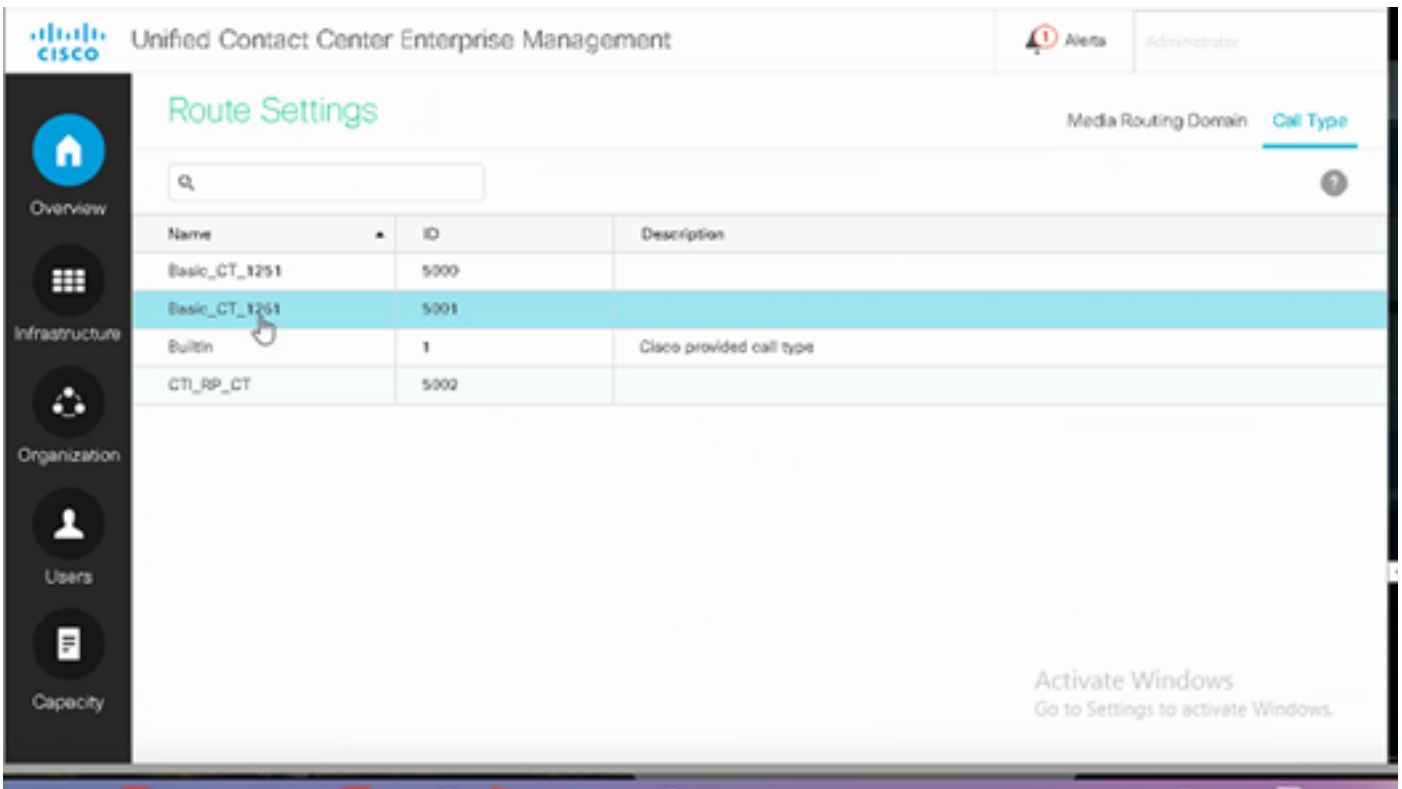


2. 在「聯絡中心AI」頁面上，選擇之前在「控制中心」中配置的CAI。

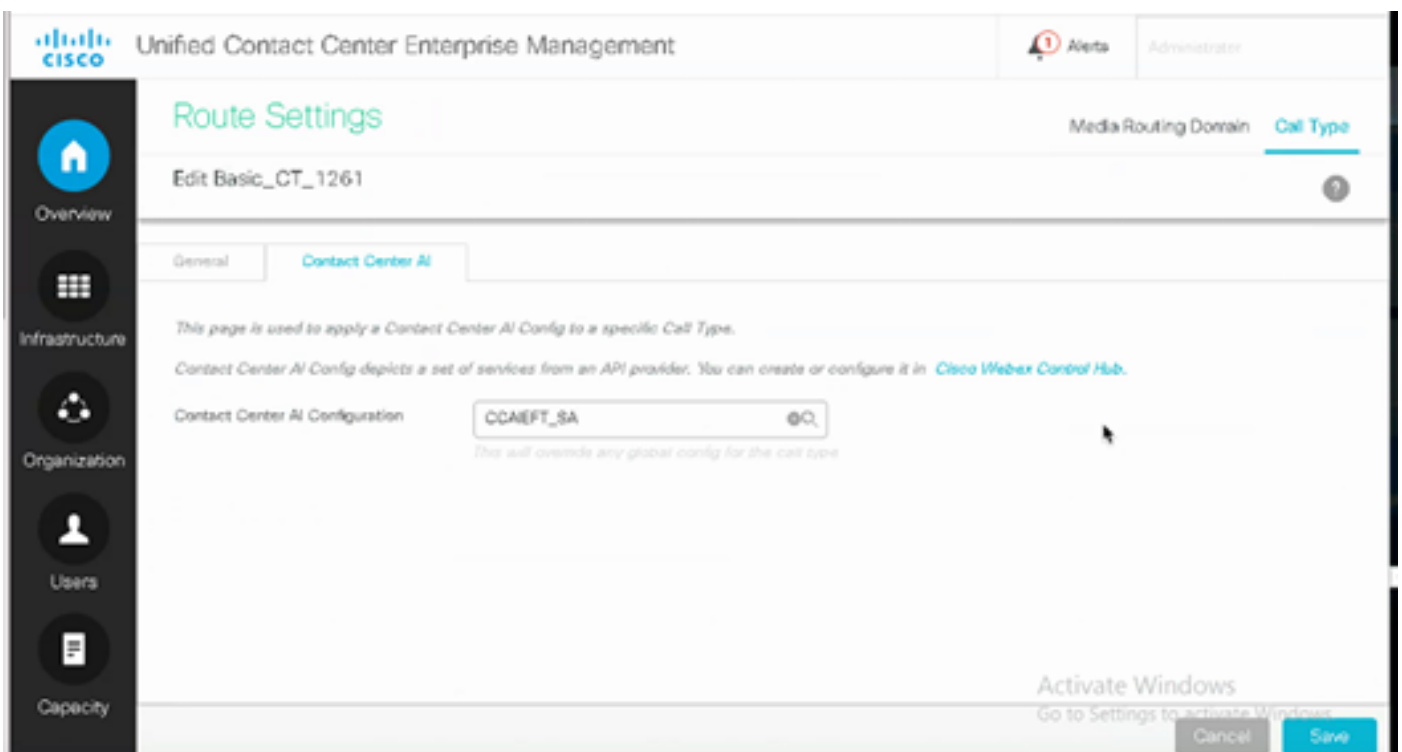


步驟6. 要僅將CCAI配置應用於呼叫型別的子集或覆蓋特定呼叫型別的全域性配置，請執行以下操作：

1. 在「Web管理」工具中，導航到「路由設定」，然後選擇「呼叫型別」。



2.按一下「聯絡中心AI」選項卡，然後選擇在控制中心上配置的聯絡中心AI。



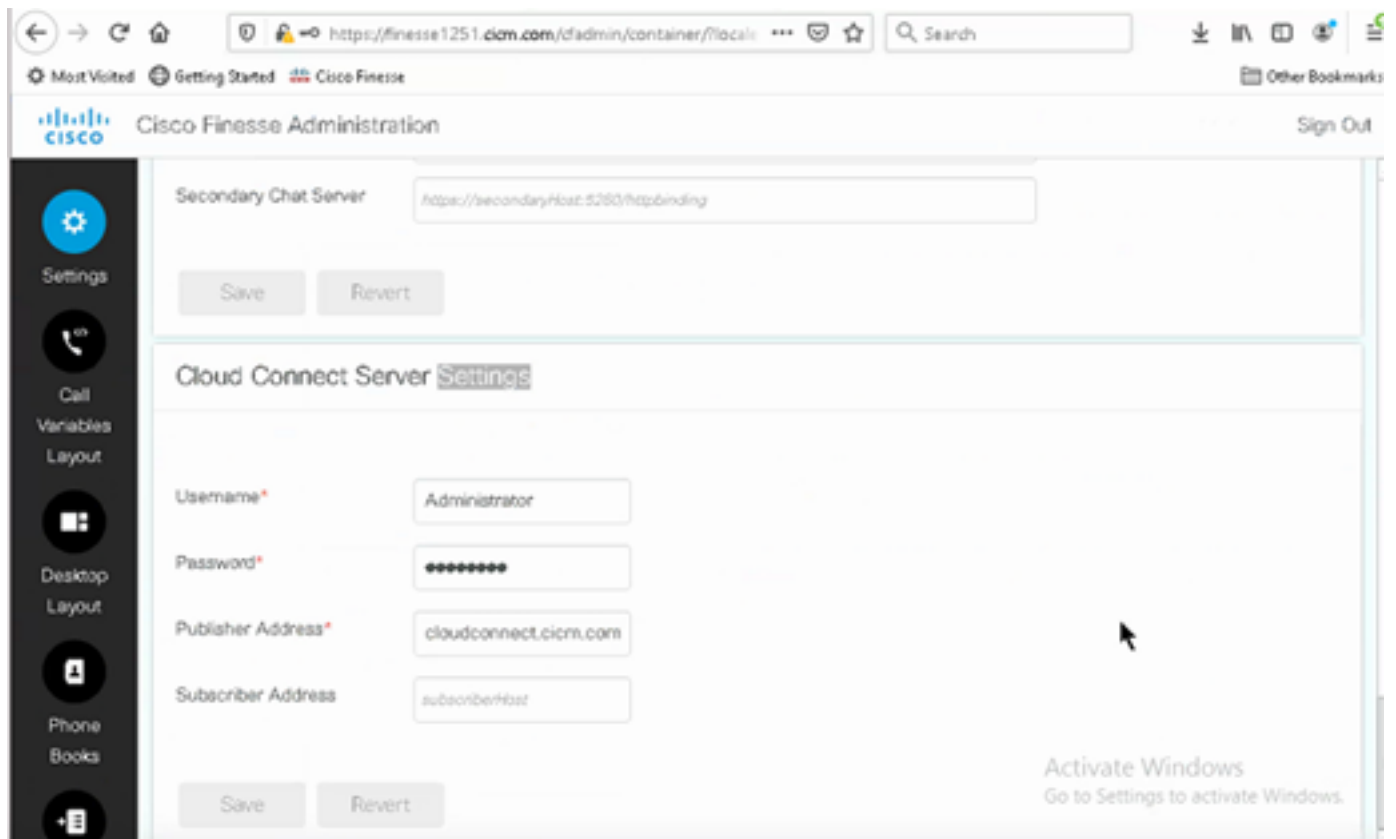
Finesse配置

注意：步驟1至3僅適用於UCCE。對於PCCE，從步驟4開始。

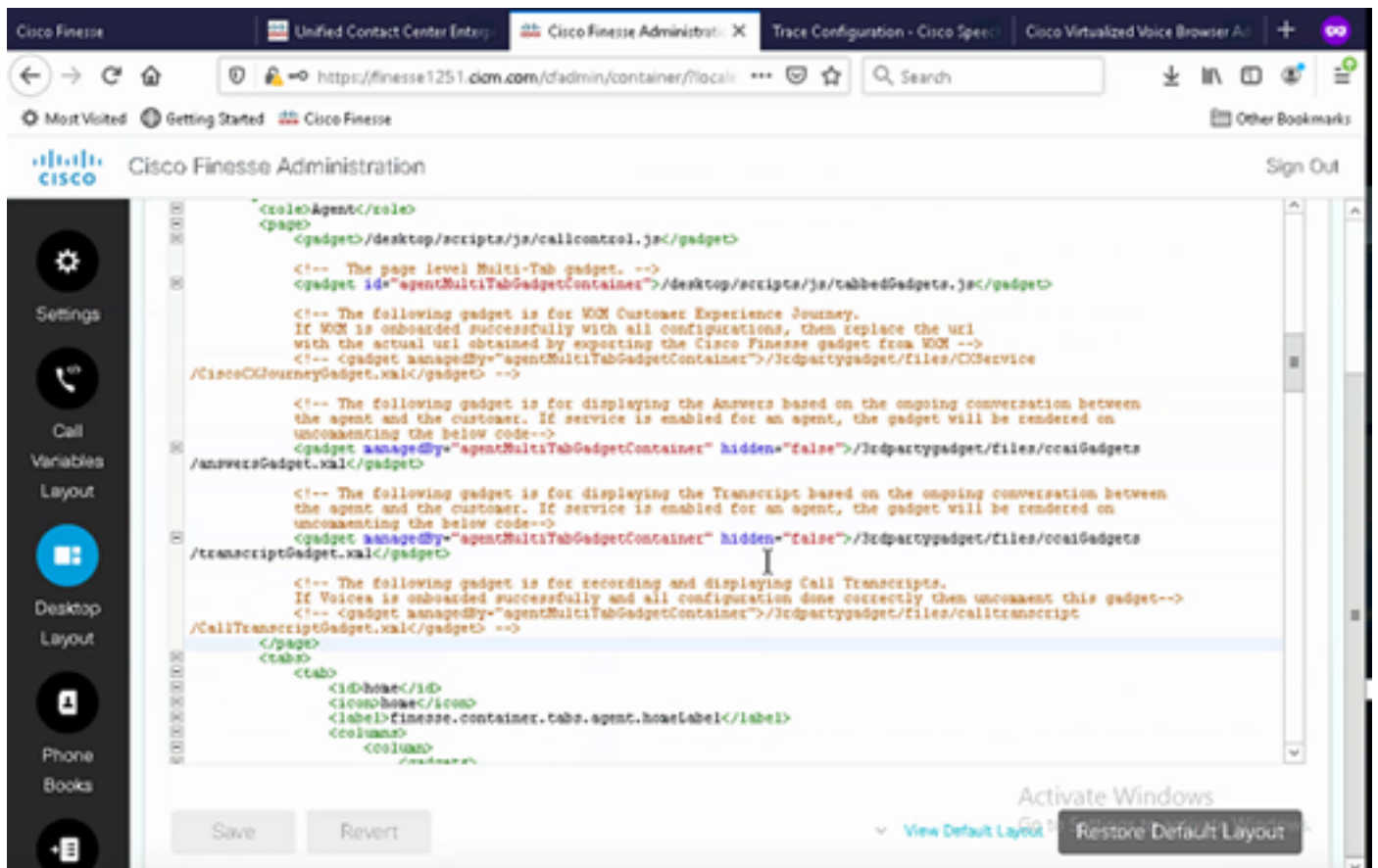
步驟1.在Cisco Finesse上調配雲連線。有關詳細資訊，請訪問[Cisco Finesse管理指南](#)中的Cloud Connect Server Settings主題。

步驟2.開啟Finesse Admin頁面，導航到設定和Cloud Connect。

步驟3.在「雲連線伺服器設定」中，提供發佈者和訂閱者的憑據和FQDN。

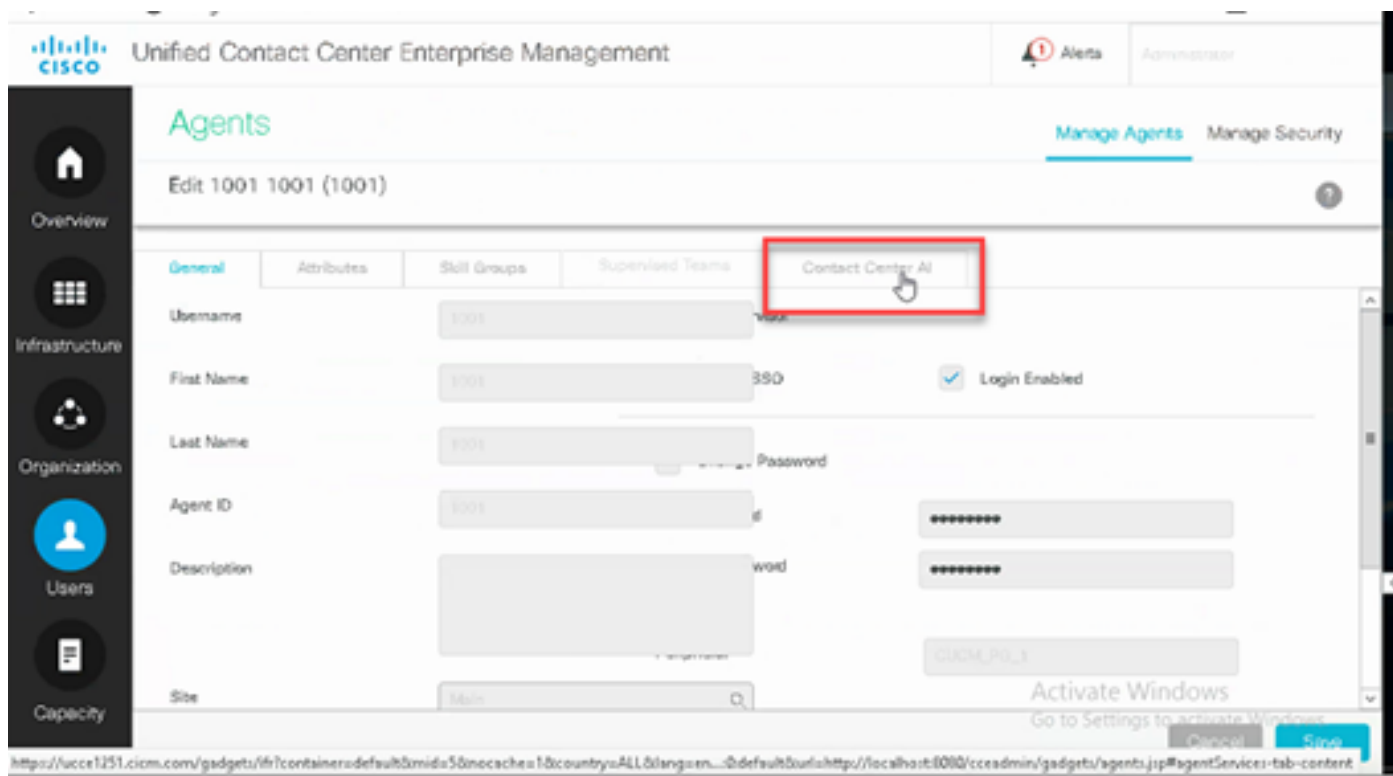
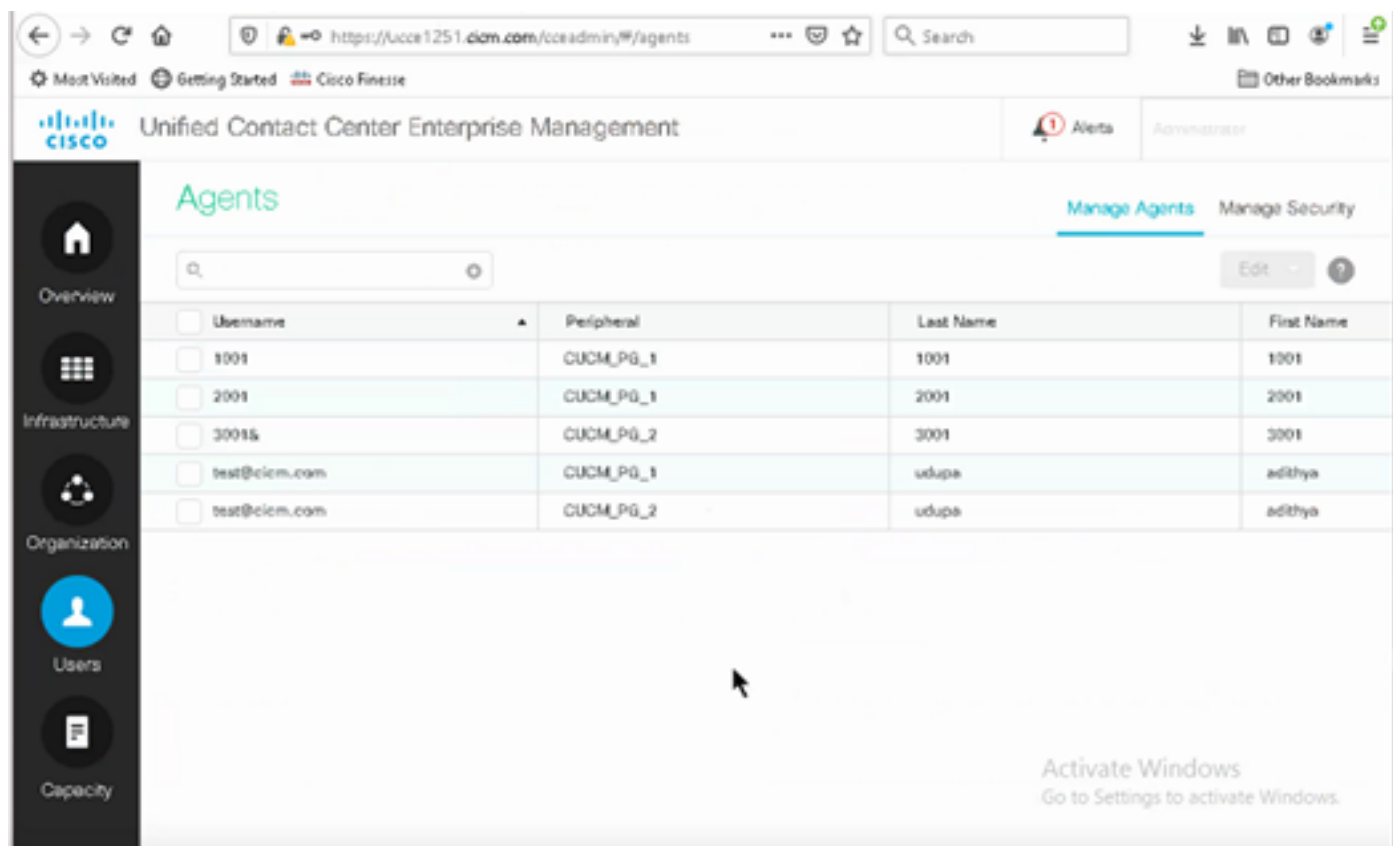


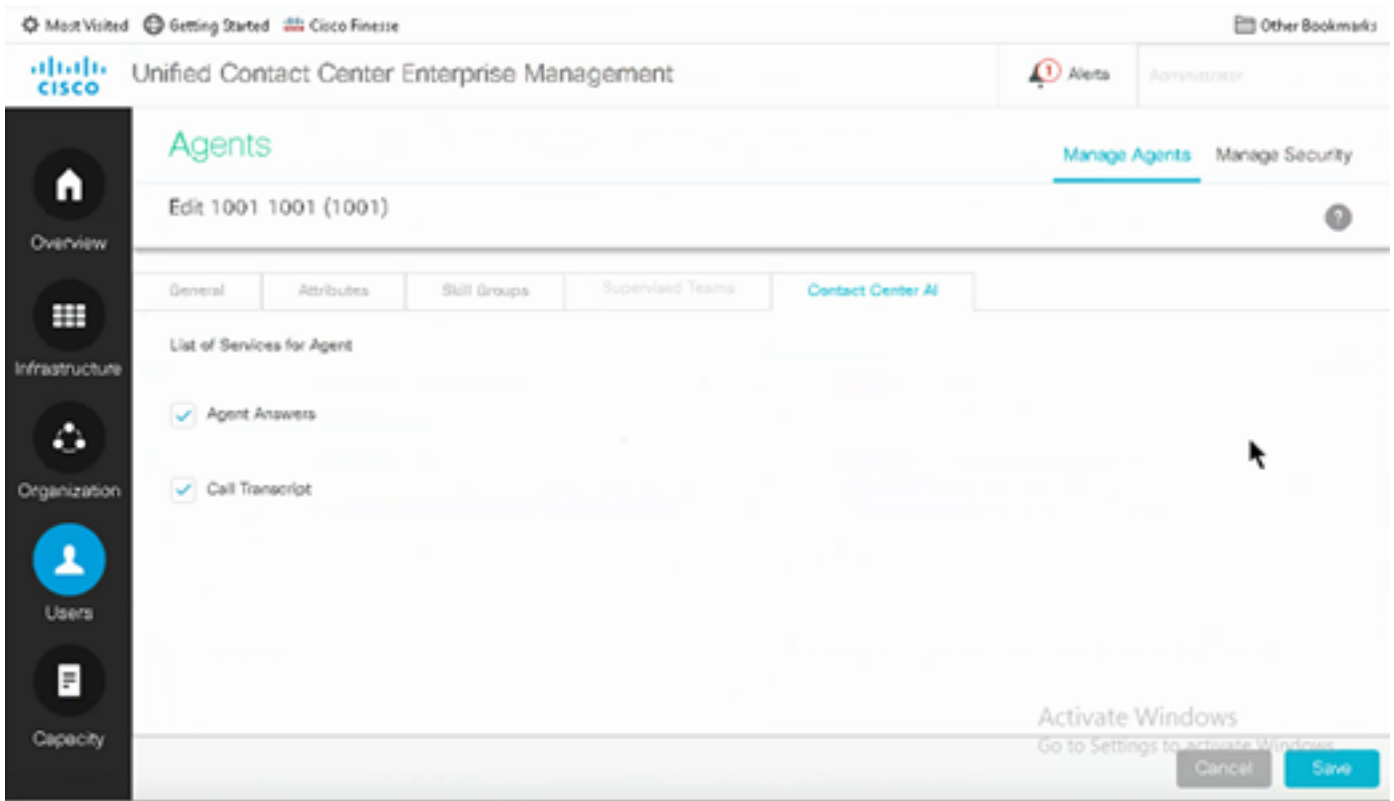
步驟4.在Finesse案頭佈局上新增Agent Answers小工具。在Cisco Finesse管理頁面上，按一下 Desktop Layout，然後刪除與Agent Answers相關的小工具資訊上的註釋。



步驟5.在「CCE管理」(CCE Administration)頁面上，選擇「代理」(Agent)，然後在「管理代理」

(Manage Agent)上啟用CAI服務。啟用後，「座席應答」小工具將顯示在「首頁」頁籤上，並在呼叫期間顯示相關文章和建議。有關如何使用該小工具的詳情，請訪問[聯絡中心AI小工具指南](#)。只有當小工具配置為Cisco Finesse中的多頁籤小工具時，小工具才能自動隱藏/取消隱藏和通知功能。有關詳細資訊，請訪問[Cisco Finesse管理指南](#)中的代理應答小工具。





VCUBE和CVP配置

步驟1.在VCUBE上，進入配置模式。

Config t

步驟2.建立語音類SIP配置檔案以在INVITE消息中新增呼叫資訊SIP報頭，供CVP傳送分叉請求。

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

步驟3.建立媒體流服務配置檔案。

```
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
secure-ciphersuite aes-128-cbc-sha  ! optional, VCUBE advertises all cipher suites if not
specified.
```

步驟4.將媒體流服務配置檔案關聯到媒體類。

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

步驟5. 將sip和媒體配置檔案新增到指向CVP的傳出撥號對等體。

```
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
```

步驟6.僅當CUBE支援SIP資訊分叉時，在CVP伺服器sip.properties檔案中將**SIP.UseSIPINFFOForking**設定為**true**。如果CVP傳送SIP INFO Forking請求時CUBE響應「415不支援的媒體型別」錯誤，請將此引數**SIP.UseSIPINFFOForking**保留為預設值(false)。

驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。

相關資訊

- [12.6](#)
- [12.6](#)
- [- Cisco Systems](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。