

# CCE Agent Antwoorden en Call Transcripts configureren met Google Agent Assist

## Inhoud

---

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Configureren](#)

[Configuratievereisten](#)

[Google Agent Assist](#)

[Een kennisbank creëren](#)

[Een gespreksprofiel maken](#)

[Configuratie van Webex Control Hub](#)

[Configuratie van CCE](#)

[Configuratie van Finesse](#)

[Configuratie CUBE en CVP](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

---

## Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u de Agent Answers en transcripties, die zijn geïntegreerd met Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI), in Contact Center Enterprise (CCE) kunt configureren.

Bijgedragen door Ramiro Amaya en Carlos Angulo Mireles, Cisco TAC Engineers en Adithya Udupa, Anjum Jeelani en Raghu Guvvala, Cisco Engineers.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCS) release 12.6.2
- Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCE) release 12.6.2
- Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Finesse 12.6.2

- Cisco Unified Border Element (CUBE) of spraakgateway (GW)
- Google Agent Assist
- Control Hub
- CCE Admin Data Server (AW)
- CSVP-portal voor bewerkingen en beheer (OAMP)

## Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

- UCS release 12.6.2
- CVP 12.6.2 ES15
- Cisco Finesse 12.6.2
- Google Agent Assist
- Control Hub
- VCUBE - Cisco IOS XE Bengaluru 17.12.1a



Opmerking: raadpleeg voor ondersteuning van CUBE / VCUBE Cisco IOS-versie de nieuwste PCE/UCCE-functiehandleiding en compatibiliteitsmatrix

---

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

## Achtergrond

CCE 12.6 omvat de nieuwe functie Agent Answers, die medewerkers relevante suggesties en aanbevelingen in real time biedt. Deze suggesties en aanbevelingen zijn gebaseerd op het gesprek tussen de beller en de medewerker.

Vaak ontbreekt bij medewerkers diepgaande kennis over de producten en services die het bedrijf aanbiedt. Agent Answers verbetert uw ervaring omdat de tijdige suggesties de mogelijkheid van de agent om te reageren verbeteren. Zo hoeven bedrijven minder tijd en geld te steken in training.

Daarnaast biedt CCE 12.6 ook gesprekstrascripten die de medewerkers kunnen bijstaan met kunstmatige intelligentie (AI) en begrip van natuurlijke taal (NLU). Deze services zijn voor medewerkers beschikbaar als desktop-gadgets in Cisco Finesse.

De gesprekstrascriptie-gadget converteert het lopende gesprek dynamisch naar tekst en geeft deze aan de medewerker zodat deze de tekst in real time kan bekijken en hiernaar kan verwijzen.

## Configureren

### Configuratievereisten


- Zorg ervoor dat uw CCE AW-server 443/8443-poorten geopend heeft en toegang heeft tot deze websites:
  - \*.wbx2.com
  - \*.ciscoocservice.com
- Zorg ervoor dat CUBE toegang heeft tot deze websites:
  - \*.cisco.com
  - \*.ciscospark.com
  - \*.rtmsprod.net
  - \*.wbx2.com
- Zorg ervoor dat Packaged CCE AW, OAMP op UCCE, Cloud Connect, CUBE en Agent Desktop-componenten toegang hebben tot Webex-services om de Agent-antwoorden te gebruiken.

## Google Agent Assist

Agent Assist is een Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI)-oplossing die gebruikmaakt van technologie voor machinaal leren om suggesties te geven aan uw menselijke agenten wanneer zij in gesprek zijn met een klant.

Suggesties zijn gebaseerd op uw eigen geüploade gegevens en kunnen daarom worden aangepast aan uw specifieke bedrijfsbehoeften. Deze geüploade gegevens maken deel uit van uw eigen kennisbank.

---

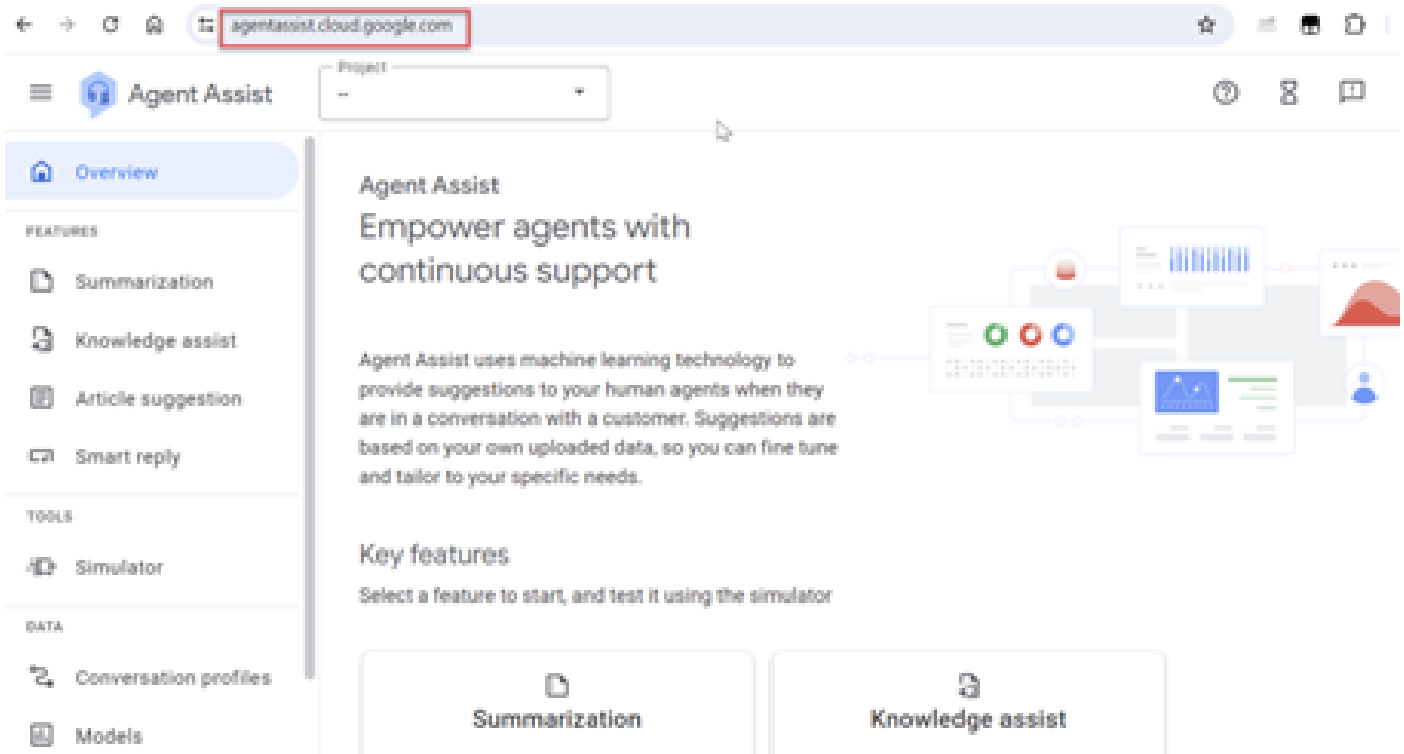
 **Opmerking:** er is geen Dialogflow CX-configuratie vereist voor Agent-antwoorden en Call Transcripts

---

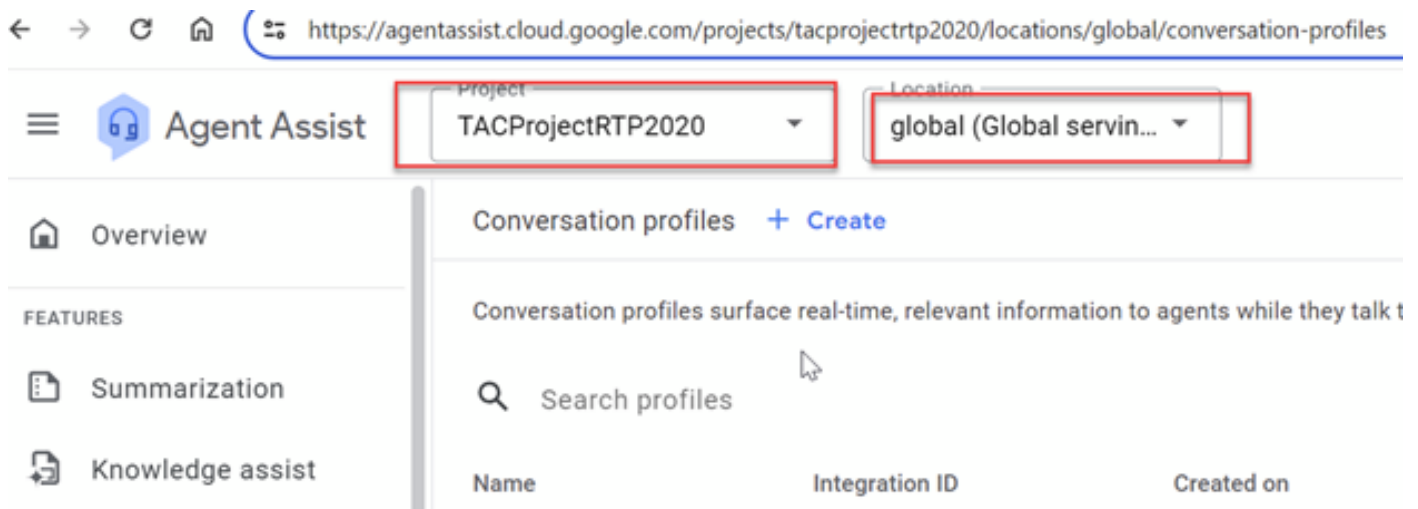
### Een kennisbank creëren

Een kennisbank vertegenwoordigt een verzameling kennisdocumenten die u via Agent Assist levert. Uw kennisdocumenten worden aan de Finesse-agenten verstrekt en bevatten informatie die nuttig kan zijn tijdens het gesprek tussen de agent en klanten. Dit helpt de training van agents te minimaliseren en verbetert de respons van agents op klantoproepen.

Stap 1. Open een webbrowser en navigeren naar <https://agentassist.cloud.google.com/>



Stap 2. Meld u aan met hetzelfde account dat u hebt gebruikt om uw Google-project te maken. Selecteer het Project en de locatie.



Stap 3. Selecteer Knowledge bases in het linker knoppenmenu.

Agent Assist

Project: TACProjectRTP2020

Location: global (Global)

- Knowledge assist
- Agent coaching
- Build-your-own-assist
- Article suggestion
- Smart reply

TOOLS

- Simulator

DATA

- Conversation profiles
- Models
- Knowledge bases**

## Generative knowledge assist

Generative Knowledge Assist can answer questions for a specific name or upload any number of documents, and Vertice can search this information during and outside of an active session.

Create an agent    Set up feature

You

Stap 4. Klik op Aanmaken onder Kennisbanken.

Agent Assist

Project: TACProjectRTP2020

Location: global (Global servin...)

Knowledge assist

Agent coaching

Build-your-own-assist

Article suggestion

Smart reply

TOOLS

Simulator

DATA

Conversation profiles

Models

**Knowledge bases**

Knowledge bases [+ Create](#)

Knowledge bases contain files served up by article suggestion and FAQs

Search knowledge bases

Name


Stap 5. Voer een naam en een taal in voor de kennisbank en klik op Aanmaken.

## Create a knowledge base

Display name\*

Language\*




Cancel

Create

Stap 6. Voeg een document toe aan de kennisbank. Klik op Nieuw maken en voer de informatie in.

Project: TACProjectRTP2020    Location: global (Global servin...    ⚙️    ?

← Knowledge base CiscoKB



You don't have any knowledge base documents

A knowledge base document is an article or FAQ page that can be surfaced to agents during a conversation.

**Create new**

- Selecteer het Kennistype, in dit voorbeeld kunt u FAQ gebruiken.
- Selecteer openbare URL voor bestandsbron. In dit voorbeeld kunt u het Google FAQ-document gebruiken: <https://cloud.google.com/storage/docs/faq>.
- Klik op MAKEN.



The screenshot displays the Cisco Agent Assist interface. At the top, the 'Project' is set to 'TACProjectRTP2020' and the 'Location' is 'global (Global servin...'. The left sidebar contains navigation options: 'Knowledge assist', 'Agent coaching', 'Build-your-own-assist', 'Article suggestion', 'Smart reply', 'TOOLS', 'Simulator', 'DATA', 'Conversation profiles', 'Models', 'Knowledge bases', and 'Datasets'. The main content area is titled 'Add documents to CiscoKB' and includes the following sections:

- Select knowledge types:** A list of options with checkboxes. 'FAQ' (Document contains question and answer sets) is selected and highlighted with a red box.
- Select file source:** A section with a note: 'Certain file types require specific formatting. (?)'. Three options are listed: 'Public URL' (File type must be: HTML), 'Cloud Storage' (File type must be: CSV), and 'Upload' (File type must be: CSV). 'Public URL' is selected and highlighted with a red box. Below it, a text input field contains the URL: 'https://cloud.google.com/storage/docs/faq'.
- Add metadata (optional):** A section with a note: 'Metadata can help your system surface documents (?)'. Below it is an empty text input field.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Create' (highlighted with a red box) and 'Cancel'.

het document is nu gemaakt. U kunt met dezelfde procedure meer documenten aan de kennisbank toevoegen.

Een gespreksprofiel maken

Een gespreksprofiel vormt een reeks parameters die de suggesties controleren die aan een agent worden gemaakt. Deze parameters besturen de suggesties die tijdens uitvoering zijn opgedoken. U moet een gespreksprofiel maken om een dialoog met een eindgebruiker tot stand te brengen en dit is een vereiste parameter voor de configuratie van de CCAI CCE-functies.

Stap 1. Selecteer in het menu aan de linkerkant van de knoppenbalk in Google Agent Assist de

optie Gespreksprofielen.

The screenshot displays the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The top header includes the Cisco logo and the text "United Contact Center Enterprise Management". The main title is "Route Settings" with a sub-header "Media Routing Domain: Cell Type". Below this, there is a breadcrumb trail: "Edit CumulusAnswer1" > "Contact Center AI".

The interface is divided into several sections. On the left, there is a navigation sidebar with icons for Overview, Infrastructure, Organization, Users, and Desktop. The main content area has tabs for "General", "Experience Management", and "Contact Center AI", with the latter being the active tab.

Below the tabs, there is a text block: "This page is used to apply a Contact Center AI Config to a specific Cell Type. Contact Center AI Config depicts a set of services from an AI provider. You can create or configure it in [Cisco Webex Control Hub](#)." Below this, there is a section for "Contact Center AI Configuration" with a search box containing "Web-EPF2020-EPFAgent".

A modal window titled "Select Contact Center AI Configuration" is open, showing a search box and a table with the following data:

Name	Description
AI-FAQ/ON	Agent Answers feature for FAQ
Web-EPF2020-EPFAgent	
Webex CCN Config	Use this Config to enable Clu...

The screenshot shows the 'Agent Assist' interface. At the top, there is a navigation bar with a hamburger menu icon, the 'Agent Assist' logo, and two dropdown menus: 'Project' (set to 'TACProjectRTP2020') and 'Location' (set to 'global (Global)'). Below the navigation bar is a sidebar menu with the following items: 'Knowledge assist' (highlighted in blue), 'Agent coaching', 'Build-your-own-assist', 'Article suggestion', 'Smart reply', 'TOOLS', 'Simulator', 'DATA', 'Conversation profiles' (highlighted with a red border), 'Models', and 'Knowledge bases'. The main content area is titled 'Generative knowledge assist' and contains the text: 'Generative Knowledge Assist can answer questions from a name or upload any number of documents, and Vertice search this information during and outside of an activity'. Below this text are two blue buttons: 'Create an agent' and 'Set up feature'. On the right side of the page, the text 'You' is partially visible.

Stap 2. Klik op +Nieuw maken, rechtsboven op de pagina of op +Creëer als u al andere gespreksprofielen hebt gemaakt.

Agent Assist

Project: TACProjectRTP2020 Location: global (Global servin...)

Knowledge assist  
Agent coaching  
Build-your-own-assist  
Article suggestion  
Smart reply

TOOLS  
TOOLS  
TOOLS  
TOOLS  
TOOLS  
TOOLS  
TOOLS  
TOOLS

TOOLS

TOOLS

TOOLS  
TOOLS  
TOOLS  
TOOLS  
TOOLS

Simulator

DATA

Conversation profiles

Models  
Knowledge bases  
Datacards

### New conversation profile

**Display name**  
This will help you find this profile in the conversation profiles list

Display name

**Language**  
Specify a language for your conversation profile

Language\*  
en - English

**Suggestion types**  
Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents

- Conversation summarization (generator)  
Generate a customizable LLM powered summary of a conversation
- Conversation summarization (legacy)  
Generate a summary of a conversation
- Conversation summarization (legacy - voice)  
Generate a summary of a voice conversation
- Generative knowledge assist  
Query your knowledge base and receive LLM-generated answers
- Agent coaching  
Provide realtime best practice suggestions to agents
- Build-your-own-assist  
Use features you built on the Agent Assist generator platform
- Smart reply  
Surface pre-written responses
- Article suggestion  
Surface articles contextual to the conversation
- FAQs  
Auto-surface answers to customer questions

**Pub/Sub notifications**  
Use Pub/Sub to send suggestion notifications as your conversation proceeds and new suggestions are available

Stap 3. Voer in het vak Display name een unieke naam in voor uw gespreksprofiel en selecteer de taal.

## ← New conversation profile

---

### Display name

This will help you find this profile in the conversation profiles list

Display name

### Language

Specify a language for your conversation profile

Language\*

Stap 4. Selecteer in de lijst met beschikbare opties Veelgestelde vragen over soorten suggesties.

## Suggestion types

Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents

- Conversation summarization (generator)  
Generate a customizable LLM powered summary of a conversation
- Conversation summarization (legacy)  
Generate a summary of a conversation
- Conversation summarization (legacy - voice)  
Generate a summary of a voice conversation
- Generative knowledge assist  
Query your knowledge base and receive LLM-generated answers
- Agent coaching  
Provide realtime best practice suggestions to agents
- Build-your-own-assist  
Use features you built on the Agent Assist generator platform
- Smart reply  
Surface pre-written responses
- Article suggestion  
Surface articles contextual to the conversation
- FAQs  
Auto-surface answers to customer questions

## Pub/Sub notifications

Use Pub/Sub to send suggestion notifications as your conversation proceeds and new suggestions are available

Stap 5. Wanneer u het suggestietype selecteert, ziet u de opties voor het invoeren van de waarden Vertrouwensdrempel en Maximum aantal suggesties. De maximum suggesties zijn het aantal teruggekeerde reactiesuggesties of kennissuggesties, en de vertrouwensdrempel verwijst naar het modelniveau van vertrouwen dat elke kennissuggestie of reactiesuggestie voor het klantenverzoek relevant is. Een hogere betrouwbaarheidswaarde vergroot de kans dat relevante reacties worden teruggestuurd, maar kan ertoe leiden dat minder of geen reacties worden teruggestuurd als geen van de beschikbare opties aan de hoge drempelwaarde voldoet. Voor FAQ, stelt Google voor dat u de vertrouwensdrempel aan FAQ Assist=0.4. Google raadt u ook aan om te beginnen met een maximale waarde van 3 suggesties in alle gevallen.

**FAQs**  
Auto-surface answers to customer questions

Suggestion model type  
**Baseline model**

A general, pre-trained model provided by Google that requires no transcript data to use.

Knowledge bases\*

CiscoKB X

Format: projects/<Project ID>/locations/<Location>/knowledgeBases/<Knowledge Base ID>

Confidence threshold \*

0.4

It is recommended to set it to 0.4 initially, then change it incrementally until you are satisfied with the suggestions

Max suggestions\*


3

Stap 6. (optioneel) Inschakelen [Sentimentanalyse](#). Deze eigenschap analyseert berichten van zowel de agent als eindgebruiker om emotionele bedoeling te bepalen. Voorlopig, laat het gehandicapt.

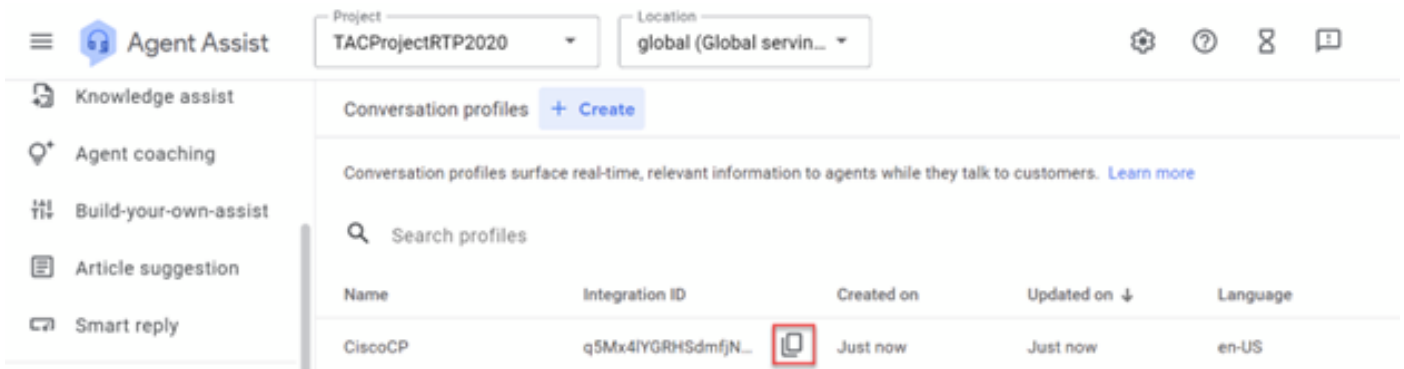
Stap 7. (optioneel) Schakel handoff in op een Dialogflow-virtueel agent. [Virtuele agents](#) Dit zijn geautomatiseerde agents die proberen klantproblemen op te lossen voordat ze naar een menselijke agent worden geëscaleerd. Voor deze functie is het niet nodig om de virtuele agent te selecteren, maar als u wilt dat de klantoproep eerst wordt afgehandeld door een Dialogflow CX Virtual Agent voordat de oproep wordt overgebracht naar een echte agent, kunt u deze optie inschakelen en de Dialogflow CX virtuele agent selecteren die u in dit project hebt gemaakt.

Stap 8. Klik op Aanmaken. Het duurt enkele minuten totdat het gespreksprofiel klaar is voor gebruik.

---

 **Opmerking:** wanneer u Agent Answers in Control Hub configureren, moet u de Conversation-profielid opgeven. Kopieer de Integratie-ID. Klik op Copy to Clipboard (Kopiëren naar klembord). Dit wordt later gebruikt bij de configuratie van de Control Hub.

---

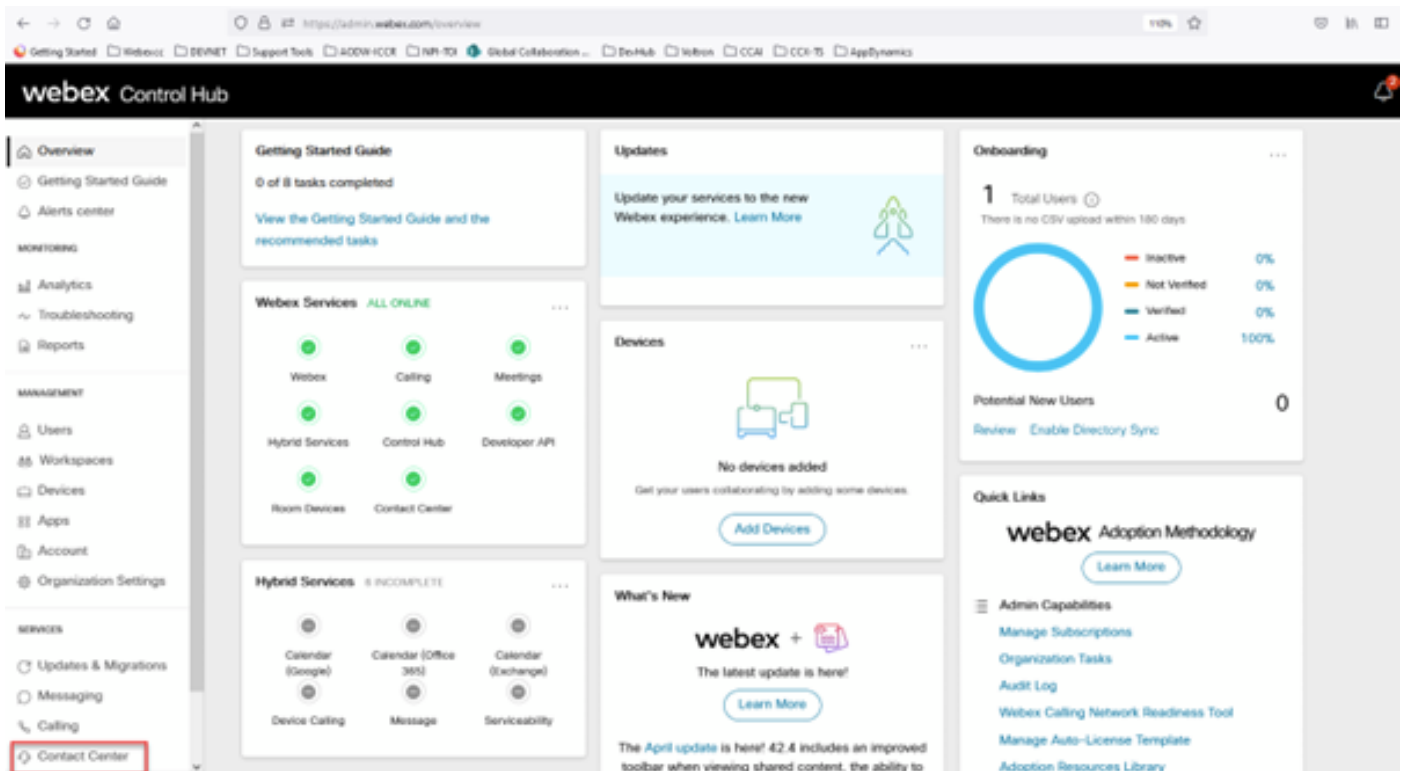


## Configuratie van Webex Control Hub

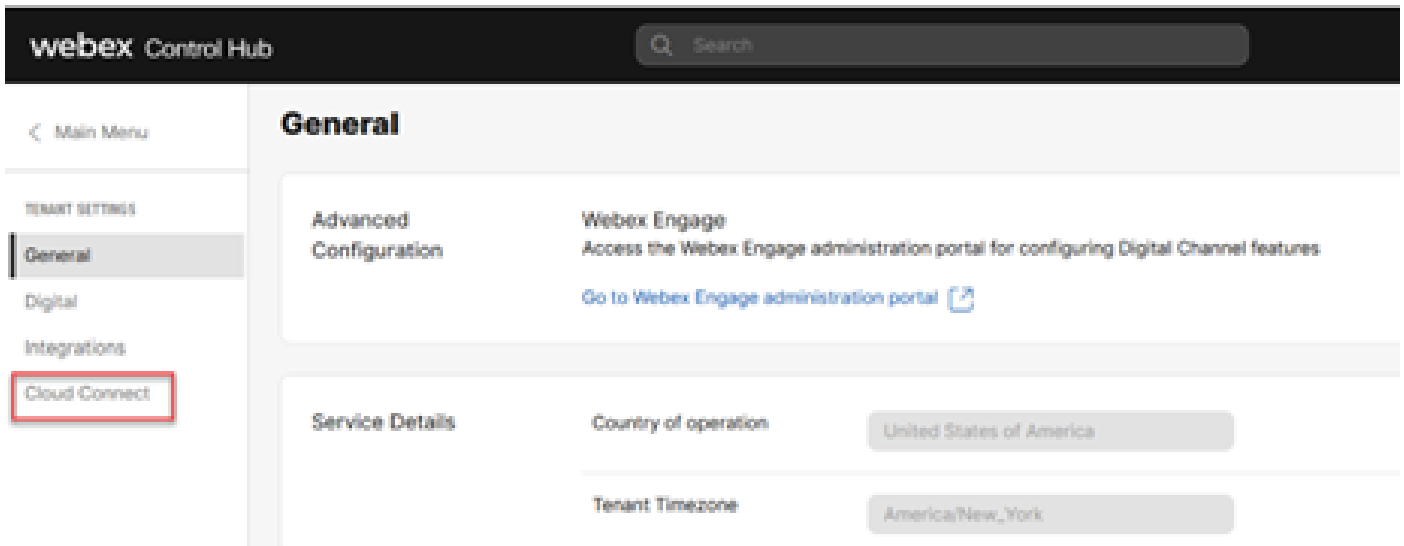
Maak een CCAI-configuratie in de [Cisco Webex Control Hub](#). Een CCAI-configuratie maakt gebruik van CCAI-connectors om te verbinden met CCAI-services. Ga voor meer informatie naar het artikel Configure Contact Center AI in [Webex Help Center](#).

Stap 1. Zorg ervoor dat de Cloud Connect-uitgever en -abonnee zijn geïnstalleerd. Ga voor meer informatie naar de sectie Install Cloud Connect in [Cisco Unified Contact Center Enterprise Installatie- en upgrade-handleiding](#).

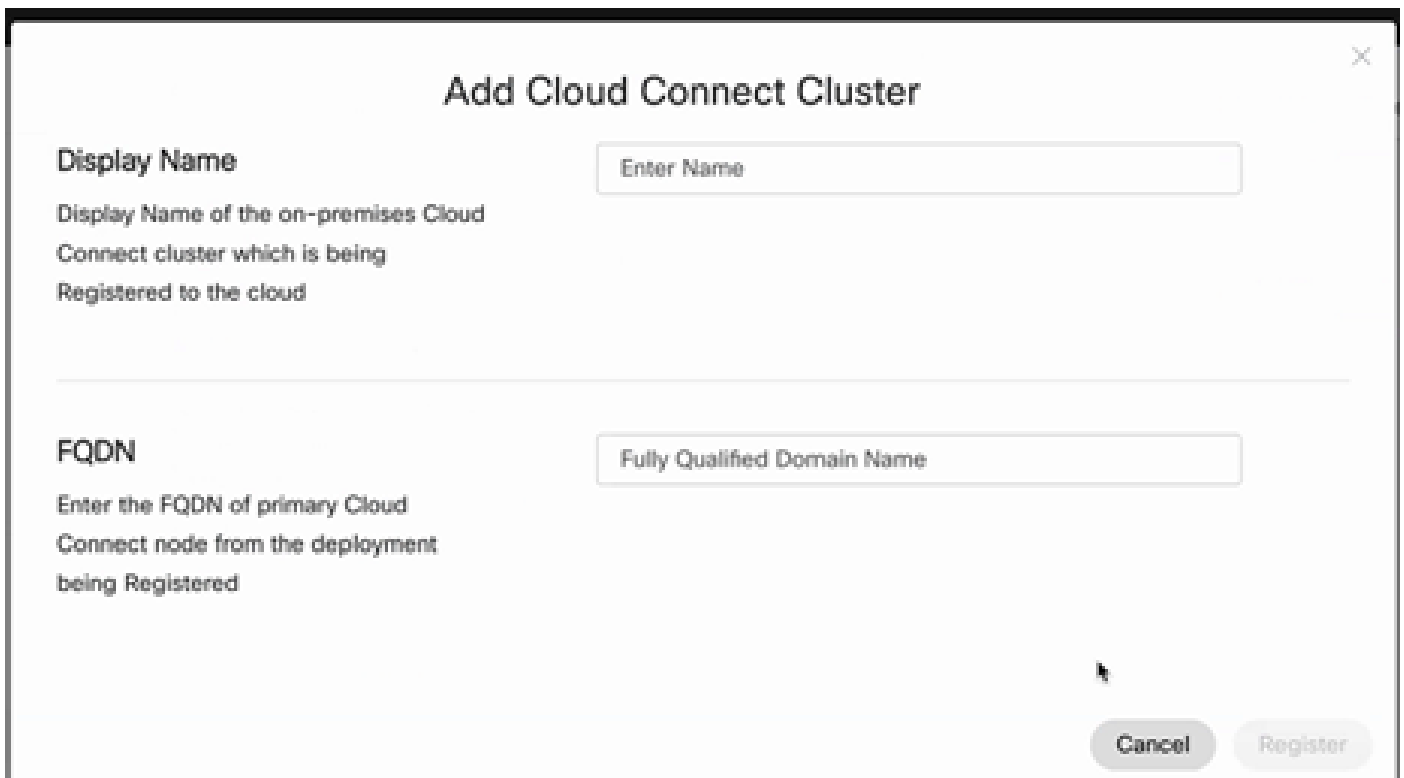
Stap 2. Log in op Webex Control Hub. Navigeer naar Contact Center en klik op Cloud Connect.







Stap 3. Voer in het venster Cloud Connect de naam en de volledig gekwalificeerde domeinnaam (FQDN) van Primary Cloud Connect in.



Stap 4. Voer in het venster Cloud Connect de naam en het FQDN van Primary Cloud Connect in en klik op Register.

Stap 5. Selecteer in het venster Toegang toestaan het vakje Toegang tot het Cloud Connect-knooppunt toestaan en klik op Doorgaan.



## Allow Access to Cloud Connect Node

Permissions are required to allow your Cisco Webex organization to create, read, update, and delete user accounts, as well as read and update information about your organization.

### Organization

TAC CloudConnect

### FQDN or IP Address

cloudconnect1.dcloud.cisco.com

Allow Access to the Cloud Connect Node

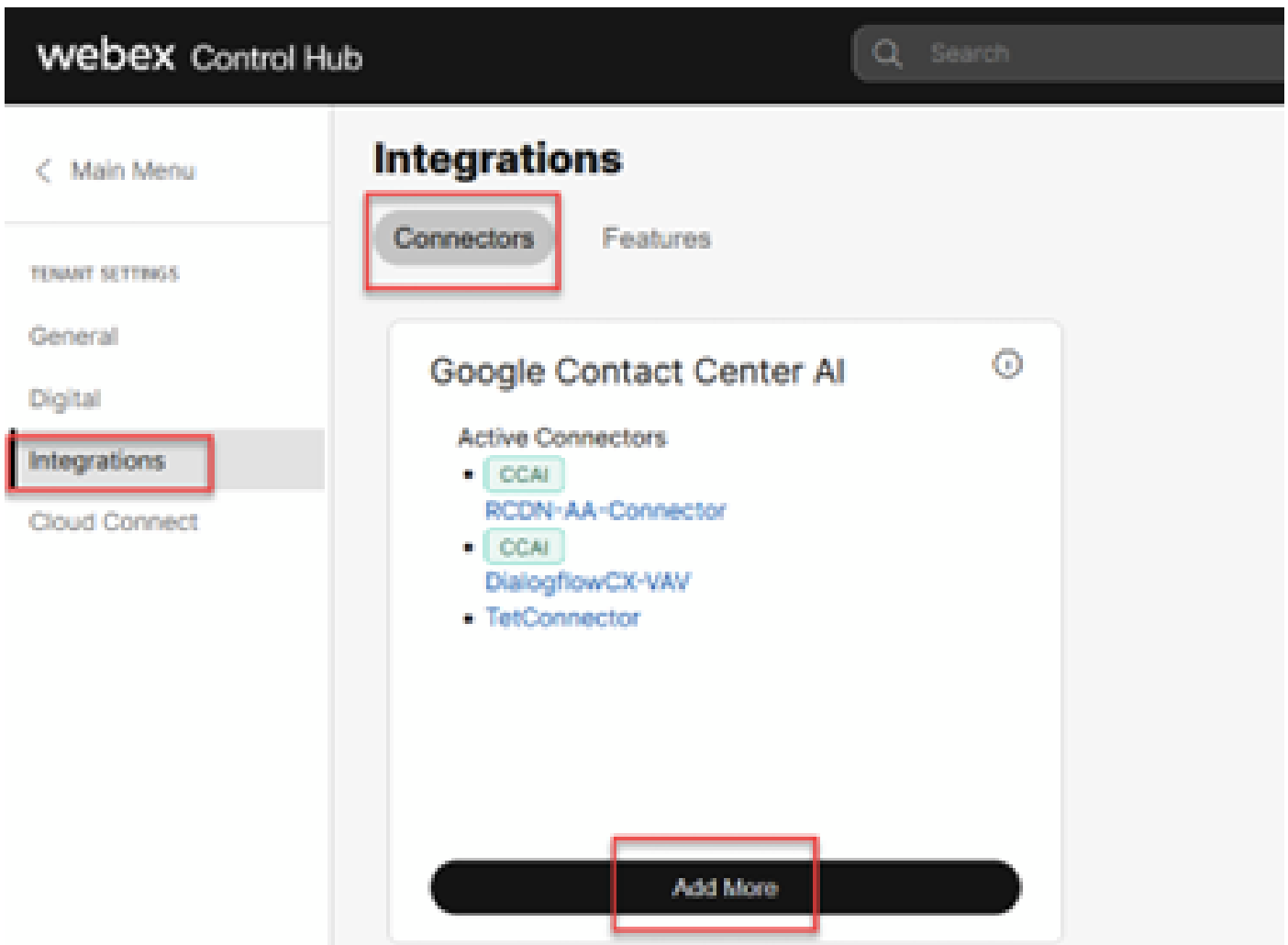
Only allow access to hosts you know and trust

Continue




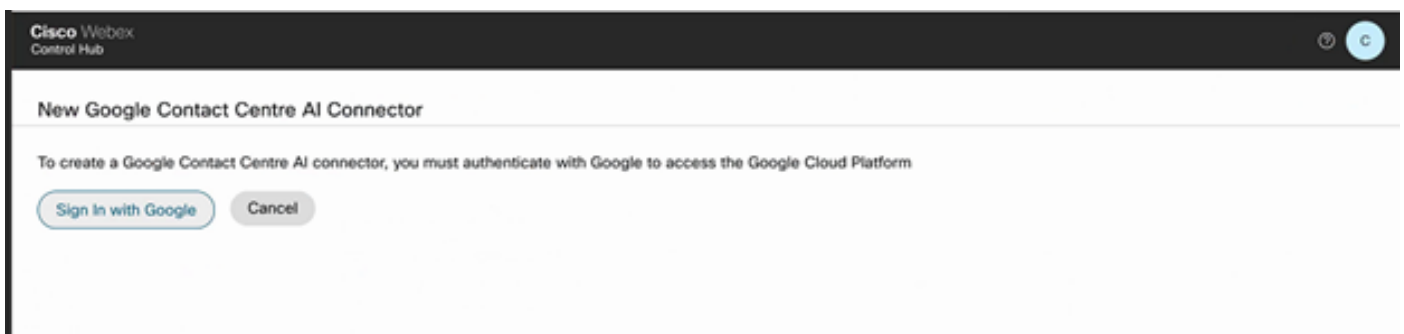
By using Cisco Webex Services you accept the

Stap 6. Voeg een connector toe. Selecteer in het venster Contactcenter de optie Integraties en vervolgens Connectors. Klik op Meer toevoegen.



Stap 7. Als er al een connector is toegevoegd en u moet er nog een toevoegen, klik dan op Meer toevoegen. Meld u aan bij Google en volg de instructies.

 **Opmerking:** het gebruikersaccount dat u inlogt bij Google moet de eigenaarsrol van het Google-project hebben.



Stap 8. Typ deze informatie op de pagina Connector en klik op Opslaan.

## New Google Contact Centre AI Connector

Name

CCAI Project Name

Billable Project Name ⓘ

Billable Service Account

Cancel

Save

Naam: Naam van de Connector

CCAI Projectnaam: Naam van het Google-project dat u hebt gemaakt

Facilaire Projectnaam: Naam van het Google-project dat Cisco heeft opgegeven toen u uw Google-project hebt geleverd

Factureerbare serviceaccount: serviceaccount die Cisco heeft aangeboden en u hebt toegevoegd aan uw Google-project.

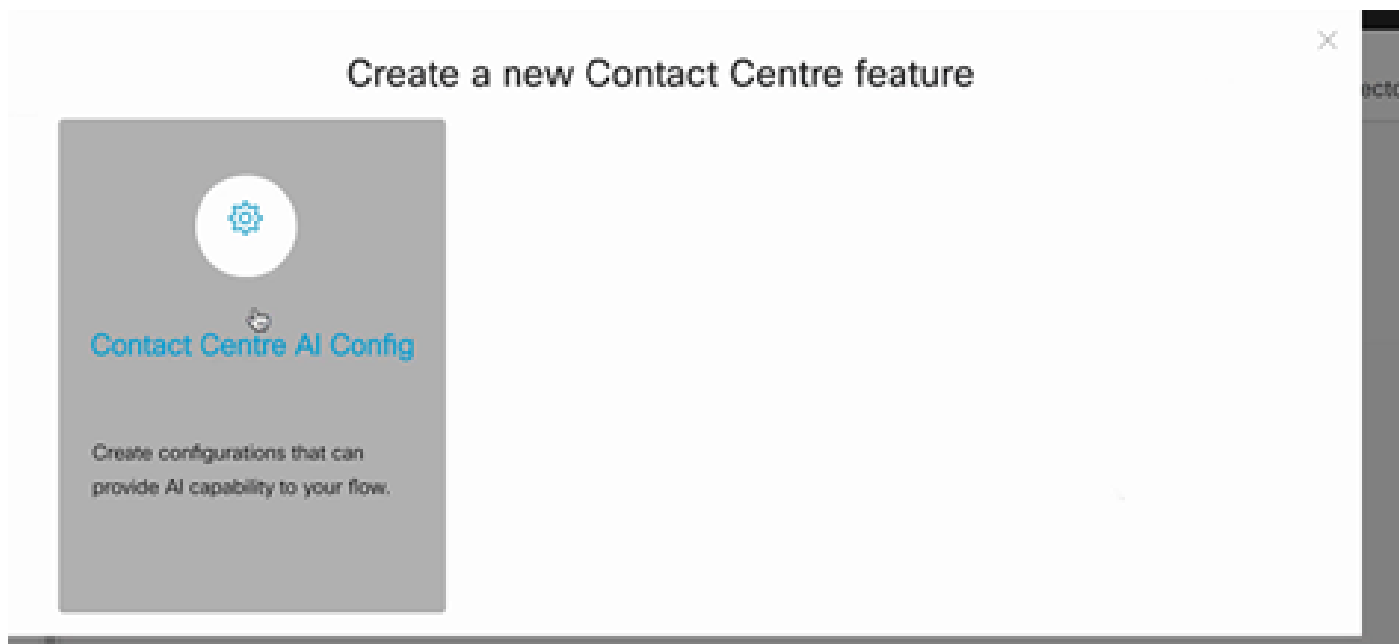
Nu wordt de connector aangemaakt en wordt automatisch een Jason-toets aangemaakt in het Cisco Google-project.

Stap 9. Voeg de functies toe. Klik op de pagina Contactcenter -> Integratie op Functies en klik op Nieuw.

The screenshot shows the Cisco Webex Control Hub interface. At the top, there is a search bar with the text 'Search'. Below the search bar, the main navigation area is visible. On the left, there is a 'Main Menu' link with a back arrow. The main content area is titled 'Integrations'. Underneath 'Integrations', there are two buttons: 'Connectors' and 'Features'. The 'Features' button is highlighted with a red rectangular box.

Stap 10. U bevindt zich nu op de pagina Een nieuw contactcenters maken. Klik op Contactcenter

voor AI-configuratie.




Stap 11. Verstrek de eigenschapinformatie, selecteer de reeds toegevoegde schakelaar, en het gemaakte Google gespreksprofiel.

Config Naam: Elke Naam die u deze functie wilt aanroepen. Voorbeeld. AA-TACRCNDN

Beschrijving (optioneel): Bijvoorbeeld: Agent Antwoorden functie voor RCDN

Connector: Selecteer de connector die eerder is gemaakt

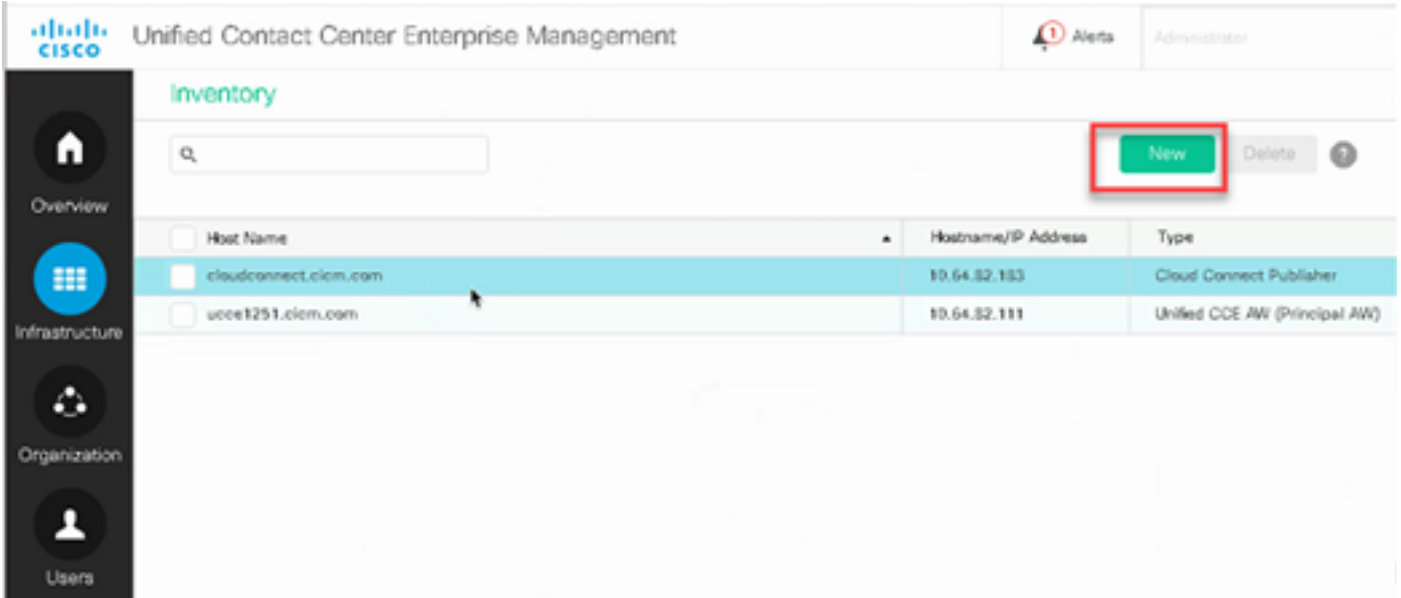
Google Conversation-profiel: kopieer het Conversation-profiel van Agent Assist.

 **Opmerking:** u kunt deze optie als de standaardoptie voor Agent-antwoorden en Virtual Agent selecteren. In dat geval hoeft u geen geconfigureerde functie te koppelen aan het type

 contactcenteraanroep.

## Configuratie van CCE

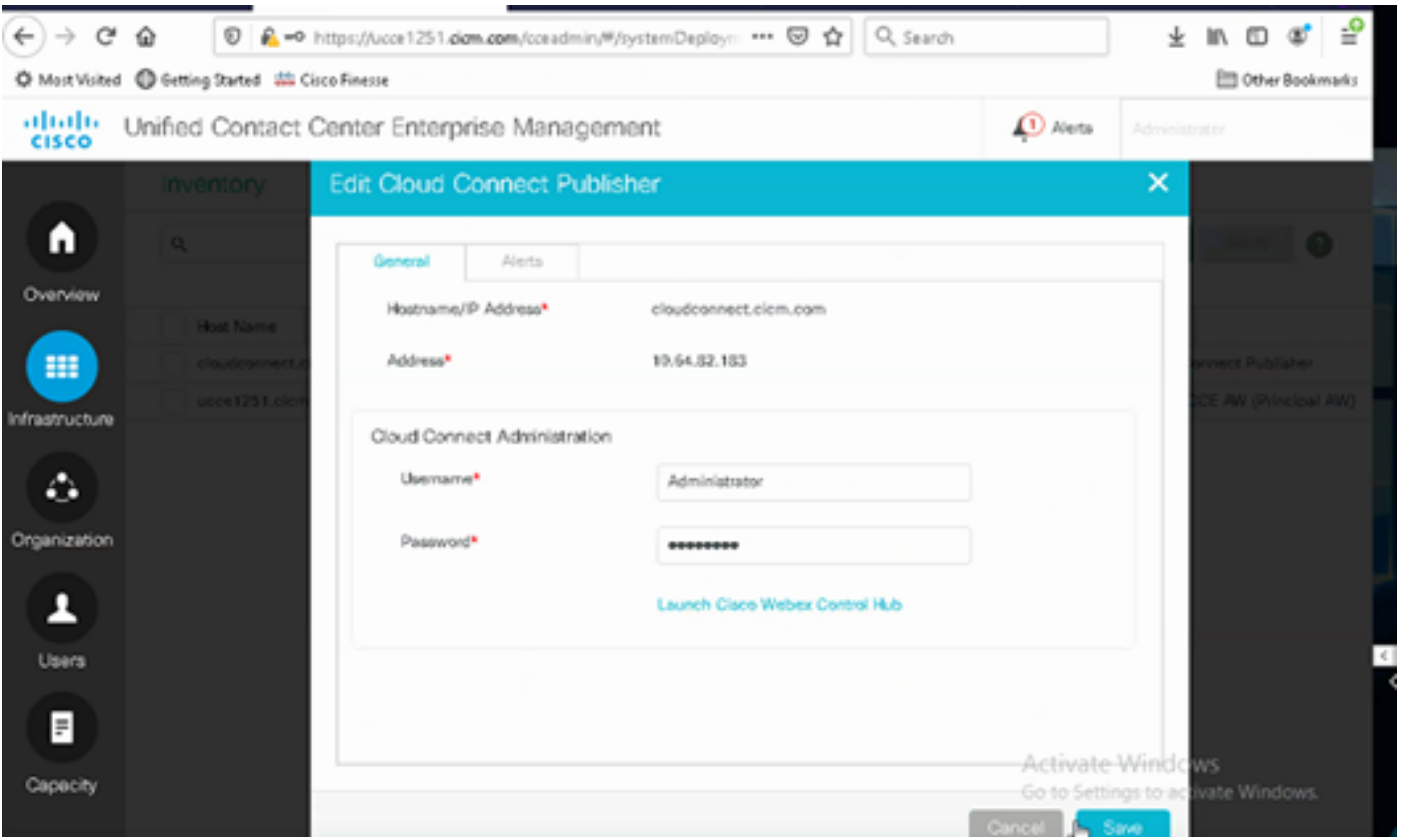
Stap 1. Open op PVC AW het Cisco Web Administration Tool (SPOG) en navigeer naar de inventaris. Klik op New (Nieuw).



The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management (SPOG) interface. The top navigation bar includes the Cisco logo, the title "Unified Contact Center Enterprise Management", an "Alerts" indicator, and the user "Administrator". The left sidebar contains navigation icons for Overview, Infrastructure, Organization, and Users. The main content area is titled "Inventory" and features a search bar and a table of hosts. A red box highlights the "New" button in the top right corner of the inventory section.

Host Name	Hostname/IP Address	Type
<input type="checkbox"/> cloudconnect.cicm.com	10.64.82.183	Cloud Connect Publisher
<input type="checkbox"/> ucee1251.cicm.com	10.64.82.111	Unified CCE AW (Principal AW)


Stap 2. Voeg Cloud Connect toe en geef de FQDN en referenties op.




The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management (SPOG) interface with the "Edit Cloud Connect Publisher" configuration window open. The browser address bar shows the URL: <https://ucee1251.cicm.com/ccadmin/#/systemDeploy>. The configuration window has two tabs: "General" and "Alerts". The "General" tab is active and contains the following fields:

- Hostname/IP Address\*: cloudconnect.cicm.com
- Address\*: 10.64.82.183
- Cloud Connect Administration section:
  - Username\*: Administrator
  - Password\*: [masked]

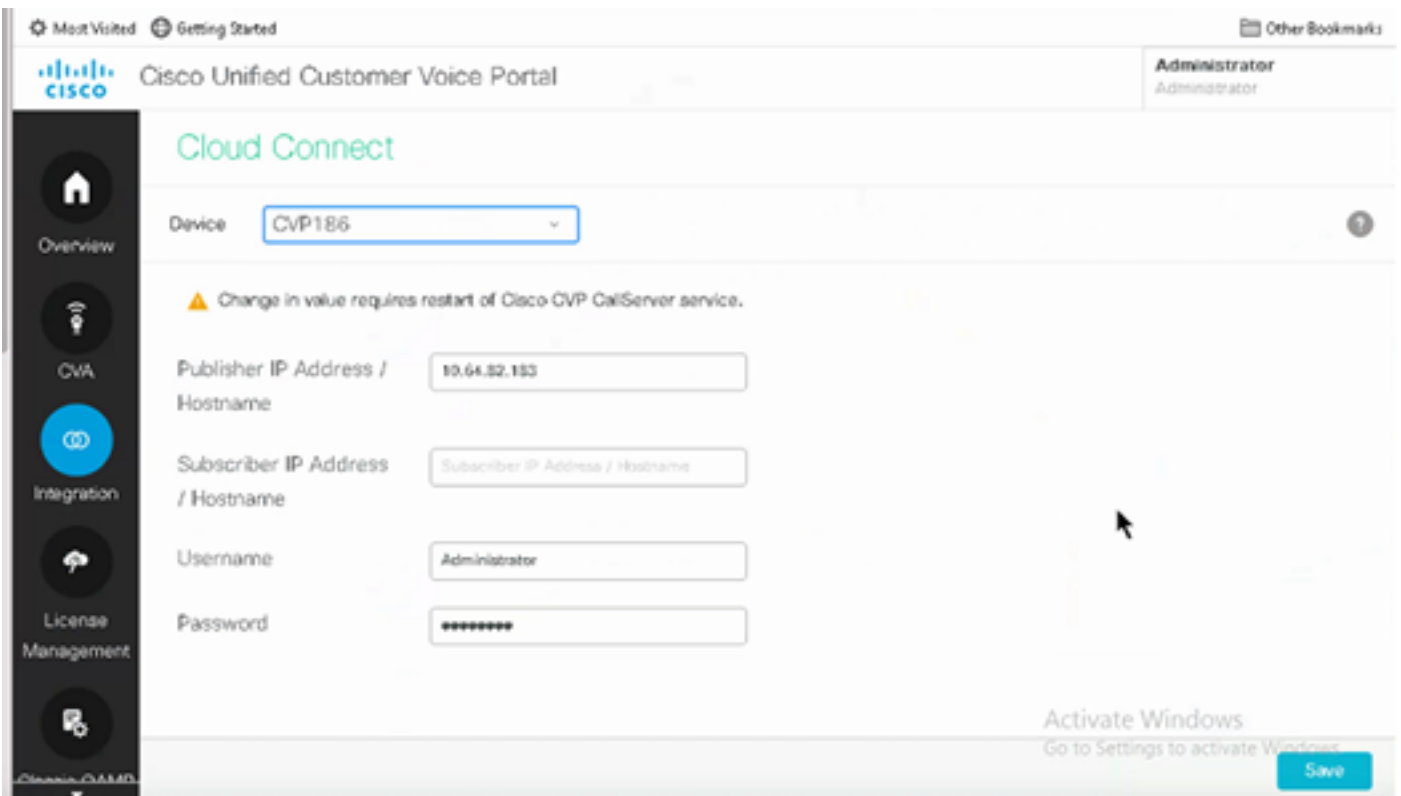
At the bottom of the configuration window, there is a link "Launch Cisco Webex Control Hub" and "Cancel" and "Save" buttons. An "Activate Windows" watermark is visible in the bottom right corner.

 Opmerking: Raadpleeg deze documenten voor de uitwisseling van PCCE-certificaten:

 [zelfondertekende certificaten in een PCCE-oplossingen](#) en [PCCE-componenten beheren certificaat voor SPOG](#). Raadpleeg in het geval UCCE het volgende document: [Exchange Self-Signed Certificates in a UCCE Solution](#) (Uitwisselen van zelfondertekende certificaten in een UCCE-oplossing).

Stap 3. Configuratie van Cloud Connect in de CVP Operations Console (OAMP). Ga voor meer informatie naar de sectie [Configure CVP Devices for Cloud Connect](#) (CVP-apparaten configureren voor Cloud Connect) in de [Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal](#) (Beheerhandleiding voor Cisco Unified Customer Voice Portal).

 **Opmerking:** Dit geldt alleen voor UCCE. Deze stap is niet vereist voor PCCE.



The screenshot displays the Cisco Unified Customer Voice Portal interface for configuring Cloud Connect. The top navigation bar includes 'Most Visited', 'Getting Started', and 'Other Bookmarks'. The main header shows the Cisco logo and 'Cisco Unified Customer Voice Portal' with the user role 'Administrator'. The left sidebar contains navigation icons for Overview, CVA, Integration, License Management, and Cloud OAMP. The main content area is titled 'Cloud Connect' and features a 'Device' dropdown menu currently set to 'CVP186'. A warning message states: 'Change in value requires restart of Cisco-CVP CallServer service.' Below this, there are input fields for 'Publisher IP Address / Hostname' (containing '10.64.82.153'), 'Subscriber IP Address / Hostname' (containing 'Subscriber IP Address / Hostname'), 'Username' (containing 'Administrator'), and 'Password' (masked with asterisks). A 'Save' button is located at the bottom right of the configuration area. An 'Activate Windows' watermark is visible at the bottom of the page.

Stap 4. Importeer het Cloud Connect-certificaat naar de CVP-server. Ga voor meer informatie naar het gedeelte Importeren Cloud Connect-certificaat naar Unified CVP Keystore in de [Configuration Gids voor Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

Stap 5. Om de configuratie van de CCAI aan alle vraagtypes te associëren, moet u ervoor zorgen u een standaardagent hebt geselecteerd antwoordeneigenschap in de Hub van de Controle. In het Unified CCE-beheer navigeer u naar Overzicht > Functies > Contactcenter AI en selecteer Cisco Bill. Vervolgens kunt u de standaardfunctie voor agent-antwoorden selecteren voor alle gesprekstypen.

Unified Contact Center Enterprise Management Alerts Administrator Administrator

## Contact Center AI

### Default Config

This page gives an overview of AI services that use the default Contact Center AI Config.  
 Contact Center AI Config depicts a set of services from an API provider. You can create or configure it in [Cisco Webex Control Hub](#).

Sync Status: ✔ In Sync  
 Last synced : 02:17, Sep 18, 2024  
 Next sync : 01:05, Sep 18, 2024 Sync


AI Service	Default Config
Agent Answers	VAV-RTP2020-EFTAgent
Virtual Agent	VAV-RTP2020-EFTAgent

Step 6. Als u de CCAI-configuratie alleen op een subset van de oproeptypen wilt toepassen of als u de algemene configuratie voor specifieke oproeptypen wilt negeren, doet u dit.

1. Navigeer in Web Administration tool naar Call settings -> Route-instellingen en selecteer Call Type.


Unified Contact Center Enterprise Management

## Overview



**Infrastructure Settings**

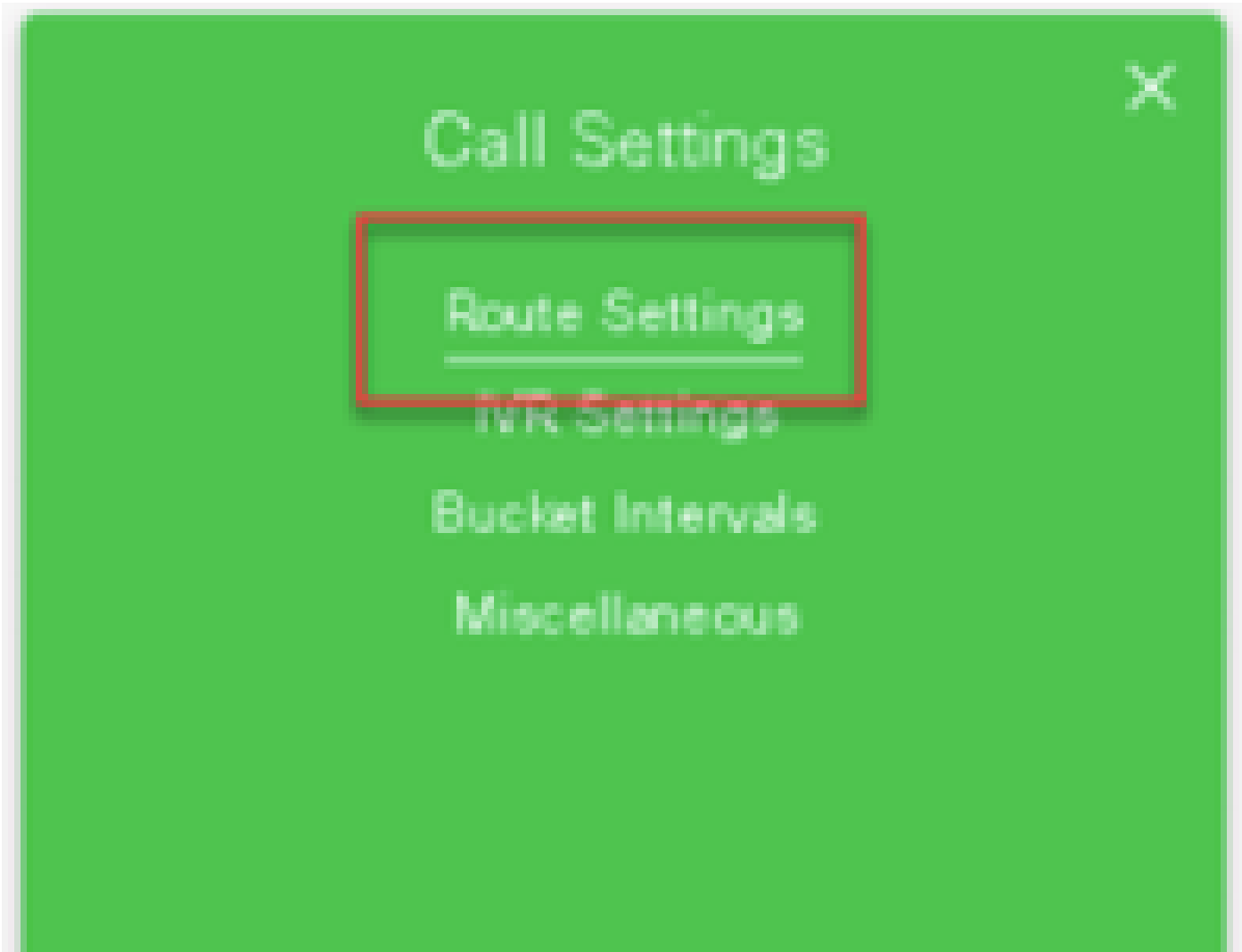
Inventory, Deployment Settings, License Management, Device Configuration



**Call Settings**

MRD, Call Types, Dial Settings





Unified Contact Center Enterprise Management Alerts Administrator

### Route Settings

Media Routing Domain Call Type

**Name** **ID** **Description**

Basic_CT_1251	5000	
Basic_CT_1251	5001	
BuiltIn	1	Cisco provided call type
CTI_RP_CT	5002	

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.


2. Klik op het tabblad Contactcenter AI en selecteer de contactcenters AI die zijn geconfigureerd

op de Control Hub en klik op Opslaan.

The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The main page is titled 'Route Settings' and 'Edit CumulusAnswer1'. The 'Contact Center AI' tab is selected. A modal window titled 'Select Contact Center AI Configuration' is open, displaying a table with configurations. The 'AA-TACRCDN' configuration is highlighted with a red box.

Name	Description
AA-TACRCDN	Agent Answers feature for RCDN
WV-RTP2020-EFTAgent	
Webex CCAI Config	Use this Config to enable Clac...

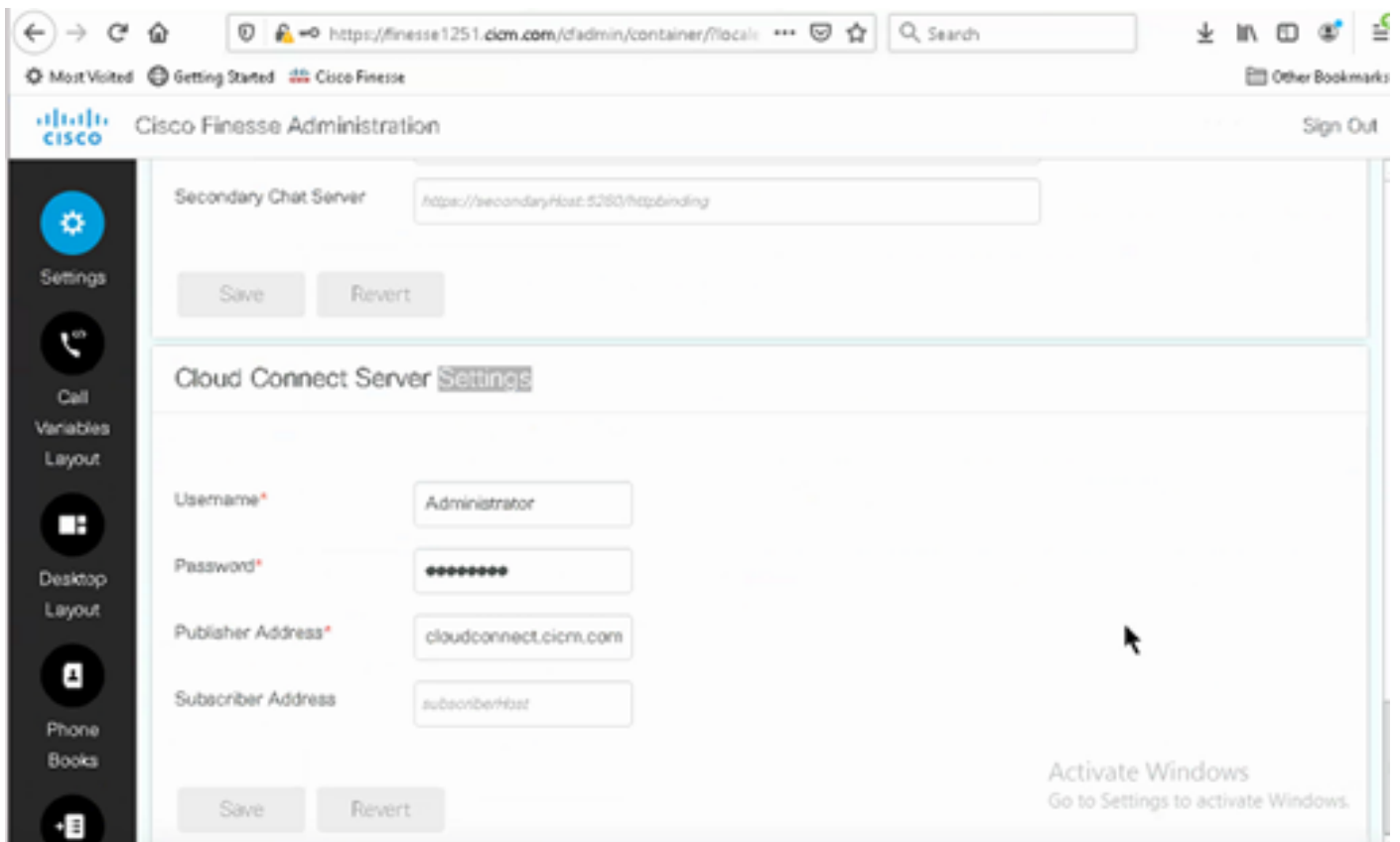
## Configuratie van Finesse

 Opmerking: stap 1 t/m 3 is alleen voor UCE. Begin voor PCCE met stap 4.

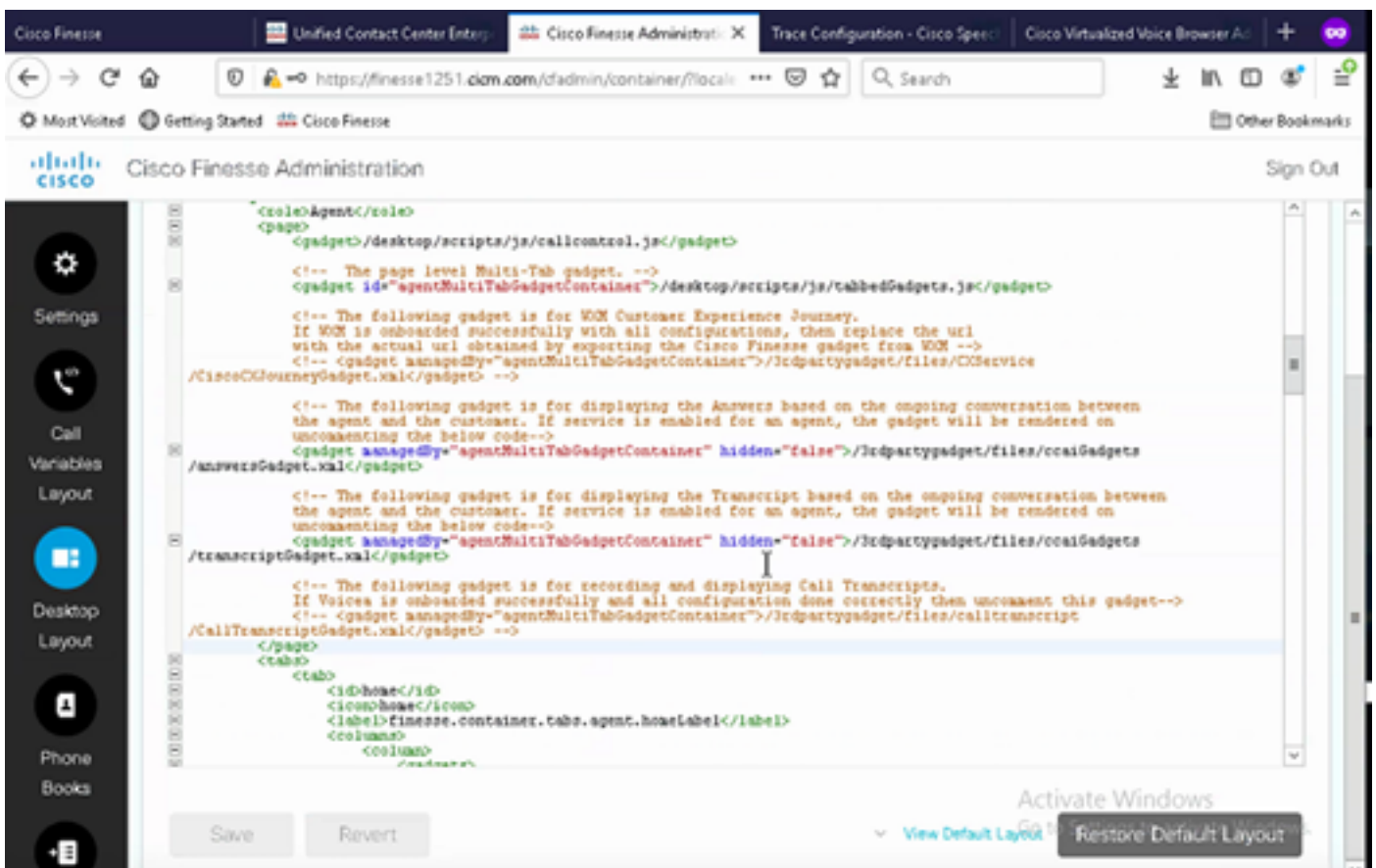
Stap 1. Provision Cloud Connect op Cisco FineReader. Ga voor meer informatie naar het onderwerp [Cloud Connect Server Settings](#) (Instellingen voor Cloud Connect-server) in de [Beleerhandleiding voor Cisco Finesse](#).

Stap 2. Open Finesse Admin-pagina en navigeer naar instellingen en Cloud Connect.

Stap 3. Op de Cloud Connect Server-instellingen bieden de referenties en de FQDN van de uitgever en de abonnee.



Stap 4. Voeg de Agent Answers gadget toe in de Finesse Desktop Layout. Klik op Desktop Layout (Lay-out van bureaublad) op de pagina Cisco Finesse Administration en verwijder de opmerking over de gadget-informatie betreffende Agent Answers.



Stap 5. Selecteer op de pagina CCE-beheer Agents en op Beheer Agents de CCAI-services. Zodra deze services zijn ingeschakeld, zal de Agent Answers-gadget op het tabblad Home worden weergegeven en zal de gadget relevante artikelen en suggesties tonen tijdens een gesprek. Ga voor informatie over het gebruik van de gadget naar Contact Center AI Gadgets guide (Handleiding voor Contact Center AI-gadgets). Het automatisch verbergen/tonen van de gadget en mogelijkheden voor meldingen zijn alleen beschikbaar als de gadget in Cisco Finesse is geconfigureerd als een gadget voor meerdere tabbladen. Ga voor meer informatie naar Agent Answers Gadget in de [Cisco FineReader-beheergids](#).

Unified Contact Center Enterprise Management

## Overview

The screenshot displays the 'Overview' page of the Unified Contact Center Enterprise Management interface. It features four main categories, each with a colored header and a list of sub-items:

- Infrastructure Settings** (Blue header): Inventory, Deployment Settings, License Management, Device Configuration
- Call Settings** (Green header): MRD, Call Types, Dial Settings
- Digital Channels** (Orange header): Configure, Email and Chat
- User Setup** (Purple header): Agents, Administrators, Roles

The 'User Setup' category is highlighted in purple, and a red box highlights the 'User Setup' menu item. A mouse cursor is visible over the 'User Setup' category.



## Agents

<input type="checkbox"/>	Type ▲	Username ▼	Last Name ▼	First Name ▼	Description
<input type="checkbox"/>	(A)	bwayne	Wayne	Bruce	Cumulus - Outbound Simulator Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgbmargera	Margera	Bam	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgcpontius	Pontius	Chris	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgjackson	Jackson	Sammy	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgjknoxville	Knoxville	Johnny	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgjolie	Jolie	Angel	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgmoore	Moore	Demetra	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgpitt	Pitt	Bradley	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgsmith	Anniston	Jenna	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgsteveo	O	Steve	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	cgwillis	Willis	Bruce	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	dduck	Duck	Donald	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	dmarino	Marino	Dan	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	efudd	Fudd	Elmer	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	hliang	Liang	Helen	Cumulus - UWF Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	jelway	Elway	John	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	jmontana	Montana	Joe	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	jopeters	Peterson	Josh	Cumulus - CRM Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	mariaqui	Quinteros	Maria	Cumulus - CallTrack Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	mmouse	Mouse	Mickey	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	oharvey	Harvey	Owen	Cumulus - Outbound Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	pparker	Parker	Peter	Cumulus - Outbound Simulator Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	rcunningham	Cunningham	Randall	Cumulus - Call Gen Agent
<input type="checkbox"/>	(A)	sjeffers	Jefferson	Sandra	Cumulus - Main Agent

Overview

Infrastructure

Organization

Users

Desktop

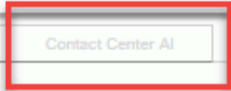
Capacity



## Agents

Edit Sandra Jefferson (sjeffers)

General	Attributes	Skill Groups	Supervised Teams	Enable Digital Channels	Contact Center AI
Username*	<input type="text" value="sjeffers"/>				
First Name*	<input type="text" value="Sandra"/>				
Last Name*	<input type="text" value="Jefferson"/>				
Agent ID	<input type="text" value="1080"/>				
Description	<input type="text" value="Cumulus - Main Agent"/>				
Desk Settings	<input type="text" value="DefaultAgentDeskSettings"/>				
Department	<input type="text" value="Global"/>				
Site	<input type="text" value="Main"/>				
Team	<input type="text" value="CumulusMain"/>				




## Agents

Edit Sandra Jefferson (sjeffers)


General	Attributes	Skill Groups	Supervised Teams	Enable Digital Channels	Contact Center AI
---------	------------	--------------	------------------	-------------------------	-------------------

List of Services for Agent

- Agent Answers
- Call Transcript
- VAV Transcript

 **Opmerking:** Als in de Finesse servers cors allow\_origine geconfigureerd zijn, zorg er dan voor dat de cloud servers met deze opdracht verbindt: maakt gebruik van finesse cors allow\_origine add <https://{{Cloudconnect FQDN}}>. Start de Finesse Tomcat en de Finesse

---


 Notification Service opnieuw nadat u de cloud connect servers hebt toegevoegd.

---

## Configuratie CUBE en CVP

Zorg ervoor dat Agent Answers is geconfigureerd op een ondersteund CUBE-platform. Zie voor meer informatie over ondersteunde CUBE-platforms en -configuratie het hoofdstuk WebSocket-Based Media Forking for Cloud Speech Services in de Cisco Unified Border Element Configuration Guide - Cisco IOS XE 17.6 op <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>.

---

 Opmerking: de functie Agent Answers gebruikt de RTMS Data Center Webex Services vanaf CCE 12.6.2 en CVP 12.6.2 ES15 in plaats van de WxCC Data Center Webex Services . RTMS Webex Services ondersteunt alleen GCM-algoritmen. Vanaf Cisco IOS XE 17.12.1a zijn GCM-algoritmen ingeschakeld. Raadpleeg voor ondersteuning van CUBE / VCUBE Cisco IOS-versie de meest recente PCE/UCCE-functiehandleiding en compatibiliteitsmatrix.

---

Stap 1. Voer in CUBE / VCUBE naar de configuratiemodus.

Config t

Stap 2. Maak een Voice Class SIP-profiel om Call-Info SIP-header toe te voegen in INVITE-bericht voor CVP om een forking-aanvraag te verzenden.

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

Stap 3. Maak een mediastream-serviceprofiel.

```
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
```


Stap 4. Koppel mediastream-serviceprofiel aan een mediaclass.

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

Stap 5. Voeg het profiel van het sip en de media toe aan de uitgaande dial-peer naar 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
```

---

 Opmerking: deze media forkings worden niet ondersteund: Netwerkgebaseerde opname, Media Proxy en Extended Media Forking - XCC of XMF

---

## Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

## Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke informatie beschikbaar over het troubleshooten van deze configuratie.

## Gerelateerde informatie

- [Oplossings- en ontwerphandleiding voor Cisco Contact Center 12.6](#)
- [PCE-functiehandleiding 12.6.2](#)
- [UCS Functiegid 12.6.2](#)
- [Websocket Forking voor CUBE](#)
- [CCE-compatibiliteitsmatrix 12.6.x](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)



## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.