

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)集成的联系中心企业版(CCE)座席答案和成绩单，以用于CCE 12.5 (带Finesse 12.6和CVP 12.6)。

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

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)版本12.5
- 思科包联系中心企业版(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“座席答案”功能，在该功能中，座席将实时获得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。座席答案增强了客户体验，因为及时的建议提高了座席的响应能力。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）需要在12.6中。

注意：此功能仅在VCUBE中受支持，并且需要CVP 12.6 ES6才能支持座席应答会议和传输。

配置

在本文档中，您可以找到CCE 12.5所需的具体步骤。

注意：有关一般[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并导航至List Tools下的Expanded Call Variable(ECC)List，然后创建ECC变量configid和callguid，并将其与其ECC负载关联。

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 *

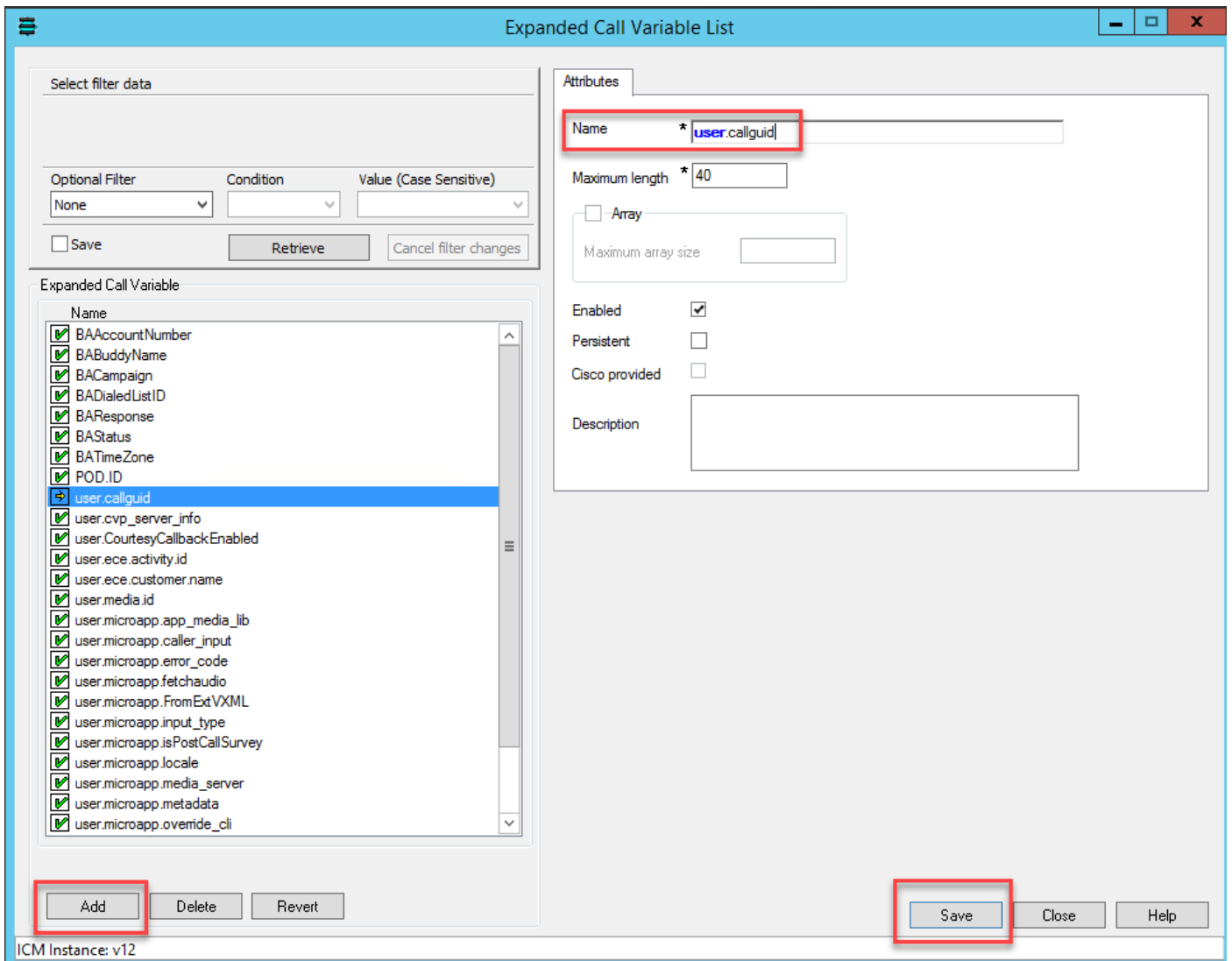
Array
Maximum array size:

Enabled

Persistent

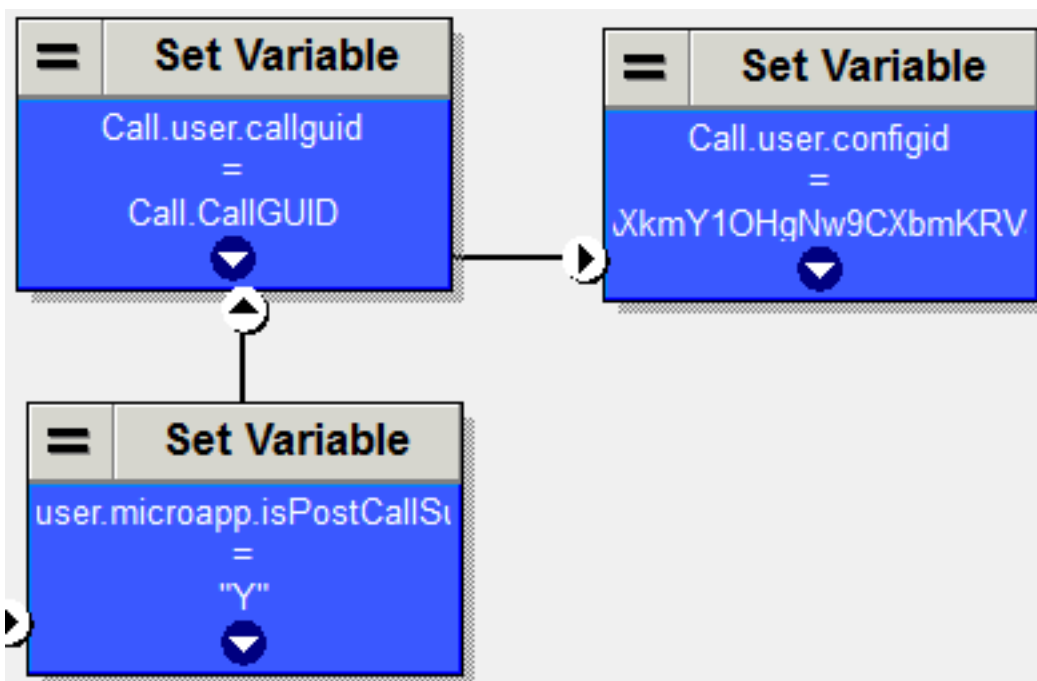
Cisco provided

Description:



步骤2.重新启动语音响应单元(VRU)外围网关(PG)。

步骤3.在“发送到VRU”节点之前，将CCE脚本中的configid和callguid ECC变量关联。



Finesse配置

步骤1.在Finesse命令行界面(CLI)中，执行此命令。

```
utils finesse set_property Web服务customAgentService <值>  
( 1 — 座席应答 , 2 — 呼叫记录 )
```

例如：

```
utils finesse set_property Web服务 customAgentService 1,2
```

验证

当前没有可用于此配置的验证过程

故障排除

此配置当前没有可用的故障排除过程

相关信息

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