

Configuración del conector basado en la nube de voz del agente virtual de CCE

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Consideraciones importantes](#)

[Configurar](#)

[Intercambie certificados autofirmados o implemente certificados firmados por CA.](#)

[Configurar servidor proxy](#)

[Crear un proyecto de Google: aprovisionar el proyecto y la organización](#)

[Creación de un agente Dialogflow CX](#)

[Importar un agente de Dialogflow CX](#)

[Creación de un agente de Dialogflow CX - Agente predefinido](#)

[Crear un perfil de conversación de agente](#)

[Configuración de CCAI en Webex Control Hub](#)

[Configuración de CCAI en UCCE y PCCE \(SPOG\)](#)

[Configuración de PCCE](#)

[Configuración de UCCE](#)

[Configuración de CVP](#)

[Configuración de la respuesta parcial en Dialogflow CX](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar el conector basado en la nube de voz de agente virtual (VAV) de Contact Center Enterprise (CCE).

Colaboraron Ramiro Amaya, Ingeniero del TAC de Cisco, Anjum Jeelani, Adithya Udupa y Raghu Guvala, Ingenieros de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), versión 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE), versión 12.6.2
- Customer Voice Portal (CVP)
- Explorador de voz virtual (VB)
- Google Dialogflow CX
- Concentrador de control

Componentes Utilizados

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

- PCCE versión 12.6.2
- CVP 12.6.2
- Cloud Connect 12.6.2
- Google Dialogflow CX
- Concentrador de control Webex

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Background

La función de voz de agente virtual (VAV), denominada Asistente virtual de cliente (CVA) en la versión CCE 12.5(1), permite la integración de la plataforma de respuesta de voz interactiva (IVR) con los servicios de voz basados en la nube.

Esta función admite interacciones de tipo humano que permiten resolver problemas de forma rápida y más eficiente dentro de la IVR, reduciendo así las llamadas dirigidas a los agentes. Esto le ayuda a interactuar primero con el agente virtual, que le ofrece una solución de autoservicio, sin la intervención de un agente físico.

VVB utiliza uno de estos conectores para aprovechar los servicios de IA:

- Conector basado en las instalaciones: VB utiliza un conector nativo para conectarse al servicio Google Dialogflow. Este servicio se habilita mediante los elementos Dialogflow ES o DialogflowCX de Cisco Unified Call Studio. Actualmente, VAV es compatible con los servicios de Google Dialogflow ES y CX a través de un conector basado en las instalaciones.
- Conector basado en la nube: VB utiliza un conector basado en la nube para conectarse al servicio Cisco CCAI. Este servicio se habilita a través del elemento Virtual Agent Voice de Cisco Unified Call Studio. VAV admite actualmente el servicio Google Dialogflow CX mediante un conector basado en la nube.

Este documento solo cubre la configuración del conector basado en la nube.

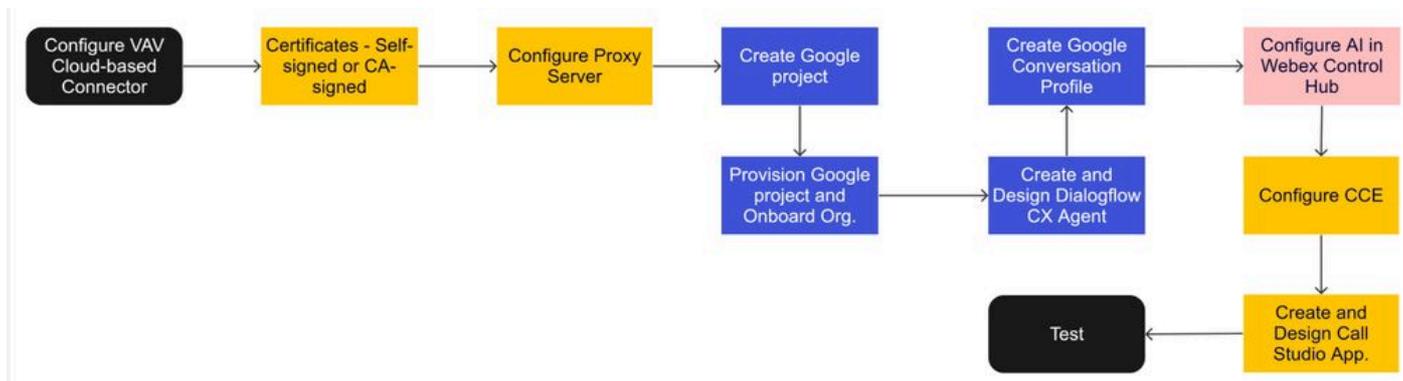
Consideraciones importantes

Tenga en cuenta esta información antes de configurar el VAV mediante un conector basado en la nube:

- El códec admitido es u-law.
- La detección de actividad de voz la realiza Google.
- El puerto 443 y HTTP/2 deben estar habilitados en el proxy y el firewall.
- La lista de permitidos de la red debe incluir estas direcciones URL:
 - U2C (puerto 443): <https://u2c-a.wbx2.com/u2c/api/v1/user/catalog> - EE. UU.
 - U2C (puerto 443): <https://u2c-r.wbx2.com/u2c/api/v1/user/catalog> - Asia
 - U2C (puerto 443): <https://u2c-k.wbx2.com/u2c/api/v1/user/catalog> - Europa
 - Orchestrator (puerto 443): <https://insight-orchestrator.wxcc-us1.cisco.com>
 - ID broker (puerto 443): <https://idbroker.webex.com>
 - Conector WS (puerto 443): <https://wsconnector.wxcc-us1.cisco.com>
- La lista de permitidos de la red también debe incluir estos grupos de URL:
 - *.google.com
 - *.googleapis.com
 - *.gcr.io
 - *.cisco.com
 - *.wbx2.com
 - *.ciscoccservice.com

Configurar

Estos son los pasos necesarios para configurar el VAV a través del conector basado en la nube.



Paso 1. Intercambie certificados autofirmados o implemente certificados firmados por CA.

Paso 2. Configuración del servidor proxy.

Paso 3. Cree un proyecto de Google.

Paso 4. Proporcione Google Project y la organización de la nube con Cisco.

Paso 5. Cree y diseñe un agente Dialogflow CX.

Paso 6. Cree un perfil de conversación de agente.

Paso 7. Configuración de CCAI en Webex Control Hub.

- Conexión a la nube

-Conector

-Función

Paso 8. Configuración de CCAI en UCCE y PCCE (SPOG).

Paso 9. Cree y diseñe la aplicación CVP Call Studio.

Intercambie certificados autofirmados o implemente certificados firmados por CA.

Debe implementar certificados firmados por CA o intercambiar certificados autofirmados con los componentes de CCE relacionados con la función VAV para VAV para que funcionen. Para el intercambio de certificados PCCE o firmado por CA se requieren en: AW, VB y Cloud Connect. Para los certificados de UCCE se requieren en: AW, VB, NOAMP y Cloud Connect. Revise este documento para los certificados de intercambio de UCCE: [certificados autofirmados de Exchange en UCCE 12.6](#), para la implementación firmada por CA: [Implemente certificados firmados por CA en 12.6](#), y para el certificado de intercambio de PCCE: [Certificados autofirmados de Exchange en PCCE 12.6](#).

Configurar servidor proxy

Se necesita un servidor proxy si no tiene comunicación directa entre VVB Speech Server (SS) y los servicios de CCAI de Webex.

Para configurar el servidor proxy, utilice estos comandos:

```
set speechserver httpsProxy Host
```

```
set speechserver httpsProxy port
```

```
set speechserver httpsProxy nonProxyHosts
```

```
set speechserver httpsProxy Host
```

Este comando establece el host de proxy para el servidor de voz. También solicita credenciales, si es necesario.

Sintaxis del comando:

```
set speechserver httpsProxy host <hostname/ip>
```

¿El proxy requiere credenciales? [S/N] y

Enter UserName: nombre de usuario

Introduzca la contraseña: ****

Ejemplo:

```
admin:set speechserver httpsProxy host abc.com
```

¿El proxy requiere credenciales? [S/N] y

Enter UserName: nombre de usuario

Introduzca la contraseña: ****

Comando correcto.

```
set speechserver httpsProxy port
```

Este comando establece el puerto proxy para el servidor de voz.

Sintaxis del comando:

```
set speechserver httpsProxy port <portNumber>
```

Ejemplo:

```
admin:set speechserver httpsProxy port 80
```

Comando correcto.

Este comando establece los nonProxyHosts para el servidor de voz. El tráfico no pasa a través del proxy a estos hosts.

```
set speechserver httpsProxy nonProxyHosts
```

Sintaxis del comando:

```
set speechserver httpsProxy nonProxyHosts <parameter>
```

Ejemplo:

```
admin:set speechserver httpsProxy nonProxyHosts <lista de hosts no proxy separados por
```

comas>

Comando correcto.

El parámetro puede ser un único host o varios hosts separados por comas

Más información en este documento: [Guía de operaciones de VVB](#)



Nota: debe detener e iniciar el servidor de voz para que se reflejen los valores.
Sintaxis para detener Speech Server: `utils service stop Cisco Speech Server`
Sintaxis para iniciar Speech Server: `utils service start Cisco Speech Server`

Crear un proyecto de Google: aprovisionar el proyecto y la organización

La integración de Google AI y CCE requiere la creación de un proyecto de Google y este proyecto debe ser proporcionado por Cisco. Además, debe crearse una organización en la nube de Cisco webex para usted o el partner de Cisco. En este documento se explican los pasos necesarios para crear y aprovisionar el proyecto y la organización.

[Aprovisionamiento de servicios híbridos de Google CCAI con CCE](#)

Creación de un agente Dialogflow CX

VAV admite actualmente el servicio Google Dialogflow CX mediante un conector basado en la nube.

Un [agente de Dialogflow CX](#) es un agente virtual que gestiona las conversaciones simultáneas con los usuarios finales. Dialogflow traduce el texto o el audio del usuario final durante una conversación a datos estructurados que las aplicaciones y los servicios pueden comprender. Diseñe y cree un agente de Dialogflow para gestionar los tipos de conversaciones que necesita su sistema. Para obtener más información sobre Dialogflow CX, visite: [Conceptos básicos de Dialogflow CX](#).

Estos son los pasos para crear un agente Dialogflow CX.

Paso 1. Navegue hasta <https://dialogflow.cloud.google.com/cx/projects> e inicie sesión con la cuenta de Google que utilizó cuando creó el proyecto, y seleccione el proyecto.

Paso 2. Seleccione la ubicación y haga clic en Crear agente.

Dialogflow CX Project TestProj...

Agents

Location: us-central1 (Iowa, USA) Location settings Use pre-built agents Create agent

Search Search agents by ID or display name

Display name	Default language	Region
CiscoAgentUS	en	us-central1 (Iowa, USA)

Paso 3. Agregue el nombre, seleccione la zona horaria y el idioma. Haga clic en Crear.

Create agent

Display name *

! Once an agent is created, its [location](#) cannot change.

Location * [View](#)

Time zone *

Date and time requests are resolved using this time zone

Default language *

The language the agent uses



Cancel

Create

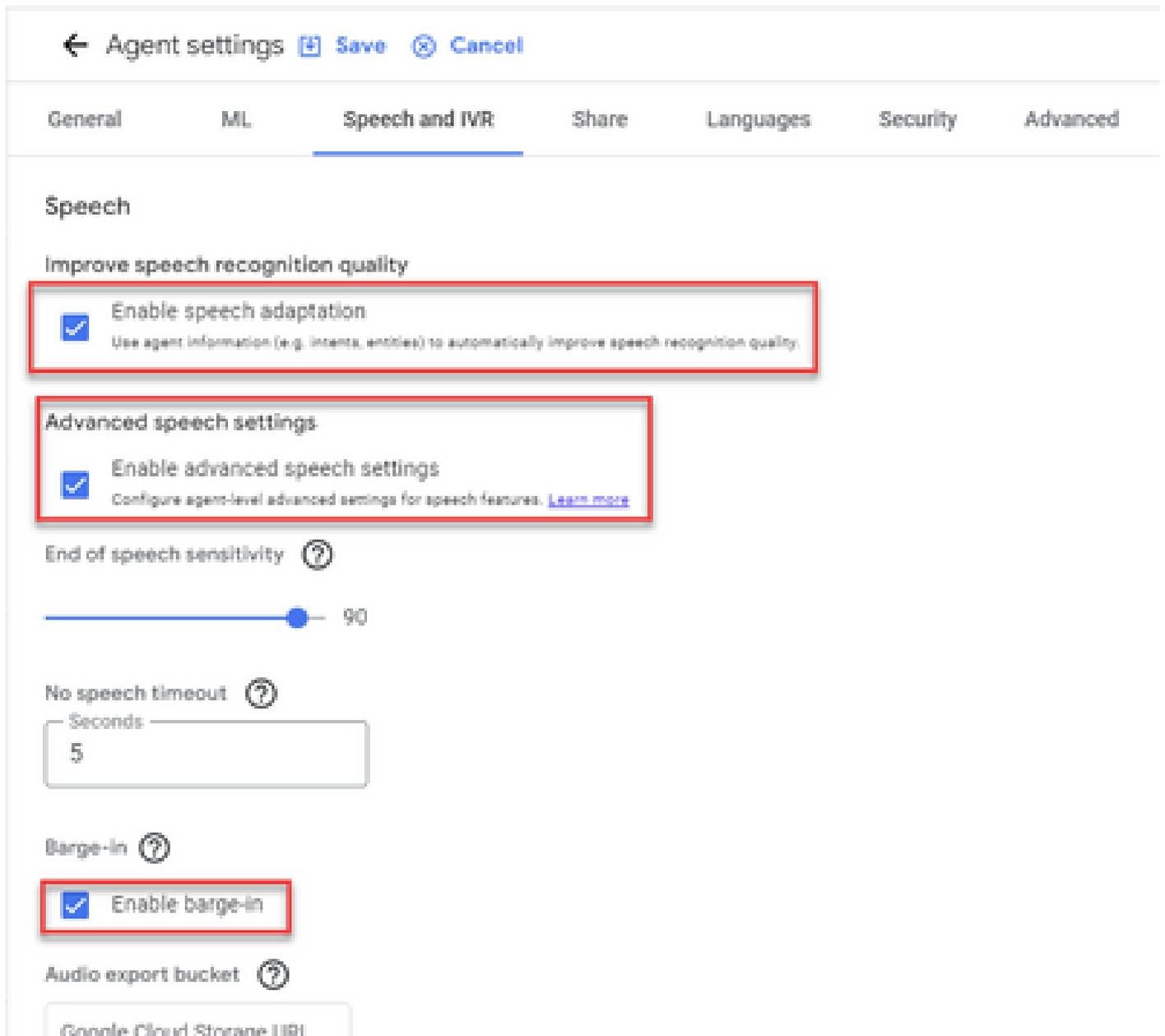
Paso 4. Se creará el agente y verá el Flujo inicial predeterminado en la primera página.

The screenshot shows the 'Build' tab of the agent configuration interface. The 'Default Start Flow' is selected in the left sidebar. The main workspace displays a 'Start Page' block. The top navigation bar includes 'Default Start Flow', 'Minimap', 'Agent settings', and 'Test Agent'.

Al crear un agente, el flujo predeterminado se crea automáticamente en la página de inicio. Para cambiar la configuración predeterminada después de crear el agente, seleccione la configuración del agente.



En la sección Voz e IVR, habilite la adaptación de voz, la configuración de voz avanzada y la entrada.



Si desea obtener información sobre cómo configurar un agente de Dialogflow CX, revise estos videos de Google:

[¿Qué es Dialogflow CX?](#)

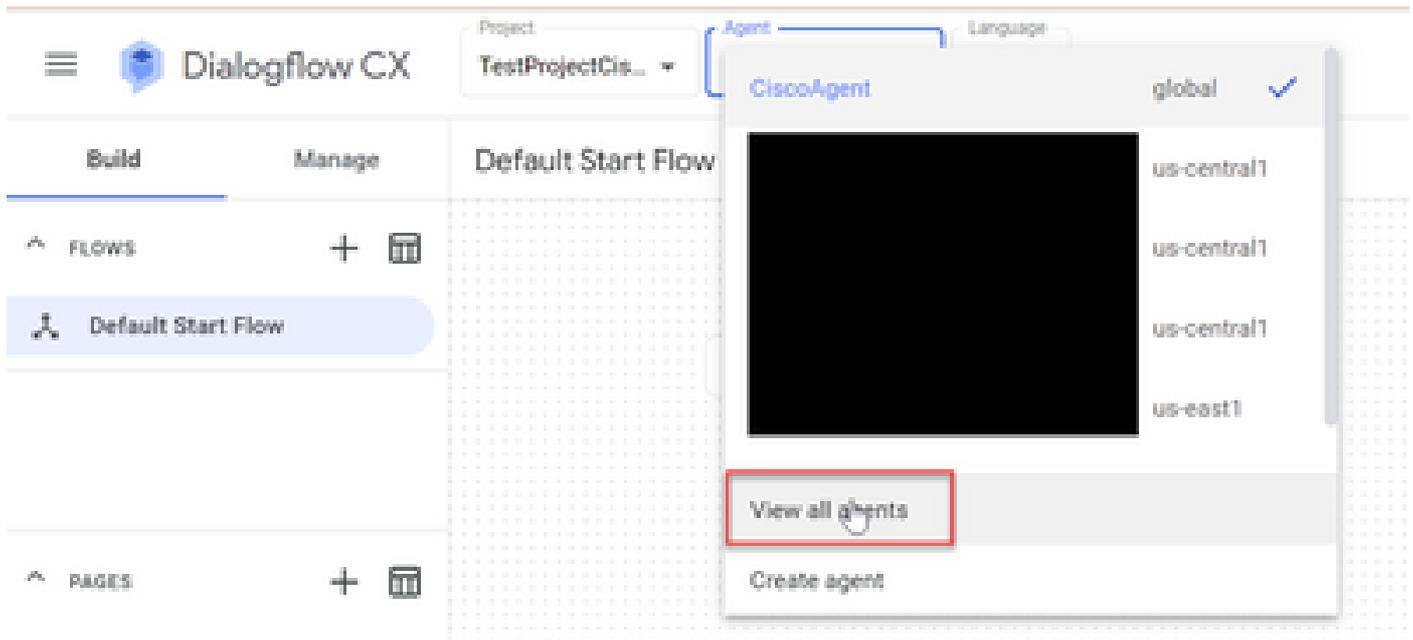
[Introducción a páginas y transiciones en Dialogflow CX](#)

[Crear un agente de conversación de flujo único](#)

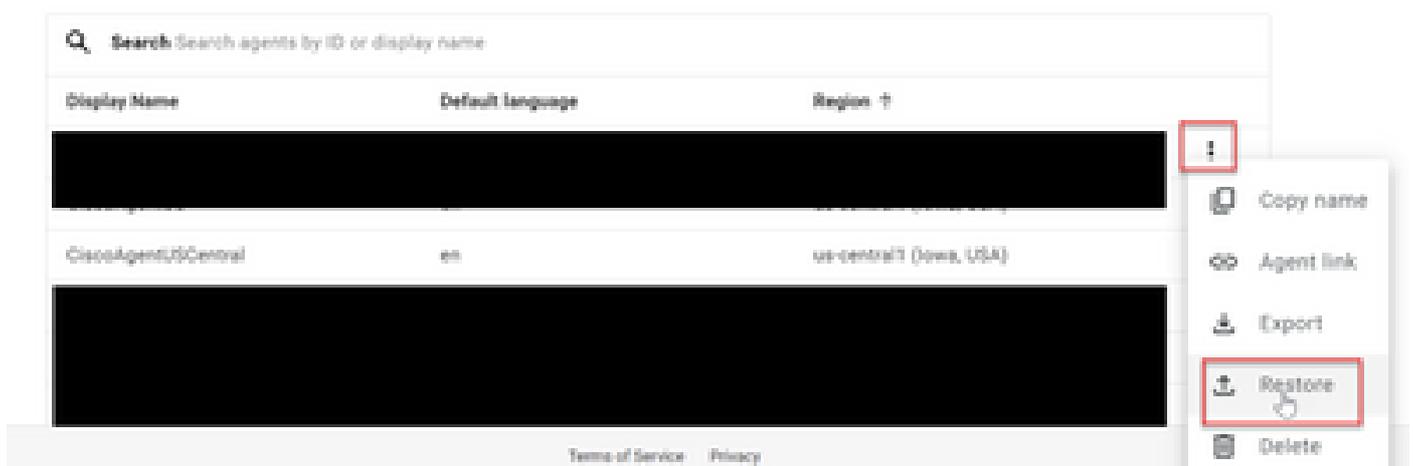
Importar un agente de Dialogflow CX

Puede importar un agente de Dialogflow CX, en lugar de crear el agente desde cero. Después de crear el agente, puede importar un agente Dialogflow CX creado y creado anteriormente. En este ejemplo, se utiliza un agente Dialogflow CX creado por el equipo de ingeniería de Cisco.

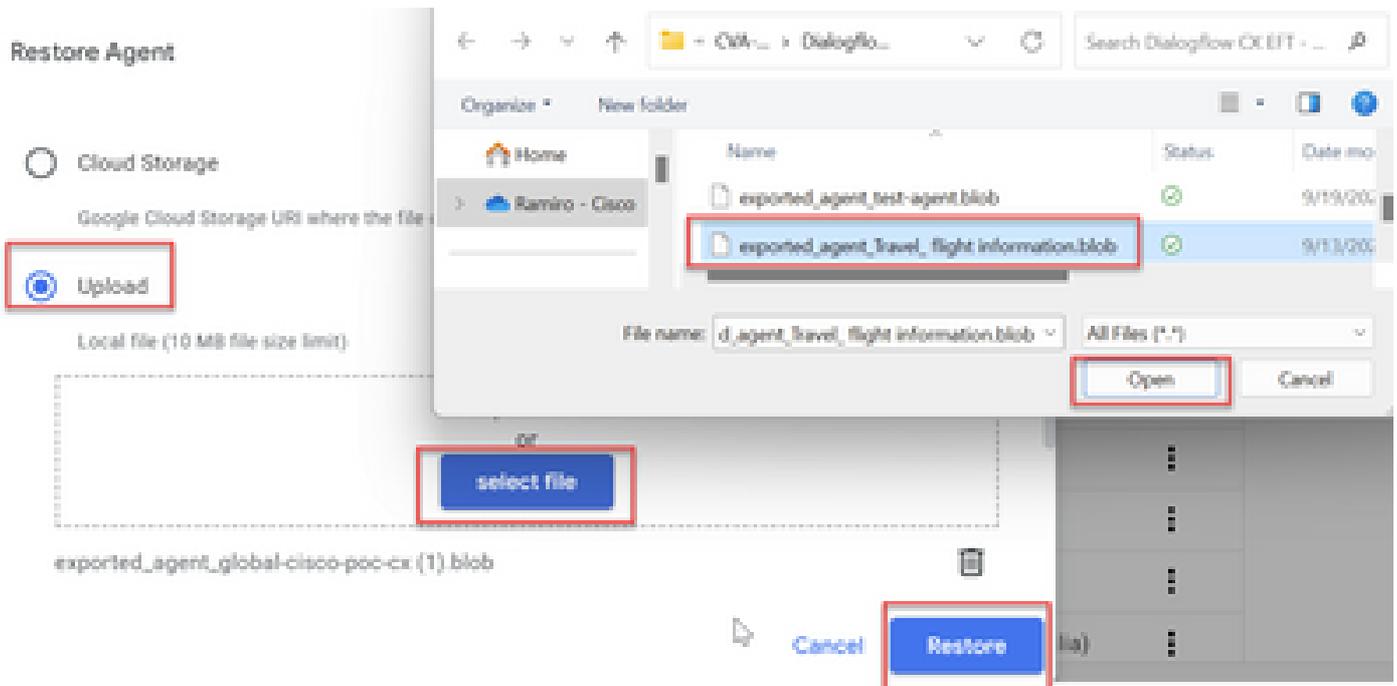
Paso 1. En la sección Agente, seleccione Ver todos los agentes.



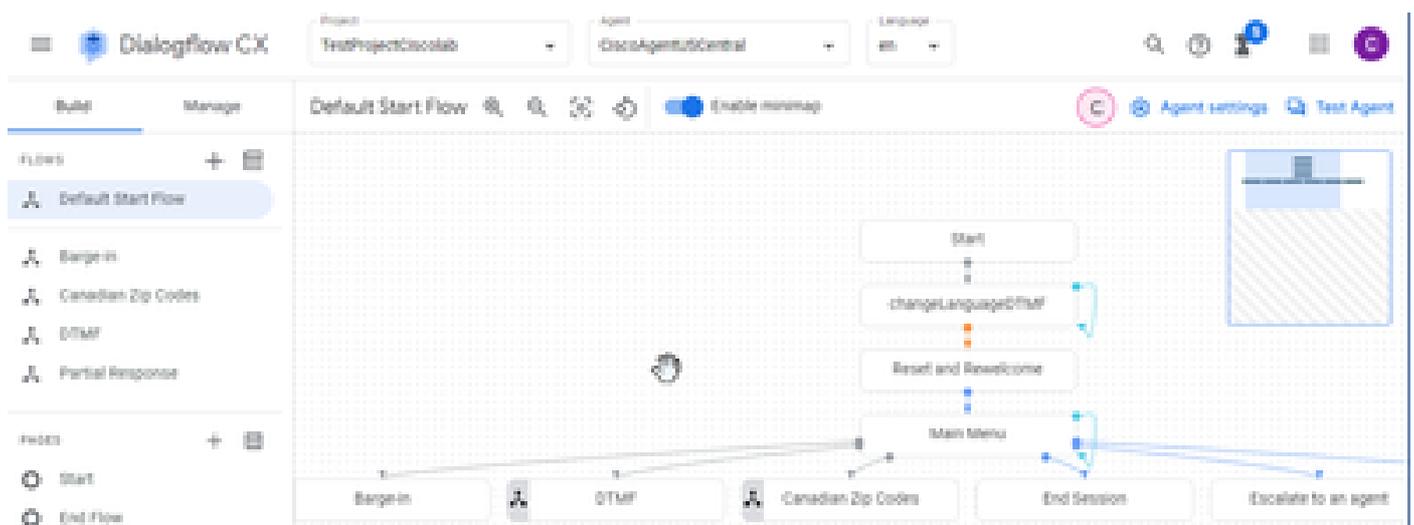
Paso 2. Seleccione el agente que ha creado y haga clic en Restaurar.



Paso 3. En la ventana Restore, haga clic en Upload, luego seleccione el archivo de descarga y haga clic en Restore.



Ahora, verá el agente importado.



Puede descargar un ejemplo de agente de Cisco Dialogflow CX (export_agent_Travel_flight information_VAV.blob) desde: [Ejemplo de aplicación VAV Call Studio y agente Dialogflow CX](#)

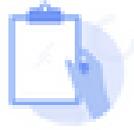
Creación de un agente de Dialogflow CX - Agente predefinido

Puede utilizar las plantillas de agente predefinidas de Google para reducir el tiempo de diseño al crear un agente Dialogflow CX.

Estos son los pasos para utilizar un agente predefinido.

Paso 1. En la página Dialogflow CX, seleccione el proyecto y, a continuación, seleccione Usar agentes predefinidos.

Agents



No agent is created yet

An agent is a virtual agent that handles conversations with your end-users. It is a natural language understanding module that understands the nuances of human language. [Learn more](#)

Create agent

Use pre-built agents

Paso 2. Seleccione el agente predefinido que desea utilizar. En este ejemplo, se utiliza el agente de alquiler de coches Travel:

← Prebuilt Agents

Prebuilt agents are currently only available in English.

🔍 Search

Small talk

Beginner



Customize and personalize your agent with simple questions and responses.

Features

- Pages

Travel: baggage claim

Beginner



Create or check the status of a claim related to lost, delayed, or damage baggage.

Features

- Bagexp entities

Travel: car rental

Beginner



Start a new car rental reservation.

Features

- System entities

Paso 3. Haga clic en Importar.

Travel: car rental

Start a new car rental reservation.

Sample head intent utterances

- I need to reserve a van.
- Hi, I'm traveling to LA for the weekend and I need to rent a car while I'm down there.
- I need help booking an SUV.

Link

[Documentation link](#)

Cancel

Import

Paso 4. Seleccione la ubicación. Verá el nuevo agente creado.

Import pre-built agent

i Currently, you can only set location for pre-built agent.

Agent name

Travel: car rental

! Once an agent is created, its [location](#) cannot change.

Location

us-central1 (Iowa, USA)

Edit

! You have selected a location that has not been configured yet.
If your system requires data residency guarantees (uncommon) or customer-managed encryption keys (uncommon), read about [regionalization and location settings](#) before creating this agent.

Time zone

(GMT-8:00) America/Los_Angeles

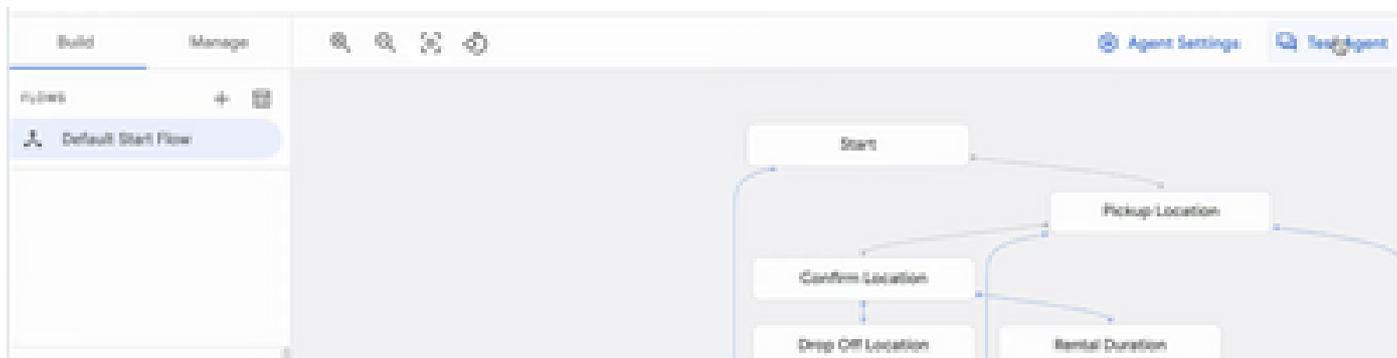
Date and time requests are resolved using this time zone

Default language

en – English

The language the agent uses

Enable stackdriver logging



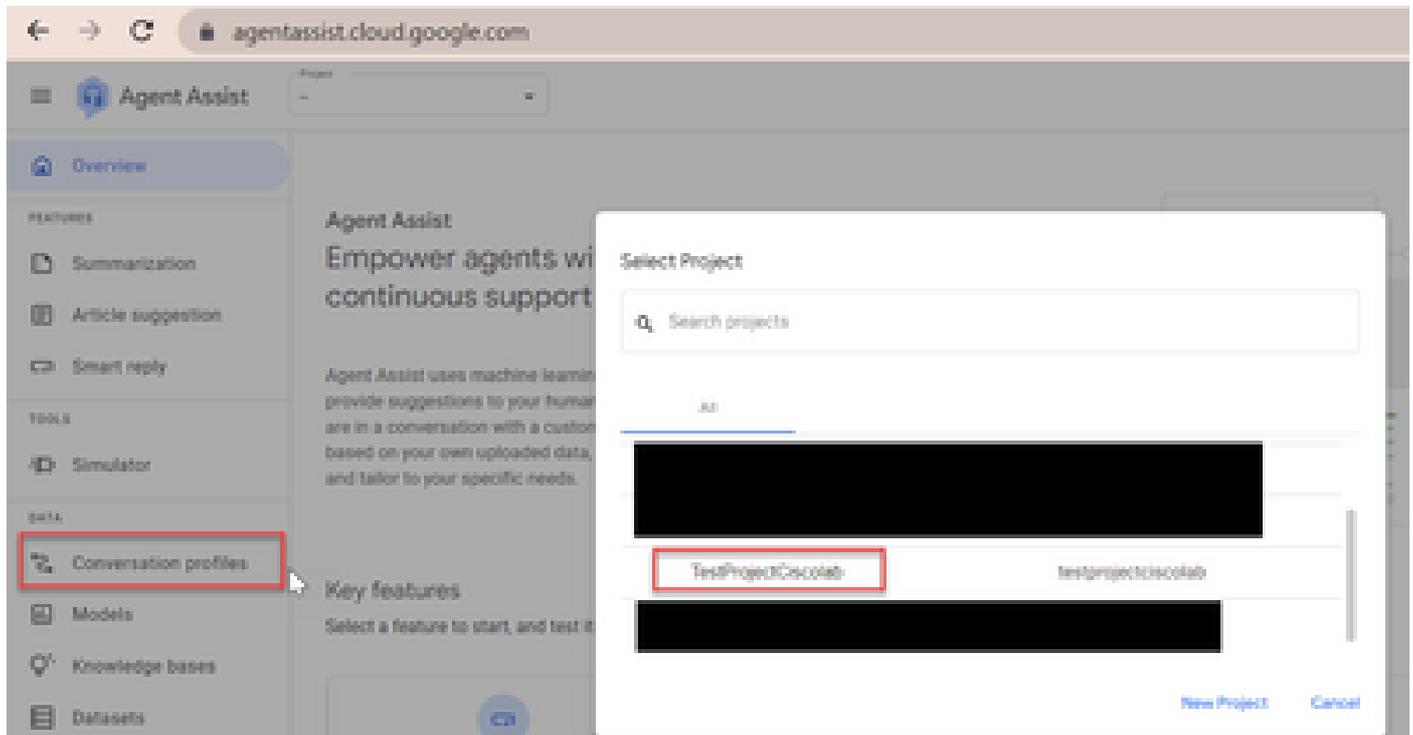
Más información en este vídeo de Google: [Utilice una plantilla de agente prediseñada para crear un agente Dialogflow CX](#)

Crear un perfil de conversación de agente

Un perfil de conversación de agente es un conjunto de parámetros de configuración que definen el comportamiento del agente de flujo de diálogo en una conversación con una persona que llama.

Estos son los pasos para crear un perfil de conversación de agente.

Paso 1. Inicie sesión en [Google Agent Assist](https://agentassist.cloud.google.com) . Seleccione Perfil de conversación y elija el proyecto que ha creado anteriormente con el agente Dialogflow CX.



Paso 2. Haga clic en Crear.



Paso 3. Asegúrese de que la URL de ayuda de agente utiliza la misma ubicación que el agente en el que desea crear el perfil de conversación. En este ejemplo, verá que la dirección URL está en la ubicación global.



El agente que creó anteriormente está en us-central1, por lo que debe reemplazar la ubicación para continuar.



Paso 4. Agregue el nombre y el idioma.

The image shows the 'New conversation profile' form. It has a back arrow and the title 'New conversation profile'. There are three sections: 'Display name', 'Language', and 'Suggestion types'. The 'Display name' field contains 'CPDialogflowCXagent' and is highlighted with a red box. The 'Language' dropdown is set to 'English (United States)' and is also highlighted with a red box. The 'Suggestion types' section has four unchecked checkboxes: 'Smart reply', 'Article suggestion', 'FAQs', and 'Conversation summarization'.

← New conversation profile

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

Display name
CPDialogflowCXagent

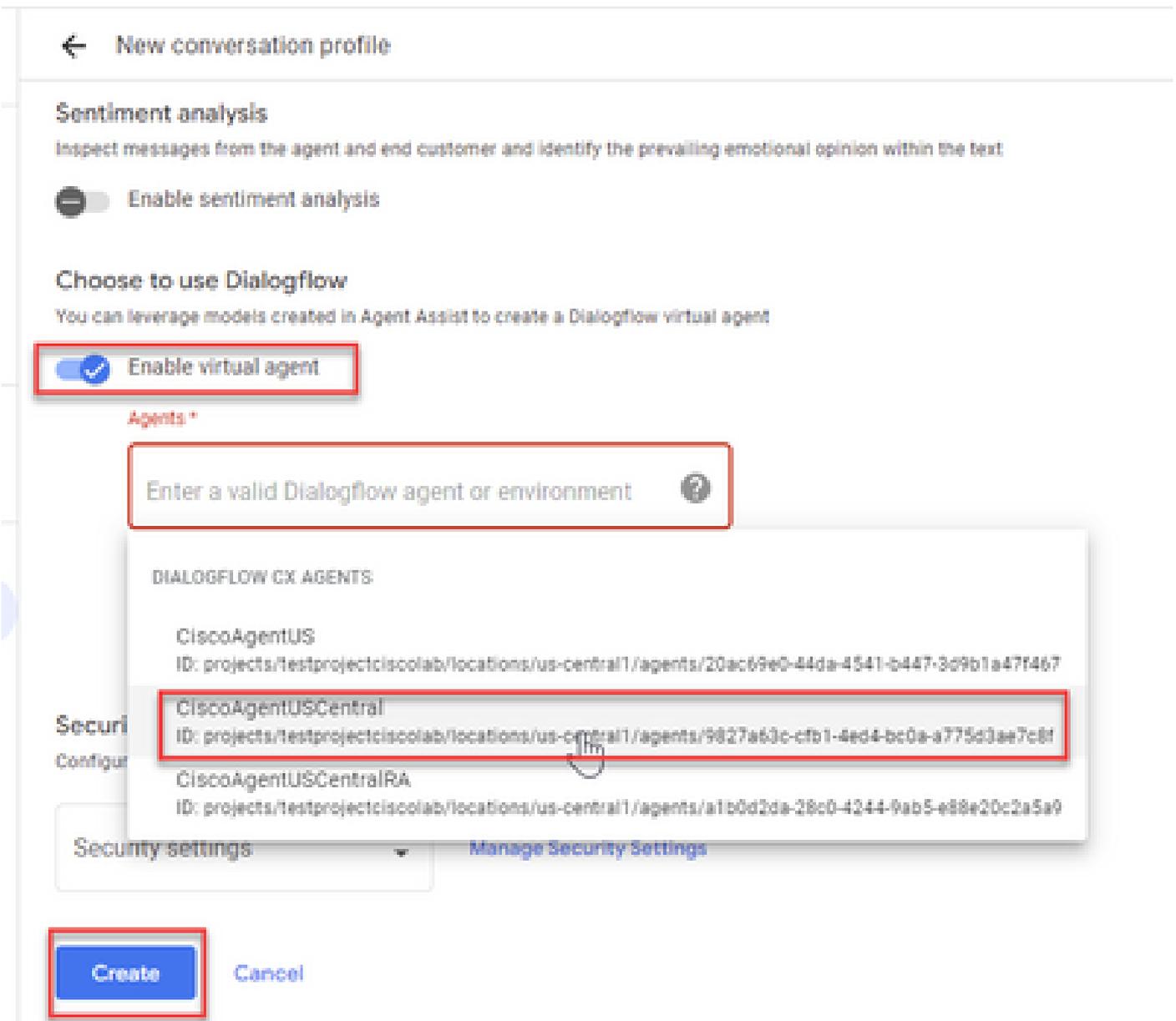
Language
Specify a language for your conversation profile

Language *
English (United States)

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

- Smart reply
Surface pre-written responses
- Article suggestion
Surface articles contextual to the conversation
- FAQs
Auto-surface answers to customer questions
- Conversation summarization ⓘ
Generate a summary of a conversation

Paso 5. Desplácese hacia abajo y seleccione Activar agente virtual y, a continuación, seleccione el agente Dialogflow CX.



Ahora se crea el perfil de conversación para el agente.

Configuración de CCAI en Webex Control Hub

Paso 1. Asegúrese de que el editor y el suscriptor de Cloud Connect están instalados. Para obtener más información, consulte la sección Instalación de Cloud Connect en la [Guía de instalación y actualización de Cisco Unified Contact Center Enterprise 12.6.2](#).

Paso 2. Inicie sesión en Webex Control Hub (admin.webex.com). Vaya a Contact Center y haga clic en Cloud Connect.

SERVICES

 Updates & Migrations

 Messaging

 Meeting

 Calling

 Vidcast

 Contact Center >

 Connected UC

 Hybrid



[< Main Menu](#)

TENANT SETTINGS

[General](#)[Digital](#)[Integrations](#)[Cloud Connect](#)**General**

Service Details

Country of Operation

United States of America

Tenant Timezone

America/New_York

Paso 3. En la ventana Conexión a la nube, introduzca el nombre y el nombre de dominio completamente calificado (FQDN) de Conexión a la nube principal y registre el reloj.

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

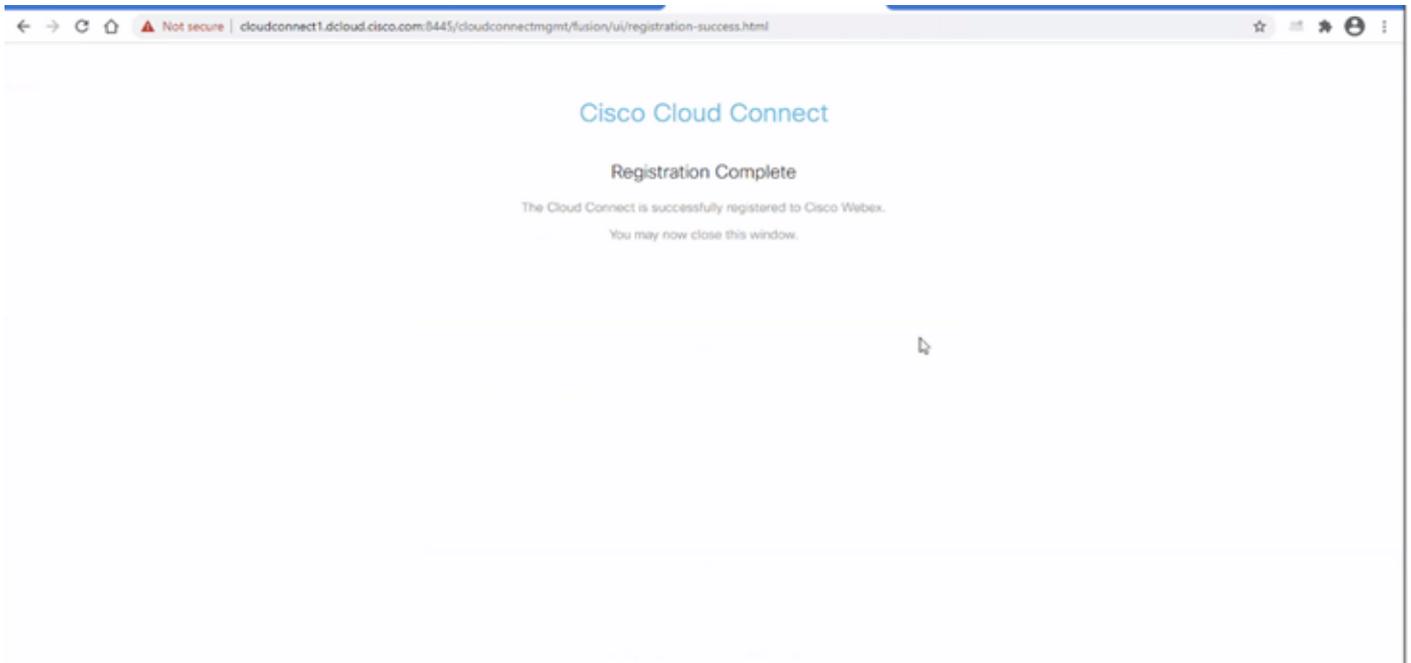


Nota: Al agregar Cloud Connect en Webex Control Hub, asegúrese de que el FQDN de Cloud Connect esté accesible desde el PC en el que está abierto el Control Hub.

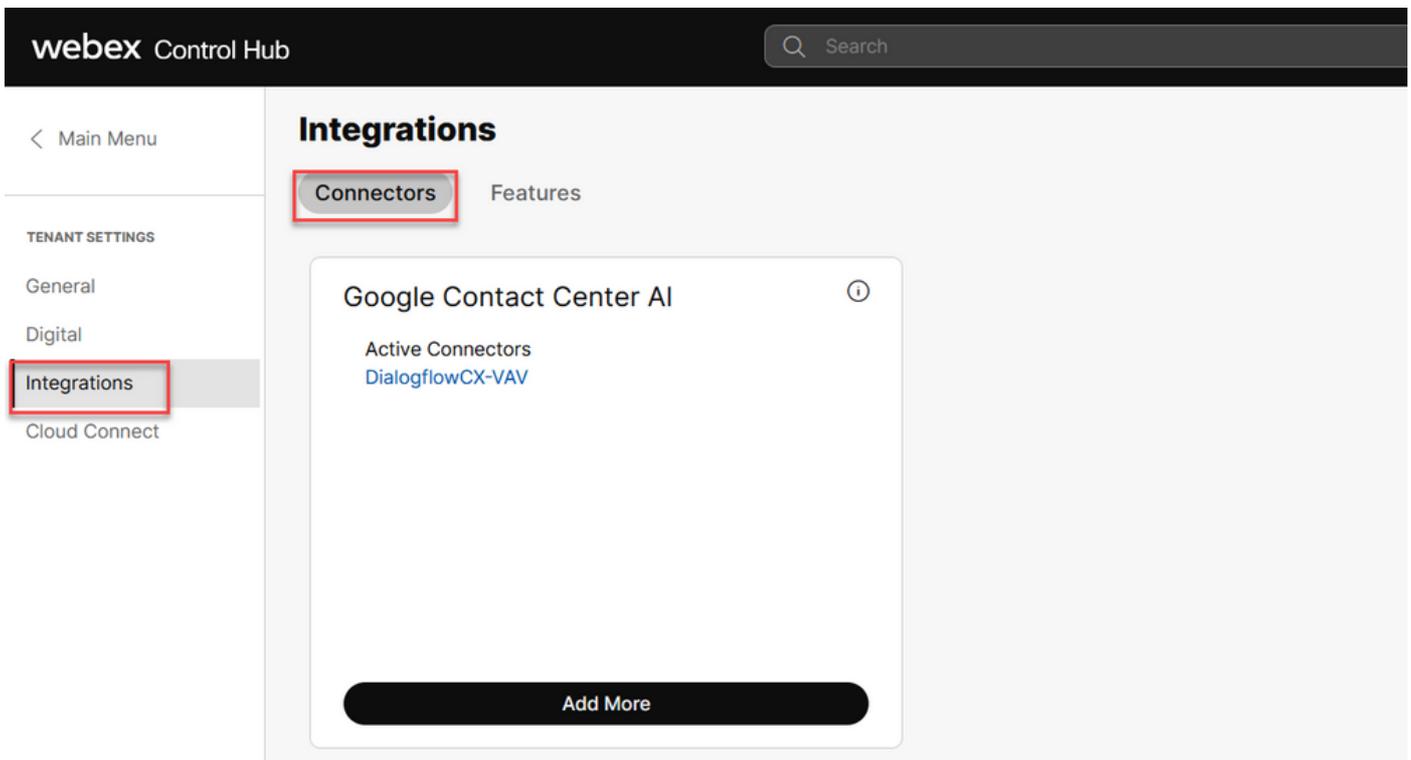
Paso 4. Seleccione Allow access to the Cloud Connect node y haga clic en Continue.



Verá completado el registro de Cloud Connect.

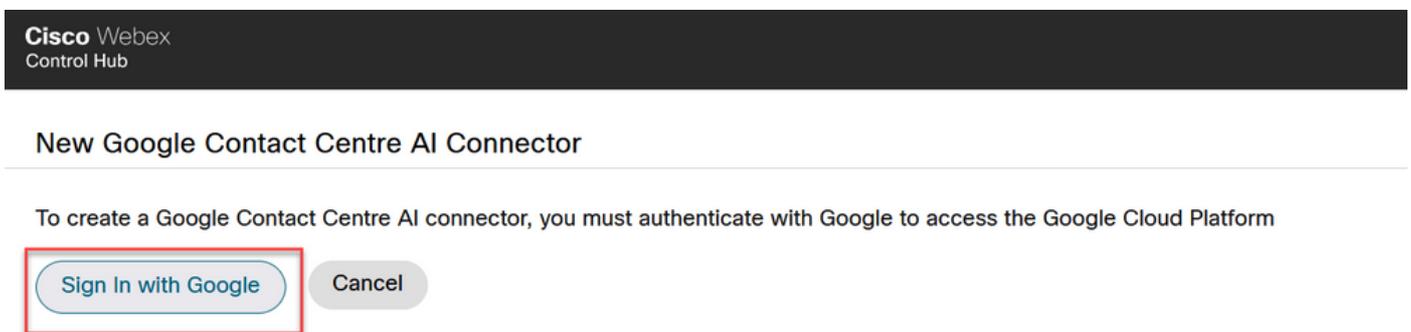


Paso 5. Agregue un conector. En la ventana Contact Center, seleccione Integrations y, a continuación, la ficha Connectors.



Paso 6. Si ya se ha agregado un conector y necesita agregar uno más, haga clic en Add More (Agregar más). Inicie sesión con Google y continúe con las instrucciones.

 Nota: La cuenta de usuario que inicie sesión en Google debe tener el rol de propietario del proyecto de Google.



Paso 7. Proporcionar el proyecto de Google, el proyecto de Cisco y la cuenta de servicio de Google proporcionada por Cisco al aprovisionar el proyecto de Google. Click Save.

New Google Contact Centre AI Connector

Name

CCAI Project Name

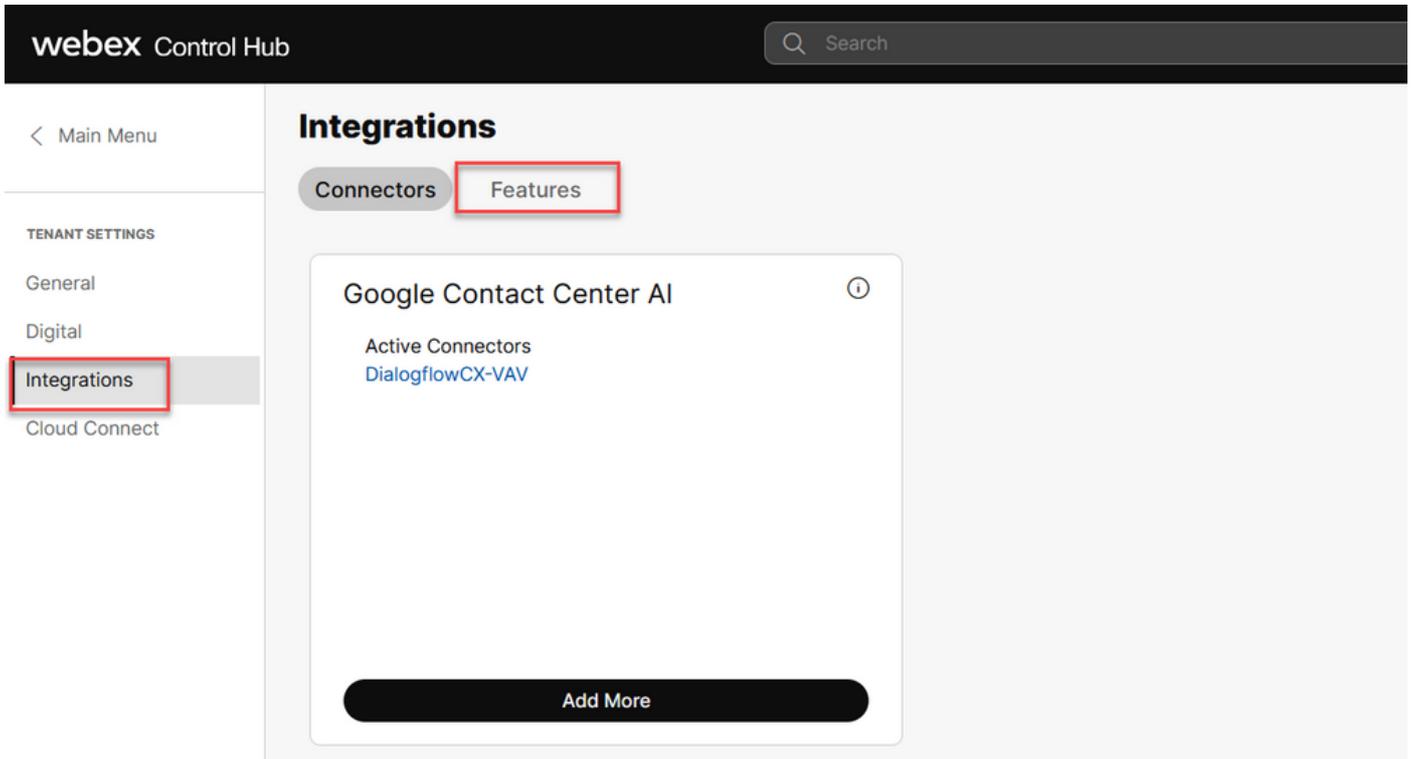
Cisco-Provided Project Name

Google Cloud Service Account

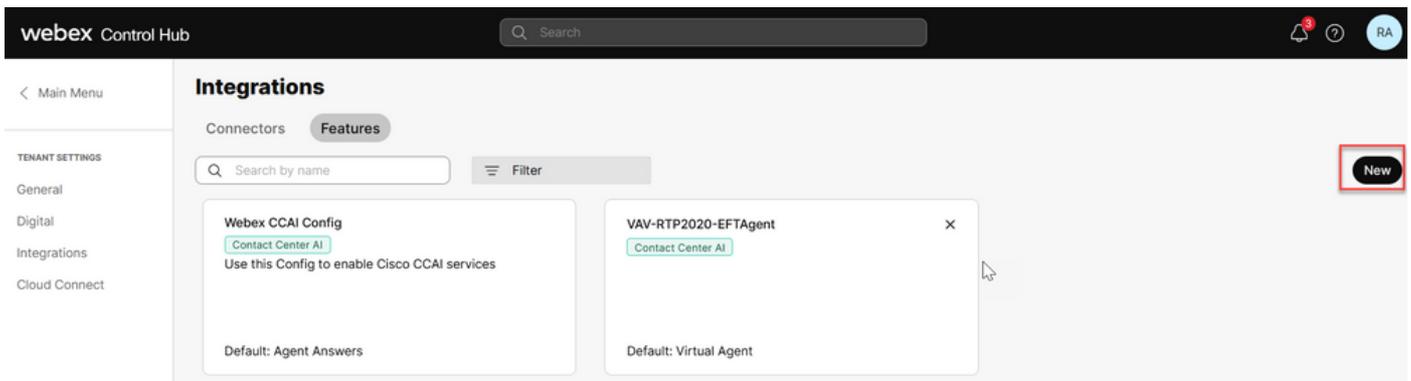
Cancel

Save

Paso 8. Ahora añada las funciones. En la página Centro de contacto, haga clic en Integraciones y características y, a continuación, haga clic en Nuevo.



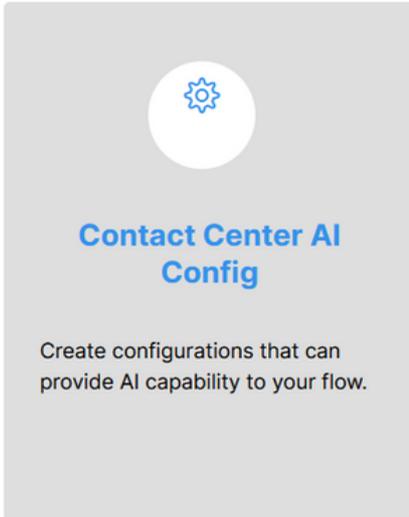
Paso 9. Ahora se encuentra en la página Crear una nueva función de Contact Center. Haga clic en New. Configuración de inteligencia artificial del Contact Center.



Paso 10. Ahora se encuentra en la página de características del centro de contacto. Haga clic en Contact Center AI Config.

Create New Contact Center Feature

×



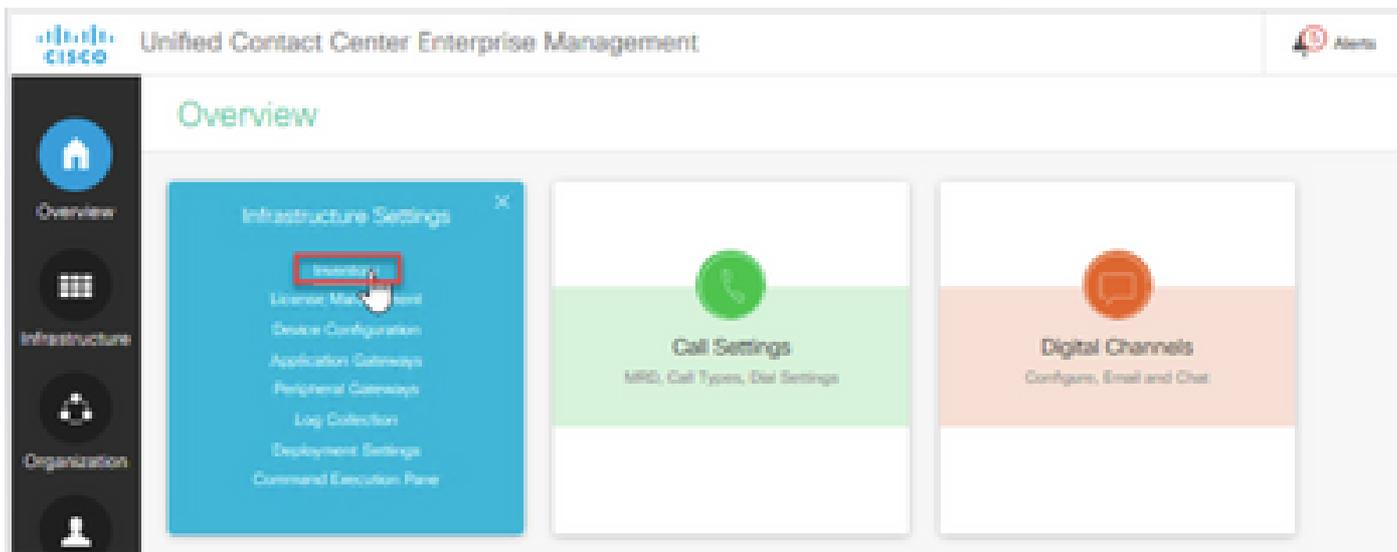
Paso 11. Proporcione la información de la función, seleccione el conector ya agregado y el perfil de conversación del agente de Google creado.

The screenshot shows the "webex Control Hub" interface. On the left is a navigation menu with "Main Menu" and "TENANT SETTINGS" (General, Digital, Integrations, Cloud Connect). The main area is titled "Features" and "New Contact Center AI Config". It contains several form fields: "Config Name" (text input), "Description" (text area), "Google Contact Center AI Connectors" (dropdown menu with "Select a Connector" selected), "Google Conversation profile" (text input with a note: "A Profile is the Google configuration for the conversation. To know more visit here"), and two checkboxes: "Apply as default for Agent Answers" and "Apply as default for Virtual Agent". Red boxes highlight the connector dropdown, the profile input, and the "Apply as default for Virtual Agent" checkbox.

Configuración de CCAI en UCCE y PCCE (SPOG)

Configuración de PCCE

Paso 1. En CCE AW, abra la herramienta Unified CCE Administration y desplácese hasta Inventario.



Paso 2. Desplácese hacia abajo y haga clic en máquinas externas.

External Machines 

Paso 3. Seleccione Cloud Connect Publisher y proporcione el nombre de dominio completo (FQDN), el nombre de usuario y la contraseña.

Add Machine ✕

Type Cloud Connect Publisher

Note: The Cloud Connect Subscriber will be added automatically

Hostname/IP Address*

Cloud Connect Administration

Username*

Password*

Cloud Connect se agrega y se sincroniza.

Cloud Connect

Cloud Connect 1 ✕

cloudconnect1.dcloud.cisco.com

Address: 198.18.133.103

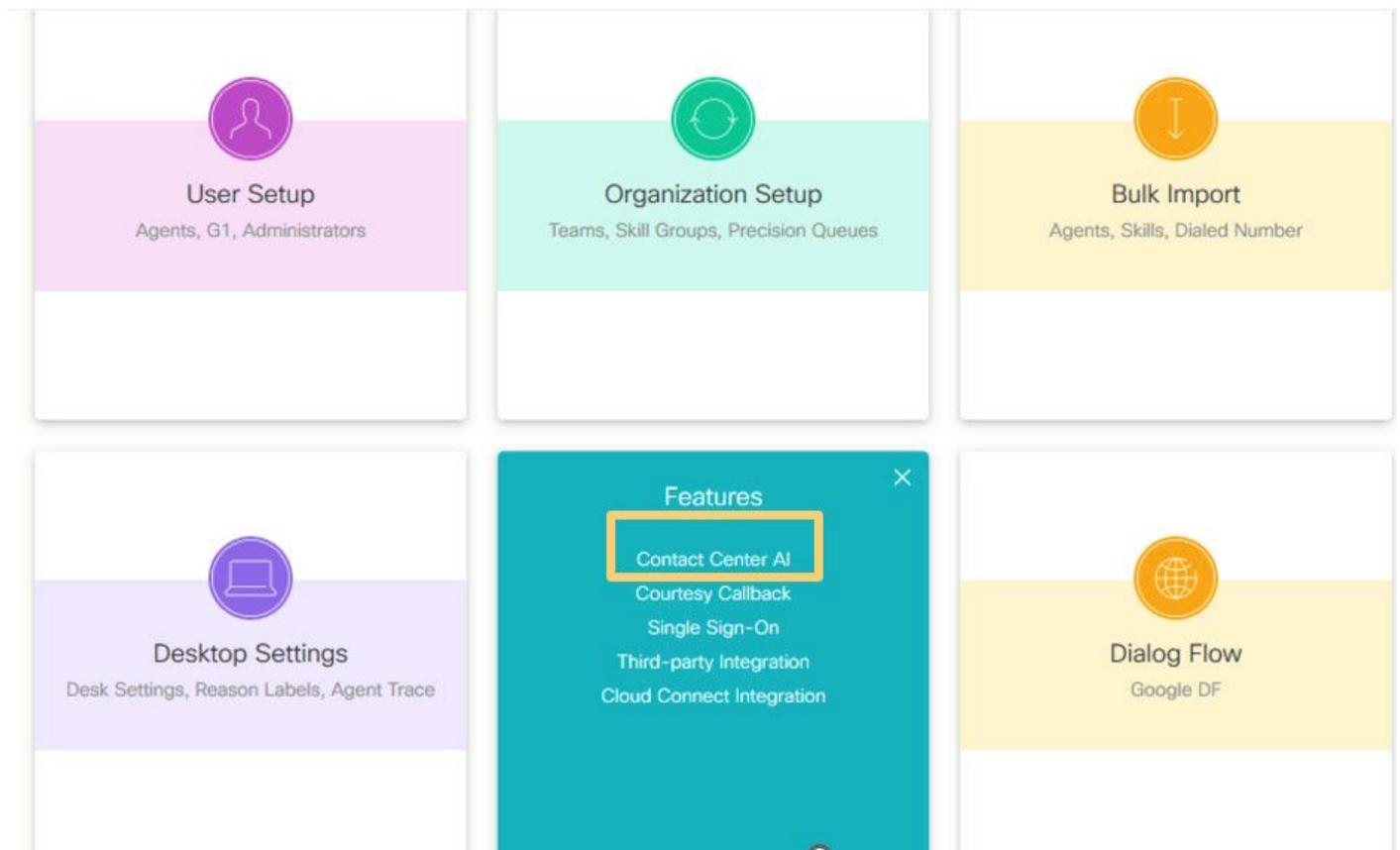
Sync Status: In Sync

 Nota: asegúrese de haber intercambiado certificados entre componentes de CCE o implementado certificados firmados por CA. Consulte estos documentos para el intercambio e implementación de certificados PCCE: [Intercambio de certificados autofirmados en PCCE 12.6](#). e [Implementación de certificados firmados por CA en 12.6](#).

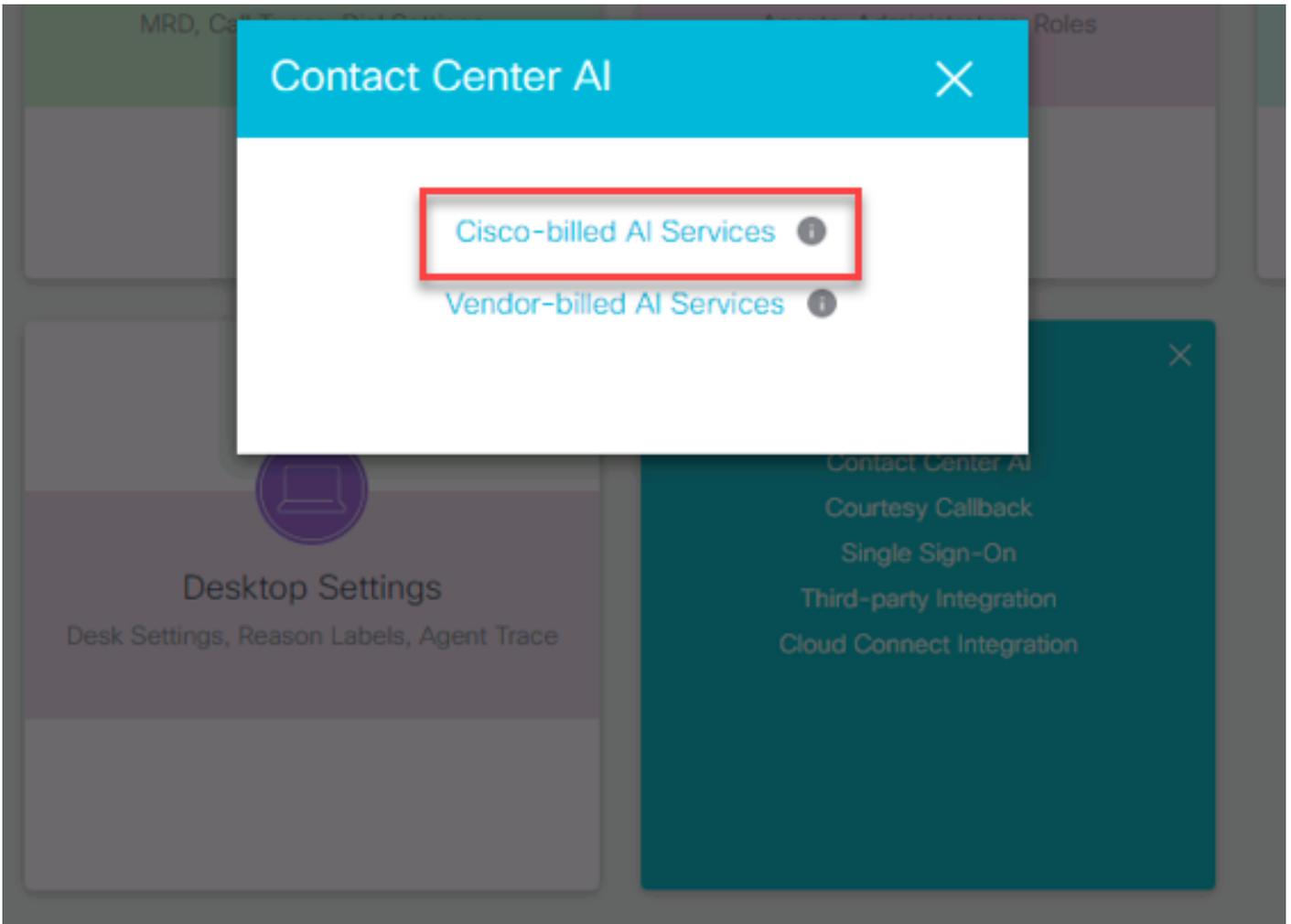
Paso 4. Valide la configuración predeterminada. Ver la configuración predeterminada de CCAI (creada como parte de la configuración de CCAI en Webex Control Hub). Si es necesario, sincronice la configuración (mediante la opción Sync) en CCE Admin.

Paso 4a. En CCE Admin, vaya a la tarjeta de características y seleccione Contact Center AI.

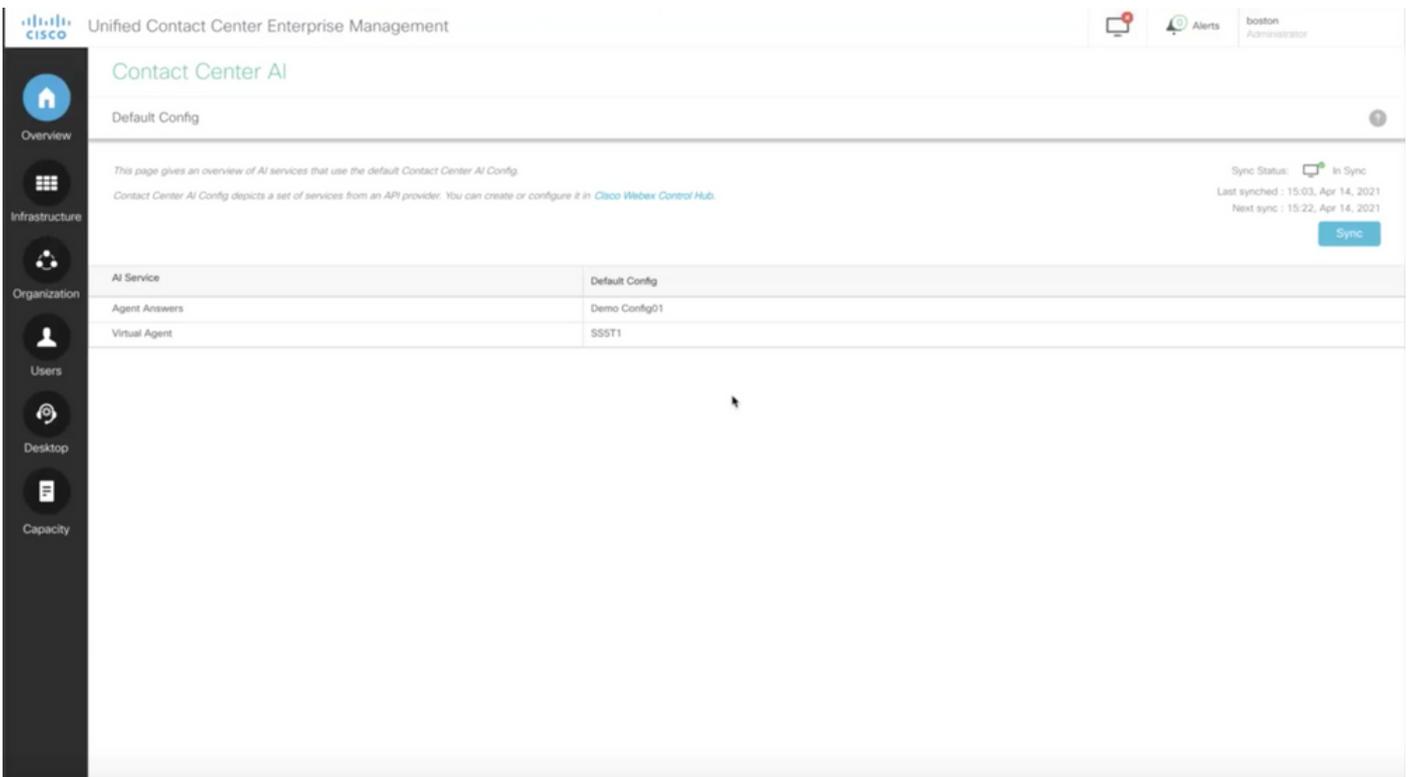
Overview



Paso 4b. Seleccionar servicios de inteligencia artificial facturados por Cisco

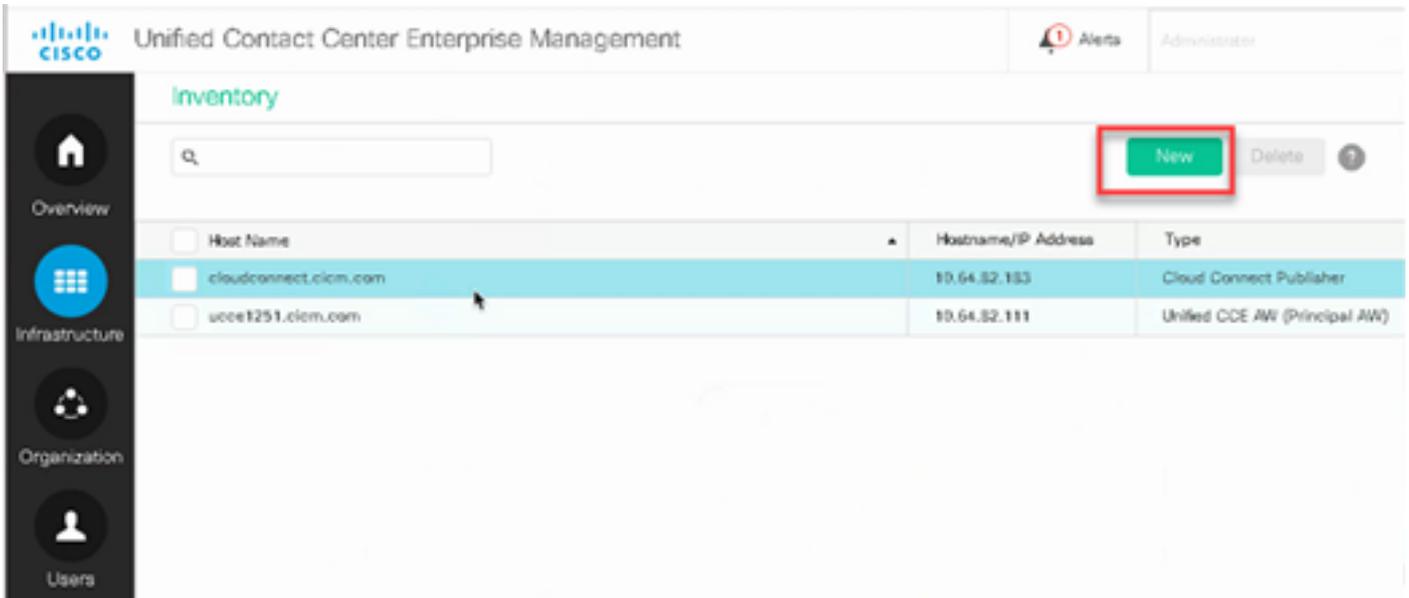


Paso 4c. Verá la configuración predeterminada del agente virtual.

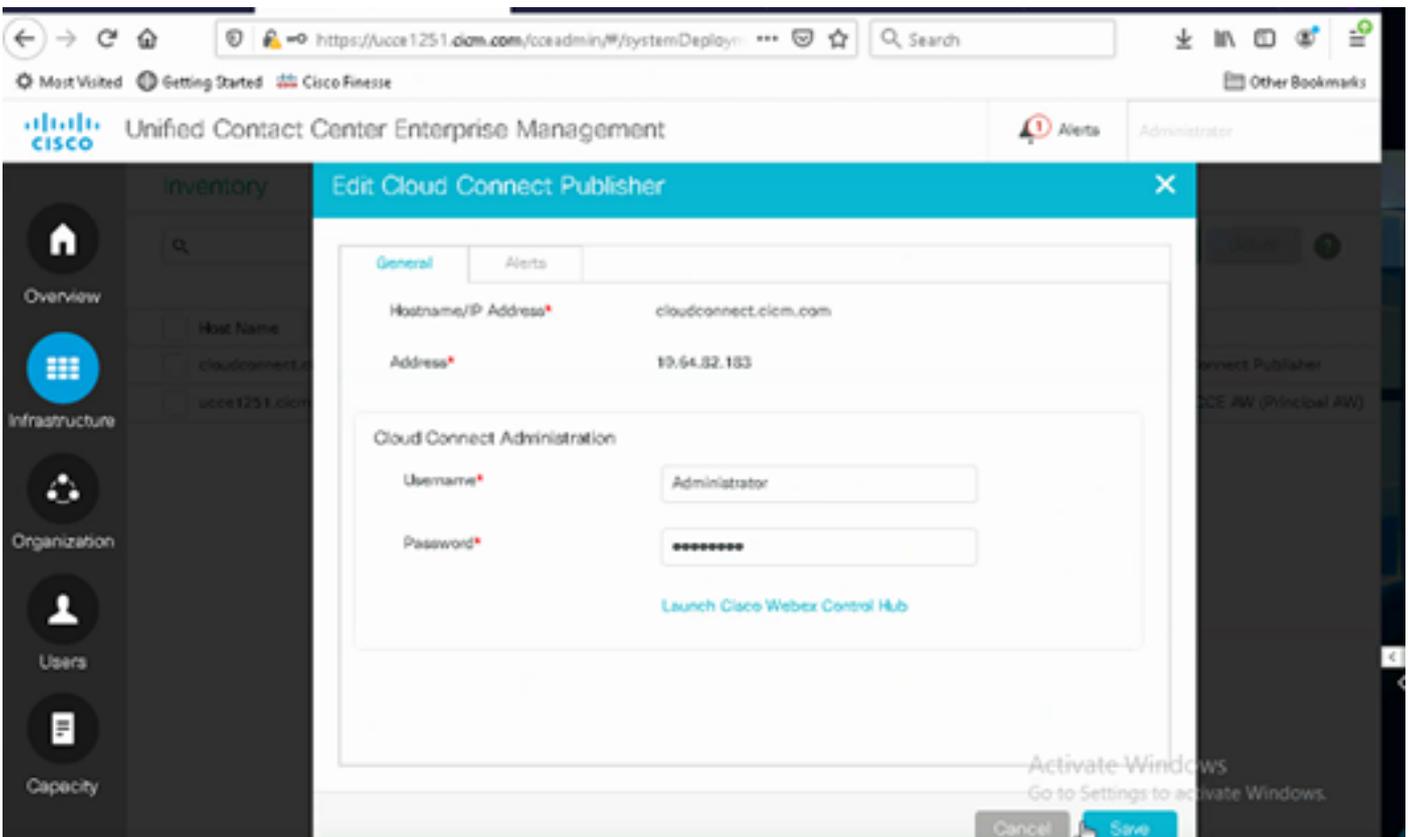


Configuración de UCCE

Paso 1. En CCE AW, abra la herramienta Unified CCE Administration y desplácese hasta Inventario. Haga clic en New.



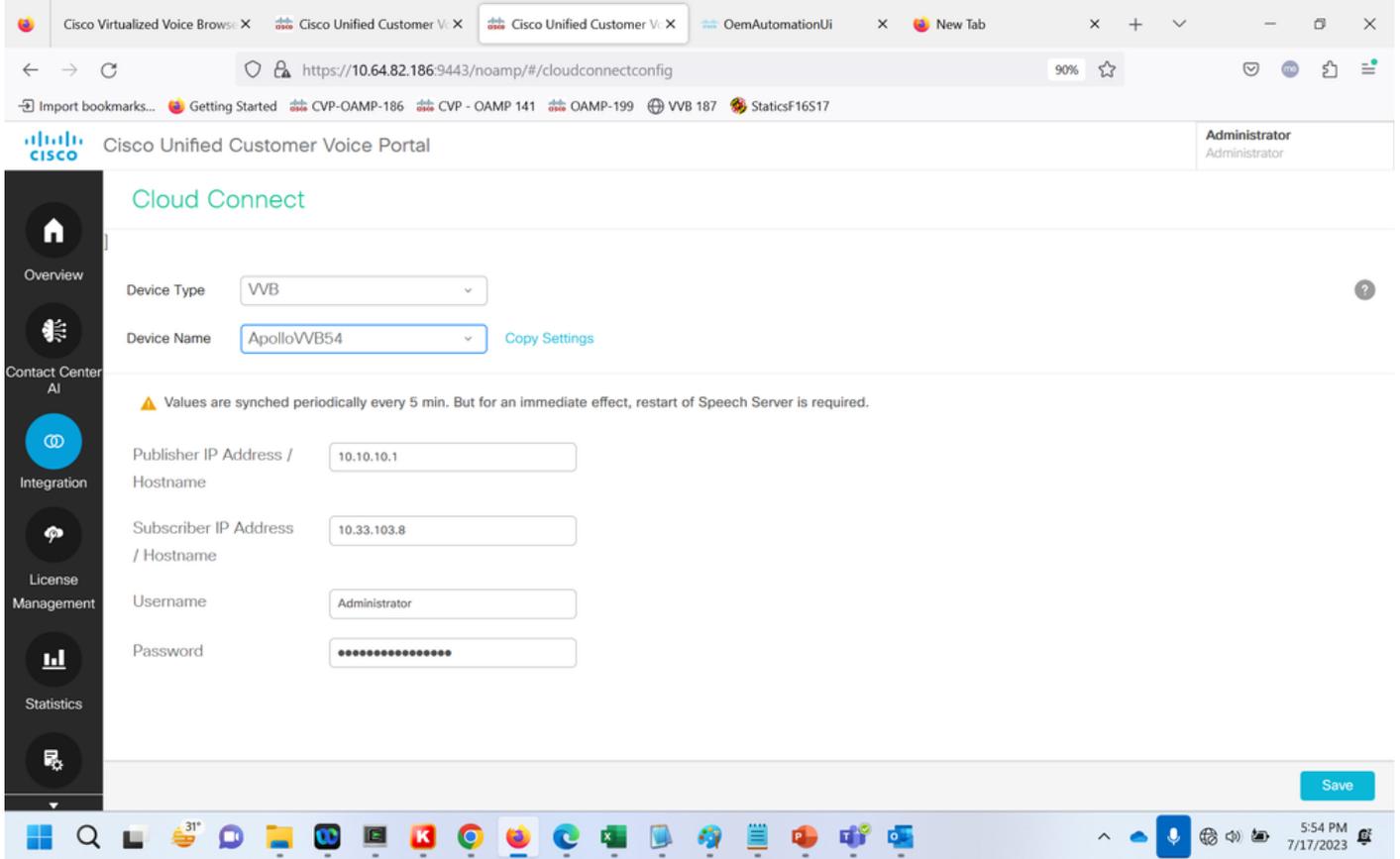
Paso 2. Agregue Cloud Connect y proporcione el FQDN y las credenciales.



✏️ Nota: asegúrese de haber intercambiado certificados entre componentes de CCE o implementado certificados firmados por CA. Consulte estos documentos para el intercambio e implementación de certificados UCCE: [Exchange Self-Signed Certificates in UCCE 12.6](#), e

 implementación: [Implementar certificados firmados por CA en 12.6.](#)

Paso 3. Configure Cloud Connect en la consola de operaciones de CVP (OAMP). Para obtener más información, consulte la sección Configuración de dispositivos CVP para la conexión a la nube en la Guía de administración para Cisco Unified Customer Voice Portal.



The screenshot displays the Cisco Unified Customer Voice Portal interface for configuring Cloud Connect. The page title is "Cloud Connect" and the user is logged in as "Administrator". The configuration fields are as follows:

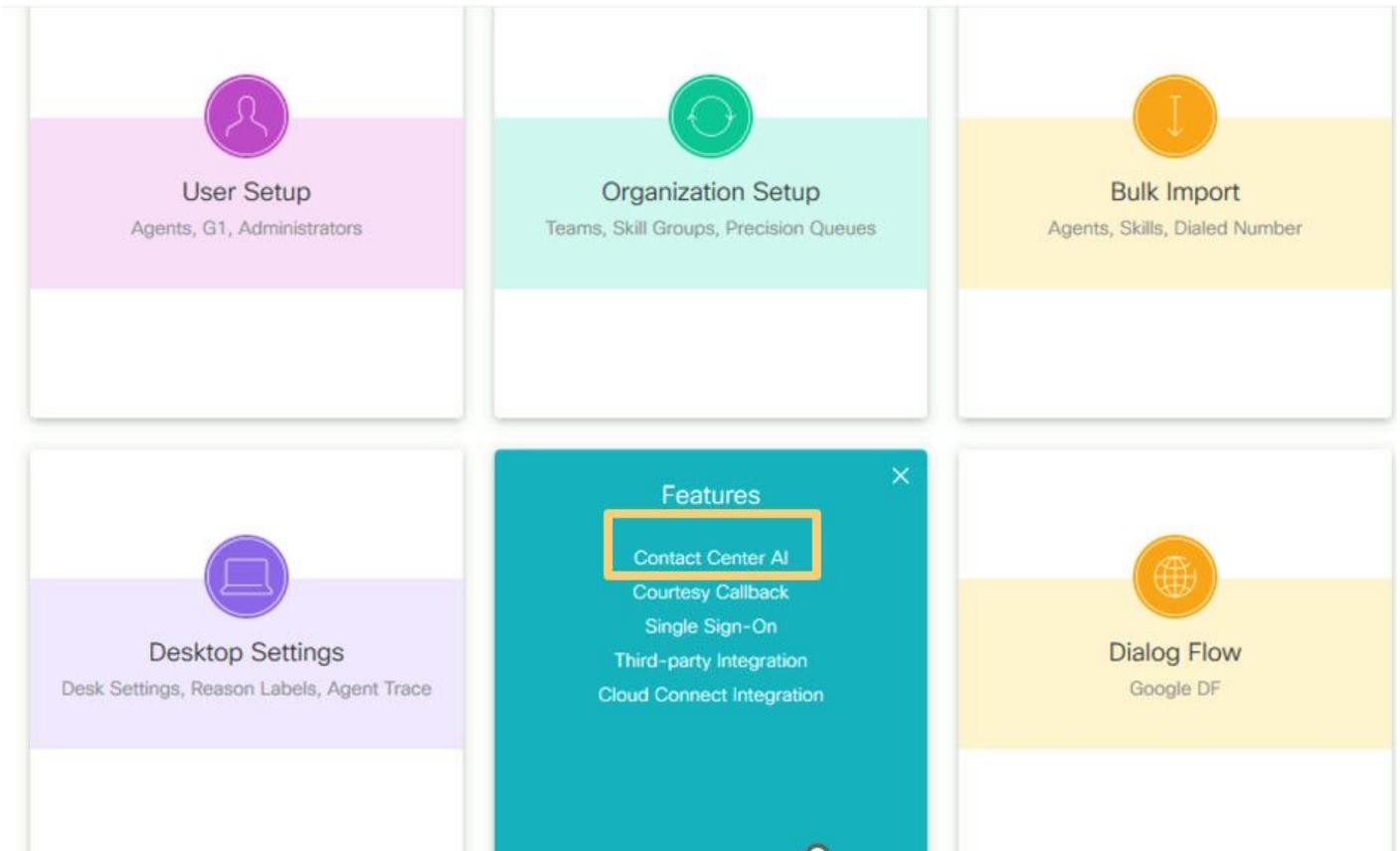
- Device Type: VVB
- Device Name: ApolloVVB54 (with a "Copy Settings" link)
- Warning: Values are synced periodically every 5 min. But for an immediate effect, restart of Speech Server is required.
- Publisher IP Address / Hostname: 10.10.10.1
- Subscriber IP Address / Hostname: 10.33.103.8
- Username: Administrator
- Password: [Redacted]

A "Save" button is located at the bottom right of the configuration area.

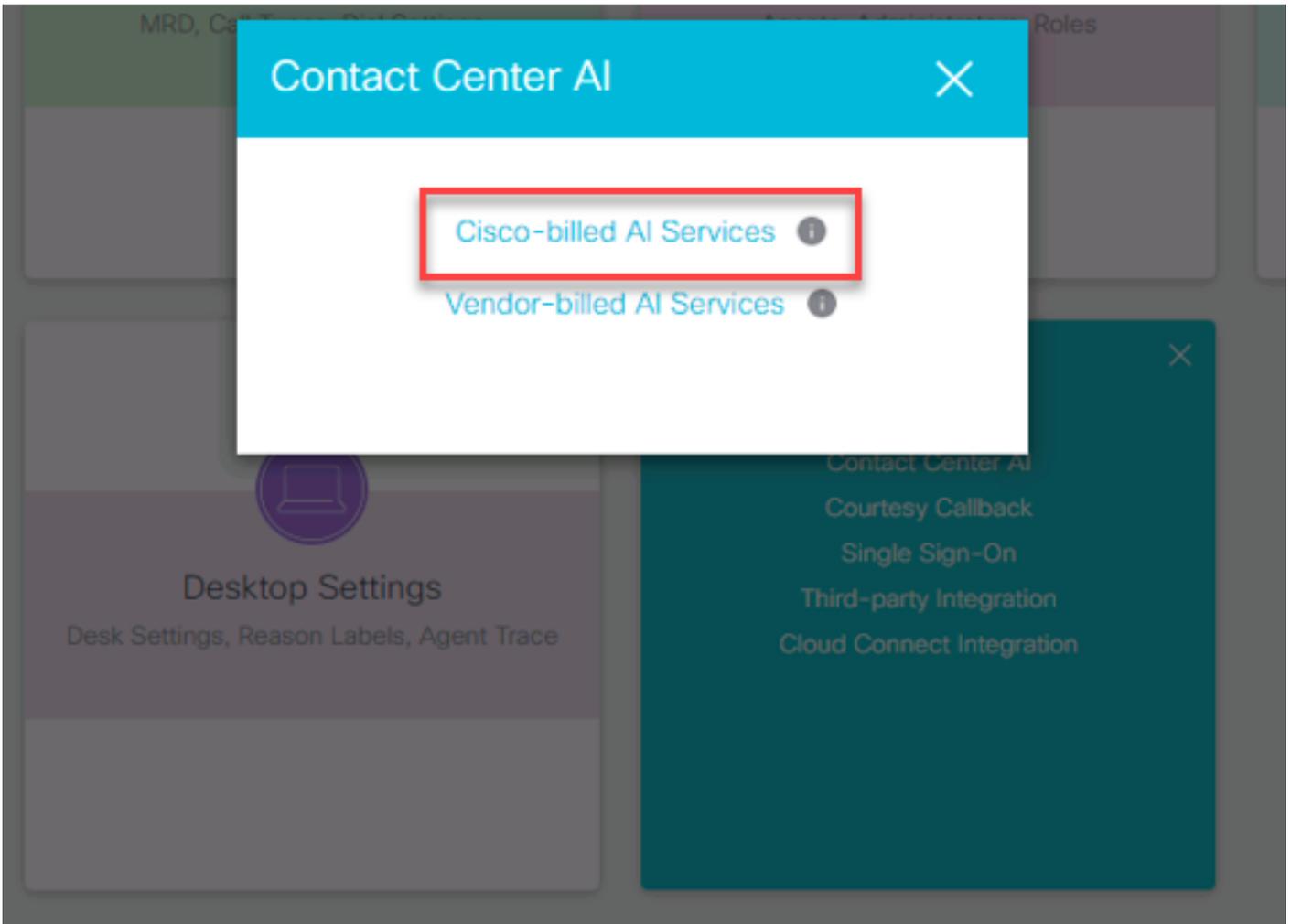
Paso 4. Valide la configuración predeterminada de Google CCAI. Ver la configuración predeterminada de CCAI (creada como parte de la configuración de CCAI en Webex Control Hub). Si es necesario, sincronice la configuración (mediante la opción Sync) en la consola de operaciones de CVP (NOAMP para Cisco Unified CCE).

Paso 4a. En CCE Admin, vaya a la tarjeta de características y seleccione Contact Center AI.

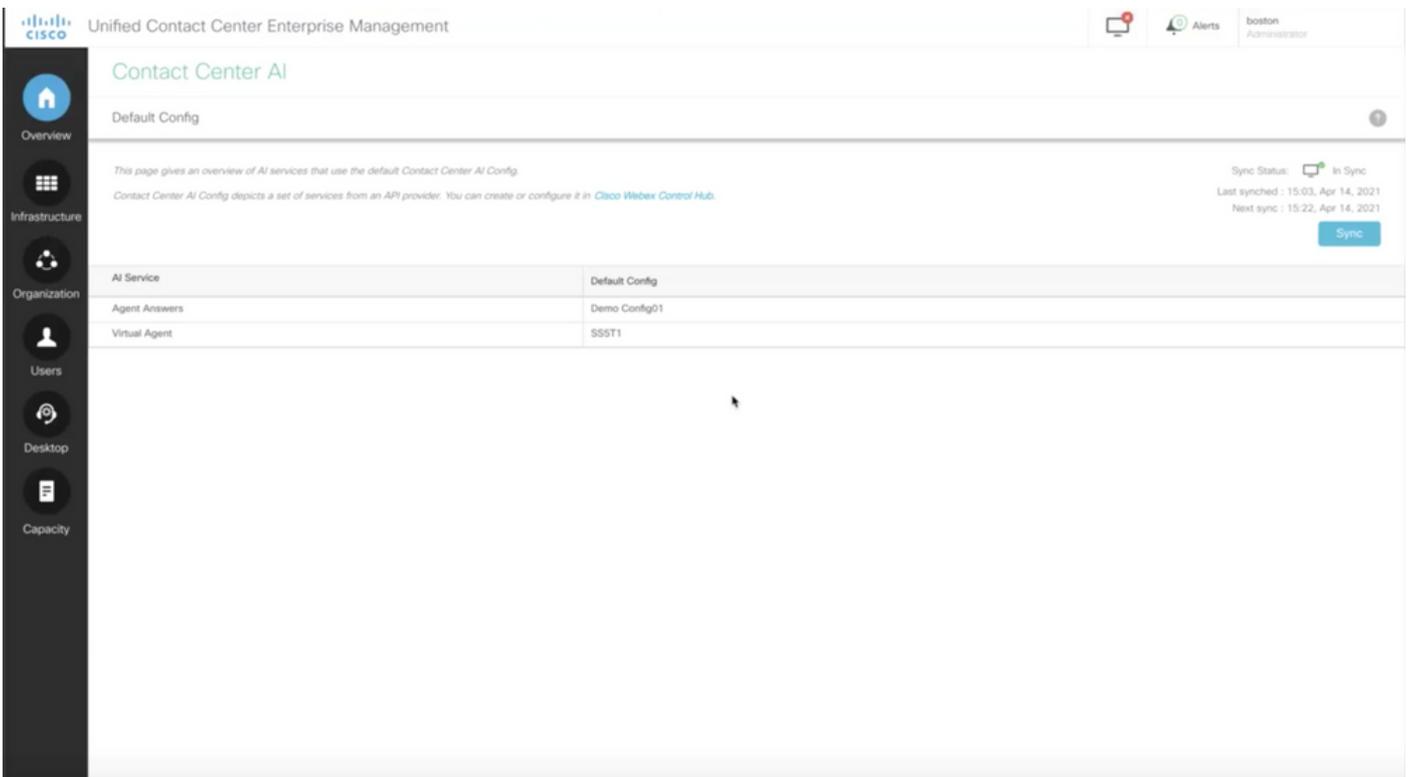
Overview

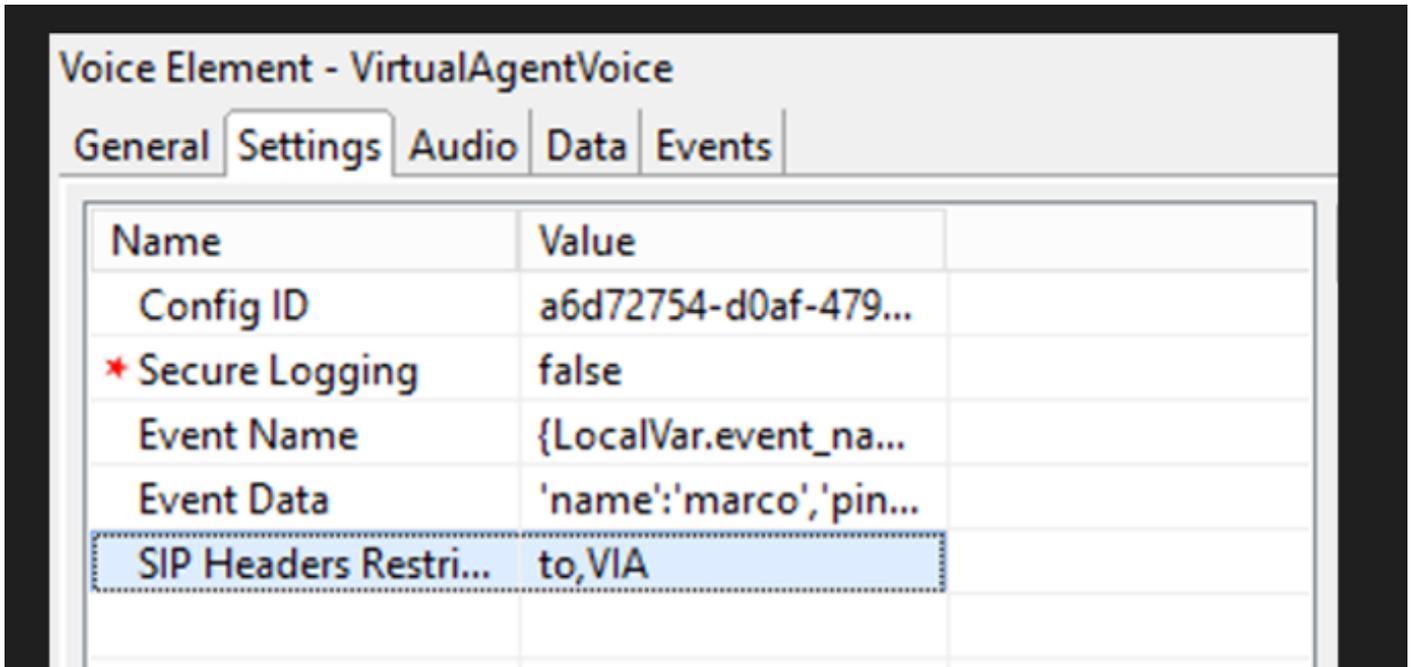


Paso 4b. Seleccione Servicios de inteligencia artificial facturados por Cisco.

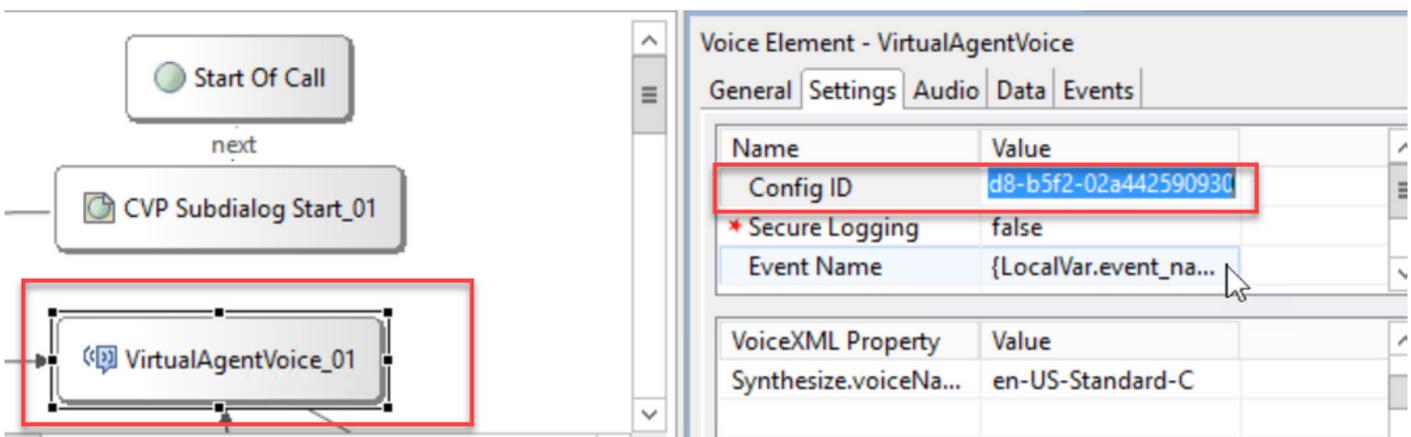


Paso 4c. Verá la configuración predeterminada del agente virtual.



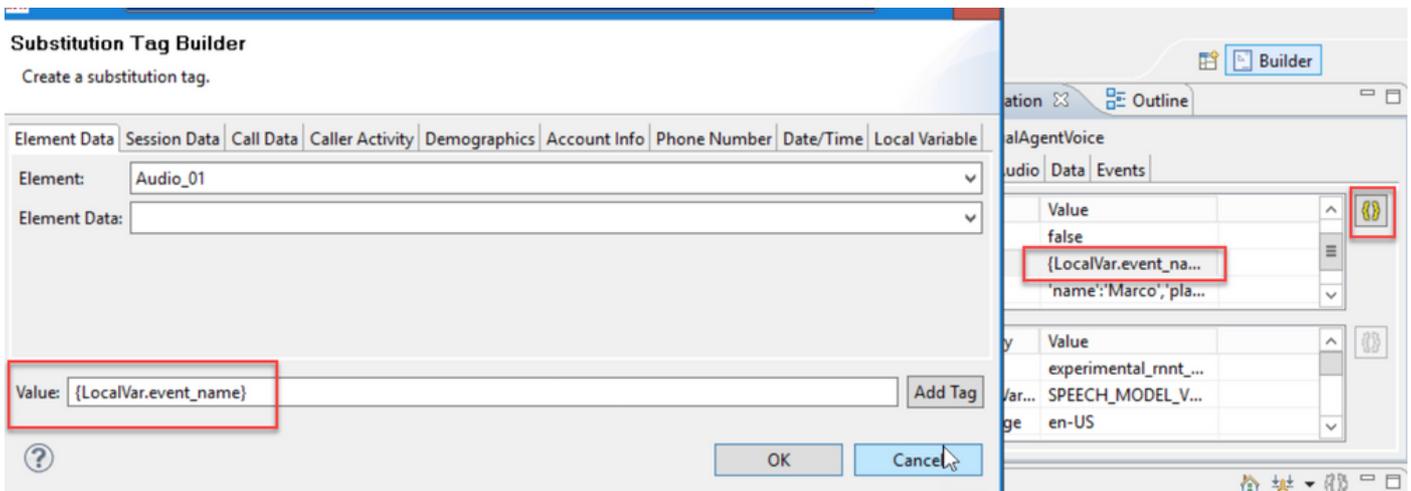


Paso 3. En la ID de configuración, copie la ID de la función CCAI de Webex Control Hub que cree. Déjelo en blanco si ha seleccionado un agente virtual predeterminado en la configuración de la función Webex Control Hub.



Paso 4. En la integración anterior de Dialogflow CX con Cisco Contact Center, se le solicitó que creara un evento de bienvenida. Esto sigue siendo necesario en la versión CCE 12.6.2 si utiliza un conector en las instalaciones. Sin embargo, para el conector basado en la nube tiene la opción de especificar su propio evento y parámetros pasados a Google Dialogflow. Haga clic en el nombre del evento y especifique el nombre del evento que va a pasar a Google Dialogflow. Asegúrese de crear este evento en el agente de Dialogflow CX.

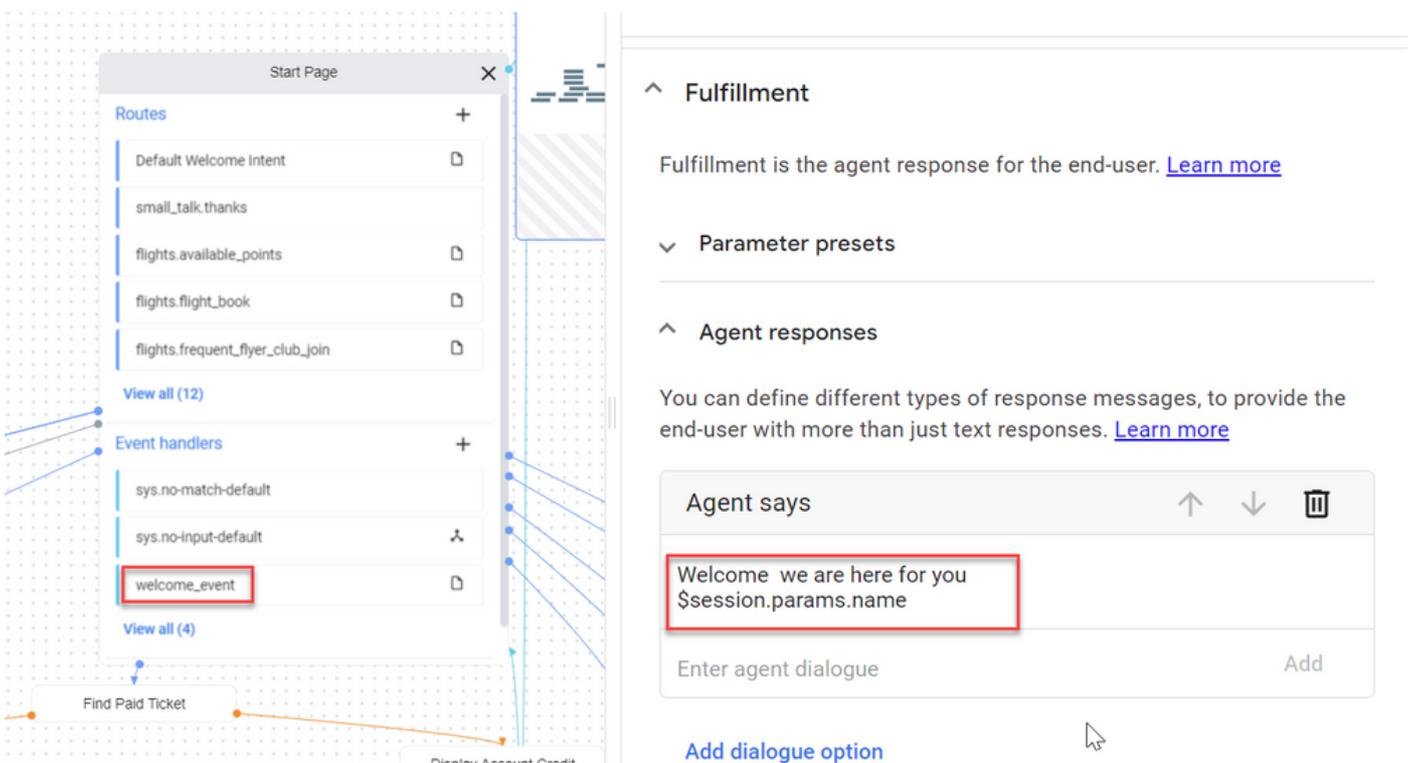
En este ejemplo, el nombre del evento se pasa como una variable local que se definió en un elemento anterior.



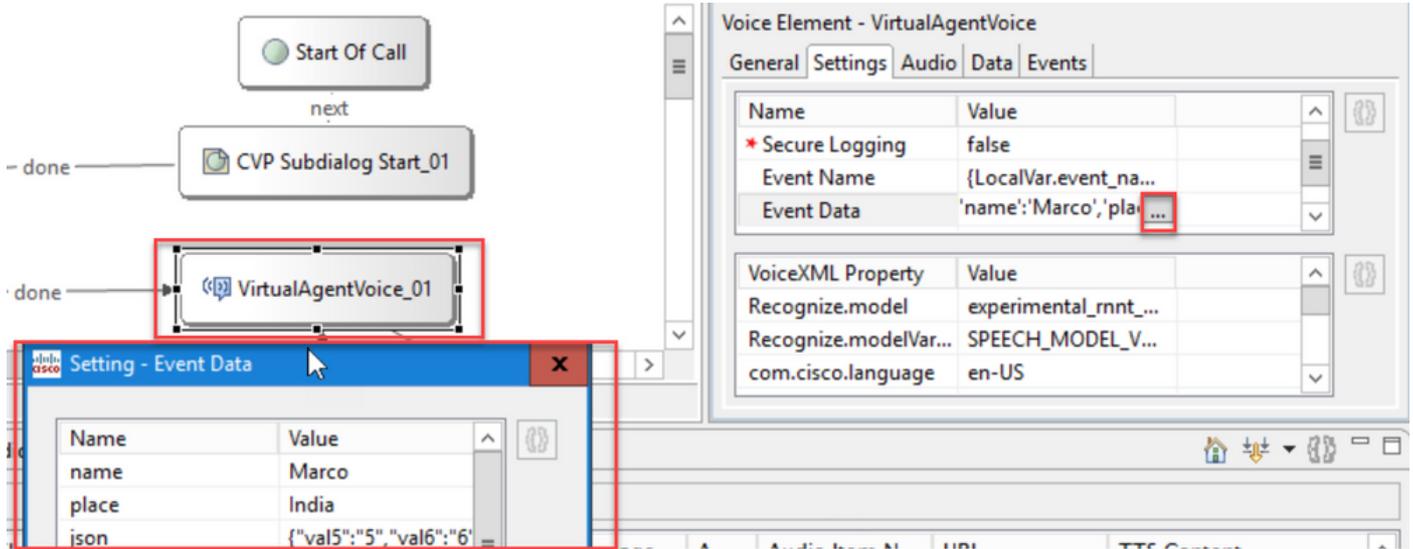
La variable se definió en el evento set variable.



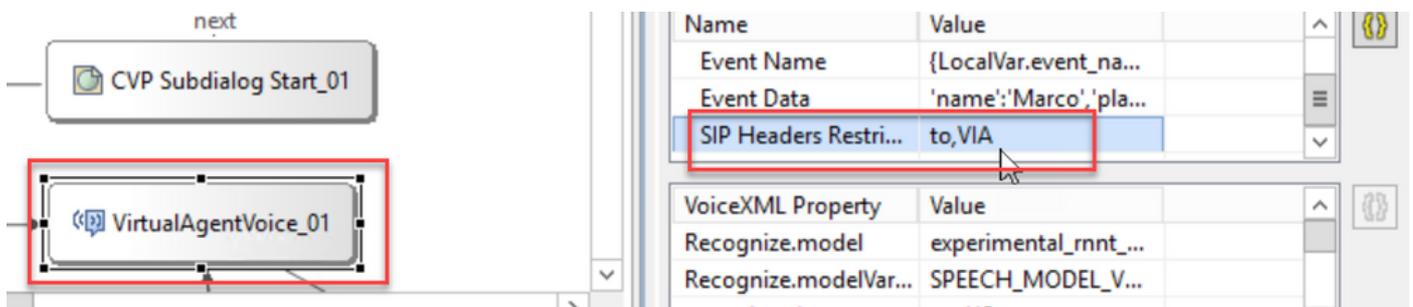
Evento en el agente de Dialogflow CX.



Paso 5. En Event Data (Datos del evento), agregue los parámetros que desee pasar con Event Name (Nombre del evento) a Google Dialogflow CX. Haga clic en ... para abrir el campo Datos de evento. En este ejemplo, se pasan tres variables: Nombre, Lugar y valores de campo de tipo json.



Paso 6. Las restricciones del encabezado SIP le permiten filtrar qué información de los mensajes SIP se envía al agente de Google Dialogflow CX. De este modo, se evita que la información personal o esencial se transmita a través de la nube.



Paso 7. Para mejorar la interacción entre el reconocimiento automático de voz (ASR), el texto a voz (TTS) y el entendimiento del lenguaje natural (NLU) con Google Dialogflow, se ha añadido un conjunto de parámetros VXML.

VoiceXML Property	Value
Recognize.model	experimental_rnnt_short
Recognize.modelVariant	SPEECH_MODEL_VARIANT_UNSPEC
com.cisco.language	en-US
Synthesize.voiceGender	female
Synthesize.voiceName	en-US-Standard-C

Reconocer modelos

Esto se utiliza para especificar el modelo de aprendizaje automático que se utilizará en la transcripción de voz a texto en la nube para mejorar los resultados de reconocimiento.

Puede encontrar más información en estos documentos:

[Modelos mejorados](#)

[Seleccionar modelos mejorados](#)

Reconocer Variante de Modelos

Contiene el nombre de variante del modelo.StringRecognize.modelVariant. Por ejemplo, estos cuatro valores se admiten como modelo.

- USE_STANDARD
- SPEECH_MODEL_VARIANT_UNSPECIFIED
- USE_ENHANCED
- USE_BEST_AVAILABLE (predeterminado)

Sintetizar género de voz

Establezca el tipo de género para la operación Synthesize.

Nombre de voz sintetizado

Establezca el nombre de voz para la operación Synthesize. Ayuda a seleccionar la voz y el acento con los que deben reproducirse los avisos.

Estas son las voces y los idiomas admitidos por Google: [Google Voice and Language Support](#).

Configuración de la respuesta parcial en Dialogflow CX

La función de respuesta parcial reproduce un mensaje provisional e interactúa con la persona que llama mientras la respuesta de webhook procesa la solicitud en segundo plano. La solicitud de webhook en Dialogflow CX suele tardar más en recibir una respuesta. Si no hay una respuesta provisional a la persona que llama mientras la respuesta de webhook está procesando la solicitud, la persona que llama se mantiene completamente en silencio y podría colgar el teléfono. Para evitar esto, utilice la respuesta parcial para notificar a la persona que llama que su solicitud se está procesando.

- Si el webhook devuelve la respuesta real antes o durante la respuesta parcial, el sistema detiene la respuesta parcial y reproduce la respuesta final para los autores de llamadas.
- La primera respuesta de solicitud recibida del agente de Dialogflow CX no admite una respuesta parcial.
- No se puede habilitar la entrada para el aviso de respuesta parcial para permitir que los autores de llamadas interrumpan la respuesta de un agente.

 Nota: se ha configurado una respuesta parcial en el agente de Google Dialogflow CX. Esta compatibilidad solo está disponible en la versión básica de VB 12.6(2) de ES1. Para más información revise este documento: [Respuesta Parcial de Google](#)

Para obtener más información sobre la respuesta parcial, puede consultar este documento: <https://help.webex.com/en-us/article/nzlot2u/Configure-Partial-Response-in-Dialogflow-CX>

Verificación

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

Troubleshoot

Actualmente no hay ningún procedimiento de solución de problemas disponible para esta configuración.

Información Relacionada

- [Guía de características de UCCE 12.6.2](#)
- [Certificados autofirmados de Exchange en UCCE 12.6](#)
- [Implemente certificados firmados por CA en 12.6](#)
- [Certificados autofirmados de Exchange en PCCE 12.6](#)
- [Aprovisionamiento de servicios híbridos de Google CCAI con CCE](#)
- [Google - Introducción a Dialogflow CX](#)
- [Google: utilice una plantilla de agente predefinida para crear un agente Dialogflow CX](#)
- [Google - Introducción a las páginas y transiciones en Dialogflow CX](#)
- [Google - Crear un agente de conversación de flujo único](#)
- [Guía de instalación y actualización de Cisco Unified Contact Center Enterprise 12.6.2](#)
- [Aplicación de ejemplo Call Studio AV](#)
- [Guía de especificación de elementos VXML](#)
- [Modelos mejorados](#)
- [Seleccionar modelos mejorados](#)
- [Soporte de voz e idioma de Google](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).