

Configurazione e risoluzione dei problemi di CCE Virtual Assistant Voice

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Introduzione](#)

[Configurazione](#)

[Progetto Dialogflow](#)

[Informazioni su Dialogflow](#)

[Configurazione Webex Control Hub](#)

[Configurazione CCE](#)

[Configurazione CVP](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Log da recuperare](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive come configurare Contact Center Enterprise (CCE) Virtual Assistant Voice (VAV) integrato con Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI).

Contributo di Ramiro Amaya Cisco TAC Engineer, Adithya Udupa e Raghu Guvvala, tecnici Cisco.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) release 12.6.1
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.6.1
- Customer Voice Portal (CVP)
- Google Dialogflow
- Hub di controllo

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- UCCE release 12.6.1
- CVP 12.6.1 ES6
- Google Dialogflow ES
- Hub di controllo


Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Introduzione

La funzionalità VSA (Virtual Assistant Voice) consente l'integrazione della piattaforma IVR con i servizi vocali basati su cloud.

Questa funzionalità supporta interazioni simili a quelle umane che consentono di risolvere i problemi in modo rapido ed efficiente nell'IVR.

La funzione di VAV, in precedenza nota come Customer Virtual Assistant (CVA), è stata migliorata per i clienti Cisco con fatturazione in CCE 12.6. VAV.

 Nota: in questa release è supportata solo la tecnologia Google Natural Language Processing (NLP).

Configurazione

Progetto Dialogflow

È necessario creare l'agente Google Dialogflow. È necessario un account di servizio Google, un progetto Google e un agente virtuale Dialogflow.

Informazioni su Dialogflow

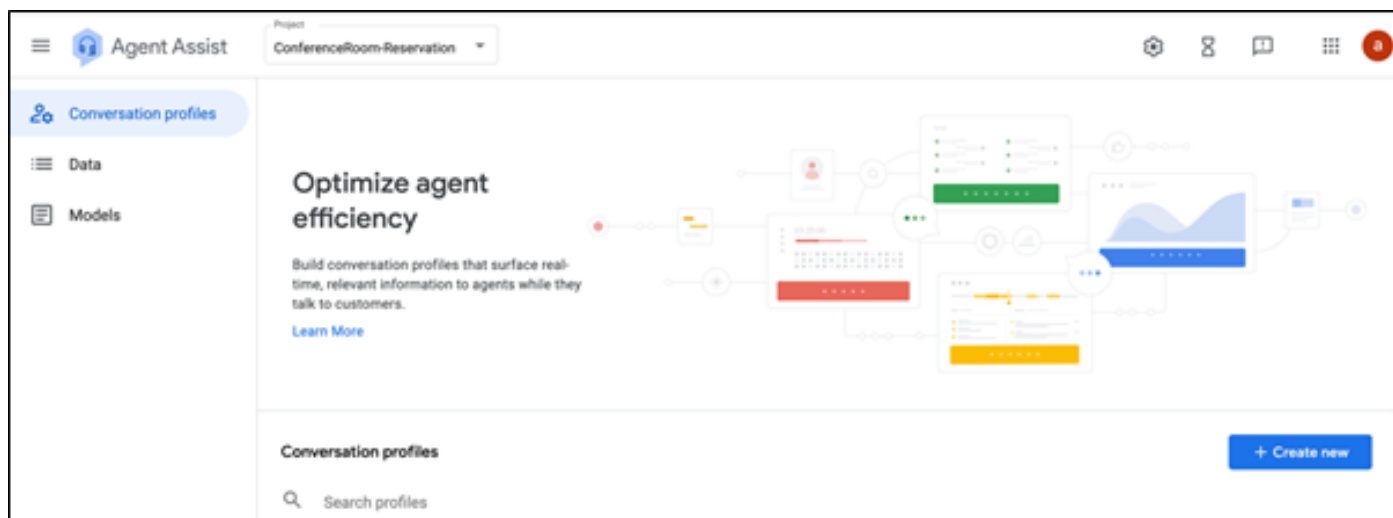
Google Dialogflow, è una piattaforma di conversazione dell'esperienza utente (UX) che consente interazioni in linguaggio naturale uniche per dispositivi, applicazioni e servizi. In altre parole, Dialogflow è un framework che fornisce servizi NLP / NLU (Natural Language Understanding). Cisco si integra con Google Dialogflow per Cisco Virtual Agent e per Agent Answers and Transcript.

Cosa significa questo per voi? Significa che è possibile creare un agente virtuale in Dialogflow e quindi integrarlo con Cisco Contact Center Enterprise.

Per informazioni su come creare un agente virtuale o un progetto Dialogflow, visitare: [Configure CVP CVA](#)

Passaggio 1. Crea un profilo AI di Google.

1. Accedere a [Google Agent Assist](#) e scegliere il progetto da utilizzare per il VAV.
2. Selezionare i profili di conversazione e fare clic su Crea nuovo come mostrato nell'immagine.



3. Aggiorna questi dettagli mentre crei il profilo di conversazione e fai clic sul pulsante crea.

- Nome visualizzato: assegnare un nome qualsiasi per identificare il profilo.
- Lingua - È possibile lasciare l'impostazione predefinita, l'inglese.

← New conversation profile

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

Language
Specify a language for your conversation profile

Language*
en - English

Scorrere verso il basso e selezionare Dialogflow ES Agent.

Choose to use Dialogflow

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

Enable virtual agent

Agents*
Enter a valid Dialogflow agent or environment ?

Required field empty

- Fare clic su Crea. A questo punto, il profilo di conversazione viene visualizzato nell'URL di Agent Assist.
- Copiare l'ID di integrazione. Fare clic sul pulsante Copia negli Appunti. Questa opzione viene utilizzata in seguito nella configurazione dell'hub di controllo.



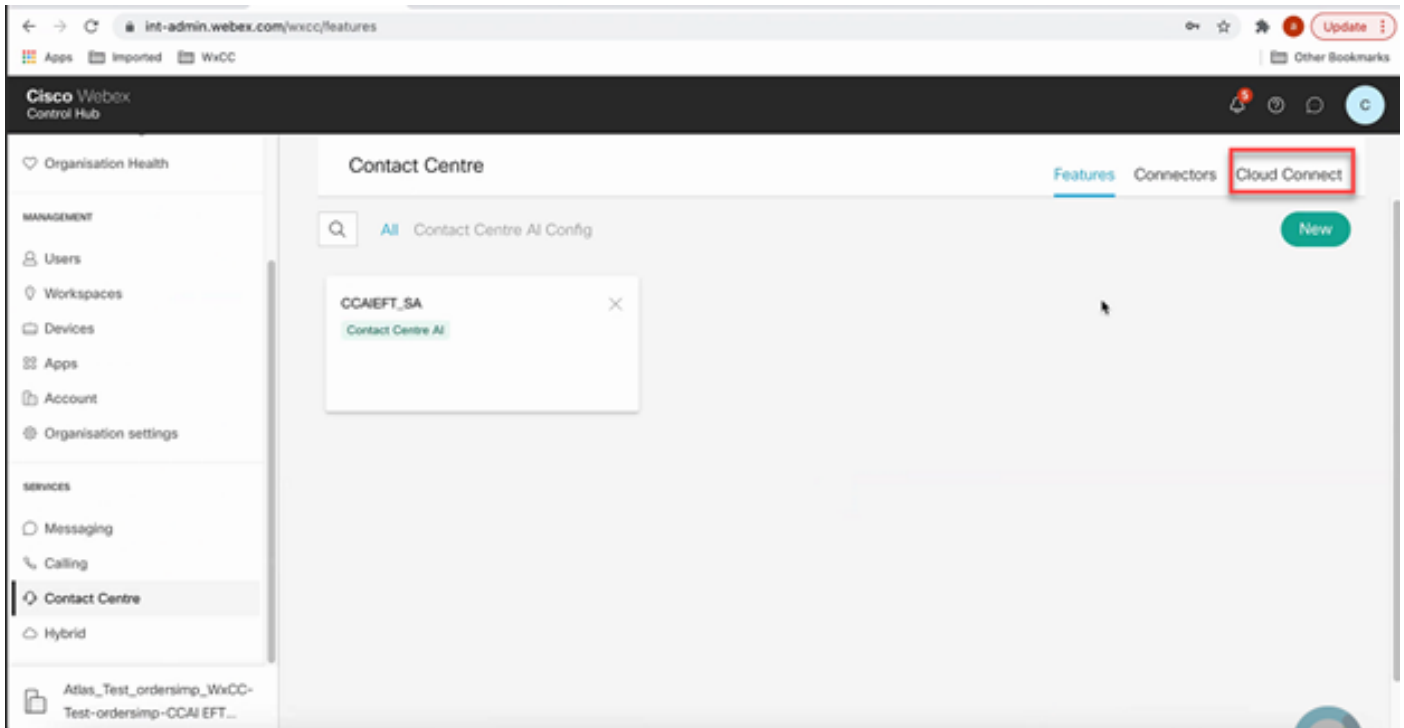
 Nota: non è necessaria alcuna configurazione Dialogflow per le trascrizioni delle chiamate.

Configurazione Webex Control Hub

Creare una configurazione CCAI in Cisco Webex Control Hub su [Control Hub](#). Una configurazione CCAI utilizza i connettori CCAI per richiamare i servizi CCAI. Per i dettagli, vedere l'articolo [Configure Contact Center AI in Webex Help Center](#)

Passaggio 1. Verificare che l'autore e il sottoscrittore di Cloud Connect siano installati. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Install Cloud Connect in [Cisco Unified Contact Center Enterprise Guida all'installazione e all'aggiornamento](#).

Passaggio 2. Accedere a Webex Control Hub. Passare a Contact Center e fare clic su Cloud Connect.



Passaggio 3. Nella finestra Cloud Connect immettere il nome e il nome di dominio completo (FQDN) di Primary Cloud Connect.

Add Cloud Connect Cluster

Display Name

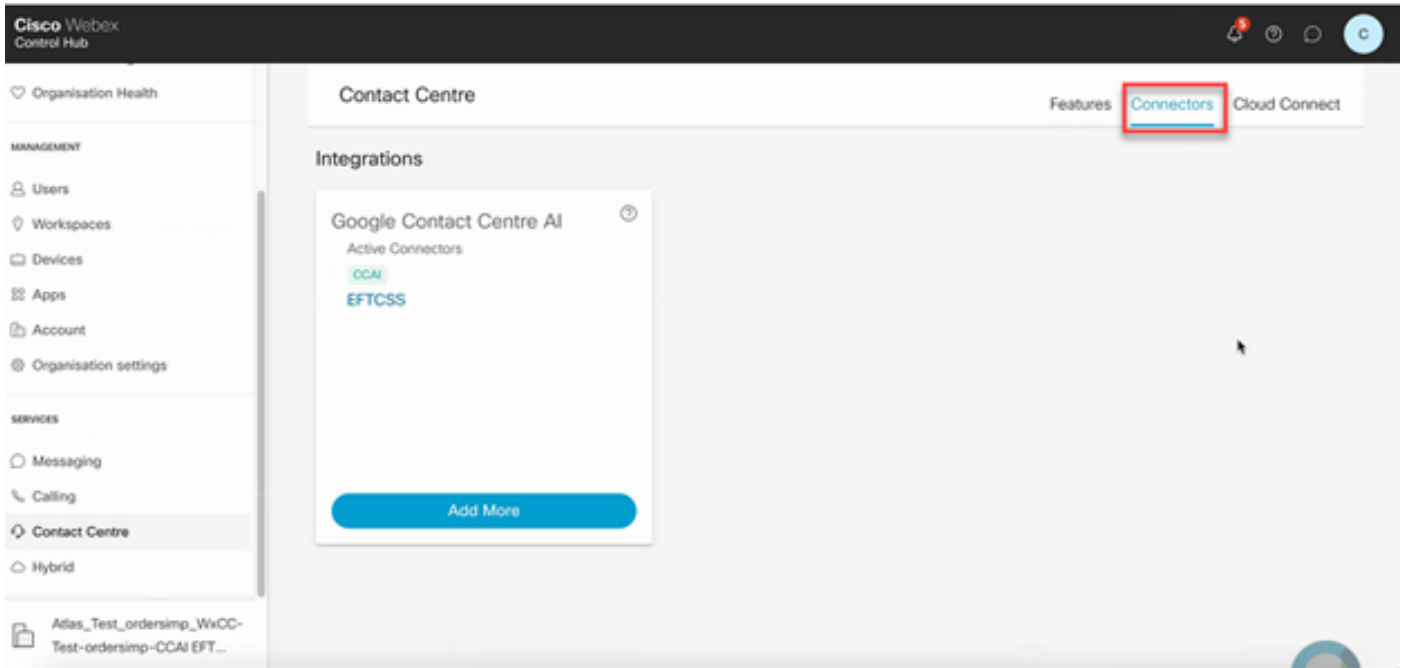
Display Name of the on-premises Cloud
Connect cluster which is being
Registered to the cloud

FQDN

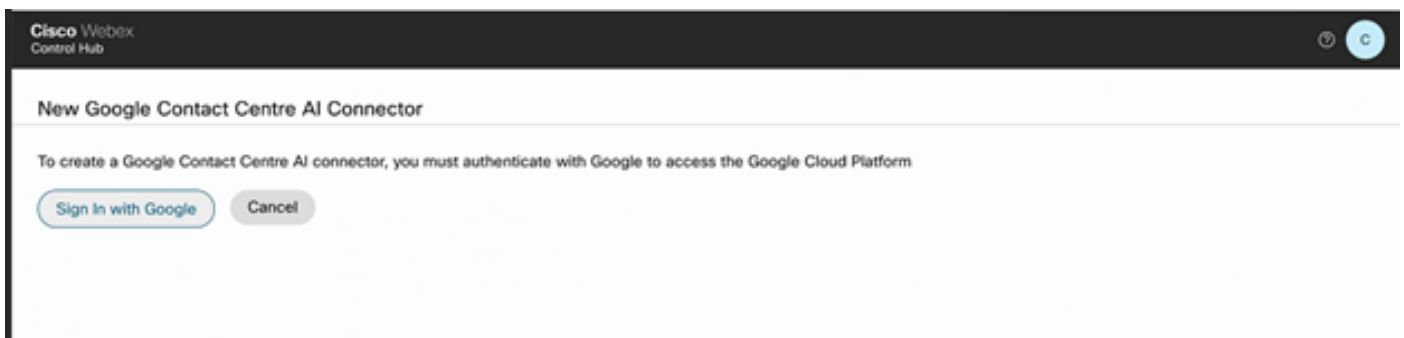
Enter the FQDN of primary Cloud
Connect node from the deployment
being Registered

Passaggio 4. Nella finestra Cloud Connect immettere il nome e il nome di dominio completo (FQDN) di Primary Cloud connect e fare clic su Register.

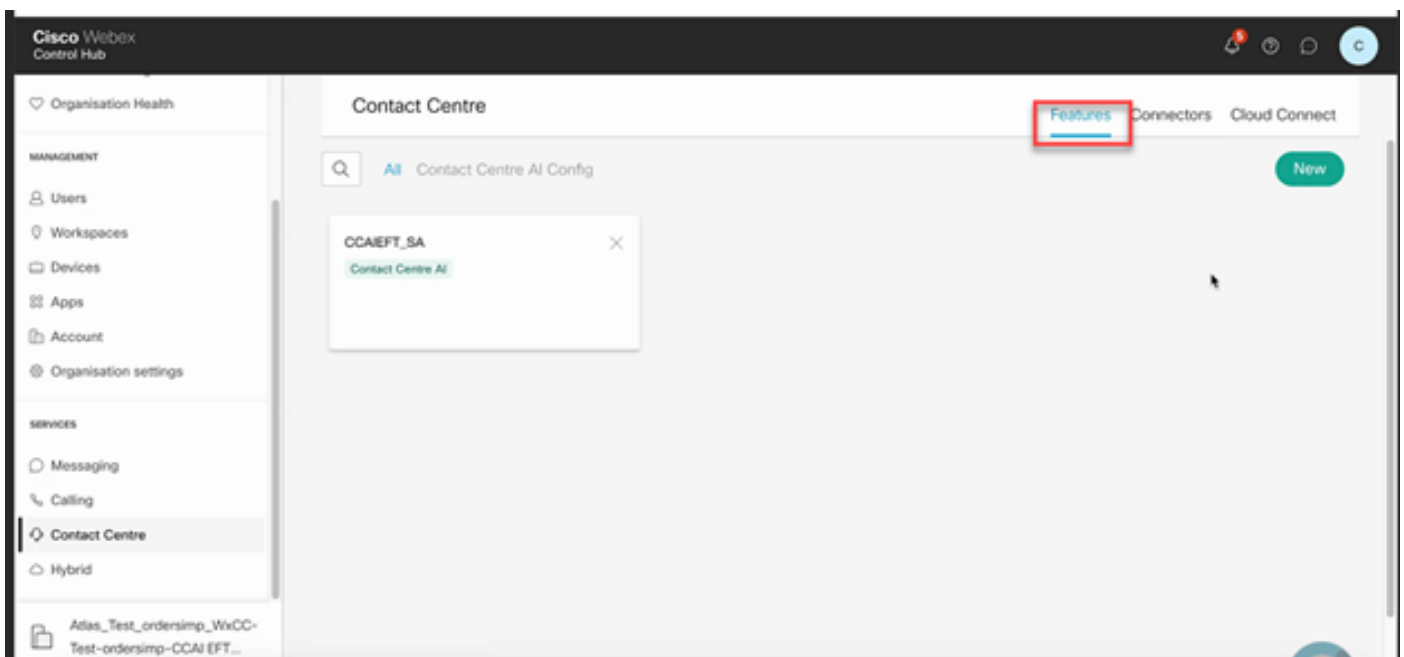
Passaggio 5. Aggiungere un connettore. Nella finestra Contact Center selezionare la scheda Connettori.



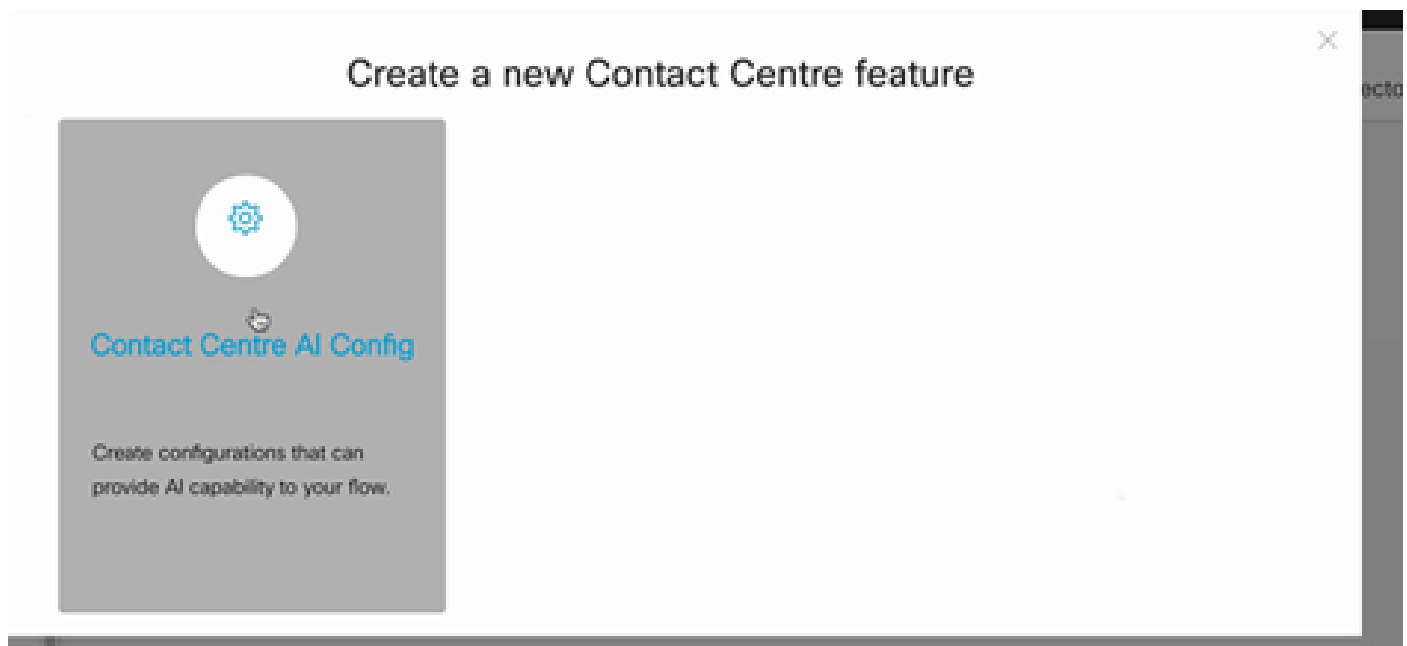
Passaggio 6. Se è già stato aggiunto un connettore ed è necessario aggiungerne un altro, fare clic su Aggiungi altri. Accedi con Google e segui le istruzioni.



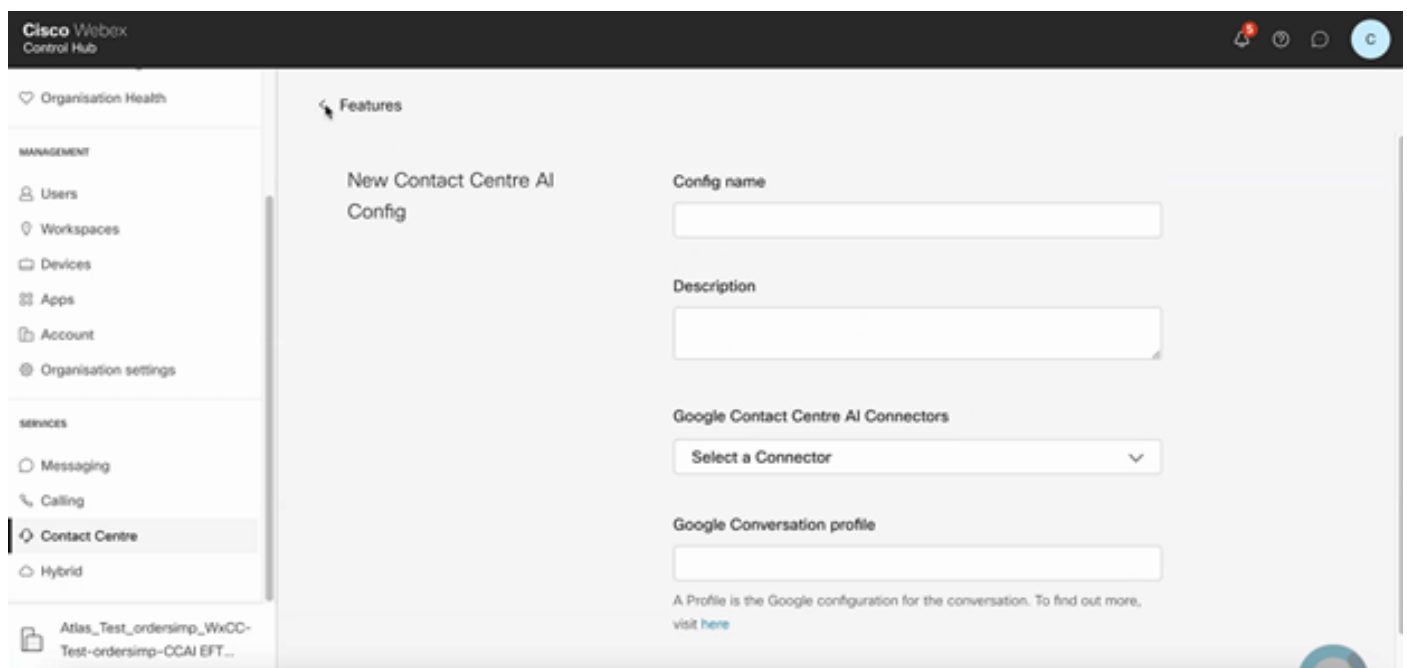
Passaggio 7. Aggiungere ora le funzionalità. Nella pagina Contact Center fare clic su Caratteristiche e quindi su Nuovo.



Passaggio 8. Verrà visualizzata la pagina Crea nuova funzionalità contact center. Fare clic su Contact Center AI Config.

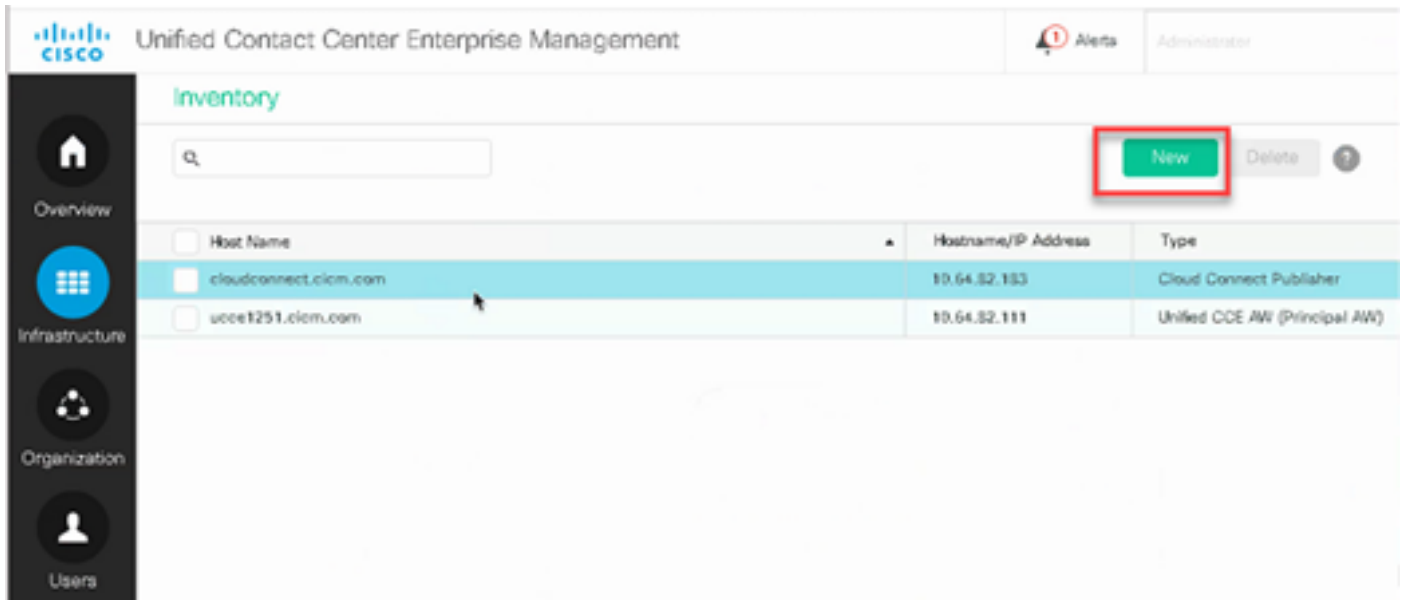


Passaggio 9. Fornisce le informazioni sulle funzionalità, seleziona il connettore già aggiunto e il profilo di conversazione Google creato.

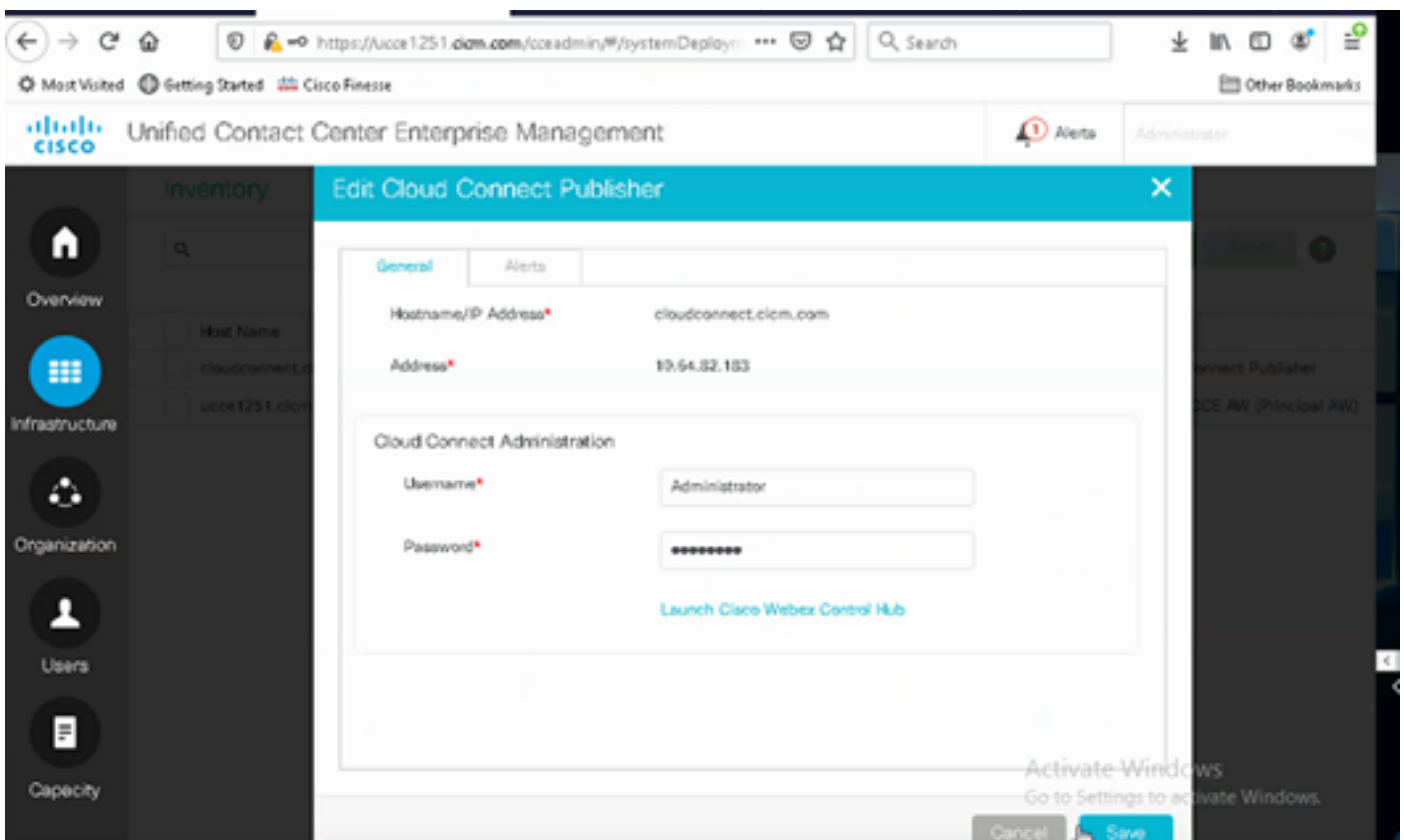



Configurazione CCE

Passaggio 1. In UCCE AW, aprire lo strumento Cisco Web Administration e passare a Inventario. Fare clic su New.




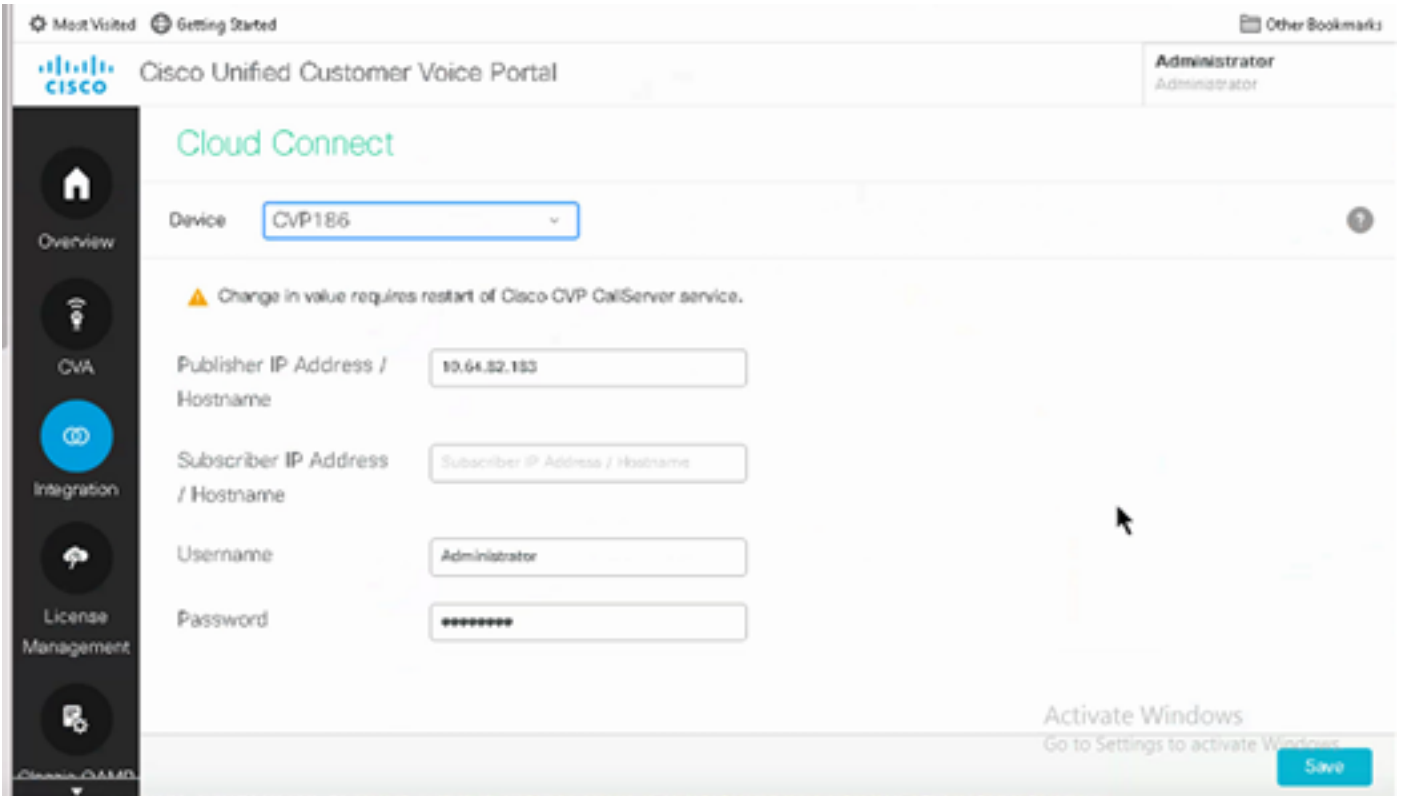
Passaggio 2. Aggiungere Cloud Connect e fornire il nome di dominio completo e le credenziali.



 Nota: consultare questi documenti per lo scambio di certificati PCCE: [Certificati autofirmati in una soluzione PCCE](#) e [Gestisci certificato componenti PCCE per SPOG](#). Per UCCE fare riferimento al [certificato autofirmato scambiato su UCCE](#).

Passaggio 3. Configurare Cloud Connect in CVP Operations Console (OAMP). Per i dettagli, vedere la sezione Configure CVP Devices for Cloud Connect nel manuale Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal.

 Nota: questa opzione è valida solo per UCCE. Questo passaggio non è richiesto per PCCE.



Most Visited Getting Started Other Bookmarks

Cisco Unified Customer Voice Portal Administrator Administrator

Cloud Connect

Device

▲ Change in value requires restart of Cisco-CVP CallServer service.

Publisher IP Address / Hostname

Subscriber IP Address / Hostname

Username

Password

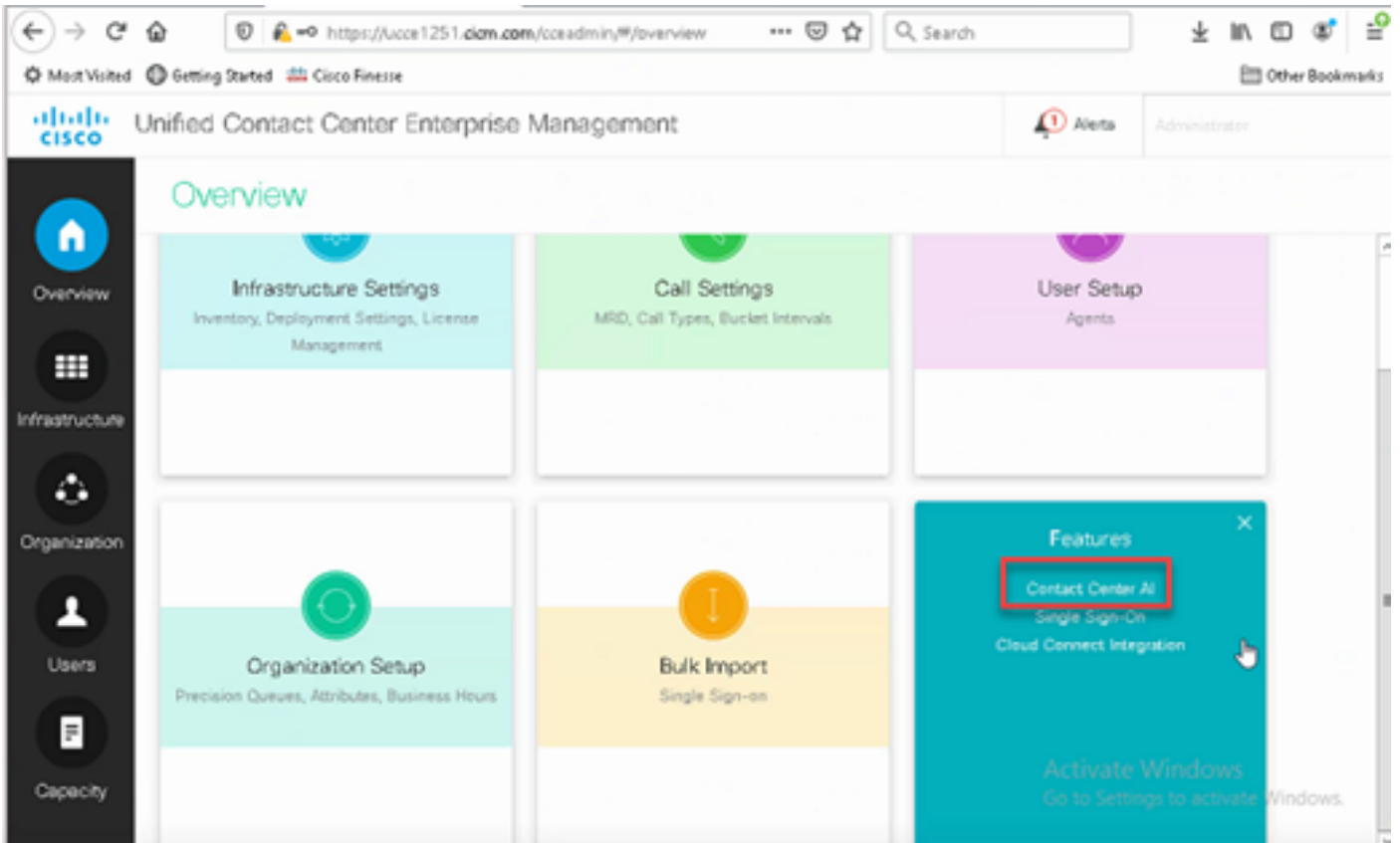
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Save

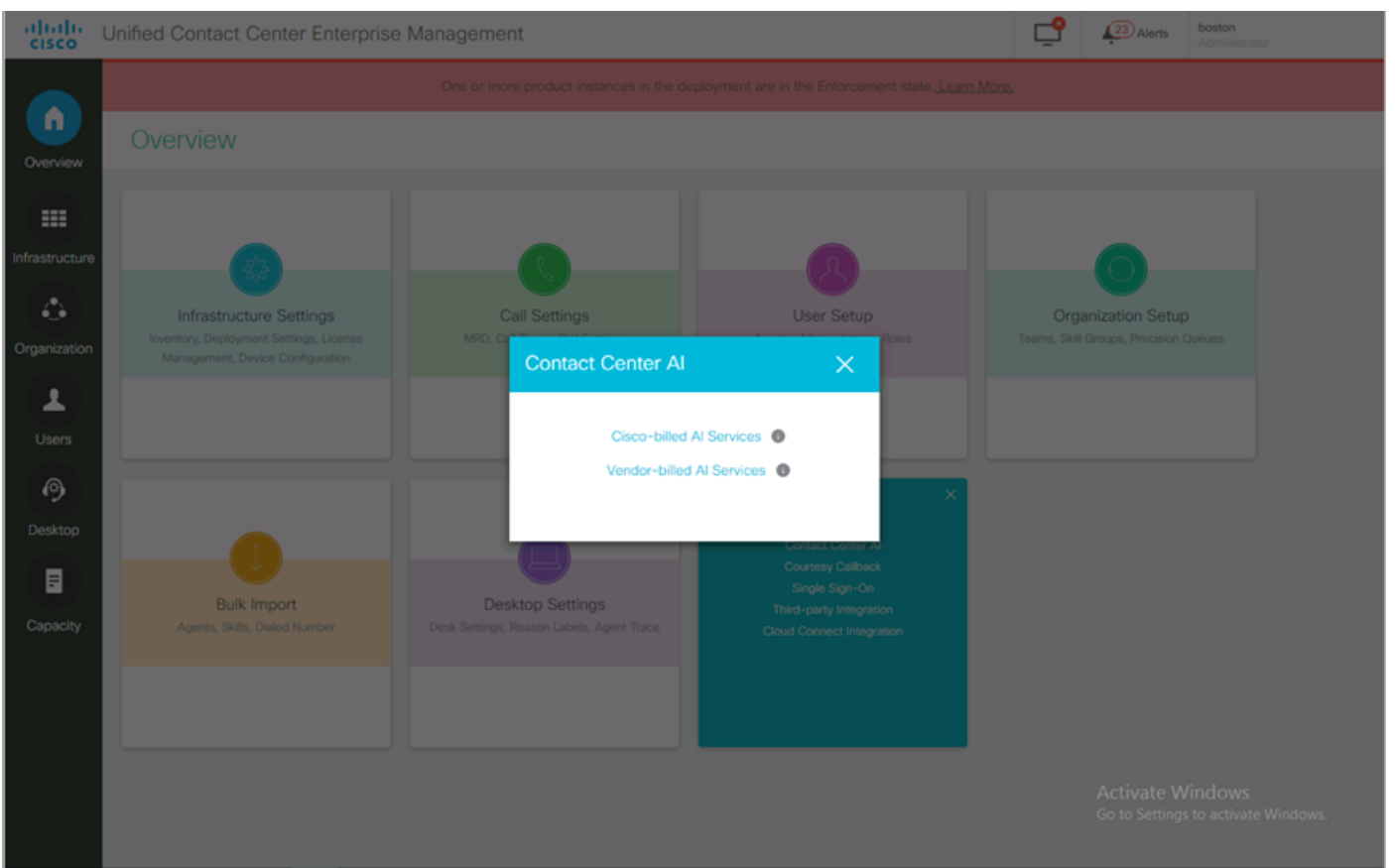
Passaggio 4. Importare il certificato Cloud Connect nel server CVP. Per i dettagli, vedere la sezione Import Cloud Connect Certificate to Unified CVP Keystore in the Configuration Guida per Cisco Unified Customer Voice Portal.

Passaggio 5. Nella console di amministrazione CCE unificata, eseguire questa operazione per associare la configurazione CCAI a tutti i tipi di chiamata:

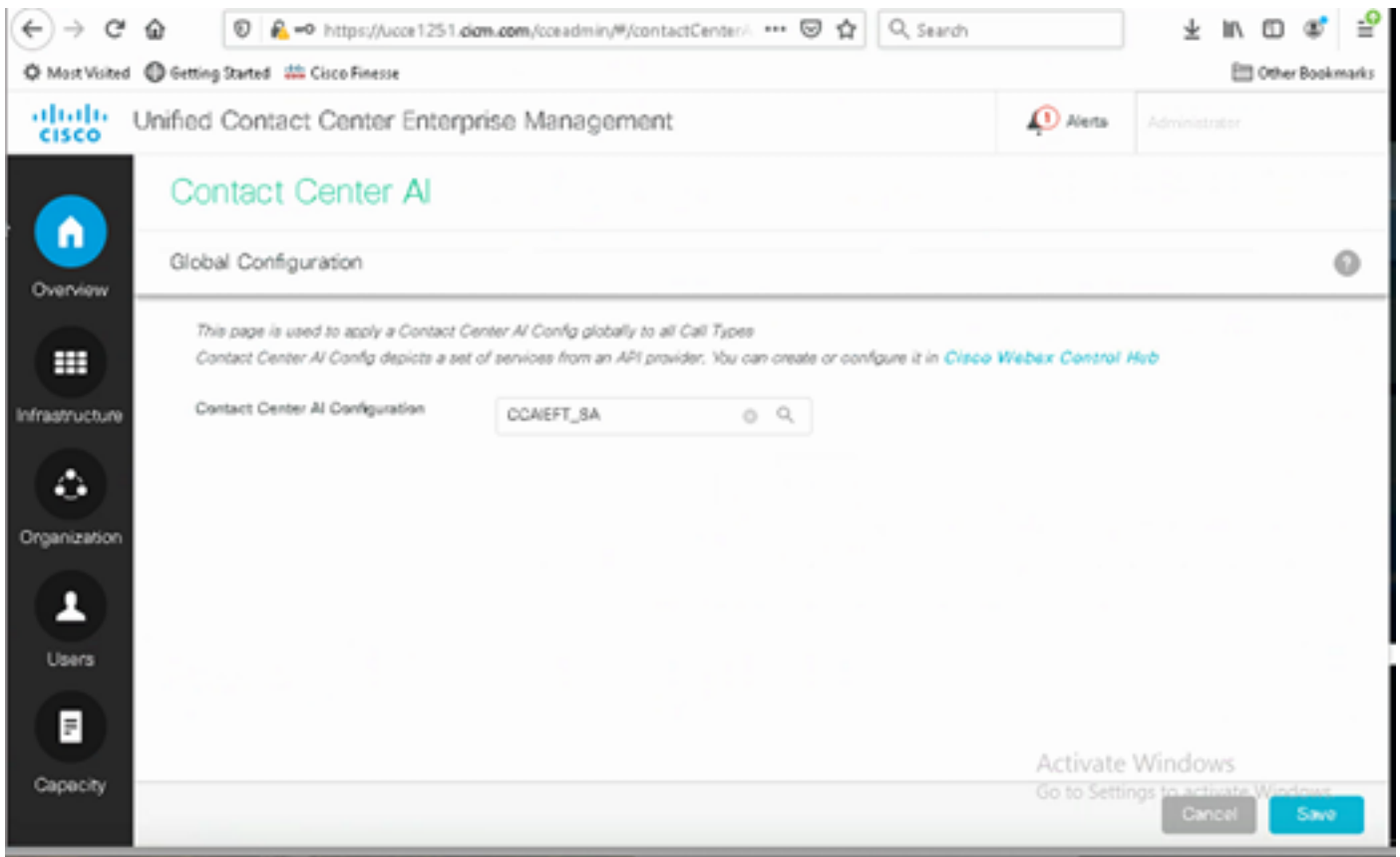
1. In Strumento di amministrazione Web AW, passare a Caratteristiche e selezionare API Contact Center.



2. Selezionare i servizi AI fatturati da Cisco.

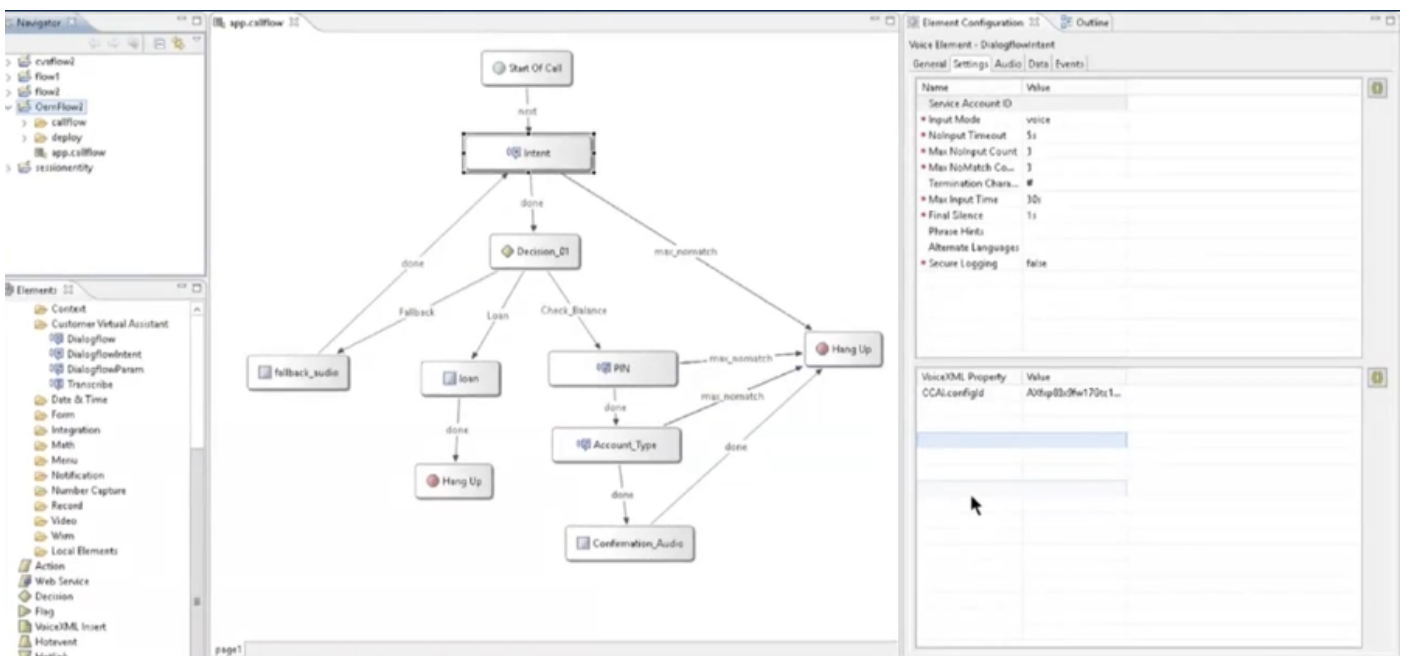


3. Nella pagina AI di Contact Center verificare che sia possibile selezionare l'interfaccia CCAI configurata in precedenza in Control Hub.



Configurazione CVP

Passaggio 1. In CVP Call Studio, aprire l'applicazione Call Studio.



Passaggio 2. Nell'elemento intento Dialogflow o Dialogflow, verificare che l'ID account del servizio sia vuoto.

Passaggio 3. Lasciare la proprietà VoiceXML e il valore null se si desidera utilizzare l'ID di configurazione predefinito o, nella proprietà VoiceXML, aggiungere CCAI.configId come proprietà

e il valore della proprietà configid configurata in Control Hub.

VoiceXML Property	Value
CCAI.configid	AXgB4em4bwWpdn7vJcLC

Passaggio 4. Salvare e distribuire l'applicazione in CVP Call Studio e distribuirla nel server VXML CVP.

Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Risoluzione dei problemi

Log da recuperare

- UCCE /PCCE: registri Tomcat
- Cloud Connect: cloudconnectmgmt (visualizzazione file activelog hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-GG.0.log)
- CVP: registri server VXML
- CVB: (motore - registri MIVR)
- Registri del server di sintesi vocale (file visualizza registro attivo Speechserver/logs/SpeechServer/Speechserver.log)
- Applicazione Call Studio
- Google Dialogflow

Informazioni correlate

- [Configura risposte e trascrizioni dell'agente CCE](#)
- [Guida alla progettazione e alle soluzioni Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Cisco Contact Center Features Guide 12.6](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).