

Configurazione di CVA con Webex Contact Center

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Progetto Dialogflow / Agente virtuale](#)

[Informazioni su Dialogflow](#)

[Configurazione Control Hub](#)

[Control Hub - Configurazione connettore](#)

[Webex CC Administrator Portal - Strategia di routing](#)

[Webex CC Administrator Portal - Controllo del flusso](#)

[Informazioni correlate](#)

[Documentazione di Cisco](#)

[Documentazione di Google](#)

Introduzione

Questo documento descrive come configurare la funzione Customer Virtual Assistant (CVA) per Webex Contact Center (WxCC).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Google Contact Center per l'intelligenza artificiale
- Google Dialogflow
- WxCC 2.0

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- WxCC 2.0
- Google Dialogflow ES

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.

Configurazione

Progetto Dialogflow / Agente virtuale

Google Dialogflow deve essere configurato e connesso a Cisco Speech Server prima di avviare la configurazione CVA. È necessario un account di servizio Google, un progetto Google e un agente virtuale Dialogflow. Quindi, è possibile insegnare a questo agente virtuale Dialogflow il linguaggio naturale in modo che l'agente possa rispondere all'interazione del cliente con l'uso di elaborazione del linguaggio naturale.

Informazioni su Dialogflow

Google Dialogflow è una piattaforma di conversazione dell'utente (UX) che consente interazioni univoche in linguaggio naturale 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 CVA.

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

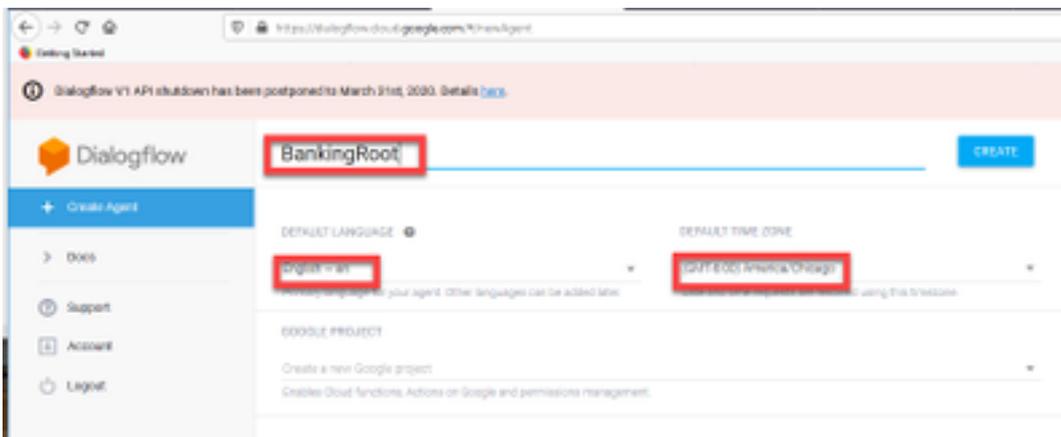
Di seguito sono riportati i passaggi per creare un agente virtuale o un progetto Dialogflow:

Passaggio 1. Crea un account/progetto Google o Assegna un progetto Google al tuo partner Cisco.

Passaggio 2. Accedere a Dialogflow. Andare sul sito <https://dialogflow.com/>

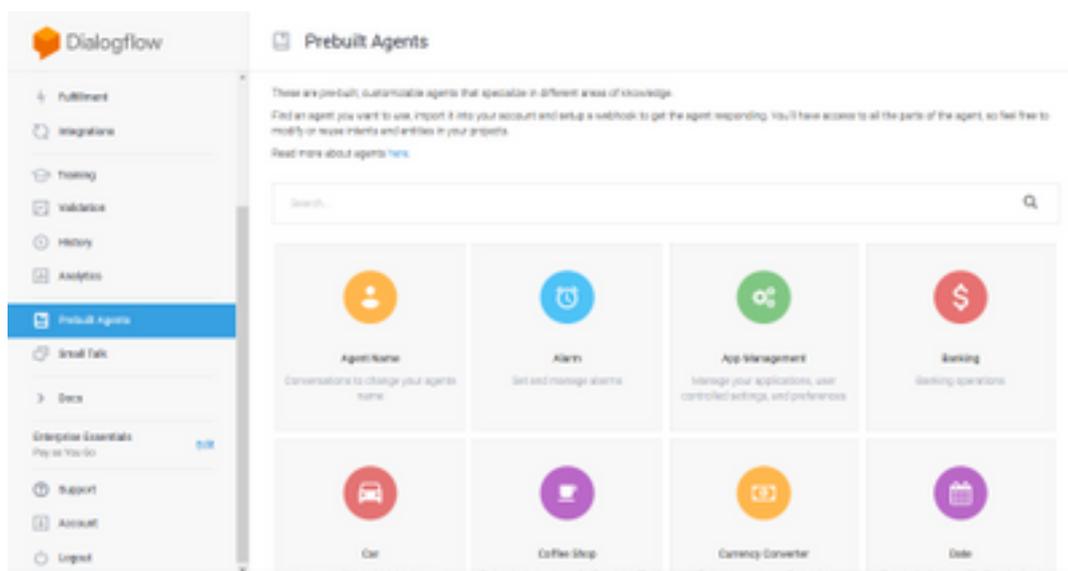
Passaggio 3. Creare un nuovo agente. Scegliere un nome per il nuovo agente e il fuso orario predefinito. Mantenere la lingua impostata su Inglese. selezionare **CREATE AGENT**.

In questo esempio l'agente virtuale gestisce le transazioni bancarie, quindi il nome dell'agente per questa esercitazione è BankingRoot. La lingua è l'inglese, mentre il fuso orario è l'ora di sistema predefinita.



Passaggio 4. selezionare la scheda **CREATE**.

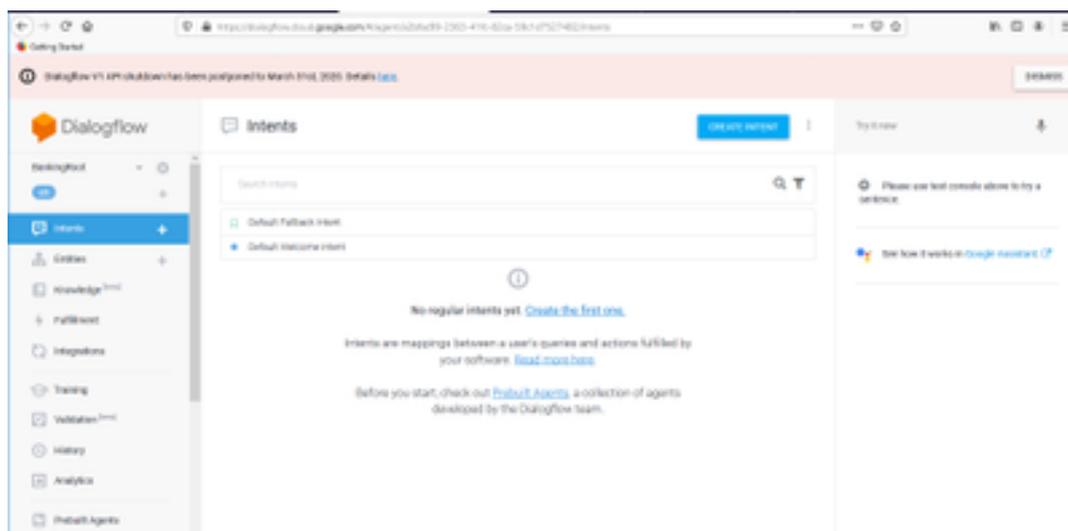
Passaggio 5. Dopo la creazione dell'agente virtuale, è possibile importare gli agenti virtuali di Google pre-build come mostrato nell'immagine oppure insegnare all'agente come comunicare con il chiamante.



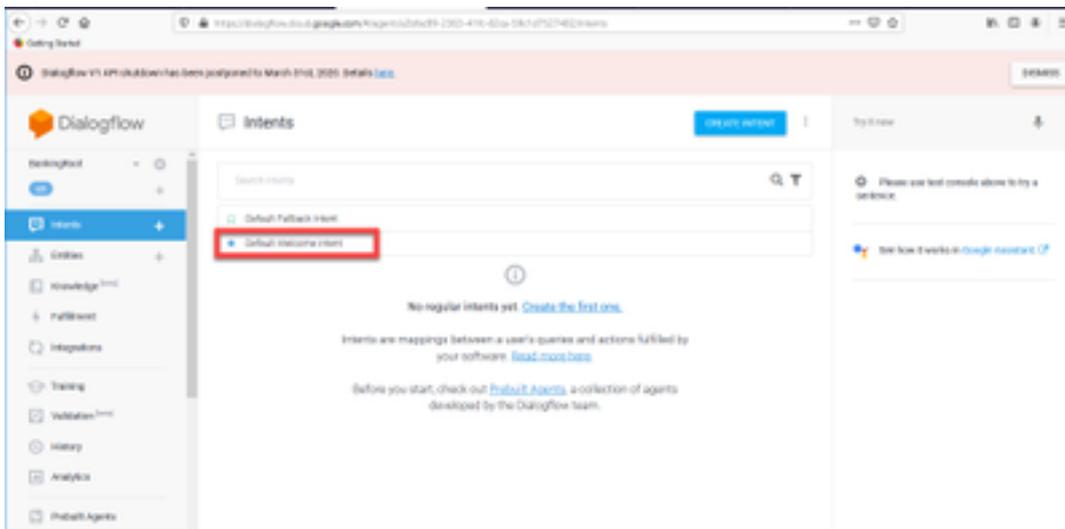
Nota: È inoltre possibile importare un agente virtuale di esempio Cisco da devnet: [DialogflowAgent.zip](#)

Passaggio 6. A questo punto, l'agente non sa ancora come rispondere a qualsiasi input utente. Il passo successivo è insegnargli come comportarsi. In primo luogo, si modella la personalità dell'agente e farla rispondere a un intento di benvenuto predefinito di **ciao** e si presenta. Una volta creato l'agente, viene visualizzata questa immagine.

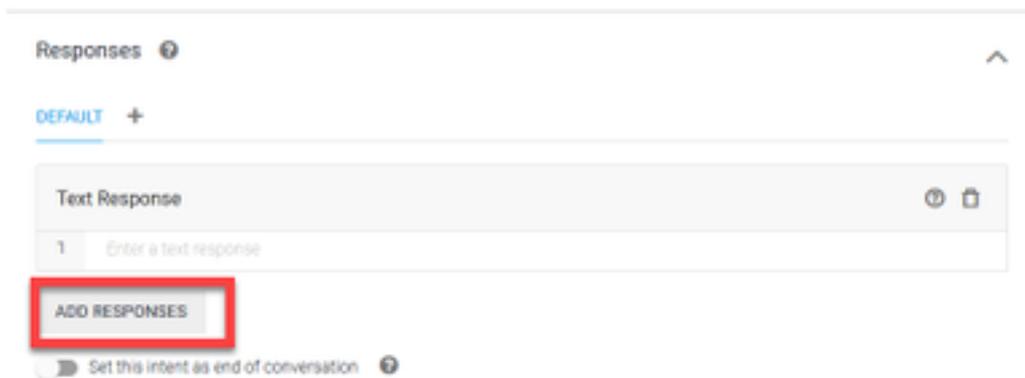
Nota: **hello** viene utilizzato dal controllo del flusso WxCC per avviare la conversazione con l'agente virtuale



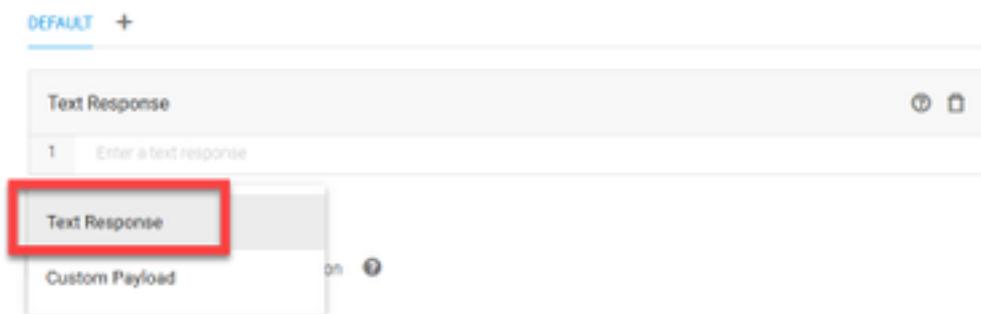
Passaggio 7. selezionare **Intento di benvenuto predefinito**.



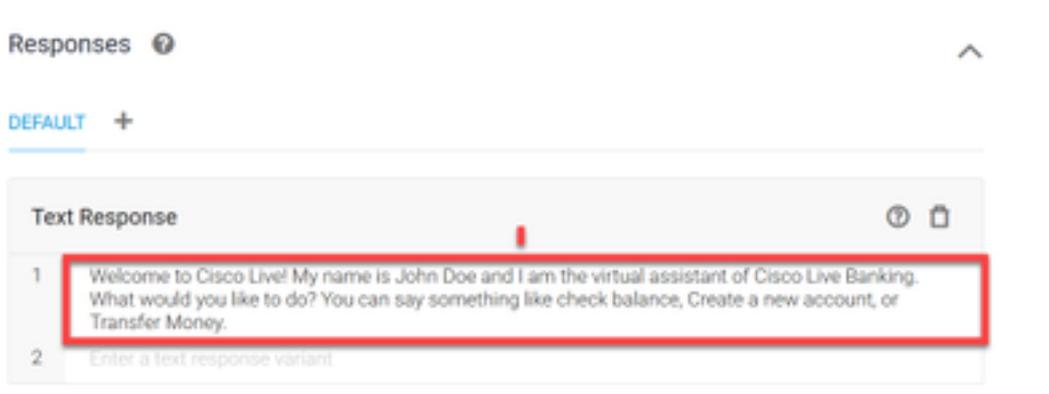
Passaggio 8. Scorrere fino a **Risposte** e selezionare **ADD RESPONSES**.



Passaggio 9. Selezionare Risposta testo.



Come per le frasi di formazione, aggiungi una risposta appropriata. Questo è il primo messaggio che l'utente riceve dall'agente. Per rendere il tuo agente più naturale e conversazionale, pensa a una conversazione normale e immagina cosa direbbe un agente. Tuttavia, è buona norma far sapere all'utente che l'interazione è con un agente Intelligente Artificialmente (AI). In questo scenario viene utilizzata un'applicazione Cisco Live Banking come esempio, quindi puoi aggiungere: Benvenuto in Cisco Live! Mi chiamo John Doe e sono l'assistente virtuale di Cisco Live Banking. Scegliere un'opzione È possibile pronunciare ad esempio Controlla saldo, Crea un nuovo conto o Trasferisci denaro.

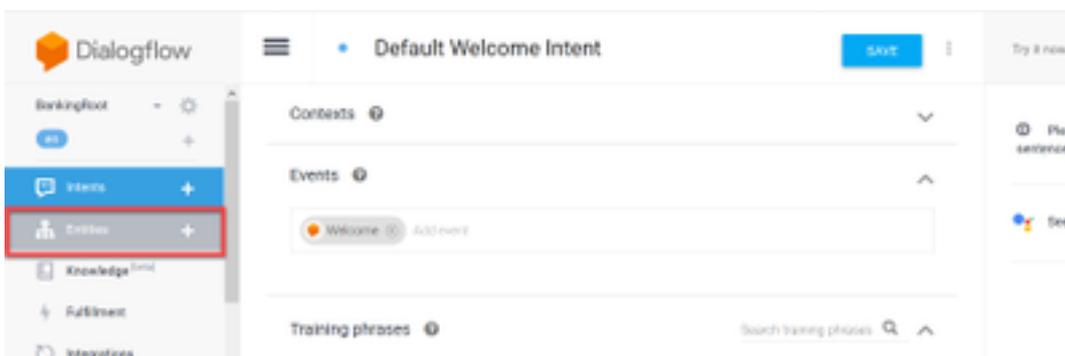


Passaggio 10. selezionare **SAVE**.

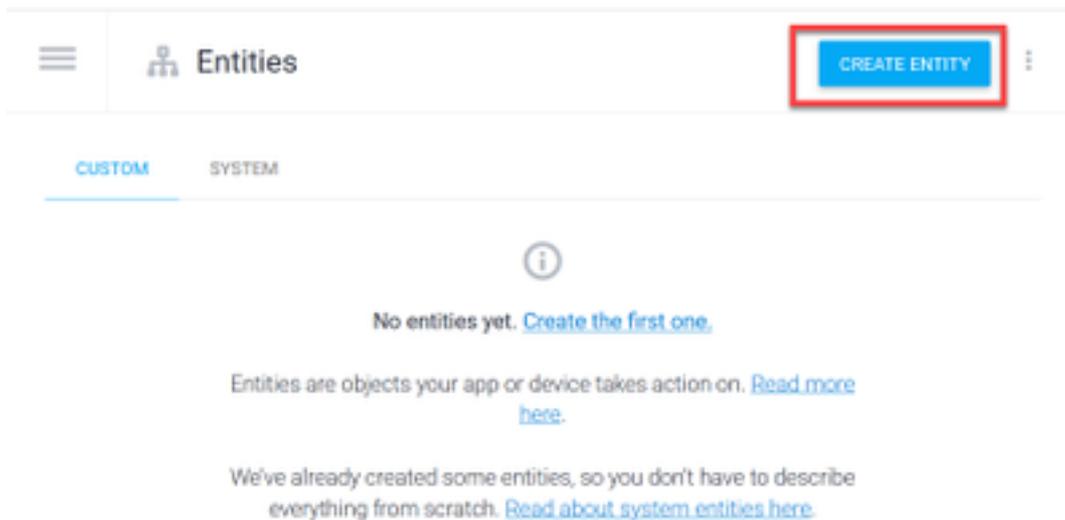


Prima di creare altri intenti, create le entità. **Entity** è una proprietà o un parametro che può essere utilizzato da Dialogflow per rispondere alla richiesta dell'utente. L'entità è in genere una parola chiave all'interno dell'intento, ad esempio un tipo di conto, una data, una posizione e così via. Quindi, prima di aggiungere altri intenti, aggiungete le entità: Tipo di conto, Tipo di deposito e Tipo di trasferimento.

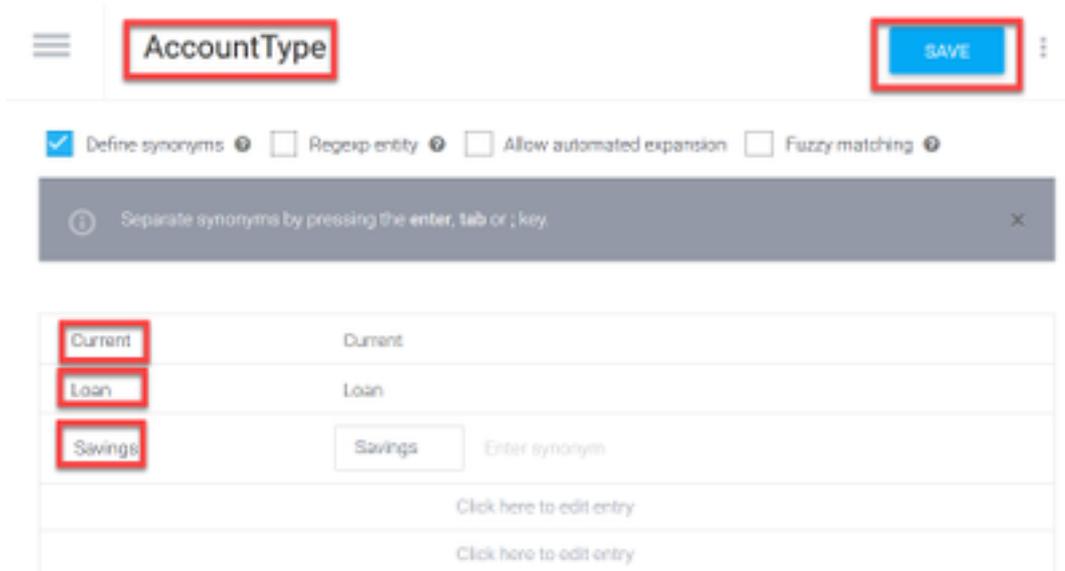
Passaggio 11. Scegliere **Entità** dal menu Flusso di dialogo.



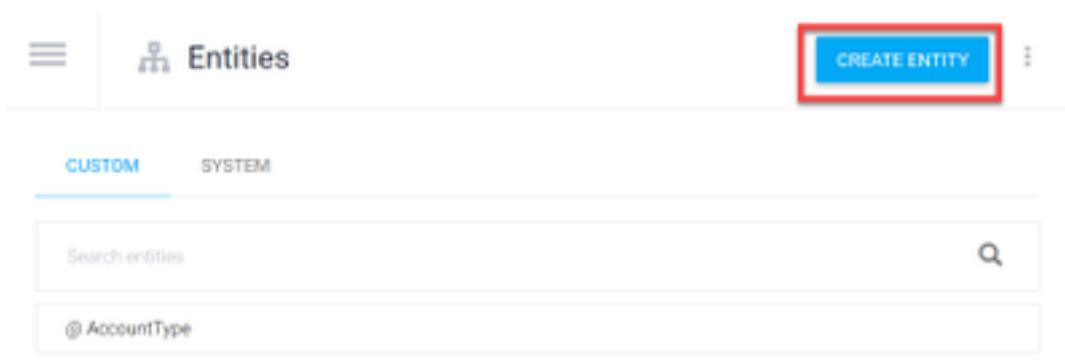
Passaggio 12. Nella finestra Entità, selezionare **CREA ENTITÀ**.



Passaggio 13. Sul tipo di nome entità AccountType. Nel campo Definisci sinonimi digitare: Corrente, Prestito e Risparmi e selezionare **SALVA**.



Passaggio 14. Tornare al menu Flusso finestra di dialogo e selezionare nuovamente Entità. Nella finestra Entità selezionare **CREATE ENTITY**.



Passaggio 15. Nel campo Tipo di nome entità: TipoDeposito. Nel campo Definisci sinonimi digitare: Contanti, Assegno e selezionare **SALVA**.

DepositType

SAVE

Define synonyms Regex entity Allow automated expansion Fuzzy matching

Separate synonyms by pressing the enter, tab or ; key.

Cash	Cash
Check	<input type="text" value="Check"/> Enter synonyms

Click here to edit entry

Click here to edit entry

Passaggio 16. È possibile creare più entità, ad esempio: TipoTrasferimento e nel campo Definisci sinonimi, digitare: Contanti, Pay Pal, PayTM e bonifico bancario, ecc.

TransferType

SAVE

Define synonyms Regex entity Allow automated expansion Fuzzy matching

Separate synonyms by pressing the enter, tab or ; key.

Cash	Cash
Pay Pal	Pay Pal
PayTM	PayTM
Wire Transfer	<input type="text" value="Wire Transfer"/> Enter synonyms

Click here to edit entry

Click here to edit entry

Passaggio 17. Creare l'entità Titolare conto. Nel campo Nome entità, digitare AccountHolder; nel campo Definisci sinonimi.

AccountHolder

SAVE

- Define synonyms ? Regexp entity ? Allow automated expansion
 Fuzzy matching ?

Amit	Amit	
X Bank	X Bank	
Y bank	Y bank	
Riyad	Riyad	
Dallas Bank	<input type="text" value="Dallas Bank"/>	Enter synonym
RTP bank	RTP bank	

Passaggio 18. Continuare con l'istruzione dell'agente con tutte le possibili domande ricevute nel sistema bancario e le risposte tipiche. Creare gli intenti successivi: ControllaSaldo, TrasferisciDenaro. Per l'intento CheckBalance è possibile aggiungere le frasi di training mostrate nell'immagine:



• CheckBalance

SAVE

Training phrases ?

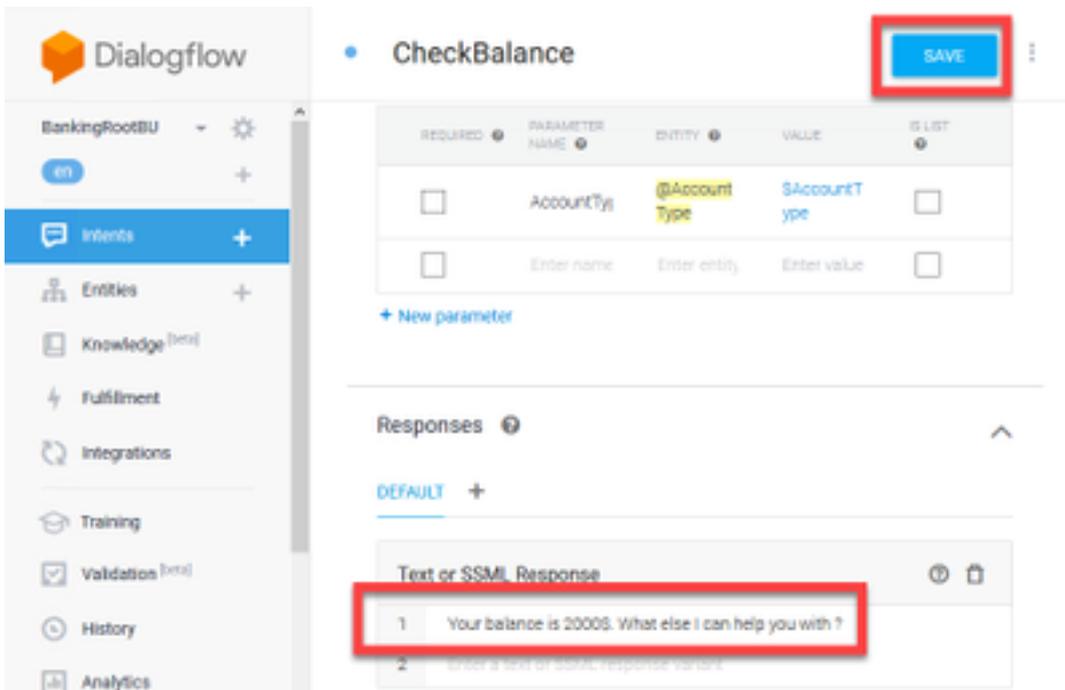
Search training phrases 🔍 ^

☞ I want to check the balance of my savings account

☞ I wish to find out my current account balance

☞ I want to check my balance

È inoltre possibile aggiungere la seguente risposta:



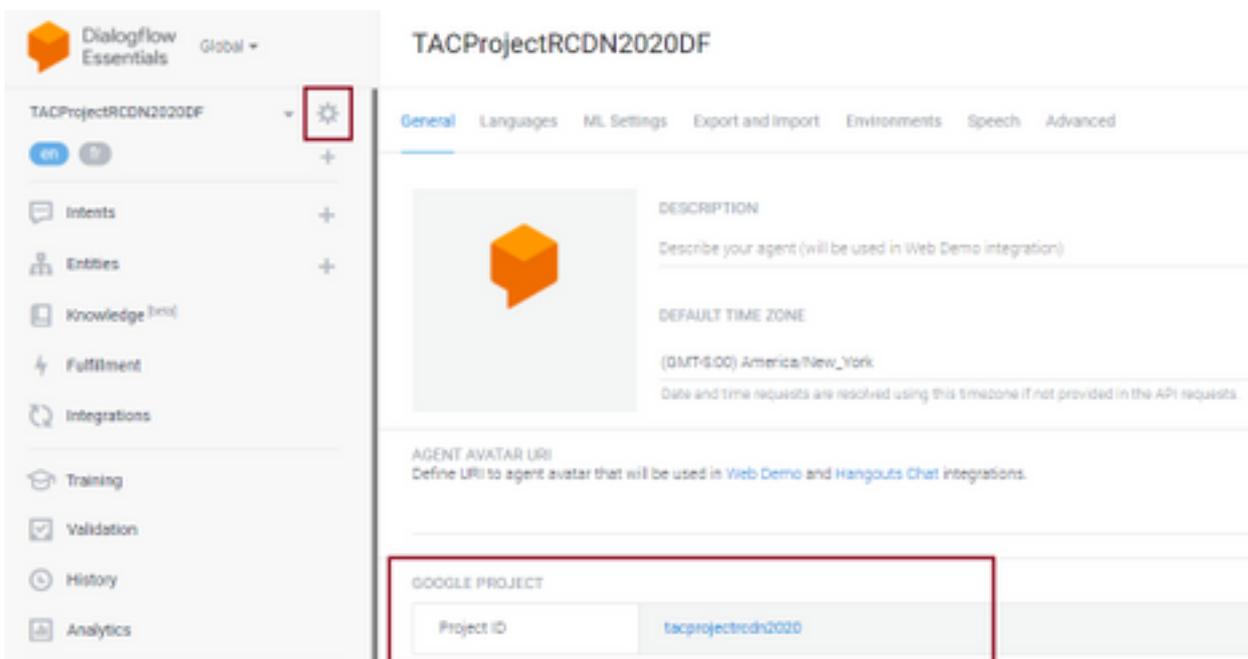
Passaggio 19. È possibile aggiungere il resto degli Intenti (TransferMoney, CreateAccount e Exit), delle frasi di formazione, dei parametri e delle risposte.

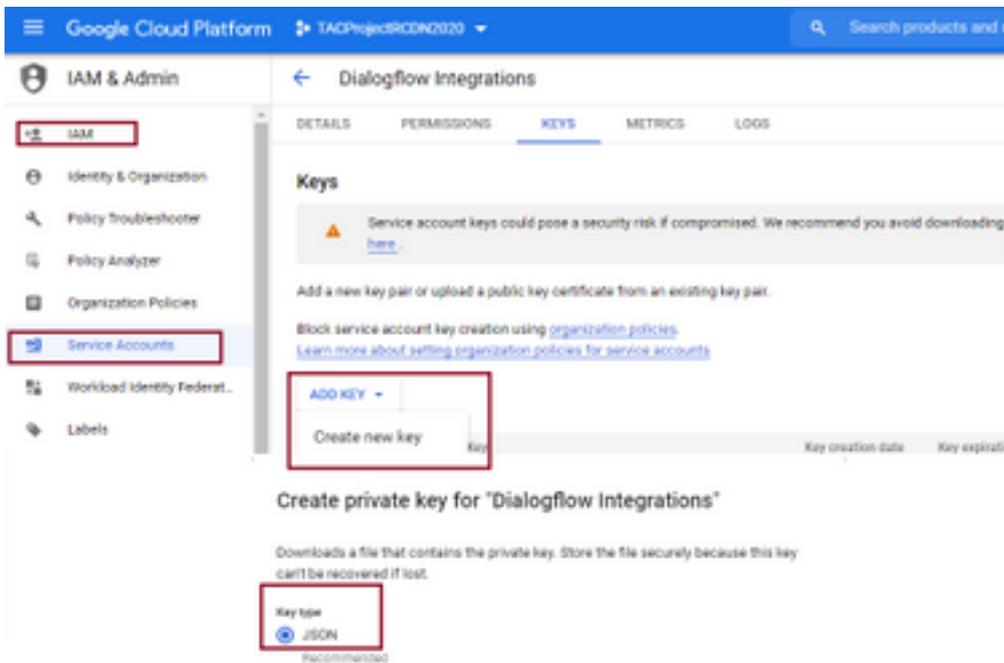
Nota: per ulteriori informazioni sulla configurazione di Google Dialogflow, passare a: [DialogFlow Virtual Agent](#)

Configurazione Control Hub

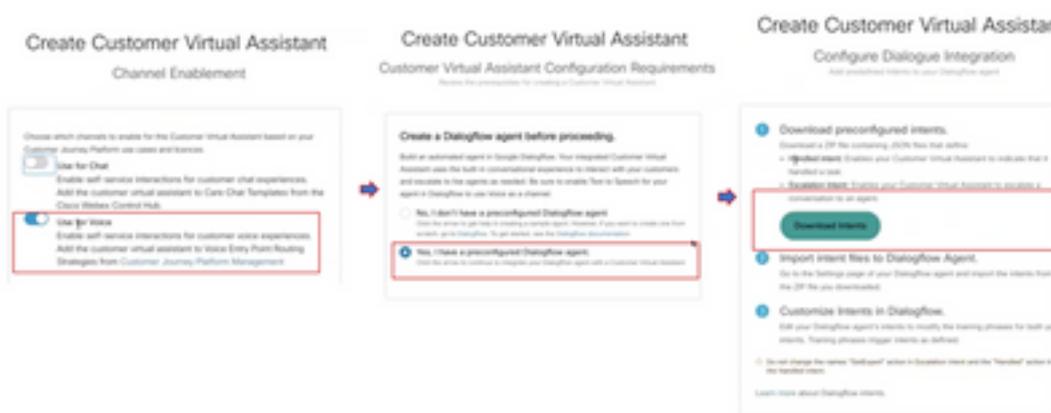
Control Hub - Configurazione connettore

Passaggio 1. Scaricare la chiave Json per l'avvio dell'agente virtuale creato nei passaggi precedenti. Selezionare le impostazioni e l'account di servizio del robot specifico nel progetto google che interagirà con il flusso di chiamate WxCC, come mostrato nell'immagine.



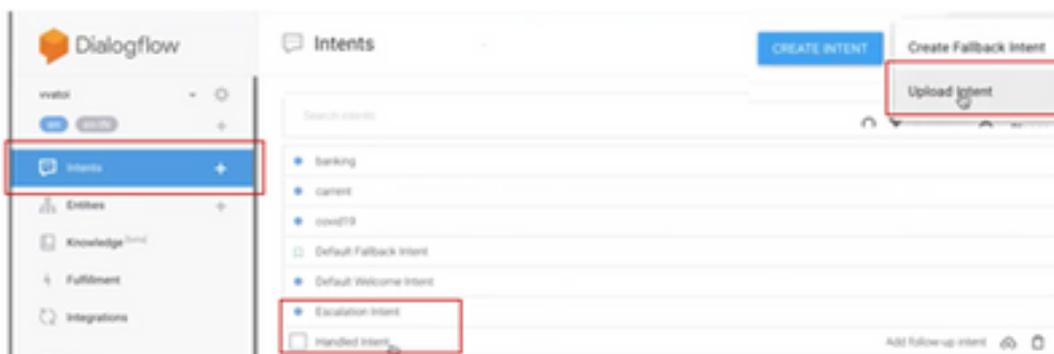


Passaggio 2. In Control Hub configurare il connettore e caricare il tasto Json per l'autorizzazione con i servizi Google.



Durante la configurazione del connettore, l'hub di controllo consente di scaricare le finalità gestite e di escalation in modo che possano essere aggiunte al Google bot.

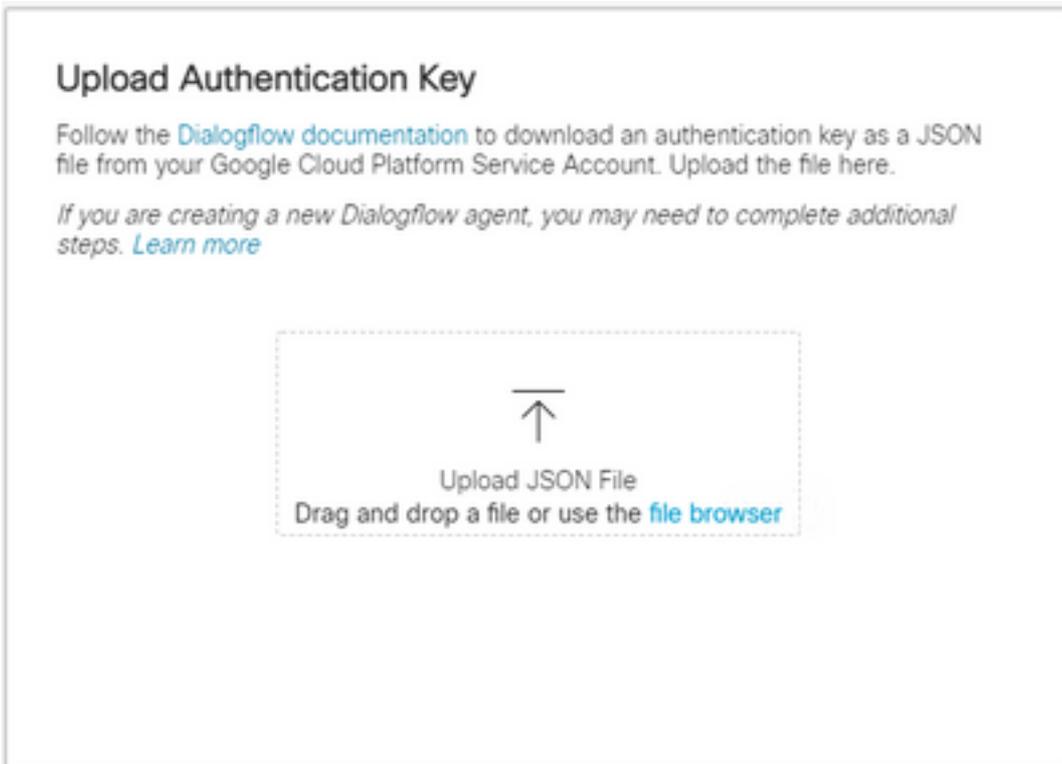
Passaggio 3. Questi intenti sono i file Zip che vengono caricati sul robot come intenti.



- Intenti gestiti: Quando il cliente e il robot stanno parlando e le conversazioni terminano, per far capire al robot che la conversazione è terminata alcuni toni sono necessari. Questi sono chiamati intenti gestiti. In breve, è possibile terminare la conversazione.
- Tipo di escalation: Nell'intento del bot può essere aggiunto dal cliente durante la

progettazione del bot che attiverà la chiamata da trasferire all'agente. Un esempio è il "Ho bisogno di aiuto" - Se vedete che l'intento è aiuto e quando questo è visto la chiamata con scollegato da entrambi e trasferito all'agente.

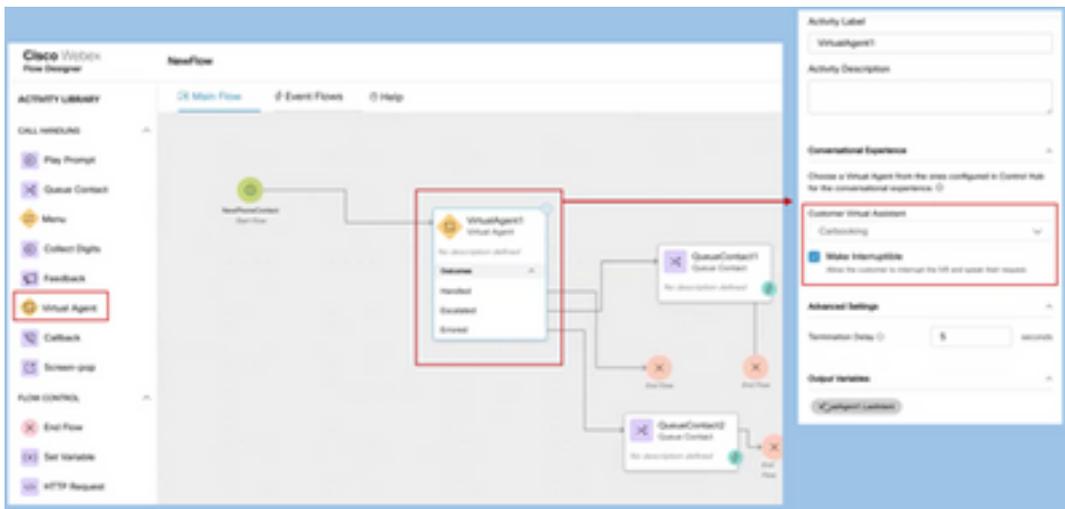
Passaggio 4. Al termine del caricamento dell'intento, aggiungere la chiave Json all'hub di controllo e convalidare.



Passaggio 5. Affinché la convalida abbia esito positivo, è necessario disporre del ruolo di amministratore dell'API Dialogflow per l'account del servizio che interagisce tra il bot e il servizio VVA. Per aggiungere in google cloud platform (gcp) sotto le autorizzazioni IAM e Admin, assicurarsi che l'account del servizio sia aggiunto al ruolo Dialog Flow Admin come mostrato in questa schermata.



Passaggio 6. Quando la chiave Json viene autorizzata e Google dialogflow completa il processo di integrazione, la scheda viene visualizzata nella sezione dei servizi dell'hub di controllo.



Informazioni correlate

Documentazione di Cisco

- [Configura agente virtuale nell'hub di controllo](#)
- [Integrazione di Virtual Agent con Webex Contact Center](#)

Documentazione di Google

- Abilita [API Dialogflow](#)
- Abilita [API di sintesi vocale cloud](#) (opzionale)
- Abilita [API di sintesi vocale cloud](#) (opzionale)
- Abilita [fatturazione flusso di dialogo](#)
- Eseguire l'aggiornamento a [Enterprise Edition](#) per le funzionalità avanzate di Dialogflow.
- Attivare [Modelli avanzati](#) per ottenere risultati ottimali con il riconoscimento vocale.
- Crea [chiave di autenticazione Dialogflow](#)
- Crea [tasto vocale](#)
- Crea [tasto sintesi vocale](#)
- [Nozioni fondamentali su Dialogflow](#)
- [Impostazione dell'agente Dialogflow](#)
- [Creazione di un agente Dialogflow](#)

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).