

Dialogflow CXを使用したContact Center Enterprise Virtual Agent Voiceの設定

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[設定](#)

[GoogleプロジェクトおよびDialogflow CXエージェントの作成](#)

[仮想エージェントプロファイルの作成](#)

[場所：米国/グローバル](#)

[Webex Control Hubの設定](#)

[CCEの設定](#)

[Dialogflow CXエージェントのウェルカムイベント](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)Dialogflowカスタマーエクスペリエンスバージョン(CX)と統合されたContact Center Enterprise(CCE)Virtual Agentを設定する方法について説明します。

著者：Cisco TACエンジニア、Ramiro Amaya、Anjum Jeelani、およびAdithya Udupa

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)リリース12.6
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.6
- Customer Voice Portal (CVP)
- Google Dialogflow CX
- 制御ハブ
- Postmanツール

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- UCCEリリース12.6(1)
- CVP 12.6(1) ES8
- Cloud Connect 12.6(1)
- Cisco Virtual Voice Browser(VVB)12.6(1) ES 3
- Cisco Unified Call Studio 12.6(1)パッチ：[ソフトウェアのダウンロード – Cisco Systems - Call Studioパッチ](#)
- Google Dialogflow CX
- 制御ハブ

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景

[Dialogflow CXエージェント](#)は、エンドユーザとの同時カンバセーションを処理する仮想エージェントです。人間の言葉のニュアンスを理解する自然言語理解モジュールです。Dialogflowは、会話中のエンドユーザのテキストや音声を、アプリケーションやサービスが理解できる構造化されたデータに変換します。システムに必要なカンバセーションのタイプを処理するDialogflowエージェントを設計および構築します。

Dialogflowエージェントは、ヒューマンコールセンターエージェントに似ています。想定される会話シナリオを処理するように両方をトレーニングするため、トレーニングは過度に明示的にする必要はありません。

Dialogflow CXは、エージェントを設計するための新しい方法を提供します。この方法は、ステートマシン（静的な会話）アプローチからより「エージェント」設計アプローチに変更されます。これにより、環境に適した会話型AIエクスペリエンスを構築する際に、会話を明確かつ明示的に制御し、エンドユーザエクスペリエンスを向上させ、開発ワークフローを改善できます。



注:Dialogflow CXエージェントはOEM（シスコ負担）でのみサポートされます。

設定

GoogleプロジェクトおよびDialogflow CXエージェントの作成

CCEとの統合を開始する前に、Googleプロジェクトを作成してシスコとプロビジョニングし、さらに仮想エージェント(Dialogflow CX)を作成する必要があります。プロジェクトがシスコにプロビジョニングされると、OEMカスタマーと見なされます（シスコによる請求）。プロジェクトの作成とプロビジョニングの方法、およびDialogflow CXエージェントの作成方法の詳細については

、「[GoogleプロジェクトとDialogflow CXエージェントの作成](#)」を参照してください。

仮想エージェントプロフィールの作成

Dialogflow仮想エージェントを作成する場合は、Googleデータセンターの場所を選択します。カンバセーションプロフィールを作成する手順は、Dialogflow CXの場所によって異なります。

場所：米国/グローバル

Create agent

Display name *

Dialogflow CX Agent Test



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

Location *

us-central1 (Iowa, USA)

us-east1 (South Carolina, USA)

us-west1 (Oregon, USA)

asia-northeast1 (Tokyo, Japan)

asia-south1 (Mumbai, India)

asia-southeast1 (Jurong West, Singapore)

View



Create agent

Display name *

Dialogflow CX Agent Test



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

Location *

australia-southeast1 (Sydney, Australia)

View

northamerica-northeast1 (Montréal, Québec, Canada)

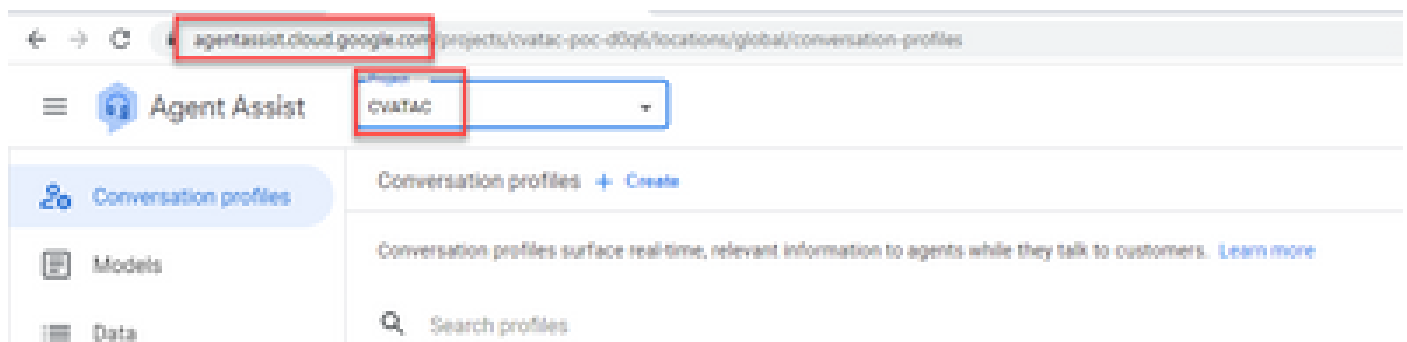
europa-west1 (St. Ghislain, Belgium)

europa-west2 (London, England, UK)

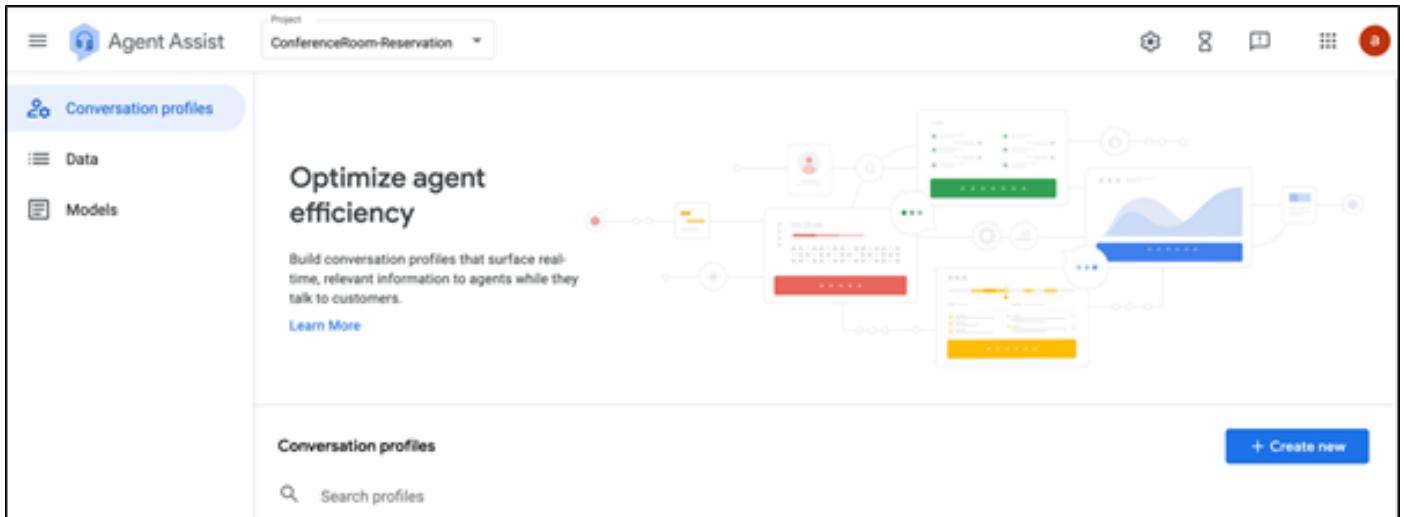
europa-west3 (Frankfurt, Germany)

global (Global serving, data-at-rest in US)

ステップ 1 : [Google Agent Assist](#)にログインし、Dialogflow CXエージェントの作成時に使用したプロジェクトを選択します。



ステップ 2 : 図に示すように、カンバセーションプロフィールを選択し、Create newをクリックします。



ステップ 3 : エージェントアシストURLが、カンバセーションプロファイルを作成するエージェントと同じ場所を使用していることを確認します。この例では、URLがlocation globalにあることがわかります。

agentassist.cloud.google.com/projects/testprojectcicolab/locations/global/conversation-profiles/create

以前に作成したエージェントはグローバルロケーションにあったため、URLのロケーションを変更する必要はありません。

ステップ 4 : 名前と言語を追加します。

← 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 *

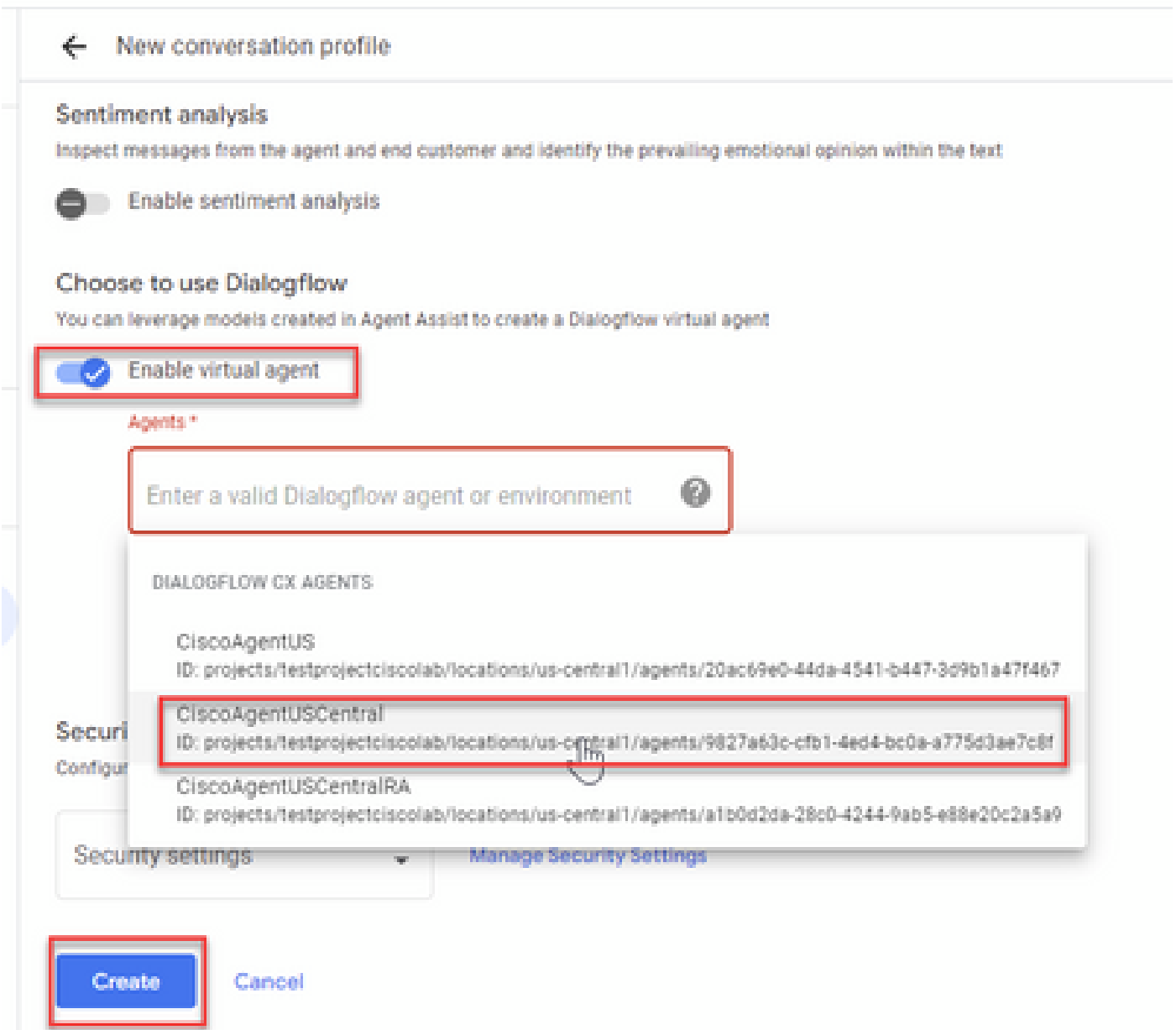
English (United States)

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

ステップ 5 : 下にスクロールしてEnable Virtual agentを選択し、次にDialogflow CXエージェントを選択します。



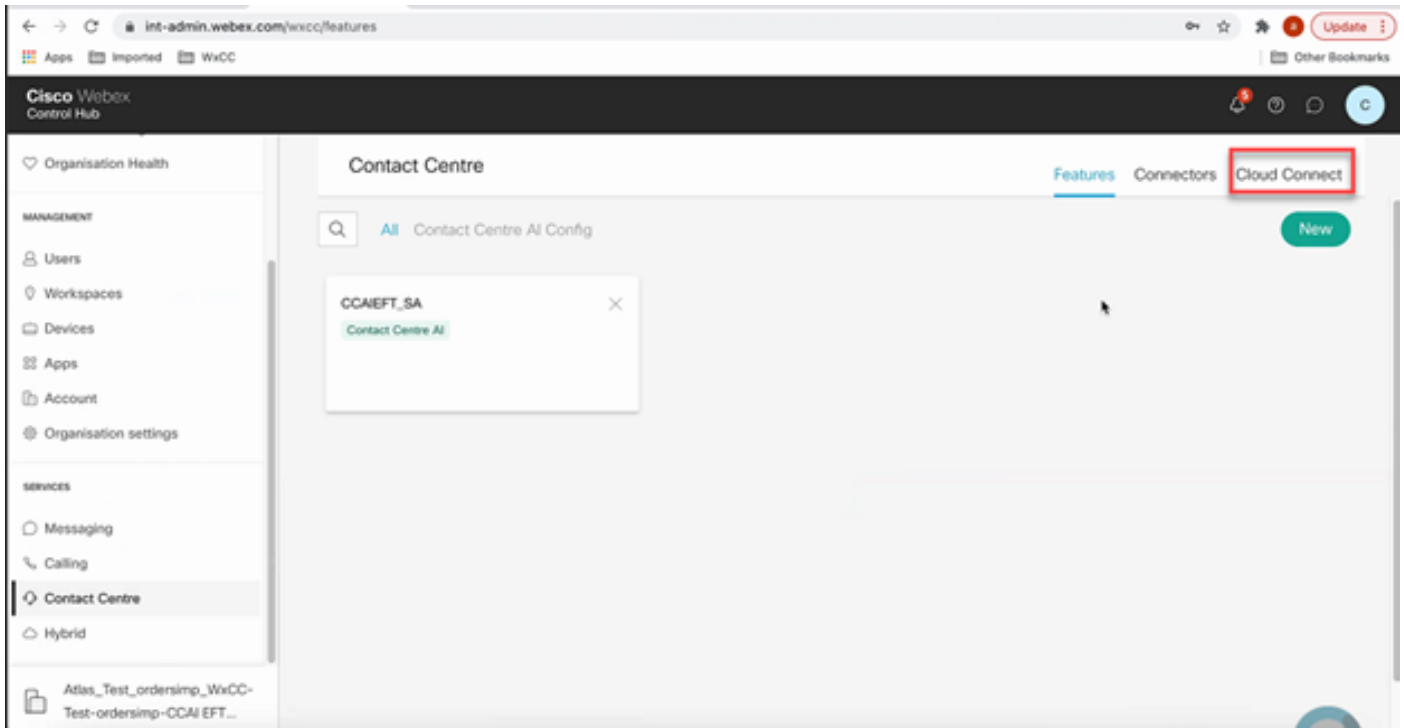
これで、エージェントのカンバセーションプロフィールが作成されました。

Webex Control Hubの設定

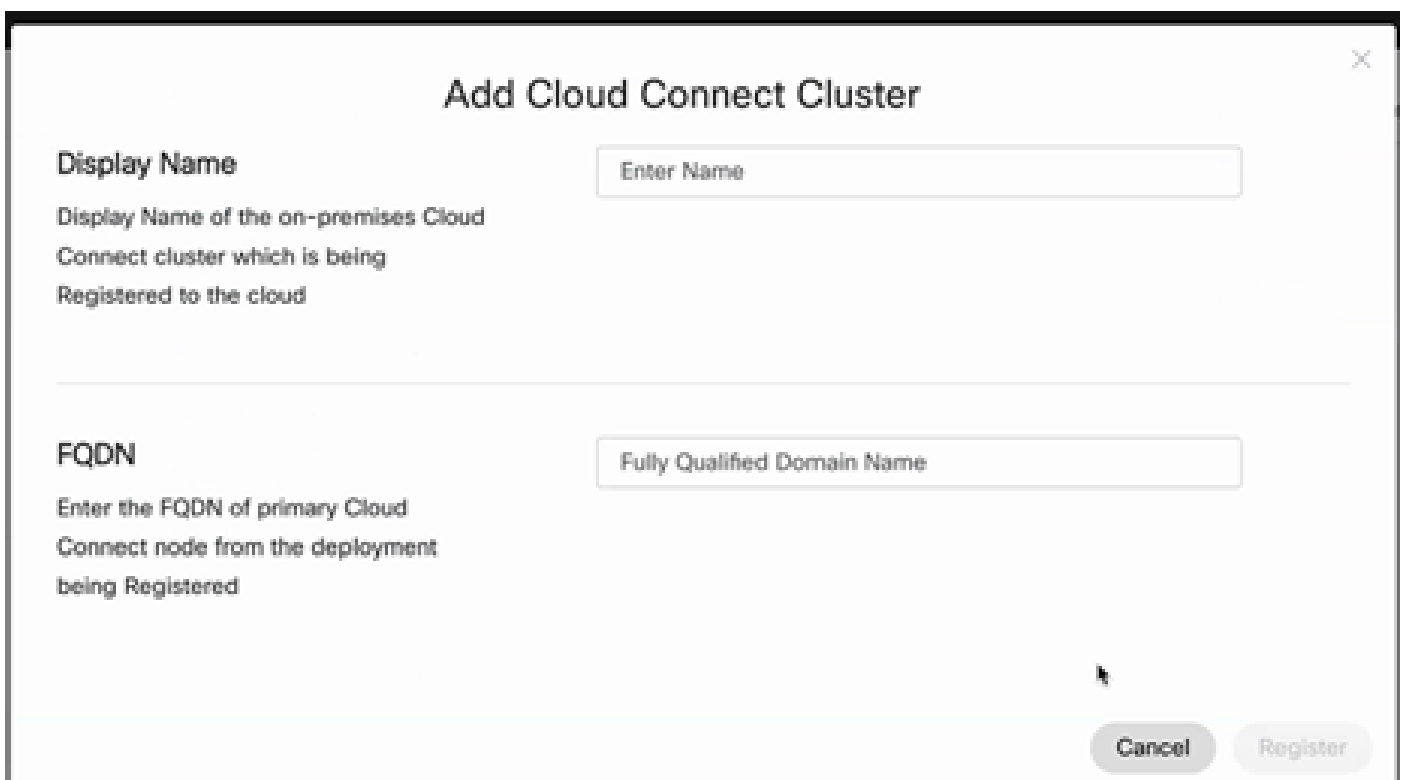
[Control Hub](#)のCisco Webex Control HubでCAI設定を作成します。CAI設定は、CAIコネクタを利用してCAIサービス呼び出します。詳細については、[Webex Help Center](#)の記事「Configure Contact Center AI」を参照してください。

ステップ 1 : Cloud Connectパブリッシャとサブスクリバがインストールされていることを確認します。詳細については、『[Cisco Unified Contact Center Enterprise](#)』の「Cloud Connectのインストール」セクションを参照してください [インストールおよびアップグレードガイド](#)』を参照してください。

ステップ 2 : Webex Control Hubにログインします。Contact Centerに移動し、Cloud Connectをクリックします。

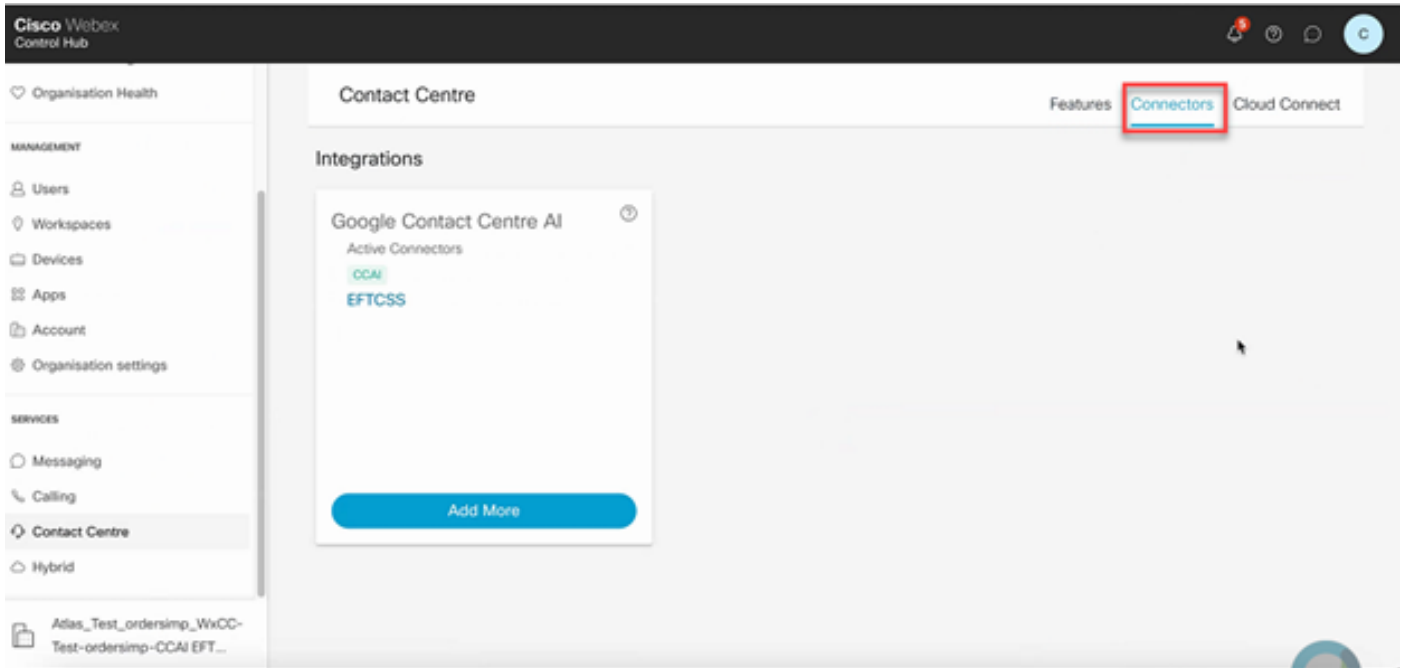


ステップ 3 : Cloud Connectウィンドウで、プライマリクラウド接続の名前と完全修飾ドメイン名 (FQDN)を入力します。




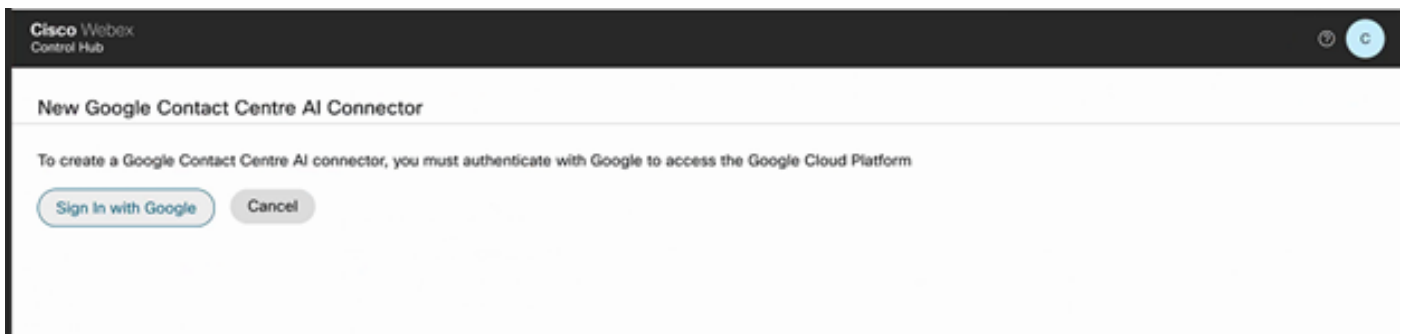
ステップ 4 : Cloud Connectウィンドウで、プライマリクラウド接続の名前とFQDNを入力し、Registerをクリックします。

ステップ 5 : コネクタを追加します。Contact CenterウィンドウでConnectorsタブを選択します。



手順 6 : コネクタがすでに追加されていて、さらに1つ追加する必要がある場合は、Add Moreをクリックします。Googleでサインインし、必要な情報を入力します。

 注 : Googleでサインインするユーザアカウントには、Googleプロジェクトの所有者ロールが必要です。



Cisco Webex
Control Hub

New Google Contact Centre AI Connector

Name
CCACXTACTOI

CCAI Project Name
TACProjectRTP2020

Cisco-Provided Project Name
TAC Project

Google Cloud Service Account
ciscotac-global-service-accou...

Cancel Save

手順 7 : 次に、機能を追加します。Contact CenterページでFeaturesをクリックし、Newをクリックします。

Cisco Webex
Control Hub

Organisation Health

MANAGEMENT

- Users
- Workspaces
- Devices
- Apps
- Account
- Organisation settings

SERVICES

- Messaging
- Calling
- Contact Centre
- Hybrid

Atlas_Test_ordersimp_WvCC-
Test-ordersimp-CCAI EFT...

Contact Centre

Features Connectors Cloud Connect

AI Contact Centre AI Config

CCAIEFT_SA
Contact Centre AI

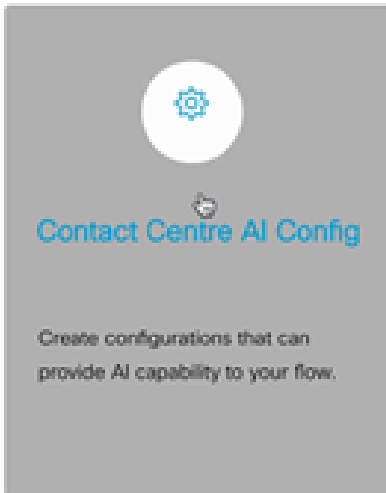
New

ステップ 8 : これで、新しいコンタクトセンター機能の作成ページが表示されます。Contact Center AI Configをクリックします。

Create a new Contact Centre feature



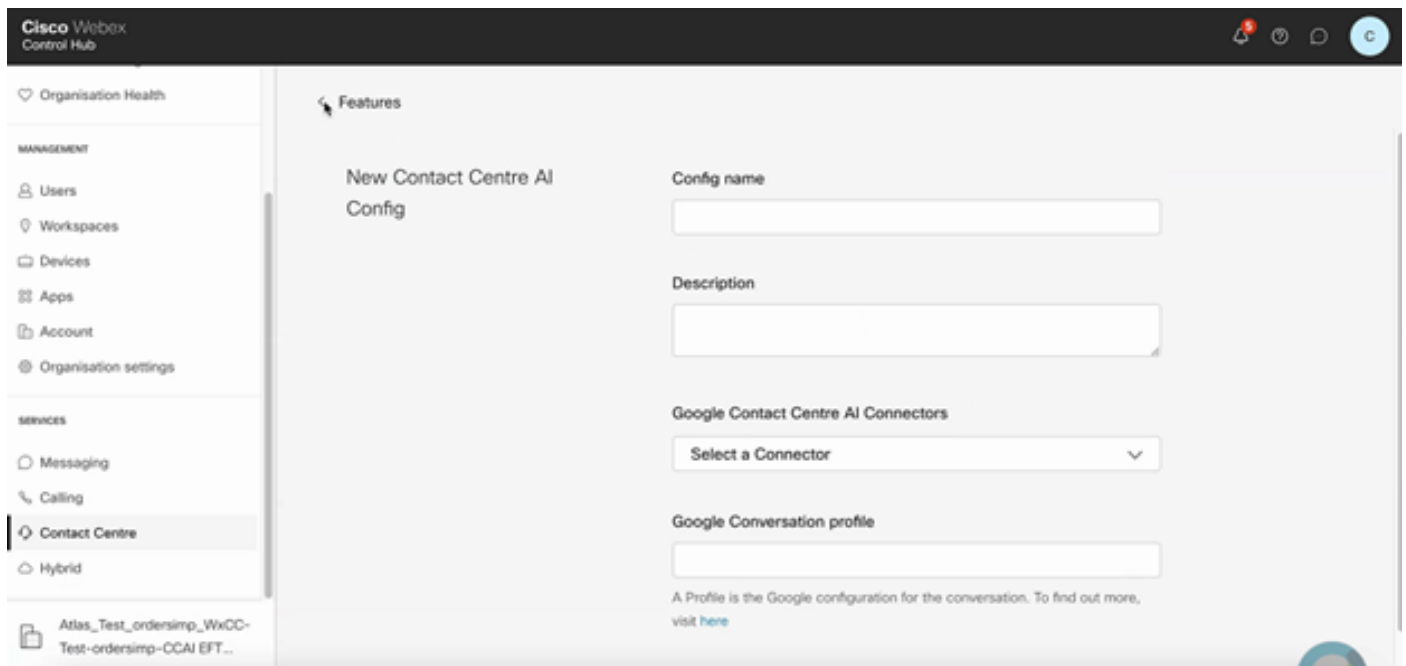
octo



Contact Centre AI Config

Create configurations that can provide AI capability to your flow.

ステップ9: フィーチャー情報を入力し、すでに追加されているコネクタを選択し、Googleプロフィールを作成します。



Cisco Webex Control Hub

Organisation Health

MANAGEMENT

- Users
- Workspaces
- Devices
- Apps
- Account
- Organisation settings

SERVICES

- Messaging
- Calling
- Contact Centre**
- Hybrid

Atlas_Test_orderimp_WxCC-Test-orderimp-CCAI EFT...

Features

New Contact Centre AI Config

Config name

Description

Google Contact Centre AI Connectors

Google Conversation profile

A Profile is the Google configuration for the conversation. To find out more, [visit here](#)

< Features

Config

CCAICXTACTOIFeature

Description

CCAICXTACTOIFeature

Google Contact Center AI Connectors

CCACXTACTOI

Google Conversation profile *

projects/tacprojectrtp2020/locations/us-central1/conversationProfiles/d

A Profile is the Google configuration for the conversation. To know more visit [here](#)

Cancel Save

この例では、これがデフォルトの仮想エージェントではない場合、Call Studioアプリケーションで使用されるConfig IDです。

AX6y7LMImle_zBsXzeJM

< Features

Edit Contact Center AI Config

ID

AX6y7LMImle_zBsXzeJM

Config Name *

CCAICXTACTOIFeature

Description

CCAICXTACTOIFeature

Google Contact Center AI Connectors

CCACXTACTOI

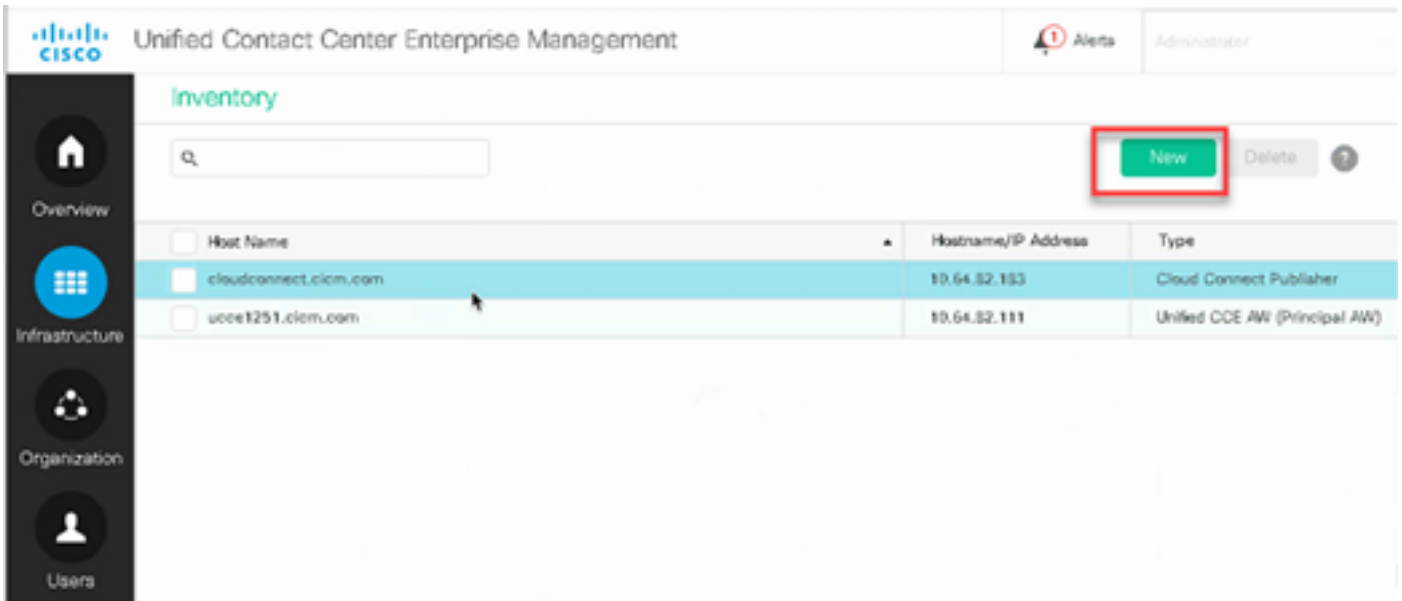
Google Conversation profile *

projects/tacprojectrtp2020/locations/us-central1/conversationProfiles/d

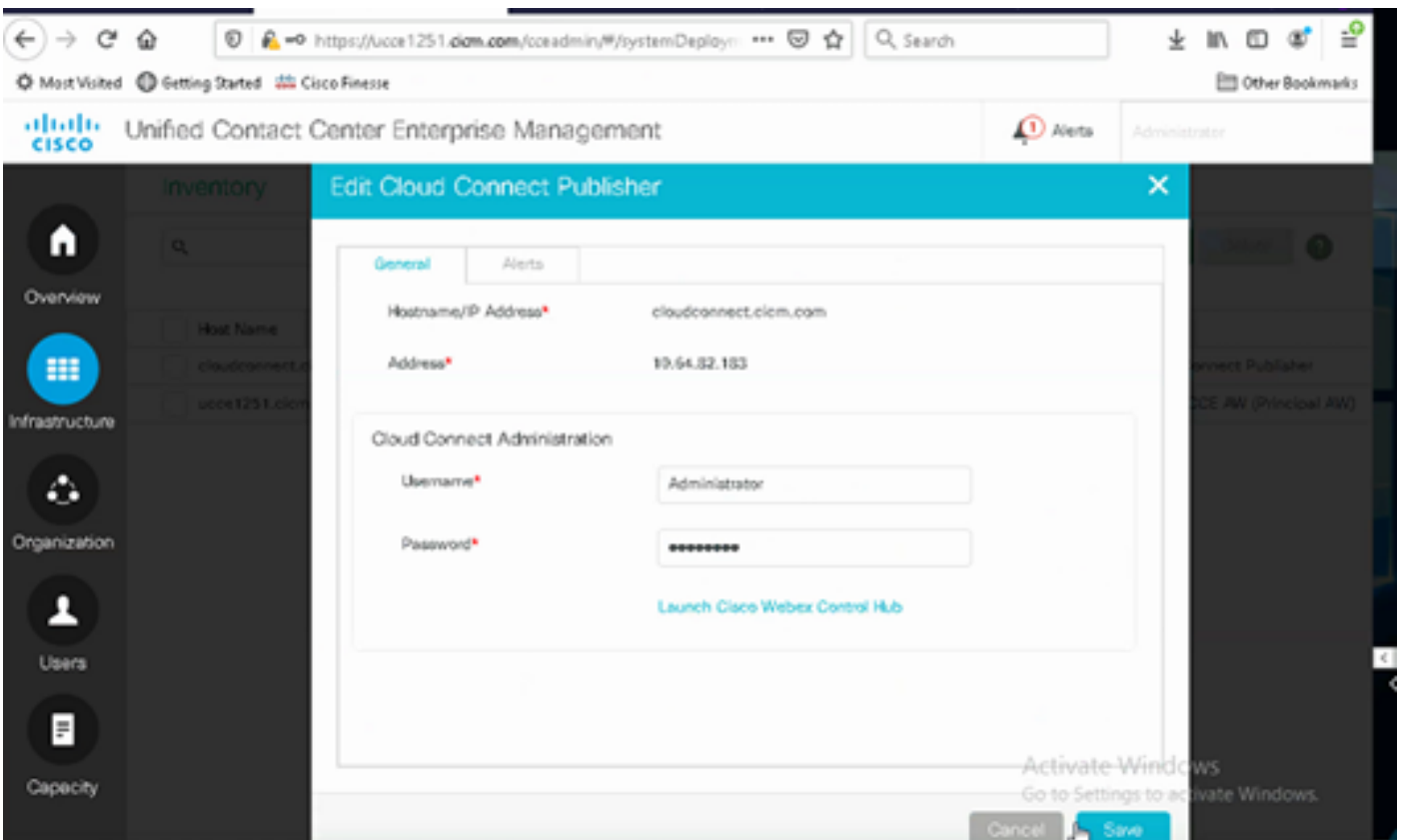
A Profile is the Google configuration for the conversation. To know more visit

CCEの設定


ステップ 1 : UCCE AWで、Cisco Web Administrationツールを開き、Inventoryに移動します。
[New] をクリックします。



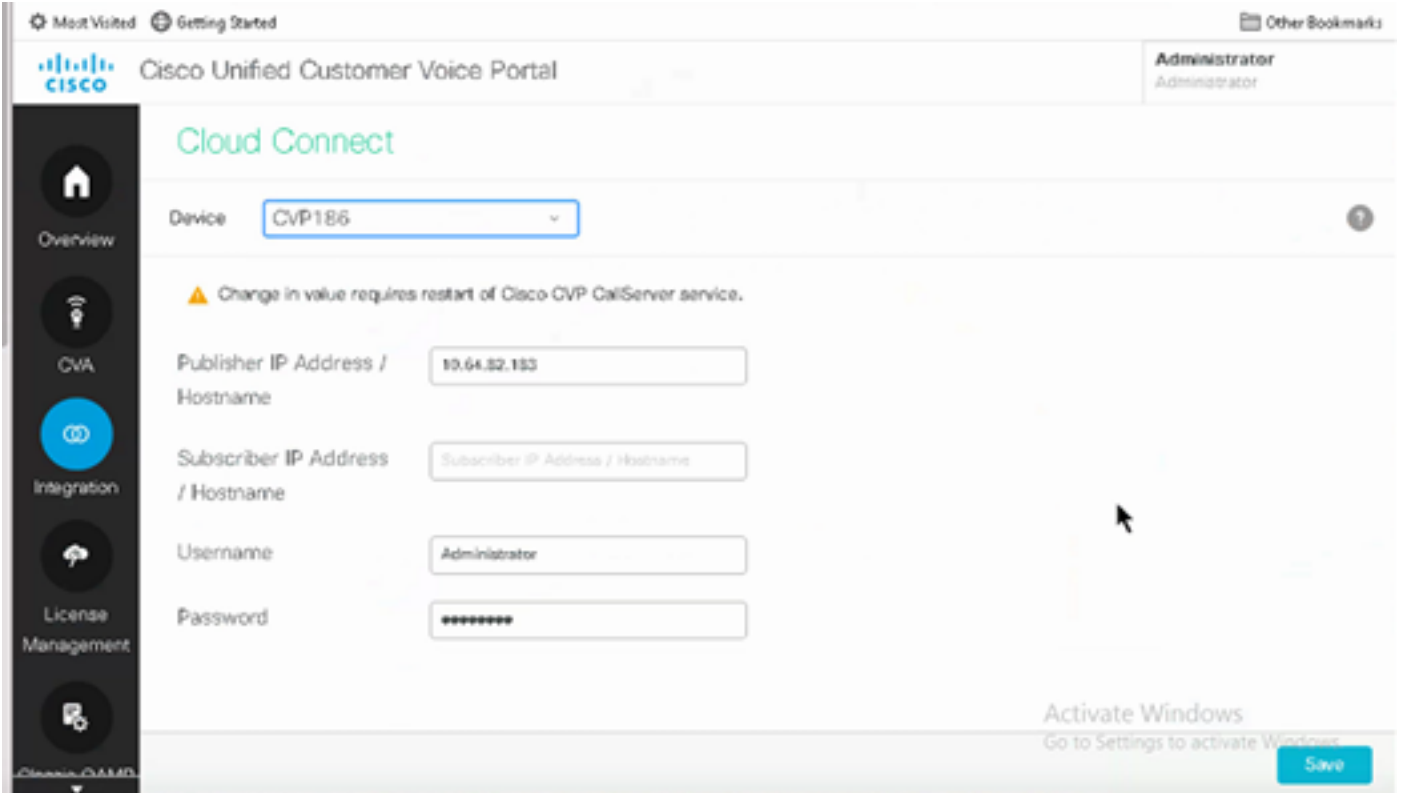
ステップ 2 : Cloud Connectを追加し、FQDNとクレデンシャルを入力します。



注:CCE証明書の交換をパッケージ化するには、次のドキュメントを参照してください
: [PCCEソリューションでの自己署名証明書](#)と「[SPOG用のPCCEコンポーネント証明書の管理](#)」。Unified CCEについては、「[UCCEで交換される自己署名証明書](#)」を参照してくだ

 さい。

ステップ 3 : UCCEについては、CVP Operations Console(OAMP)でCloud Connectを設定します。詳細については、『[Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal](#)』の「Configure CVP Devices for Cloud Connect」の項を参照してください。



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

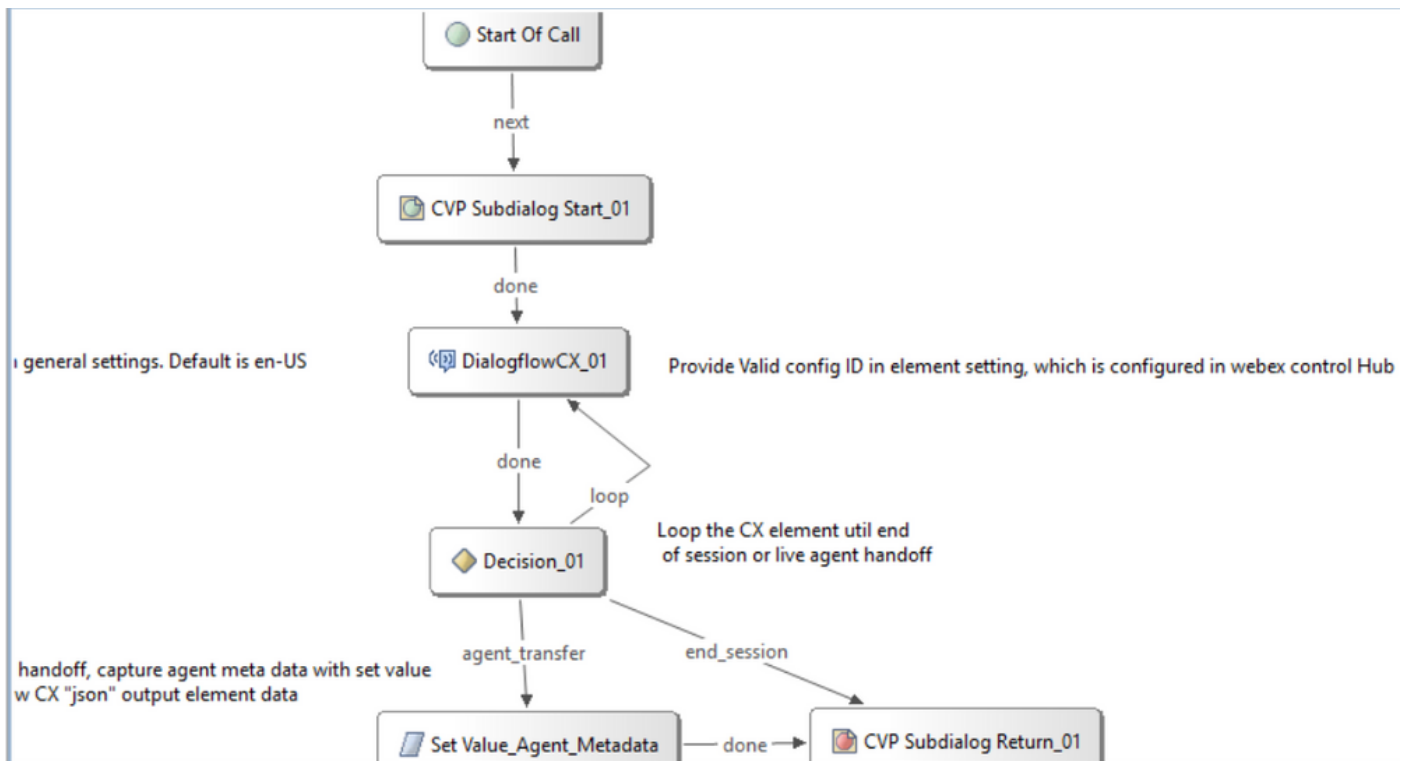
Password

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

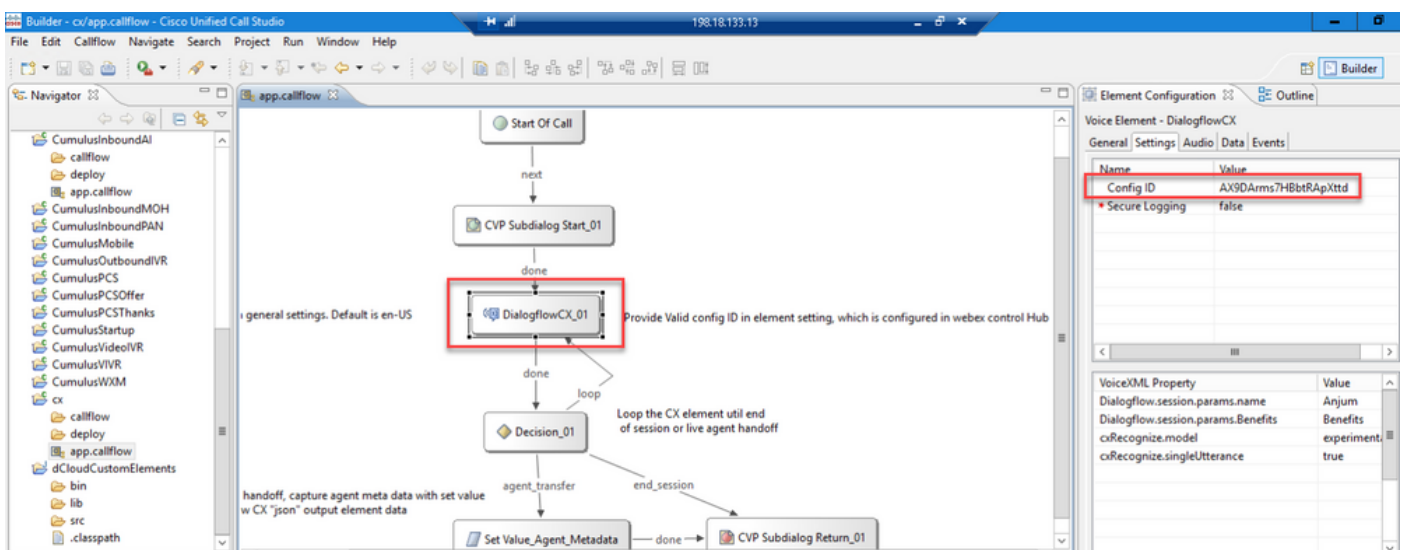
Save

ステップ 4 : Cloud Connect証明書をCVPサーバにインポートします。詳細については、「[設定](#)」の「Unified CVPキーストアへのクラウド接続証明書のインポート」セクションを参照してください。[Cisco Unified Customer Voice Portalのガイド。](#)

ステップ 5 : 図に示すように、CVP Call Studioアプリケーションを開き、CX要素を使用してCVPアプリケーションを作成します。



手順 6 : CX要素をクリックし、Control Hub機能から生成された構成IDを追加します。

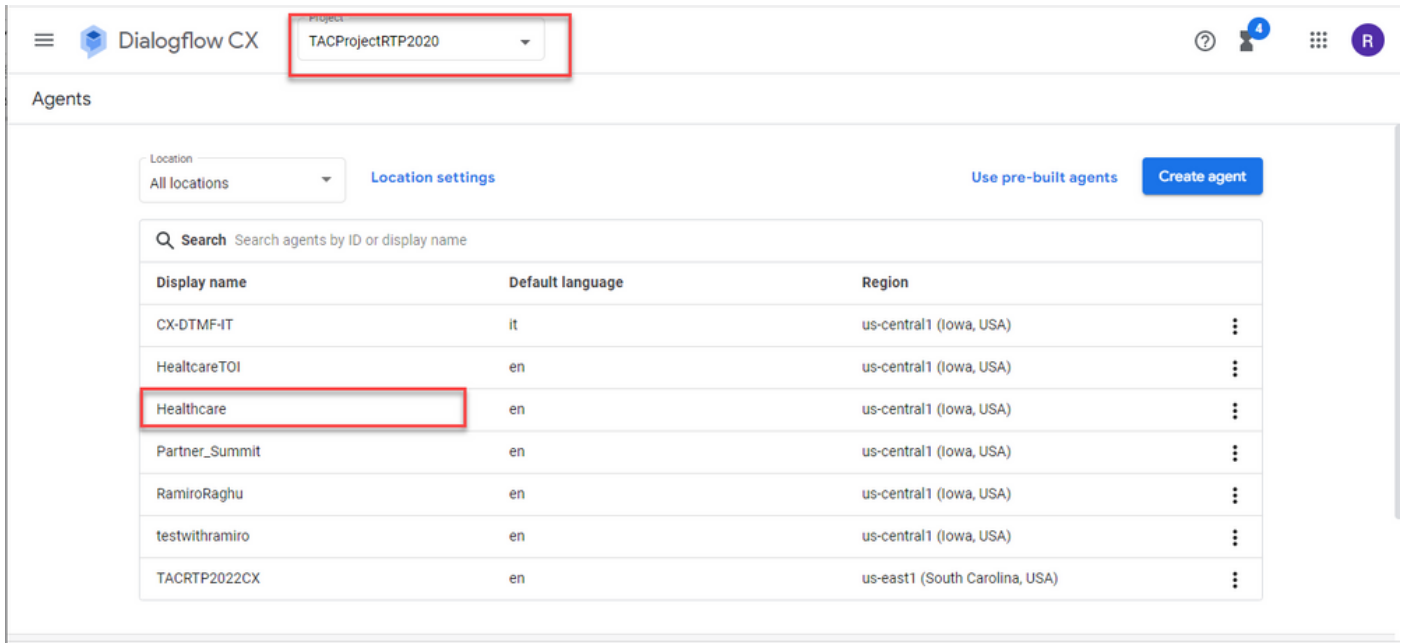


Dialogflow CXエージェントのウェルカムイベント

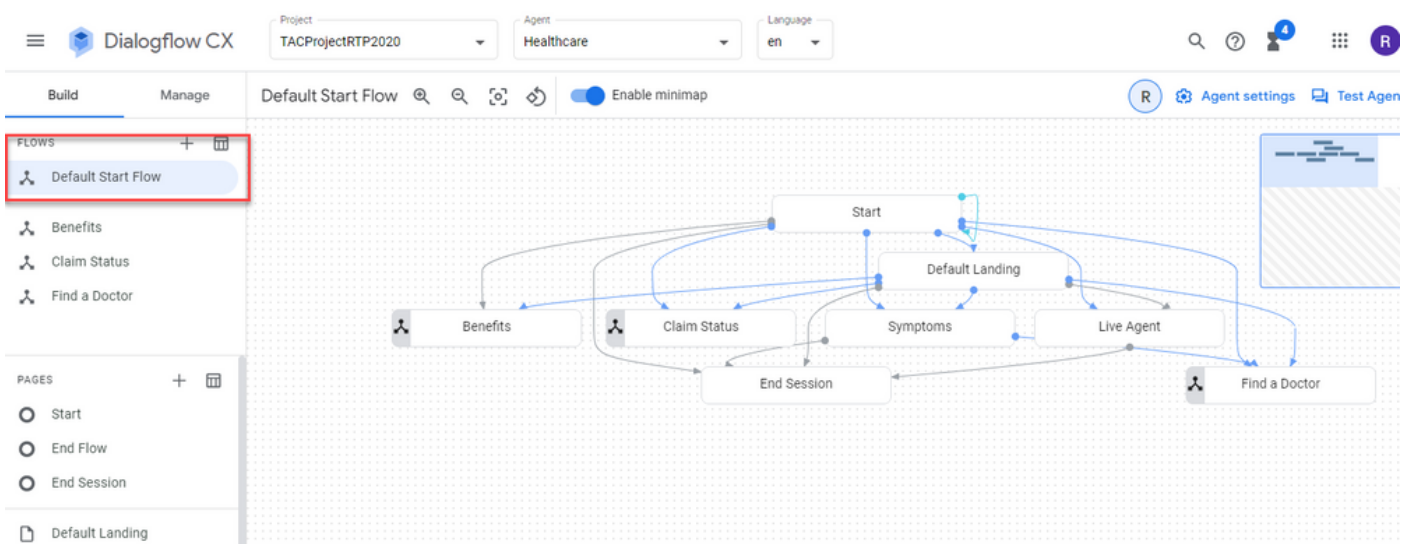
コールの開始時に発信者に対して再生されるウェルカムイベントを作成します。

ステップ 1 : <https://dialogflow.cloud.google.com/cx/projects> を開く。

ステップ 2 : ウェルカムイベントを設定するプロジェクトとエージェントを選択します。

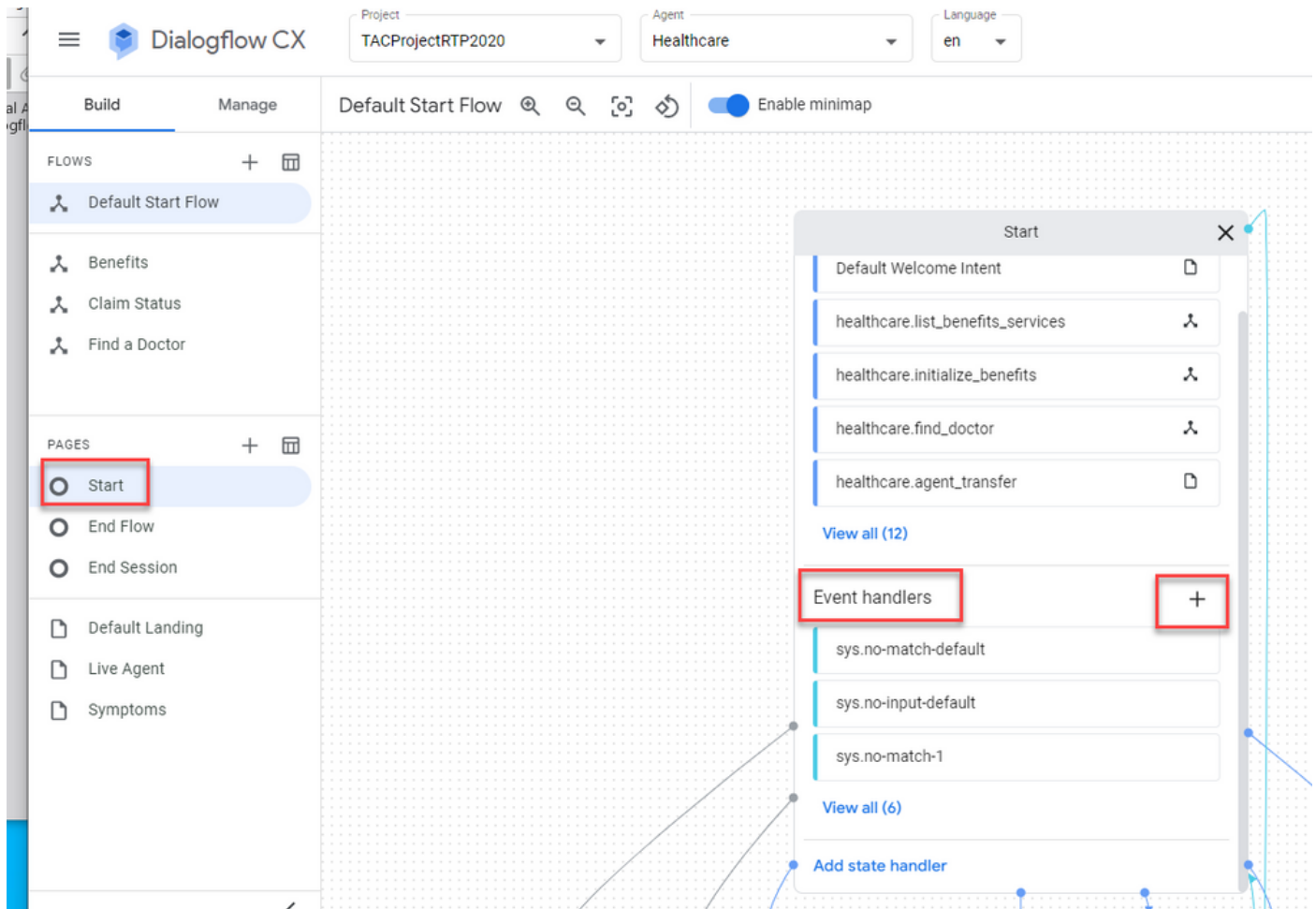


ステップ 3 : [Google Dialogflow CX Agent]画面で、デフォルトの開始フロー 左側のパネルに表示されます。



ステップ 4 : クリック 開始 > イベントハンドラを参照。

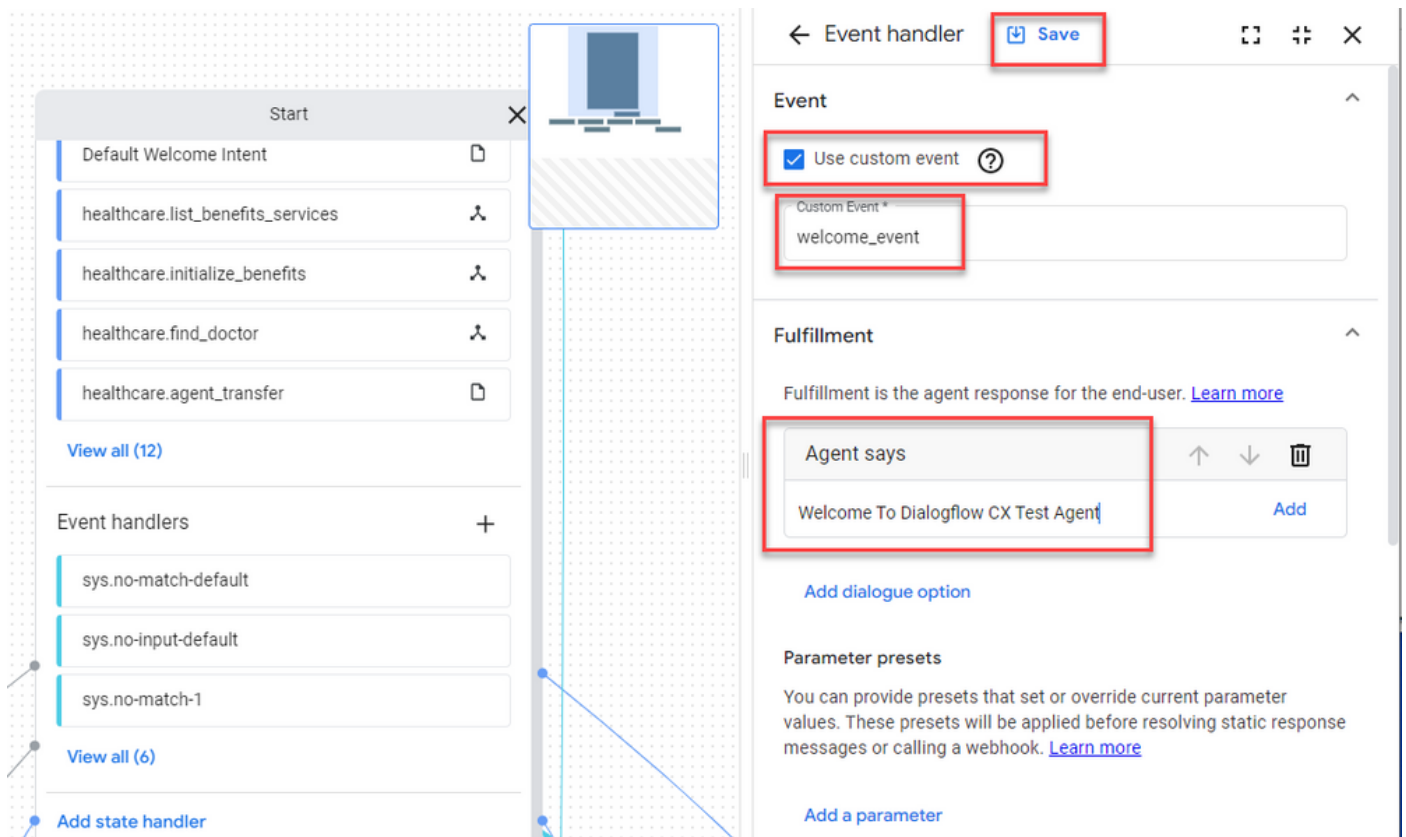
ステップ 5 : 右側のパネルで、イベントハンドラの追加を参照。



手順 6 : 次の項目を確認します。カスタムイベントの使用 ボックス。

手順 7 : 内 カスタムイベント ボックス、タイプ ようこそ イベントを参照。

ステップ 8 : 内 エージェントの声 ボックスに、再生するウェルカムメッセージを入力します。



手順 9 変更を保存

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

現在のところ、この設定に関してトラブルシューティングを行うための特定の情報はありません。

関連情報

- [Cisco Contact Center Dialogflow CX機能ガイド12.6\(1\)](#)
- [Dialogflow CXとは何ですか。](#)
- [Dialogflow CXでページと遷移を紹介する - YouTube](#)
- [単一フローの会話エージェントを作成する - YouTube](#)
- [Dialogflow CXによるマルチフローエージェントの作成 - YouTube](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。