

Configureer de spraak van Contactcenter Enterprise Virtual Agent met Dialogflow CX

Inhoud

- [Inleiding](#)
- [Voorwaarden](#)
- [Vereisten](#)
- [Gebruikte componenten](#)
- [Achtergrond](#)
- [Configureren](#)
- [Google Project en Dialogflow CX Agent maken](#)
- [Virtual Agent-profiel maken](#)
- [Locatie - US / Global](#)
- [Configuratie van Webex Control Hub](#)
- [Configuratie van CCE](#)
- [Dialogflow CX Agent welkomstgebeurtenis](#)
- [Verifiëren](#)
- [Problemen oplossen](#)
- [Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u de Virtual Agent (CCE) van Contact Center Enterprise kunt configureren die is geïntegreerd met Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) Dialogflow Customer Experience (CX).

Bijgedragen door Ramiro Amaya Cisco TAC Engineer, Anjum Jeelani en Adithya Udupa, Cisco Engineers.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), release 12.6
- Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE), release 12.6
- Customer Voice Portal (CVP)
- Google Dialogflow CX
- Control Hub
- Postmangereedschap

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

- UCS release 12.6(1)
- CVP 12.6(1) ES8
- Cloud Connect 12.6(1)

- Cisco Virtual Voice Browser (VVB) 12.6(1) ES 3
- Patch voor Cisco Unified Call Studio 12.6(1): [Software downloaden - Cisco Systems - Call Studio Patch](#)
- Google Dialogflow CX
- Control Hub

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrond

Een [Dialogflow CX-agent](#) is een virtuele agent die gelijktijdige gesprekken met uw eindgebruikers verwerkt. Het is een module van het natuurlijke taalbegrip die de nuances van de menselijke taal begrijpt. Dialogflow vertaalt tekst of audio van eindgebruikers tijdens een gesprek naar gestructureerde gegevens die uw apps en diensten kunnen begrijpen. U ontwerpt en bouwt een Dialogflow-agent om de soorten gesprekken te verwerken die voor uw systeem vereist zijn.

Een Dialogflow-agent lijkt op een menselijke callcenteragent. Je traint ze beide om te gaan met verwachte gespreksscenario's, en je training hoeft niet al te expliciet te zijn.

Dialogflow CX biedt een nieuwe manier om agents te ontwerpen, die van een statesmachine (statische gesprekken)-benadering verandert in een meer "agent"-ontwerp-benadering. Dit geeft u duidelijke en expliciete controle over een gesprek, een betere eindgebruikerservaring, en een beter ontwikkelingswerkschema wanneer u een conversationele AI-ervaring voor uw omgeving bouwt.

Opmerking: Dialoog Flow CX agent wordt alleen ondersteund voor OEM (Cisco gefactureerd).

Configureren

Google Project en Dialogflow CX Agent maken

Er moet een Google-project worden gemaakt en er moet een provisioning met Cisco worden gecreëerd, en bovendien moet er een Virtual Agent (Dialogflow CX) worden gemaakt voordat u de integratie met CCE kunt starten. Wanneer een project is geleverd aan Cisco, wordt u beschouwd als een OEM-klant (Cisco-factuur). Als u informatie nodig hebt over hoe u het project kunt maken en provisioneren, en hoe u de Dialogflow CX agent kunt maken, bezoek dan: [Google Project en Dialogflow CX Agent maken](#)

Virtual Agent-profiel maken

Wanneer u de Dialogflow Virtual-agent maakt, selecteert u de Google Data Center-locatie. De stappen om het gespreksprofiel te maken, hangen af van de Dialogflow CX-locatie.

Locatie - US / Global

Create agent

Display name *
Dialogflow CX Agent Test

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

Location *

- us-central1 (Iowa, USA) **View**
- us-east1 (South Carolina, USA)
- us-west1 (Oregon, USA)
- asia-northeast1 (Tokyo, Japan)
- asia-south1 (Mumbai, India)
- asia-southeast1 (Jurong West, Singapore)

Create agent

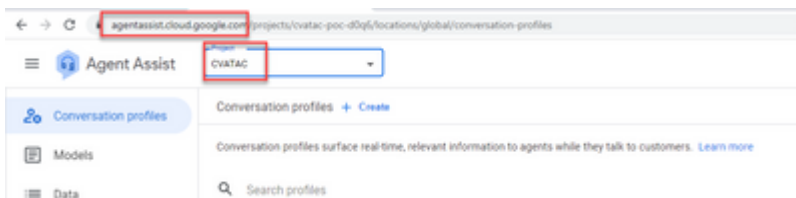
Display name *
Dialogflow CX Agent Test

! 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)

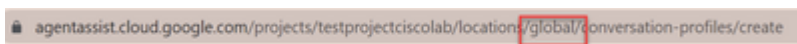
Stap 1. Meld u aan bij [Google Agent Assist](#) en kies het project dat werd gebruikt toen u de Dialogflow CX-agent maakte.



Stap 2. Selecteer de **gespreksprofielen** en klik op **Nieuw maken** zoals in de afbeelding.



Stap 3. Zorg ervoor dat de Agent Assist URL dezelfde locatie gebruikt als de agent waarvoor u het gespreksprofiel wilt maken. In dit voorbeeld, ziet u dat de URL in globale plaats is.

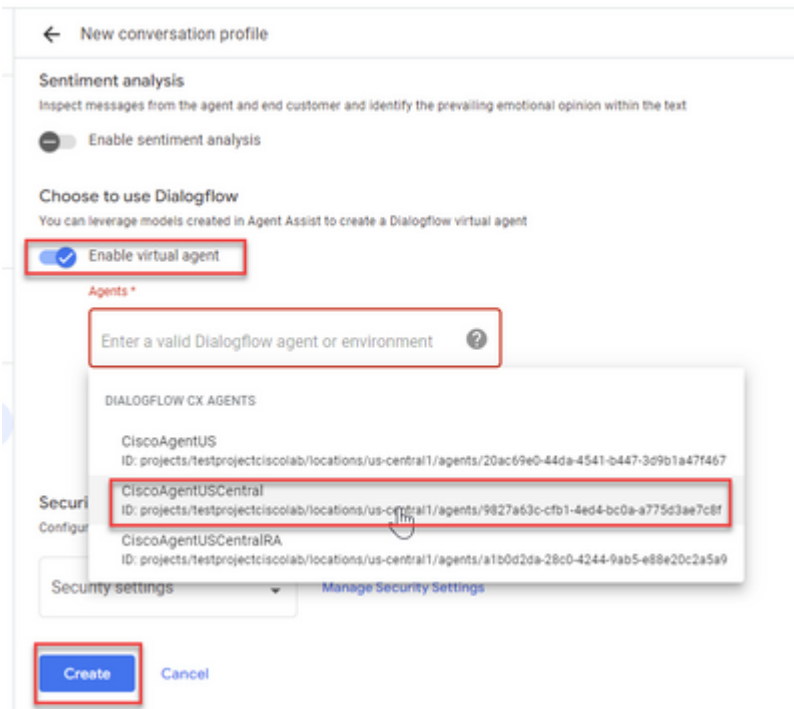


De agent die u eerder hebt gemaakt, was op **wereldwijde** locatie, zodat u de locatie in de URL niet hoeft te wijzigen.

Stap 4. Voeg de naam en de taal toe.

The screenshot shows the 'New conversation profile' form. The 'Display name' field contains 'CPDialogflowCXagent' and is highlighted with a red box. The 'Language' dropdown menu is set to 'English (United States)' and is also highlighted with a red box. Below these fields are 'Suggestion types' with four unchecked checkboxes: 'Smart reply', 'Article suggestion', 'FAQs', and 'Conversation summarization'.

Stap 5. Blader naar beneden en selecteer Virtuele agent inschakelen en selecteer vervolgens de Dialogflow CX-agent.



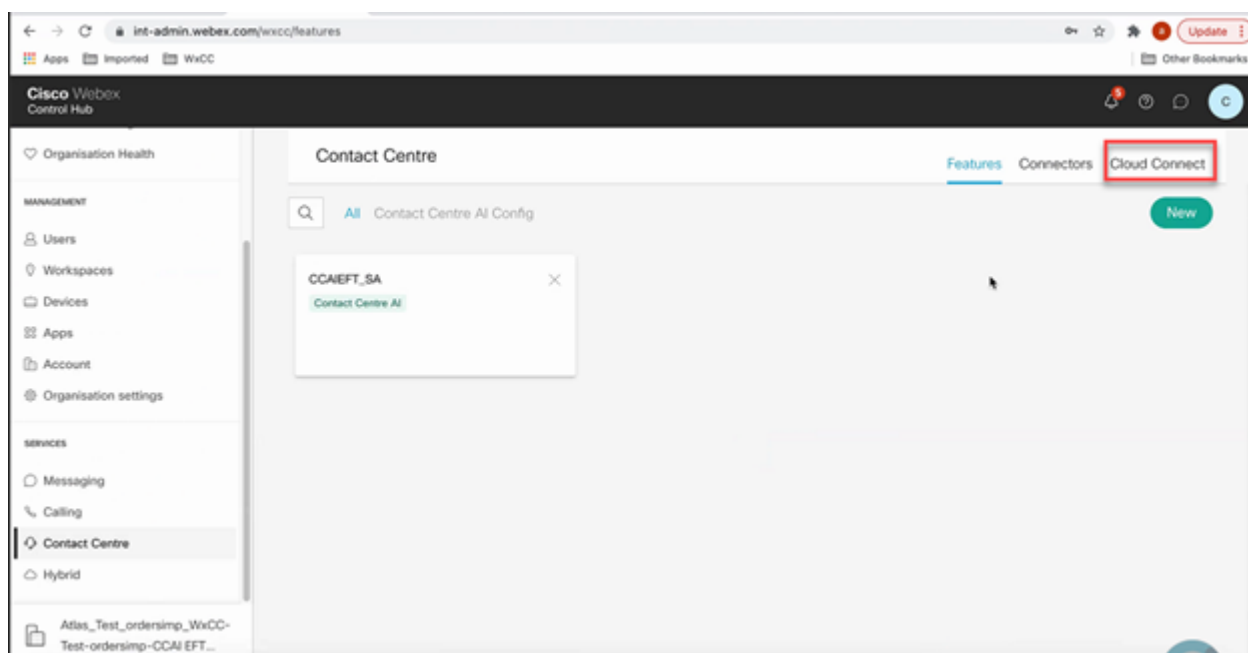
Nu wordt het gespreksprofiel gemaakt voor de agent.

Configuratie van Webex Control Hub

Maak een CCAI-configuratie in de [Cisco Webex Control Hub](#). Een CCAI-configuratie maakt gebruik van CCAI-connectors om te verbinden met CCAI-services. Ga voor meer informatie naar het artikel *Configure Contact Center AI* (AI voor het contactcenter configureren) in het [Webex Help Center](#)

Stap 1. Zorg ervoor dat de Cloud Connect-uitgever en -abonnee zijn geïnstalleerd. Ga voor meer informatie naar de sectie *Install Cloud Connect* in [Cisco Unified Contact Center Enterprise Installatie- en upgrade-handleiding](#).

Stap 2. Log in op Webex Control Hub. Navigeer naar Contact Center en klik op **Cloud Connect**.



Stap 3. Voer in het venster Cloud Connect de naam en de volledig gekwalificeerde domeinnaam (FQDN) van Primary Cloud Connect in.

Add Cloud Connect Cluster

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

FQDN
Fully Qualified Domain Name
Enter the FQDN of primary Cloud
Connect node from the deployment
being Registered

Cancel Register

Stap 4. Voer in het venster Cloud Connect de naam en het FQDN van Primary Cloud Connect in en klik op **Register**.

Stap 5. Voeg een connector toe. Selecteer het tabblad **Connectors** in het venster Contact Center.

Cisco Webex Control Hub

Organisation Health

MANAGEMENT

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

SERVICES

- Messaging
- Calling
- Contact Centre
- Hybrid

Atlas_Test_orderimp_WvCC-
Test-orderimp-CCAI EFT...

Contact Centre

Features **Connectors** Cloud Connect

Integrations

Google Contact Centre AI

Active Connectors

CCAI

EFTCSS

Add More

Stap 6. Als een connector al is toegevoegd en u moet er nog één toevoegen, klikt u op **Meer toevoegen**. Meld u aan bij Google en geef de gevraagde informatie door.

Cisco Webex Control Hub

New Google Contact Centre AI Connector

To create a Google Contact Centre AI connector, you must authenticate with Google to access the Google Cloud Platform

Sign In with Google Cancel

Cisco Webex Control Hub

New Google Contact Centre AI Connector

Name
CCACXTACTOI

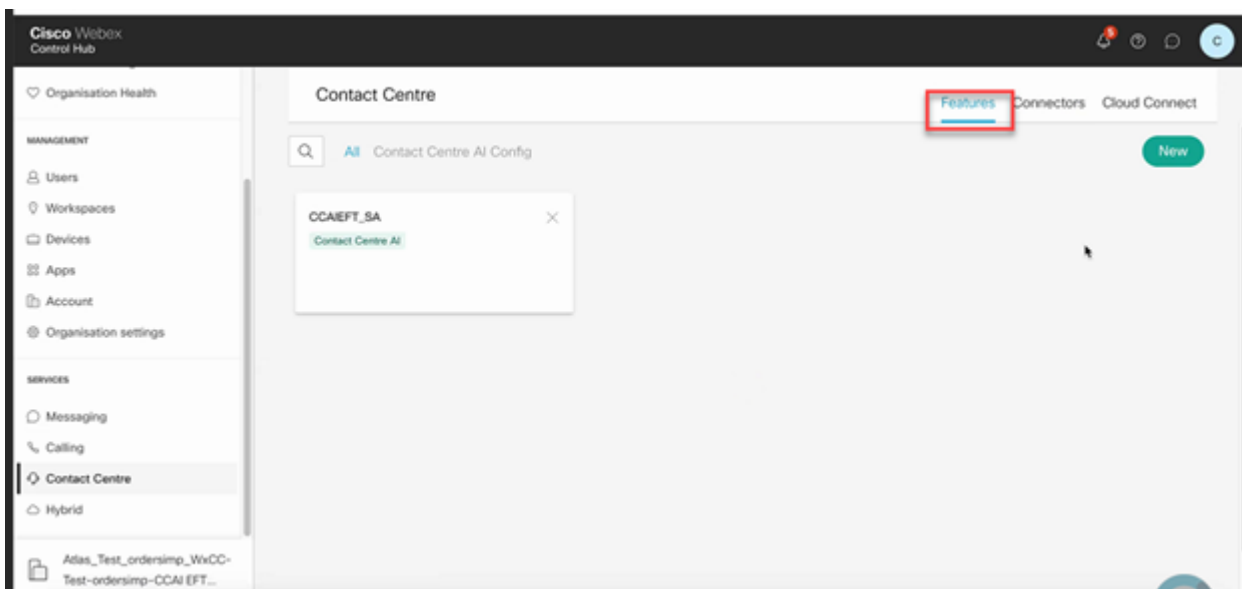
CCAI Project Name
TACProjectRTP2020

Cisco-Provided Project Name
TAC Project

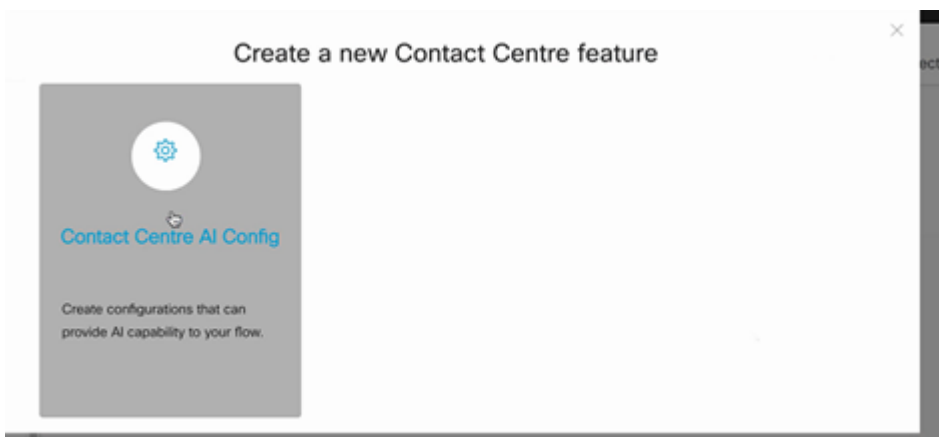
Google Cloud Service Account
ciscotac-global-service-accou...

Cancel Save

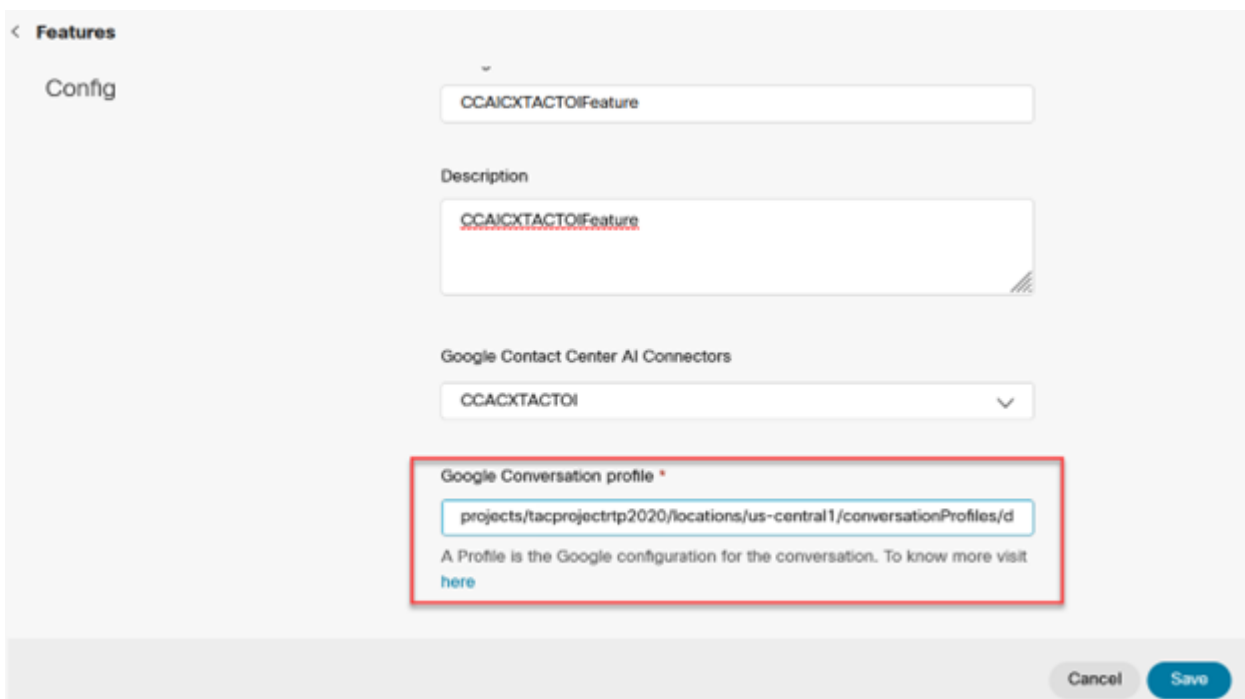
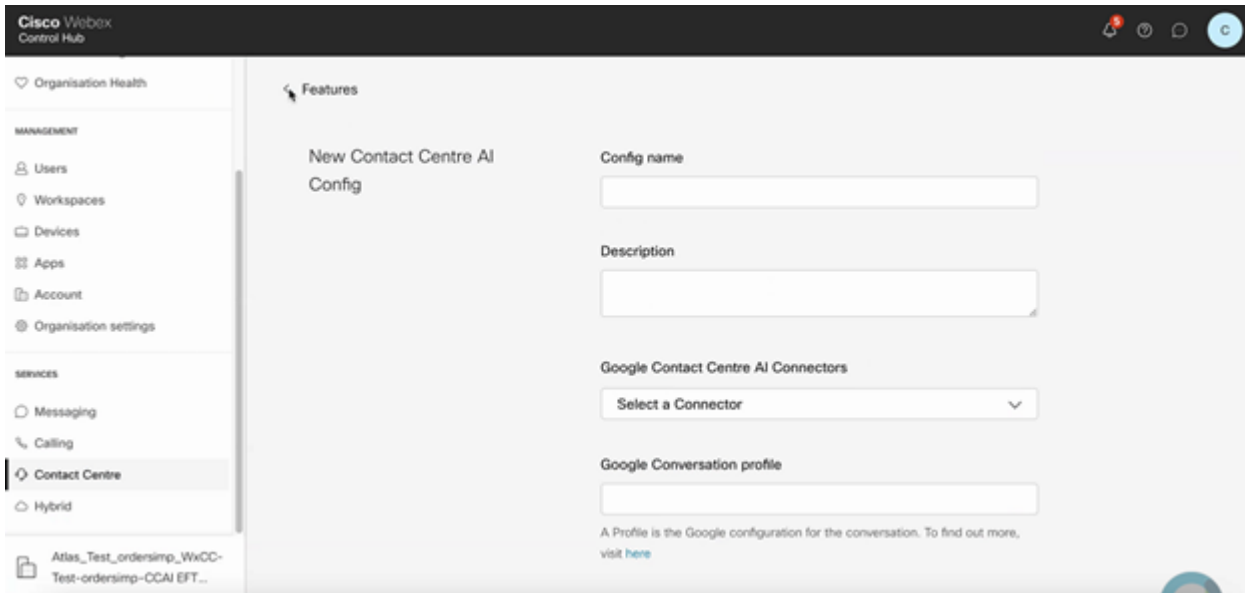
Stap 7. Voeg nu de functies toe. Op de pagina **Contact Center**, klik op **Features** (Functies) en klik op **New** (Nieuw).



Stap 8. U bevindt zich nu op de pagina Een nieuw contactcenters maken. Klik op **Contactcenter voor AI-configuratie**.



Stap 9. Verstrek de functies informatie, selecteer de connector die al is toegevoegd en het Google-profiel dat is gemaakt.




In dit voorbeeld is dit de Config-id die in de call studio-toepassing moet worden gebruikt, als dit niet de standaard virtuele agent is:

AX6y7LMImIe_zBsXzeJM

< **Features**

Edit Contact Center AI Config

ID
AX6y7LMlml_eBsXzeJM 

Config Name *
CCAICXTACTOIFeature

Description
CCAICXTACTOIFeature

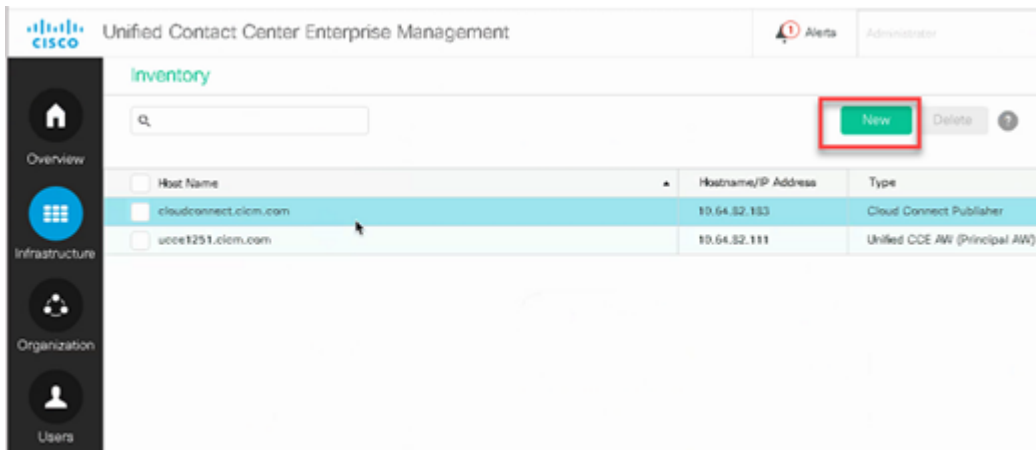
Google Contact Center AI Connectors
CCACXTACTOI

Google Conversation profile *
projects/tacprojectrtp2020/locations/us-central1/conversationProfiles/d

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

Configuratie van CCE

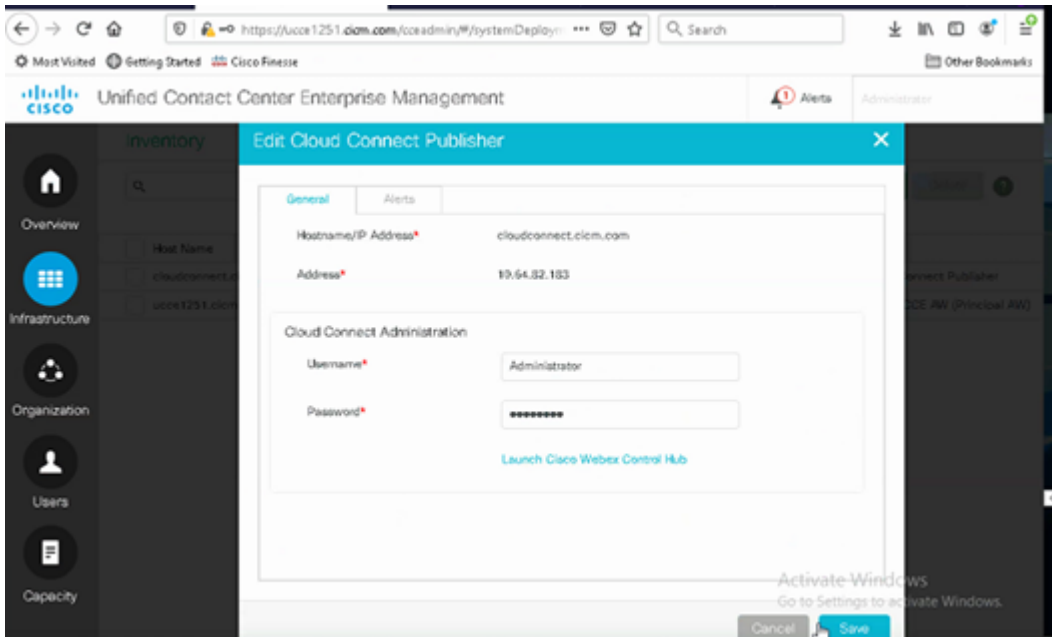
Stap 1. Open op UCS AW de optie Cisco Web Administration en navigeer naar Inventory. Klik op **New** (Nieuw).



The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The top navigation bar includes the Cisco logo, the title 'Unified Contact Center Enterprise Management', an 'Alerts' indicator, and the user role 'Administrator'. A left-hand sidebar contains navigation options: Overview, Infrastructure, Organization, and Users. The main content area is titled 'Inventory' and features a search bar and a 'New' button (highlighted with a red box). Below the search bar is a table with the following data:

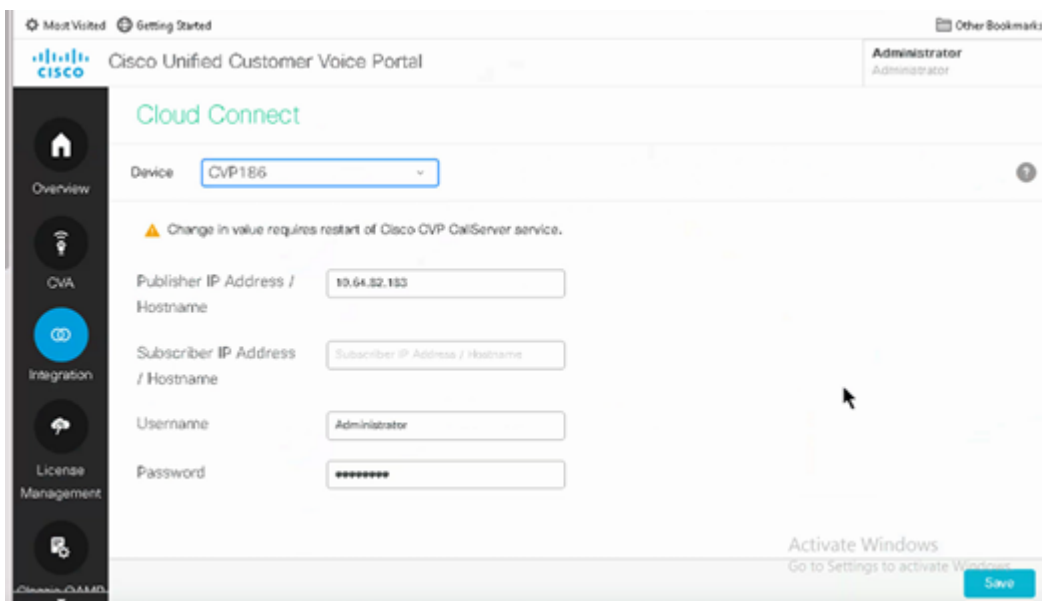
Host Name	Hostname/IP Address	Type
<input type="checkbox"/> cloudconnect.ciom.com	10.64.32.133	Cloud Connect Publisher
<input type="checkbox"/> uccet1251.ciom.com	10.64.32.111	Unified CCE AW (Principal AW)

Stap 2. Voeg Cloud Connect toe en geef de FQDN en referenties op.



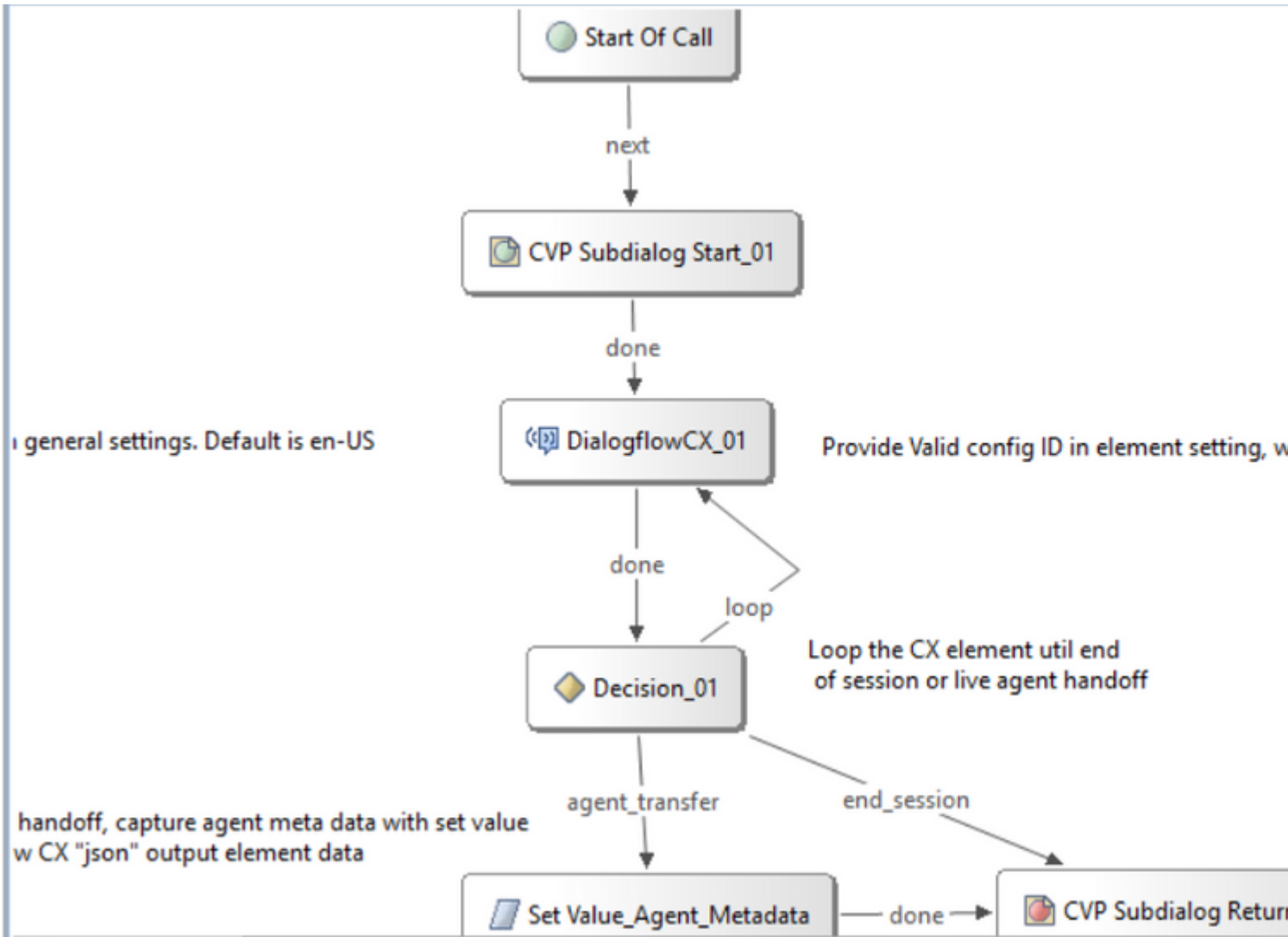
Opmerking: Raadpleeg deze documenten voor de uitwisseling van het Pakket CCE-certificaat: [zelfondertekende certificaten in een PCCE-oplossingen](#) en [PCCE-componenten beheren Certificaat voor SPOG](#). Raadpleeg voor Unified CCE het [zelfondertekende certificaat dat op UCCE is uitgewisseld](#).

Stap 3. Voor UCS configureren Cloud Connect in de CVP Operations Console (OAMP). Ga voor meer informatie naar de sectie [Configure CVP Devices for Cloud Connect](#) (CVP-apparaten configureren voor Cloud Connect) in de [Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal](#) (Beheerhandleiding voor Cisco Unified Customer Voice Portal).

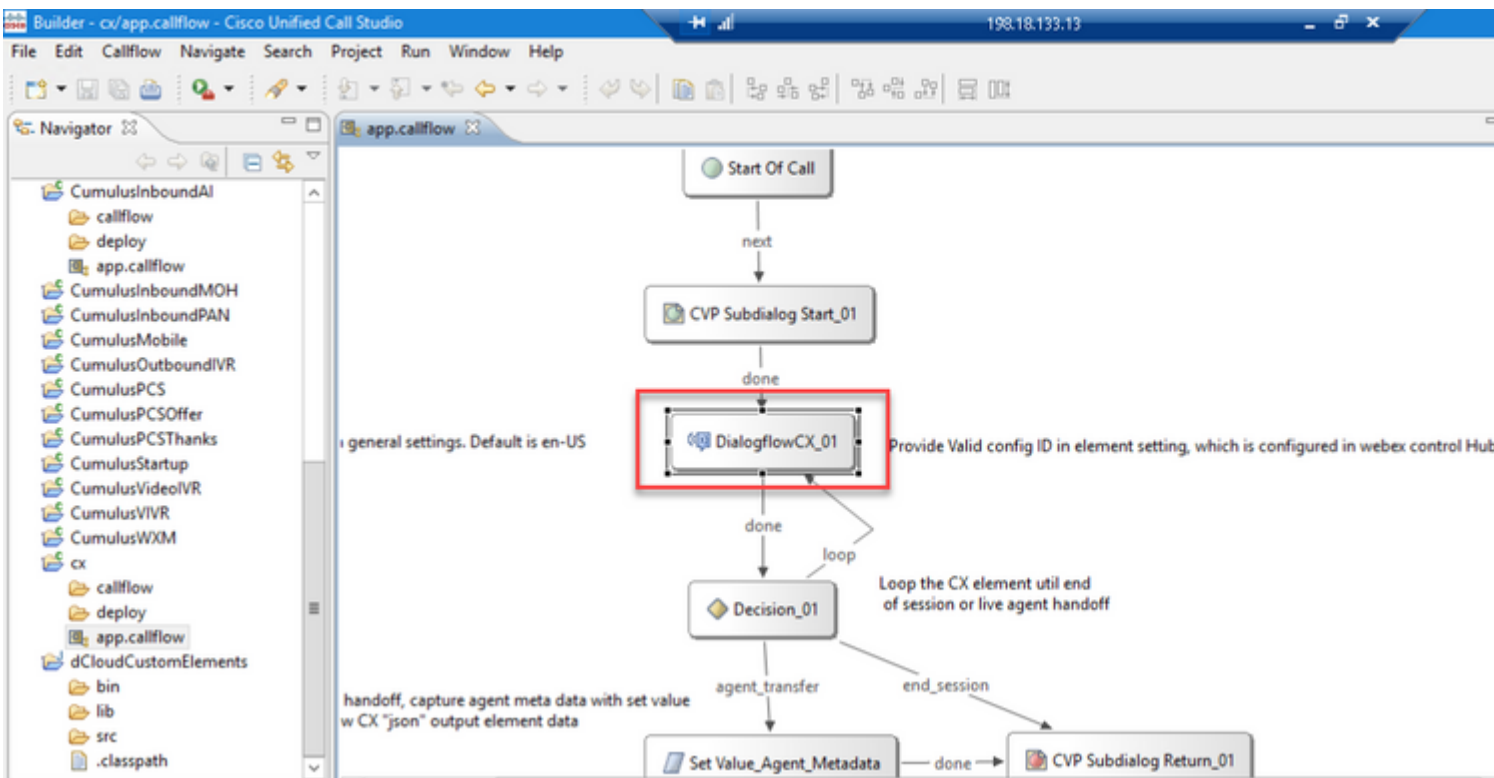


Stap 4. Importeer het Cloud Connect-certificaat naar de CVP-server. Ga voor meer informatie naar het gedeelte [Importeren Cloud Connect-certificaat naar Unified CVP Keystore](#) in de [Configuration Gids voor Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

Stap 5. Open CVP Call Studio-toepassing en maak een CVP-toepassing met behulp van het CX-element zoals in de afbeelding.



Stap 6. Klik op het CX-element en voeg de Config-id toe die afkomstig is van de Control Hub-functies.

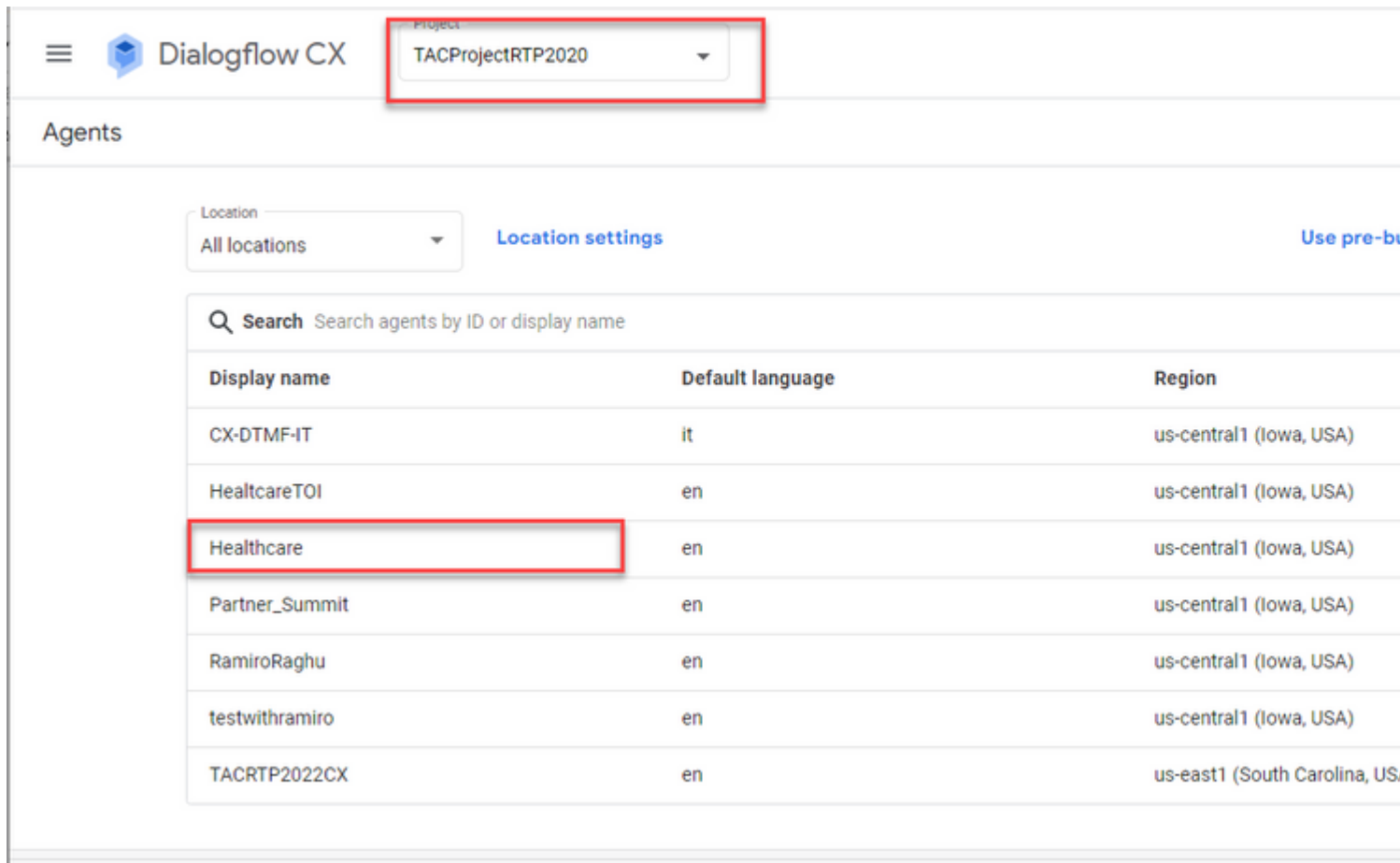


Dialogflow CX Agent welkomstgebeurtenis

Maak een welkome gebeurtenis die wordt afgespeeld aan de beller wanneer een oproep wordt geïnitieerd.

Stap 1. Open <https://dialogflow.cloud.google.com/cx/projects>.

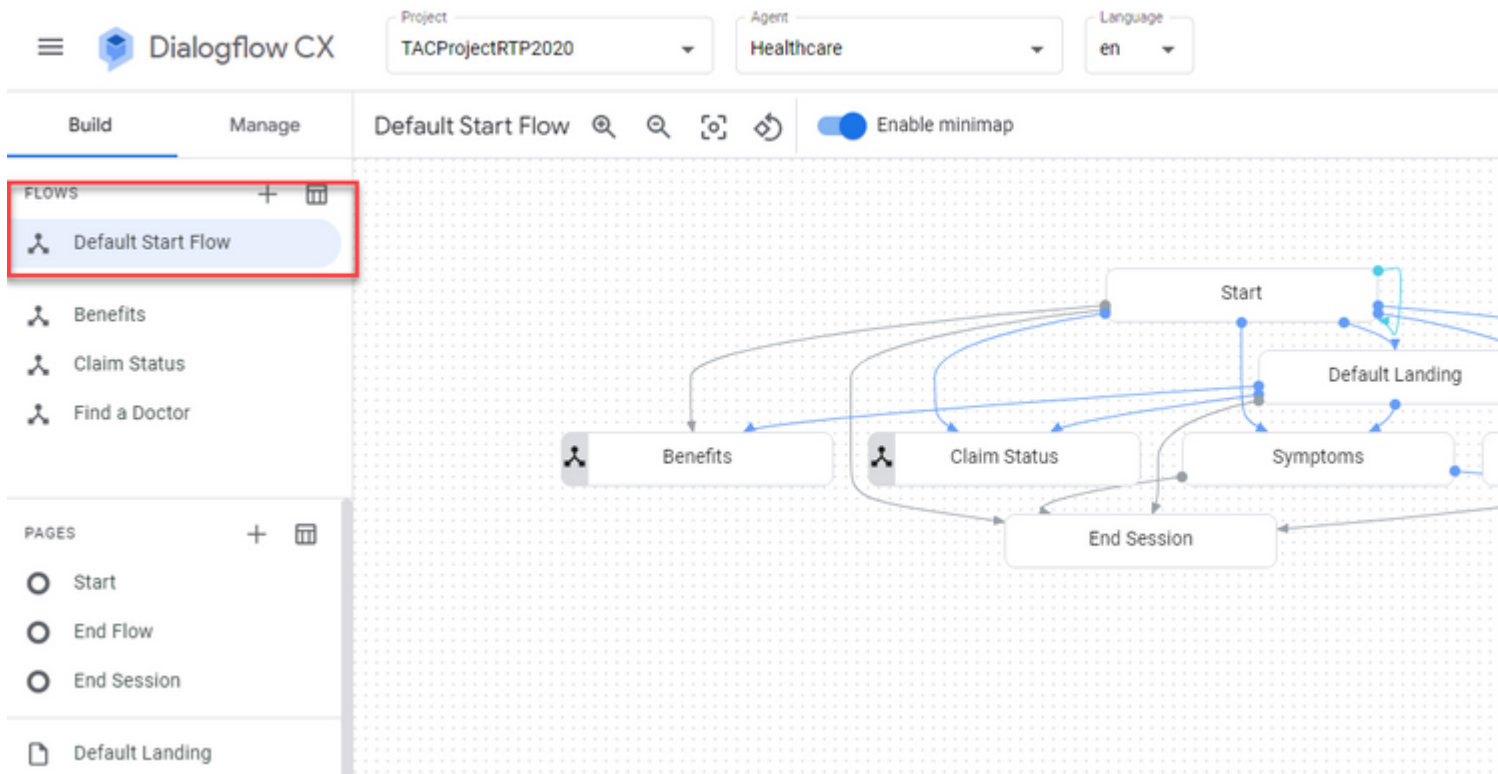
Stap 2. Selecteer het project en de agent waarvoor het welkome evenement moet worden geconfigureerd.



The screenshot shows the Google Dialogflow CX interface. At the top, the 'Project' dropdown menu is set to 'TACProjectRTP2020'. Below this, the 'Agents' section is visible, featuring a search bar and a table of agents. The 'Healthcare' agent is highlighted with a red box.

Display name	Default language	Region
CX-DTMF-IT	it	us-central1 (Iowa, USA)
HealthcareTOI	en	us-central1 (Iowa, USA)
Healthcare	en	us-central1 (Iowa, USA)
Partner_Summit	en	us-central1 (Iowa, USA)
RamiroRaghu	en	us-central1 (Iowa, USA)
testwithramiro	en	us-central1 (Iowa, USA)
TACRTP2022CX	en	us-east1 (South Carolina, US)

Stap 3. Klik in het scherm Google Dialogflow CX Agent op **Standaard Start Flow** in het linkerdeelvenster.



Stap 4. Klik op de knop **Starten** > **Event handlers**.

Stap 5. Klik in het rechterpaneel op **Voeg gebeurtenishandler toe**.

The screenshot shows the Dialogflow CX interface for a project named 'TACProjectRTP2020' under the 'Healthcare' agent. The 'Default Start Flow' is selected in the 'Build' tab. The left sidebar shows a list of 'PAGES' with 'Start' highlighted. The right sidebar shows a list of 'Event handlers' with 'Event handlers' highlighted. The main workspace is a grid for building the flow.

Stap 6. Controleer de Aangepaste gebeurtenis gebruiken doos.

Stap 7. In het Aangepaste gebeurtenis doos, type **Welcome_event**.

Stap 8. In het Agent zegt Typ het welkomstbericht dat wordt afgespeeld.

The screenshot displays the Dialogflow CX console interface. On the left, a 'Start' pane lists several intents: 'Default Welcome Intent', 'healthcare.list_benefits_services', 'healthcare.initialize_benefits', 'healthcare.find_doctor', and 'healthcare.agent_transfer'. Below this is a section for 'Event handlers' with entries like 'sys.no-match-default', 'sys.no-input-default', and 'sys.no-match-1'. A red box highlights a specific event handler configuration on the right. In the 'Event' section, the 'Use custom event' checkbox is checked, and the 'Custom Event' is set to 'welcome_event'. In the 'Fulfillment' section, the text 'Agent says' is followed by 'Welcome To Dialogflow CX Test'.

Stap 9 De wijzigingen opslaan

Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke informatie beschikbaar over het troubleshooten van deze configuratie.

Gerelateerde informatie

- [Cisco Contact Center Dialogflow CX-functiehandleiding 12.6\(1\)](#)
- [Wat is Dialogflow CX?](#)
- [Pagina's en overgangen introduceren in Dialogflow CX - YouTube](#)
- [Creëer een single-flow conversieagent - YouTube](#)
- [Maak een multi-flow agent met Dialogflow CX - YouTube](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie â€œ Cisco Systems](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.