

# Configurar o CVA com o Webex Contact Center

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Projeto de fluxo de diálogo/Agente virtual](#)

[O que é um fluxo de diálogos?](#)

[Configuração do hub de controle](#)

[Control Hub - Configuração do conector](#)

[Portal do administrador do Webex CC - Estratégia de roteamento](#)

[Webex CC Administrator Portal - Controle de fluxo](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Documentação da Cisco](#)

[Documentação do Google](#)

## Introduction

Este documento descreve como configurar o recurso Customer Virtual Assistant (CVA) para o Webex Contact Center (WxCC).

## Prerequisites

### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Inteligência artificial do Google Contact Center
- Diálogos do Google
- WxCC 2.0

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- WxCC 2.0
- Diálogos do Google

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

# Configurar

## Projeto de fluxo de diálogo/Agente virtual

O Google Dialogflow precisa ser configurado e conectado ao Cisco Speech Server antes de iniciar a configuração do CVA. Você precisa de uma conta de serviço Google, um projeto Google e um agente virtual Dialogflow. Em seguida, você pode ensinar a este agente virtual Dialogflow a linguagem natural para que ele possa responder à interação com o cliente com o uso do processamento de linguagem natural.

### O que é um fluxo de diálogos?

O Google Dialogflow é uma plataforma de conversação UX (User Experience, experiência do usuário) que permite interações de idioma natural exclusivas da marca para dispositivos, aplicativos e serviços. Em outras palavras, o Dialogflow é uma estrutura que fornece serviços NLP / NLU (Natural Language Understanding). A Cisco integra-se ao Google Dialogflow para CVA.

O que isso significa para você? Bem, isso significa que você pode basicamente criar um agente virtual no Dialogflow e depois integrá-lo ao Cisco Contact Center Enterprise.

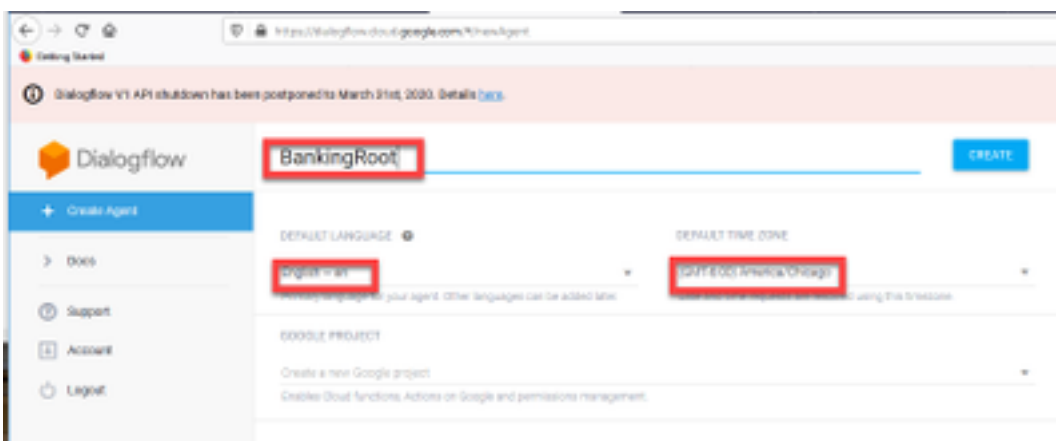
Estas são as etapas para criar um agente virtual ou projeto de fluxo de diálogo:

Etapa 1. Crie uma conta/projeto Google ou tenha um projeto Google atribuído a você de seu parceiro Cisco.

Etapa 2. Faça login no Dialogflow. Navegue até <https://dialogflow.com/>

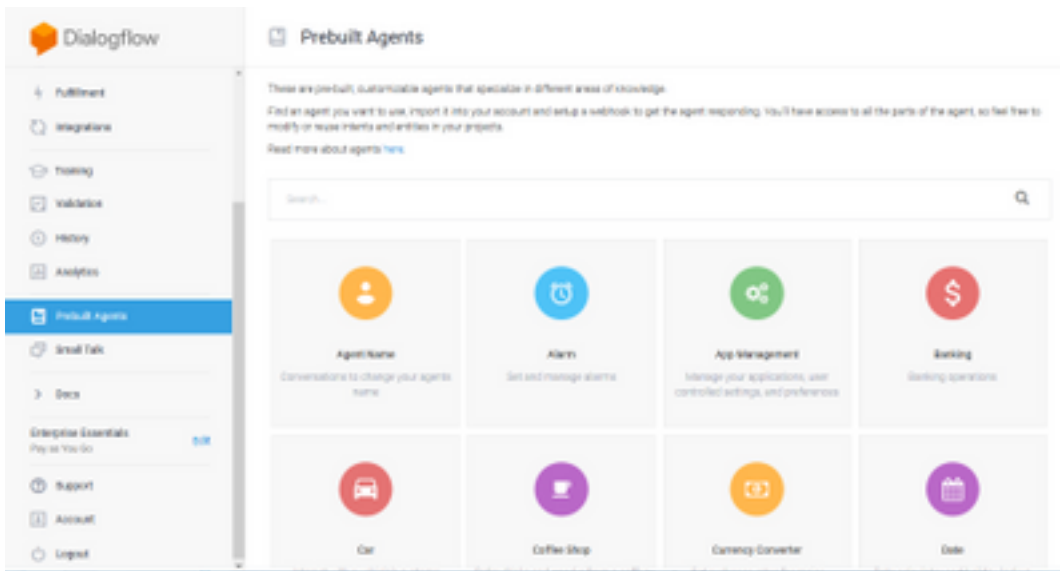
Etapa 3. Crie um novo agente. Escolha um nome para o novo agente e o fuso horário padrão. Mantenha o idioma definido como Inglês. selecione em **CRIAR AGENTE**.

Neste exemplo, o agente virtual lida com transações bancárias, portanto, o nome do agente para este laboratório é BankingRoot. O idioma é inglês e o fuso horário é a hora padrão do sistema.



Etapa 4. selecione na guia **CRIAR**.

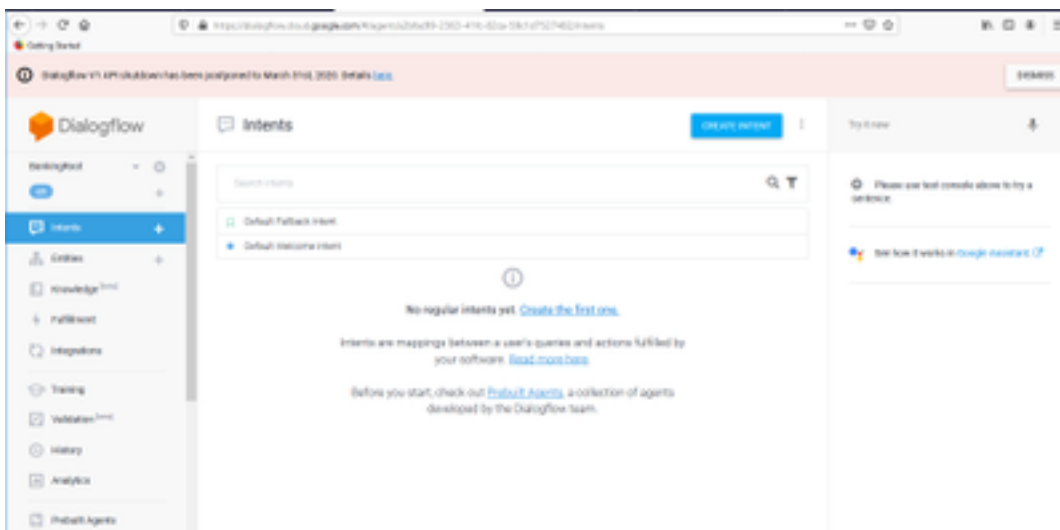
Etapa 5. Depois que o agente virtual for criado, você poderá importar agentes virtuais do Google pré-compilados como mostrado na imagem ou poderá ensinar o agente a se comunicar com o chamador.



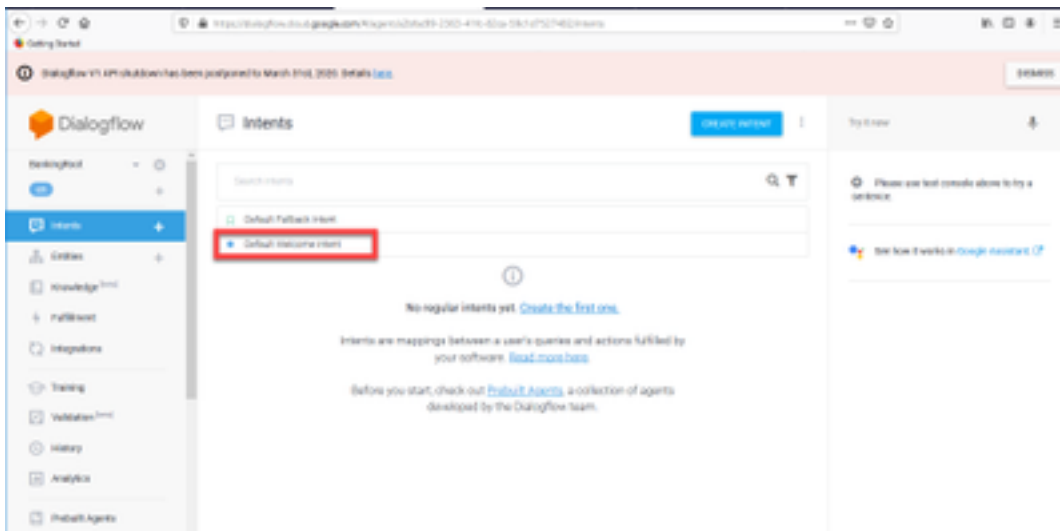
**Note:** Você também pode importar um agente virtual de exemplo da Cisco do devnet: [DialogflowAgent.zip](#)

Etapa 6. Neste ponto, o agente ainda não sabe como responder a nenhuma entrada do usuário. O próximo passo é ensiná-lo a se comportar. Primeiro, você modela a personalidade do agente e faz com que ele responda a uma intenção de boas-vindas padrão **hello** e apresente-se. Depois que o agente for criado, você verá esta imagem.

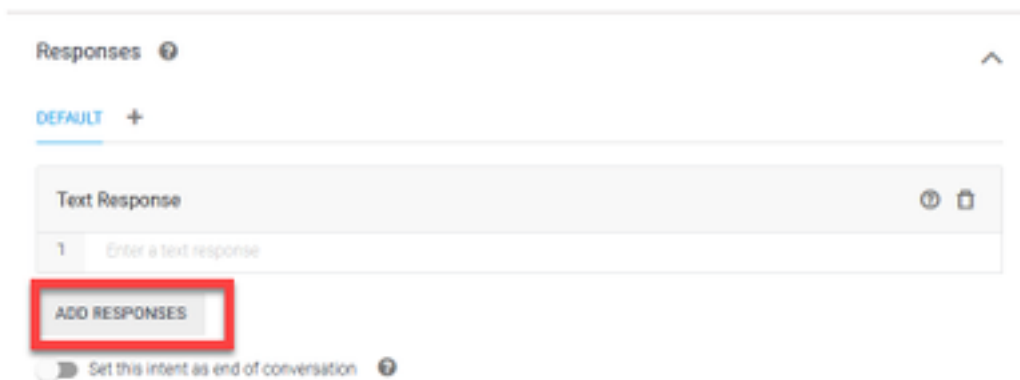
**Note:** **hello** é usado pelo Controle de fluxo do WxCC para iniciar a conversação com o agente virtual



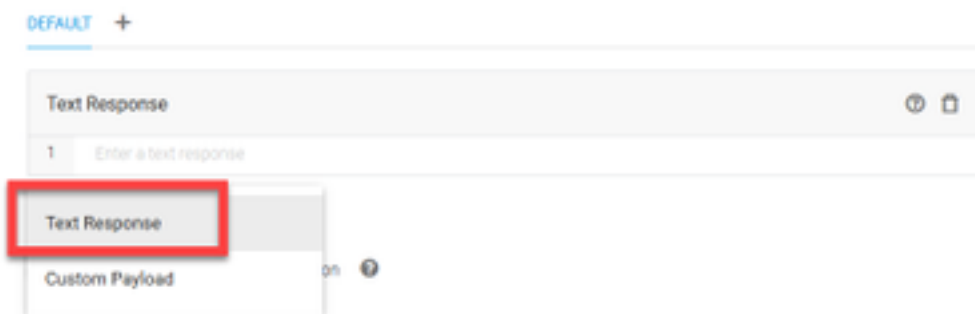
Passo 7. selecione em **Intenção de boas-vindas padrão**.



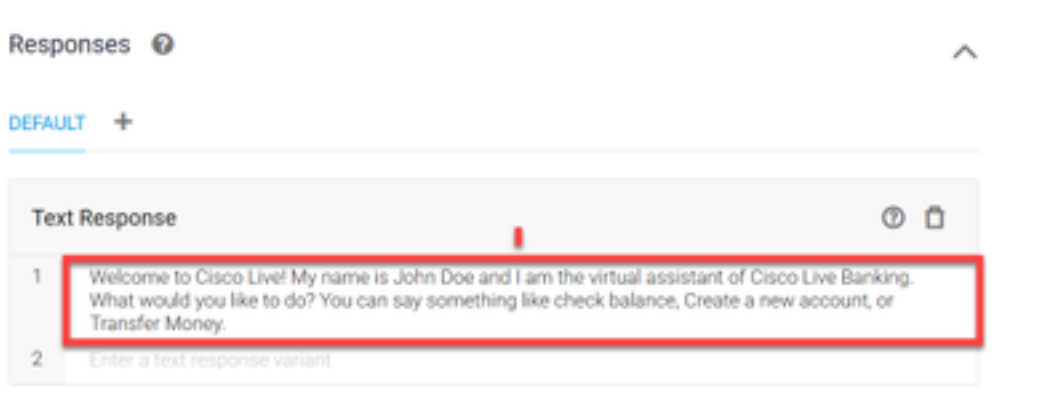
Etapa 8. Agora, role para baixo até **Respostas** e selecione **ADICIONAR RESPOSTAS**.



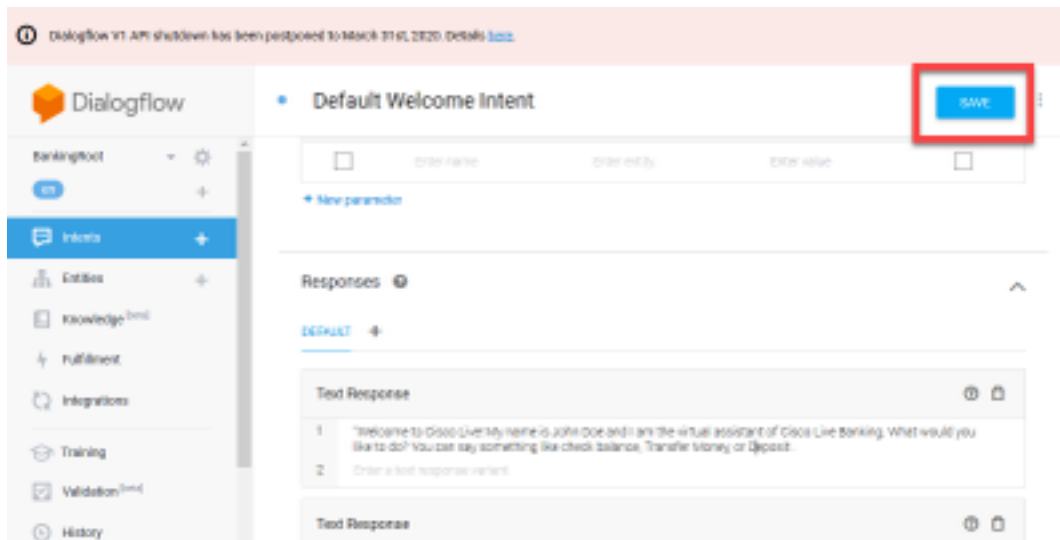
Etapa 9. Selecione Resposta de texto.



Assim como você fez com as frases de treinamento, adicione uma resposta adequada. Esta é a primeira mensagem que o usuário recebe do agente. Para que seu agente pareça mais natural e conversacional, pense em uma conversa normal e imagine o que um agente diria. Ainda assim, é uma boa prática informar ao usuário que a interação é com um agente da IA artificial. Neste cenário, um aplicativo Cisco Live Banking é usado como exemplo, para que você possa adicionar algo como: Bem-vindo ao Cisco Live! Meu nome é John Doe e sou o assistente virtual do Cisco Live Banking. O que você gostaria de fazer? Você pode dizer algo como Verificar saldo, Criar uma nova conta ou Transferir dinheiro.

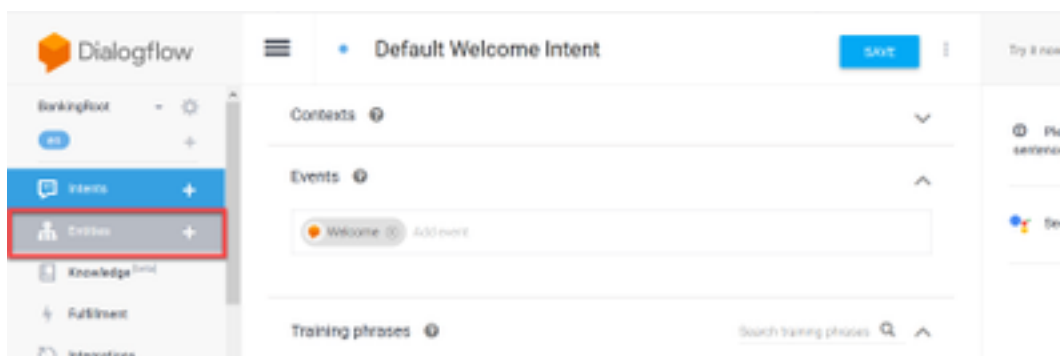


Etapa 10. selecione **SALVAR**.

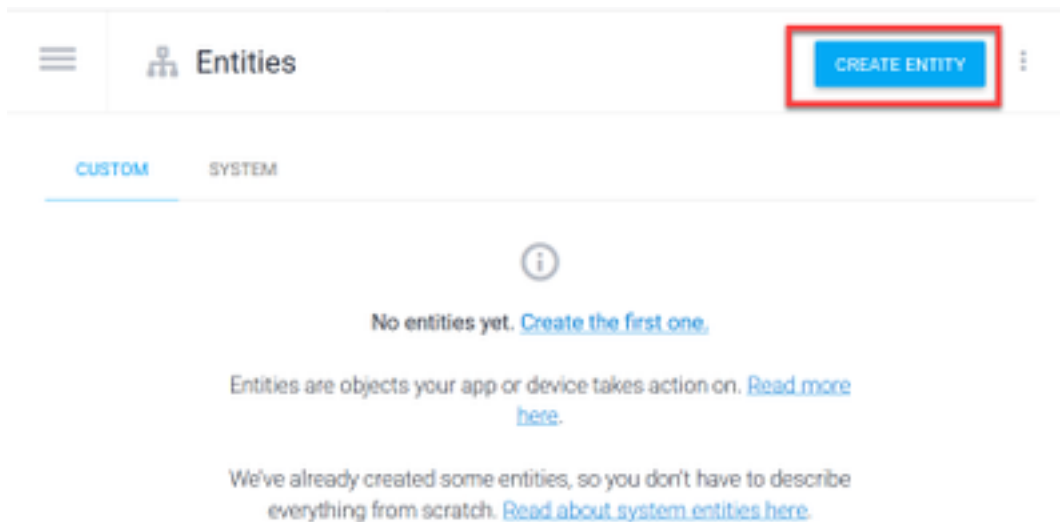


Antes de criar mais intenções, crie as entidades. Uma **Entidade** é uma propriedade ou um parâmetro que pode ser usado pelo **Dialogflow** para responder à solicitação do usuário — a entidade é geralmente uma palavra-chave dentro da intenção, como um tipo de conta, data, local, etc. Então, antes de adicionar mais informações, adicione as entidades: Tipo de conta, Tipo de depósito e Tipo de transferência.

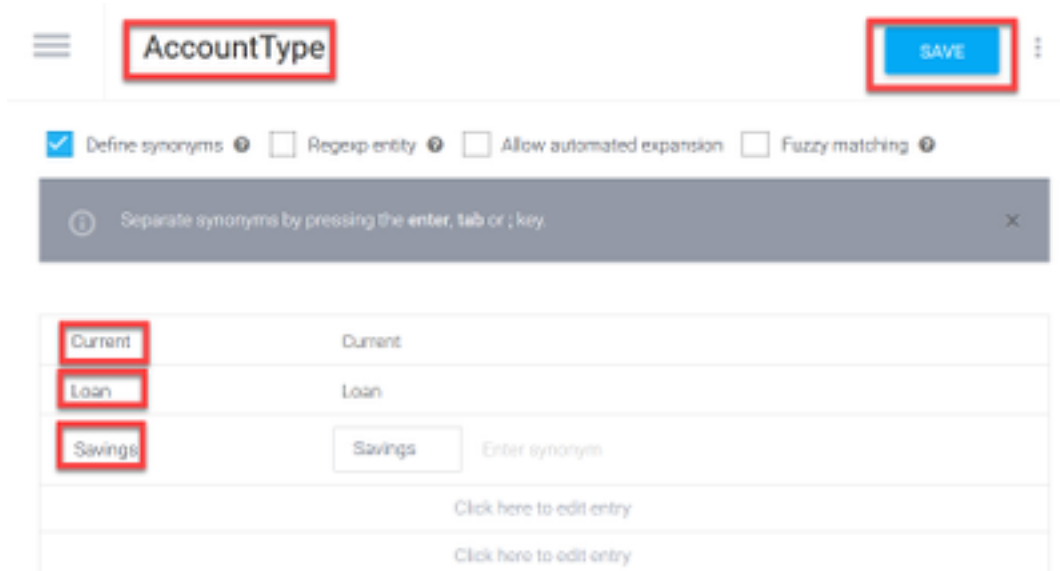
Etapa 11. No Menu de fluxo de diálogo, selecione em **Entidades**.



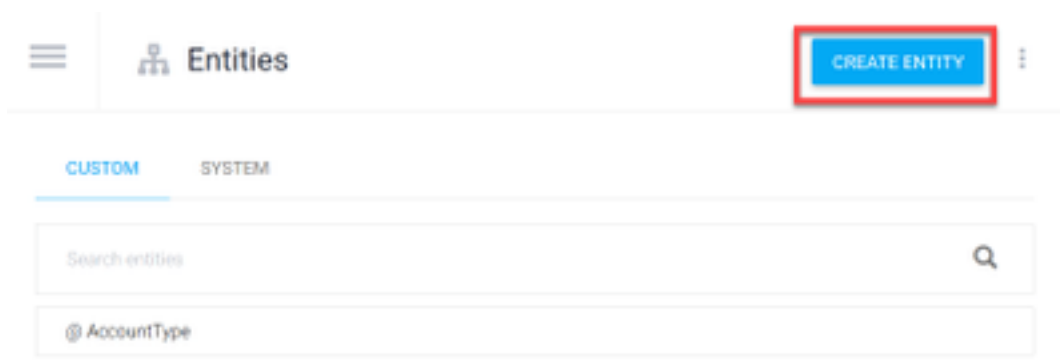
Etapa 12. Na janela Entidades, selecione em **CRIAR ENTIDADE**.



Etapa 13. No nome da Entidade, digite AccountType. No campo Definir sinônimos, digite: Atual, Empréstimo e economia e selecione **SALVAR**.



Etapa 14. Navegue para o menu Fluxo de diálogos e selecione novamente Entidades. Em seguida, na janela Entidades, selecione **CRIAR ENTIDADE**.



Etapa 15. No nome da Entidade, digite: Tipo de deposição. No campo Definir sinônimos, digite: Cash, Check e selecione em **SAVE**.

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

Etapa 16. Você pode criar mais entidades, como: TransferType e no tipo de campo Definir sinônimos: Numerário, Pagamento, PagamentoTM e Transferência por cabo, etc.

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

Etapa 17. Crie a entidade do titular da conta. No campo Nome da entidade, digite AccountHolder; no campo Definir sinônimos.

# 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

Etapa 18. Agora, continue a educação dos agentes com todas as perguntas possíveis recebidas no sistema bancário e as respostas típicas. Crie os próximos propósitos: CheckBalance, TransferMoney. Para a intenção de CheckBalance, você pode adicionar as frases de treinamento mostradas na imagem:

## CheckBalance

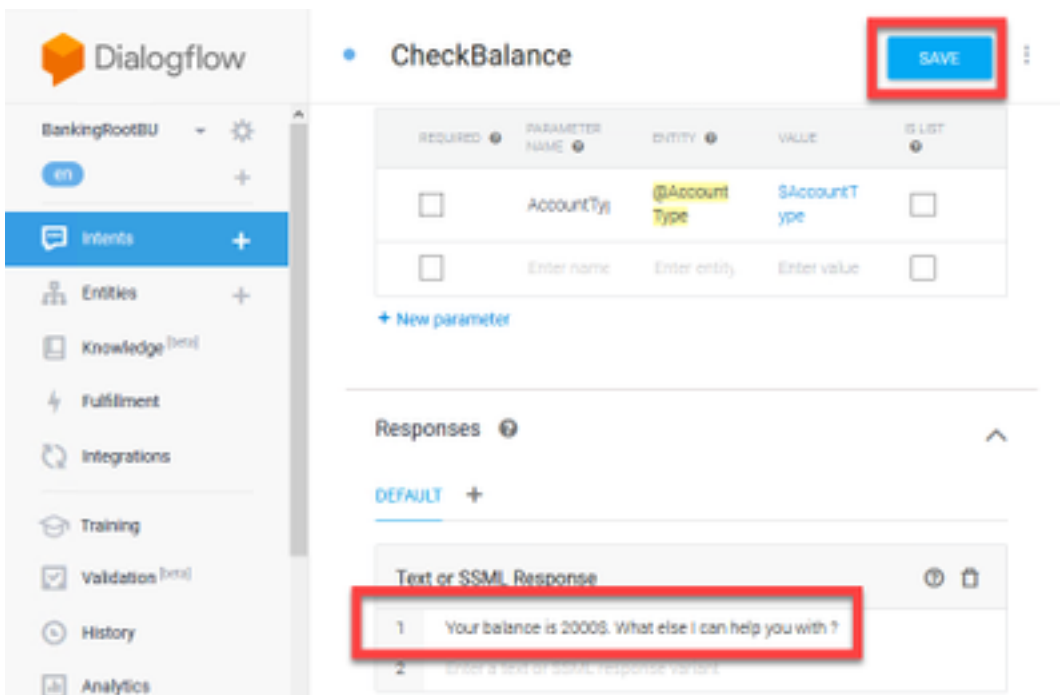
SAVE

**Training phrases** ?  Q ^

- 
- 
- 

Você também pode adicionar esta resposta:





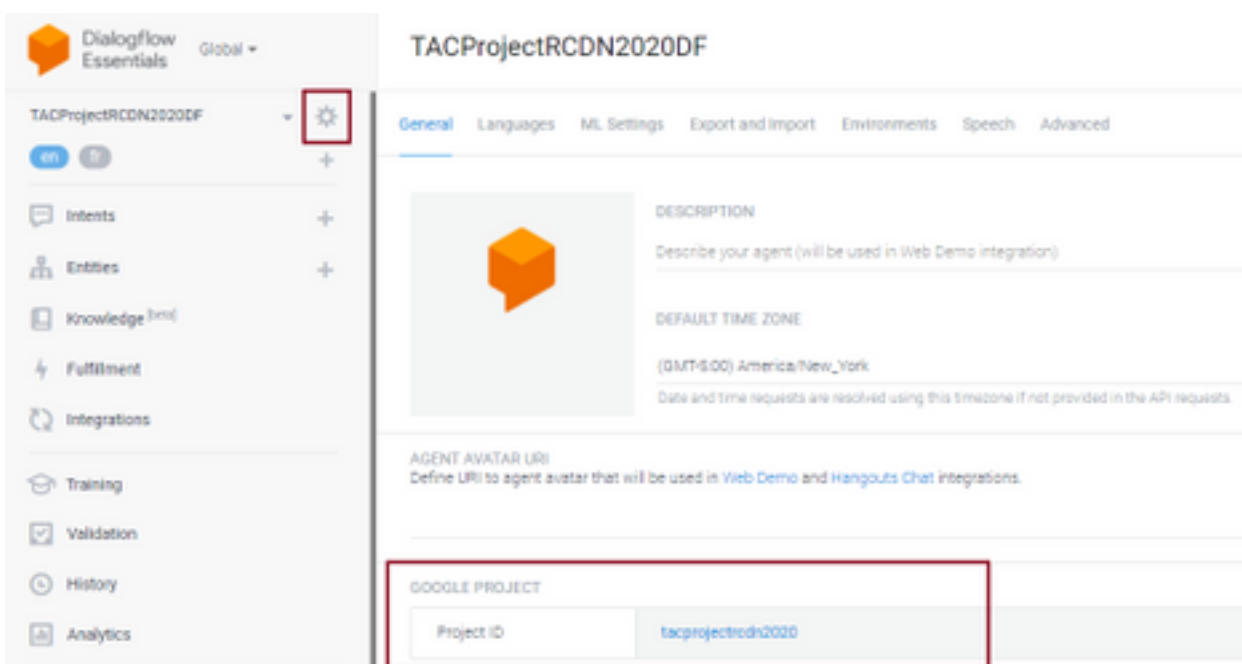
Etapa 19. Você pode adicionar o resto dos Intents (TransferMoney, CreateAccount e Exit), Training Phrases, parâmetros e respostas.

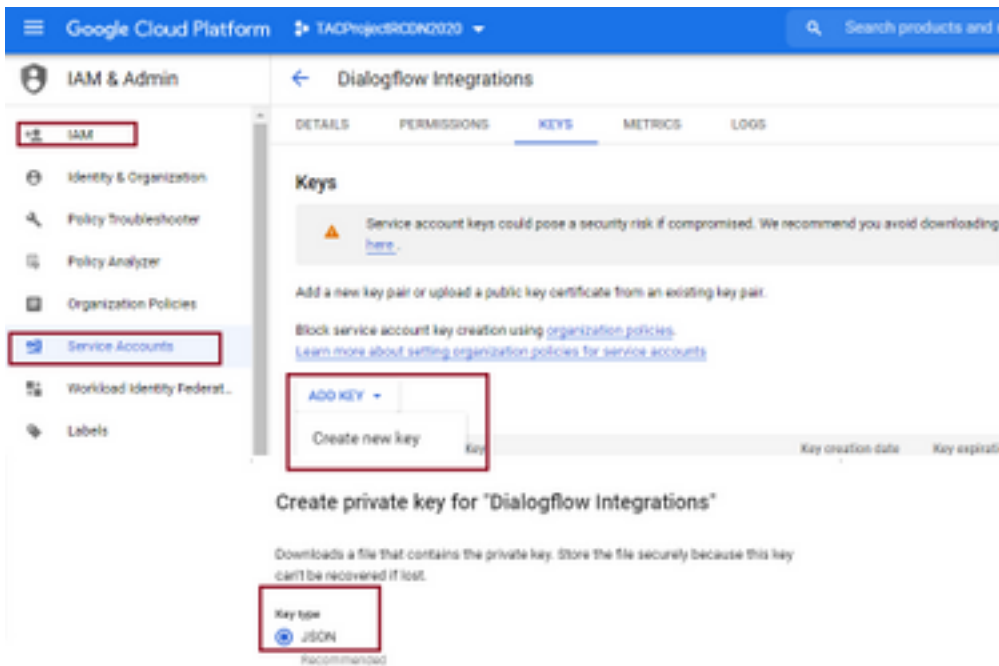
**Observação:** para obter mais informações sobre a configuração do Google Dialogflow, navegue até: [Agente virtual do DialogFlow](#)

## Configuração do hub de controle

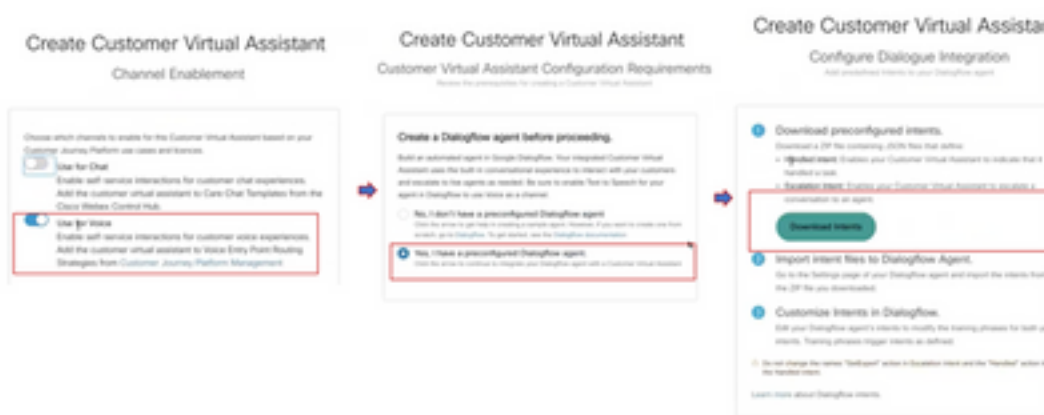
### Control Hub - Configuração do conector

Etapa 1. Baixe a chave Json do Virtual Agent criado nas etapas acima. Selecione as configurações e a conta de serviço do robô específico no projeto do google, que interagirá com o fluxo de chamadas WxCC, conforme mostrado na imagem.



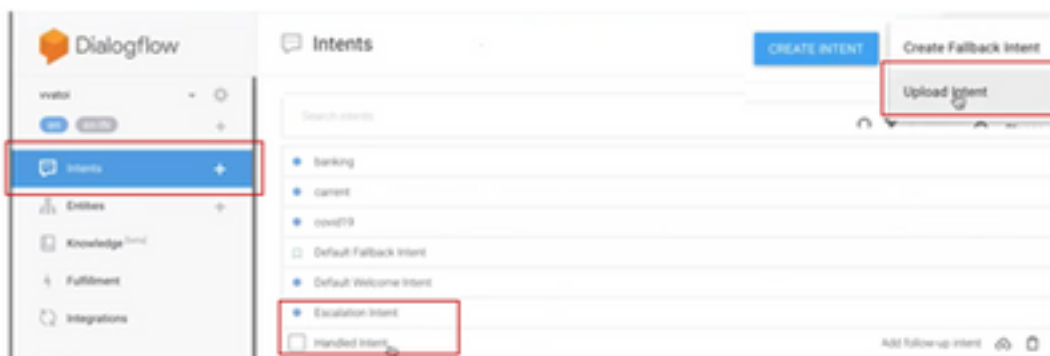


Etapa 2. No hub de controle, configure o conector e carregue a chave Json para autorização com o google services.



Enquanto o conector está sendo configurado, o hub de controle oferece a opção de baixar os propósitos tratados e de escalonamento para que ele possa ser adicionado ao google bot.

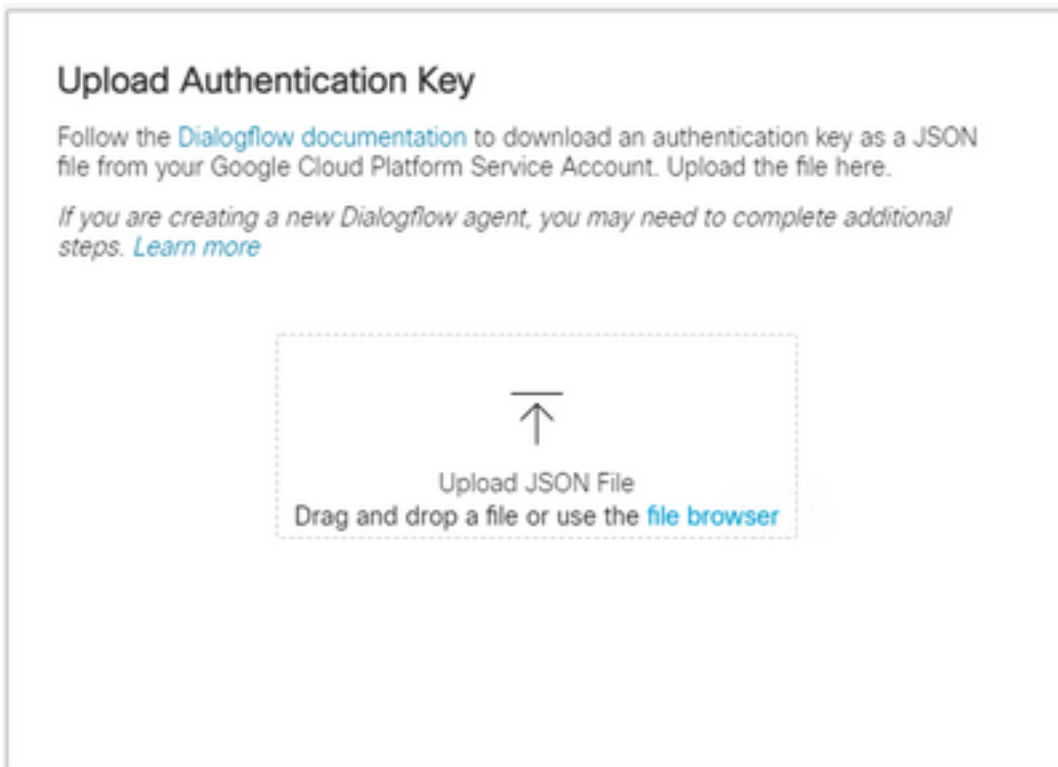
Etapa 3. Esses propósitos são os arquivos Zip que são carregados para o bot como propósitos.



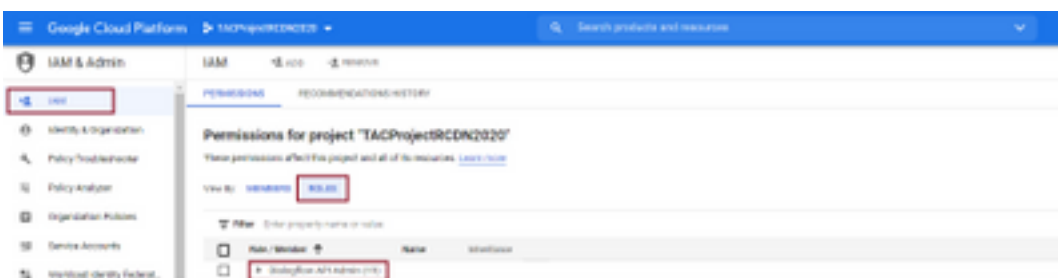
- Intentários tratados: Quando o cliente e os dois estão conversando e as conversas terminam, para que os dois entendam que a conversa terminou, alguns tons são necessários. Esses são chamados de interações tratadas. Em uma breve consulta do cliente resolvida, você pode encerrar a conversa.

- Intenção de encaminhamento: Nos dois propósitos, o cliente pode adicioná-los ao projetar o bot, o que ativará a chamada para ser transferida para o agente. Um exemplo é a "Preciso de ajuda" - Se você vir a intenção é ajudar e quando ela é vista, a chamada é desconectada e transferida para o agente.

Etapa 4. Depois que o carregamento intencional for concluído, adicione a chave Json no hub de controle e valide.

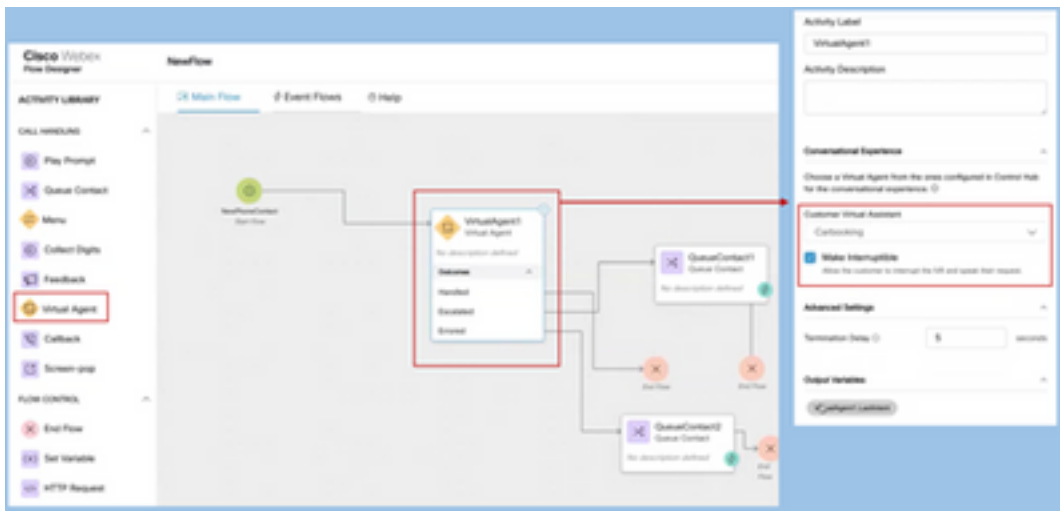


Etapa 5. Para que a validação seja bem-sucedida, a função de administração da API de fluxo de diálogo é necessária para a conta de serviço que interage entre o serviço bot e VVA. Para adicionar a plataforma de nuvem do google (gcp) sob permissões de IAM e Admin, assegure-se de que a conta de serviço seja adicionada à função Administrador de fluxo de diálogo, conforme visto nesta captura de tela.



Etapa 6. À medida que a chave Json é autorizada e o fluxo de diálogo do Google completa o processo de integração, vemos a placa na seção de serviços do hub de controle.





## Informações Relacionadas

### Documentação da Cisco

- [Configurar agente virtual no Control Hub](#)
- [Integração do agente virtual com o Webex Contact Center](#)

### Documentação do Google

- Habilitar [API de Fluxo de Diálogo](#)
- Habilitar [API de Voz para Texto na Nuvem](#) (Opcional)
- Habilitar [API de Texto para Voz na Nuvem](#) (Opcional)
- Ativar [Faturamento de Fluxo de Diálogo](#)
- Atualize para o [Enterprise Edition](#) para obter recursos avançados do Dialogflow.
- Habilite [modelos avançados](#) para obter os melhores resultados de reconhecimento de voz.
- Criar [Chave de Autenticação de Fluxo de Diálogo](#)
- Criar [chave de fala para texto](#)
- Criar [Chave de Texto para Fala](#)
- [Conceitos Básicos do Diálogo](#)
- [Configurando o agente de fluxo de diálogo](#)
- [Criando um agente de fluxo de diálogo](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.