

使用Webex客服中心配置CVA

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[設定](#)

[Dialogflow專案/虛擬代理](#)

[什麼是對話流？](#)

[控制中心配置](#)

[控制中心 — 聯結器設定](#)

[Webex CC管理員入口網站 — 路由策略](#)

[Webex CC管理員入口網站 — 流量控制](#)

[相關資訊](#)

[思科檔案](#)

[Google文檔](#)

簡介

本檔案介紹如何為Webex客服中心(WxCC)設定客戶虛擬助理(CVA)功能。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [Google客服中心人工智慧](#)
- [Google對話流](#)
- [WxCC 2.0](#)

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- [WxCC 2.0](#)
- [Google對話流ES](#)

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

設定

Dialogflow專案/虛擬代理

啟動CVA配置之前，需要配置Google Dialogflow並將其連線到思科語音伺服器。你需要Google服務帳戶、Google專案和Dialogflow虛擬代理。然後，可以教這個Dialogflow虛擬Agent使用自然語言，這樣Agent可以使用自然語言處理來響應客戶互動。

什麼是對話流？

Google Dialogflow是一個對話使用者體驗(UX)平台，為裝置、應用和服務提供獨一無二的自然語言互動。換句話說，Dialogflow是一個框架，它提供NLP/NLU (自然語言理解) 服務。思科與Google Dialogflow for CVA整合。

這對您意味著什麼？也就是說，您基本上可以在Dialogflow上建立虛擬代理，然後將其與Cisco Contact Center Enterprise整合。

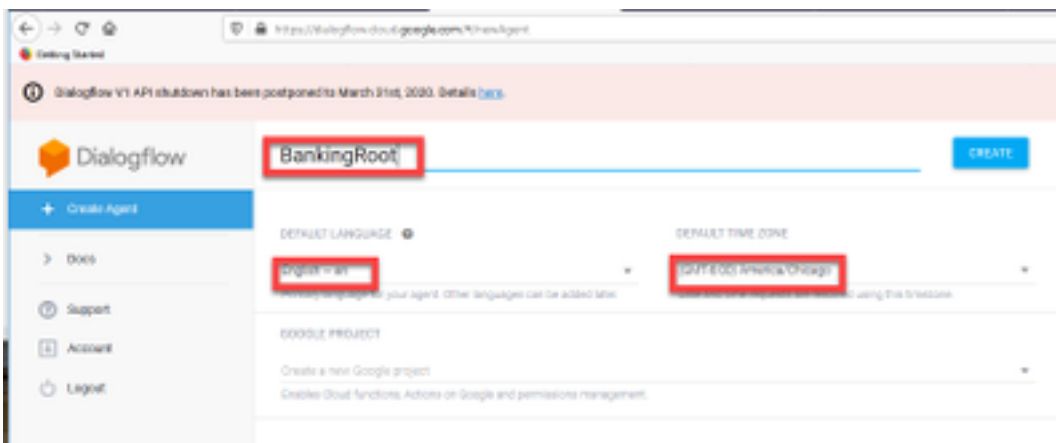
以下是建立虛擬代理或Dialogflow專案的步驟：

步驟1.建立一個Google帳戶/專案，或者從您的思科合作夥伴為您分配Google專案。

步驟2.登入到Dialogflow。導覽至 <https://dialogflow.com/>

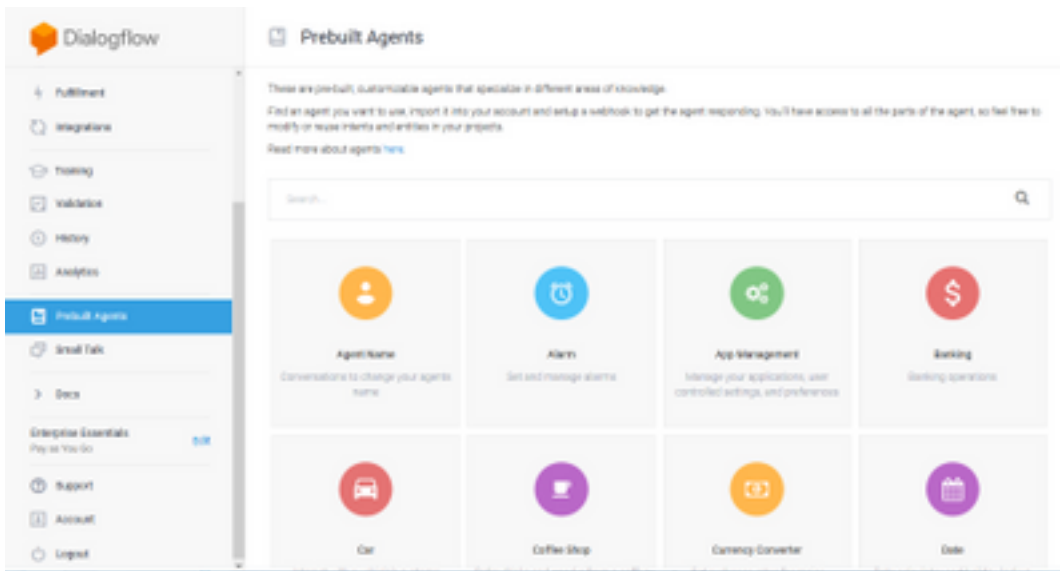
步驟3.建立新代理。選擇新代理的名稱和預設時區。保持語言設定為英語。在CREATE AGENT中選擇。

在此示例中，虛擬代理處理銀行事務，因此本實驗的代理名稱為BankingRoot。語言為英語，時區為預設系統時間。



步驟4.在CREATE (建立) 選項卡上選擇。

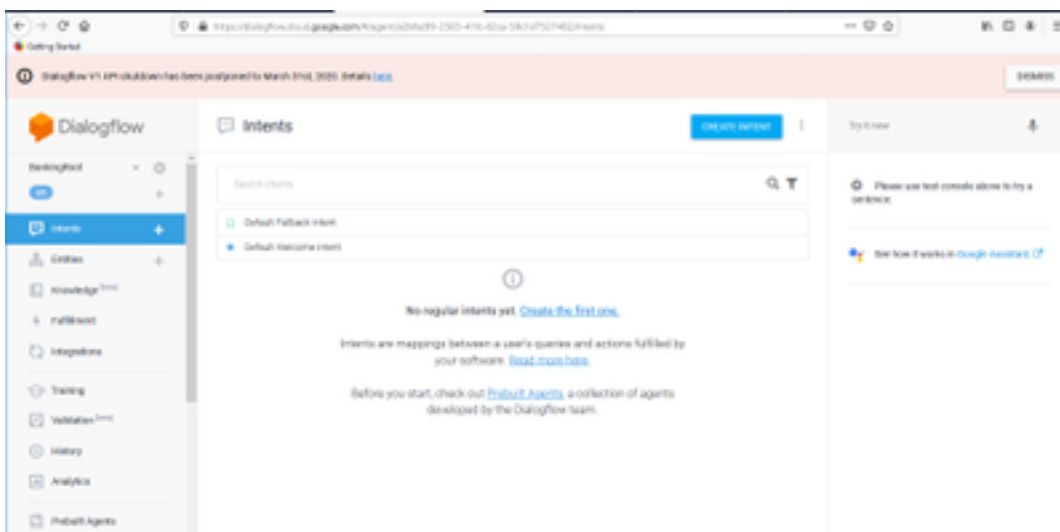
步驟5.建立虛擬代理後，您可以匯入預構建的Google虛擬代理 (如圖所示)，也可以教代理如何與呼叫者通訊。



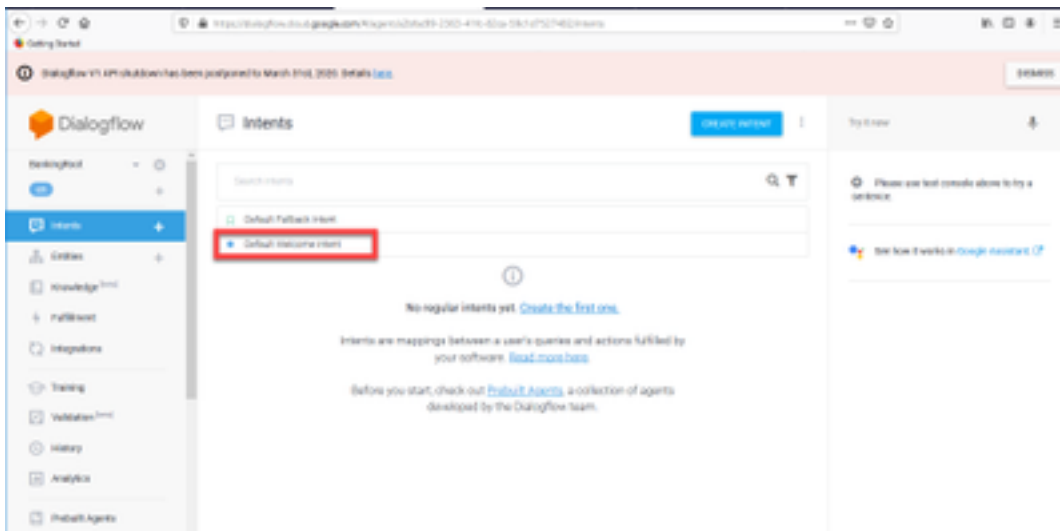
附註：您還可以從devnet匯入思科示例虛擬代理：[DialogflowAgent.zip](#)

步驟6.此時，代理仍不知道如何響應任何使用者輸入。下一步是教它如何表現。首先，對座席的個性建模，使其響應hello預設歡迎意圖，並呈現自身。建立代理後，您將看到此映像。

附註：hello由WxCC Flow Control用於啟動與虛擬代理的對話



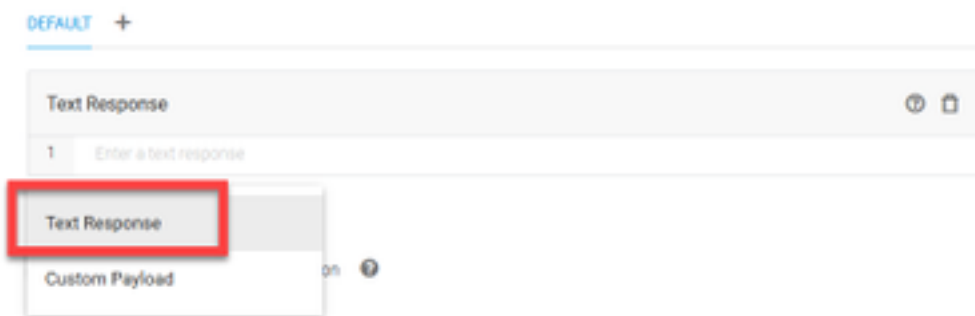
步驟7.選擇Default Welcome Intent。



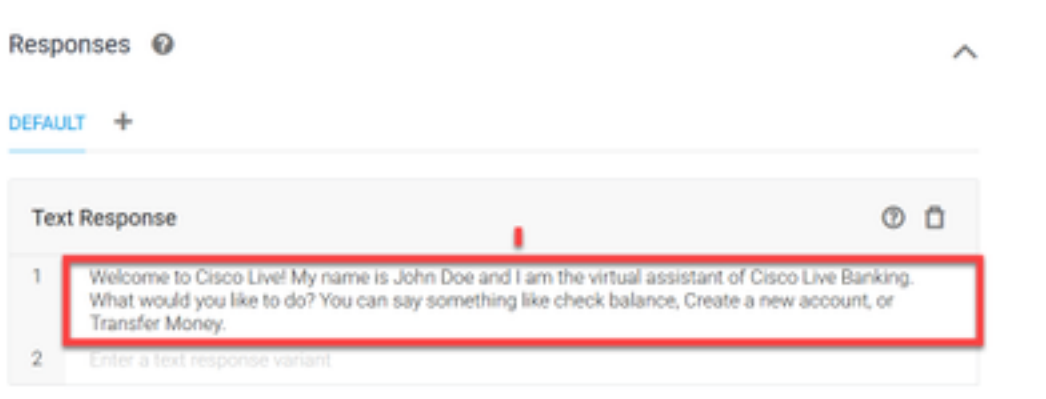
步驟8.現在向下滾動到Responses，然後選擇ADD RESPONSES。



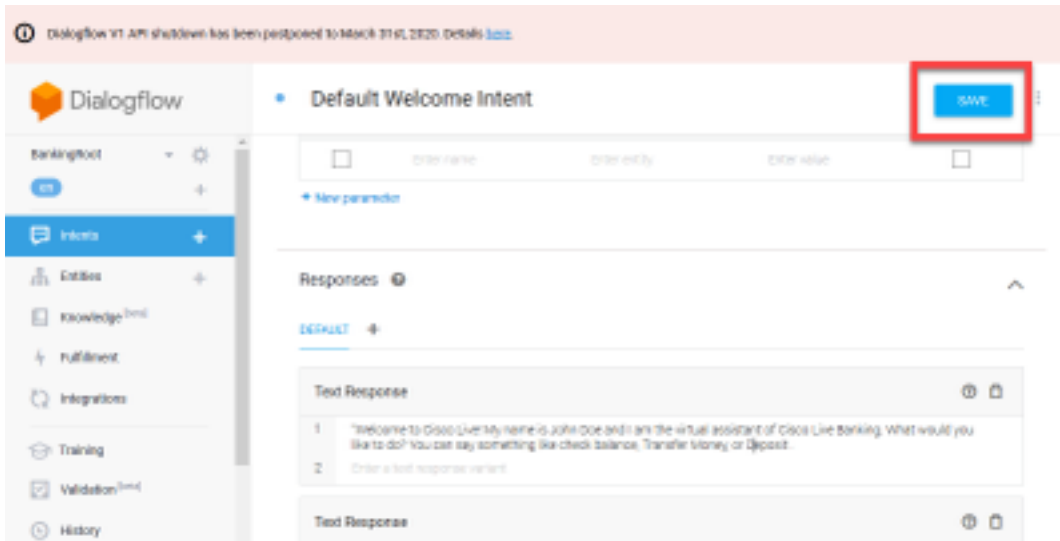
步驟9.選擇文本響應。



就像您對培訓短語所做的那樣，新增適當的響應。這是使用者從代理收到的第一條消息。為了使您的座席聽起來更自然、更具有會話性，請想象一個正常的會話，想象一個座席會說些什麼。不過，讓使用者知道互動是通過人工智慧(AI)代理是一種很好的做法。在此場景中，使用Cisco Live Banking應用程式作為示例，因此您可以新增以下內容：歡迎使用Cisco Live!我是John Doe，Cisco Live Banking的虛擬助理。你想做什麼？您可以說出類似支票餘額、建立新帳戶或轉帳款項等內容。



步驟10.選擇SAVE。

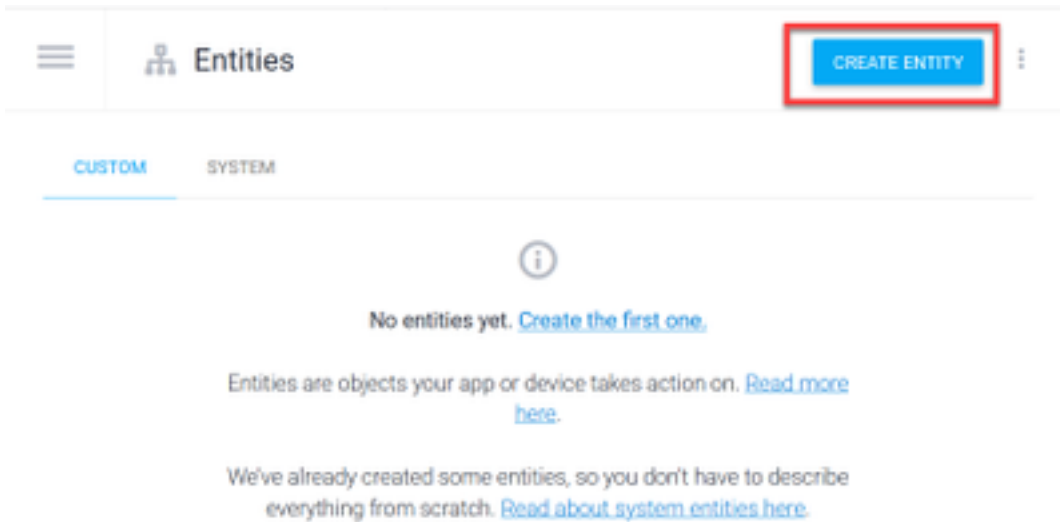


在建立更多意圖之前，請建立圖元。Entity是Dialogflow可用於回答使用者請求的屬性或引數 — 實體通常是意圖中的關鍵字，如帳戶型別、日期、位置等。因此，在新增更多意圖之前，新增實體：帳戶型別、存款型別和轉帳型別。

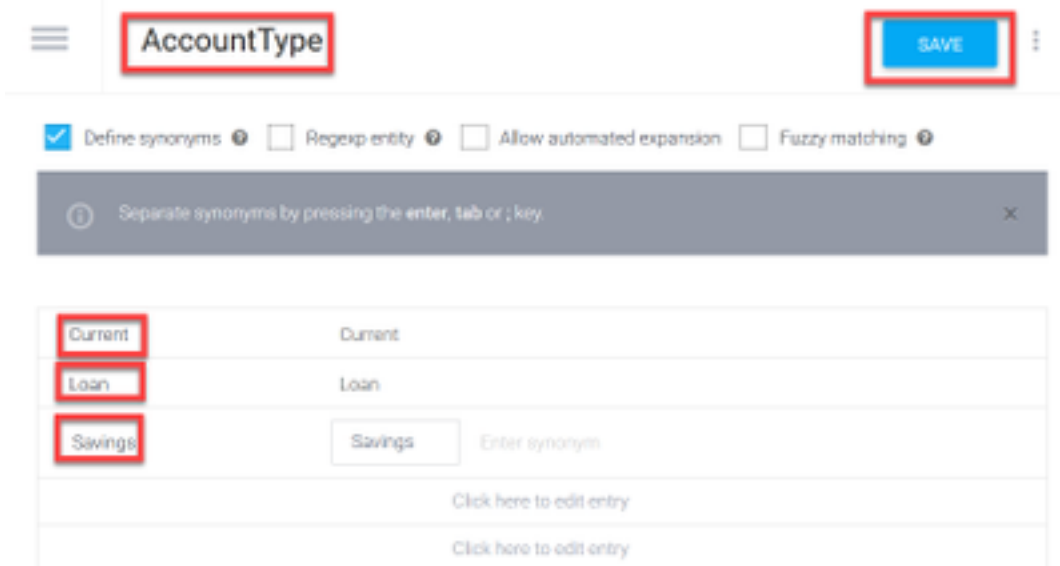
步驟11.在Dialogflow選單上，選擇實體。



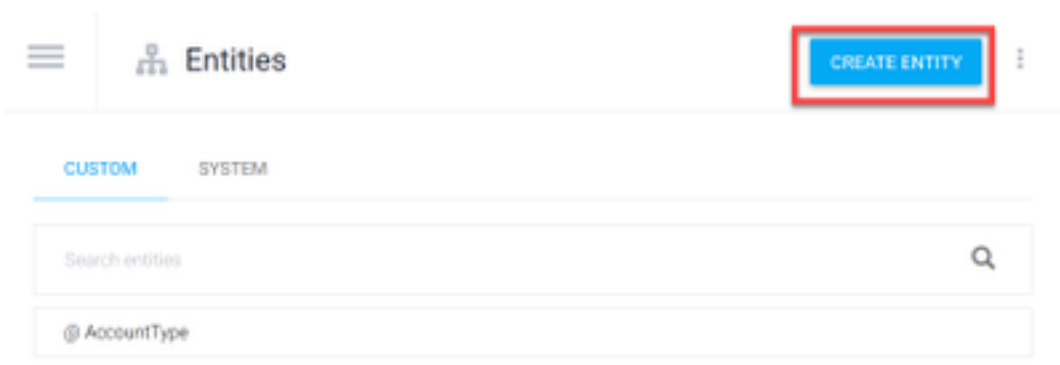
步驟12.在「實體」(Entities)視窗中，選取「建立實體」(CREATE ENTITY)。



步驟13.在實體名稱上鍵入AccountType。在「定義同義詞」欄位中，鍵入：Current、Loan and Savings，然後選擇SAVE。



步驟14.返回到Dialogflow選單，再次選擇「實體」。然後在「實體」視窗中選擇「建立實體」。



步驟15. 在實體名稱型別上：存款型別。在「定義同義詞」欄位中，鍵入：Cash，和Check，然後在SAVE中選擇。

DepositType

SAVE

Define synonyms Regexp entity Allow automated expansion Fuzzy matching

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

Cash	Cash
Check	Check Enter synonyms

Click here to edit entry

Click here to edit entry

步驟16.您可以建立更多的實體，例如：TransferType和「定義同義詞」欄位型別：現金、Pay Pal、PayTM和電匯等

TransferType

SAVE

Define synonyms Regexp 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	Wire Transfer Enter synonyms

Click here to edit entry

步驟17.創建帳戶持有人實體。在「實體名稱」欄位中鍵入AccountHolder;定義同義詞。

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 style="width: 100px;" type="text" value="Dallas Bank"/>	Enter synonym
RTP bank	RTP bank	

步驟18.現在，繼續進行代理人教育，向代理人提供銀行系統中收到的所有問題和典型答覆。建立下一個目標：CheckBalance、TransferMoney。對於CheckBalance意圖，可以新增如下圖所示的培訓短語：

☰
• CheckBalance

SAVE

⋮

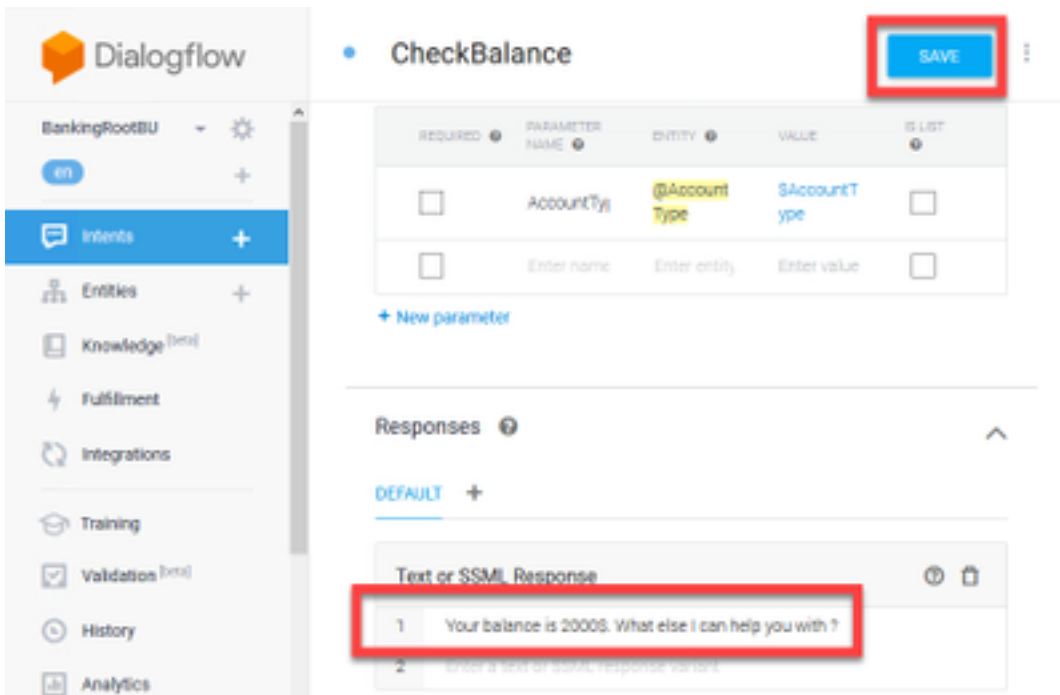
Training phrases ? Search training phrases 🔍 ^

☞ 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

您也可以新增以下響應：



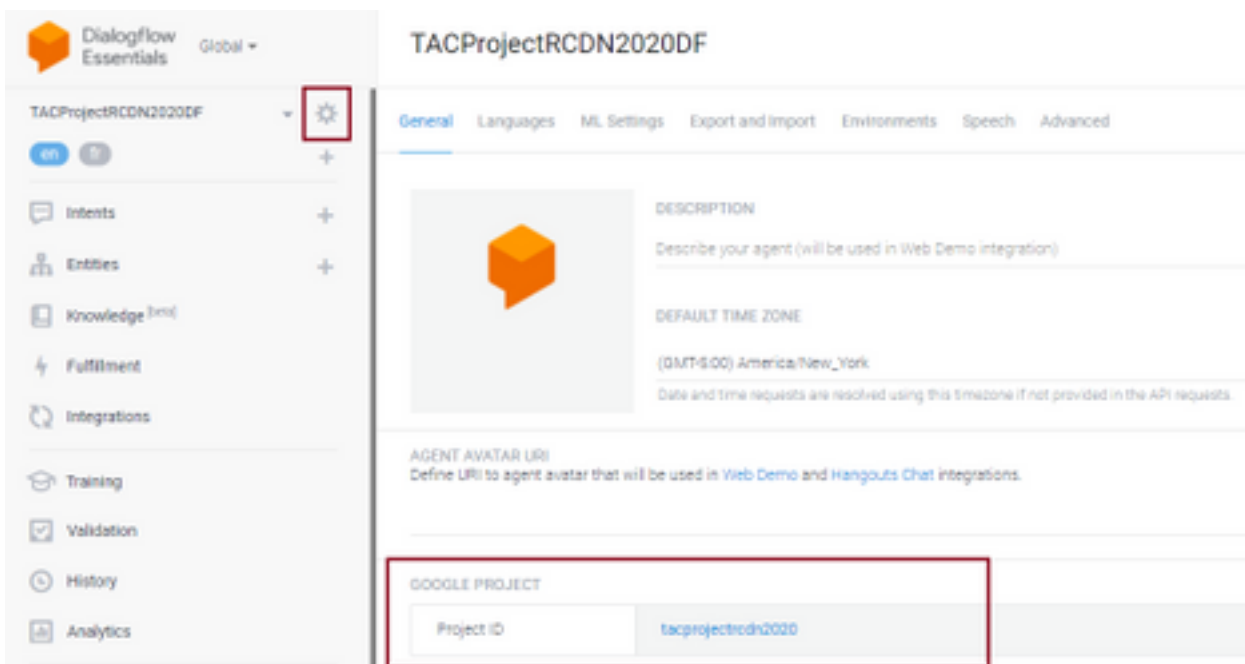
步驟19.您可以新增其餘意圖 (TransferMoney、CreateAccount和Exit)、培訓短語、引數和響應。

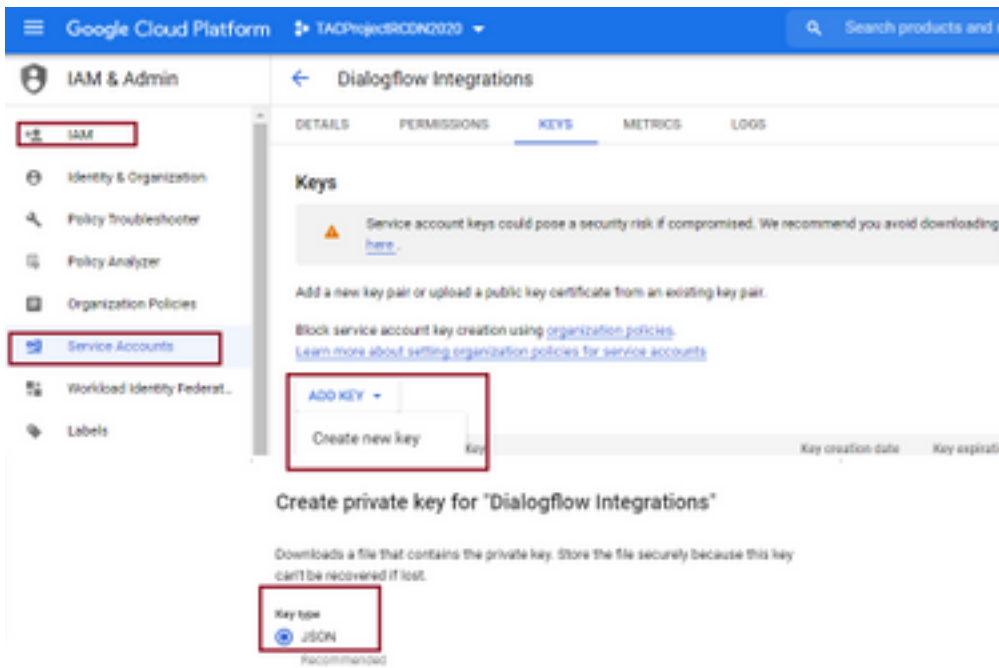
注意：有關Google Dialogflow配置的詳細資訊，請導航至：[DialogFlow虛擬代理](#)

控制中心配置

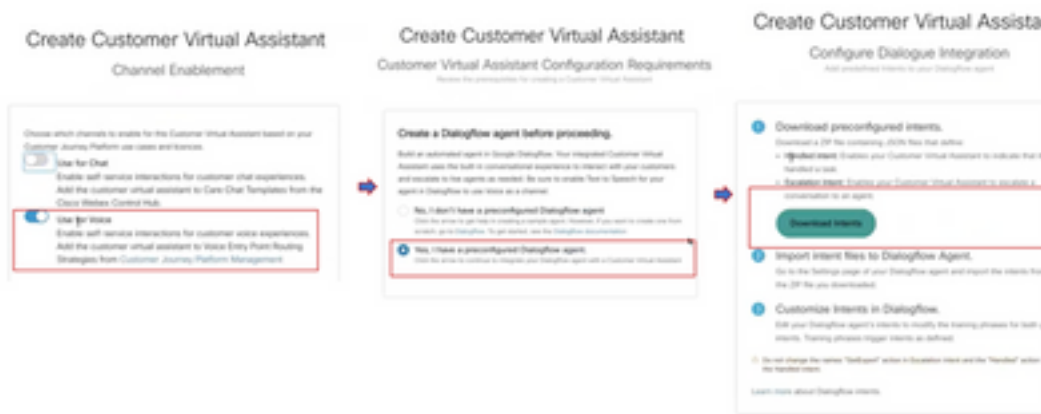
控制中心 — 連結器設定

步驟1.下載在上述步驟中建立的虛擬代理Bot的Json金鑰。在google專案中選擇將與WxCC呼叫流進行互動的具體bot的設定和服務帳戶，如下圖所示。



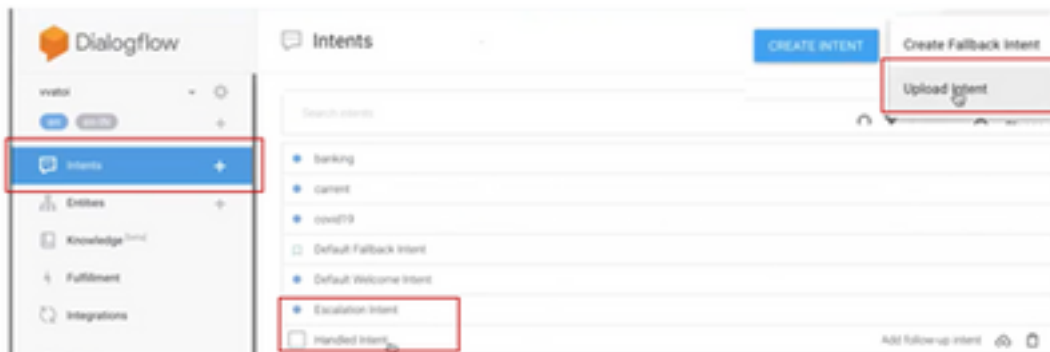


步驟2. 在控制Hub中配置連結器並上傳Json金鑰以便使用Google服務進行授權。



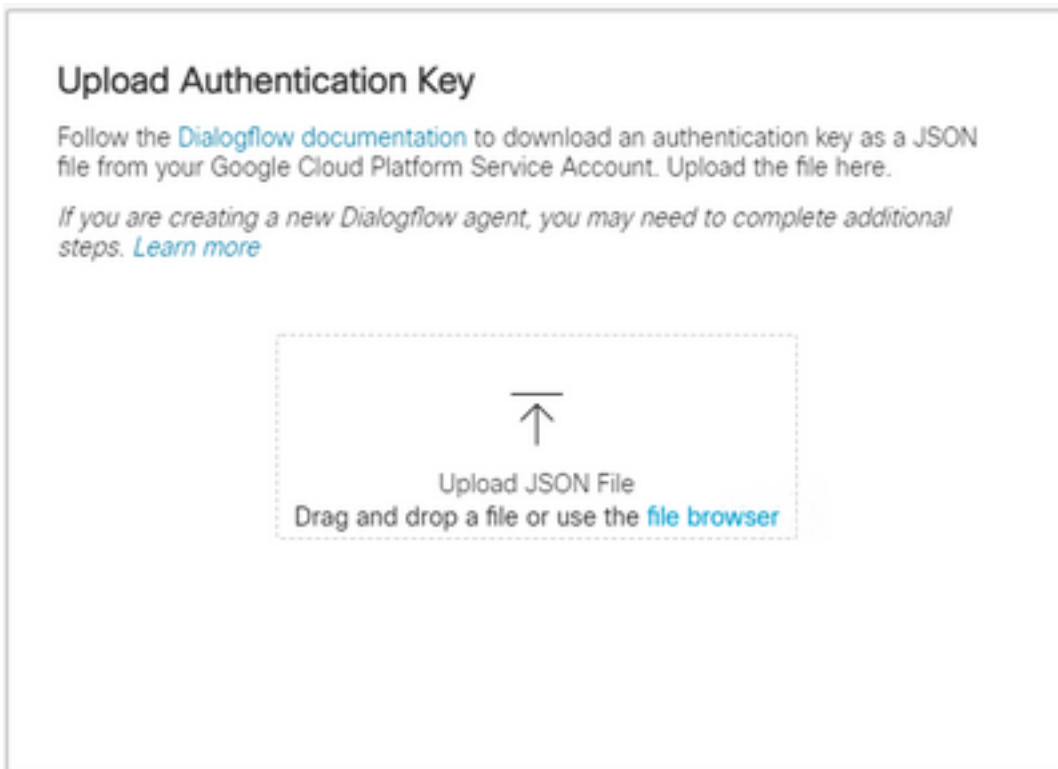
當連結器正在配置時，控制中心提供下載已處理和升級意圖的選項，以便將其新增到google bot中。

步驟3. 這些意圖是打算上傳到Bot的Zip檔案。

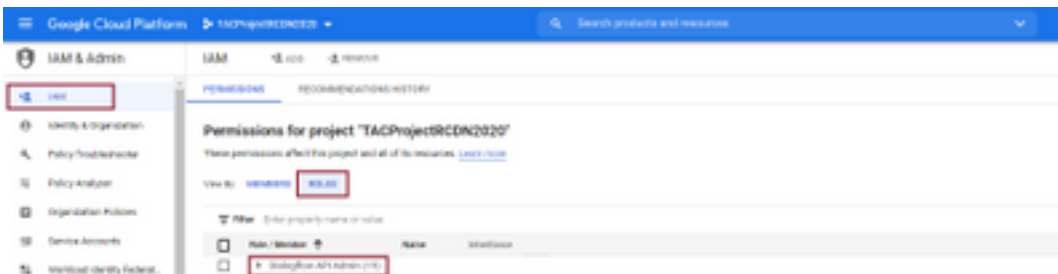


- 已處理意圖：當客戶和殭屍正在通話且對話結束時，要使殭屍瞭解對話已結束，需要某些聲音。這些稱為處理意圖。簡而言之，客戶查詢已解決，您可以結束對話。
- 升級意圖：在Bot意圖中，客戶可以在設計Bot時新增Bot意圖，Bot將觸發來電轉駁給代理。例如「我需要幫助」— 如果您看到的是幫助意圖，當看到此意圖時，呼叫會從bot斷開並轉接至座席。

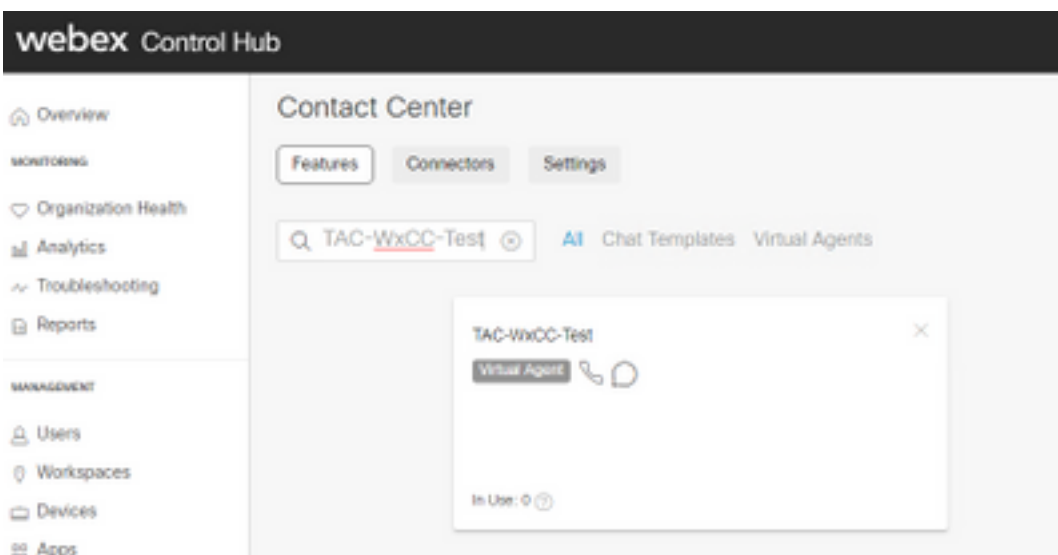
步驟4.完成意圖上載後，將bot Json金鑰新增到控制中心並進行驗證。



步驟5.要使驗證成功，需要在Bot和VVA服務之間互動的服務帳戶具有Dialogflow API管理員角色。要在IAM和Admin許可權下新增google雲平台(gcp)，請確保將服務帳戶新增到Dialog Flow Admin角色，如本螢幕截圖所示。



步驟6.當Json金鑰獲得授權且Google dialogflow完成整合過程時，我們會在控制中心的服務部分看到卡。



- Dialogflow API
- API()
- API()
- Dialogflow
- Enterprise Edition
-
- Dialogflow
-
-
- Dialogflow
- Dialogflow
- Dialogflow

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。