

Configurazione di Contact Center Enterprise Virtual Agent Voice con Dialogflow CX

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Introduzione](#)

[Configurazione](#)

[Creazione di Google Project e Dialogflow CX Agent](#)

[Crea profilo agente virtuale](#)

[Sede - USA/Globale](#)

[Configurazione Webex Control Hub](#)

[Configurazione CCE](#)

[Evento di benvenuto di Dialogflow CX Agent](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare l'agente virtuale CCE (Contact Center Enterprise) integrato con il Dialogflow Customer Experience versione (CX) di Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI).

Contributo di Ramiro Amaya Cisco TAC Engineer, Anjum Jeelani e Adithya Udupa, Cisco Engineers.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) release 12.6
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.6
- Customer Voice Portal (CVP)
- Google Dialogflow CX
- Hub di controllo
- strumento Postman

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

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

- Cisco Virtual Voice Browser (VB) 12.6(1) ES 3
- Patch per Cisco Unified Call Studio 12.6(1): [Download di software - Cisco Systems - Patch per Call Studio](#)
- Google Dialogflow CX
- Hub di controllo

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.

Introduzione

Un [agente Dialogflow CX](#) è un agente virtuale che gestisce le conversazioni simultanee con gli utenti finali. È un modulo di comprensione del linguaggio naturale che comprende le sfumature del linguaggio umano. Dialogflow converte il testo o l'audio dell'utente finale durante una conversazione in dati strutturati che le app e i servizi possono comprendere. È possibile progettare e creare un agente Dialogflow per gestire i tipi di conversazioni necessari per il sistema.

Un agente Dialogflow è simile a un agente di call center umano. Si addestrano entrambi per gestire gli scenari di conversazione previsti, e la formazione non deve essere eccessivamente esplicita.

Dialogflow CX, fornisce un nuovo modo per progettare gli agenti, che passa da un approccio di macchina a stati (conversazioni statiche) a un approccio di progettazione più "agente". In questo modo è possibile esercitare un controllo chiaro ed esplicito su una conversazione, migliorare l'esperienza dell'utente finale e migliorare il flusso di lavoro di sviluppo quando si crea un'esperienza di intelligenza artificiale di tipo colloquiale per l'ambiente.

Nota: l'agente Dialogflow CX è supportato solo per OEM (Cisco in fattura).

Configurazione

Creazione di Google Project e Dialogflow CX Agent

È necessario creare un progetto Google e predisporre Cisco, oltre a creare un agente virtuale (Dialogflow CX) prima di poter iniziare l'integrazione con CCE. Quando un progetto viene fornito a Cisco, si è considerati clienti OEM (fatturazione Cisco). Per informazioni su come creare e attivare il progetto e su come creare l'agente Dialogflow CX, visitare: [Create Google Project and Dialogflow CX Agent](#)

Crea profilo agente virtuale

Quando si crea l'agente virtuale Dialogflow, si seleziona la posizione di Google Data Center. La procedura per la creazione del profilo di conversazione dipende dalla posizione di Dialogflow CX.

Sede - USA/Globale

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

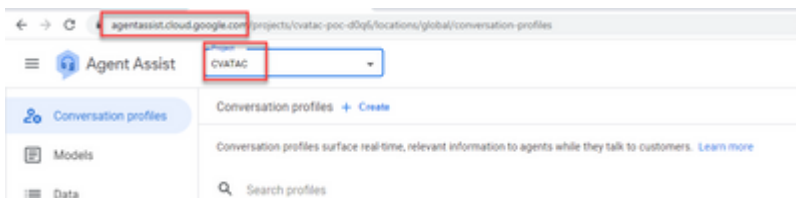
Display name *
Dialogflow CX Agent Test

! 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)

Passaggio 1. Accedere a [Google Agent Assist](#) e scegliere il progetto utilizzato al momento della creazione dell'agente Dialogflow CX.



Passaggio 2. Selezionare i **profili di conversazione** e fare clic su **Crea nuovo** come mostrato nell'immagine.



Passaggio 3. Verificare che l'URL di Agent Assist utilizzi la stessa posizione dell'agente per cui si desidera creare il profilo di conversazione. Nell'esempio, l'URL si trova in posizione globale.



L'agente creato in precedenza si trovava in una posizione **globale**, quindi non è necessario modificare la posizione nell'URL.

Passaggio 4. Aggiungere il nome e la lingua.

← New conversation profile

Display name
This will help you find this profile in the conversation profiles list

Display name
CPDialogflowCXagent

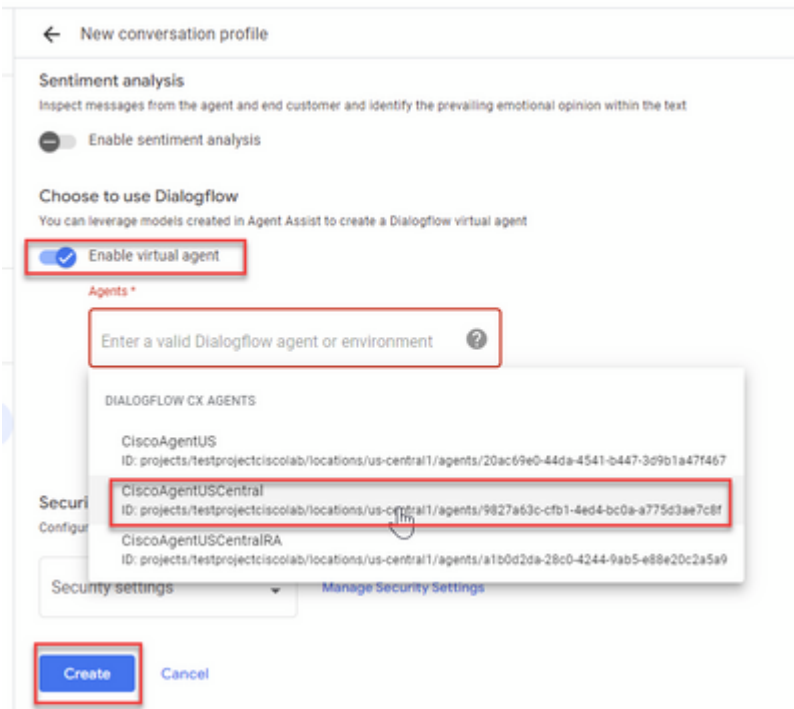
Language
Specify a language for your conversation profile

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

Passaggio 5. Scorrere verso il basso e selezionare Abilita agente virtuale, quindi selezionare l'agente Dialogflow CX.



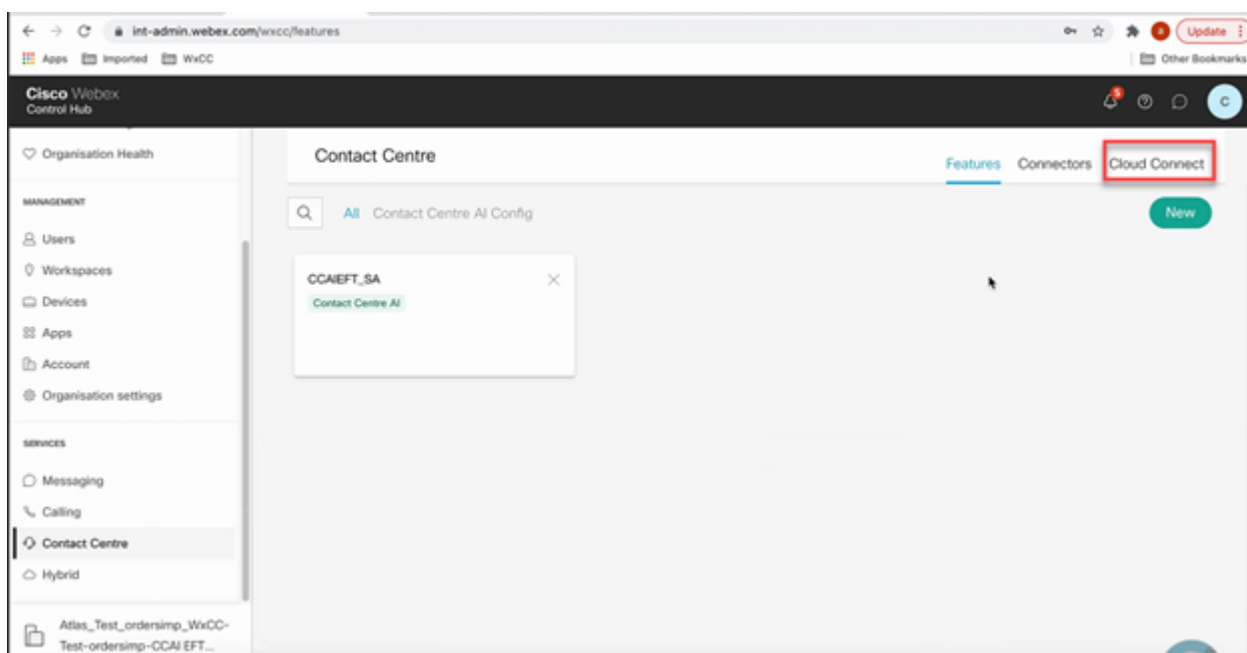
A questo punto viene creato il profilo di conversazione per l'agente.

Configurazione Webex Control Hub

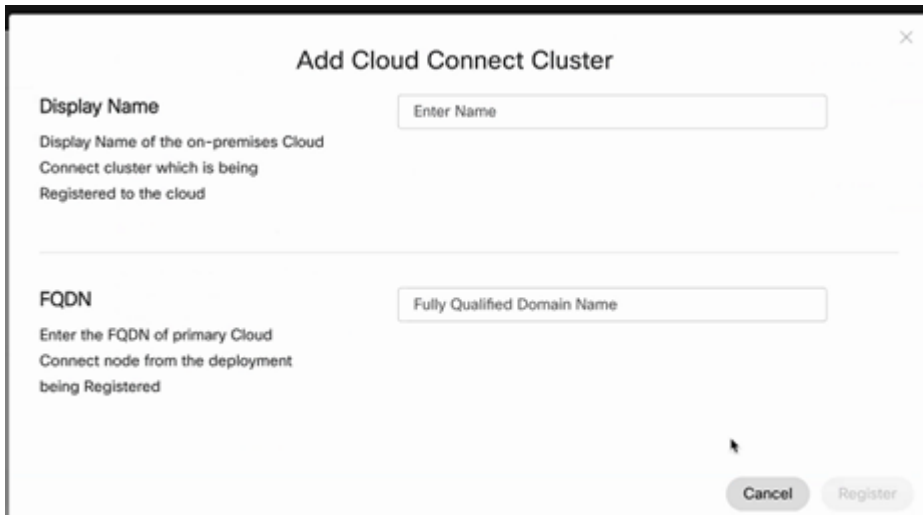
Creare una configurazione CCAI in Cisco Webex Control Hub su [Control Hub](#). Una configurazione CCAI utilizza i connettori CCAI per richiamare i servizi CCAI. Per ulteriori informazioni, consultare l'articolo *Configure Contact Center AI* in [Webex Help Center](#)

Passaggio 1. Verificare che l'autore e il sottoscrittore di Cloud Connect siano installati. Per ulteriori informazioni, visitare la sezione *Install Cloud Connect* in [Cisco Unified Contact Center Enterprise Guida all'installazione e all'aggiornamento](#).

Passaggio 2. Accedere a Webex Control Hub. Passare a Contact Center e fare clic su **Cloud Connect**.



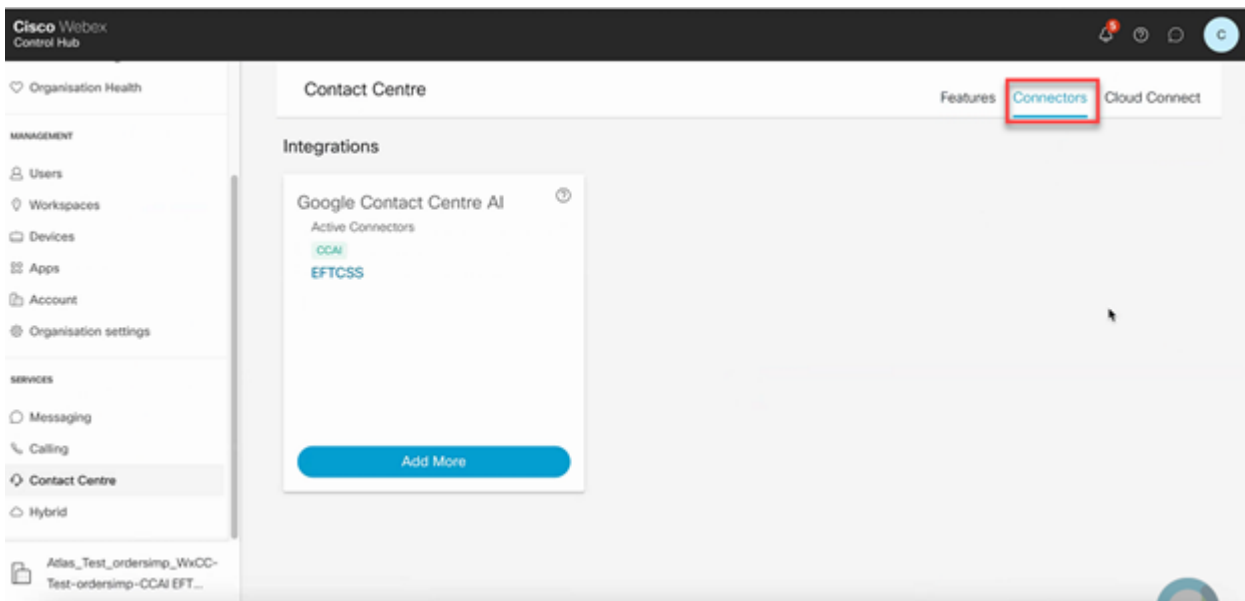
Passaggio 3. Nella finestra Cloud Connect immettere il nome e il nome di dominio completo (FQDN) di Primary Cloud Connect.



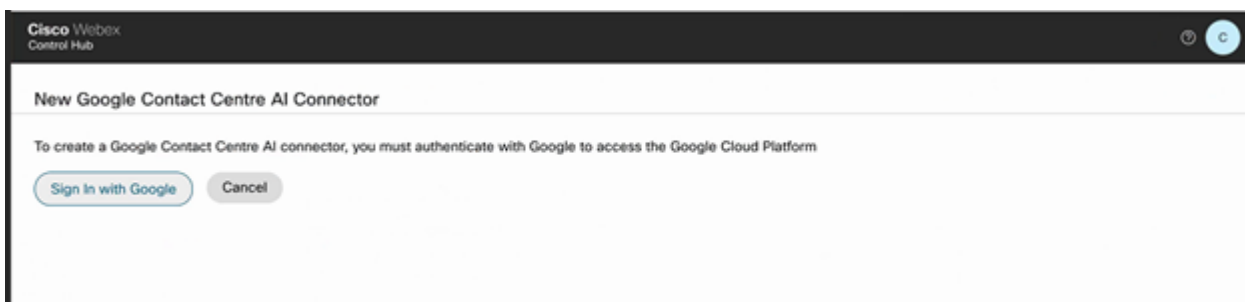
The screenshot shows a dialog box titled "Add Cloud Connect Cluster" with a close button (X) in the top right corner. It contains two input fields: "Display Name" with the placeholder "Enter Name" and "FQDN" with the placeholder "Fully Qualified Domain Name". Below the "Display Name" field, there is explanatory text: "Display Name of the on-premises Cloud Connect cluster which is being Registered to the cloud". Below the "FQDN" field, there is explanatory text: "Enter the FQDN of primary Cloud Connect node from the deployment being Registered". At the bottom right, there are two buttons: "Cancel" and "Register".

Passaggio 4. Nella finestra Cloud Connect immettere il nome e il nome di dominio completo (FQDN) di Primary Cloud connect e fare clic su **Register**.

Passaggio 5. Aggiungere un connettore. Nella finestra Contact Center selezionare la scheda **Connettori**.



Passaggio 6. Se è già stato aggiunto un connettore ed è necessario aggiungerne un altro, fare clic su **Aggiungi altri**. Accedi con Google e fornisci le informazioni richieste.



Cisco Webex
Control Hub

New Google Contact Centre AI Connector

Name
CCACXTACTOI

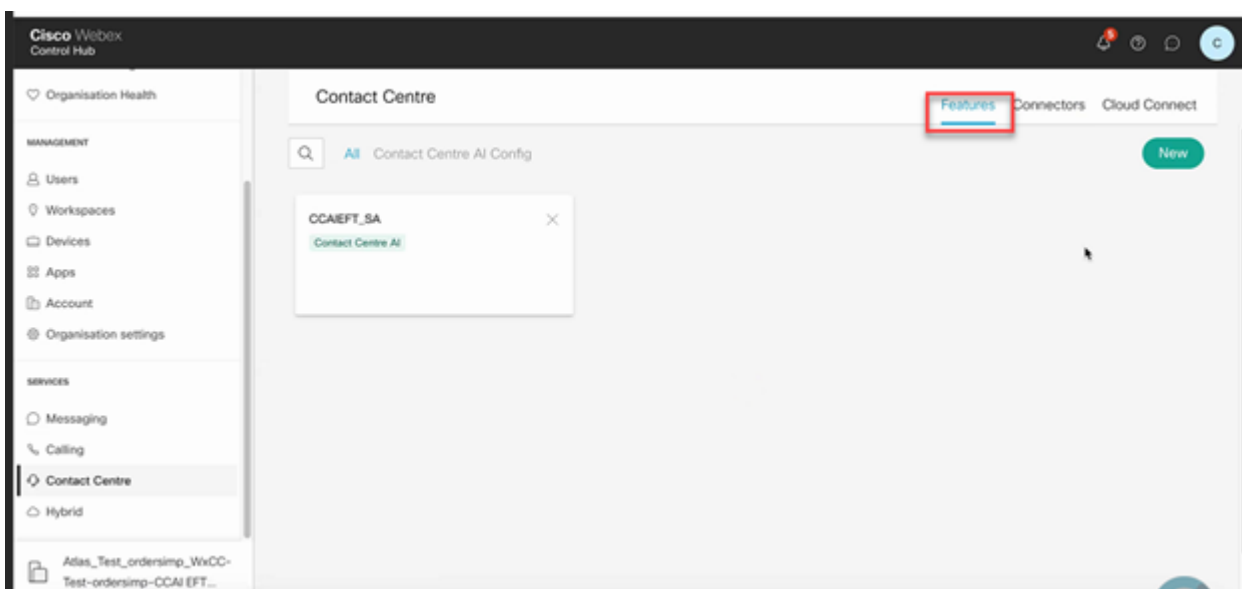
CCAI Project Name
TACProjectRTP2020

Cisco-Provided Project Name
TAC Project

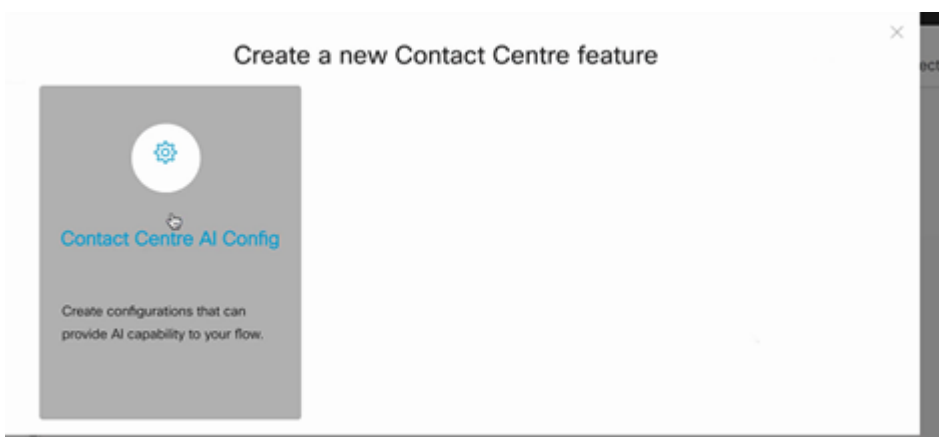
Google Cloud Service Account
ciscotac-global-service-accou...

Cancel Save

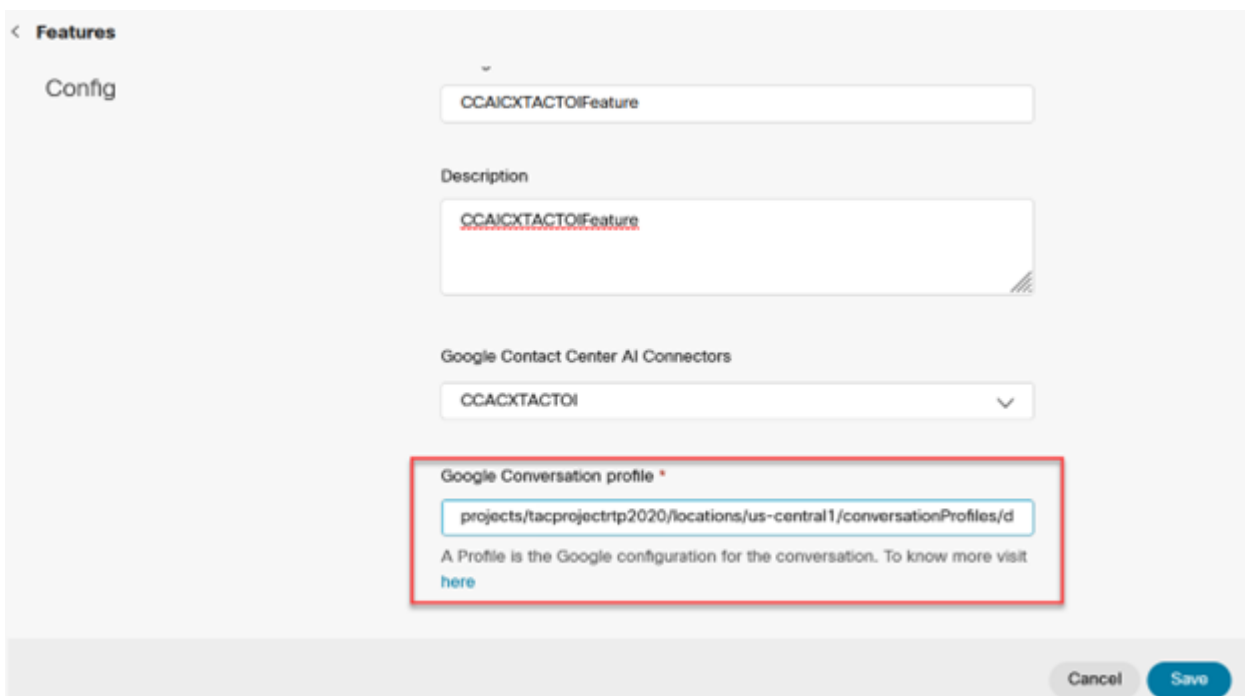
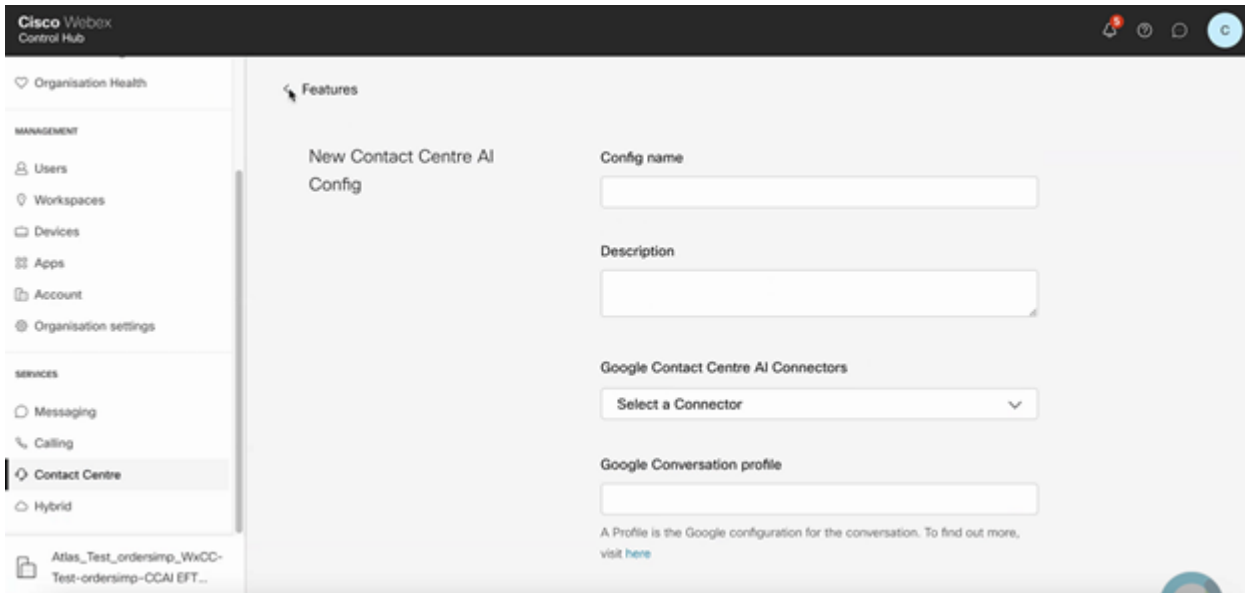
Passaggio 7. Aggiungere ora le funzionalità. Nella pagina **Contact Center** fare clic su **Caratteristiche** e quindi su **Nuovo**.



Passaggio 8. Verrà visualizzata la pagina Crea nuova funzionalità contact center. Fare clic su **Contact Center AI Config**.



Passaggio 9. Fornire le informazioni sulle funzionalità, selezionare il connettore già aggiunto e il profilo Google creato.




In questo esempio, si tratta dell'ID di configurazione da utilizzare nell'applicazione call studio, se non si tratta dell'agente virtuale predefinito:

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

Configurazione CCE

Passaggio 1. In UCCE AW, aprire lo strumento Cisco Web Administration e passare a Inventario. Fare clic su **New**.

Unified Contact Center Enterprise Management

Alerts Administrator

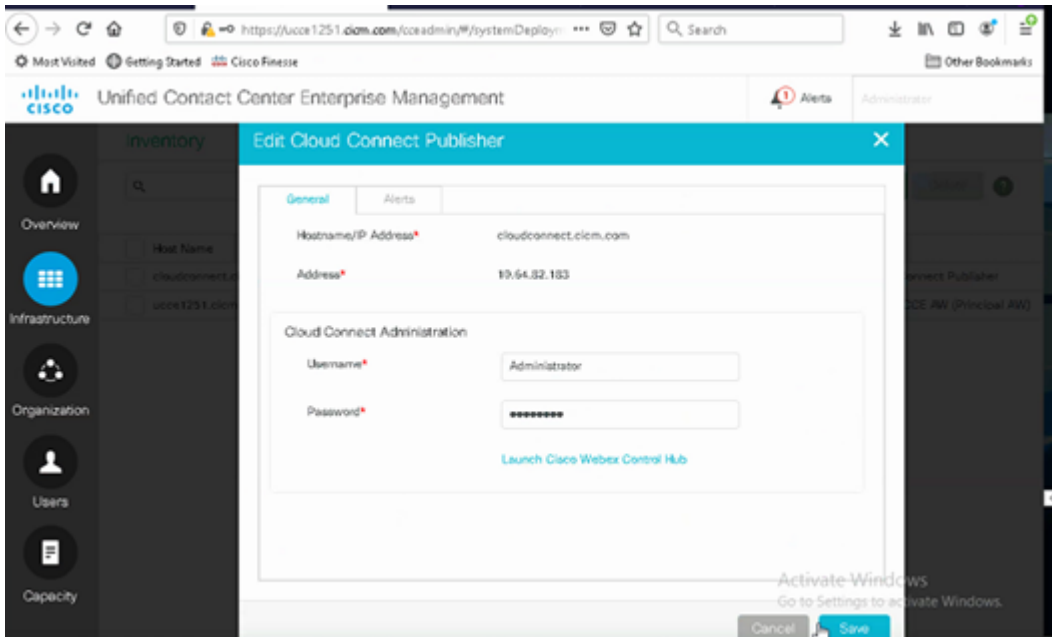
Inventory

New Delete

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)

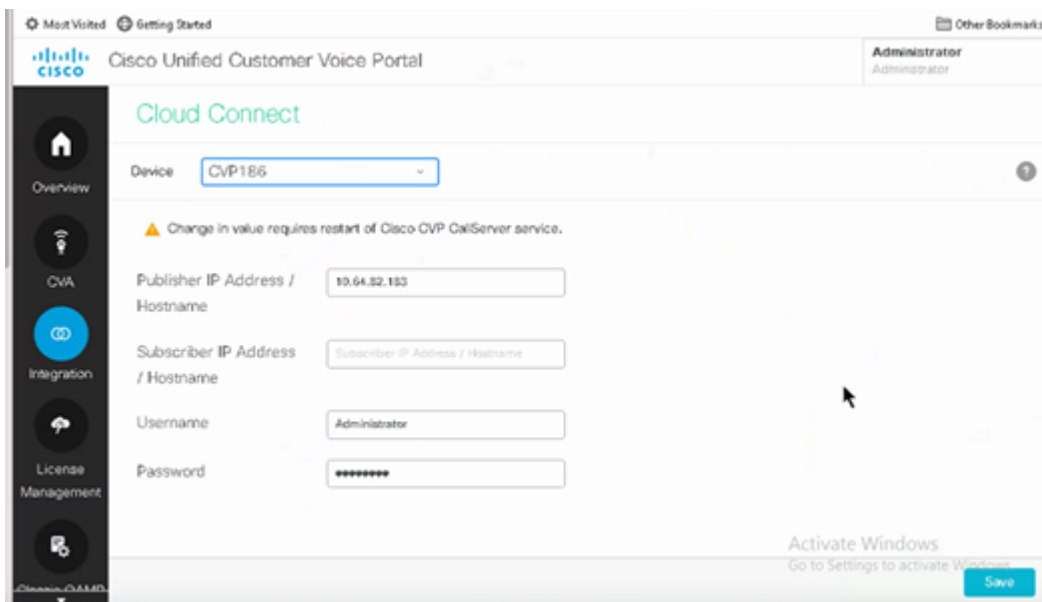
Overview
Infrastructure
Organization
Users

Passaggio 2. Aggiungere Cloud Connect e fornire il nome di dominio completo e le credenziali.



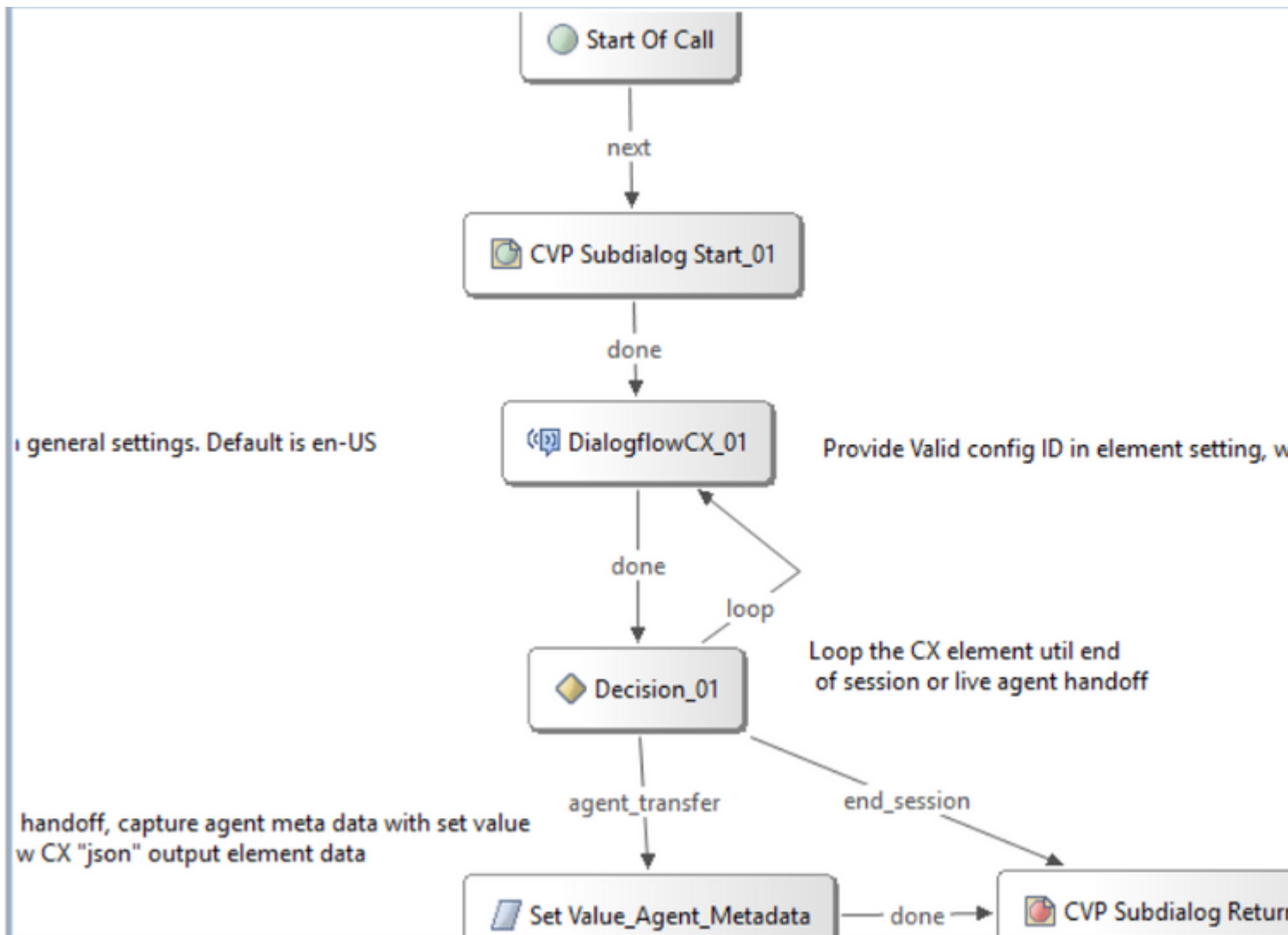
Nota: per lo scambio di certificati Package CCE, consultare i seguenti documenti: [Certificati autofirmati in una soluzione PCCE](#) e [Gestisci certificato componenti PCCE per SPOG](#). Per Unified CCE fare riferimento al [certificato autofirmato scambiato su UCCE](#).

Passaggio 3. Per UCCE configurare Cloud Connect in CVP Operations Console (OAMP). Per i dettagli, visitare la sezione *Configure CVP Devices for Cloud Connect* nel [manuale Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

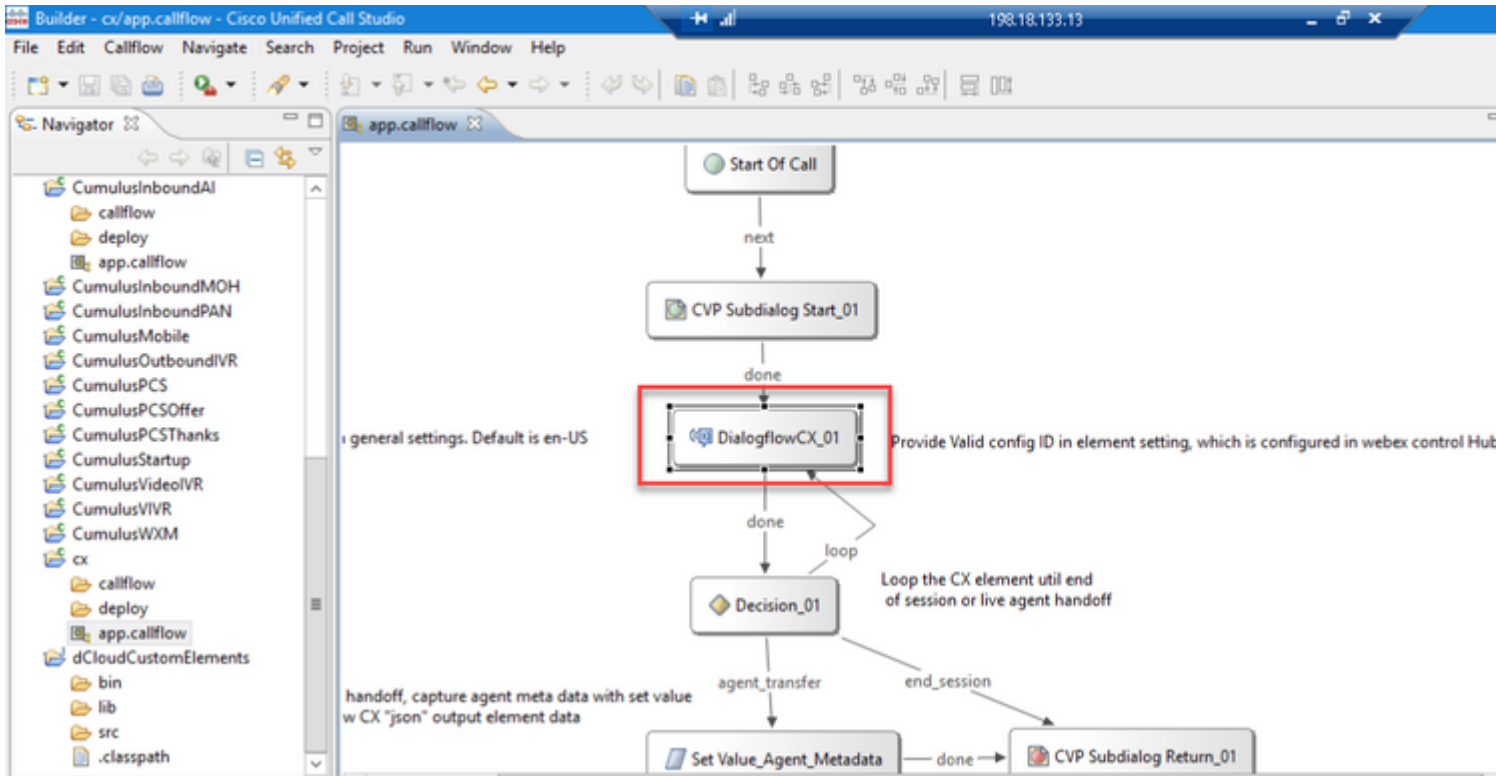


Passaggio 4. Importare il certificato Cloud Connect nel server CVP. Per i dettagli, visitare la sezione *Import Cloud Connect Certificate to Unified CVP Keystore* in the [Configuration Guida per Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

Passaggio 5. Aprire l'applicazione CVP Call Studio e creare un'applicazione CVP utilizzando l'elemento CX come mostrato nell'immagine.



Passaggio 6. Fare clic sull'elemento CX e aggiungere l'ID di configurazione originato dalle funzioni dell'hub di controllo.



Evento di benvenuto di Dialogflow CX Agent

Crea un evento di benvenuto da riprodurre per il chiamante quando viene avviata una chiamata.

Passaggio 1. Aprire <https://dialogflow.cloud.google.com/cx/projects>.

Passaggio 2. Selezionare il progetto e l'agente per cui configurare l'evento di benvenuto.

Dialogflow CX

Project: TACProjectRTP2020

Agents

Location: All locations Location settings Use pre-b

Search Search agents by ID or display name

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)

Passaggio 3. Nella schermata di Google Dialogflow CX Agent, fare clic su **Flusso iniziale predefinito** nel riquadro sinistro.

Dialogflow CX

Project: TACProjectRTP2020 Agent: Healthcare Language: en

Build Manage

Default Start Flow Enable minimap

FLAWS

- Default Start Flow
- Benefits
- Claim Status
- Find a Doctor

PAGES

- Start
- End Flow
- End Session
- Default Landing

Passaggio 4. Fare clic su **Inizio > Gestori eventi**.

Passaggio 5. Nel riquadro destro, fare clic su **Aggiungi gestore eventi**.

The screenshot displays the Dialogflow CX interface. At the top, the 'Project' is set to 'TACProjectRTP2020' and the 'Agent' is 'Healthcare'. The main workspace is titled 'Default Start Flow' and is currently empty. On the left sidebar, under 'PAGES', the 'Start' page is highlighted with a red box. On the right sidebar, the 'Event handlers' section is also highlighted with a red box, showing a list of system event handlers: 'sys.no-match-default', 'sys.no-input-default', and 'sys.no-match-1'. Below this list are links for 'View all (6)' and 'Add state handler'.

Passaggio 6. Controllare la Utilizza evento personalizzato casella.

Passaggio 7. Nella scheda Evento personalizzato casella, digitare **evento_benvenuto**.

Passaggio 8. Nella scheda Agente dice digitare il messaggio di benvenuto da riprodurre.

The screenshot displays the Dialogflow CX console interface. On the left, a 'Start' panel lists various intents such as 'Default Welcome Intent', 'healthcare.list_benefits_services', and 'healthcare.initialize_benefits'. Below this is an 'Event handlers' section with options like 'sys.no-match-default' and 'sys.no-input-default'. On the right, the 'Event handler' configuration panel is visible. In the 'Event' section, the 'Use custom event' checkbox is checked, and 'welcome_event' is selected as the custom event. In the 'Fulfillment' section, the 'Agent says' option is selected, and the text 'Welcome To Dialogflow CX Test' is entered. A red box highlights the 'Use custom event' checkbox and the 'welcome_event' selection. Another red box highlights the 'Agent says' section and its content.

Passaggio 9 Salva le modifiche

Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Risoluzione dei problemi

Non sono attualmente disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi per questa configurazione.

Informazioni correlate

- [Guida alle caratteristiche di Cisco Contact Center Dialogflow CX 12.6\(1\)](#)
- [Cos'è Dialogflow CX?](#)
- [Introdurre pagine e transizioni in Dialogflow CX - YouTube](#)
- [Crea un agente di conversazione a flusso singolo - YouTube](#)
- [Creazione di un agente a flusso multiplo con Dialogflow CX - YouTube](#)

- [Documentazione e supporto tecnico â€“ Cisco Systems](#)

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).