

# CCE VA実装の音声認識を改善するための Google Dialogflow ESの設定

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Contact Center(CCE)Virtual Agent(VA)音声認識を強化するためにGoogle Dialogflow Essentials(ES)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およびMaria Jose Mendez Vazquez、Anjum JeelaniおよびRaghu Guvvala、シスコエンジニア

## 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12.5
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.5
- Google Dialogflow ES

### 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 12.5
- Customer Voice Portal(CVP)12.5
- Virtualized Voice Browser(VVB)12.5.1 ES12
- Google Dialogflow ES

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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。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。

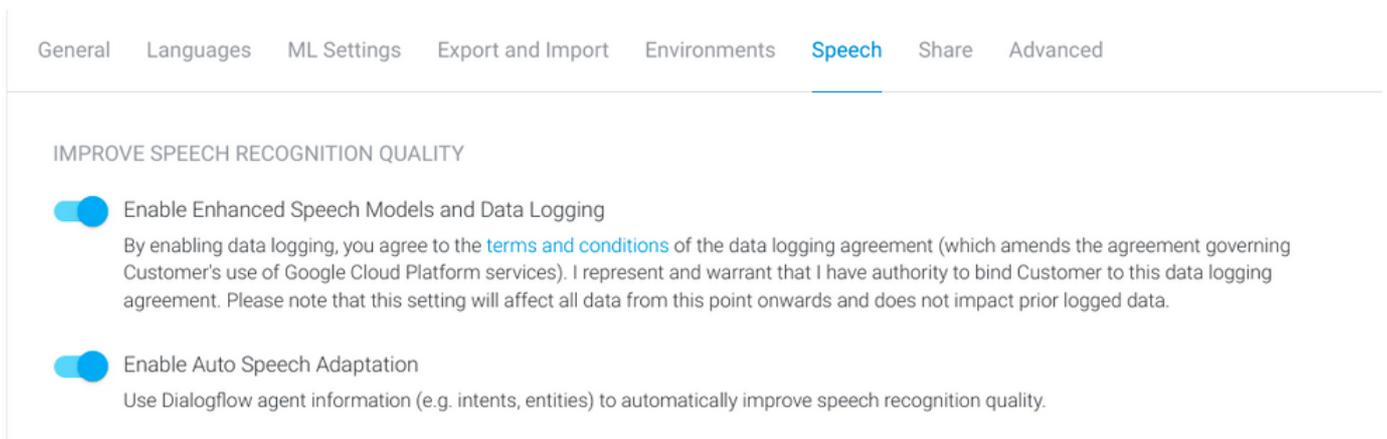
## 背景説明

発信者が仮想エージェントに情報を提供し、仮想エージェントがその情報を誤って解釈するシナリオがいくつかあります。たとえば、仮想エージェントはIDやメンバID、クレジットカード番号、電話番号などを要求し、仮想エージェントは発信者が提供する情報を認識したり、誤って解釈したりすることはありません。このシナリオをトラブルシューティングする際には、シスコとGoogleが推奨するDialogflow ESの特定の設定を検討する必要があります。

## 設定

音声認識を改善するためにDialogflow ESを設定する前に、最新のVVB Engineer Special(ES)がインストールされていることを確認してください。次に、Dialogflow ESの設定を変更します。

ステップ1:Dialogflow ESコンソールに移動し、[Settings] > [Speech]に移動します。[音声認識の品質を向上する]で、[拡張音声モデルとデータロギングを有効にする]および[自動音声適応を有効にする]が有効になっていることを確認します。



General Languages ML Settings Export and Import Environments **Speech** Share Advanced

IMPROVE SPEECH RECOGNITION QUALITY

Enable Enhanced Speech Models and Data Logging  
By enabling data logging, you agree to the [terms and conditions](#) of the data logging agreement (which amends the agreement governing Customer's use of Google Cloud Platform services). I represent and warrant that I have authority to bind Customer to this data logging agreement. Please note that this setting will affect all data from this point onwards and does not impact prior logged data.

Enable Auto Speech Adaptation  
Use Dialogflow agent information (e.g. intents, entities) to automatically improve speech recognition quality.

ステップ2 : エージェントの[Intent]パネルに移動し、発信者の会話に一致する意図を探します。「Action and parameters」で、regexエンティティを必要なintentパラメータとしてマークし、例に示すようにスロット充填を収集できるようにします。これにより、自動音声適応がシーケンス認識のために強くバイアスされるため、意図とシーケンスを同時に認識しようとしません。

REQUIRED ?	PARAMETER NAME ?	ENTITY ?	VALUE	IS LIST ?	PROMPTS ?
<input checked="" type="checkbox"/>	number-sequenc	@sys.number-se quence	\$number-sequen ce	<input type="checkbox"/>	Define prompts... ↑ ⋮
<input type="checkbox"/>	Enter name	Enter entity	Enter value	<input type="checkbox"/>	—

+ New parameter

## 確認

現在、この設定を確認するための具体的な情報はありません。

## トラブルシューティング

現在、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。

## 関連情報

- [Google Speech Enhancedモデル](#)
- [データロギングの有効化と拡張モデルの使用](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)