

# Configurar o Google Dialogflow para Melhorar o Reconhecimento de Voz para Implementação do CCE VA

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento descreve como configurar o Google Dialogflow Essentials (ES) para aprimorar o reconhecimento de voz do Cisco Contact Center Enterprise (CCE) Virtual Agent (VA).

Contribuído por Ramiro Amaya e Maria Jose Mendez Vazquez, Engenheiros do Cisco TAC, Anjum Jeelani e Raghu Guvvala, Engenheiros da Cisco.

## Prerequisites

### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versão 12.5
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.5
- Diálogos do Google

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- UCCE versão 12.5
- Customer Voice Portal (CVP) 12.5
- Virtualized Voice Browser (VVB) 12.5.1 ES12
- 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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

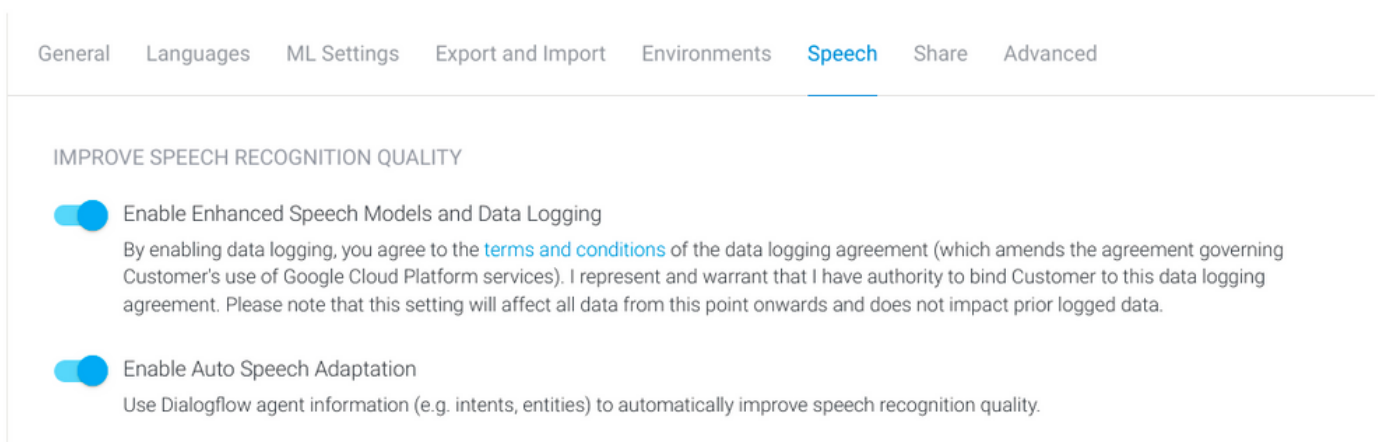
## Informações de Apoio

Há vários cenários nos quais um chamador fornece informações a um agente virtual e o agente virtual interpreta as informações de forma incorreta. Por exemplo, o agente virtual solicita identificação ou id de membro, um número de cartão de crédito, um número de telefone e assim por diante, e o agente virtual não reconhece ou interpreta incorretamente as informações fornecidas pelo chamador. Ao solucionar esse cenário, você deve considerar uma configuração específica no Dialogflow ES recomendado pela Cisco e pelo Google.

## Configurar

Antes de configurar o Dialogflow ES para melhorar o reconhecimento de fala, certifique-se de ter instalado o Especial de Engenheiro VVB (ES) mais recente. Em seguida, continue a fazer alterações na configuração do Dialogflow ES.

Etapa 1. Navegue até o console ES de fluxo de diálogo e, em seguida, para **Configurações > Fala**. Em **Melhore a qualidade do reconhecimento de voz**, certifique-se de que **Habilite modelos avançados de fala e registro de dados** e **Habilite a adaptação automática de voz** estejam habilitados.



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.

Etapa 2. Navegue até o painel de propósitos do agente, procure a intenção que corresponde à conversação do chamador. Em **Ação e parâmetros**, marque a entidade regexp como um parâmetro de intenção **necessária**, para que ela possa ser coletada, como mostrado no exemplo. Isso permite que a adaptação da autofala seja fortemente tendenciosa para o reconhecimento da sequência, de modo que não tente reconhecer a intenção e a sequência ao mesmo tempo.



REQUIRED ?	PARAMETER NAME ?	ENTITY ?	VALUE	IS LIST ?	PROMPTS ?
<input checked="" type="checkbox"/>	number-sequenci	@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

## Verificar

No momento, não há informações específicas para verificar essa configuração.

## Troubleshoot

Atualmente, não há informações específicas de solução de problemas disponíveis para esta configuração.

## Informações Relacionadas

- [Modelo Avançado do Google Speech](#)
- [Habilitando o registro de dados e usando o modelo aprimorado](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)