

Konfigurieren von Contact Center Enterprise Virtual Agent Voice mit Dialogflow CX

Inhalt

- [Einleitung](#)
- [Voraussetzungen](#)
- [Anforderungen](#)
- [Verwendete Komponenten](#)
- [Hintergrund](#)
- [Konfigurieren](#)
- [Erstellen von Google Project und Dialogflow CX Agent](#)
- [Virtual Agent-Profil erstellen](#)
- [Standort - USA/Global](#)
- [WebEx Control Hub-Konfiguration](#)
- [CCE-Konfiguration](#)
- [Dialogflow CX Agent - Willkommensereignis](#)
- [Überprüfung](#)
- [Fehlerbehebung](#)
- [Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie Contact Center Enterprise (CCE) Virtual Agent in Verbindung mit Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) Dialogflow Customer Experience Version (CX) konfigurieren.

Beitrag von Ramiro Amaya, Cisco TAC Engineer, Anjum Jeelani und Adithya Udupa, Cisco Engineers.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Version 12.6
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) Version 12.6
- Customer Voice Portal (CVP)
- Google Dialogflow CX
- Steuerungs-Hub
- Postman-Tool

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf folgenden Software-Versionen:

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

- Cisco Virtual Voice Browser (VVB) 12.6(1) ES 3
- Cisco Unified Call Studio 12.6(1)-Patch: [Software-Download - Cisco Systems - Call Studio-Patch](#)
- Google Dialogflow CX
- Steuerungs-Hub

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Hintergrund

Ein [Dialogflow CX-Agent](#) ist ein virtueller Agent, der gleichzeitig mit Endbenutzern kommuniziert. Es ist ein Modul für natürliches Sprachverständnis, das die Nuancen der menschlichen Sprache versteht. Dialogflow übersetzt Endbenutzertext oder Audio während eines Gesprächs in strukturierte Daten, die Ihre Anwendungen und Services verstehen können. Sie entwerfen und erstellen einen DialogFlow-Agenten, der die für Ihr System erforderlichen Gesprächstypen behandelt.

Ein Dialogflow Agent ähnelt einem menschlichen Callcenter-Agent. Sie schulen beide für den Umgang mit erwarteten Gesprächsszenarien, und Ihre Schulungen müssen nicht zu explizit sein.

Dialogflow CX bietet eine neue Möglichkeit, Agenten zu entwerfen, die von einem Zustandsmaschinenansatz (statische Gespräche) zu einem "agentenorientierten" Ansatz wechseln. Dadurch erhalten Sie eine klare und eindeutige Kontrolle über eine Konversation, ein besseres Anwendererlebnis und einen besseren Entwicklungsworkflow, wenn Sie eine konversative KI-Erfahrung für Ihre Umgebung aufbauen.

Hinweis: Der DialogFlow CX-Agent wird nur für OEM (von Cisco fakturiert) unterstützt.

Konfigurieren

Erstellen von Google Project und Dialogflow CX Agent

Es muss ein Google-Projekt erstellt und mit Cisco bereitgestellt werden. Außerdem muss ein Virtual Agent (Dialogflow CX) erstellt werden, bevor die Integration mit CCE gestartet werden kann. Wenn ein Projekt für Cisco bereitgestellt wird, gelten Sie als OEM-Kunde (von Cisco fakturiert). Wenn Sie Informationen zum Erstellen und Bereitstellen des Projekts und zum Erstellen des Dialogflow CX-Agenten benötigen, besuchen Sie: [Google Project erstellen und Dialogflow CX-Agent](#)

Virtual Agent-Profil erstellen

Wenn Sie den Dialogflow Virtual Agent erstellen, wählen Sie den Google Data Center-Standort aus. Die Schritte zum Erstellen des Konversationsprofils hängen vom Dialogflow CX-Standort ab.

Standort - USA/Global

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

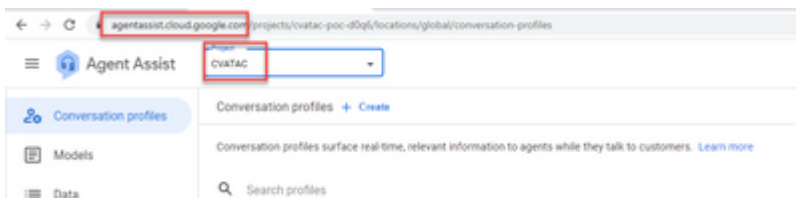
Display name *
Dialogflow CX Agent Test

! Once an agent is created, its [location](#) cannot change.

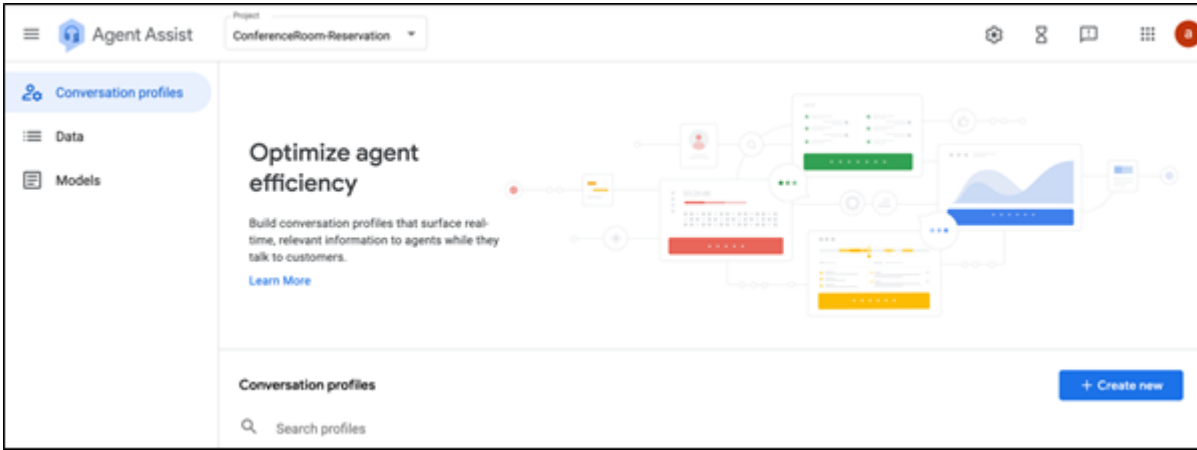
Location *

- 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)

Schritt 1: Melden Sie sich bei [Google Agent Assist an](#), und wählen Sie das Projekt aus, das beim Erstellen des Dialogflow CX-Agenten verwendet wurde.



Schritt 2: Wählen Sie die **Konversationsprofile** aus, und klicken Sie auf **Neue erstellen**, wie im Bild dargestellt.



Schritt 3: Stellen Sie sicher, dass die Agent Assist-URL denselben Speicherort verwendet wie der Agent, für den Sie das Konversationsprofil erstellen möchten. In diesem Beispiel sehen Sie, dass sich die URL am globalen Speicherort befindet.

agentassist.cloud.google.com/projects/testprojectcicolab/location/global/conversation-profiles/create

Der zuvor erstellte Agent war am **globalen** Speicherort, sodass Sie den Speicherort in der URL nicht ändern müssen.

Schritt 4: Fügen Sie den Namen und die Sprache hinzu.

← New conversation profile

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

Display name
CPDialogflowCXagent

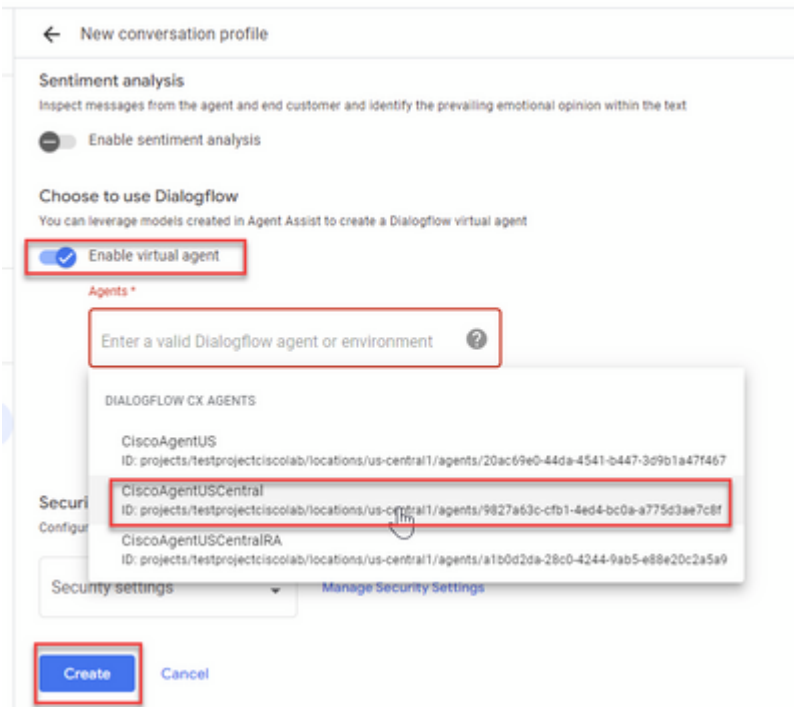
Language
Specify a language for your conversation profile

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

Schritt 5: Blättern Sie nach unten, und wählen Sie Virtuellen Agenten aktivieren aus, und wählen Sie dann den Dialogflow CX-Agenten aus.



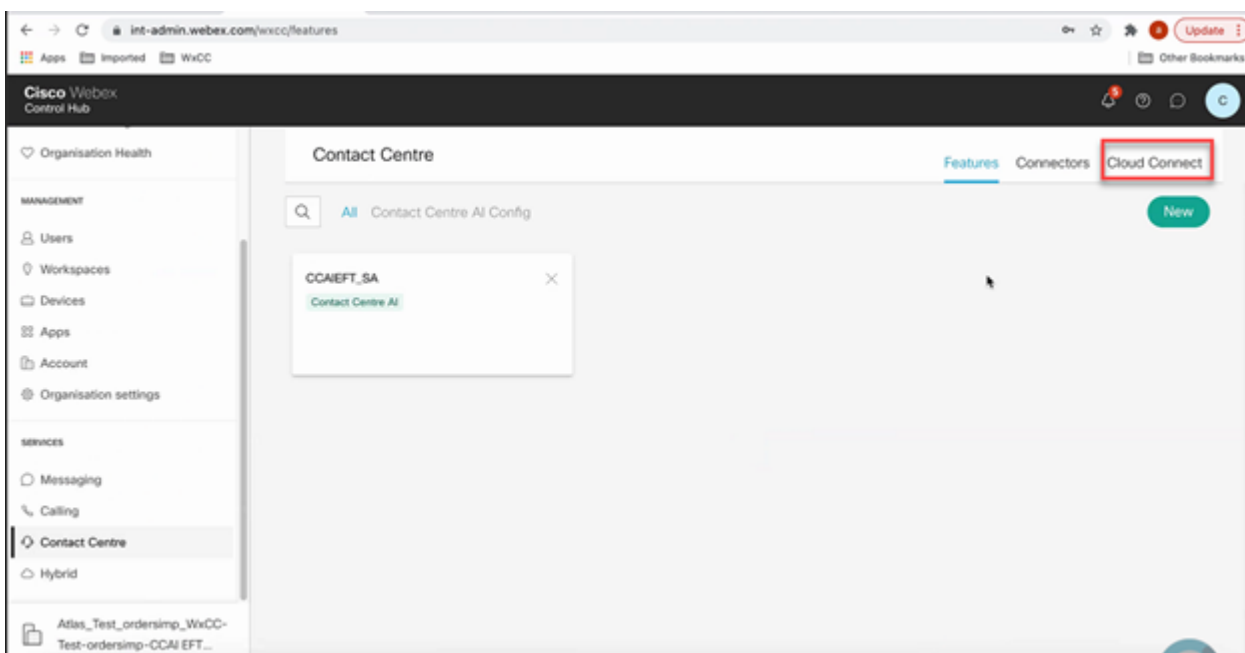
Nun wird das Konversationsprofil für den Agenten erstellt.

WebEx Control Hub-Konfiguration

Erstellen Sie eine CCAI-Konfiguration im Cisco WebEx Control Hub am [Control Hub](#). Bei einer CCAI-Konfiguration werden CCAI Connectors zum Aufrufen der CCAI-Services verwendet. Weitere Informationen finden Sie im Artikel *Configure Contact Center AI* im [WebEx Help Center](#).

Schritt 1: Stellen Sie sicher, dass der Cloud Connect-Publisher und -Subscriber installiert sind. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt *Cloud Connect installieren* in [Cisco Unified Contact Center Enterprise. Installations- und Upgrade-Handbuch](#).

Schritt 2: Melden Sie sich beim WebEx Control Hub an. Navigieren Sie zu Contact Center, und klicken Sie auf **Cloud Connect**.



Schritt 3: Geben Sie im Fenster Cloud Connect (Cloud-Verbindung) den Namen und den Fully Qualified Domain Name (FQDN) der primären Cloud-Verbindung ein.

Add Cloud Connect Cluster

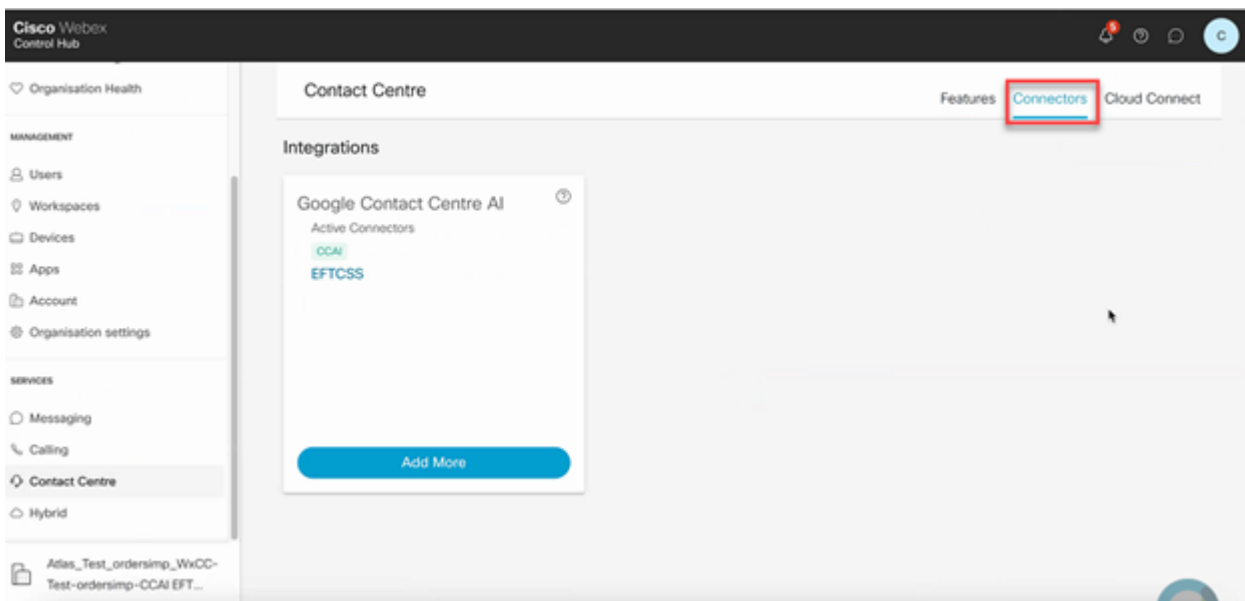
Display Name
Enter Name
Display Name of the on-premises Cloud
Connect cluster which is being
Registered to the cloud

FQDN
Fully Qualified Domain Name
Enter the FQDN of primary Cloud
Connect node from the deployment
being Registered

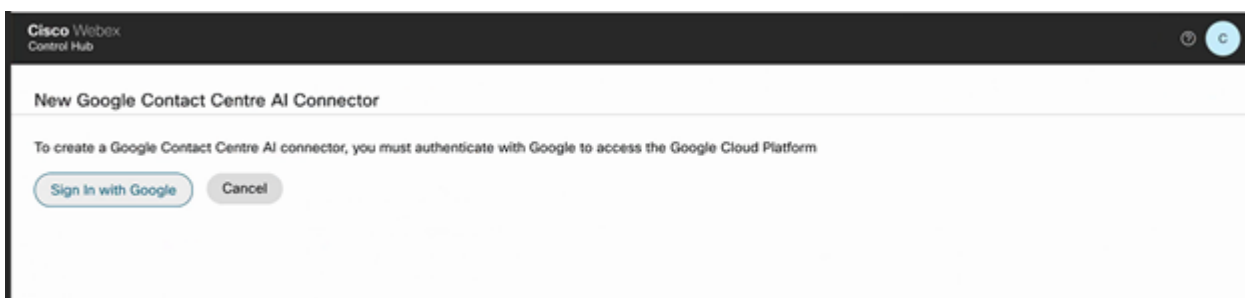
Cancel Register

Schritt 4: Geben Sie im Fenster Cloud Connect (Cloud-Verbindung) den Namen und den FQDN der primären Cloud-Verbindung ein, und klicken Sie auf **Register**.

Schritt 5: Hinzufügen eines Connectors. Wählen Sie im Contact Center-Fenster die Registerkarte **Connectors** aus.



Schritt 6: Wenn bereits ein Connector hinzugefügt wurde und Sie einen weiteren hinzufügen müssen, klicken Sie auf **Add More (Mehr hinzufügen)**. Melden Sie sich bei Google an, und stellen Sie die gewünschten Informationen bereit.



Cisco Webex Control Hub

New Google Contact Centre AI Connector

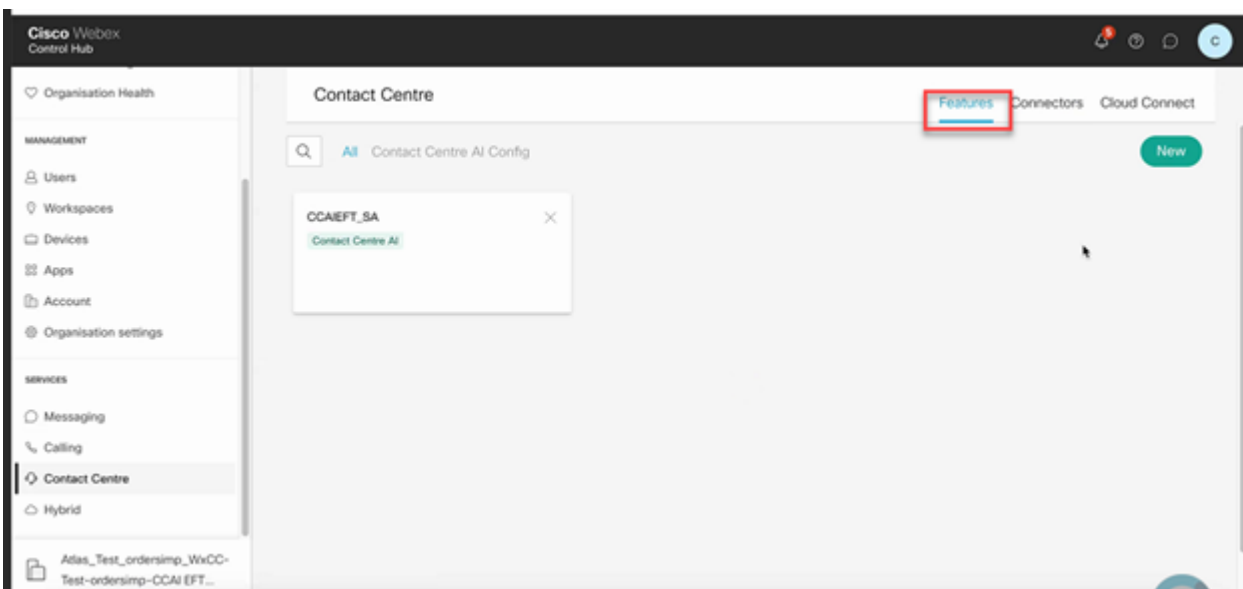
Name

CCAI Project Name

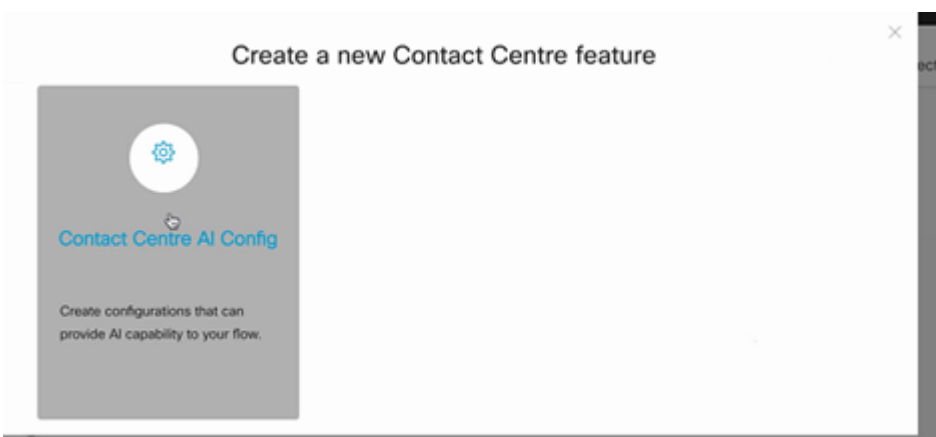
Cisco-Provided Project Name

Google Cloud Service Account

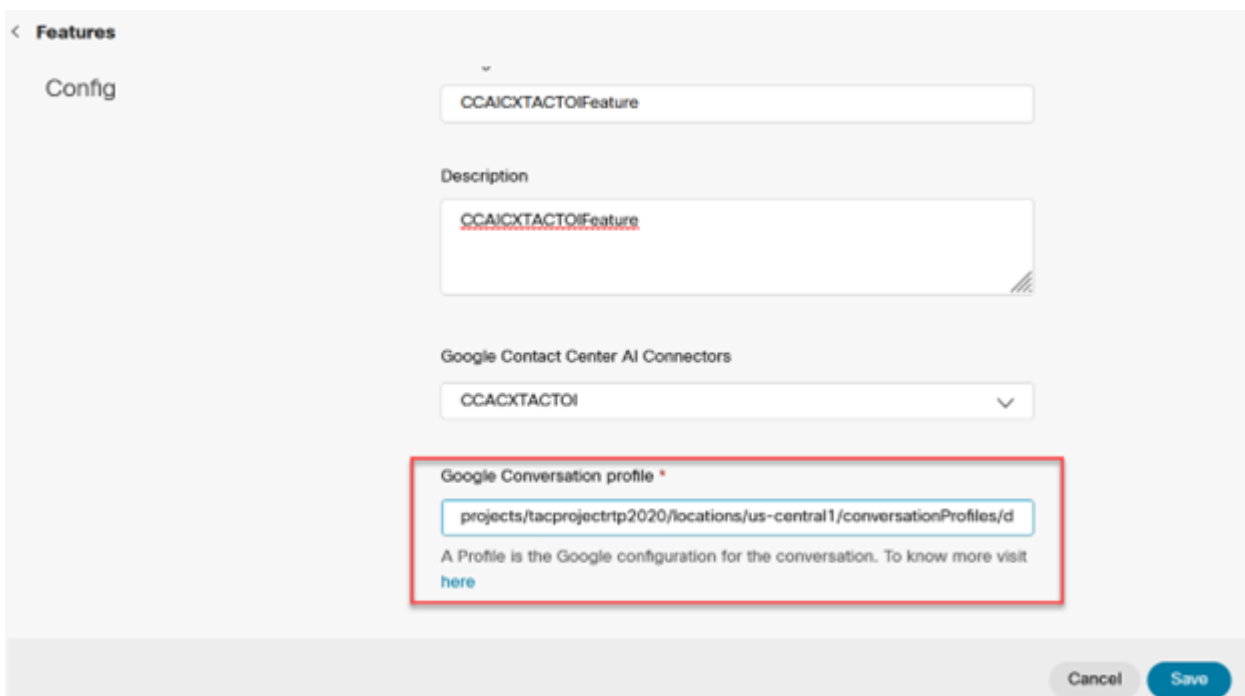
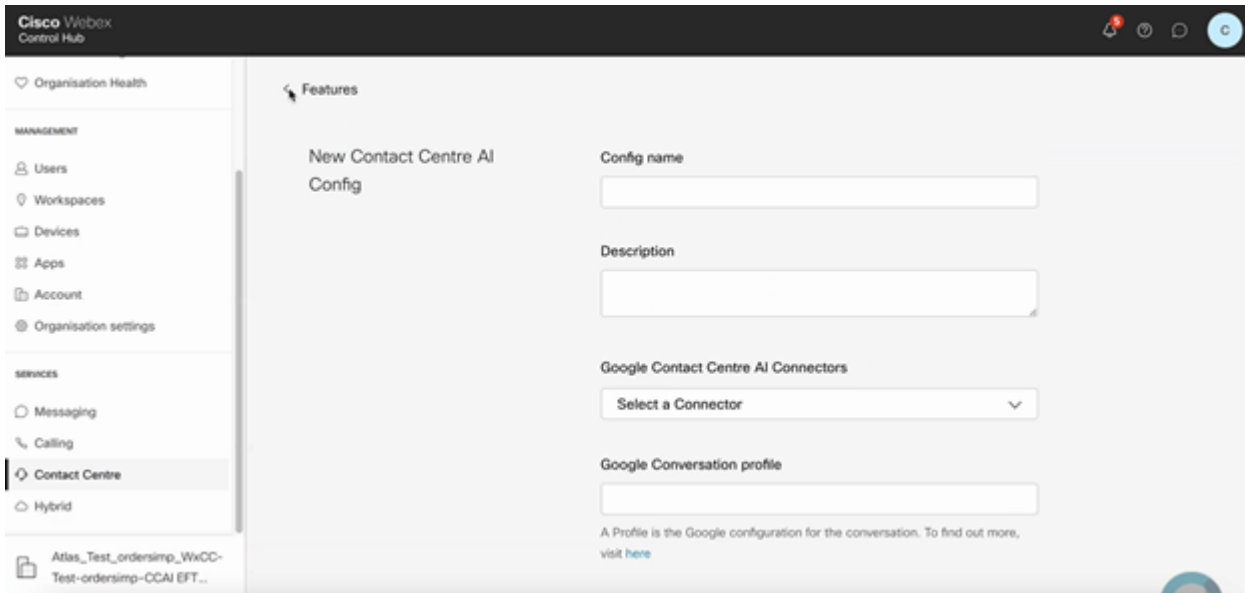
Schritt 7. Fügen Sie nun die Funktionen hinzu. Klicken Sie auf der Seite **Contact Center** auf **Features** und dann auf **New**.



Schritt 8: Sie befinden sich jetzt auf der Seite Neue Contact Center-Funktion erstellen. Klicken Sie auf **Contact Center AI Config**.



Schritt 9. Geben Sie die Funktionen Informationen, wählen Sie den Connector bereits hinzugefügt und das Google-Profil erstellt.



In diesem Beispiel ist dies die Konfigurations-ID, die in der Call Studio-Anwendung verwendet wird, wenn dies nicht der standardmäßige virtuelle Agent ist:

AX6y7LMImIe_zBsXzeJM

< **Features**

Edit Contact Center AI Config

ID
 AX6y7LMlml_ezBsXzeJM

Config Name *

Description

Google Contact Center AI Connectors

Google Conversation profile *

A Profile is the Google configuration for the conversation. To know more visit

CCE-Konfiguration

Schritt 1: Öffnen Sie auf UCCE AW das Cisco Web Administration Tool, und navigieren Sie zu Inventory. Klicken Sie auf **Neu**.

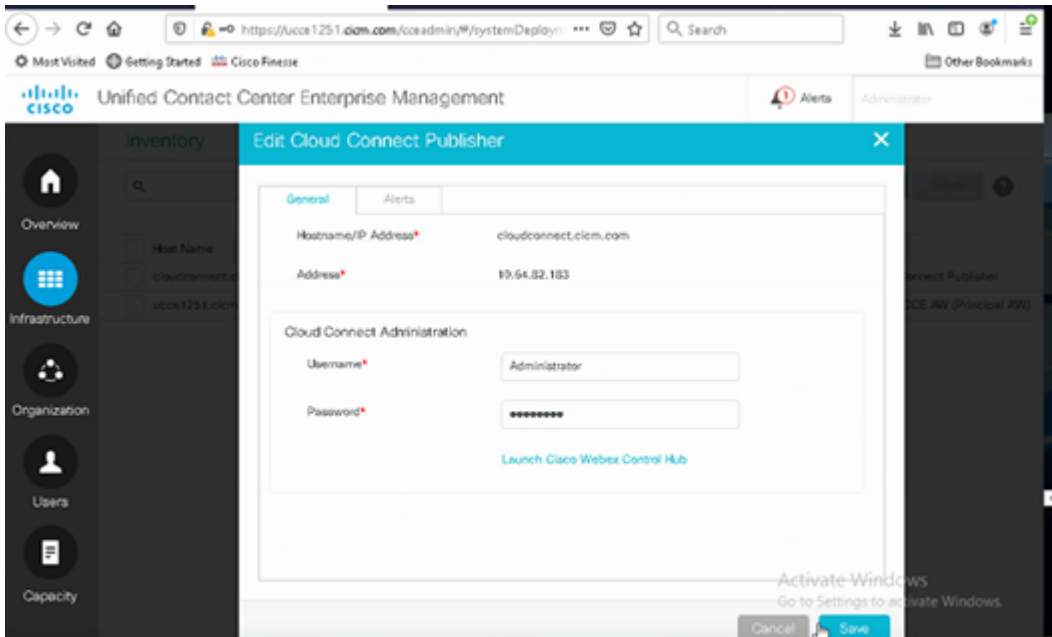
Unified Contact Center Enterprise Management

Inventory

Host Name Hostname/IP Address Type

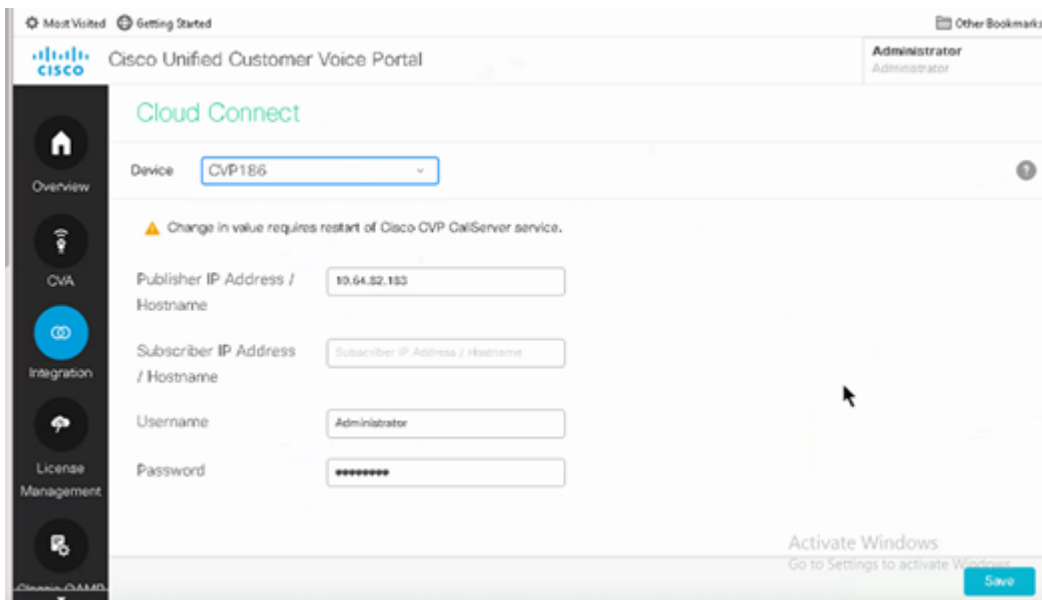
<input type="checkbox"/> cloudconnect.ciom.com	10.64.32.183	Cloud Connect Publisher
<input type="checkbox"/> uccet1251.ciom.com	10.64.32.111	Unified CCE AW (Principal AW)

Schritt 2: Fügen Sie Cloud Connect hinzu, und geben Sie den FQDN und die Anmeldeinformationen an.



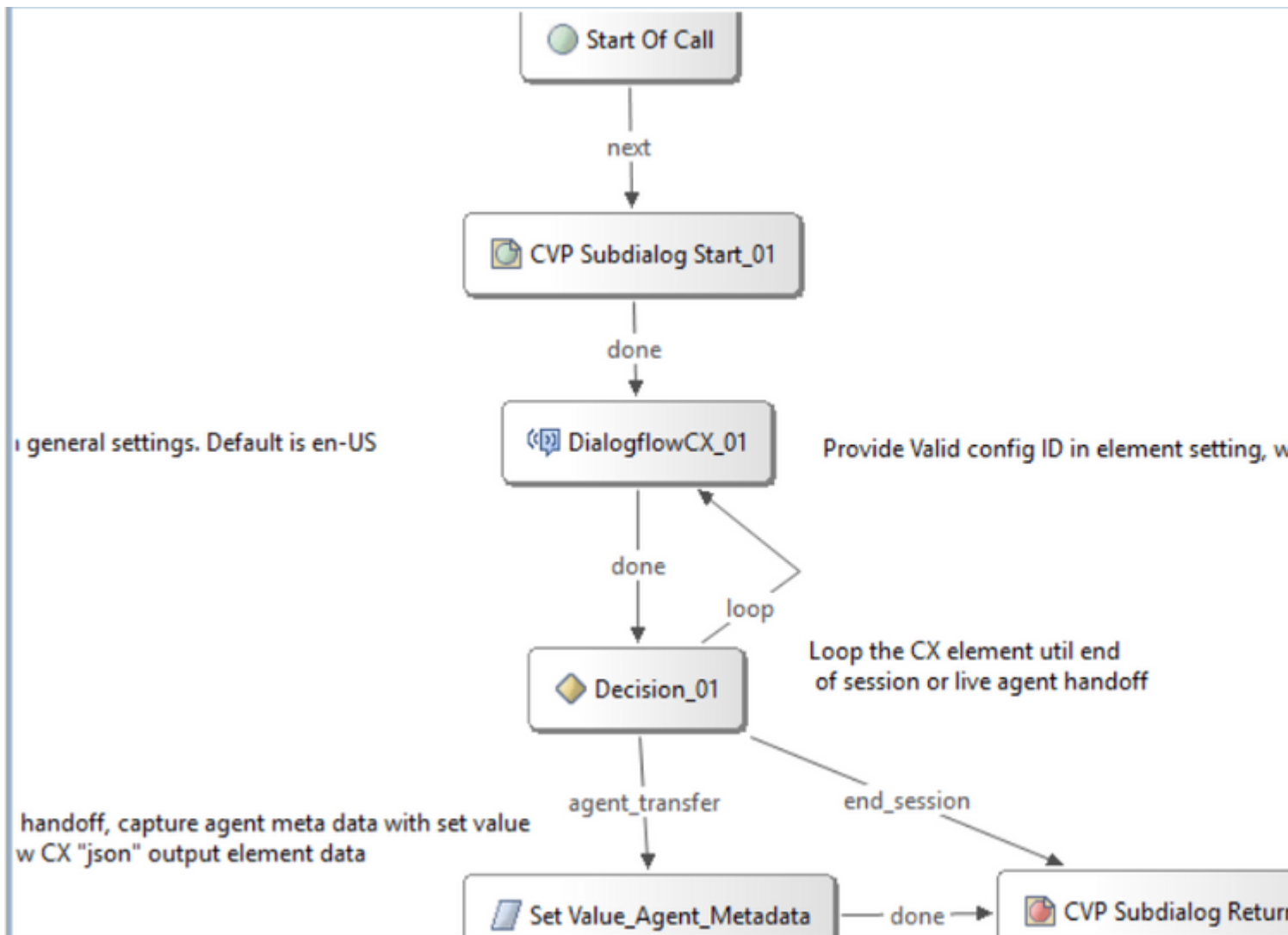
Hinweis: Weitere Informationen zum Austausch von Paket-CCE-Zertifikaten finden Sie in den folgenden Dokumenten: [Selbstsignierte Zertifikate in einer PCCE-Lösung](#) und [Verwalten des Zertifikats für PCCE-Komponenten für SPOG](#). Weitere Informationen zu Unified CCE finden Sie unter [Self-Signed Certificate Exchanges on UCCE](#).

Schritt 3: Konfigurieren Sie Cloud Connect für UCCE in der CVP Operations Console (OAMP). Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt *Konfigurieren von CVP-Geräten für Cloud Connect* im [Administrationshandbuch für Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

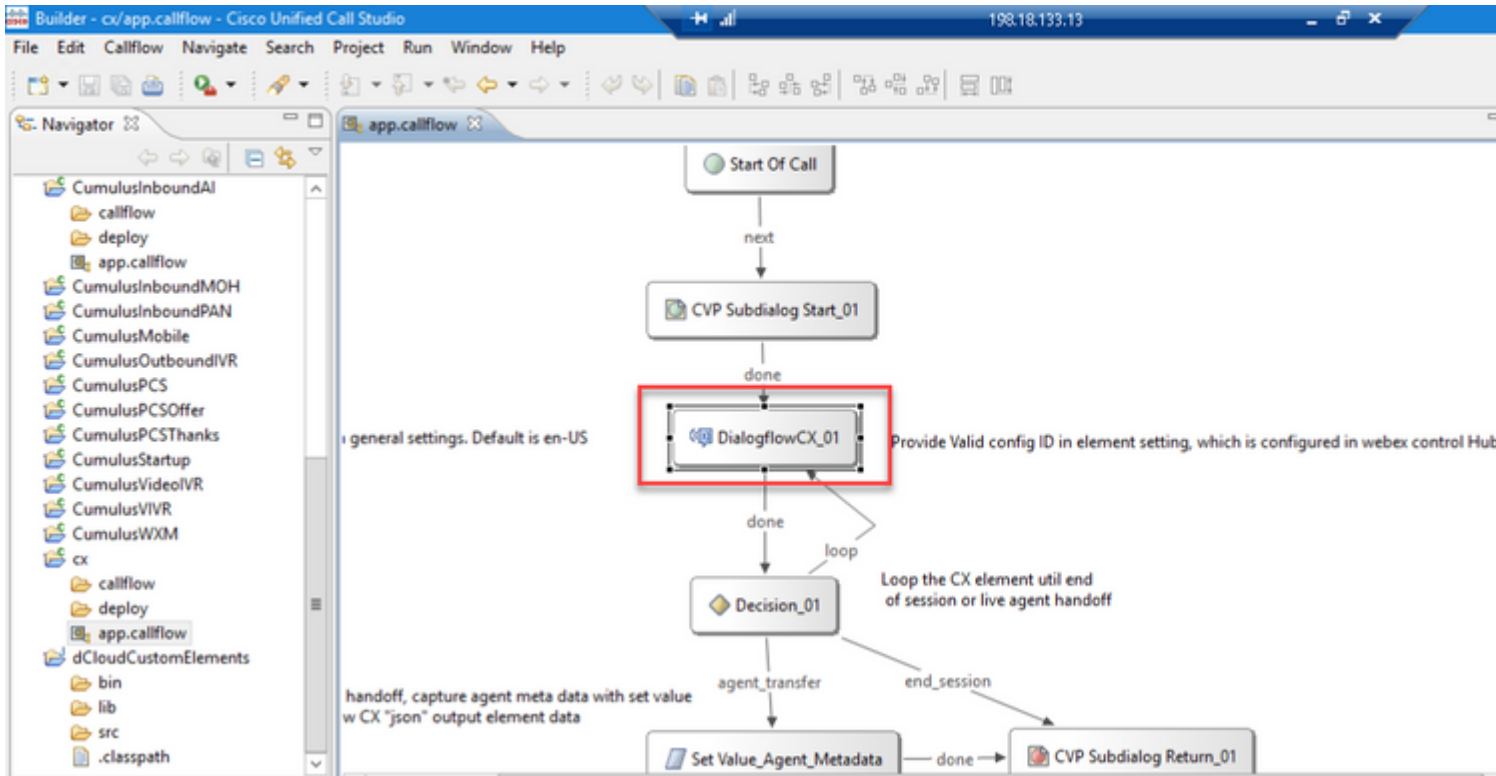


Schritt 4: Importieren Sie das Cloud Connect-Zertifikat auf den CVP-Server. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt *Import Cloud Connect Certificate to Unified CVP Keystore* in the [Configuration. Leitfaden für Cisco Unified Customer Voice Portal](#)

Schritt 5: Öffnen Sie die CVP Call Studio-Anwendung, und erstellen Sie eine CVP-Anwendung mit dem CX-Element, wie im Bild dargestellt.



Schritt 6: Klicken Sie auf das CX-Element, und fügen Sie die von den Control Hub-Funktionen stammende Konfigurations-ID hinzu.



Dialogflow CX Agent - Willkommensereignis

Erstellen Sie ein Willkommensereignis, das dem Anrufer bei der Einleitung eines Anrufs wiedergegeben wird.

Schritt 1: Öffnen Sie <https://dialogflow.cloud.google.com/cx/projects>.

Schritt 2: Wählen Sie das Projekt und den Agenten aus, für die das Willkommensereignis konfiguriert werden soll.

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)

Schritt 3: Klicken Sie im Google Dialogflow CX Agent-Bildschirm auf **Standard-Startdatenfluss** im linken Bereich.

Dialogflow CX

Project: TACProjectRTP2020 Agent: Healthcare Language: en

Build Manage

Default Start Flow Enable minimap

Flows

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

Pages

- Start
- End Flow
- End Session
- Default Landing

Schritt 4: Klicken Sie auf **Start > Ereignis-Handler**.

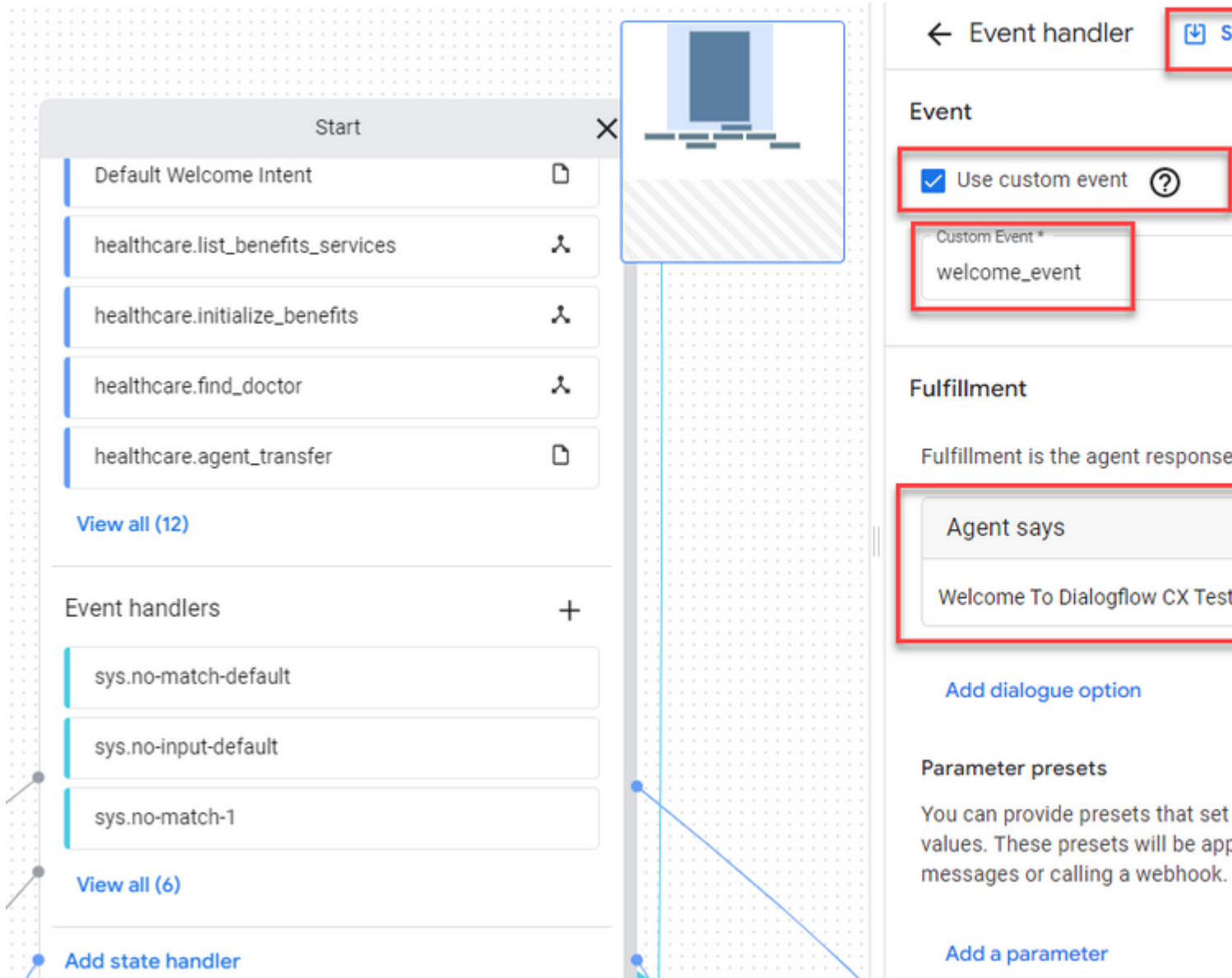
Schritt 5: Klicken Sie im rechten Bereich auf **Ereignishandler hinzufügen**.

The screenshot displays the Dialogflow CX interface for a project named 'TACProjectRTP2020' with the agent 'Healthcare'. The interface is divided into three main sections: a left sidebar, a central canvas, and a right-hand panel. The sidebar is split into 'FLOWS' and 'PAGES' sections. Under 'FLOWS', 'Default Start Flow' is selected. Under 'PAGES', 'Start' is highlighted with a red box. The central canvas is a dotted grid titled 'Default Start Flow'. The right-hand panel contains a list of event handlers, with 'Event handlers' highlighted by a red box. Below this, several handlers are listed, including 'sys.no-match-default', 'sys.no-input-default', and 'sys.no-match-1'. A blue dot at the bottom of the panel is labeled 'Add state handler'.

Schritt 6: Überprüfen Sie Benutzerdefiniertes Ereignis verwenden Box.

Schritt 7: Im Benutzerdefiniertes Ereignis Feld, Typ **Willkommensveranstaltung**.

Schritt 8: Im Agent sagt ein, geben Sie die zu spielende Willkommensnachricht ein.



Schritt 9 Änderungen speichern

Überprüfung

Für diese Konfiguration ist derzeit kein Überprüfungsverfahren verfügbar.

Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine spezifischen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.

Zugehörige Informationen

- [Cisco Contact Center Dialogflow CX - Funktionsleitfaden 12.6\(1\)](#)
- [Was ist Dialogflow CX?](#)
- [Vorstellen von Seiten und Übergängen in Dialogflow CX - YouTube](#)
- [Erstellen eines Single-Flow-Gesprächsagenten - YouTube](#)
- [Erstellen eines Multiflow-Agenten mit Dialogflow CX - YouTube](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.