

# CCE Virtual Assistant Voiceの設定およびトラブルシューティング

## 内容

---

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[設定](#)

[Dialogflowプロジェクト](#)

[Dialogflowとは](#)

[Webex Control Hubの設定](#)

[CCEの設定](#)

[CVPの設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[収集するログ](#)

[関連情報](#)

---

## はじめに

このドキュメントでは、Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)と統合されたContact Center Enterprise(CCE)Virtual Assistant Voice(VAV)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、Adithya Udupa、およびRaghu Guvvala

## 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12.6.1
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.6.1
- Customer Voice Portal(CVP)
- Google Dialogflow
- 制御ハブ

### 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12.6.1
- CVP 12.6.1 ES6
- Google Dialogflow ES
- 制御ハブ

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、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。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

Virtual Assistant Voice(VAV)機能により、IVRプラットフォームをクラウドベースの音声サービスと統合できます。

この機能は、IVR内で迅速かつ効率的に問題を解決できる、人と同様のインタラクションをサポートします。

Customer Virtual Assistant(CVA)と呼ばれるVAV機能は、CCE 12.6でシスコが請求するお客様に対して改善されています。VAVを使用します。

---

 注：このリリースでは、Google Natural Language Processing(NLP)のみがサポートされています。

---

## 設定

### Dialogflowプロジェクト

Google Dialogflowエージェントを作成する必要があります。Googleサービスアカウント、Googleプロジェクト、およびDialogflow仮想エージェントが必要です。

Dialogflowとは

Google Dialogflowは、デバイス、アプリケーション、およびサービスに対してブランド固有の自然な言語対話を可能にする対話型のユーザエクスペリエンス(UX)プラットフォームです。つまり、DialogflowはNLP/NLU(Natural Language Understanding)サービスを提供するフレームワークです。シスコは、Cisco Virtual AgentおよびAgent Answers and Transcript用にGoogle Dialogflowと統合しています。

これは御社にとってどのような意味がありますか。つまり、基本的にDialogflowで仮想エージェントを作成し、それをCisco Contact Center Enterpriseと統合できます。

仮想エージェントまたはDialogflowプロジェクトの作成方法については、[CVP CVAの設定](#)を参照してください。

ステップ 1 : Google AIプロフィールを作成します。

1. [Google Agent Assist](#)にログインし、VAVに使用するプロジェクトを選択します。
- 2.カンバセーションプロフィールを選択し、図に示すように新規作成をクリックします。



3.カンバセーションプロフィールの作成中にこれらの詳細を更新し、createボタンをクリックします。

- 表示名 : プロフィールを識別する任意の名前を指定します。
- 言語 : デフォルトの英語をそのまま使用できます。

## ← New conversation profile

### Display name

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

### Language

Specify a language for your conversation profile

スクロールダウンして、Dialogflow ES Agentを選択します。

## Choose to use Dialogflow

You can leverage models created in Agent Assist to create a Dialogflow virtual agent

Enable virtual agent

Agents\*

Enter a valid Dialogflow agent or environment ?

Required field empty

- [作成]をクリックします。Agent Assist URLにカンバセーションプロファイルが表示されます。
- 統合IDをコピーします。Copy to Clipboardボタンをクリックします。これは、後でControl Hubの設定で使用します。



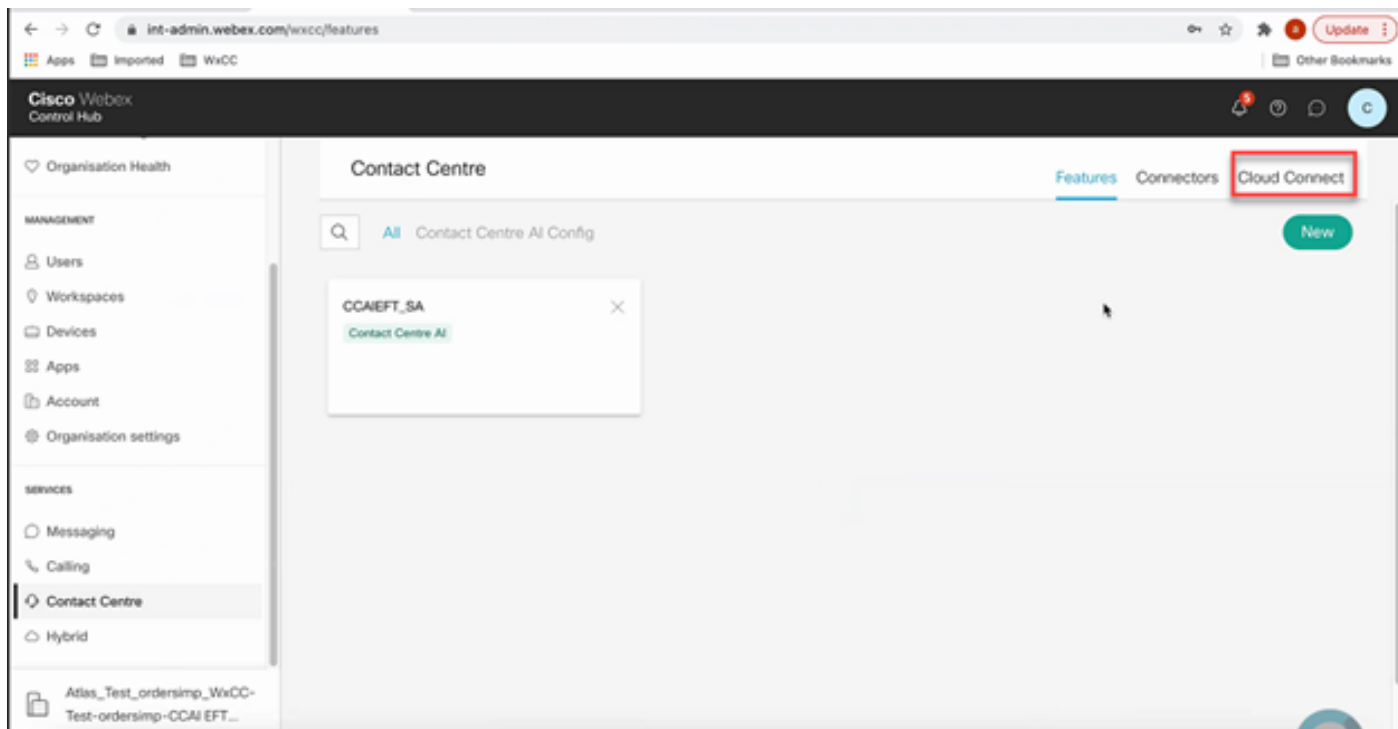
 注：コールトランスクリプトにはDialogflowの設定は必要ありません。

## Webex Control Hubの設定

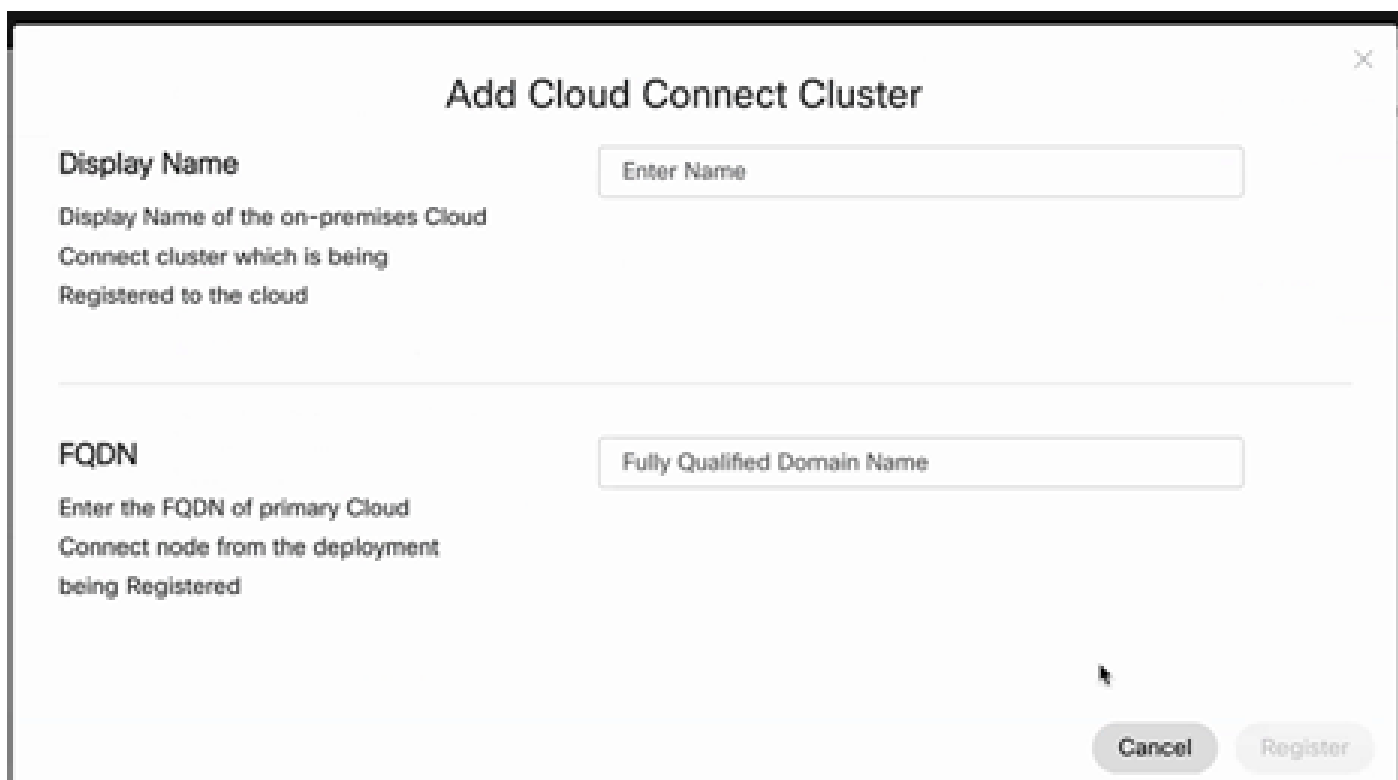
[Control Hub](#)のCisco Webex Control HubでCAI設定を作成します。CAI設定は、CAIコネクタを利用してCAIサービス呼び出します。詳細については、[Webex Help Center](#)の記事「Configure Contact Center AI」を参照してください。

ステップ 1：Cloud Connectパブリッシャとサブスクリバがインストールされていることを確認します。詳細については、『[Cisco Unified Contact Center Enterprise](#)』の「Cloud Connectのインストール」セクションを参照してください [インストールおよびアップグレードガイド](#)』を参照してください。

ステップ 2：Webex Control Hubにログインします。Contact Centerに移動し、Cloud Connectをクリックします。

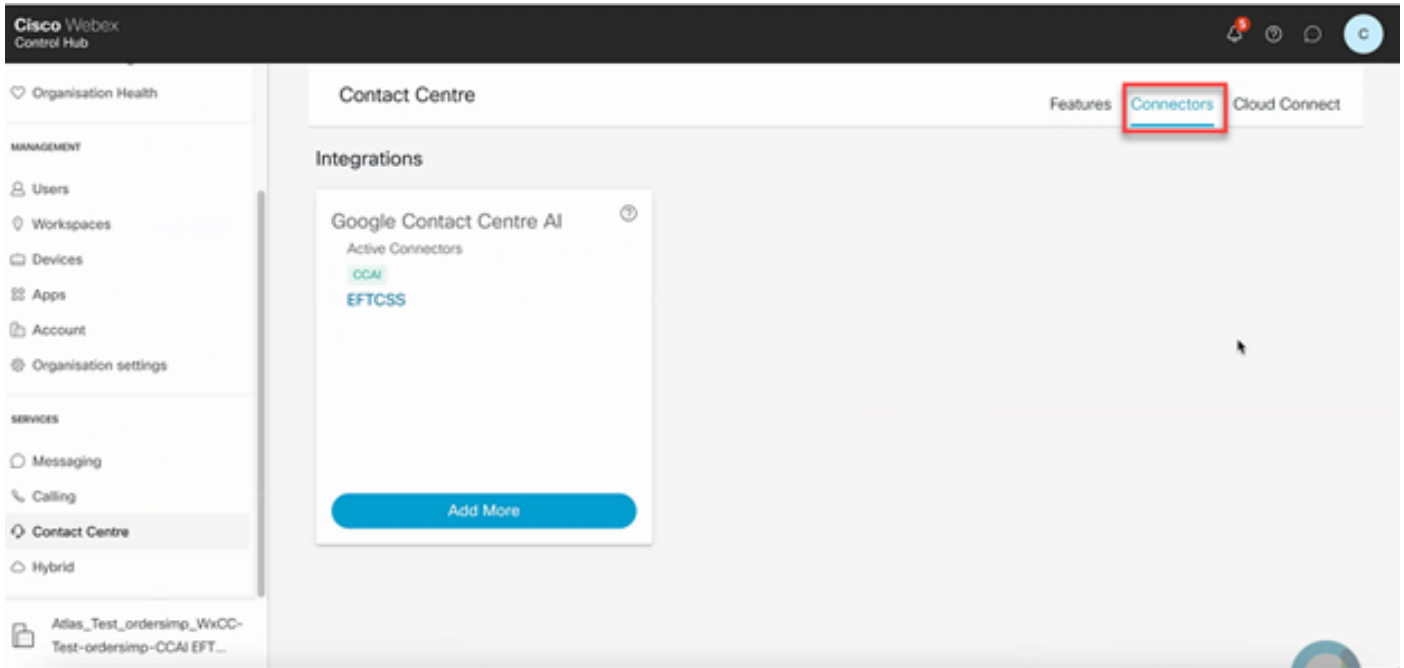


ステップ 3 : Cloud Connectウィンドウで、プライマリクラウド接続の名前と完全修飾ドメイン名 (FQDN)を入力します。

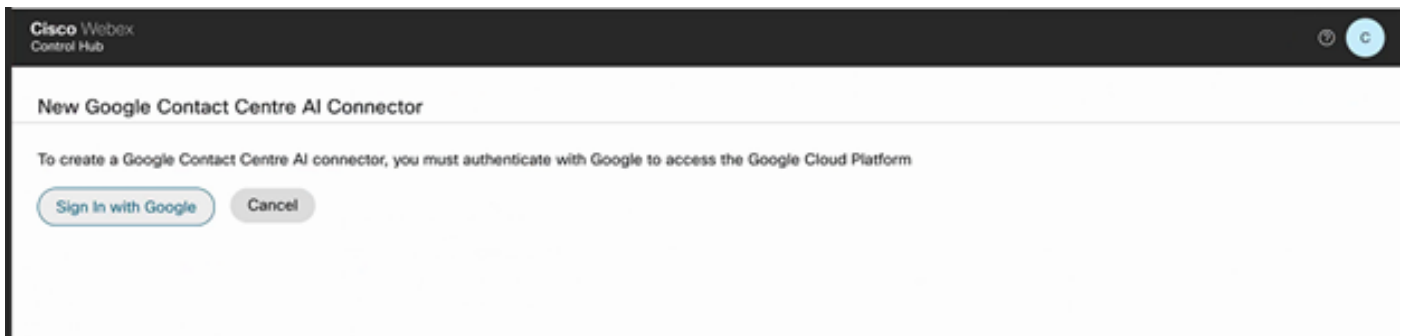


ステップ 4 : Cloud Connectウィンドウで、プライマリクラウド接続の名前とFQDNを入力し、Registerをクリックします。

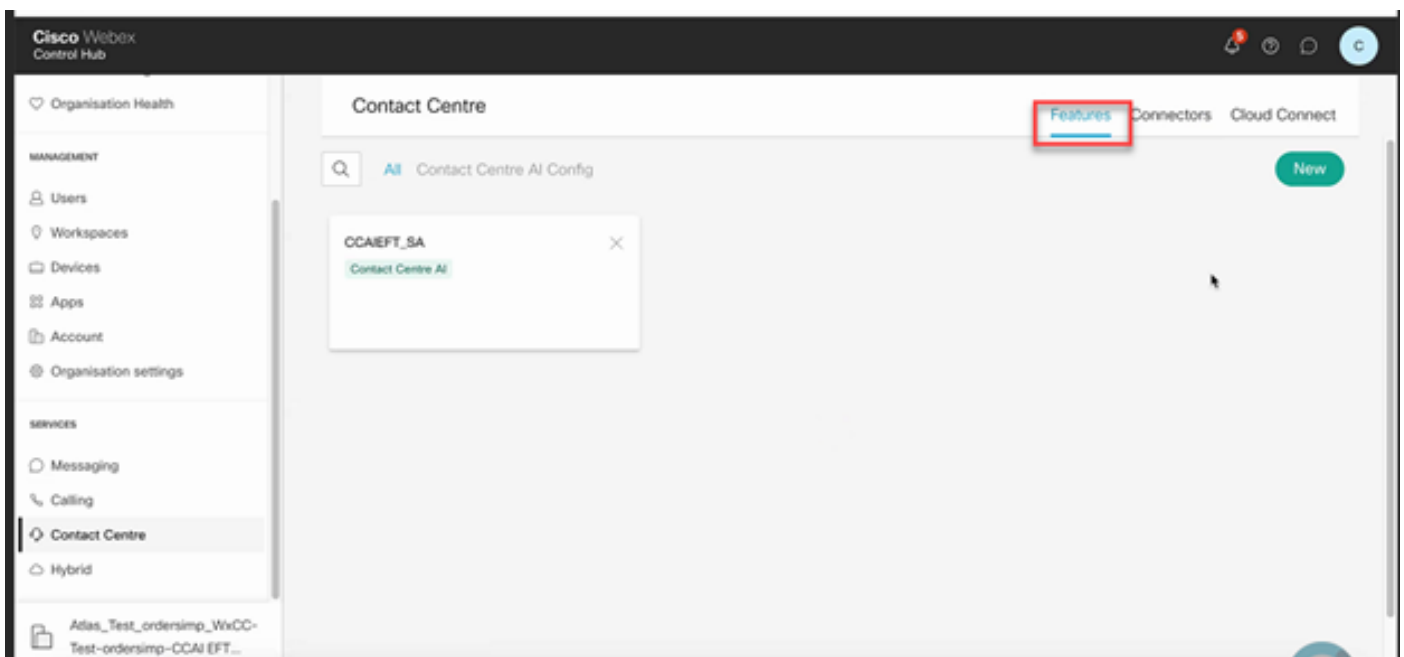
ステップ 5 : コネクタを追加します。Contact CenterウィンドウでConnectorsタブを選択します。



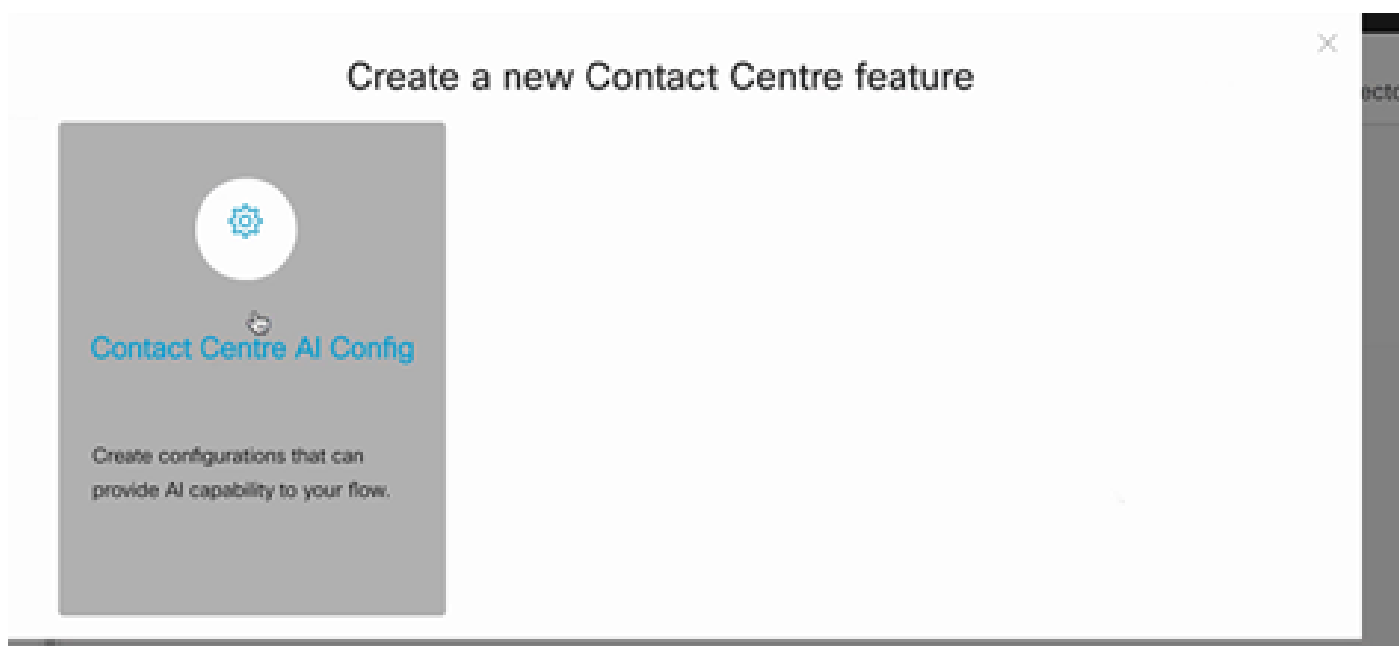
手順 6 : コネクタがすでに追加されていて、さらに1つ追加する必要がある場合は、Add Moreをクリックします。Googleでサインインし、指示に従います。



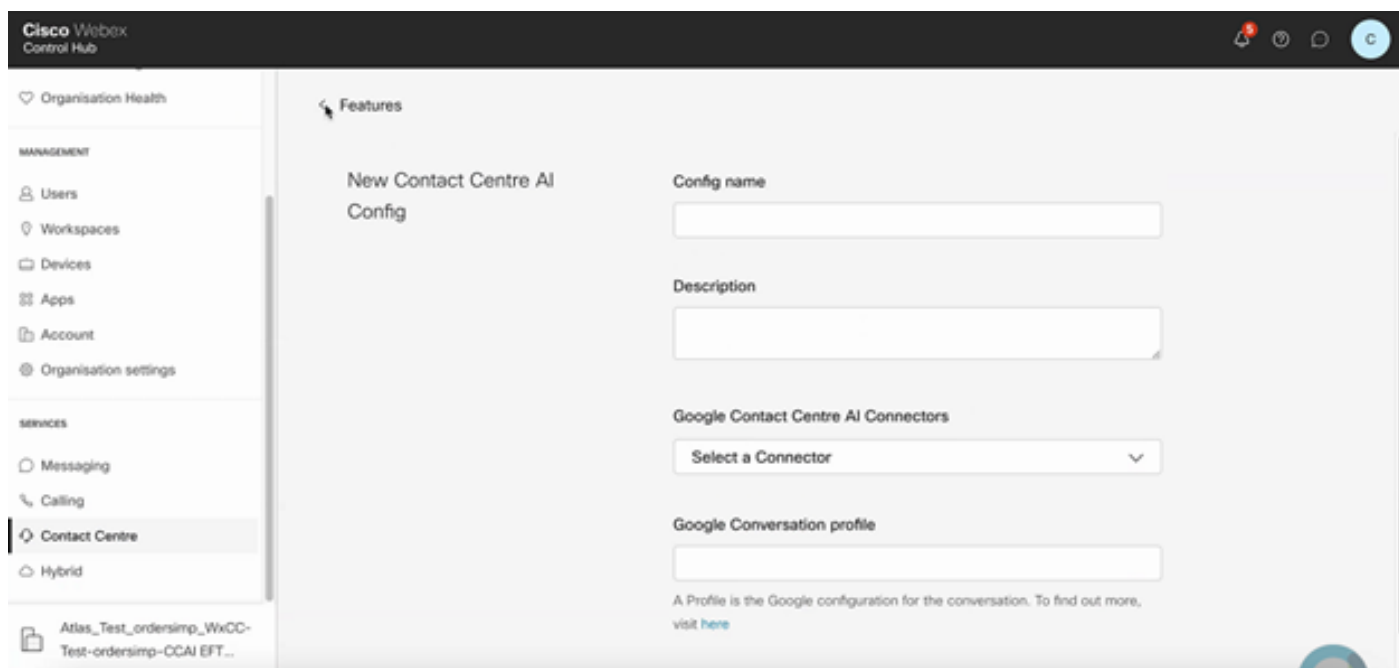
手順 7 : 次に、機能を追加します。Contact CenterページでFeaturesをクリックし、次にNewをクリックします。



ステップ 8 : これで、新しいコンタクトセンター機能の作成ページが表示されます。 Contact Center AI Configをクリックします。

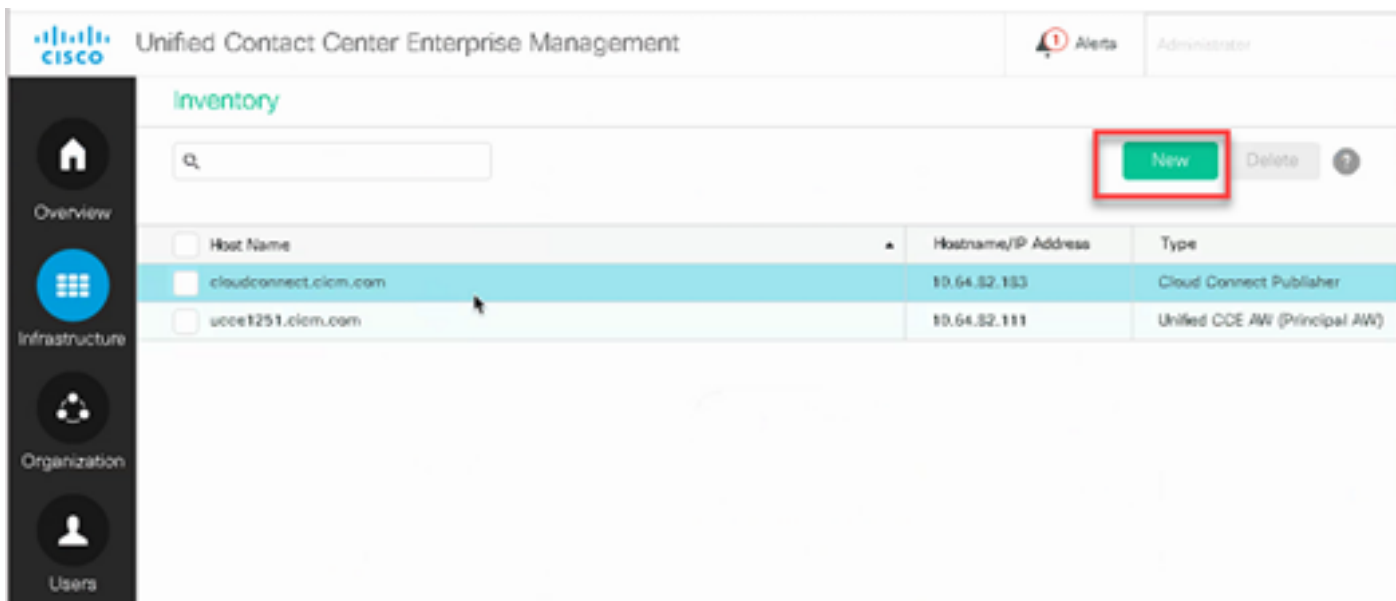


ステップ 9 : 機能情報を提供し、すでに追加されたコネクタを選択し、Googleカンバセーションプロフィールを作成します。

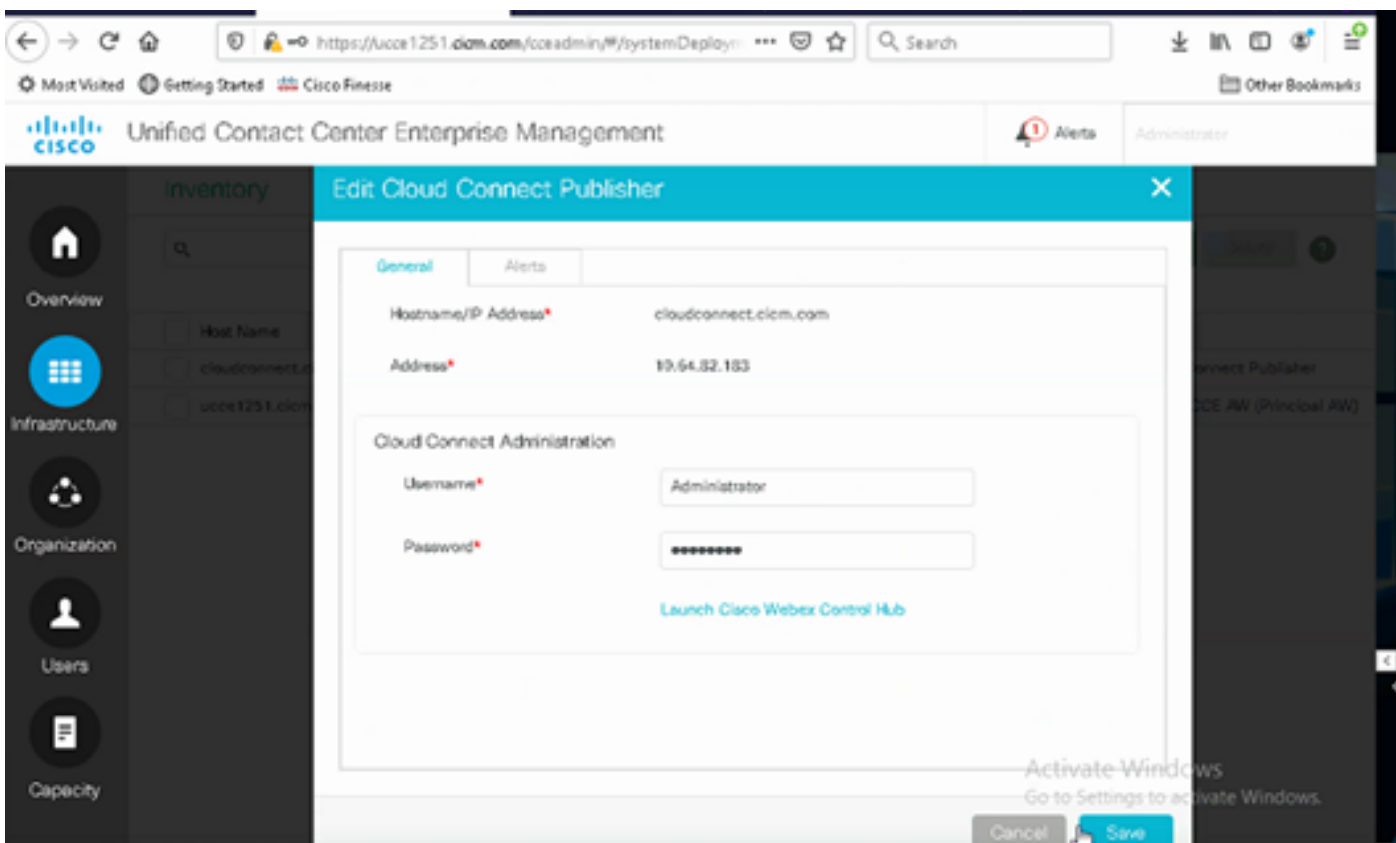


## CCEの設定

ステップ 1 : UCCE AWで、Cisco Web Administrationツールを開き、Inventoryに移動します。[New] をクリックします。




ステップ 2 : Cloud Connectを追加し、FQDNとクレデンシャルを入力します。

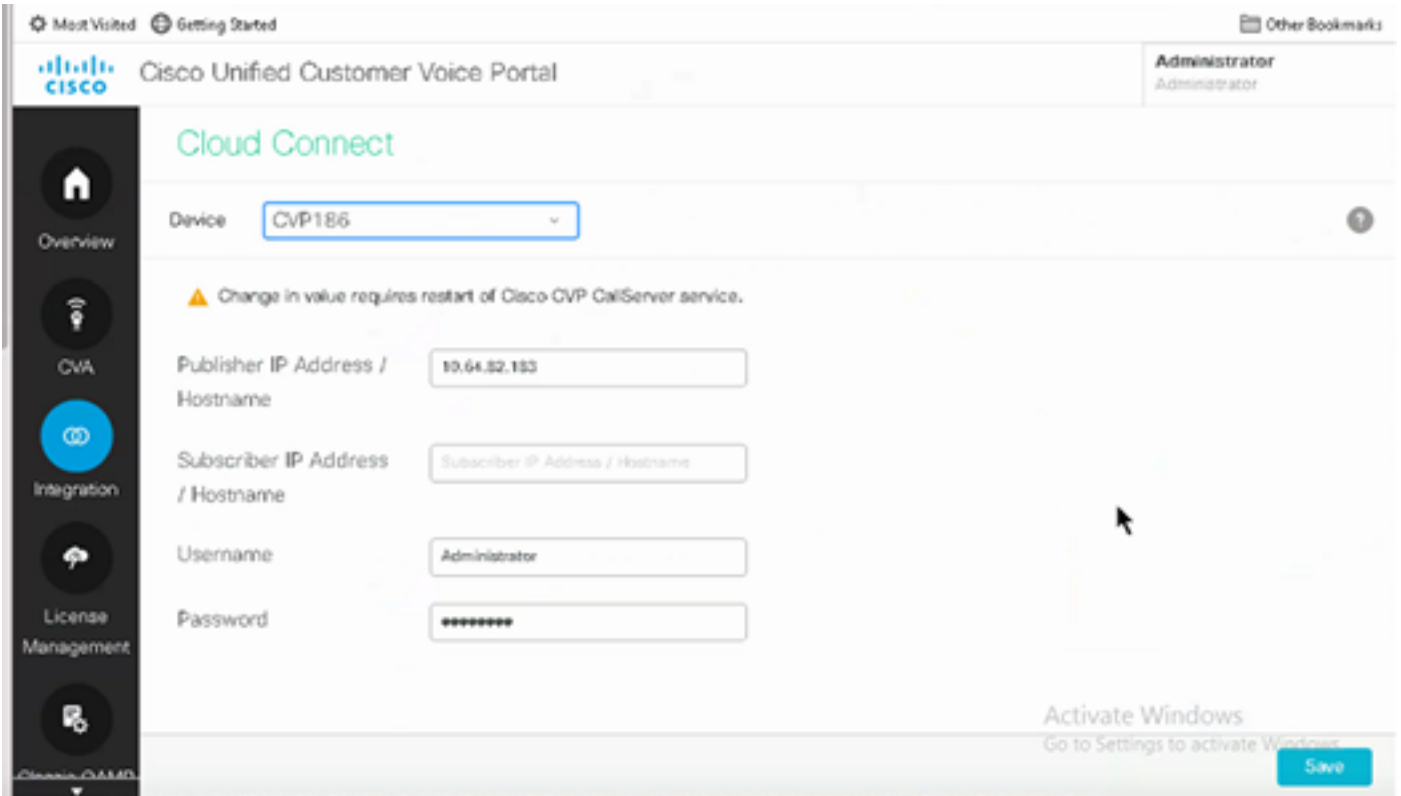


注: PCCE証明書の交換については、『[PCCEソリューションでの自己署名証明書](#)』および『[SPOGのPCCEコンポーネント証明書の管理](#)』を参照してください。UCCEについては、『[UCCEで交換される自己署名証明書](#)』を参照してください。

ステップ 3 : CVP Operations Console(OAMP)でCloud Connectを設定します。詳細については、『Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal』の「Configure CVP Devices for Cloud Connect」を参照してください。



 注：これはUCCE専用です。この手順はPCCEには必要ありません。



Most Visited Getting Started Other Bookmarks

Cisco Unified Customer Voice Portal Administrator Administrator

### Cloud Connect

Device

**▲ Change in value requires restart of Cisco-CVP CallServer service.**

Publisher IP Address / Hostname

Subscriber IP Address / Hostname

Username

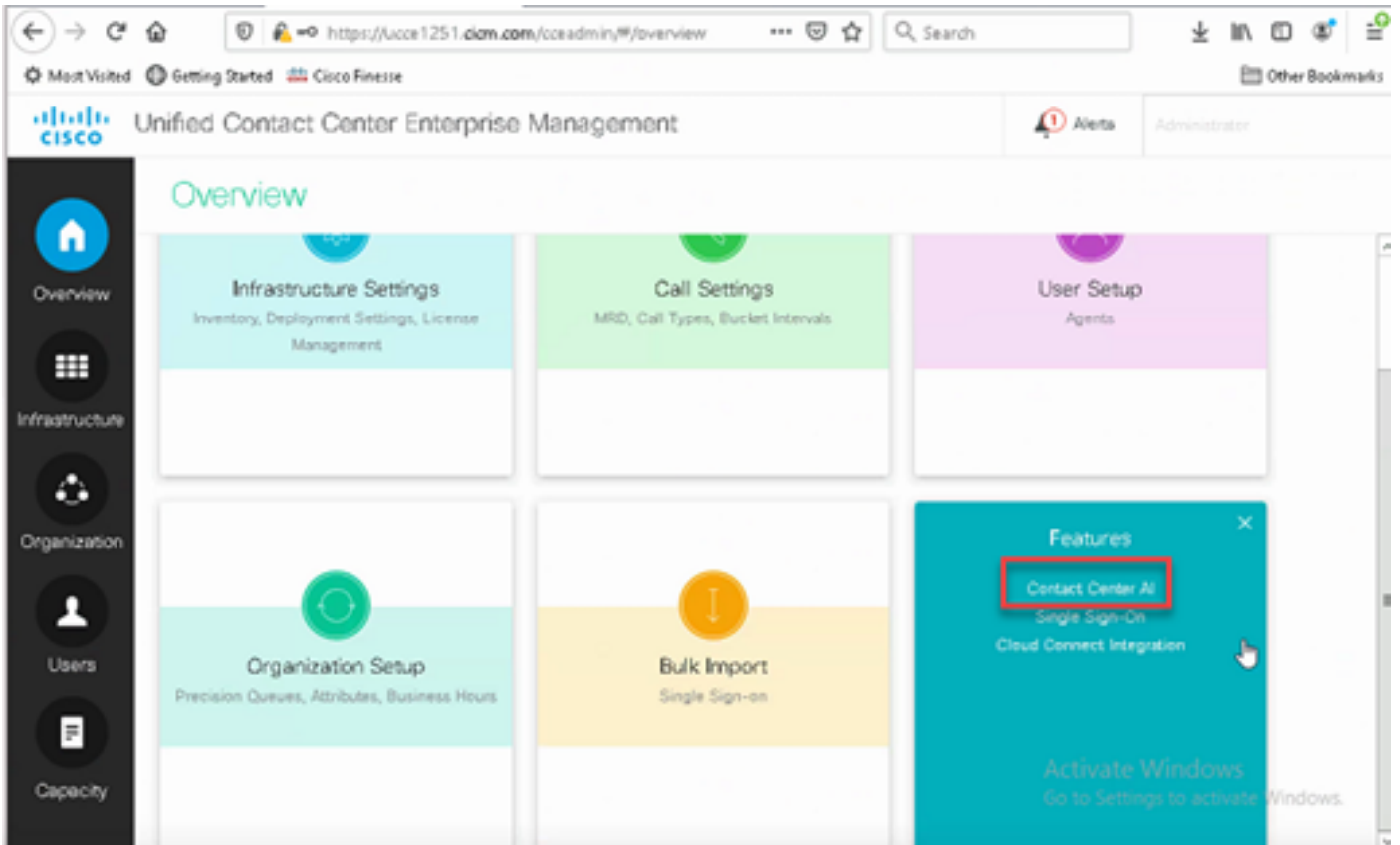
Password

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows  
[Save](#)

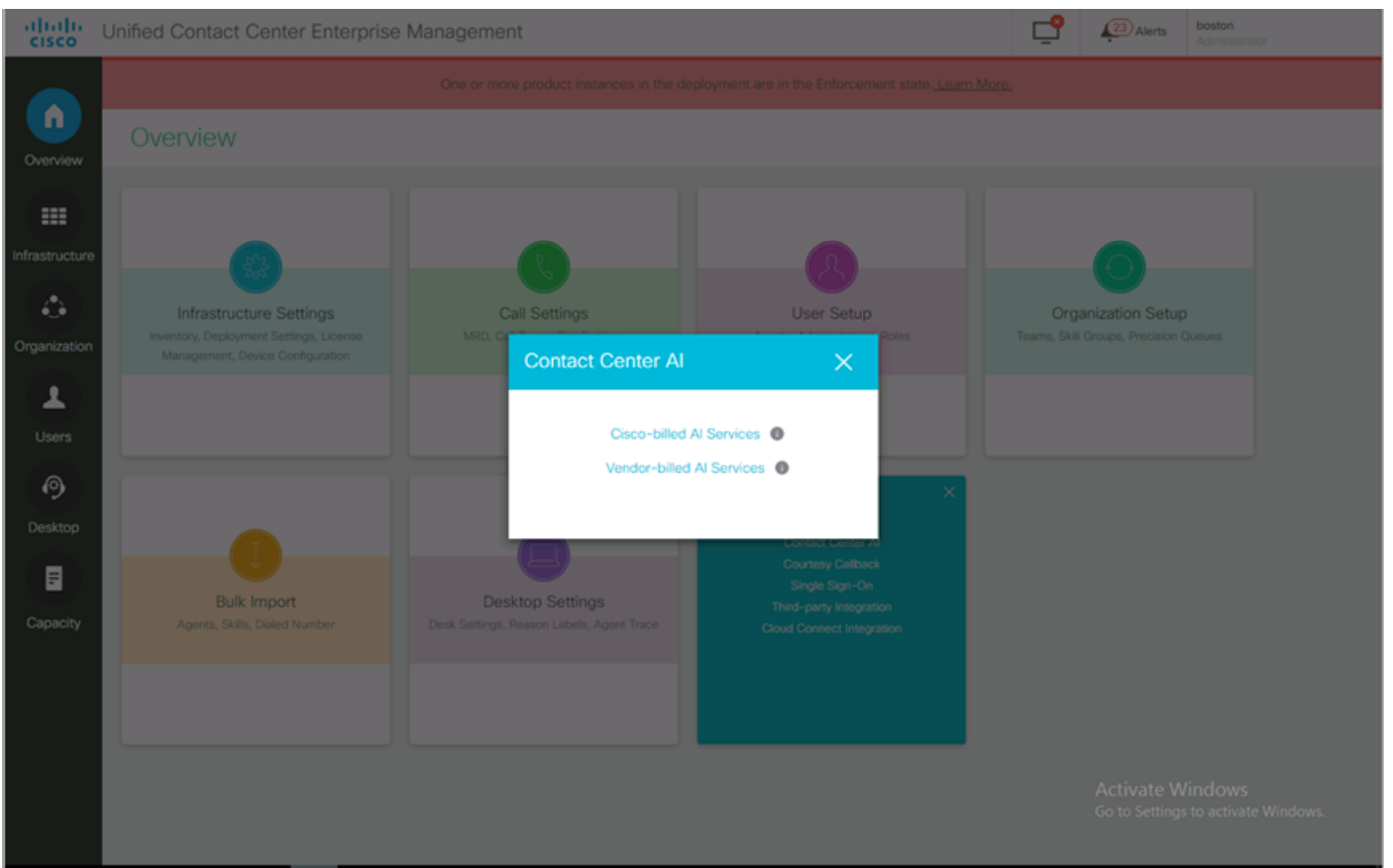
ステップ 4：Cloud Connect 証明書 を CVP サーバ にインポート します。詳細 については、「設定」の「Unified CVP キーストア へのクラウド 接続 証明書 のインポート」セクション を参照 してください。Cisco Unified Customer Voice Portal のガイド。

ステップ 5：Unified CCE 管理 コンソール で次の操作 を実行 して、すべてのコールタイプ のCAI 設定 を関連 付け ます。

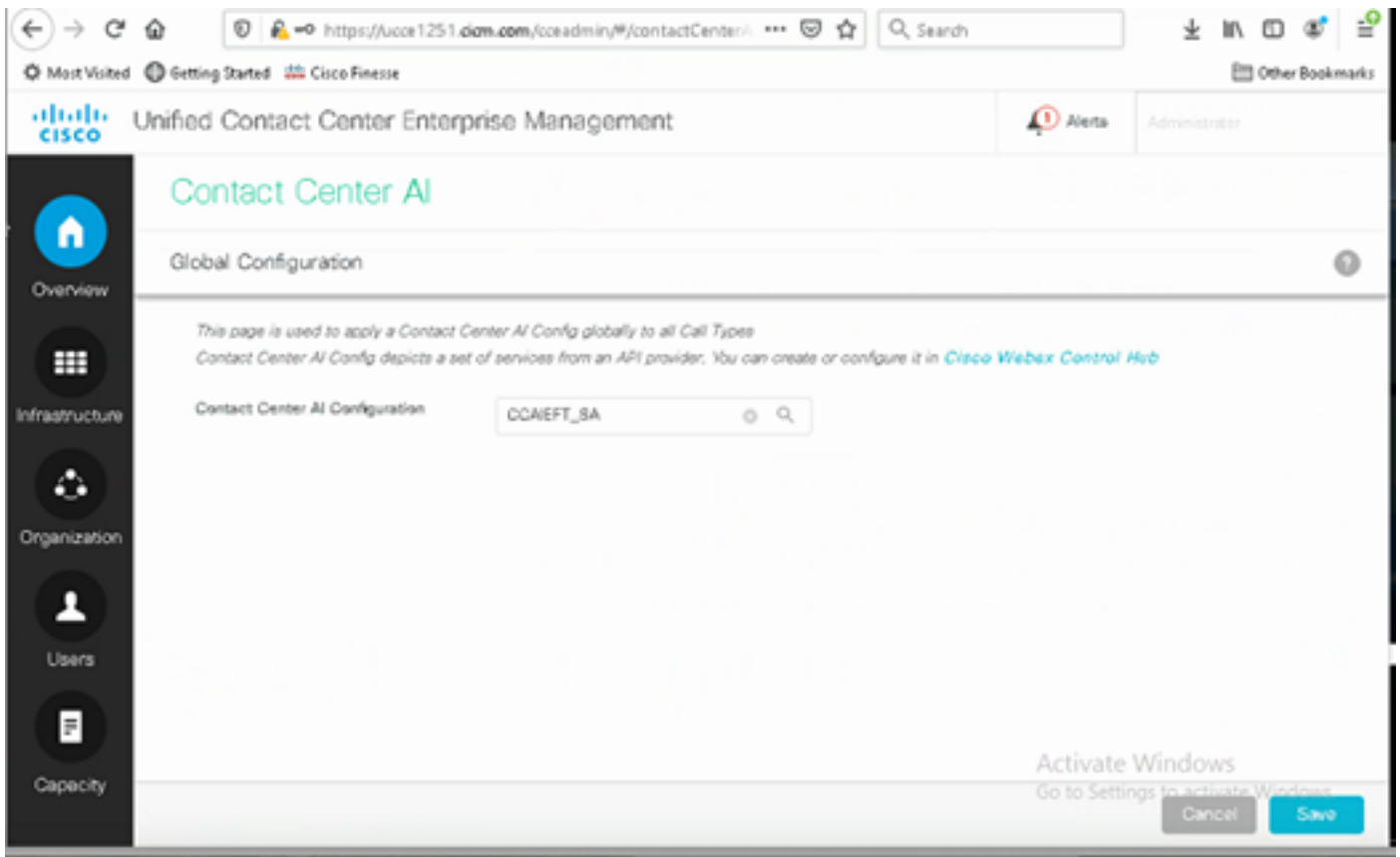
1. AW Web Administration ツール で、Features に移動 し、Contact Center AI を選択 します。



2. Cisco-billed AI Servicesを選択します。

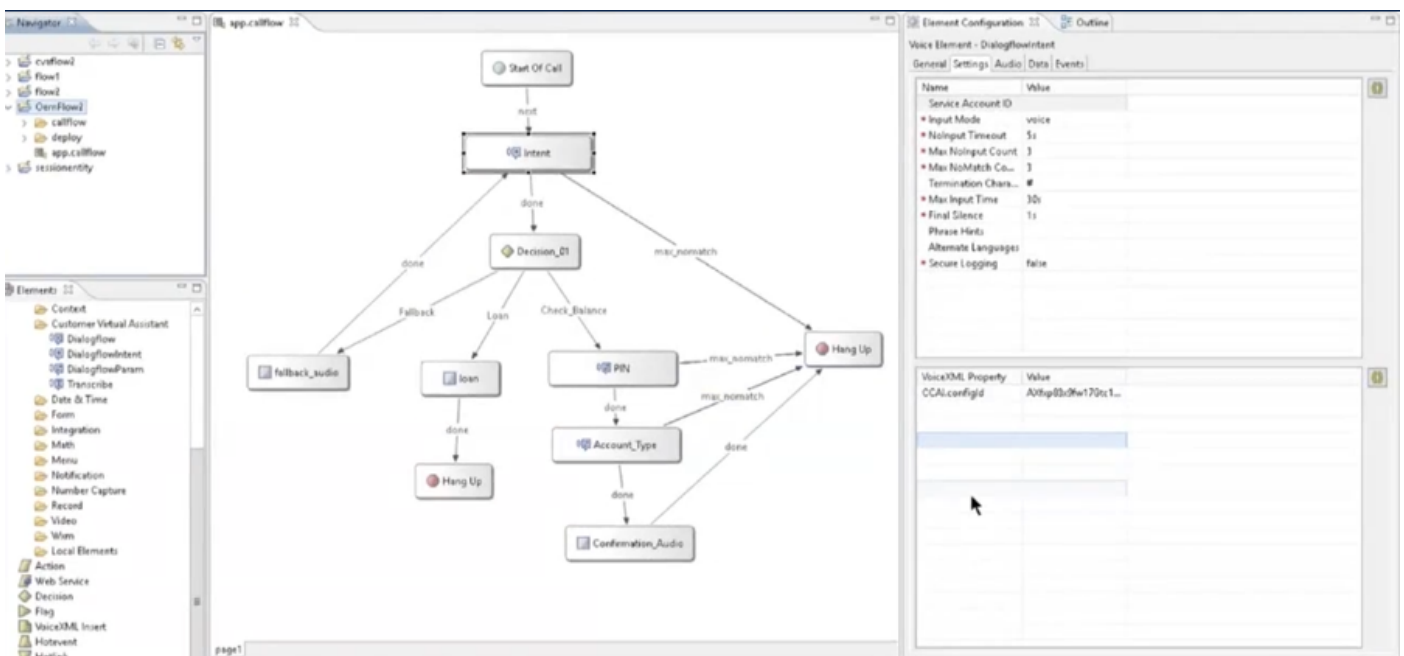


3. 「Contact Center AI」ページで、Control Hubで以前に設定したCAIを選択できることを確認します。



## CVPの設定

ステップ 1 : CVP Call Studioで、Call Studioアプリケーションを開きます。



ステップ 2 : DialogflowまたはDialogflowダイナミック要素で、サービスアカウントIDが空であることを確認します。

ステップ 3 : デフォルトのコンフィギュレーションIDを使用する場合は、VoiceXMLプロパティと値をnullのままにします。または、VoiceXMLプロパティで、CCAI.configIdをプロパティとして追

加し、Control Hubで設定されたコンフィギュレーションIDの値を追加します。

VoiceXML Property	Value
CCAI.configId	AXgB4em4bwWpdn7vJcLC

ステップ 4 : CVP Call Studioでアプリケーションを保存して展開し、CVP VXMLサーバに展開します。

## 確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

## トラブルシュート

### 収集するログ

- UCCE /PCCE:Tomcatログ
- Cloud Connect:cloudconnectmgmt(ファイルビュー-activelog hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)
- CVP:VXML Serverログ
- CVVB: ( エンジン – MIVRログ )
- Speech Serverログ(ファイルビュー-activelog Speechserver/logs/SpeechServer/Speechserver.log)
- Call Studioアプリケーション
- Google Dialogflow

## 関連情報

- [CCEエージェントの応答およびトランスクリプトの設定](#)
- [Cisco Contact Centerソリューションおよび設計ガイド12.6](#)
- [Cisco Contact Center機能ガイド12.6](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。