

配置Google Dialogflow ES以改進CCE VA實施的語音識別

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[設定](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文說明如何配置Google Dialogflow Essentials(ES)以增強Cisco Contact Center Enterprise(CCE)Virtual Agent(VA)語音識別。

作者：Ramiro Amaya和Maria Jose Mendez Vazquez (思科TAC工程師) 以及Anjum Jeelani和Raghu Guvvala (思科工程師)。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)版本12.5
- 思科套裝客服中心企業版(PCCE)版本12.5
- Google對話流ES

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- UCCE版本12.5
- 客戶語音入口網站(CVP)12.5
- 虛擬化語音瀏覽器(VVB)12.5.1 ES12
- Google對話流ES

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

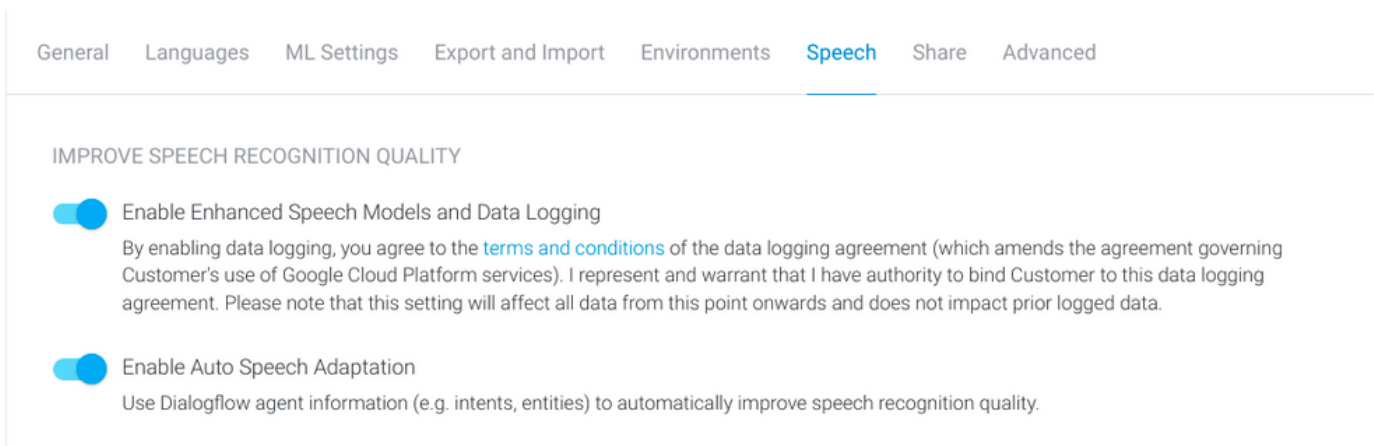
背景資訊

在多種情形中，呼叫者向虛擬代理提供資訊，並且虛擬代理誤解該資訊。例如，虛擬座席請求標識或成員ID、信用卡號、電話號碼等，虛擬座席無法識別或誤解呼叫方提供的資訊。當您對此場景進行故障排除時，您必須考慮思科和Google推薦的Dialogflow ES上的特定配置。

設定



配置Dialogflow ES以改進語音識別之前，請確保您已安裝了最新的VVB工程師特別計畫(ES)。然後，繼續更改Dialogflow ES配置。

步驟1. 導覽至Dialogflow ES主控台，然後導覽至Settings > Speech。在提高語音識別品質下，確保啟用增強型語音模型和資料記錄和啟用自動語音自適應。



步驟2. 導航到座席的「意圖」面板，查詢與呼叫方對話匹配的意圖。在Action and parameters下，將regex實體標籤為必需的意圖引數，以便可以收集槽填充，如示例所示。這允許自動語音適應對於序列識別有強烈的偏向，因此它不會試圖同時識別意圖和序列。

Action and parameters

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

+ New parameter

驗證

目前沒有特定資訊可驗證此組態。

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。

相關資訊

- [Google 語音增強模型](#)
- [啟用資料記錄和使用增強模型](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)