

Configurer et dépanner CCE Virtual Assistant Voice

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Configurer](#)

[Projet Dialogflow](#)

[Qu'est-ce qu'un Dialogflow ?](#)

[Configuration du concentrateur de contrôle Webex](#)

[Configuration CCE](#)

[Configuration CVP](#)

[Vérifier](#)

[Dépannage](#)

[Journaux à collecter](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer l'Assistant vocal virtuel (VAV) du Centre de contacts d'entreprise (CCE) intégré à l'Intelligence artificielle du Centre de contacts de Google (CCAI).

Contribution de Ramiro Amaya, ingénieur du centre d'assistance technique Cisco, Adithya Udupa, et Raghu Guvvala, ingénieurs Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 12.6.1
- Package Cisco Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.6.1
- Portail vocal client (CVP)
- Google Dialogflow
- Concentrateur De Commande

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- UCCE version 12.6.1
- CVP 12.6.1 ES6
- Google Dialogflow ES
- Concentrateur De Commande


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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Fond

La fonction VVA (Virtual Assistant Voice) permet à la plate-forme IVR de s'intégrer aux services vocaux basés sur le cloud.

Cette fonctionnalité prend en charge les interactions humaines qui vous permettent de résoudre les problèmes rapidement et plus efficacement dans l'IVR.

La fonctionnalité VVA, anciennement appelée Customer Virtual Assistant (CVA), a été améliorée pour les clients Cisco facturés dans CCE 12.6. VAV.

 Remarque : dans cette version, seul le traitement du langage naturel (NLP) de Google est pris en charge.

Configurer

Projet Dialogflow

L'agent Google Dialogflow doit être créé. Vous avez besoin d'un compte de service Google, d'un projet Google et d'un agent virtuel Dialogflow.

Qu'est-ce qu'un Dialogflow ?

Google Dialogflow est une plate-forme d'expérience utilisateur conversationnelle (UX) qui permet des interactions en langage naturel, uniques à la marque, pour les périphériques, les applications et les services. En d'autres termes, Dialogflow est un cadre qui fournit des services NLP / NLU (Natural Language Understanding). Cisco s'intègre à Google Dialogflow pour Cisco Virtual Agent et pour Agent Answers and Transcript.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? En fait, cela signifie que vous pouvez créer un agent virtuel sur Dialogflow et l'intégrer ensuite à Cisco Contact Center Enterprise.

Si vous avez besoin d'informations sur la façon de créer un agent virtuel ou un projet Dialogflow, visitez : [Configure CVP CVA](#)

Étape 1. Créez un profil d'IA Google.

1. Connectez-vous à [Google Agent Assist](#) et choisissez le projet qui est utilisé pour le VAV.
2. Sélectionnez les profils de conversation et cliquez sur Create new (Créer un nouveau profil), comme illustré dans l'image.



3. Mettez à jour ces détails pendant que vous créez le profil de conversation et cliquez sur le bouton Créer.

- Nom d'affichage - Donnez un nom pour identifier le profil.
- Langue : vous pouvez conserver la langue par défaut, l'anglais.

← 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

Language*
en - English

Faites défiler vers le bas et sélectionnez l'agent Dialogflow ES.

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

- Cliquez sur Créer. Le profil de conversation apparaît désormais sur l'URL d'assistance d'agent.
- Copiez l'ID d'intégration. Cliquez sur le bouton Copier dans le Presse-papiers. Elle sera utilisée ultérieurement dans la configuration du Control Hub.



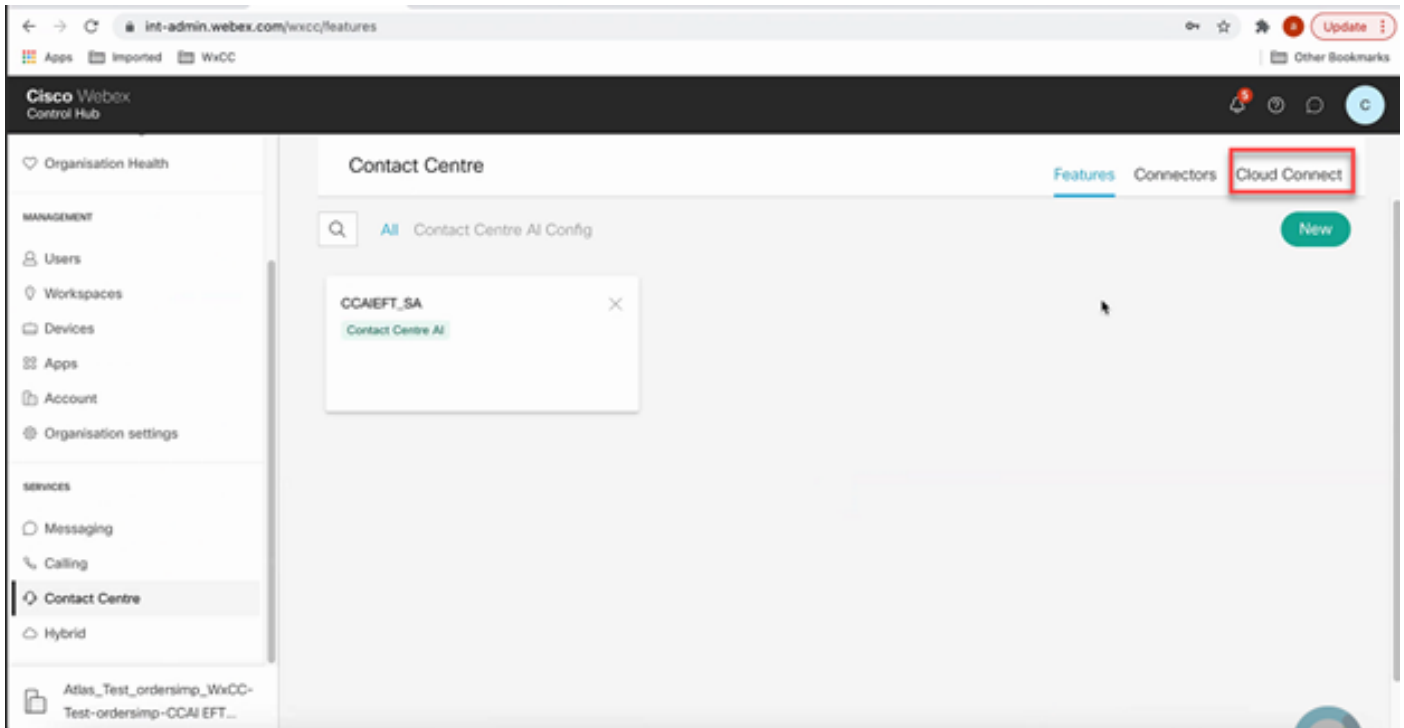
 Remarque : aucune configuration Dialogflow n'est requise pour les transcriptions d'appel.

Configuration du concentrateur de contrôle Webex

Créez une configuration CCAI dans Cisco Webex Control Hub sur [Control Hub](#). Une configuration CCAI utilise les connecteurs CCAI pour appeler les services CCAI. Pour plus d'informations, consultez l'article Configurer l'IA du Contact Center sur le [Centre d'aide Webex](#)

Étape 1. Assurez-vous que l'éditeur et l'abonné Cloud Connect sont installés. Pour plus d'informations, consultez la section Installer Cloud Connect dans [Cisco Unified Contact Center Enterprise Guide d'installation et de mise à niveau](#).

Étape 2. Connectez-vous à Webex Control Hub. Accédez à Contact Center et cliquez sur Cloud Connect.

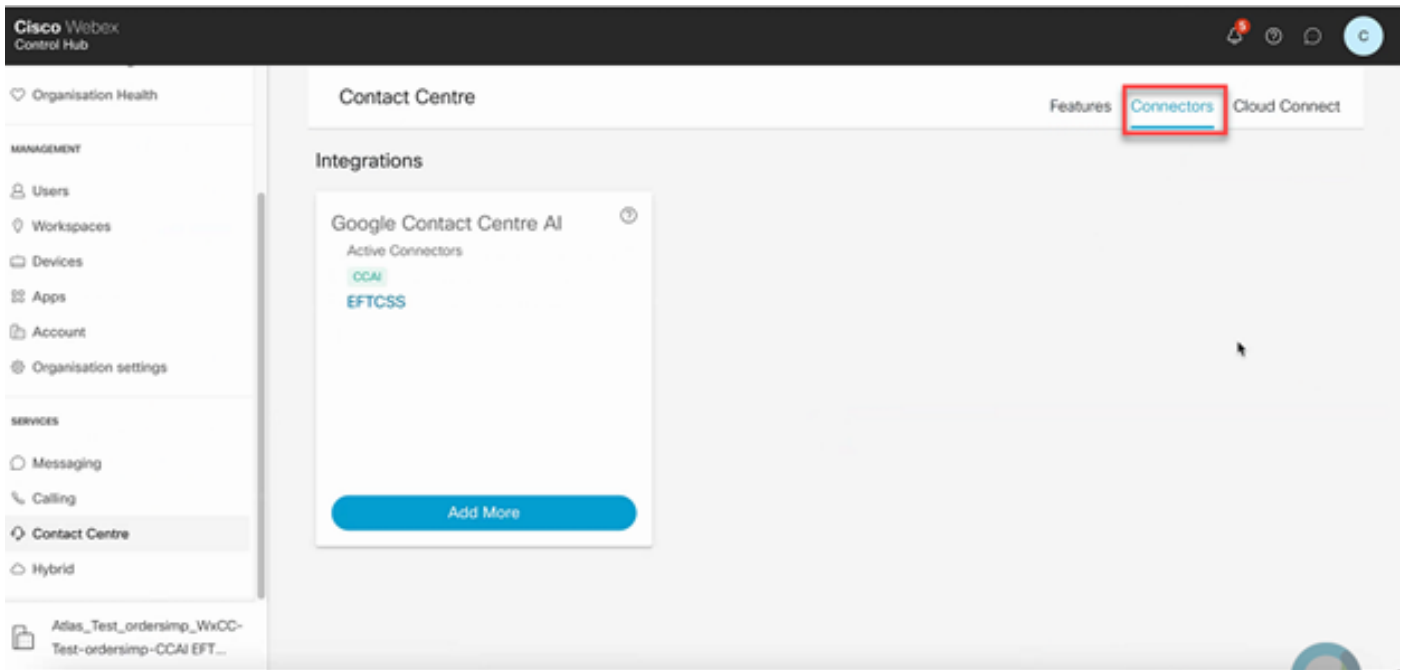


Étape 3. Dans la fenêtre Connexion au cloud, saisissez le nom et le nom de domaine complet (FQDN) de la connexion au cloud principal.

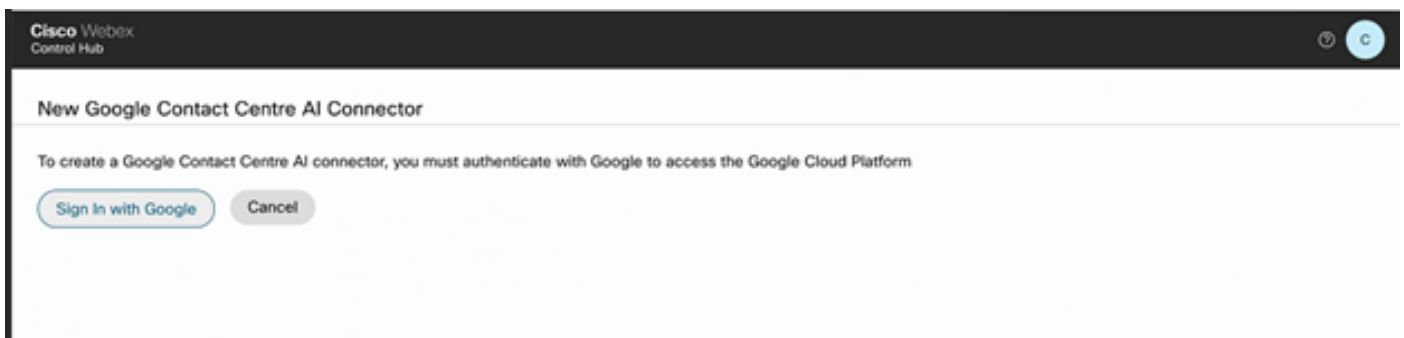
The image shows a dialog box titled 'Add Cloud Connect Cluster'. It has a close button (X) in the top right corner. The first section is labeled 'Display Name' and has a text input field with the placeholder 'Enter Name'. Below this is the text: 'Display Name of the on-premises Cloud', 'Connect cluster which is being', and 'Registered to the cloud'. The second section is labeled 'FQDN' and has a text input field with the placeholder 'Fully Qualified Domain Name'. Below this is the text: 'Enter the FQDN of primary Cloud', 'Connect node from the deployment', and 'being Registered'. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancel' and 'Register'.

Étape 4. Dans la fenêtre Cloud Connect, saisissez le nom et le nom de domaine complet de la connexion au cloud principal, puis cliquez sur Register.

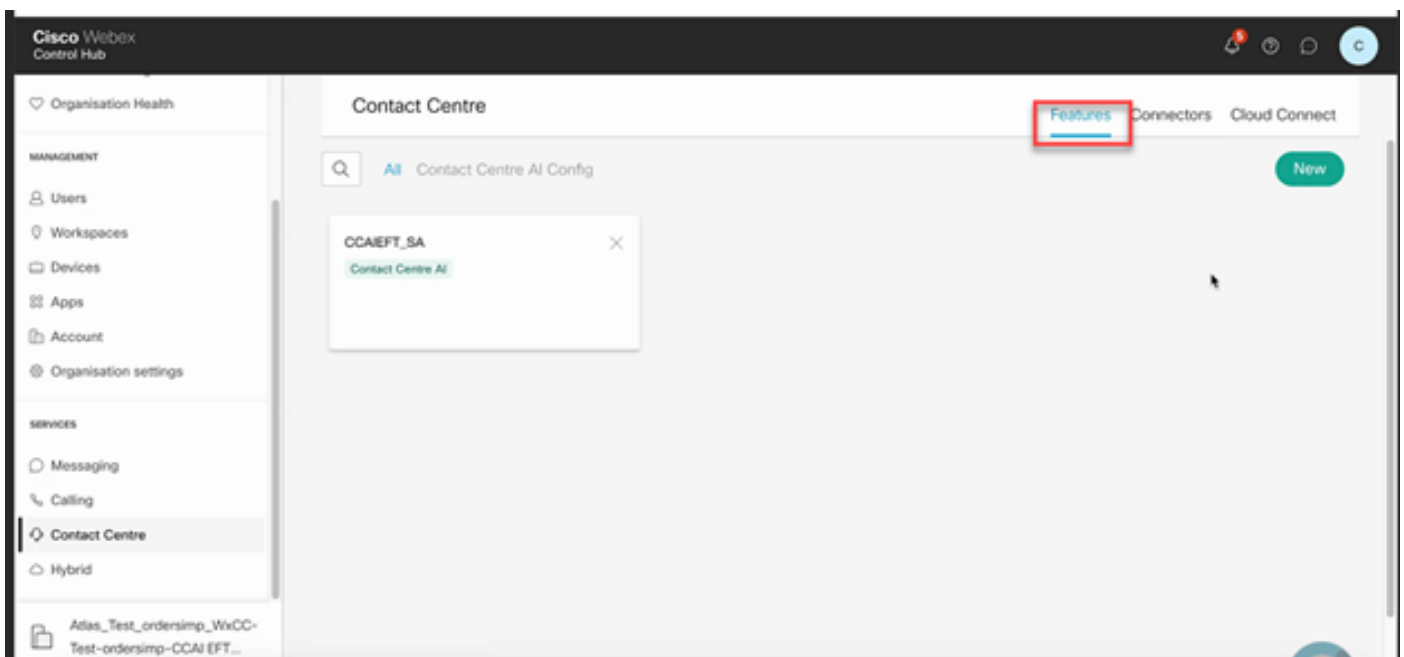
Étape 5. Ajoutez un connecteur. Dans la fenêtre Centre de contact, sélectionnez l'onglet Connecteurs.



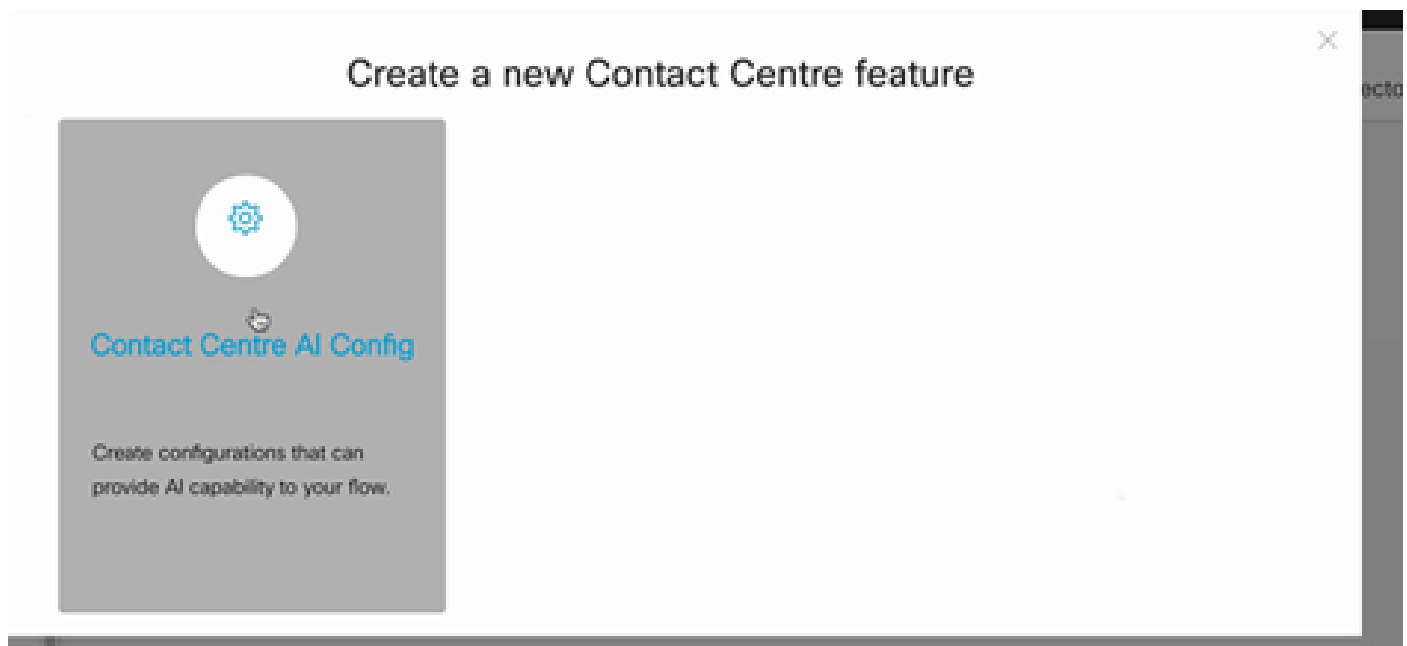
Étape 6. Si un connecteur est déjà ajouté et que vous devez en ajouter un autre, cliquez sur Add More. Connectez-vous avec Google et suivez les instructions.



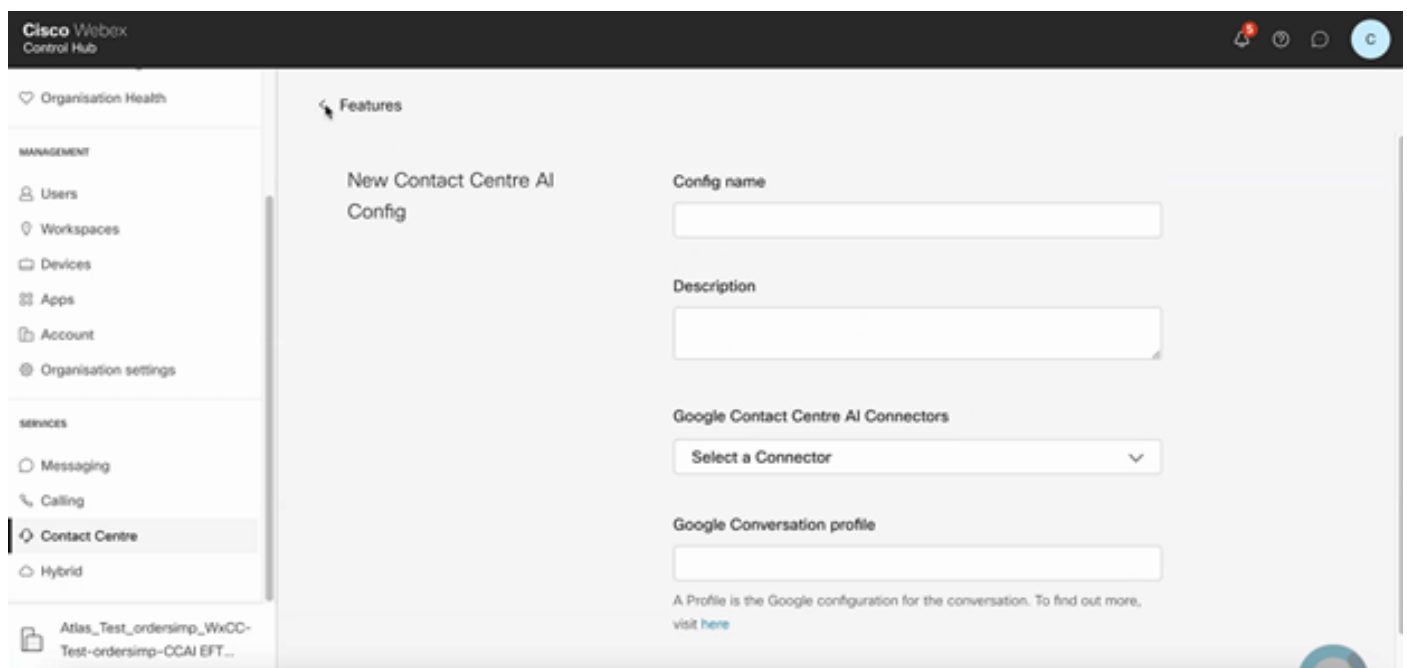
Étape 7. Ajoutez à présent les fonctionnalités. Sur la page Centre de contact, cliquez sur Fonctionnalités, puis sur Nouveau.



Étape 8. Vous êtes maintenant sur la page Créer une nouvelle fonctionnalité de centre de contact. Cliquez sur Contact Center AI Config.

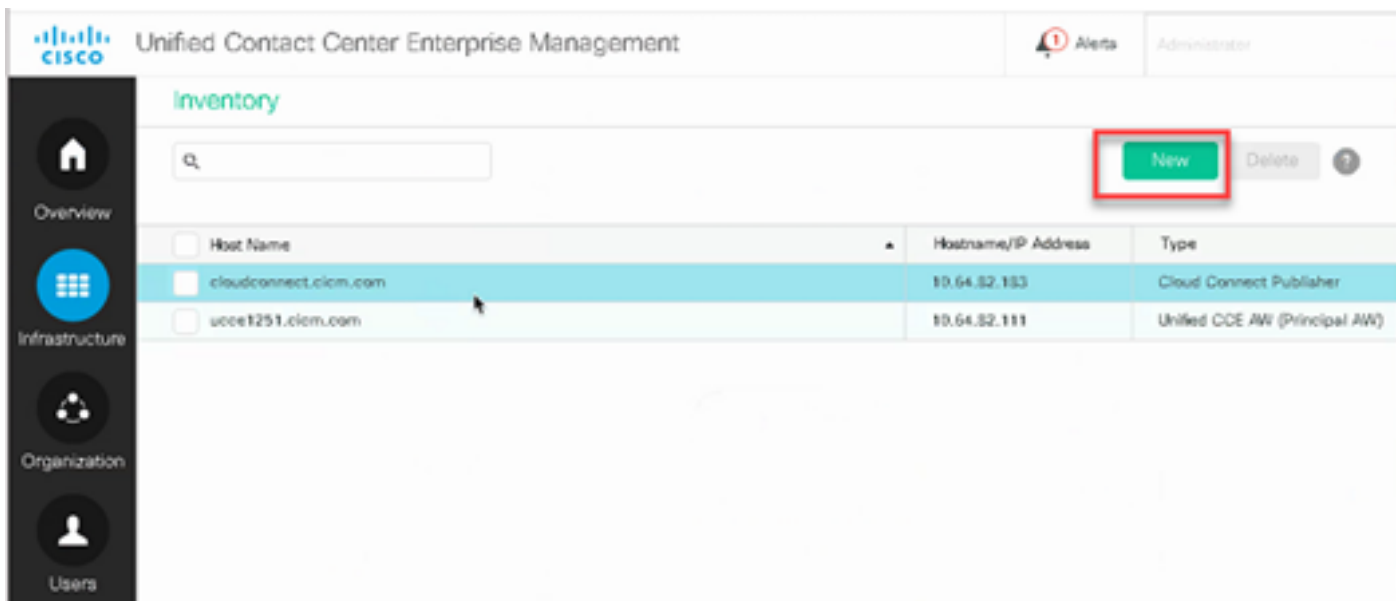


Étape 9. Fournit les informations de fonctionnalité, sélectionne le connecteur déjà ajouté et le profil de conversation Google créé.

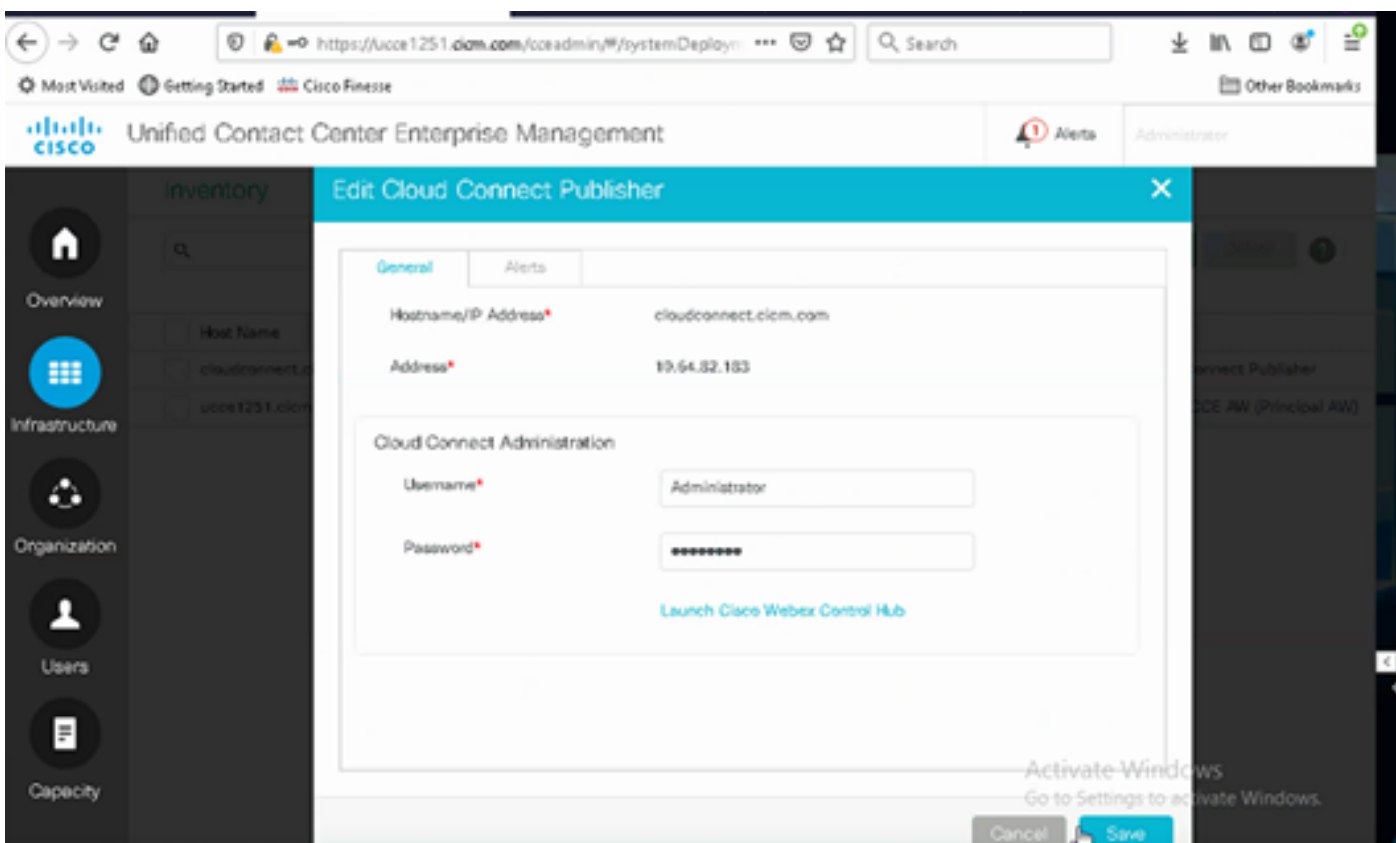


Configuration CCE

Étape 1. Sur UCCE AW, ouvrez l'outil Cisco Web Administration et accédez à Inventory (Inventaire). Cliquez sur New.



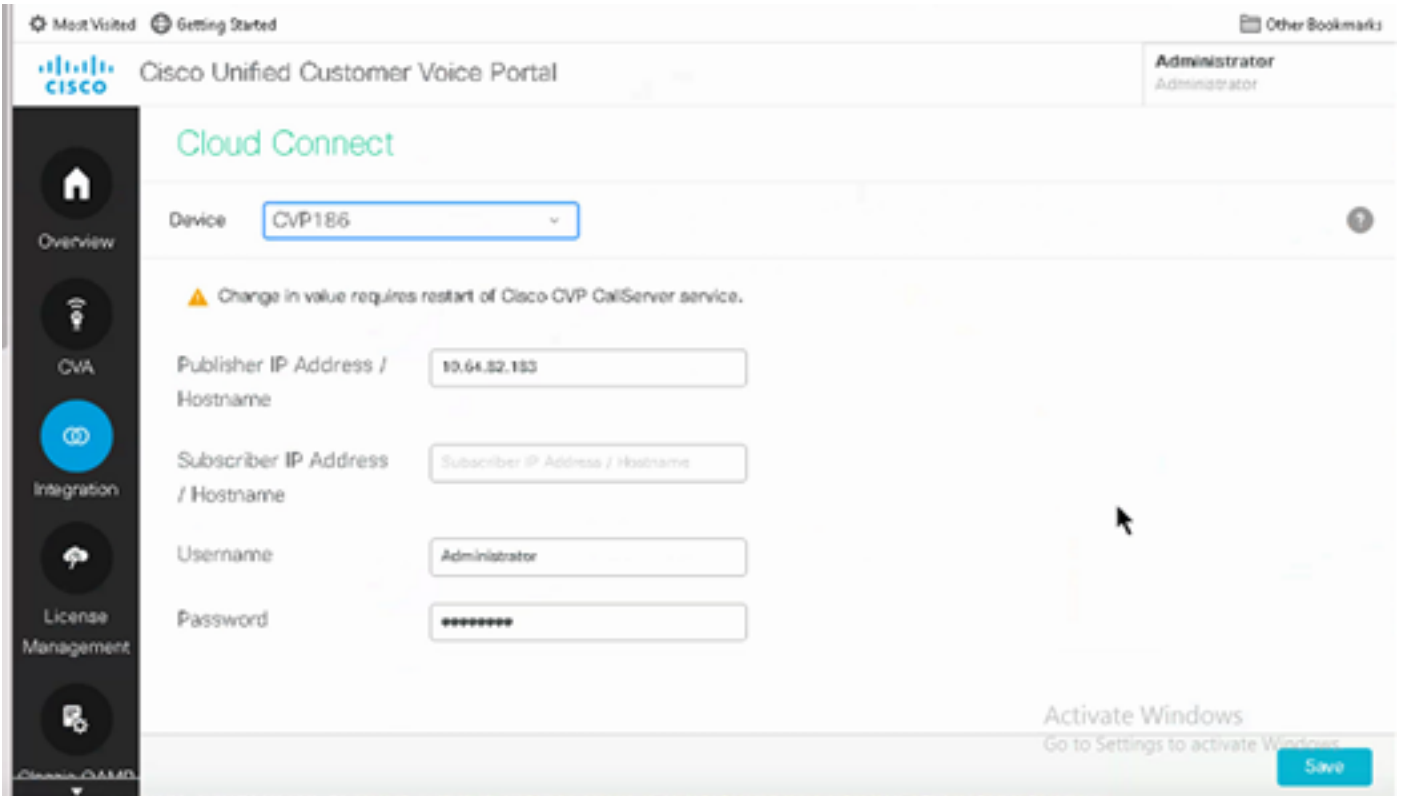
Étape 2. Ajoutez Cloud Connect et fournissez le nom de domaine complet et les informations d'identification.



Remarque : reportez-vous à ces documents pour l'échange de certificats PCCE : [Self-Signed Certificates in a PCCE Solutions](#) and [Manage PCCE Components Certificate for SPOG](#). Pour UCCE, référez-vous à [Certificat auto-signé échangé sur UCCE](#).

Étape 3. Configurez Cloud Connect dans la console des opérations CVP (OAMP). Pour plus de détails, consultez la section Configurer des périphériques CVP pour Cloud Connect dans le Guide d'administration de Cisco Unified Customer Voice Portal.

 Remarque : cette option est réservée à UCCE. Cette étape n'est pas requise pour PCCE.



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

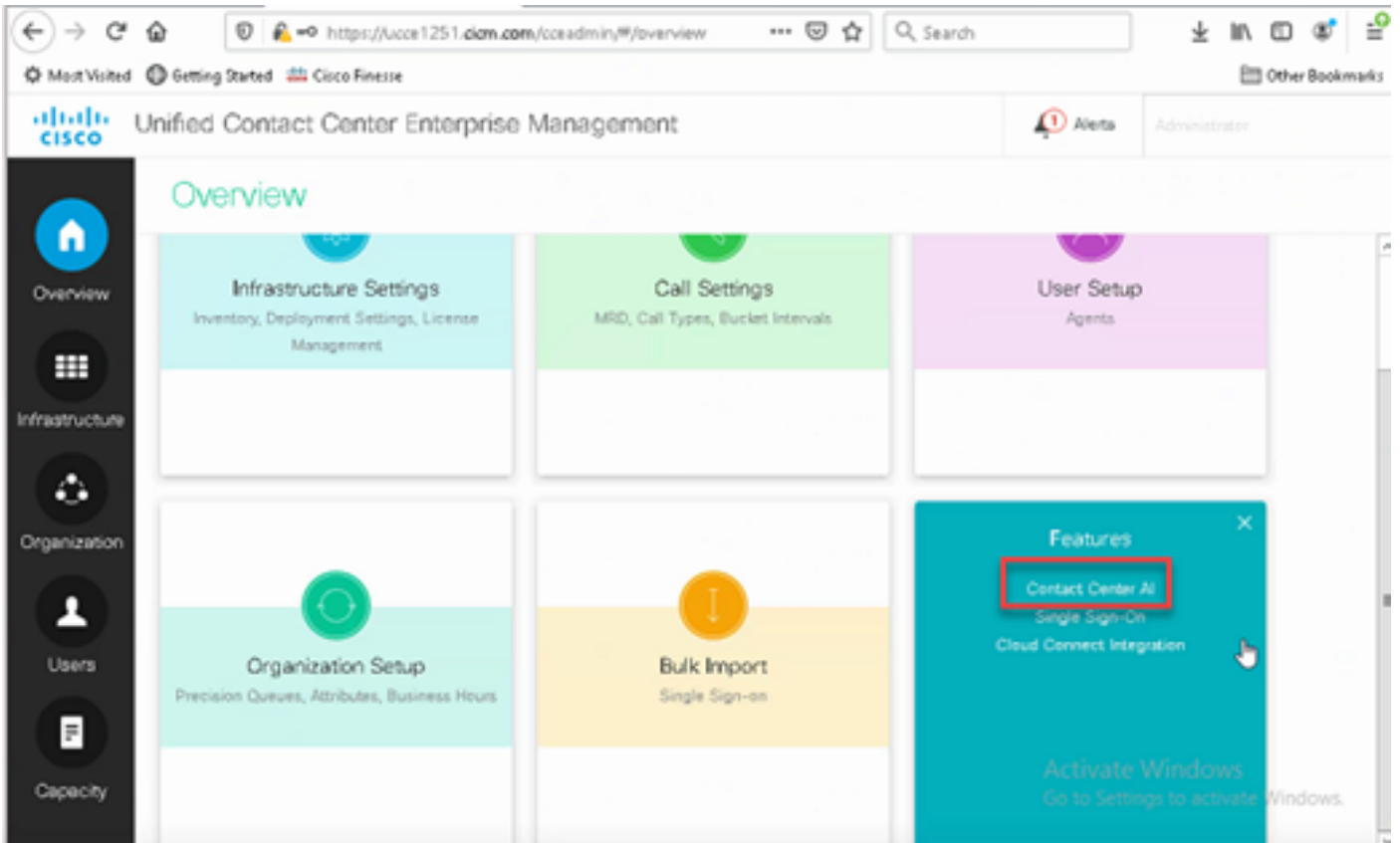
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Save

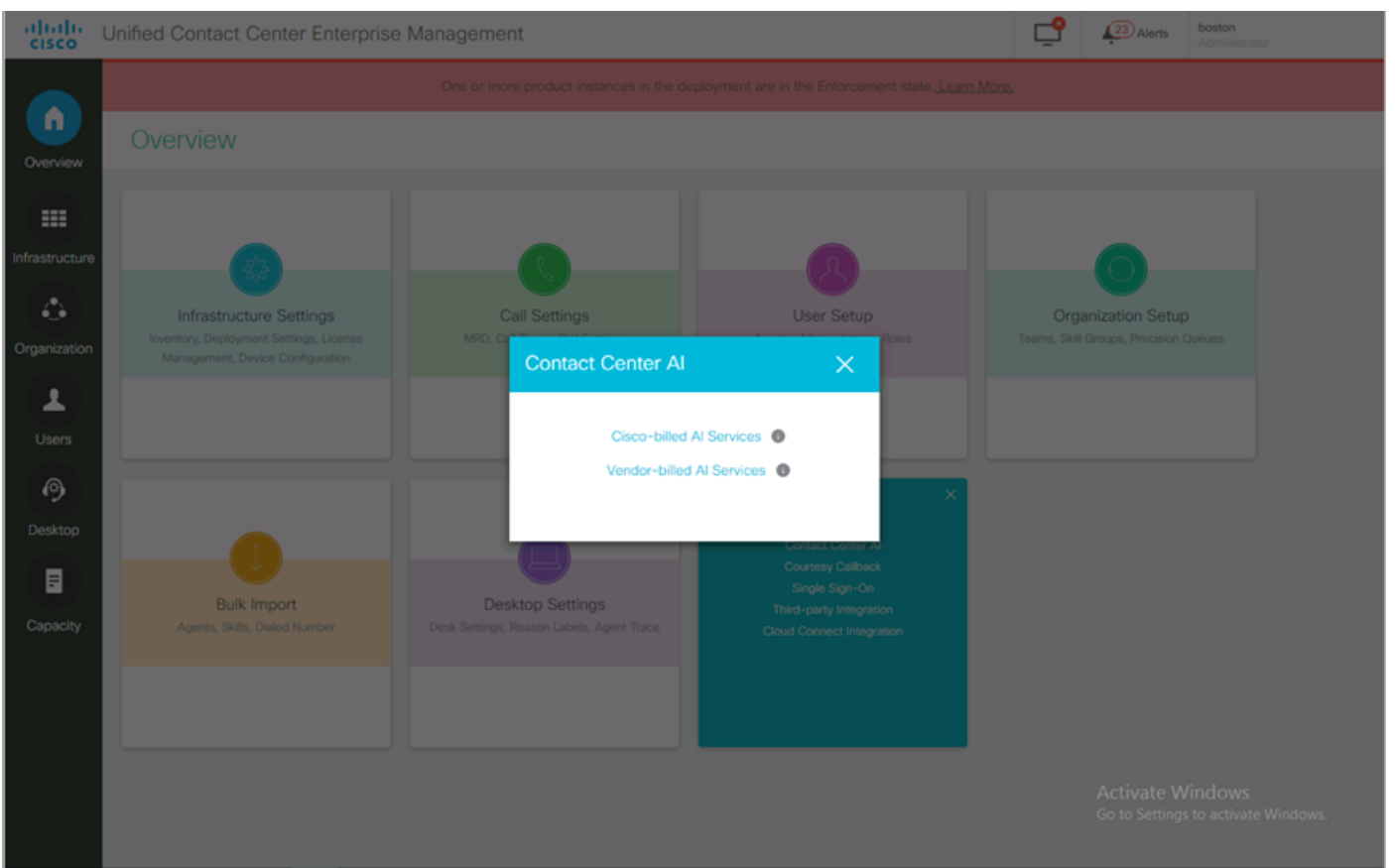
Étape 4. Importez le certificat Cloud Connect sur le serveur CVP. Pour plus d'informations, consultez la section Importer un certificat de connexion au Cloud vers Unified CVP Keystore dans la configuration Guide pour Cisco Unified Customer Voice Portal.

Étape 5. Dans la console Unified CCE Administration, procédez comme suit pour associer la configuration CCAI à tous les types d'appels :

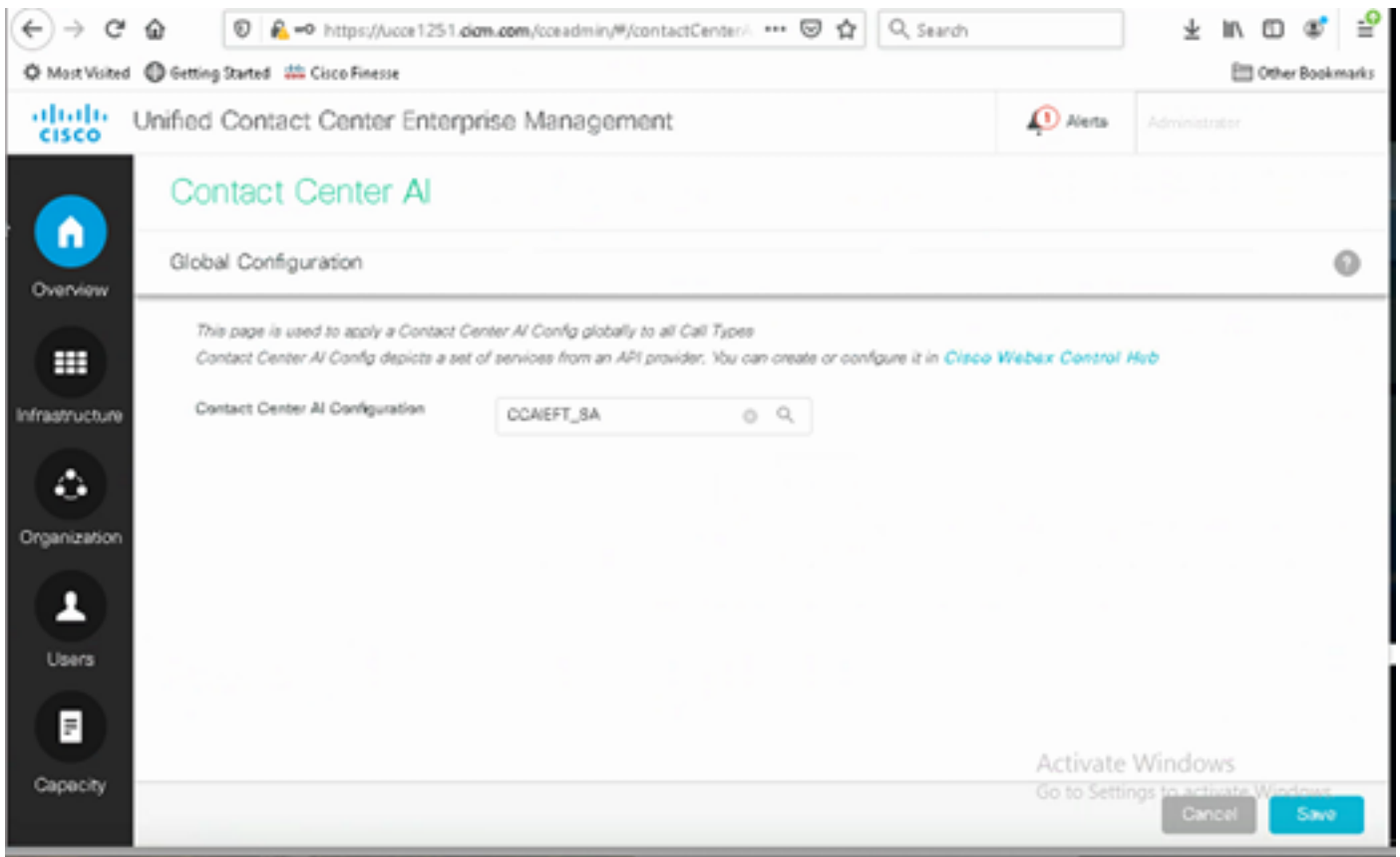
1. Dans l'outil AW Web Administration, accédez à Features et sélectionnez Contact Center AI.



2. Sélectionnez Services AI facturés par Cisco.

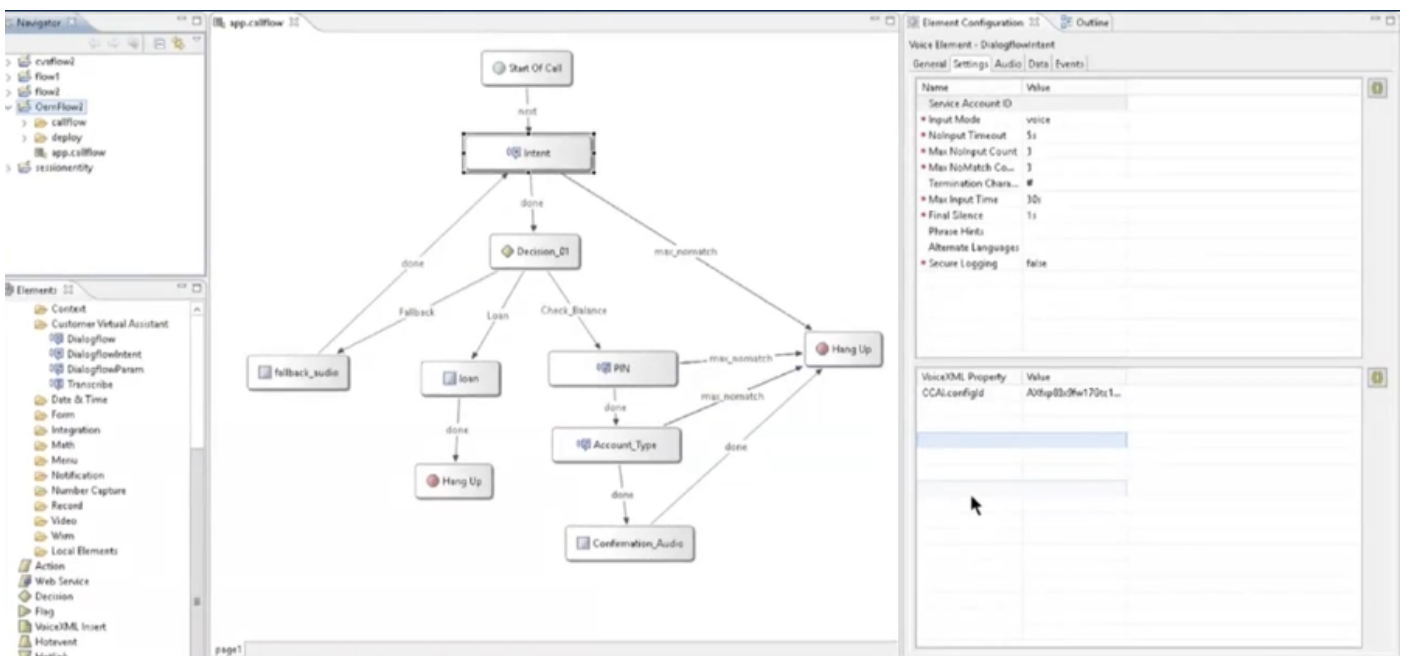


3. Sur la page Contact Center AI, assurez-vous que vous pouvez sélectionner le CCAI configuré avant dans Control Hub.



Configuration CVP

Étape 1. Sur CVP Call Studio, ouvrez l'application Call Studio.



Étape 2. Dans l'élément d'intention Dialogflow ou Dialogflow, vérifiez que l'ID de compte de service est vide.

Étape 3. Laissez la propriété VoiceXML et la valeur NULL si vous voulez utiliser l'id de configuration par défaut, ou sur la propriété VoiceXML ajoutez CCAI.configId comme propriété et

la valeur de la configuration configurée dans Control Hub.

| VoiceXML Property | Value |
|-------------------|----------------------|
| CCAI.configId | AXgB4em4bwWpdn7vJcLC |

Étape 4. Enregistrez et déployez l'application dans CVP Call Studio et déployez-la dans le serveur VXML CVP.

Vérifier

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépannage

Journaux à collecter

- UCCE /PCCE : journaux Tomcat
- Cloud Connect : cloudconnectmgmt (affichage des fichiers activelog hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)
- CVP : journaux du serveur VXML
- CVVB : (Moteur - Journaux MIVR)
- Journaux Speech Server (vue des fichiers activelog Speechserver/logs/SpeechServer/Speechserver.log)
- Application Call Studio
- Google Dialogflow

Informations connexes

- [Configurer les réponses et les transcriptions de l'agent CCE](#)
- [Guide de conception et de solutions Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Guide des fonctionnalités du centre de contact Cisco 12.6](#)
- [Assistance et documentation techniques - Cisco Systems](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.