

# Configuration de la voix de Contact Center Enterprise Virtual Agent avec Dialogflow CX

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Configurer](#)

[Créer un projet Google et un agent Dialogflow CX](#)

[Créer un profil d'agent virtuel](#)

[Lieu - États-Unis / Monde](#)

[Configuration du concentrateur de contrôle Webex](#)

[Configuration CCE](#)

[Événement de bienvenue de Dialogflow CX Agent](#)

[Vérifier](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

---

## Introduction

Ce document décrit comment configurer l'agent virtuel Contact Center Enterprise (CCE) intégré à Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) Dialogflow Customer Experience version (CX).

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

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 12.6
- Package Cisco Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.6
- Portail vocal client (CVP)
- Google Dialogflow CX
- Concentrateur De Commande
- postman, outil

## 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) ES8
- Connexion au cloud 12.6(1)
- Navigateur vocal virtuel Cisco (VVB) 12.6(1) ES 3
- Correctif de Cisco Unified Call Studio 12.6(1) : [Téléchargement de logiciels - Cisco Systems - Correctif de Call Studio](#)
- Google Dialogflow CX
- 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

Un [agent Dialogflow CX](#) est un agent virtuel qui gère les conversations simultanées avec vos utilisateurs finaux. C'est un module de compréhension du langage naturel qui comprend les nuances du langage humain. Dialogflow traduit le texte ou l'audio de l'utilisateur final au cours d'une conversation en données structurées que vos applications et services peuvent comprendre. Vous concevez et créez un agent Dialogflow pour gérer les types de conversations nécessaires à votre système.

Un agent Dialogflow est similaire à un agent de centre d'appels humain. Vous les entraînez tous les deux à gérer les scénarios de conversation attendus, et votre formation n'a pas besoin d'être trop explicite.

Dialogflow CX, offre une nouvelle façon de concevoir des agents, qui passe d'une approche de machine d'état (conversations statiques) à une approche de conception plus « agent ». Cela vous donne un contrôle clair et explicite sur une conversation, une meilleure expérience de l'utilisateur final et un meilleur workflow de développement lorsque vous créez une expérience d'IA conversationnelle pour votre environnement.

---

 Remarque : l'agent Dialogflow CX est pris en charge uniquement pour les fabricants OEM (facturés par Cisco).

---

## Configurer

### Créer un projet Google et un agent Dialogflow CX

Un projet Google doit être créé et mis en service avec Cisco. En outre, un agent virtuel (Dialogflow CX) doit être créé avant de pouvoir commencer l'intégration avec CCE. Lorsqu'un projet est

provisionné à Cisco, vous êtes considéré comme un client OEM (facturé par Cisco). Si vous avez besoin d'informations sur la façon de créer et de provisionner le projet, et sur la façon de créer l'agent Dialogflow CX, consultez : [Create Google Project and Dialogflow CX Agent](#)

## Créer un profil d'agent virtuel

Lorsque vous créez l'agent virtuel Dialogflow, vous sélectionnez l'emplacement du centre de données Google. Les étapes de création du profil de conversation dépendent de l'emplacement de Dialogflow CX.

Lieu - États-Unis / Monde

### Create agent

Display name \*

Dialogflow CX Agent Test



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

Location \*

us-central1 (Iowa, USA)

us-east1 (South Carolina, USA)

us-west1 (Oregon, USA)

asia-northeast1 (Tokyo, Japan)

asia-south1 (Mumbai, India)

asia-southeast1 (Jurong West, Singapore)

View



## 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)

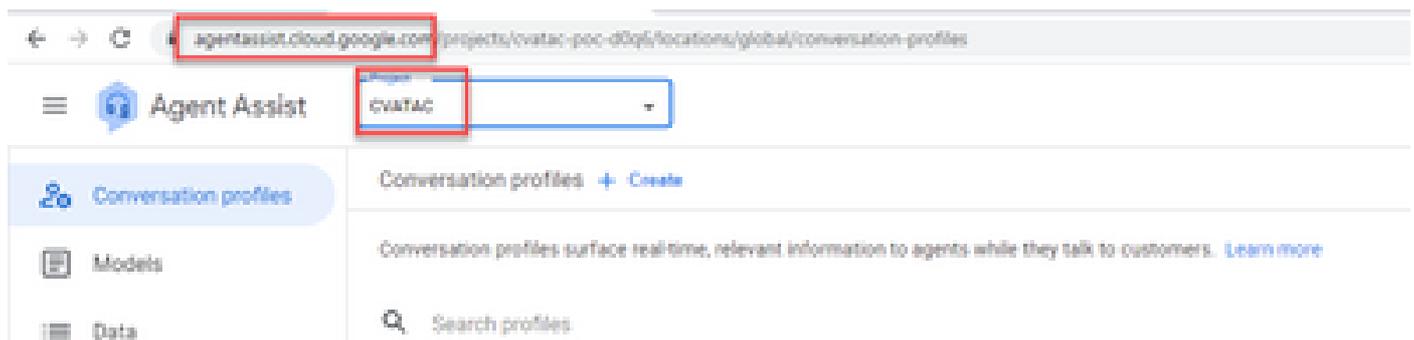
europa-west1 (St. Ghislain, Belgium)

europa-west2 (London, England, UK)

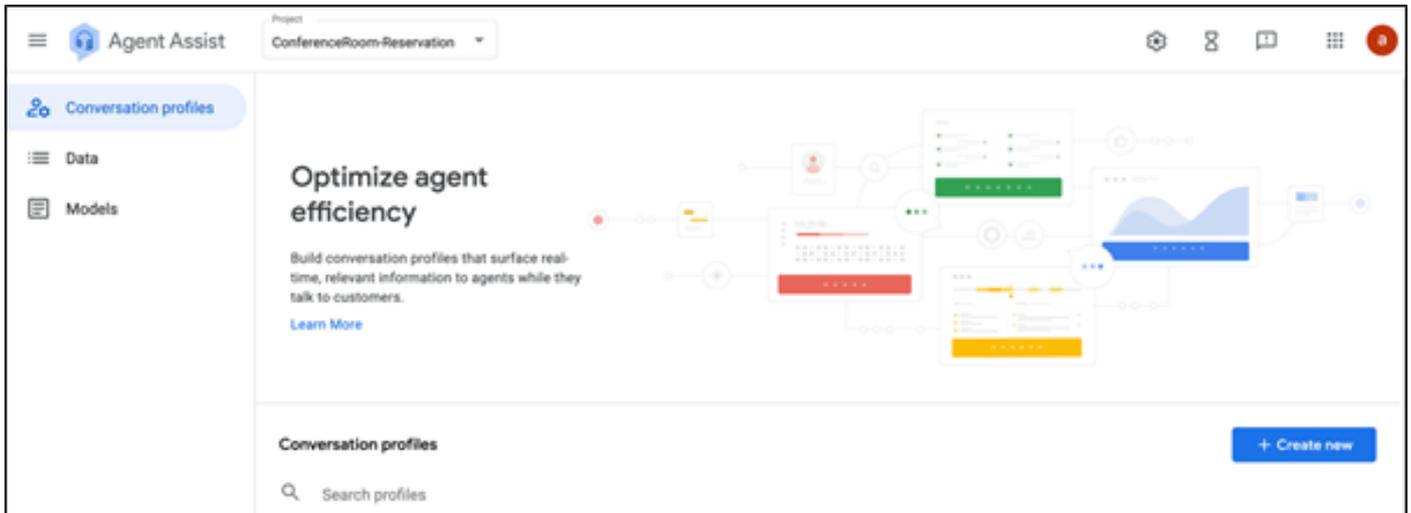
europa-west3 (Frankfurt, Germany)

global (Global serving, data-at-rest in US)

Étape 1. Connectez-vous à [Google Agent Assist](#) et choisissez le projet qui a été utilisé lorsque vous avez créé l'agent Dialogflow CX.



Étape 2. Sélectionnez les profils de conversation et cliquez sur Create new comme indiqué dans l'image.



Étape 3. Assurez-vous que l'URL d'assistance de l'agent utilise le même emplacement que l'agent pour lequel vous souhaitez créer le profil de conversation. Dans cet exemple, vous voyez que l'URL se trouve à l'emplacement global.

[agentassist.cloud.google.com/projects/testprojectcicolab/locations/global/conversation-profiles/create](https://agentassist.cloud.google.com/projects/testprojectcicolab/locations/global/conversation-profiles/create)

L'agent que vous avez précédemment créé se trouvait sur un emplacement global, vous n'avez donc pas besoin de modifier l'emplacement dans l'URL.

Étape 4. Ajoutez le nom et la langue.

## ← 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 \*

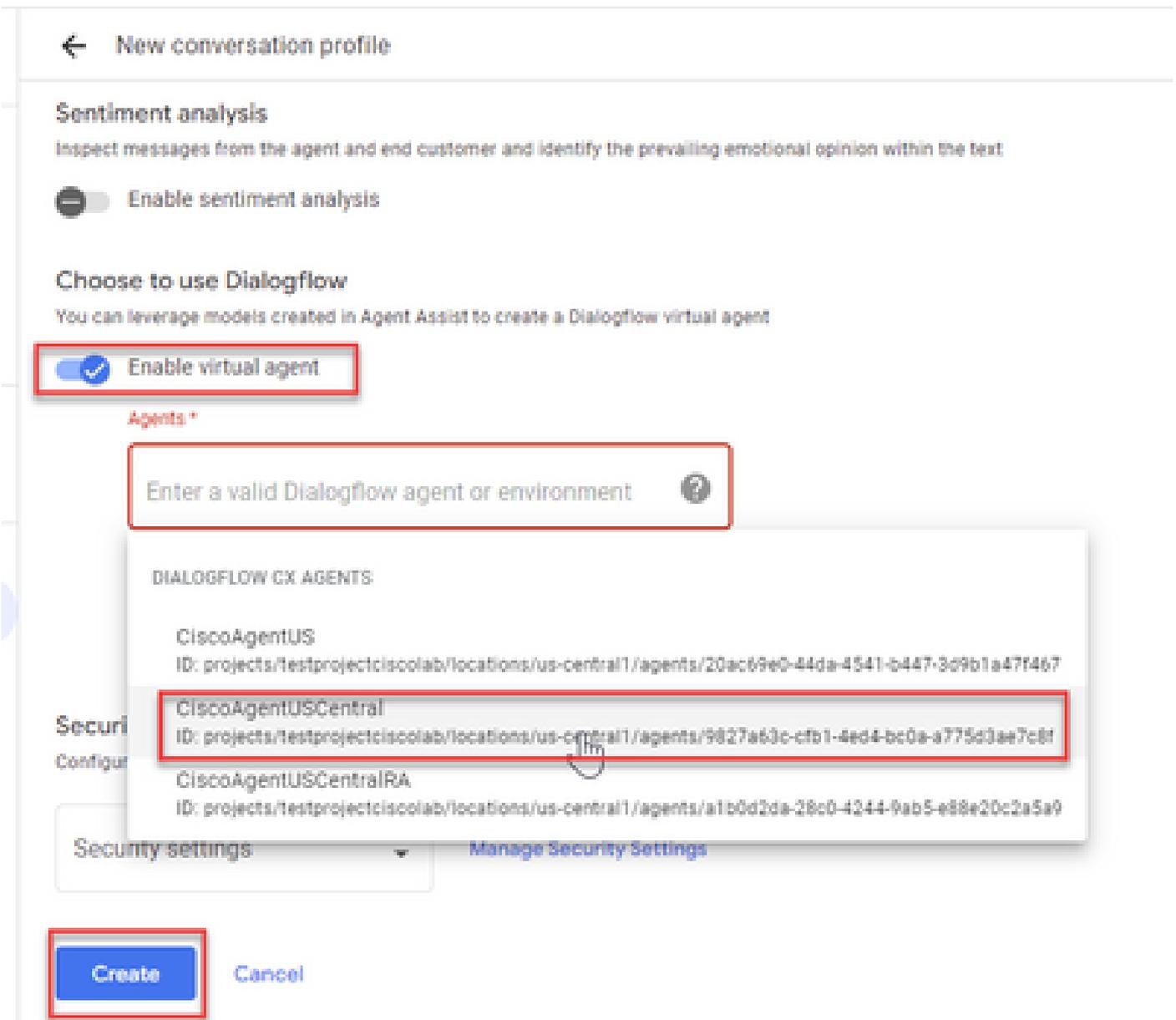
English (United States)

### 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

Étape 5. Faites défiler l'écran vers le bas et sélectionnez Activer l'agent virtuel, puis sélectionnez l'agent Dialogflow CX.



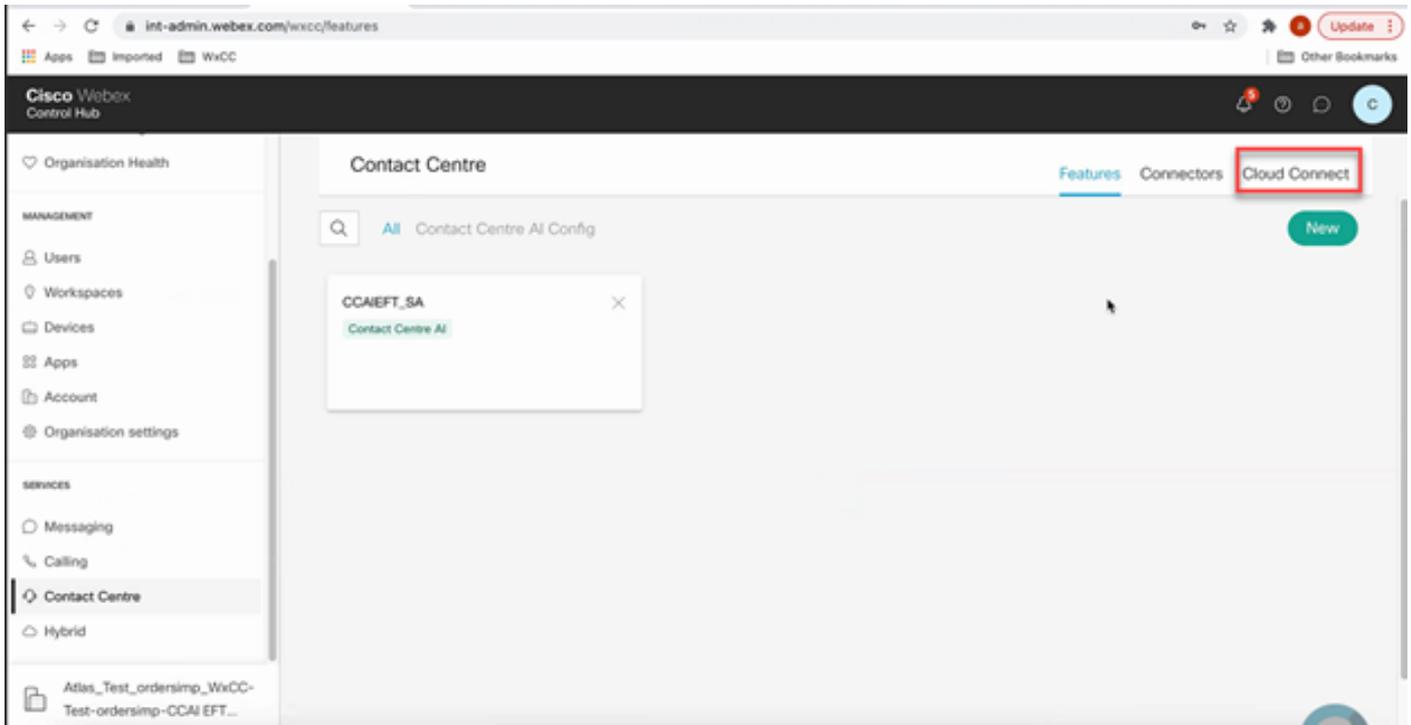
Le profil de conversation est maintenant créé pour l'agent.

## 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.

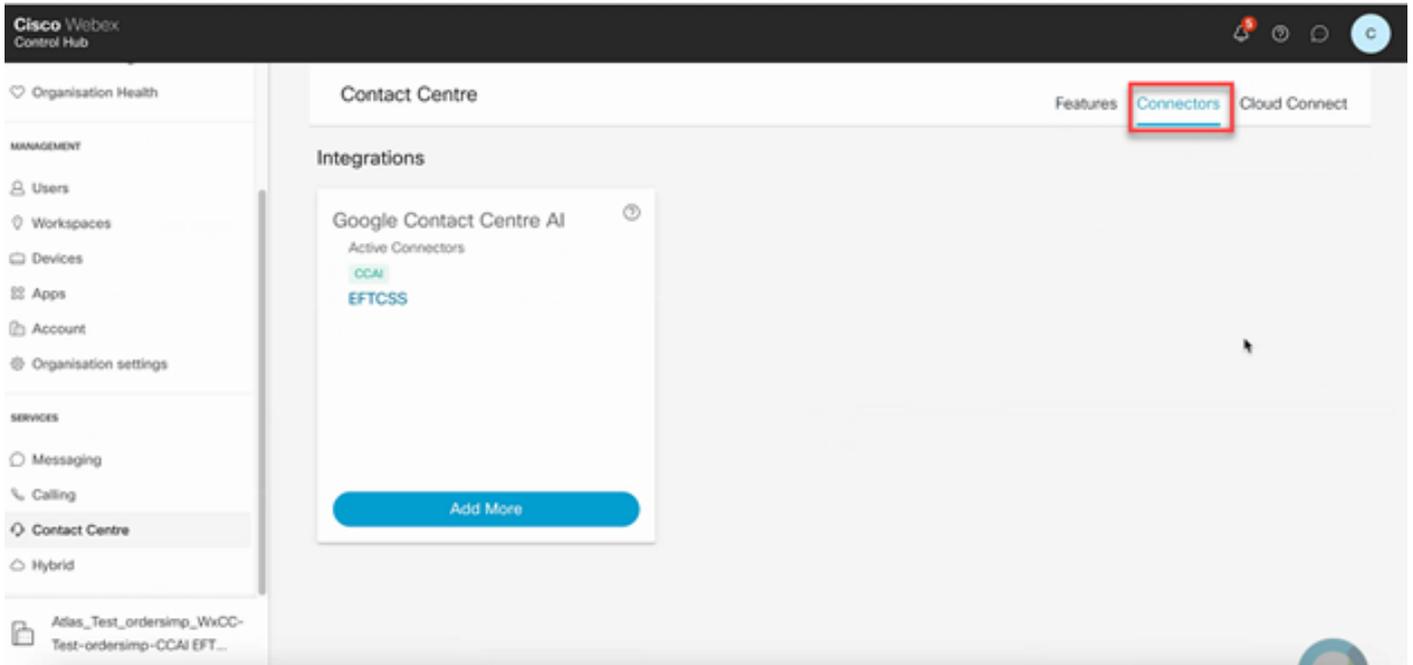


Étape 3. Dans la fenêtre Connexion au cloud, saisissez le nom et le nom de domaine complet (FQDN) de la connexion au cloud principal.

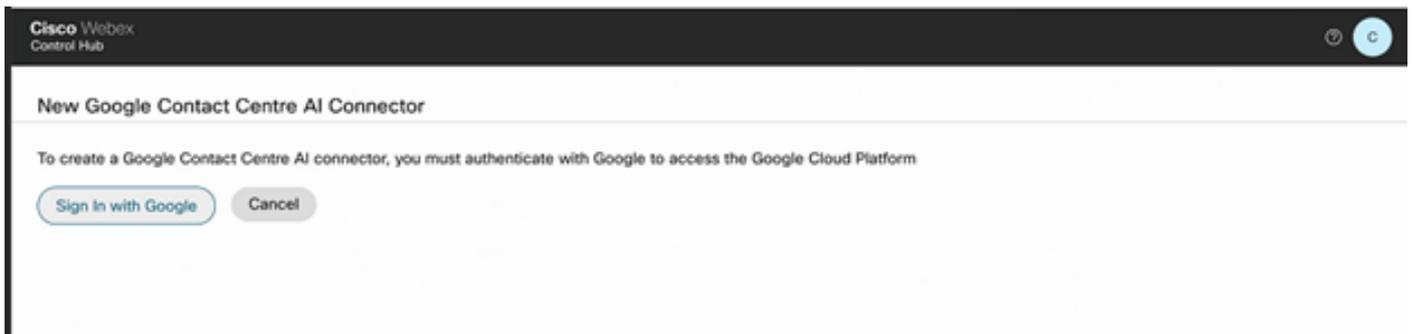
The image shows a dialog box titled 'Add Cloud Connect Cluster'. It has a close button (X) in the top right corner. The first section is labeled 'Display Name' and has a text input field with the placeholder 'Enter Name'. Below this, it says 'Display Name of the on-premises Cloud' and 'Connect cluster which is being 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, it says 'Enter the FQDN of primary Cloud' and 'Connect node from the deployment 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 fournissez les informations demandées.



**Cisco Webex**  
Control Hub

## New Google Contact Centre AI Connector

Name  
CCACXTACTOI

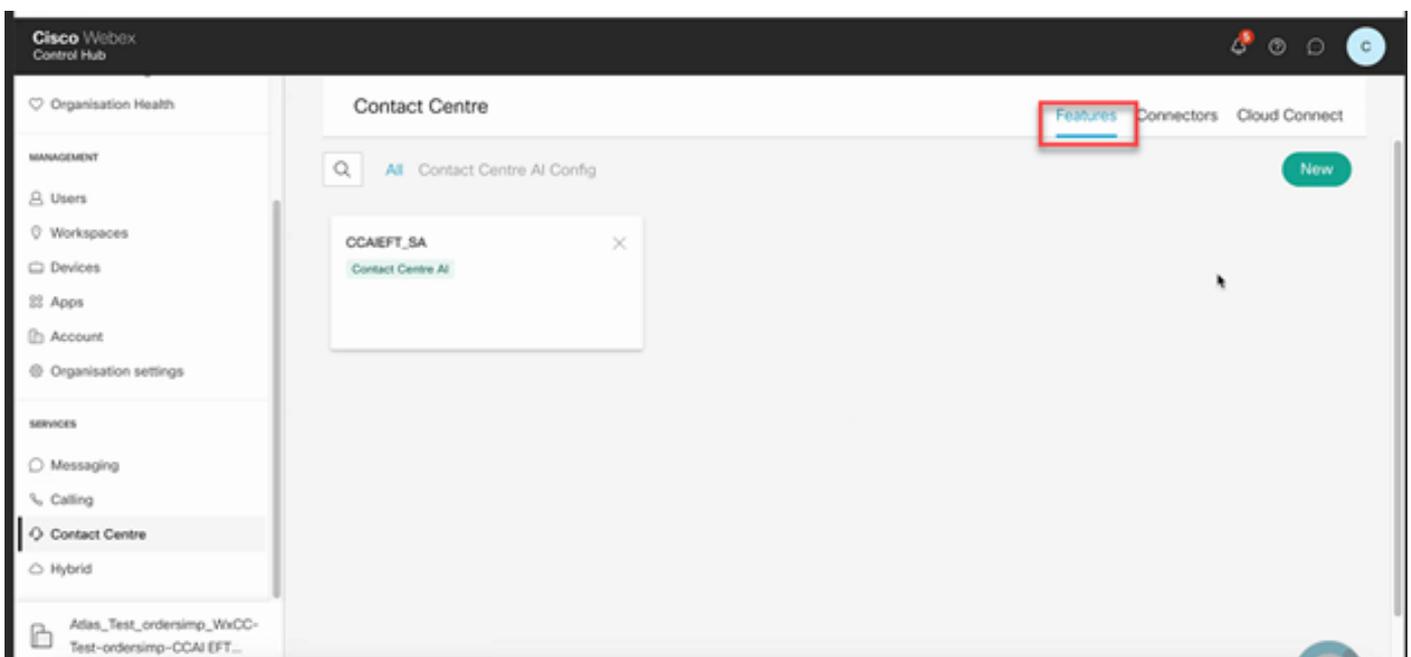
CCAI Project Name  
TACProjectRTP2020

Cisco-Provided Project Name  
TAC Project

Google Cloud Service Account  
ciscotac-global-service-accou...

[Cancel](#) [Save](#)

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

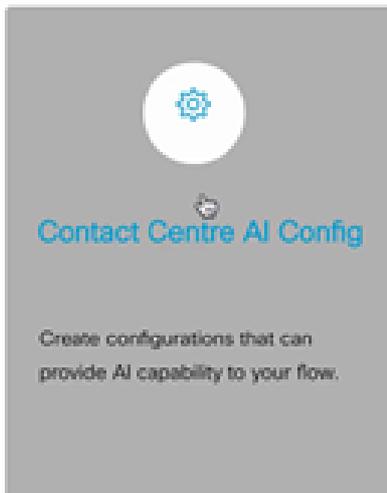


Étape 8. Vous êtes maintenant sur la page Créer une nouvelle fonctionnalité de centre de contact. Cliquez sur Contact Center AI Config.

## Create a new Contact Centre feature



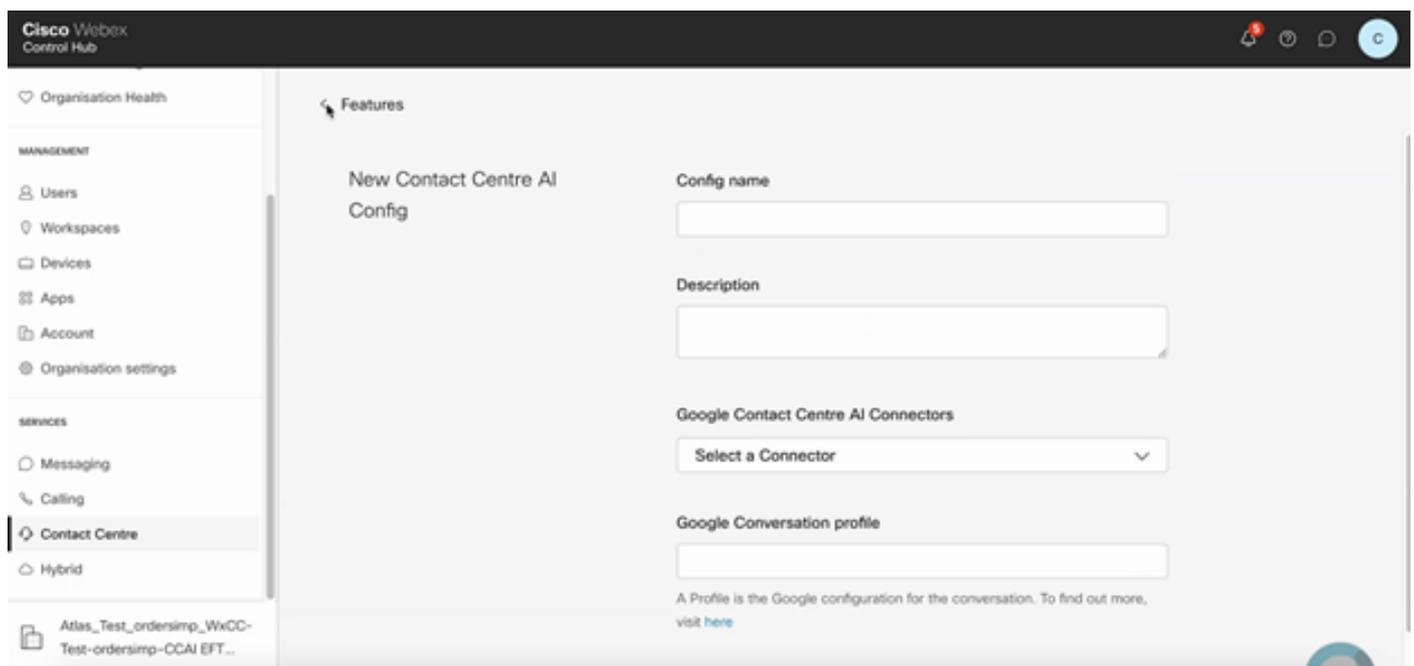
ecto



**Contact Centre AI Config**

Create configurations that can provide AI capability to your flow.

Étape 9. Fournissez les informations sur les fonctionnalités, sélectionnez le connecteur déjà ajouté et le profil Google créé.



**Cisco Webex Control Hub**

Organisation Health

MANAGEMENT

- Users
- Workspaces
- Devices
- Apps
- Account
- Organisation settings

SERVICES

- Messaging
- Calling
- Contact Centre**
- Hybrid

Atlas\_Test\_orderimp\_WxCC-Test-orderimp-CCAI EFT...

Features

New Contact Centre AI Config

Config name

Description

Google Contact Centre AI Connectors

Google Conversation profile

A Profile is the Google configuration for the conversation. To find out more, [visit here](#)

< Features

Config

CCAICXTACTOIFeature

Description

CCAICXTACTOIFeature

Google Contact Center AI Connectors

CCACXTACTOI

Google Conversation profile \*

projects/tacprojectrtp2020/locations/us-central1/conversationProfiles/d

A Profile is the Google configuration for the conversation. To know more visit [here](#)

Cancel Save

Dans cet exemple, il s'agit de l'ID de configuration à utiliser dans l'application Call Studio, s'il ne s'agit pas de l'agent virtuel par défaut :

AX6y7LMImle\_zBsXzeJM

< Features

Edit Contact Center AI Config

ID

AX6y7LMImle\_zBsXzeJM

Config Name \*

CCAICXTACTOIFeature

Description

CCAICXTACTOIFeature

Google Contact Center AI Connectors

CCACXTACTOI

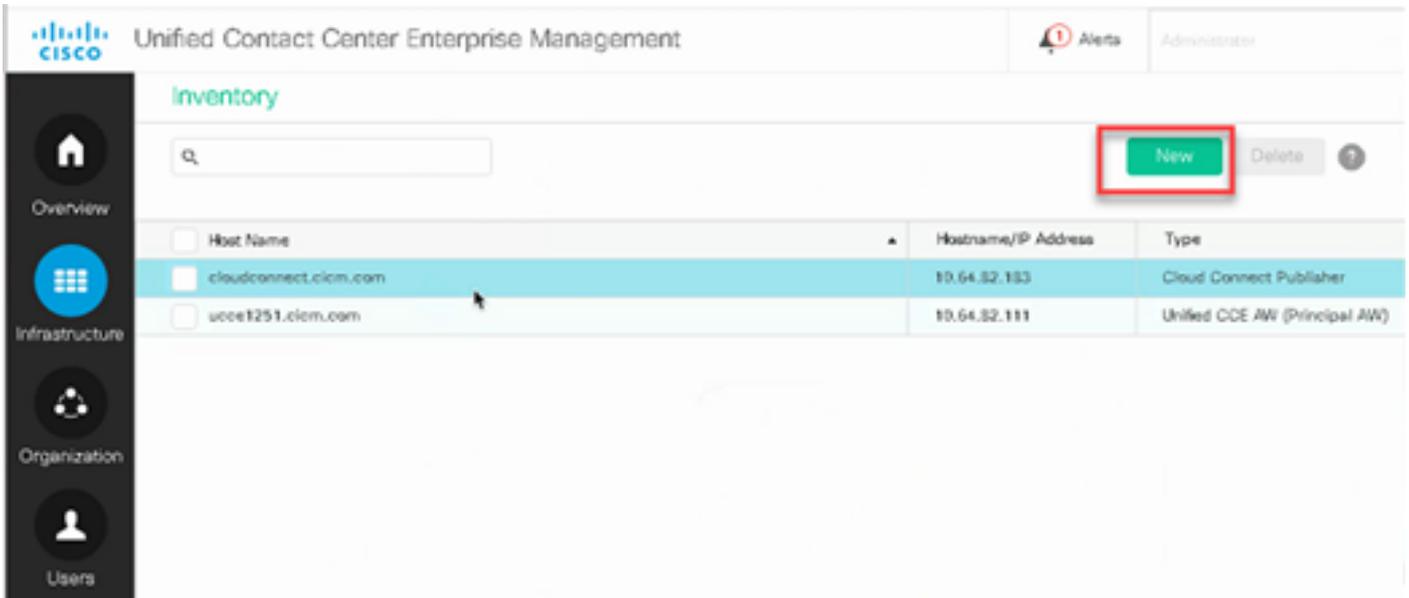
Google Conversation profile \*

projects/tacprojectrtp2020/locations/us-central1/conversationProfiles/d

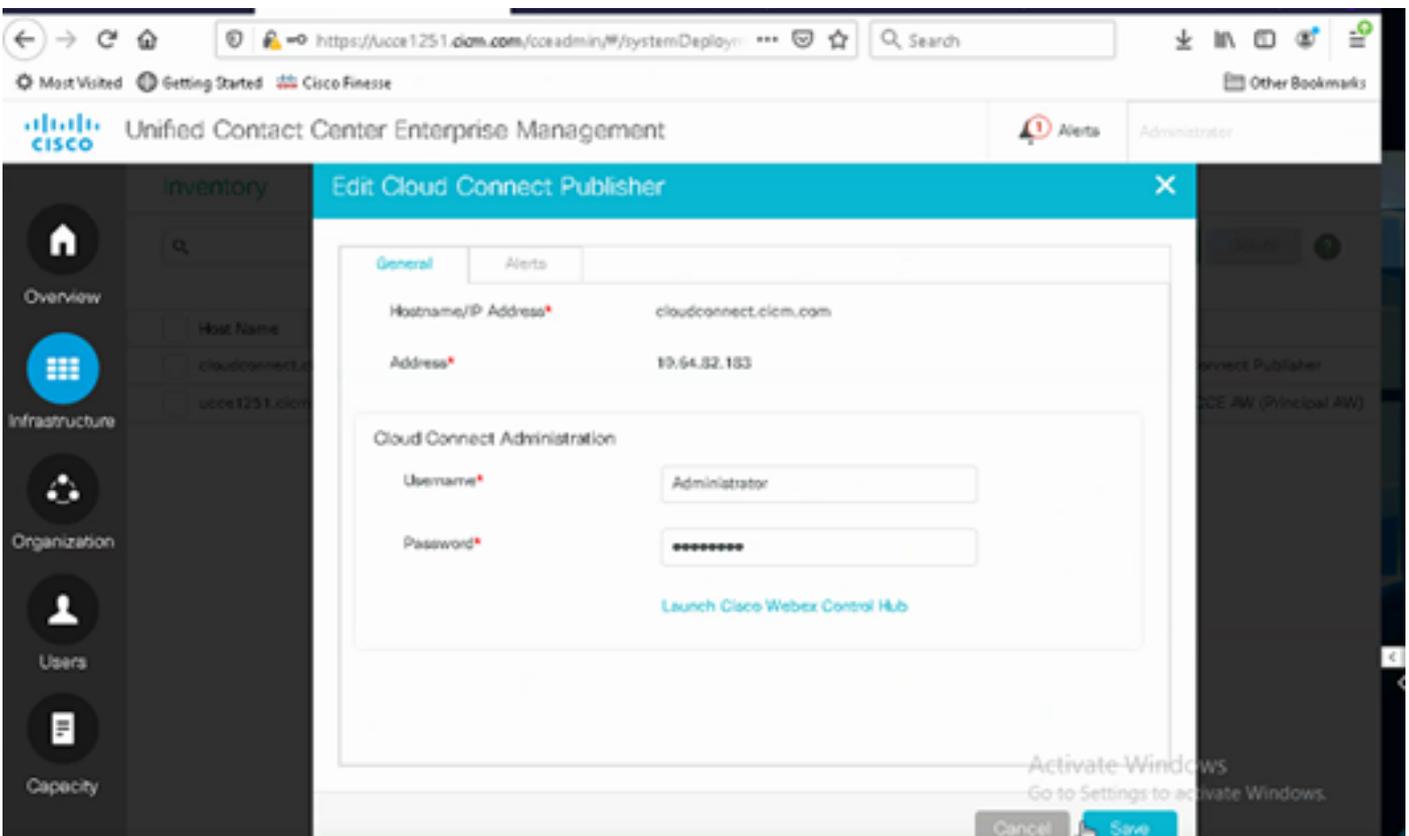
A Profile is the Google configuration for the conversation. To know more visit

## Configuration CCE

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



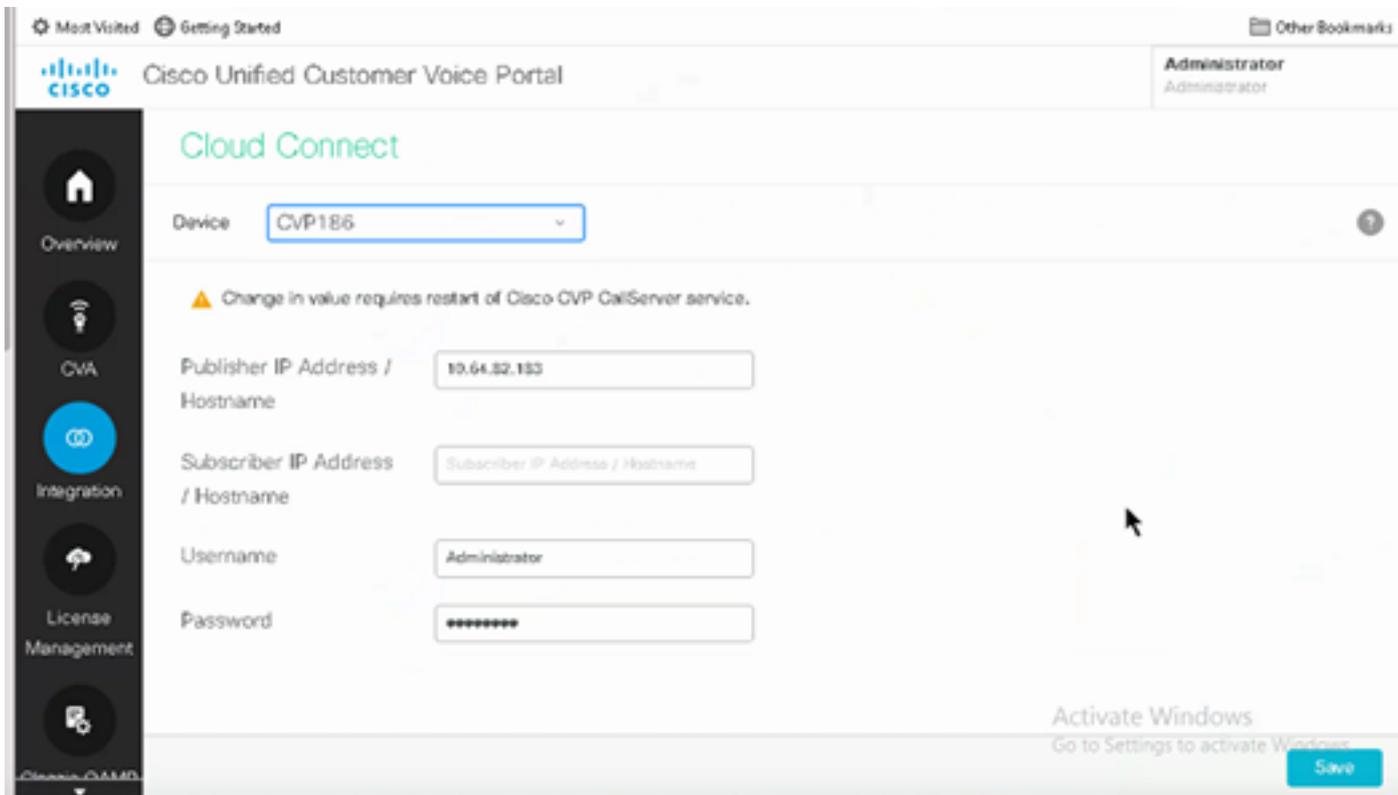
Étape 2. Ajoutez Cloud Connect et fournissez le nom de domaine complet et les informations d'identification.



Remarque : reportez-vous à ces documents pour l'échange de certificats CCE de package : [Certificats auto-signés dans une solution PCCE](#) et [Gérer le certificat de composants PCCE](#)

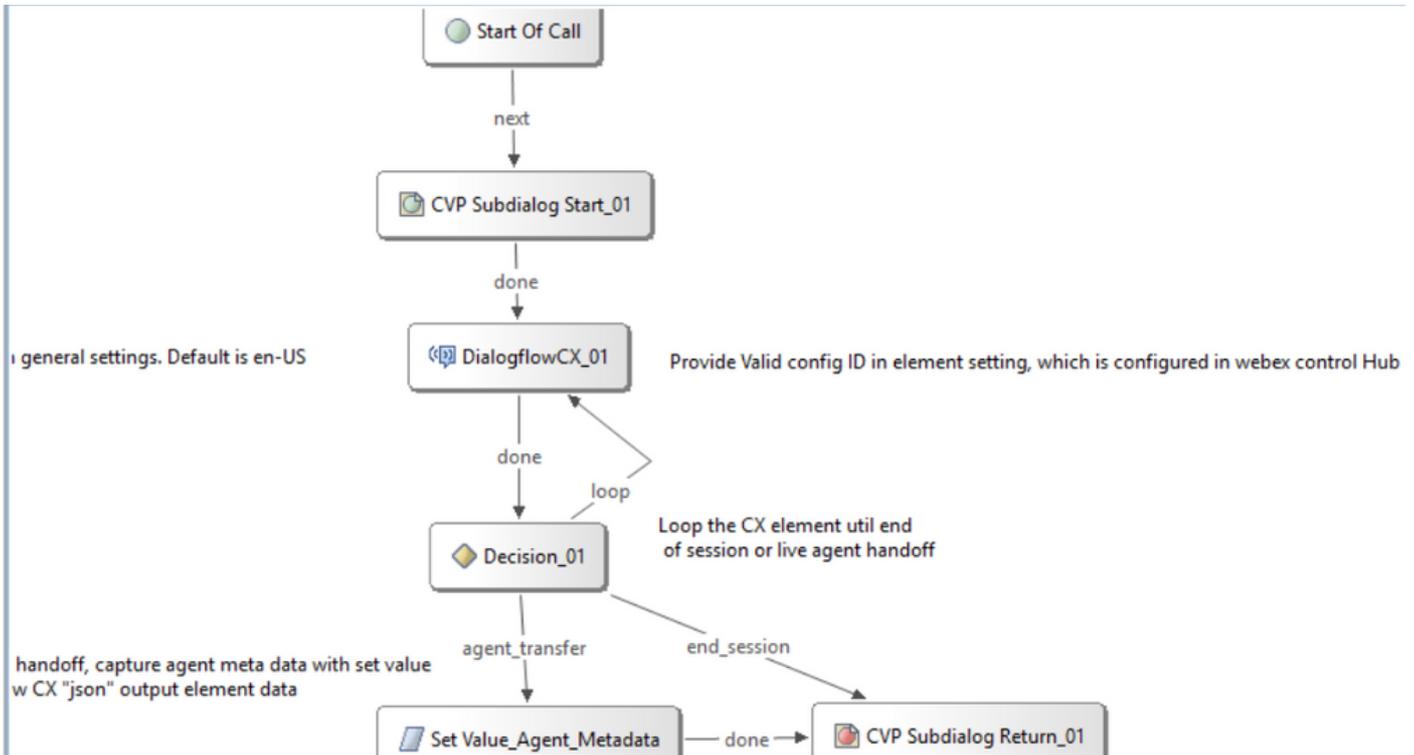
 [pour SPOG](#). Pour Unified CCE, référez-vous à [Certificat auto-signé échangé sur UCCE](#).

Étape 3. Pour UCCE, configurez Cloud Connect dans la console des opérations CVP (OAMP). Pour plus d'informations, consultez la section Configurer les périphériques CVP pour Cloud Connect dans le [Guide d'administration de Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

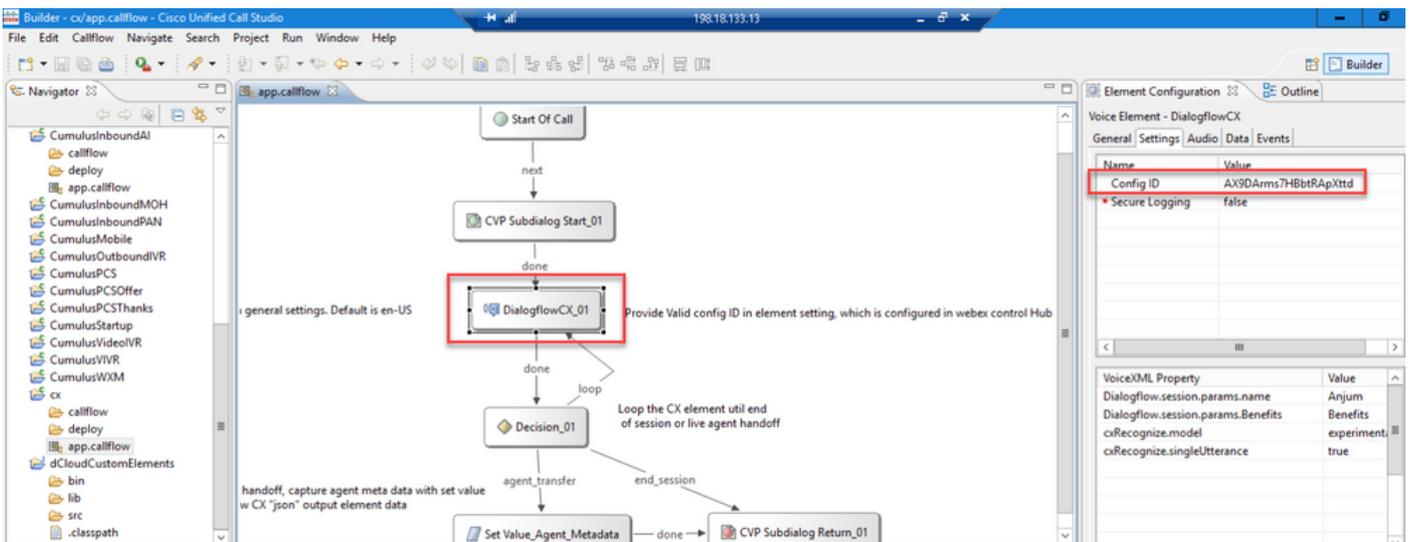


Étape 4. Importez le certificat Cloud Connect sur le serveur CVP. Pour plus d'informations, consultez la section Importer un certificat de connexion au Cloud vers Unified CVP Keystore dans la [configuration Guide pour Cisco Unified Customer Voice Portal](#).

Étape 5. Ouvrez l'application CVP Call Studio et créez une application CVP à l'aide de l'élément CX, comme illustré dans l'image.



Étape 6. Cliquez sur l'élément CX et ajoutez l'ID de configuration provenant des fonctionnalités du Control Hub.



## Événement de bienvenue de Dialogflow CX Agent

Créer un événement de bienvenue à diffuser à l'appelant lorsqu'un appel est initié.

Étape 1. Ouvrez <https://dialogflow.cloud.google.com/cx/projects>.

Étape 2. Sélectionnez le projet et l'agent pour lesquels l'événement de bienvenue doit être configuré.

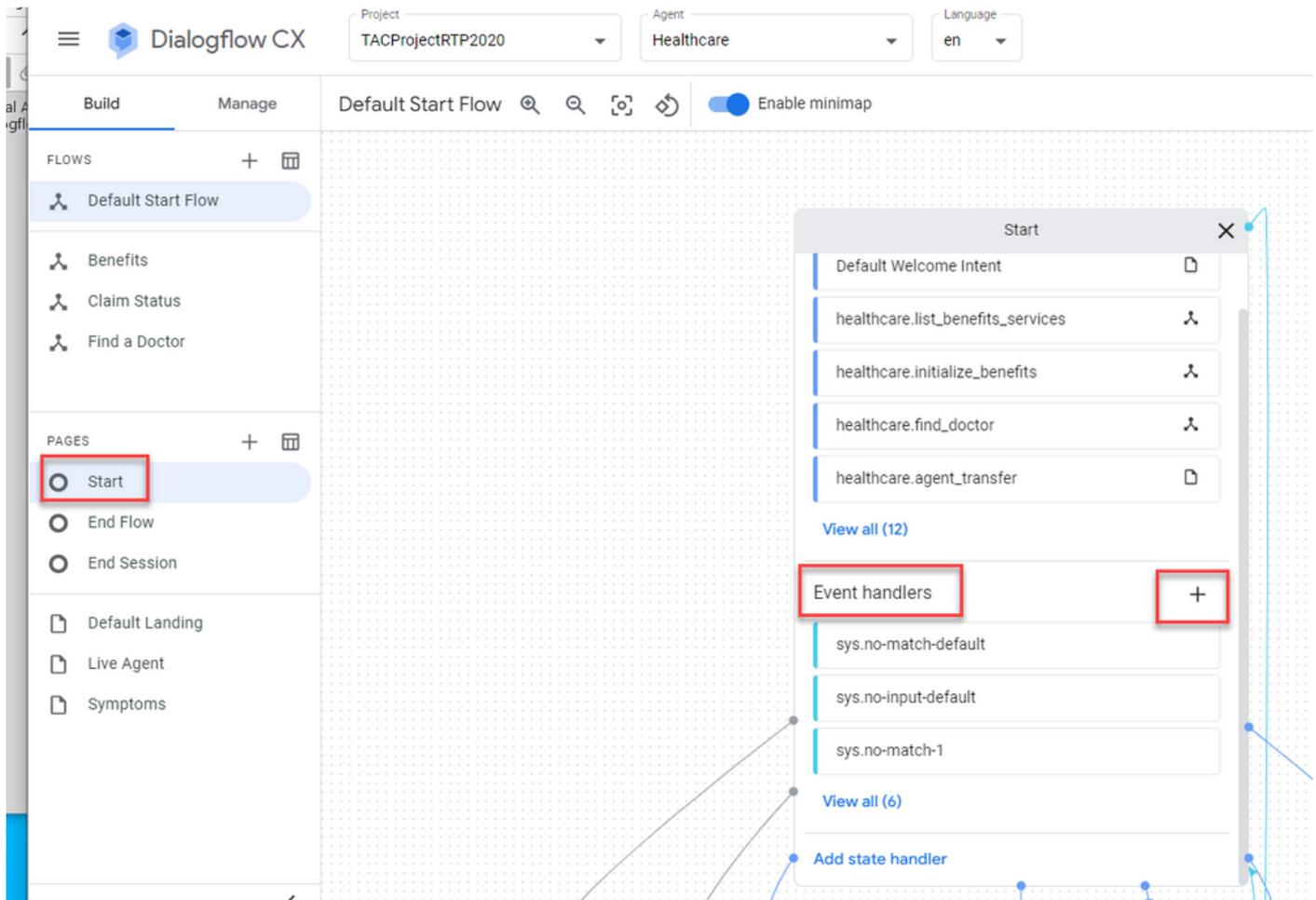
Display name	Default language	Region
CX-DTMF-IT	it	us-central1 (Iowa, USA)
HealthcareTOI	en	us-central1 (Iowa, USA)
<b>Healthcare</b>	en	us-central1 (Iowa, USA)
Partner_Summit	en	us-central1 (Iowa, USA)
RamiroRaghu	en	us-central1 (Iowa, USA)
testwithramiro	en	us-central1 (Iowa, USA)
TACRTP2022CX	en	us-east1 (South Carolina, USA)

Étape 3. Dans l'écran Agent de Google Dialogflow CX, cliquez sur Débit de début par défaut dans le volet de gauche.

```
graph TD; Start((Start)) --> Benefits((Benefits)); Start --> ClaimStatus((Claim Status)); Start --> Symptoms((Symptoms)); Start --> LiveAgent((Live Agent)); Start --> EndSession((End Session)); DefaultLanding((Default Landing)) --> Benefits; DefaultLanding --> ClaimStatus; DefaultLanding --> Symptoms; DefaultLanding --> LiveAgent; DefaultLanding --> EndSession; Benefits --> EndSession; ClaimStatus --> EndSession; Symptoms --> EndSession; LiveAgent --> EndSession; LiveAgent --> FindADoctor((Find a Doctor)); FindADoctor --> EndSession;
```

Étape 4. Cliquer Début > Gestionnaires d'événements.

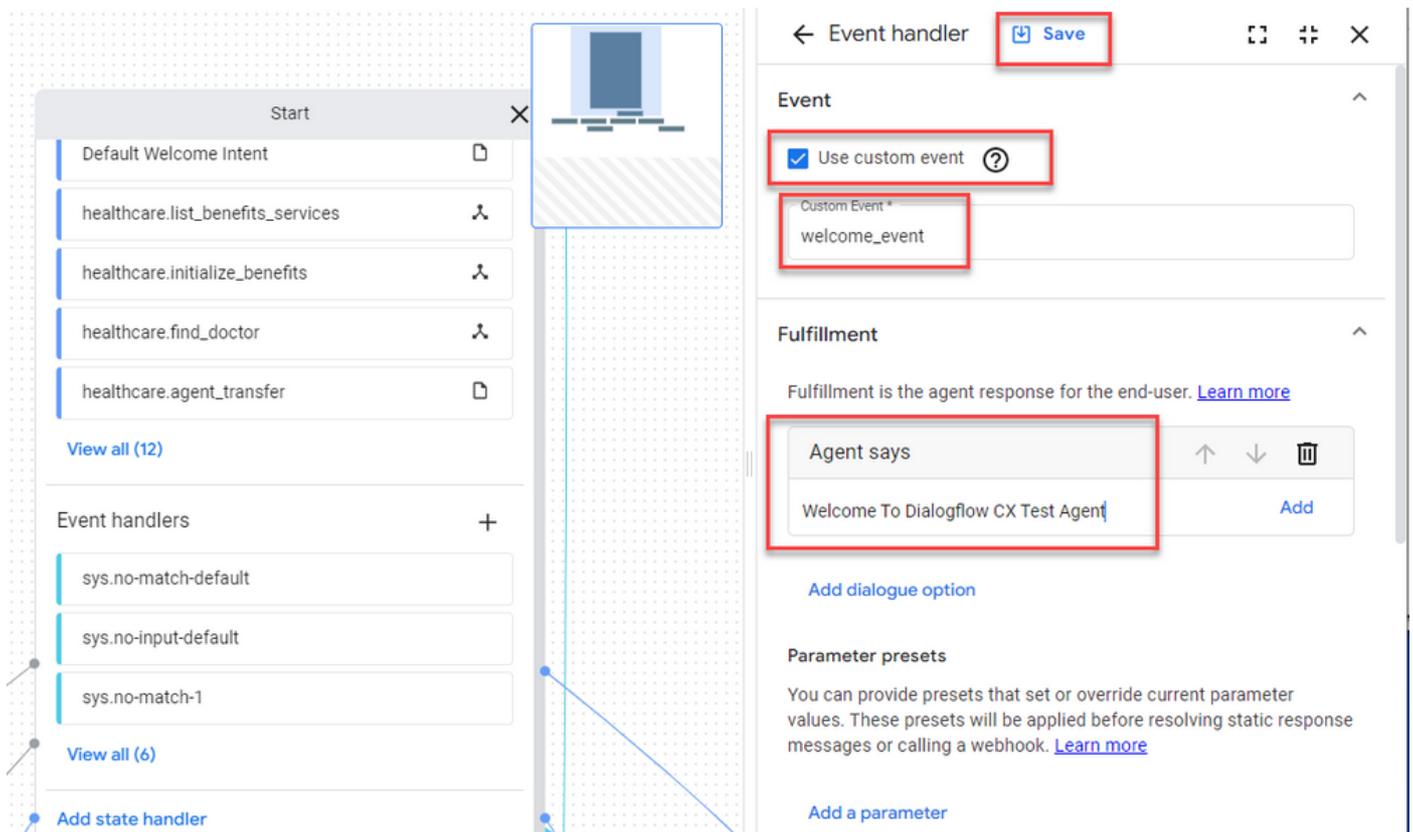
Étape 5. Dans le volet droit, cliquez sur Ajouter un gestionnaire d'événements.



Étape 6. Vérifiez la Utiliser un événement personnalisé , sélectionnez une option.

Étape 7. Dans la Événement personnalisé , tapez événement\_accueil.

Étape 8. Dans la Agent dit : , tapez le message de bienvenue à lire.



Étape 9 Enregistrez les modifications

## Vérifier

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

## Dépannage

Aucune information spécifique de dépannage n'est actuellement disponible pour cette configuration.

## Informations connexes

- [Guide des fonctionnalités de Cisco Contact Center Dialogflow CX 12.6\(1\)](#)
- [Qu'est-ce que Dialogflow CX ?](#)
- [Présentation des pages et des transitions dans Dialogflow CX - YouTube](#)
- [Créer un agent conversationnel à flux unique - YouTube](#)
- [Créer un agent multi-flux avec Dialogflow CX - YouTube](#)
- [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.