

CCE Virtual Agent音声クラウドベースコネクタの設定

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](#)

[重要な考慮事項](#)

[設定](#)

[自己署名証明書を交換するか、CA署名証明書を実装します。](#)

[プロキシサーバの設定](#)

[Googleプロジェクトの作成 - プロジェクトと組織のプロビジョニング](#)

[Dialogflow CXエージェントの作成](#)

[Dialogflow CXエージェントのインポート](#)

[Dialogflow CXエージェントの作成 - 事前に作成されたエージェント](#)

[エージェントカンバセーションプロファイルの作成](#)

[Webex Control HubでのCAIの設定](#)

[UCCEおよびPCCE\(SPOG\)でのCCAIの設定](#)

[PCCEの設定](#)

[UCCEの設定](#)

[CVPの設定](#)

[Dialogflow CXでの部分応答の設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Contact Center Enterprise(CCE)Virtual Agent Voice(VAV)クラウドベースコネクタ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、Anjum Jeelani、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12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.6.2
- Customer Voice Portal (CVP)
- Virtual Voice Browser(VVB)
- Google Dialogflow CX
- 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。

- PCCEリリース12.6.2
- CVP 12.6.2
- クラウドコネクタ12.6.2
- Google Dialogflow CX
- Webex Control Hub

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

CCE 12.5(1)リリースでCustomer Virtual Assistant(CVA)と呼ばれていたVirtual Agent-Voice(VAV)機能を使用すると、音声自動応答装置(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、ユーザと同様のインタラクションをサポートします。これにより、IVR内で迅速かつ効率的に問題を解決し、エージェント宛てのコールを削減できます。これにより、物理エージェントを使用せずにセルフサービスソリューションを提供するVirtual Agentと最初にやり取りできます。

VVBは、次のいずれかのコネクタを使用してAIサービスを活用します。

- プレミスペースのコネクタ：VVBは、ネイティブコネクタを使用してGoogle Dialogflowサービスに接続します。このサービスは、Cisco Unified Call StudioのDialogflow ESまたはDialogflowCX要素を介して有効になります。VAVは現在、プレミスペースのコネクタを介してGoogle Dialogflow ESおよびCXサービスをサポートしています。
- クラウドベースのコネクタ：VVBは、クラウドベースのコネクタを使用してCisco CAIサービスに接続します。このサービスは、Cisco Unified Call StudioのVirtual Agent Voice要素を介して有効になります。VAVは現在、クラウドベースのコネクタを介してGoogle Dialogflow CXサービスをサポートしています。

このドキュメントでは、クラウドベースのコネクタの設定についてのみ説明します。

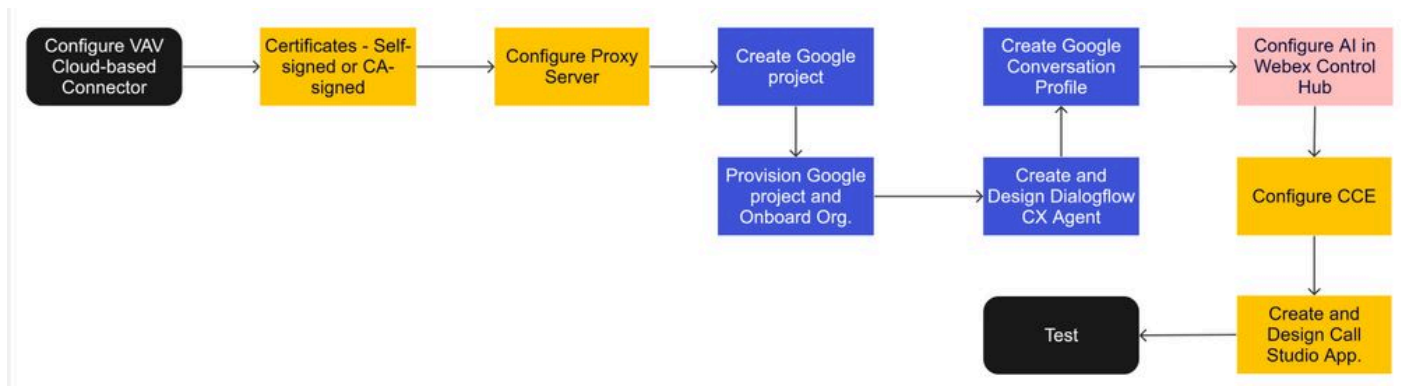
重要な考慮事項

クラウドベースのコネクタを使用してVAVを設定する前に、次の点を考慮してください。

- サポートされるコーデックはu-lawです。
- 音声アクティビティ検出はGoogleによって実行されます。
- ポート443およびHTTP/2をプロキシおよびファイアウォールで有効にする必要があります。
 -
- ネットワークで許可されるリストには、次のURLが含まれている必要があります。
 - U2C (ポート443) :<https://u2c-a.wbx2.com/u2c/api/v1/user/catalog> - US
 - U2C (ポート443) :<https://u2c-r.wbx2.com/u2c/api/v1/user/catalog> – アジア
 - U2C (ポート443) :<https://u2c-k.wbx2.com/u2c/api/v1/user/catalog> – ヨーロッパ
 - オーケストレーター (ポート443) :<https://insight-orchestrator.wxcc-us1.cisco.com>
 - IDブローカ (ポート443) :<https://idbroker.webex.com>
 - WSコネクタ (ポート443) :<https://wsconnector.wxcc-us1.cisco.com>
- ネットワークで許可されるリストには、次のURLのグループも含まれている必要があります。
 -
 - *.google.com
 - *.googleapis.com
 - *.gcr.io
 - *.cisco.com
 - *.wbx2.com
 - *.ciscoccservice.com

設定

次に、クラウドベースコネクタ経由でVAVを設定するために必要な手順を示します。



ステップ1：自己署名証明書を交換するか、CA署名証明書を実装します。

ステップ2：プロキシサーバを設定します。

ステップ3：Googleプロジェクトを作成します。

ステップ4：Googleプロジェクトとクラウド組織をシスコとともにプロビジョニングします。

ステップ5：Dialogflow CXエージェントを作成および設計します。

手順6：エージェントカンバセーションプロファイルを作成します。

手順7：Webex Control HubでCAIを設定します。

-Cloud Connect

-コネクタ

-機能

ステップ8：UCCEおよびPCCE(SPOG)でCCAIを設定します。

ステップ9：CVP Call Studioアプリケーションの作成と設計

自己署名証明書を交換するか、CA署名証明書を実装します。

VAV機能を使用するには、CA署名付き証明書を実装するか、VAVに関連するCCEコンポーネントと自己署名証明書を交換する必要があります。AW、VVB、およびCloud Connectでは、PCCE証明書の交換またはCA署名付きが必要です。UCCE証明書は、AW、VVB、NOAMP、およびCloud Connectで必要です。UCCE Exchange証明書：[UCCE 12.6のExchange自己署名証明書](#)、CA署名実装：[12.6のCA署名付き証明書の実装](#)、およびPCCE Exchange証明書：[PCCE 12.6のExchange自己署名証明書](#)について、このドキュメントを確認してください。

プロキシサーバの設定

VVB Speech Server(SS)とWebex CAIサービス間で直接通信できない場合は、プロキシサーバが必要です。

プロキシサーバを設定するには、次のコマンドを使用します。

speechserver httpsProxyホストの設定

speechserver httpsProxyポートの設定

speechserver httpsProxy nonProxyHostsを設定します

speechserver httpsProxyホストの設定

このコマンドは、音声サーバのプロキシホストを設定します。また、必要に応じてクレデンシャルも要求されます。

コマンド構文：

```
set speechserver httpsProxy host <ホスト名/ip>
```

プロキシには資格情報が必要ですか？[Y/N] y

ユーザ名を入力：ユーザ名

パスワードの入力：****

以下に例を挙げます。

```
admin:speechserver httpsProxy host abc.comを設定します
```

プロキシには資格情報が必要ですか？[Y/N] y

ユーザ名を入力：ユーザ名

パスワードの入力：****

コマンドは成功しました。

speechserver httpsProxyポートの設定

このコマンドは、音声サーバのプロキシポートを設定します。

コマンド構文：

```
set speechserver httpsProxy port <ポート番号>
```

以下に例を挙げます。

```
admin:speechserver httpsProxy port 80を設定します。
```

コマンドは成功しました。

このコマンドは、音声サーバのnonProxyHostsを設定します。トラフィックは、これらのホストにプロキシ経由で送信されません。

speechserver httpsProxy nonProxyHostsを設定します

コマンド構文：

```
set speechserver httpsProxy nonProxyHosts <パラメータ>
```

以下に例を挙げます。

```
admin:set speechserver httpsProxy nonProxyHosts <コンマで区切られたnonProxyHostsのリスト>
```

コマンドは成功しました。

このパラメータは、単一のホストまたは複数のホストをカンマで区切って指定できます

このドキュメントの詳細：[VVB操作ガイド](#)



注：値を反映するには、Speech Serverを停止してから開始する必要があります。

Speech Serverを停止するための構文：`utils service stop Cisco Speech Server`

Speech Serverを起動するための構文：`utils service start Cisco Speech Server`

Googleプロジェクトの作成 – プロジェクトと組織のプロビジョニング

Google AIとCCEの統合にはGoogleプロジェクトの作成が必要であり、このプロジェクトはシステムがプロビジョニングする必要があります。さらに、Cisco WebExクラウド内に組織を作成する必要があります。このドキュメントでは、プロジェクトと組織を作成およびプロビジョニングするために必要な手順について説明します。

[CCEを使用したGoogle CCAIハイブリッドサービスのプロビジョニング](#)

Dialogflow CXエージェントの作成

VAVは現在、クラウドベースのコネクタを介してGoogle Dialogflow CXサービスをサポートしています。

[Dialogflow CXエージェント](#)は、エンドユーザとの同時カンバセーションを処理する仮想エージェントです。Dialogflowは、会話中のエンドユーザのテキストや音声を、アプリケーションやサービスが理解できる構造化されたデータに変換します。システムに必要なカンバセーションのタイプを処理するDialogflowエージェントを設計および構築します。Dialogflow CXの詳細については、「[Dialogflow CXの基本](#)」を参照してください。

Dialogflow CXエージェントを作成する手順は次のとおりです。

ステップ 1：<https://dialogflow.cloud.google.com/cx/projects>に移動し、プロジェクトの作成時に使用したGoogleアカウントでログインして、プロジェクトを選択します。

ステップ 2：場所を選択し、Create agentをクリックします。

Dialogflow CX Project: TestProj...

Agents

Location: us-central1 (Iowa, USA) Location settings Use pre-built agents Create agent

Search Search agents by ID or display name

Display name	Default language	Region
CiscoAgentUS	en	us-central1 (Iowa, USA)

ステップ 3 : 名前を追加し、タイムゾーンと言語を選択します。[Create] をクリックします。

Create agent

Display name *

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

Location * [View](#)

Time zone *

Date and time requests are resolved using this time zone

Default language *

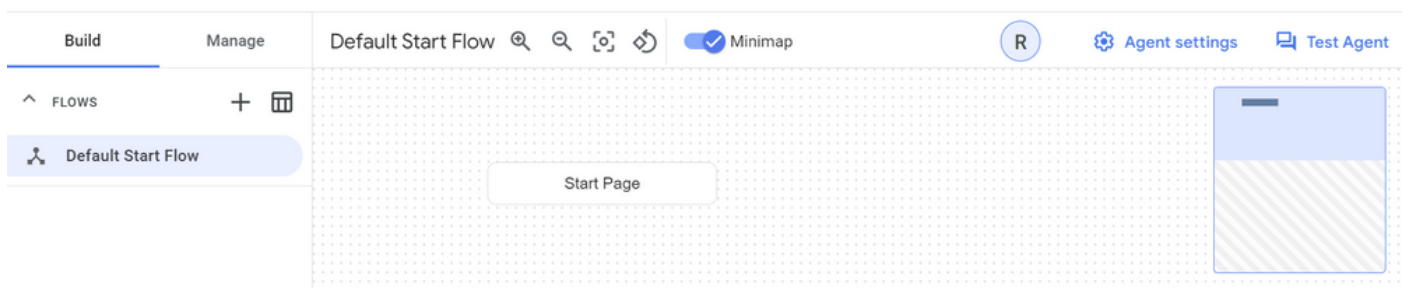
The language the agent uses



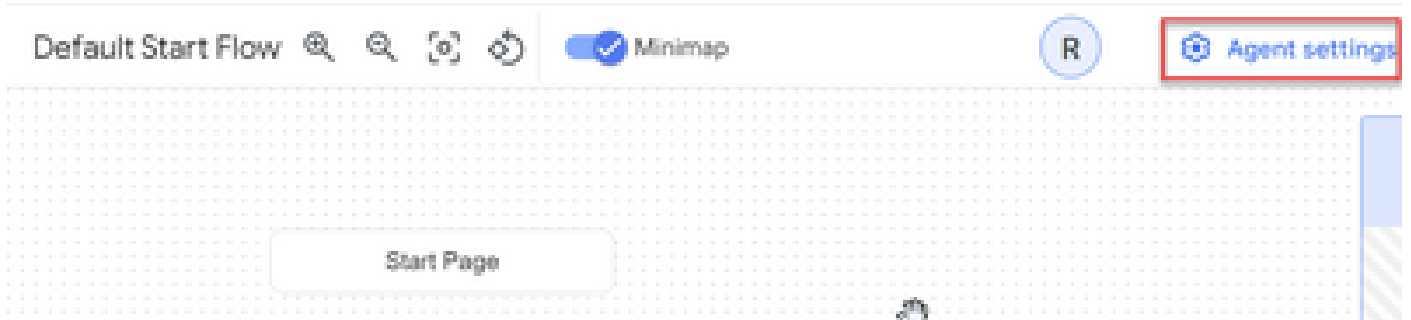
Cancel

Create

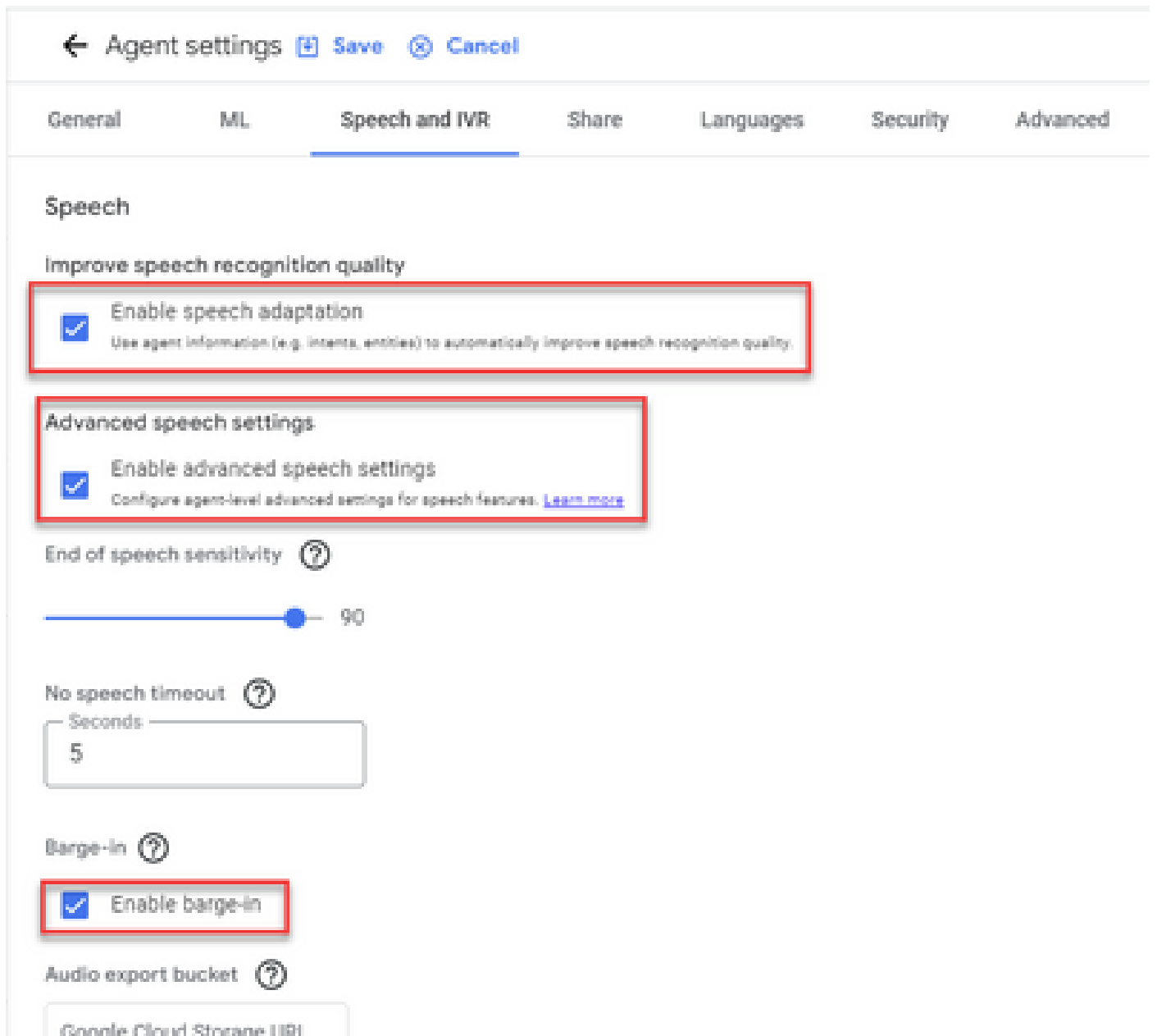
ステップ 4 : エージェントが作成され、最初のページにデフォルトの開始フローが表示されます。



エージェントを作成すると、デフォルトのフローが開始ページに自動的に作成されます。エージェントの作成後にデフォルト設定を変更するには、エージェント設定を選択します。



[音声認識とIVR]セクションで、音声認識の適応、音声設定の詳細設定、および割り込みを有効にします。



Dialogflow CXエージェントのセットアップ方法については、次のGoogleビデオを参照してください。

[Dialogflow CXとは何ですか。](#)

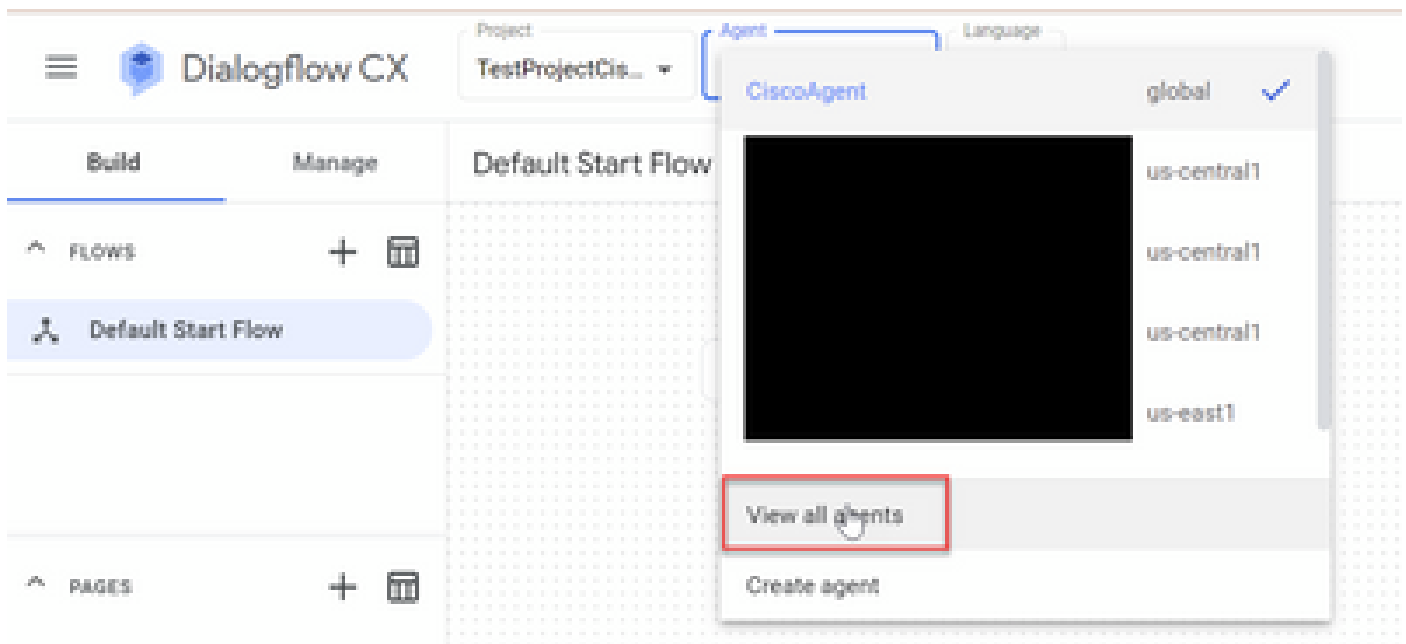
[Dialogflow CXのページと遷移の概要](#)

[単一フローの会話エージェントの作成](#)

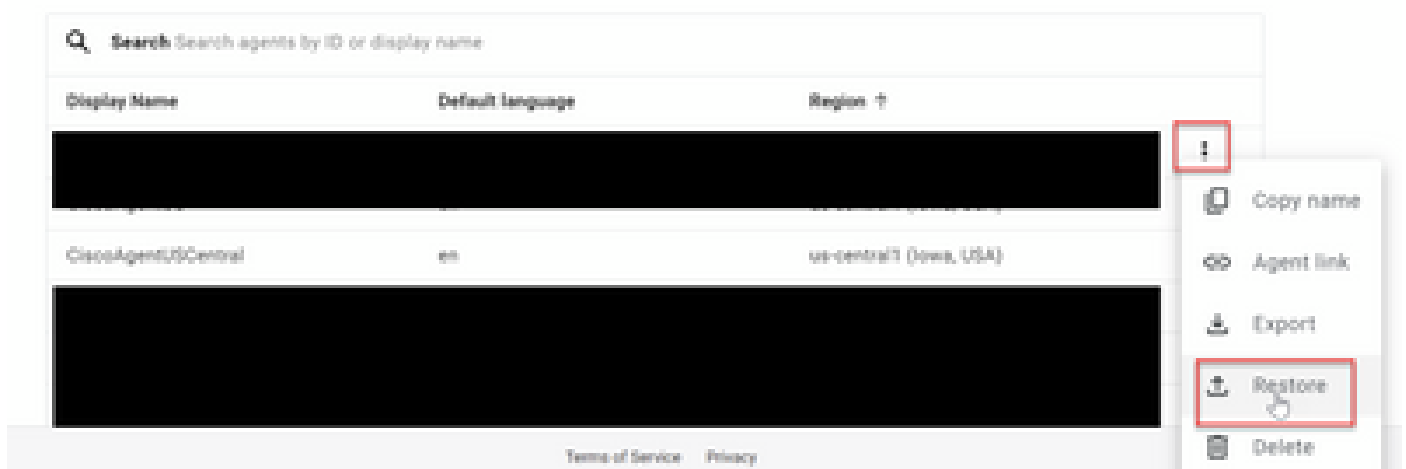
Dialogflow CXエージェントのインポート

Dialogflow CXエージェントを最初から作成する代わりに、エージェントをインポートできます。エージェントを作成した後は、以前に作成して構築したDialogflow CXエージェントをインポートできます。この例では、シスコのエンジニアリングチームによって作成されたDialogflow CXエージェントを使用します。

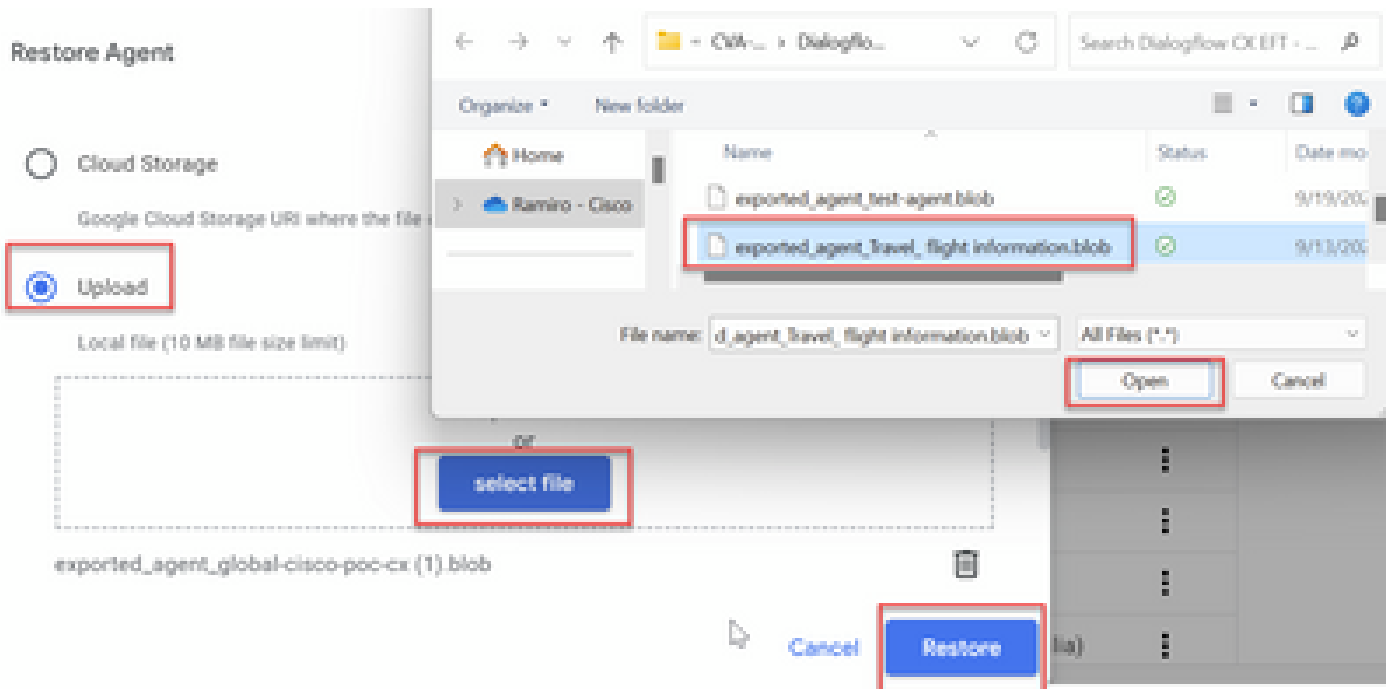
ステップ 1 : Agentセクションで、View all agentsを選択します。



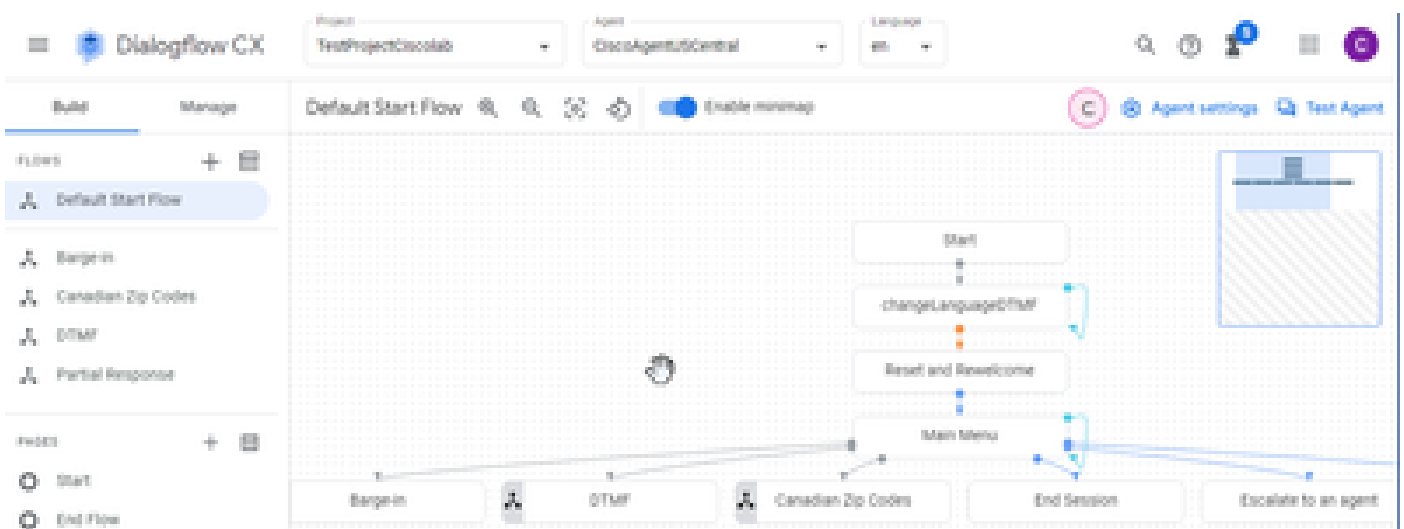
ステップ 2 : 作成したエージェントを選択し、Restoreをクリックします。



ステップ 3 : RestoreウィンドウでUploadをクリックし、ダウンロードファイルを選択してRestoreをクリックします。



インポートされたエージェントが表示されます。



Cisco Dialogflow CXエージェントサンプル(`exported_agent_Travel_flight information_VAV.blob`)は、[VAV Call Studio Application and Dialogflow CX Agent Sample](#)からダウンロードできます。

Dialogflow CXエージェントの作成 – 事前に作成されたエージェント

Dialogflow CXエージェントの構築時に設計時間を短縮するには、Googleの構築済みエージェントテンプレートを使用できます。

以下に、構築済みエージェントを使用する手順を示します。

ステップ 1 : Dialogflow CXページでプロジェクトを選択し、次にUse pre-built agentsを選択します。

Agents



No agent is created yet

An agent is a virtual agent that handles conversations with your end-users. It is a natural language understanding module that understands the nuances of human language. [Learn more](#)

Create agent

Use pre-built agents

ステップ 2 : 使用するビルド済みエージェントを選択します。この例では、Travel:car rentalエージェントが使用されます。

← Prebuilt Agents

Prebuilt agents are currently only available in English.

🔍 Search

Small talk
Beginner



Customize and personalize your agent with simple questions and responses.

Features

- Pages

Travel: baggage claim
Beginner



Create or check the status of a claim related to lost, delayed, or damage baggage.

Features

- Bagexp entities

Travel: car rental
Beginner



Start a new car rental reservation.

Features

- System entities

ステップ 3 : [Import] をクリックします。

Travel: car rental

Start a new car rental reservation.

Sample head intent utterances

- I need to reserve a van.
- Hi, I'm traveling to LA for the weekend and I need to rent a car while I'm down there.
- I need help booking an SUV.

Link

[Documentation link](#)

Cancel

Import

ステップ 4：場所を選択します。作成された新しいエージェントが表示されます。

Import pre-built agent

i Currently, you can only set location for pre-built agent.

Agent name

Travel: car rental

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

Location

us-central1 (Iowa, USA)

Edit

! You have selected a location that has not been configured yet.
If your system requires data residency guarantees (uncommon) or customer-managed encryption keys (uncommon), read about [regionalization and location settings](#) before creating this agent.

Time zone

(GMT-8:00) America/Los_Angeles

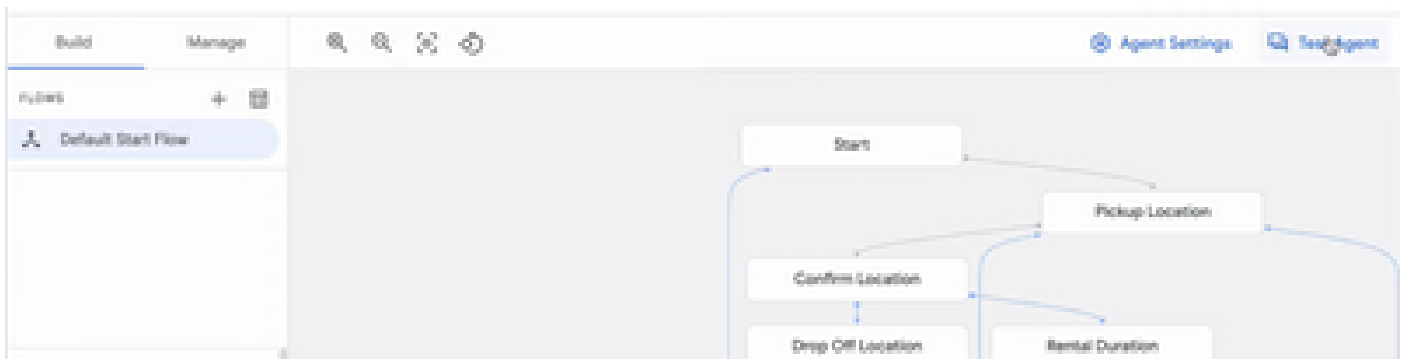
Date and time requests are resolved using this time zone

Default language

en – English

The language the agent uses

Enable stackdriver logging



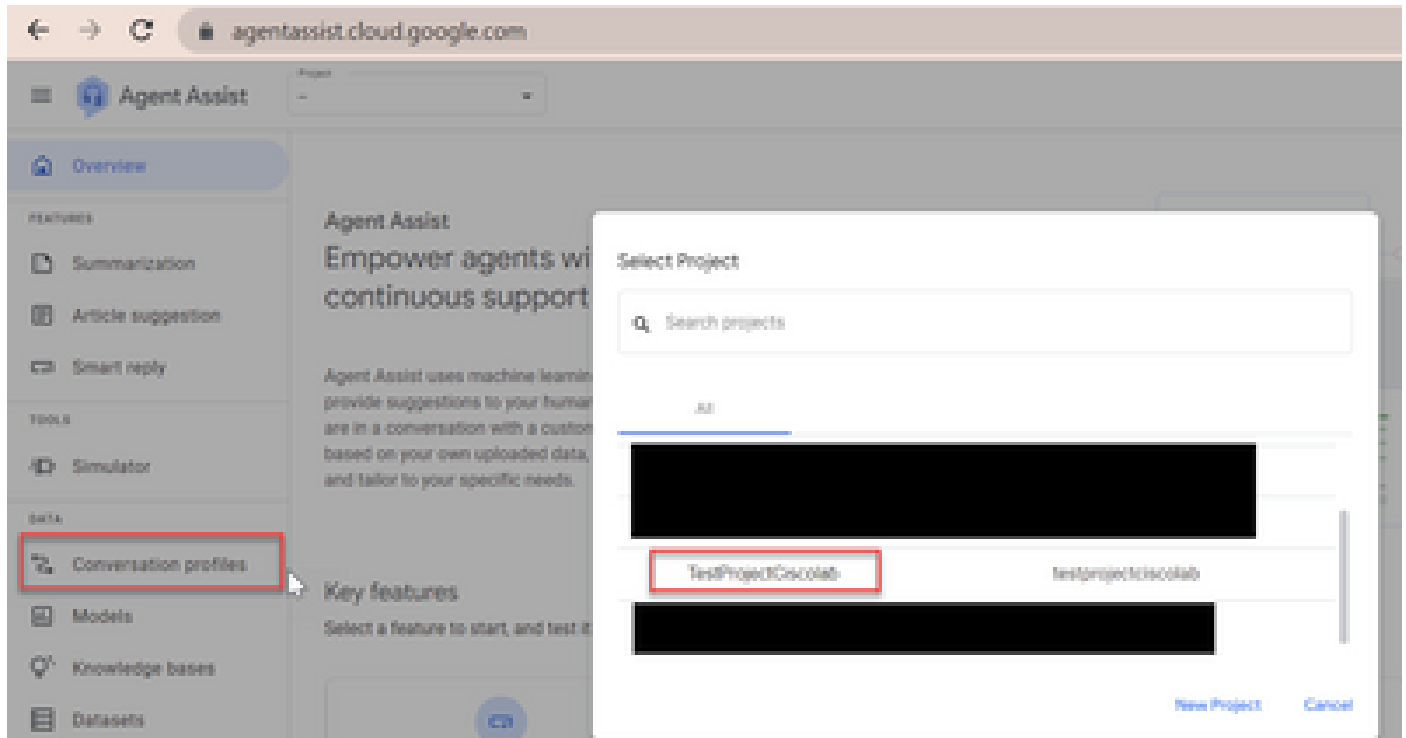
このGoogleビデオの詳細 : [Dialogflow CXエージェントを作成するためのビルド済みエージェントテンプレートの使用](#)

エージェントカンバセーションプロファイルの作成

エージェントのカンバセーションプロファイルは、発信者とのカンバセーションにおける Dialogflow エージェントの動作を定義する一連の設定パラメータです。

次に、エージェントのカンバセーションプロファイルを作成する手順を示します。

ステップ 1 : [Google Agent Assist](#) にログインします。Conversation profile を選択し、Dialogflow CX エージェントで作成したプロジェクトを選択します。



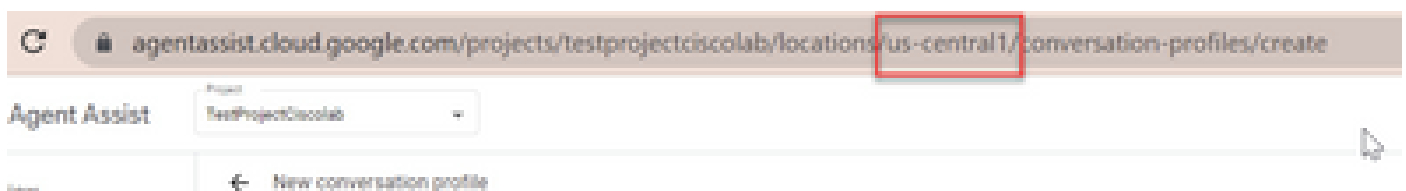
ステップ 2 : [Create] をクリックします。



ステップ 3 : Agent Assist URL が、カンバセーションプロファイルを作成するエージェントと同じ場所を使用していることを確認します。この例では、URL が location global にあることがわかります。



先ほど作成したエージェントは us-central1 にあるため、続行するにはロケーションを置き換える必要があります。



ステップ 4 : 名前と言語を追加します。

← New conversation profile

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

Display name
CPDialogflowCXagent

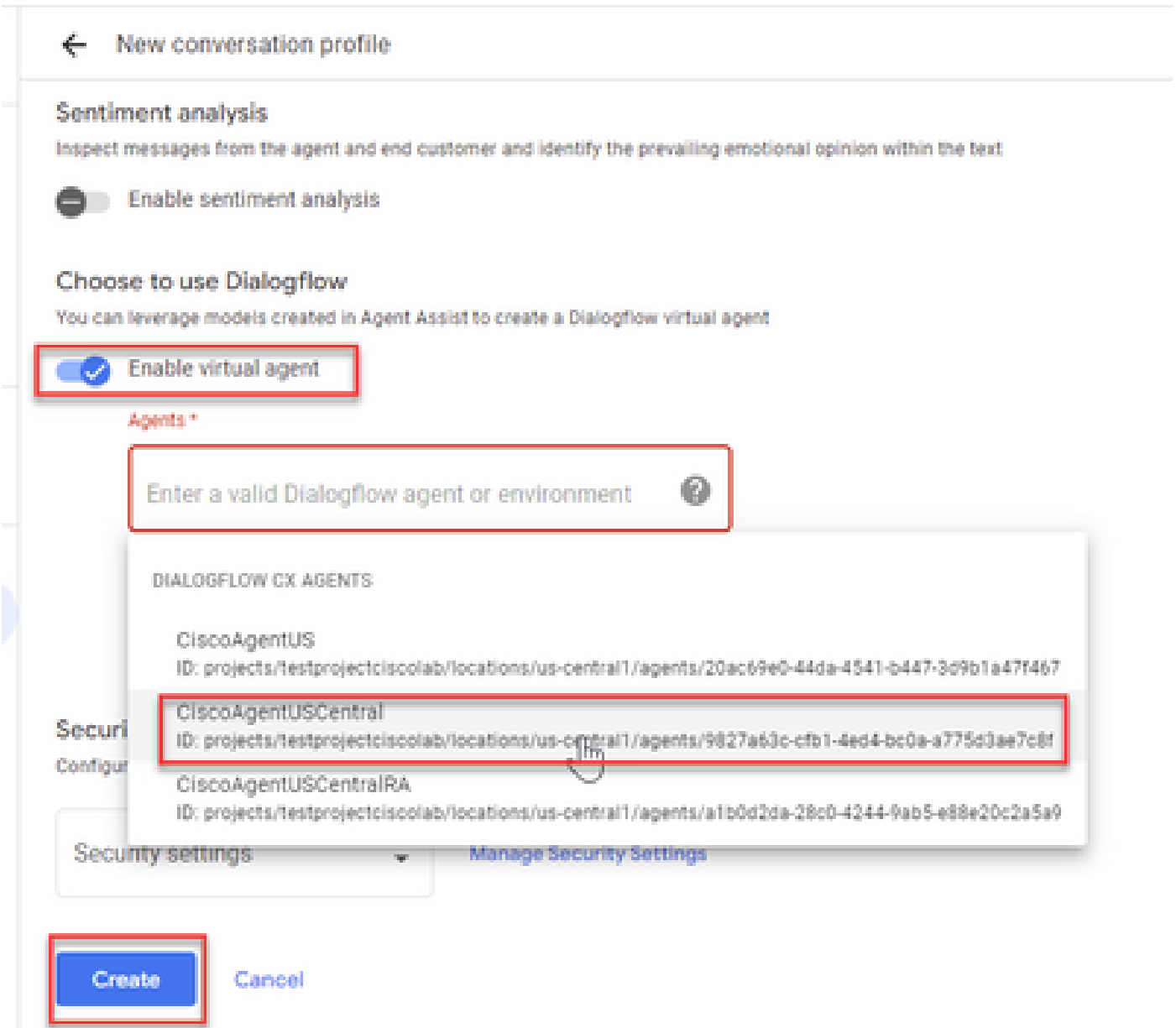
Language
Specify a language for your conversation profile

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

ステップ 5 : スクロールダウンしてEnable Virtual agentを選択し、次にDialogflow CXエージェントを選択します。



これで、エージェントのカンバセーションプロフィールが作成されました。

Webex Control HubでのCAIの設定

ステップ 1 : Cloud Connectパブリッシャー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 Installation and Upgrade Guide 12.6.2](#)』の「Install Cloud Connect」セクションを参照してくださいを参照。

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

SERVICES

 Updates & Migrations

 Messaging

 Meeting

 Calling

 Vidcast

 Contact Center >

 Connected UC

 Hybrid



[< Main Menu](#)

TENANT SETTINGS

General

Digital

Integrations

Cloud Connect

General

Service Details

Country of Operation

United States of America

Tenant Timezone

America/New_York

ステップ 3 : Cloud Connectウィンドウで、Primary Cloud Connectとクロックレジスタの名前と完全修飾ドメイン名(FQDN)を入力します。

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

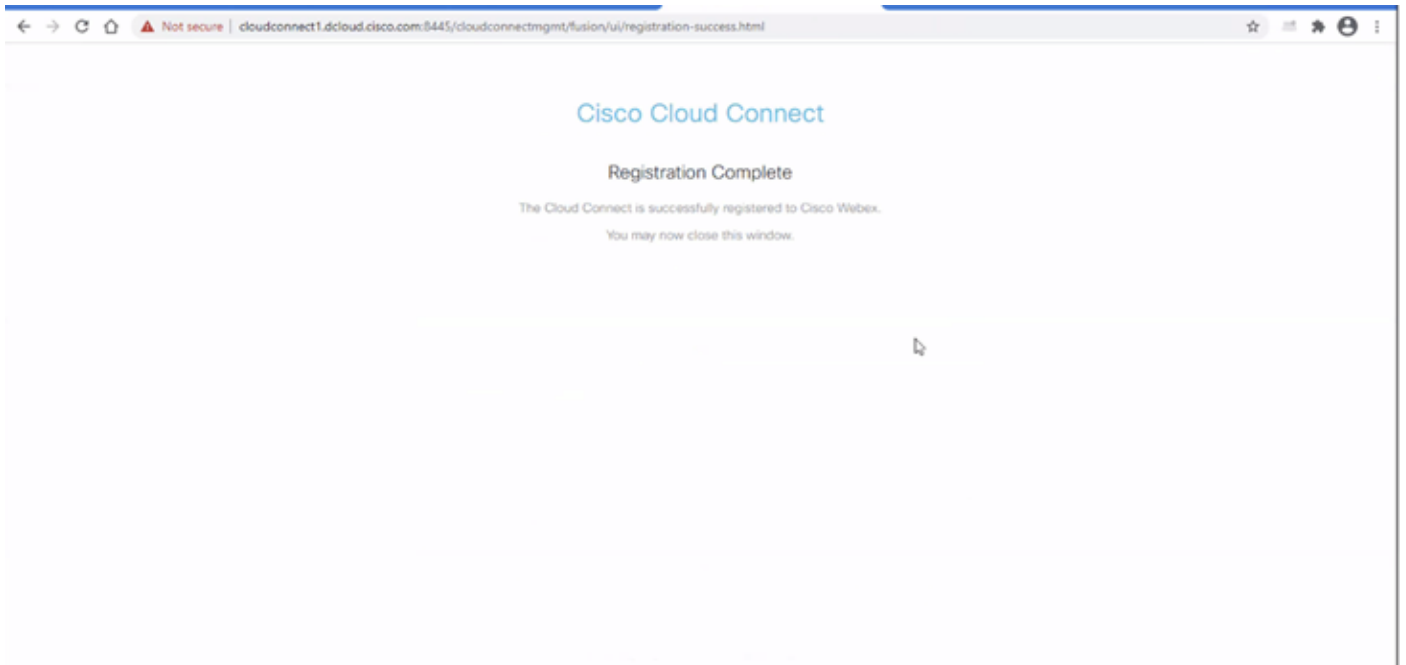
Register

 注: Webex Control HubにCloud Connectを追加する場合は、Control Hubが開いているPCからCloud Connect FQDNにアクセスできることを確認します。

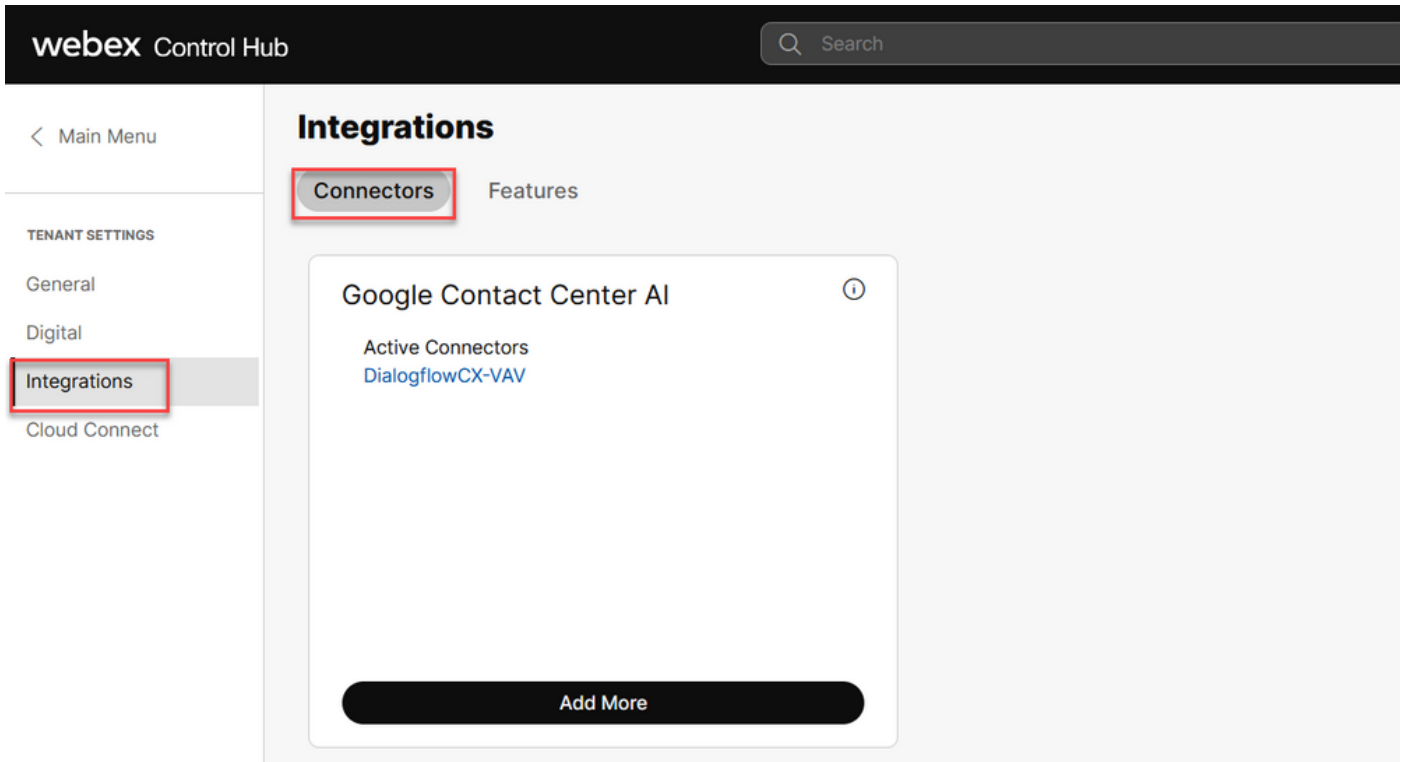
ステップ 4 : Allow access to the Cloud Connectノードを選択し、Continueをクリックします。




Cloud Connectの登録が完了したことが表示されます。

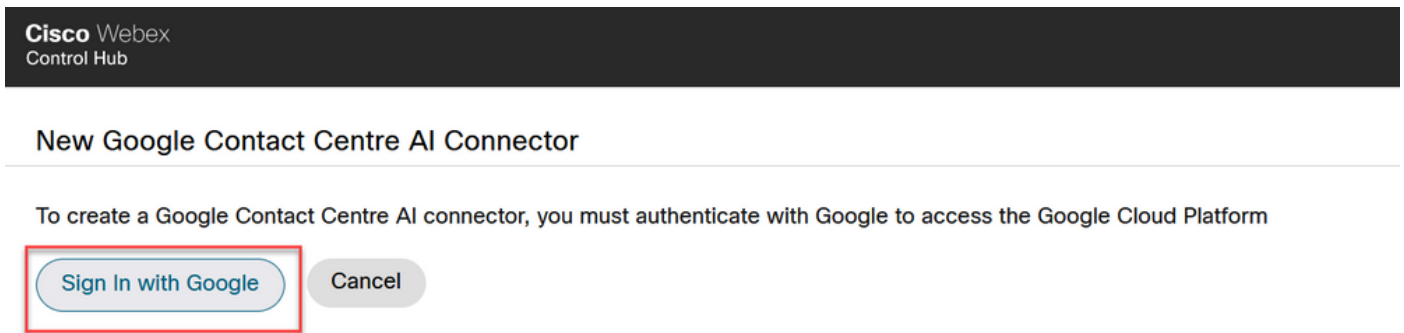


ステップ 5 : コネクタを追加します。Contact Centerウィンドウで、Integrationsを選択し、次に Connectorsタブを選択します。



手順 6 : コネクタが既に追加されており、さらに1つ追加する必要がある場合は、[追加]をクリックします。Googleでサインインし、指示に従って続行します。

 注 : Googleでサインインするユーザアカウントには、Googleプロジェクトの所有者ロールが必要です。



手順 7 : Googleプロジェクト、シスコプロジェクト、およびGoogleプロジェクトのプロビジョニング時にシスコが提供するGoogleサービスアカウントを提供します。[Save] をクリックします。

New Google Contact Centre AI Connector

Name

CCAI Project Name

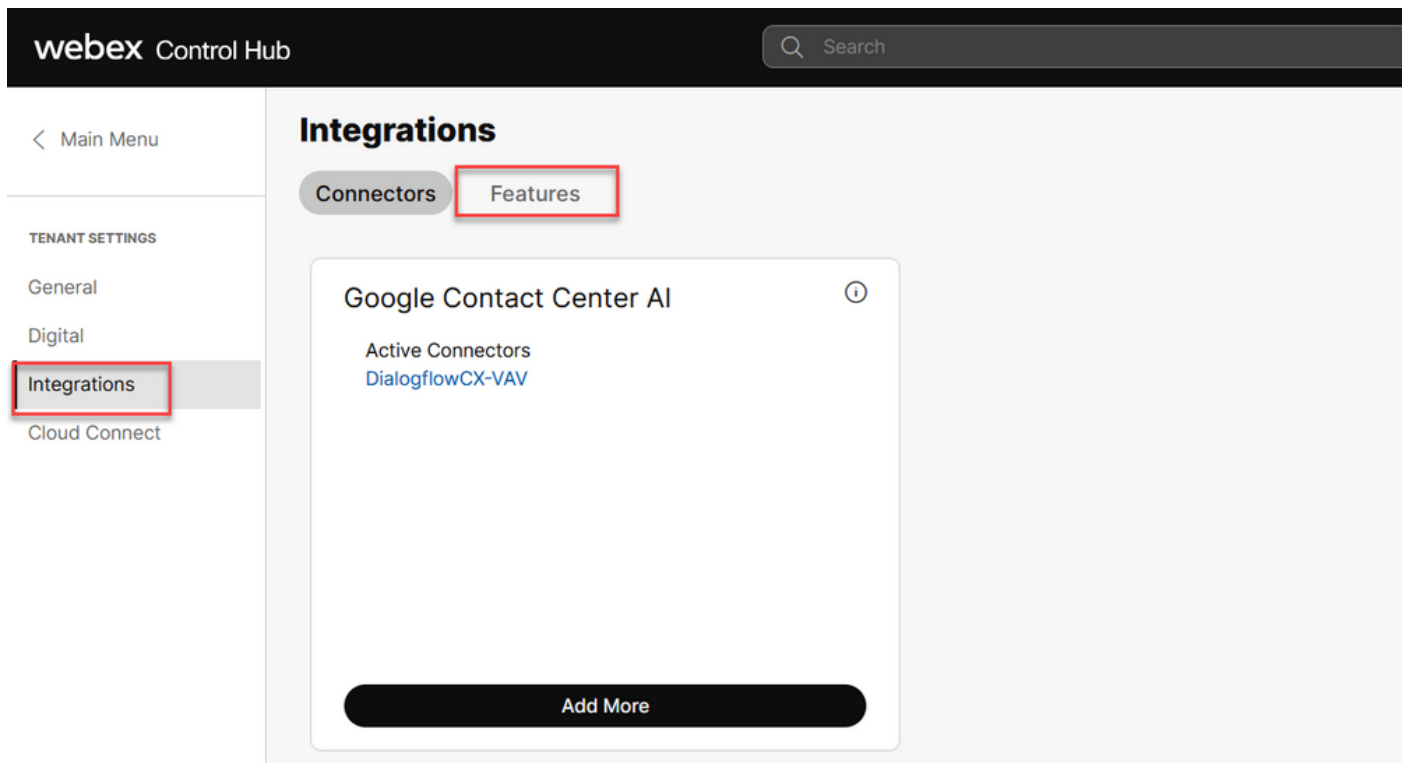
Cisco-Provided Project Name

Google Cloud Service Account

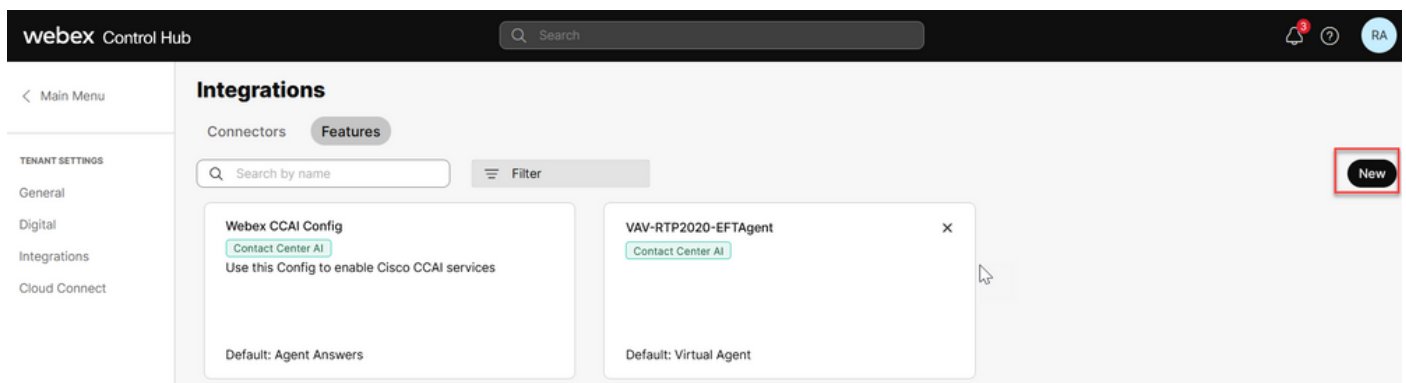
Cancel

Save

ステップ 8 : 次に、機能を追加します。Contact Centerページで、Integrations and Featuresをクリックし、Newをクリックします。



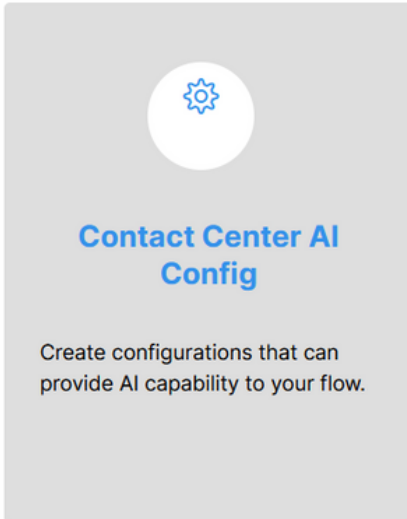
ステップ 9 : これで、新しいコンタクトセンター機能の作成ページが表示されます。 [New] をクリックします。コンタクトセンターAIの設定」を参照してください。



ステップ 10 : コンタクトセンター機能ページが表示されます。 Contact Center AI Configをクリックします。

Create New Contact Center Feature

×



ステップ 11機能情報を入力し、すでに追加されているコネクタを選択し、Googleエージェントの会話プロフィールを作成します。

webex Control Hub

Search

< Main Menu

< Features

New Contact Center AI Config

Config Name *

Description

Google Contact Center AI Connectors

Select a Connector

Google Conversation profile *

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

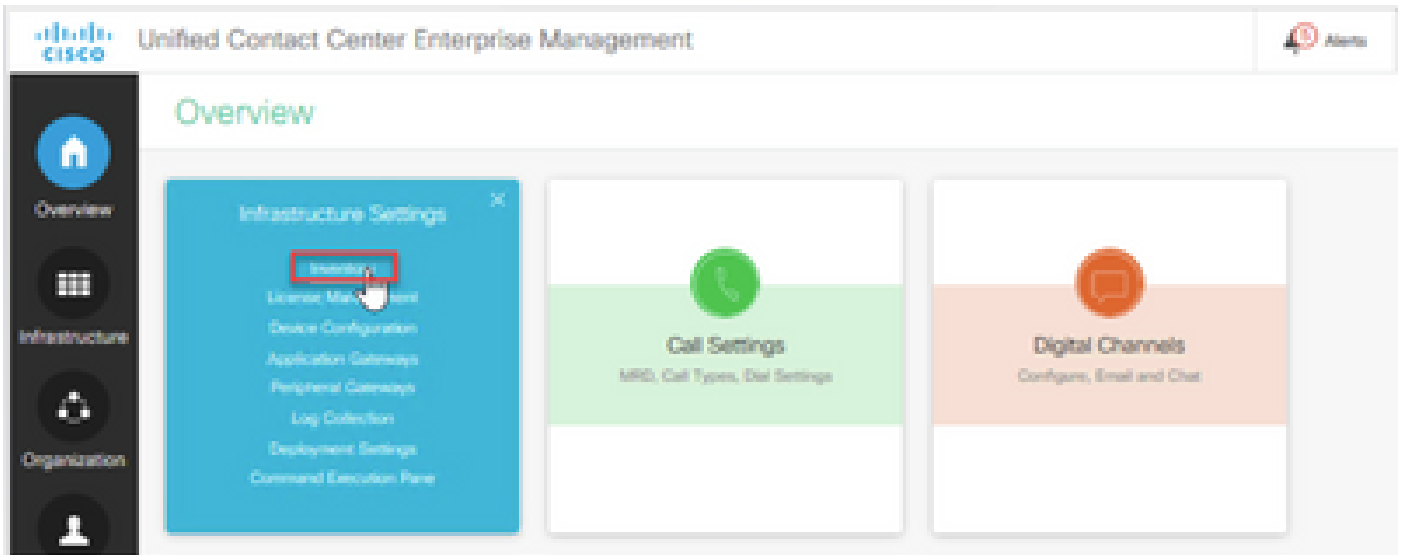
Apply as default for Agent Answers ⓘ

Apply as default for Virtual Agent ⓘ

UCCEおよびPCCE(SPOG)でのCCAIの設定

PCCEの設定

ステップ 1 : CCE AWで、Unified CCE Administrationツールを開き、Inventoryに移動します。



ステップ 2 : スクロールダウンして、外部マシンをクリックします。

External Machines

ステップ 3 : Cloud Connect Publisherを選択し、完全修飾ドメイン名(FQDN)、ユーザ名、およびパスワードを入力します。

Add Machine ✕

Type Cloud Connect Publisher ▾

Note: The Cloud Connect Subscriber will be added automatically

Hostname/IP Address*

Cloud Connect Administration

Username*

Password*


Cloud Connectが追加され、同期されます。



Cloud Connect


Cloud Connect 1 ✕

cloudconnect1.dcloud.cisco.com

Address: 198.18.133.103

Sync Status:  In Sync

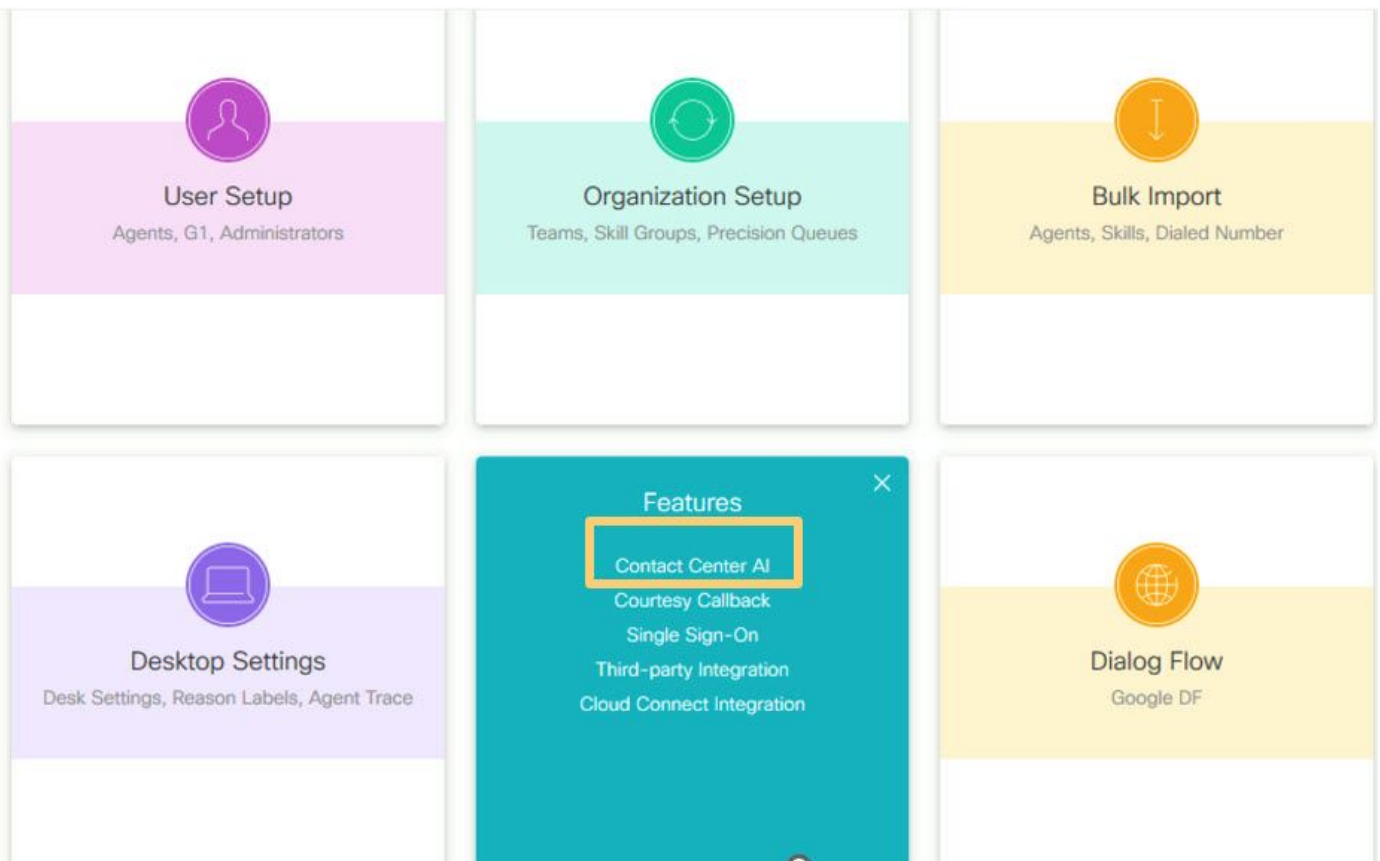
 

 注:CCEコンポーネント間で証明書を交換したことを確認するか、CA署名付き証明書を実装してください。PCCE証明書の交換と実装については、[PCCE 12.6のExchange Self-Signed Certificates](#)および[12.6のCA署名付き証明書の実装](#)を参照してください。

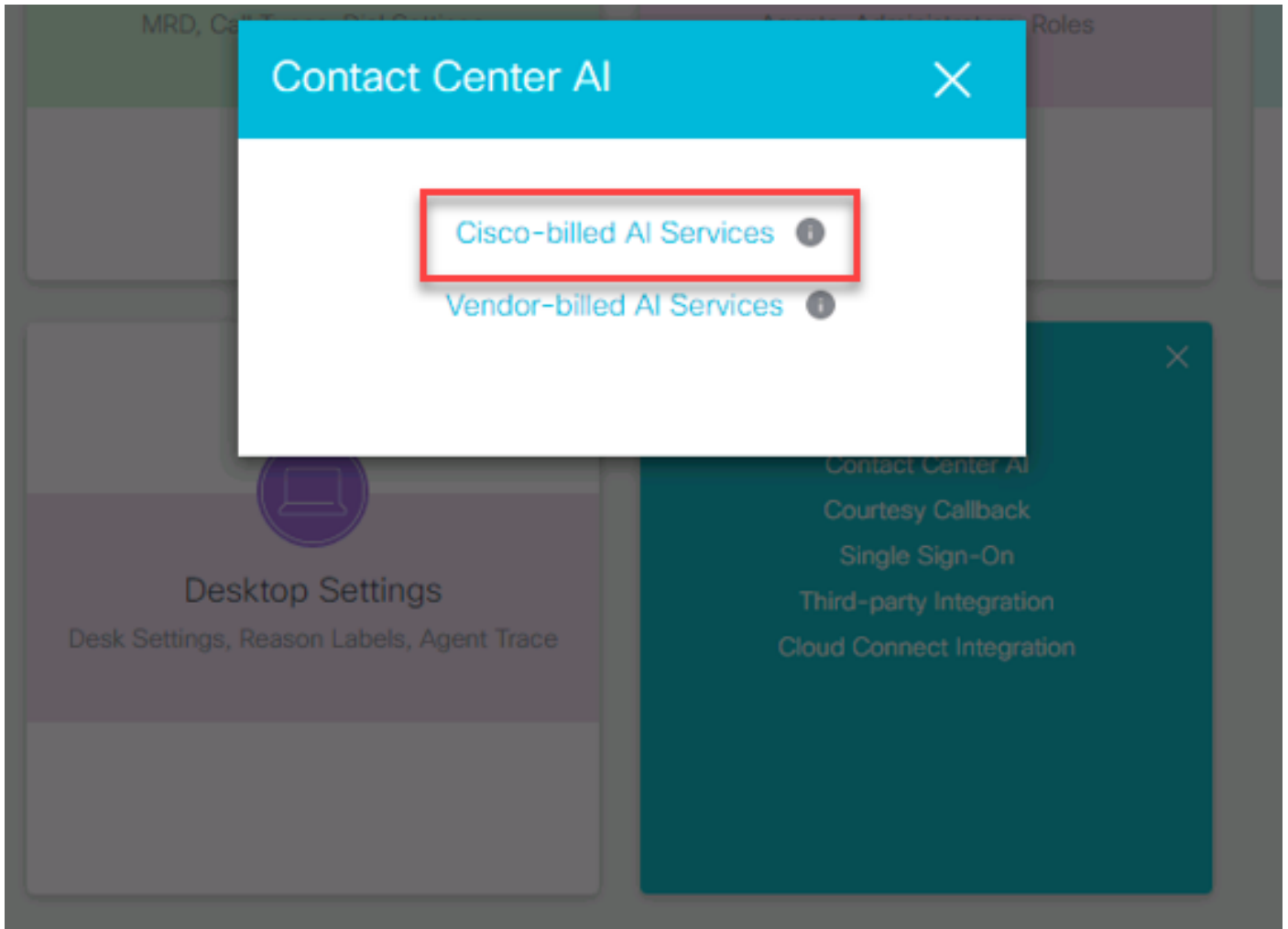
ステップ 4 : デフォルト設定を検証します。デフォルトのCAI設定 (Webex Control HubでCAI設定の一部として作成される) を表示します。必要に応じて、CCE AdminでSyncオプションを使用して設定を同期します。

ステップ4a:CCE Adminで、フィーチャカードに移動し、Contact Center AIを選択します。

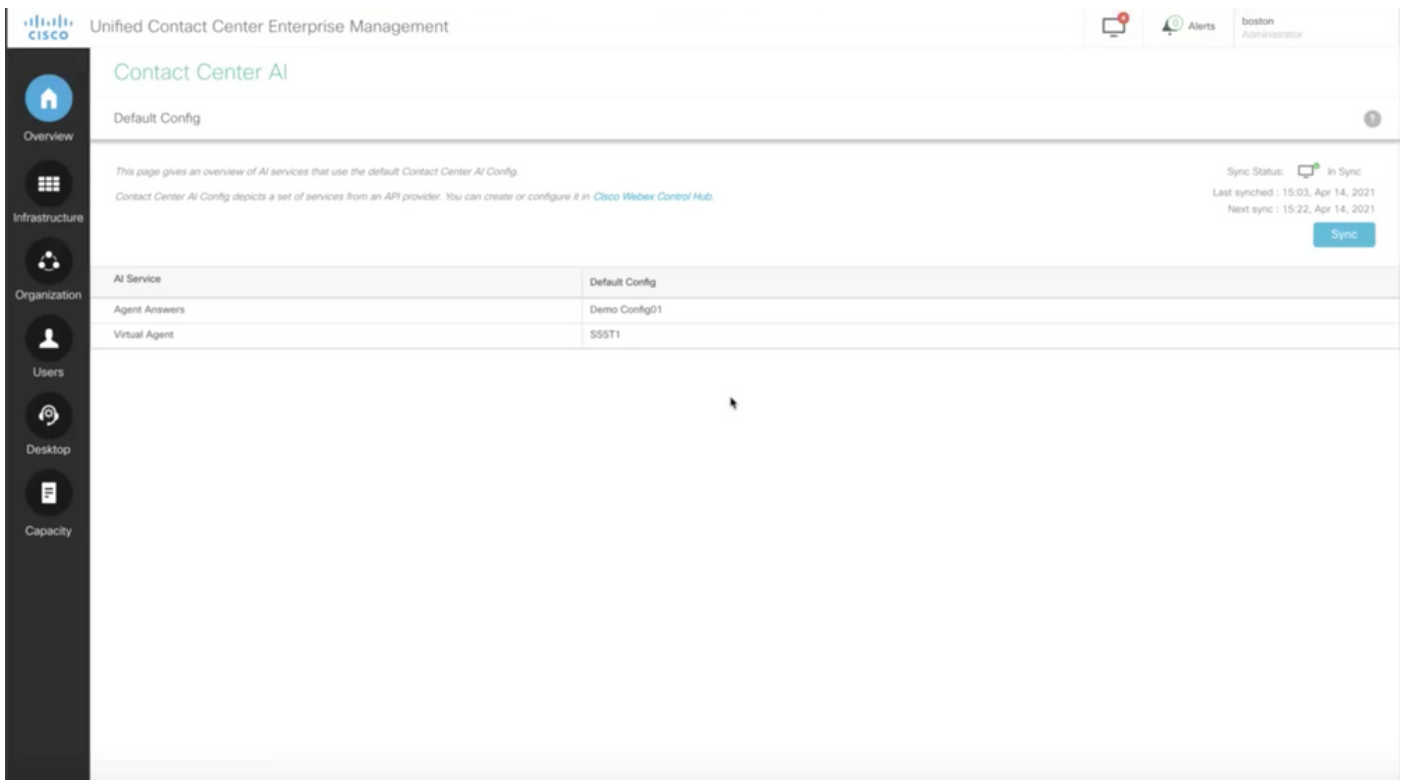
Overview



ステップ4b:シスコが提供するAIサービスの選択

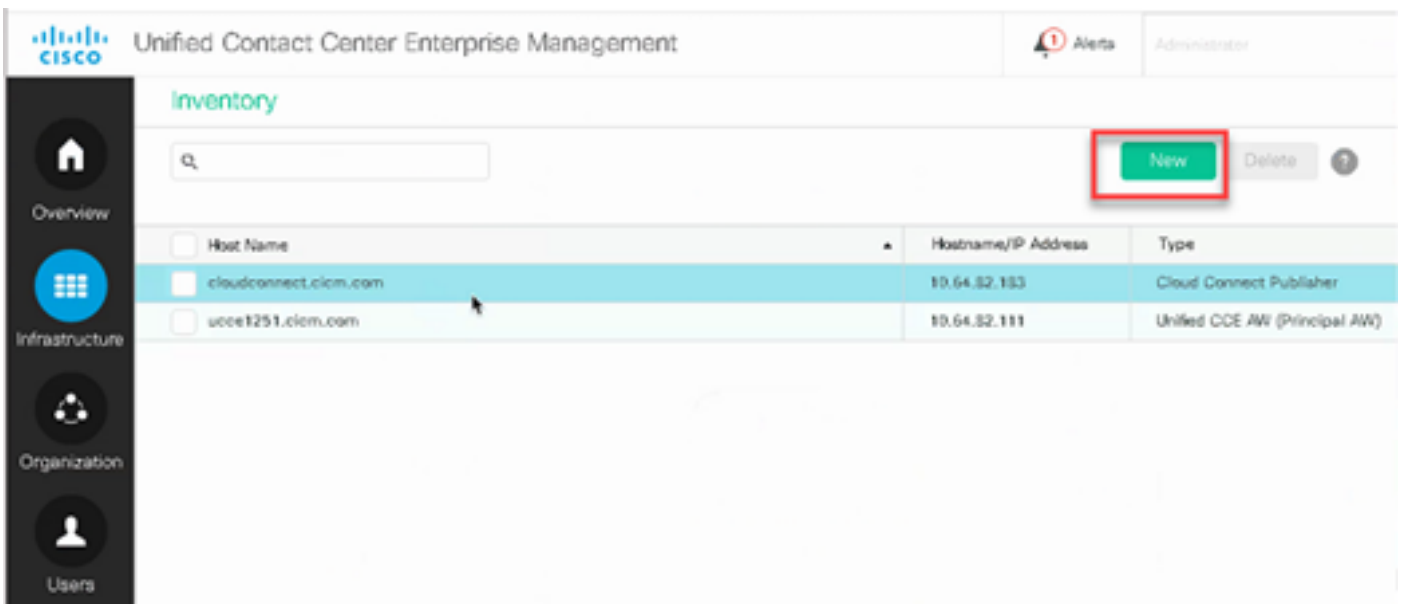


ステップ4c:仮想エージェントのデフォルト設定が表示されます。

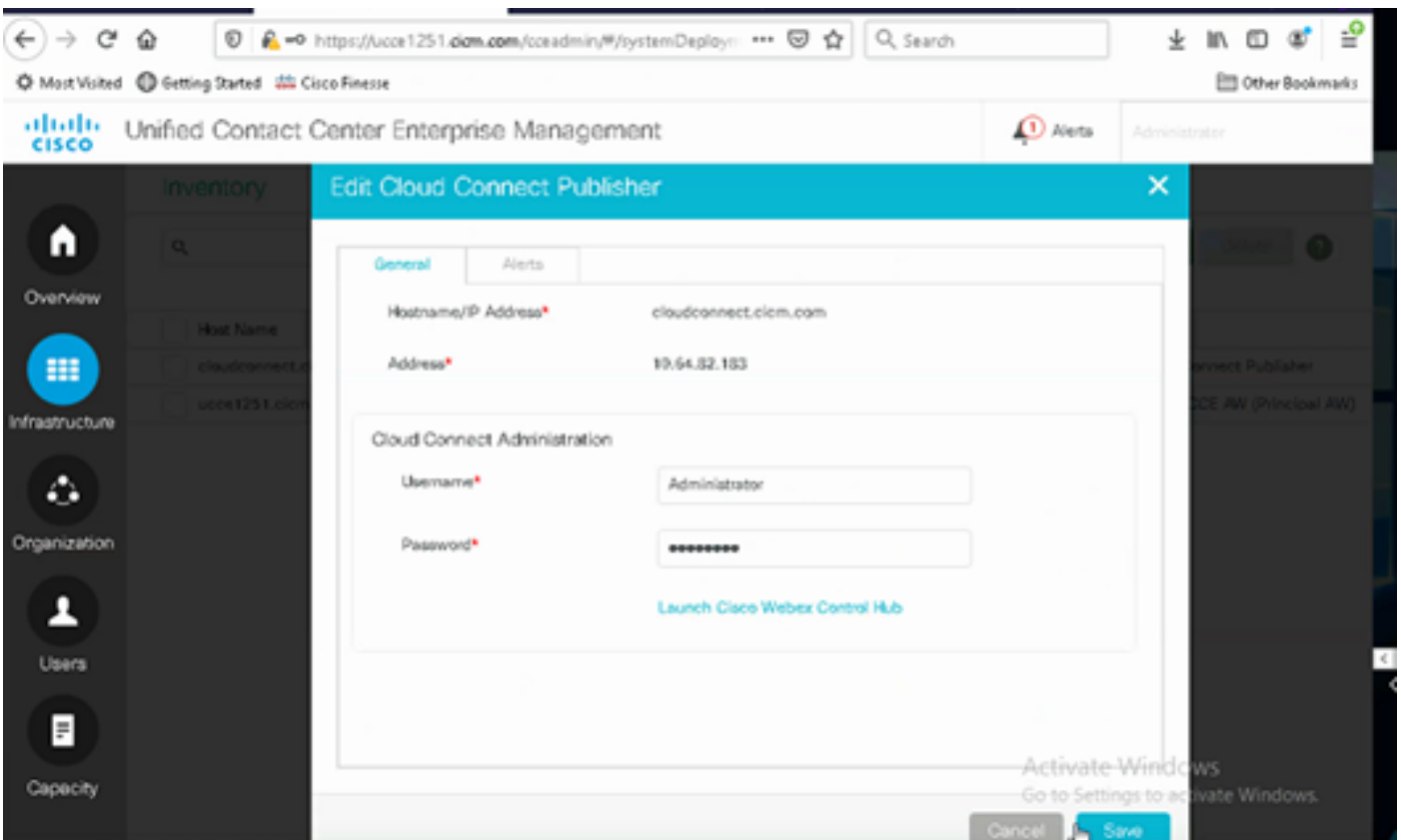


UCCEの設定


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



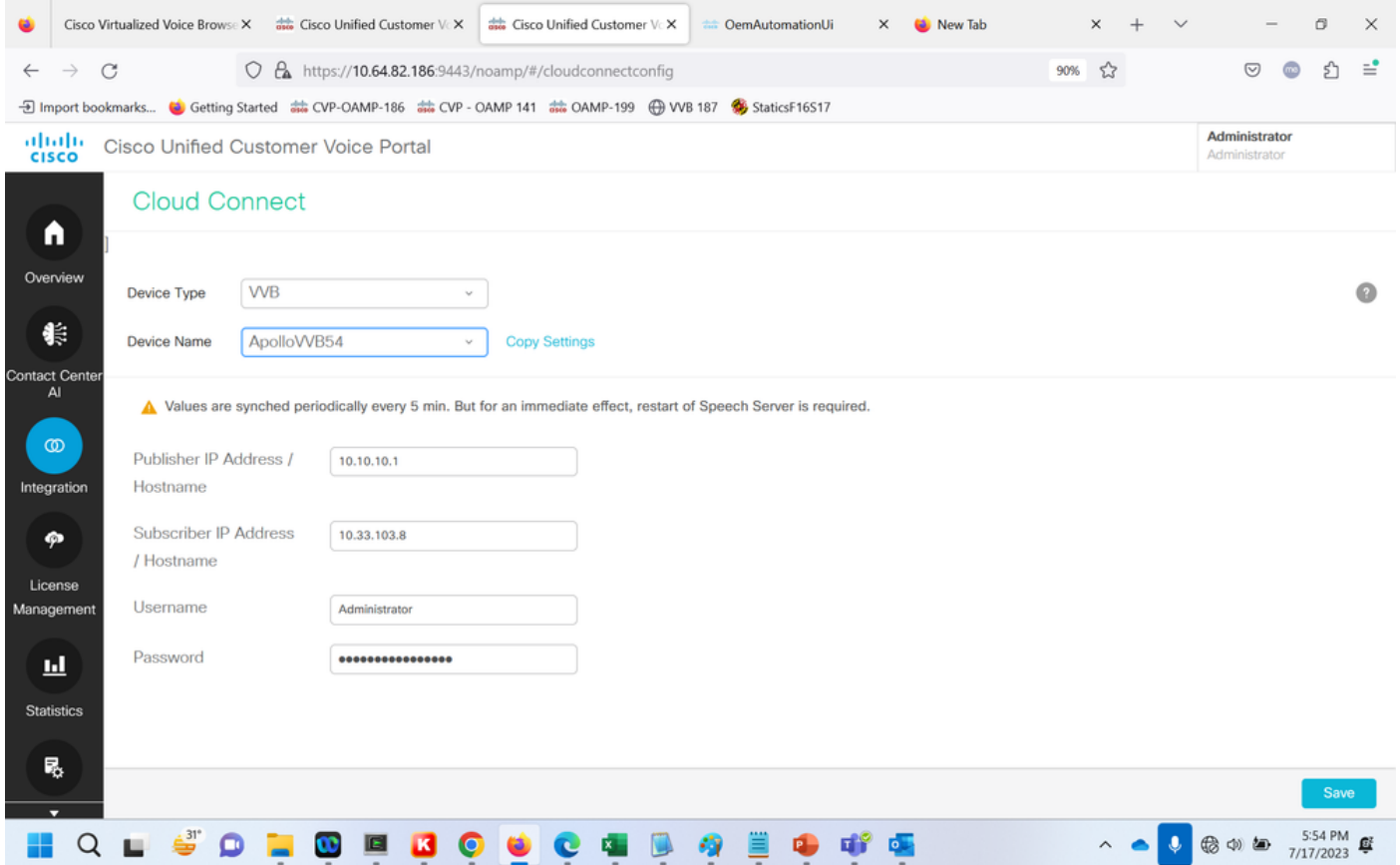
ステップ 2 : Cloud Connectを追加し、FQDNとクレデンシャルを入力します。



✎ 注:CCEコンポーネント間で証明書を交換したことを確認するか、CA署名付き証明書を実装してください。UCCE証明書の交換と実装(UCCE 12.6の[Exchange Self-Signed Certificates](#))および実装([12.6のCA署名付き証明書の実装](#))については、次のドキュメントを

 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。



The screenshot displays the Cisco Unified Customer Voice Portal interface for configuring Cloud Connect. The page title is "Cloud Connect" and the user is logged in as "Administrator". The configuration fields are as follows:

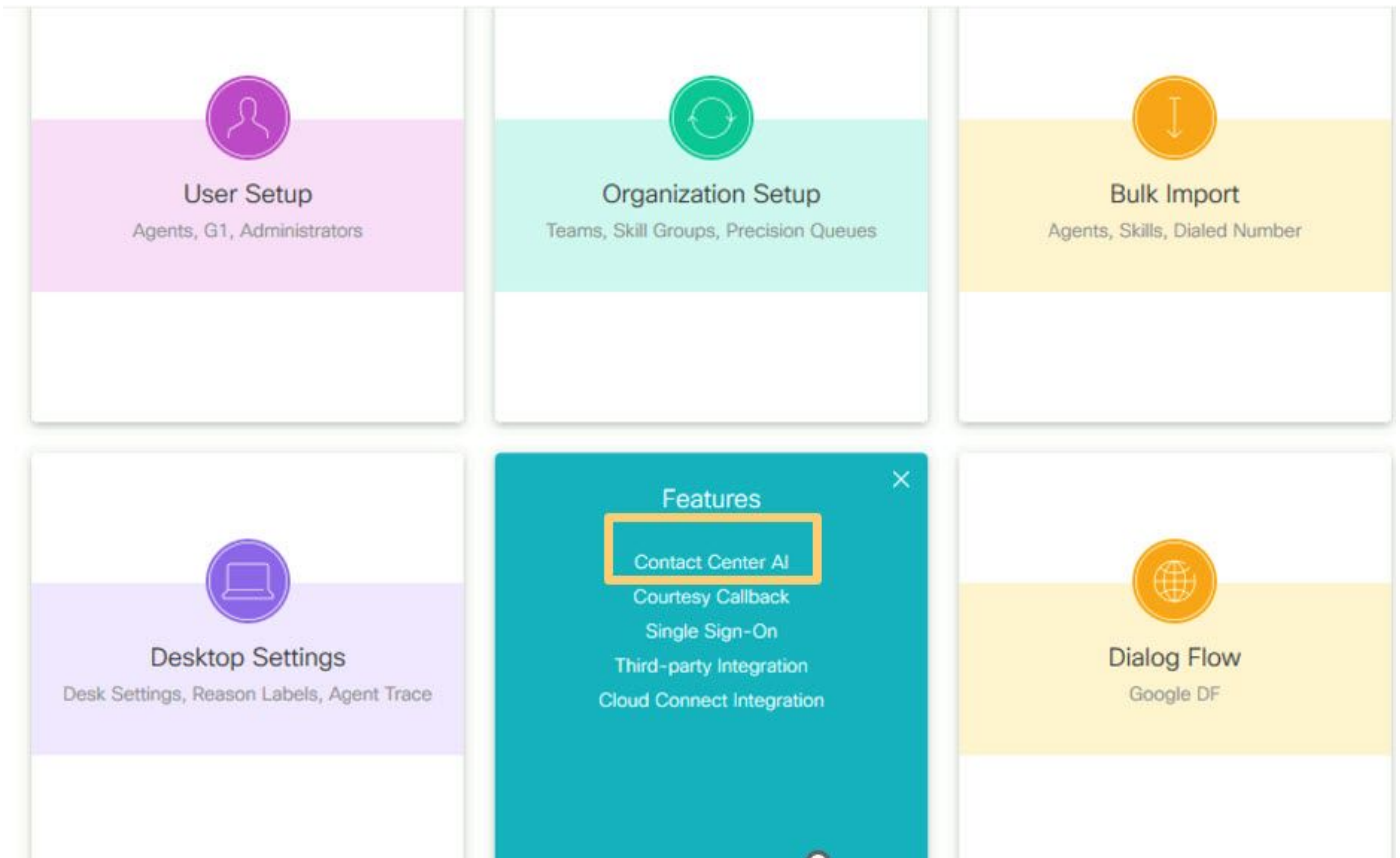
- Device Type: VVB
- Device Name: ApolloVVB54 (with a "Copy Settings" link)
- Warning: Values are synced periodically every 5 min. But for an immediate effect, restart of Speech Server is required.
- Publisher IP Address / Hostname: 10.10.10.1
- Subscriber IP Address / Hostname: 10.33.103.8
- Username: Administrator
- Password: [Redacted]

A "Save" button is located at the bottom right of the configuration area.

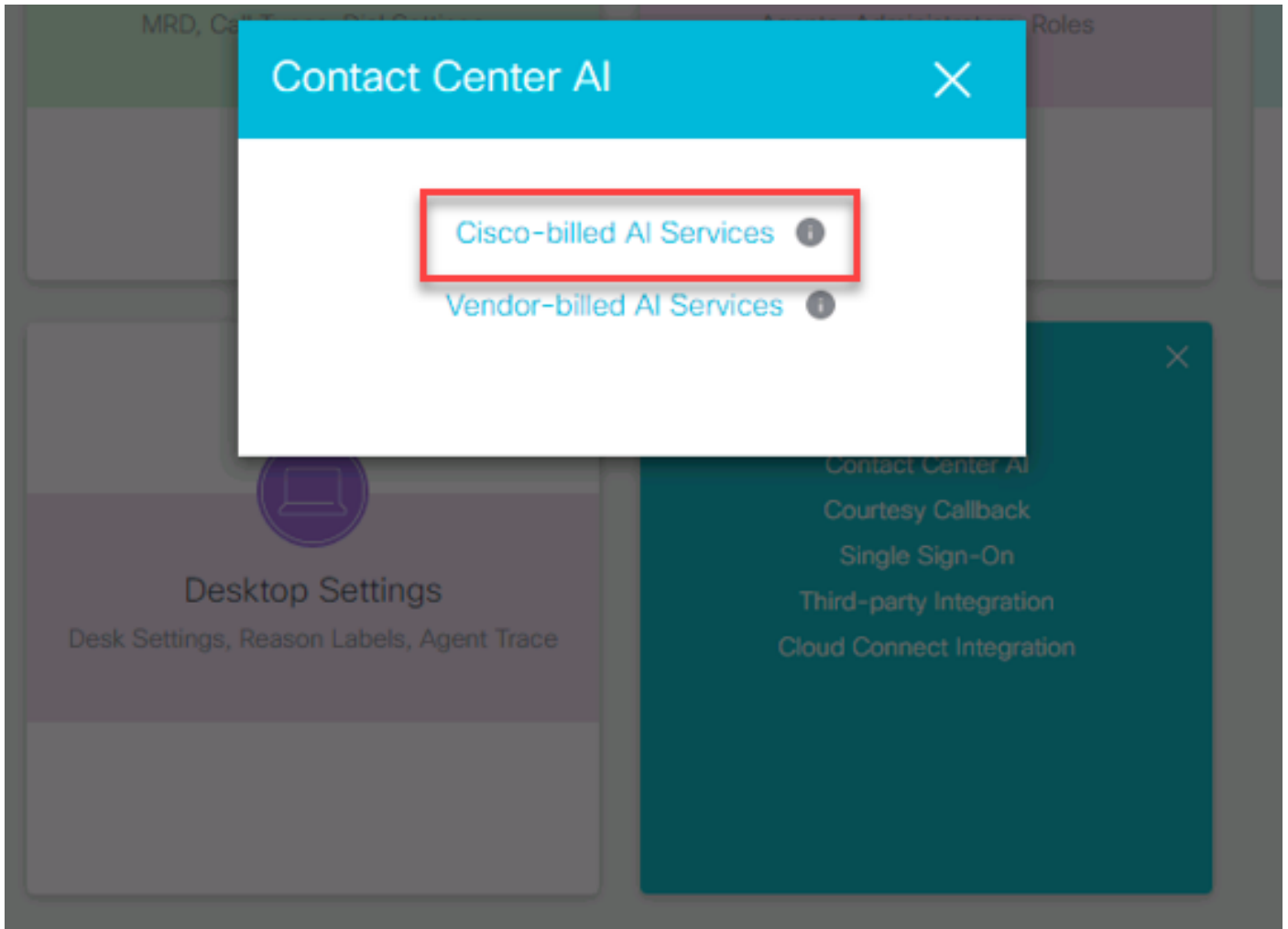
ステップ 4 : Google CAIのデフォルト設定を検証します。デフォルトのCAI設定 (Webex Control HubでCAIの設定の一部として作成される) を表示します。必要に応じて、CVP Operations Console(NOAMP for Cisco Unified CCE)で設定を同期します(Syncオプションを使用)。

ステップ4a:CCE Adminで、フィーチャカードに移動し、Contact Center AIを選択します。

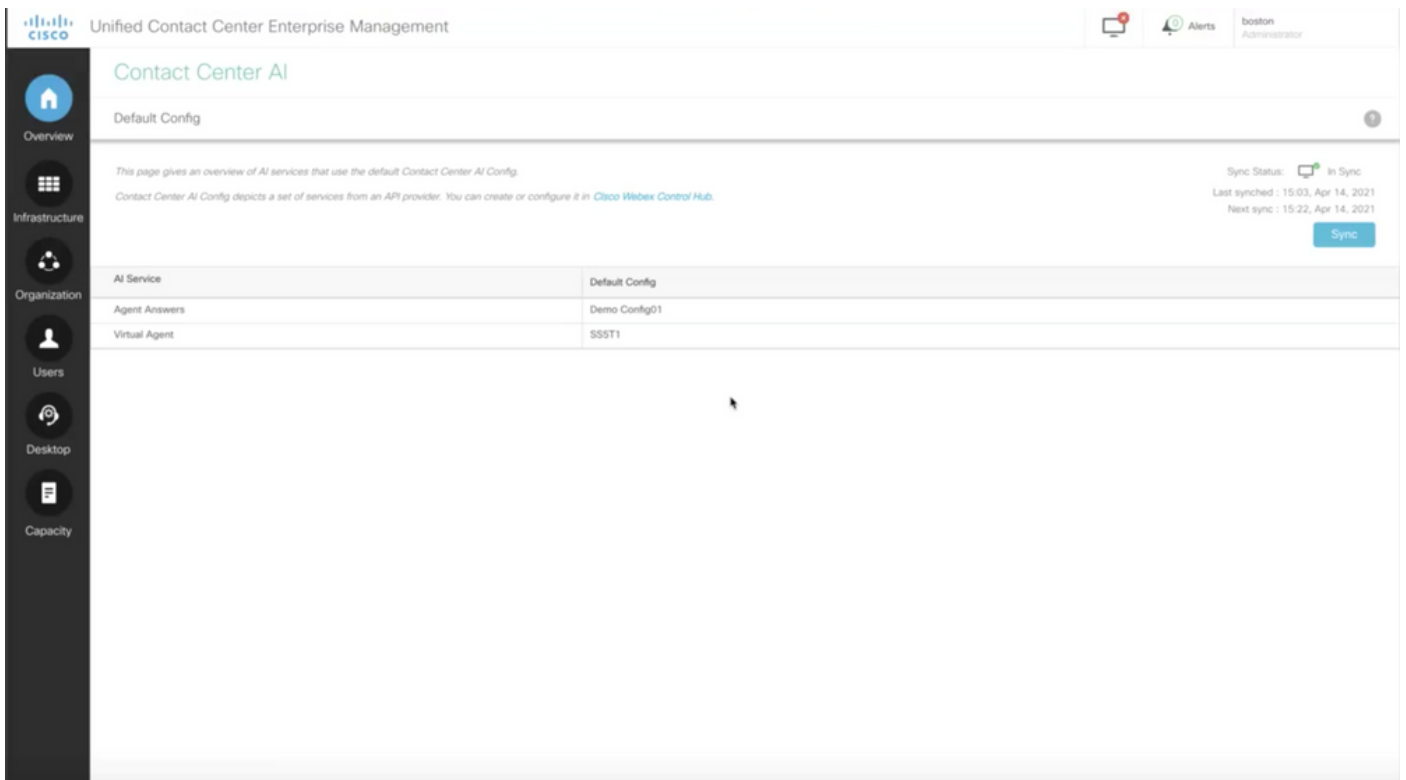
Overview



ステップ4b:シスコが請求するAIサービスを選択します。

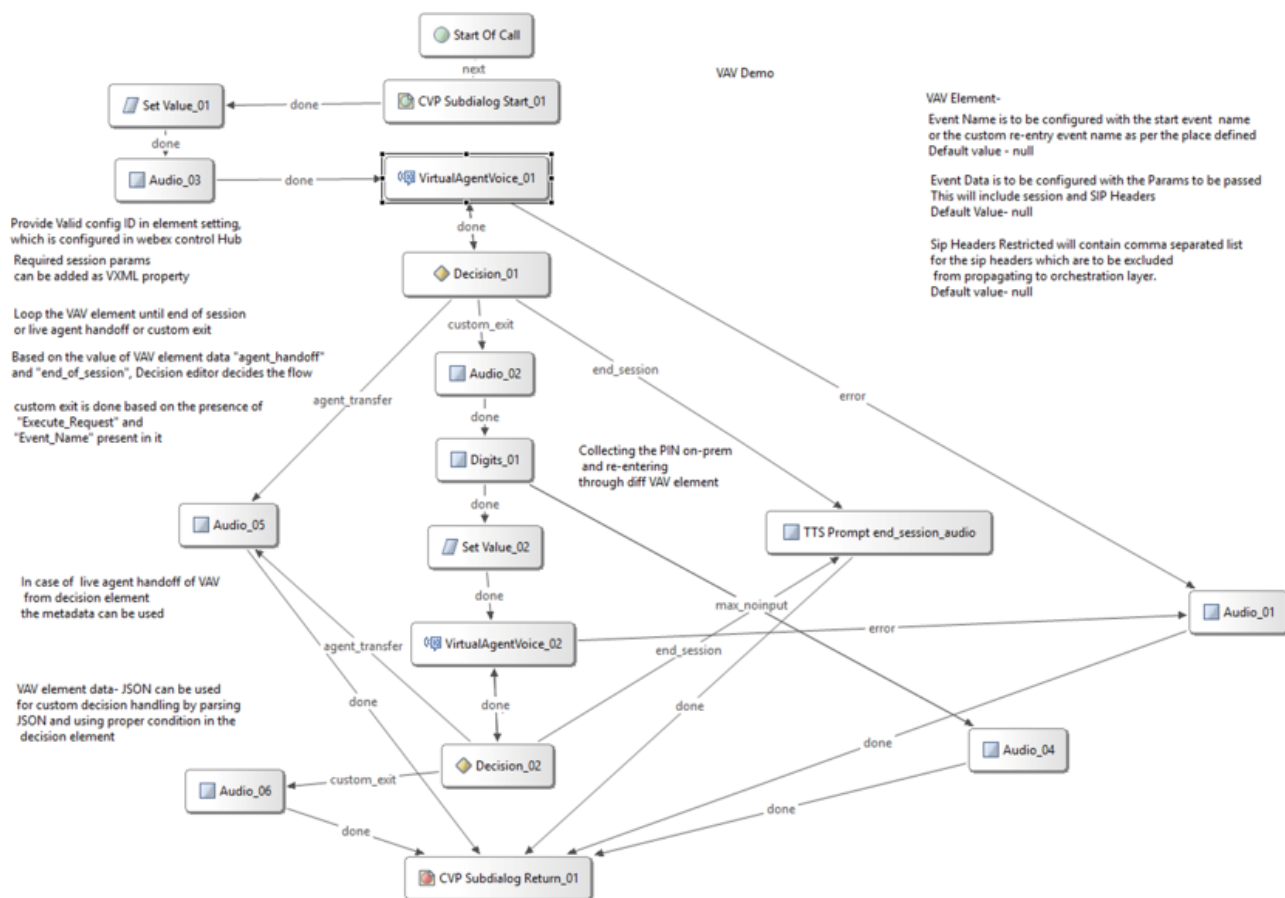


ステップ4c:仮想エージェントのデフォルト設定が表示されます。



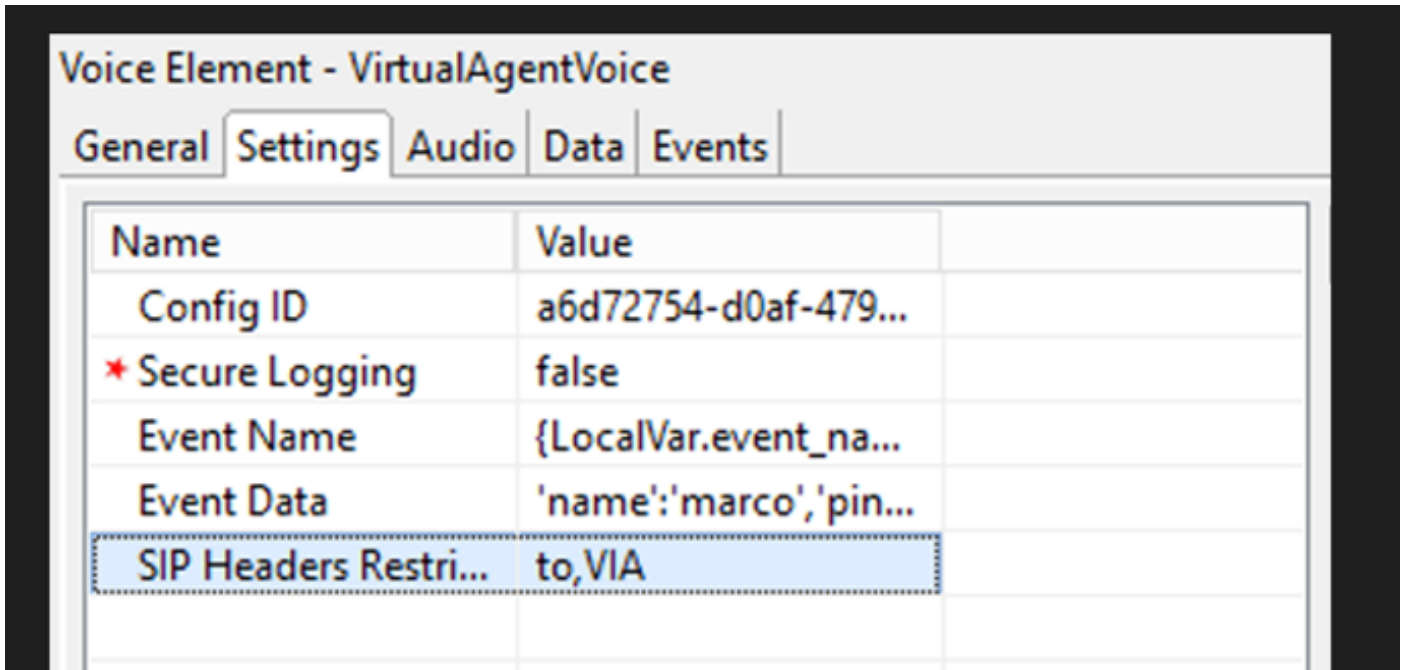
CVPの設定

ステップ 1 : CVP Call Studioで、Call Studioアプリケーションを開きます。ラボ環境でのテストには、Cisco Sample Call Studioアプリケーションを使用できます。[Call Studio VAV Sample Application](#)からダウンロードできます。

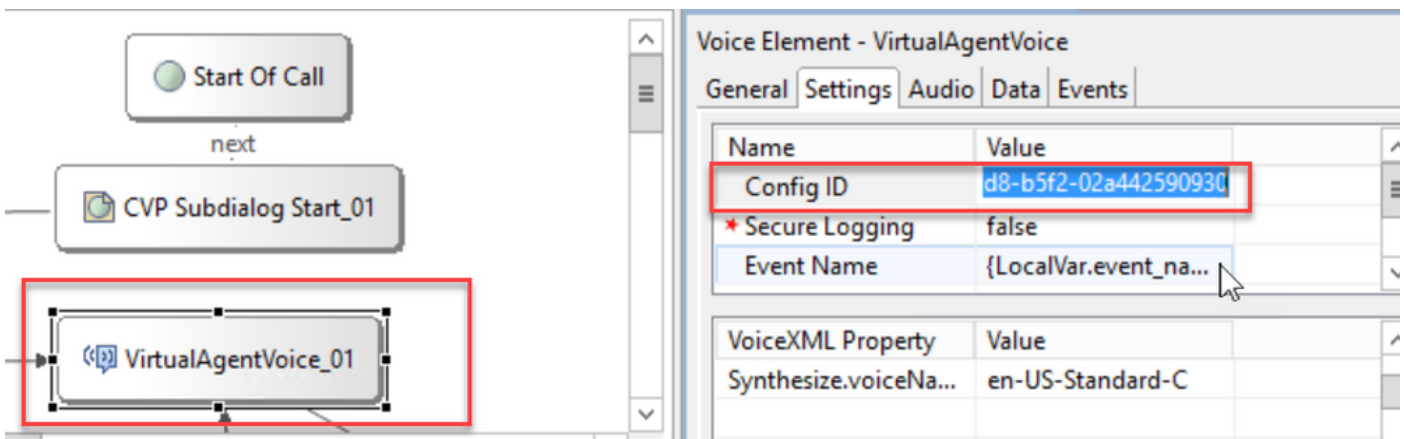


ステップ 2 : Virtual Agent Voice要素をクリックし、Settingsタブを選択して要素設定を開きます

。

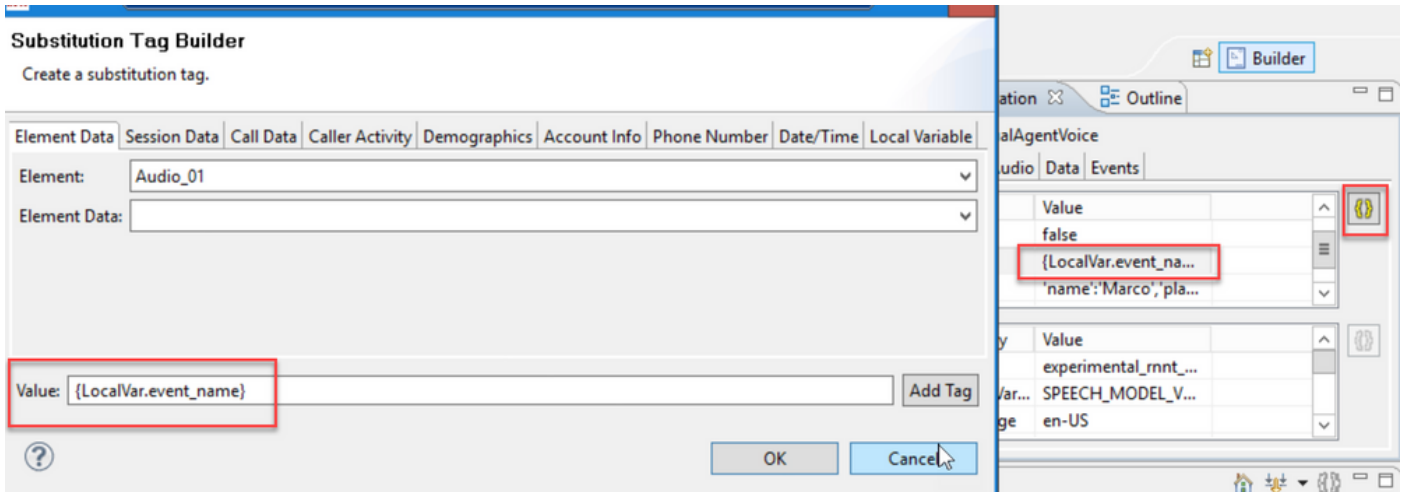


ステップ 3 : Config IDで、作成したWebex Control Hub CCAI機能からIDをコピーします。Webex Control Hub機能の設定でデフォルトの仮想エージェントを選択した場合は、空白のままにします。



ステップ 4 : 以前のDialogflow CXとCisco Contact Centerの統合では、ウェルカムイベントを作成する必要がありました。オンプレミススペースのコネクタを使用している場合は、CCE 12.6.2バージョンでも必要です。ただし、クラウドベースのコネクタの場合は、Google Dialogflowに渡される独自のイベントとパラメータを指定するオプションがあります。イベント名をクリックし、Google Dialogflowに渡すイベントの名前を指定します。このイベントは、必ずDialogflow CXエージェントで作成してください。

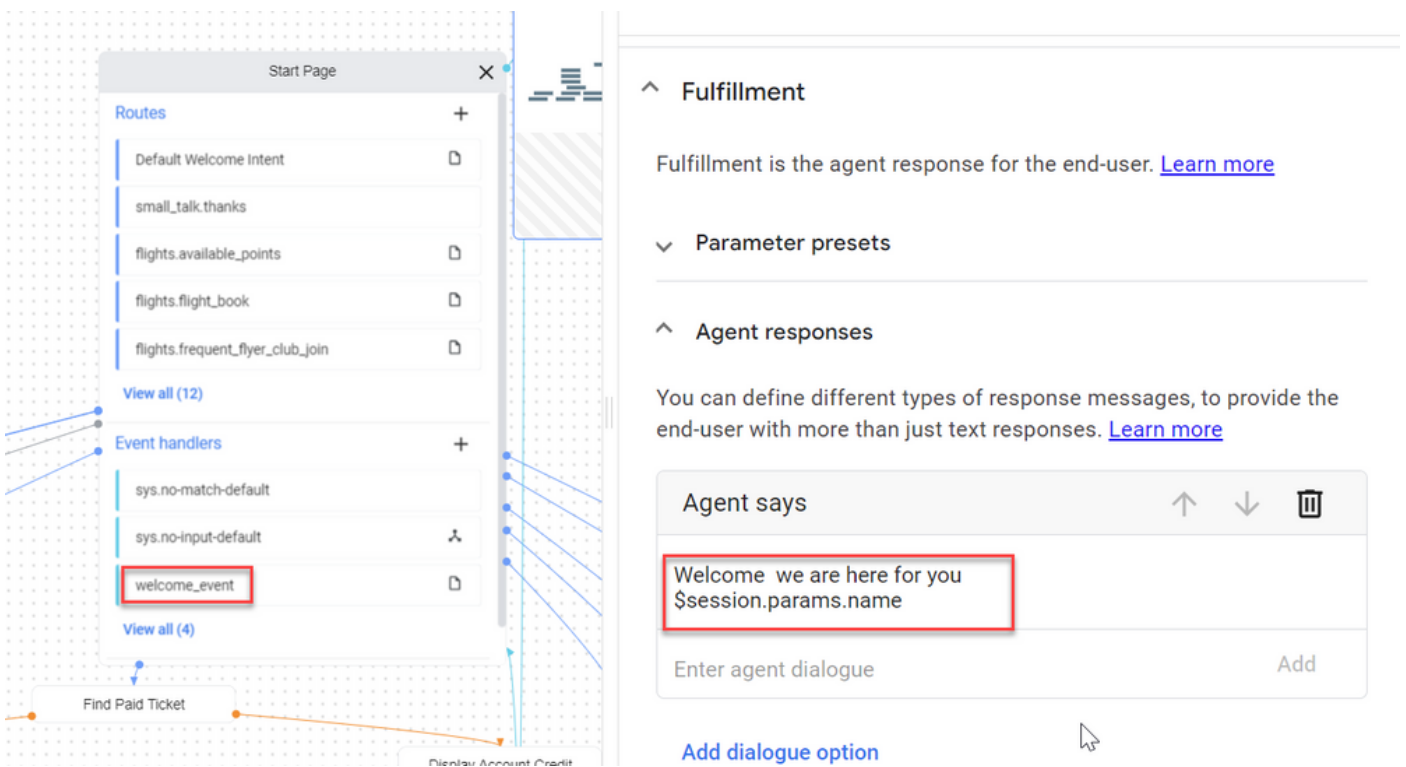
この例では、イベント名は前の要素で定義されたローカル変数として渡されます。



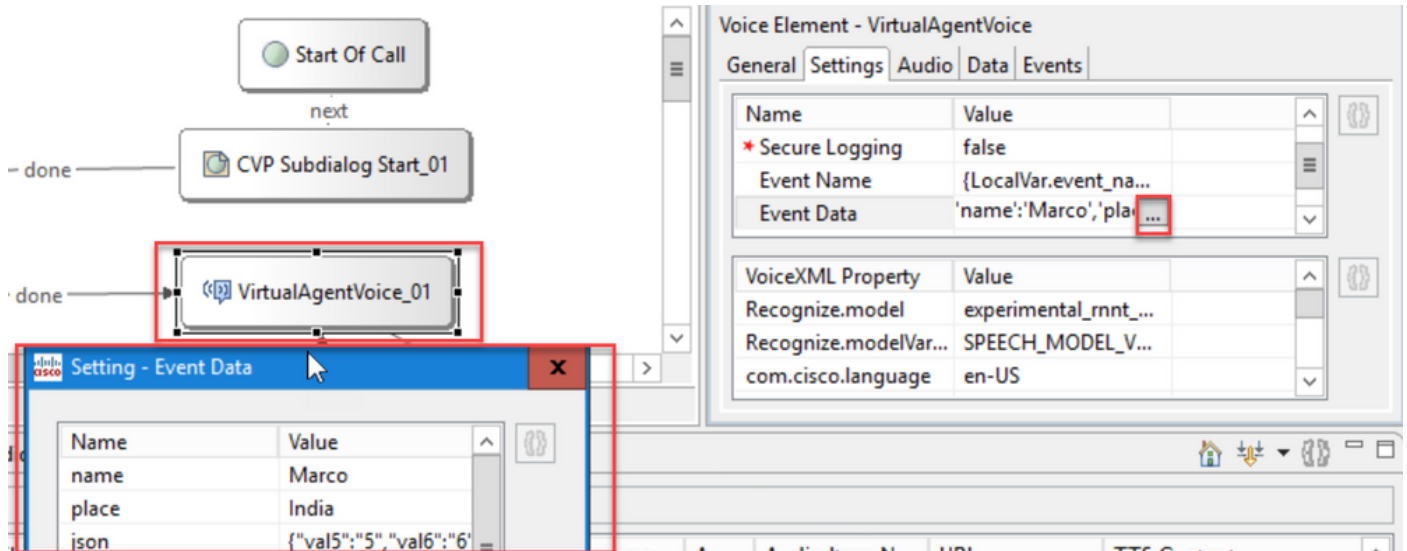
変数は、変数の設定イベントで定義されています。



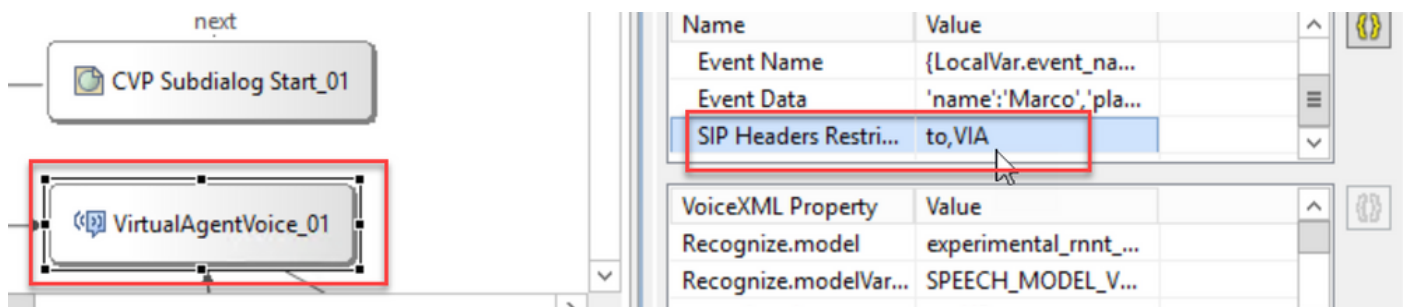
Dialogflow CXエージェントのイベント。



ステップ 5 : イベントデータで、イベント名と共に渡すパラメータをGoogle Dialogflow CXに追加します。 ...をクリックしてEvent Dataフィールドを開きます。この例では、Name、Place、およびjson型の3つの変数が渡されます。



手順 6 : SIPヘッダー制限を使用すると、SIPメッセージからGoogle Dialogflow CXエージェントに送信される情報をフィルタリングできます。これは、個人情報や重要な情報がクラウド経由で送信されることを防ぐためです。



手順 7 : 自動音声認識(ASR)、音声合成(TTS)、および自然言語理解(NLU)とGoogle Dialogflowとの相互作用を改善するために、一連のVXMLパラメータが追加されました。

VoiceXML Property	Value
Recognize.model	experimental_rnnt_short
Recognize.modelVariant	SPEECH_MODEL_VARIANT_UNSPEC
com.cisco.language	en-US
Synthesize.voiceGender	female
Synthesize.voiceName	en-US-Standard-C

モデルの認識

これは、認識結果を改善するためにクラウドの音声テキスト変換で使用する機械学習モデルを指定するために使用されます。

詳細については、次のドキュメントを参照してください。

[拡張モデル](#)

拡張モデルの選択

モデルのバリエーションを認識

モデルバリエーション名 `.StringRecognize.modelVariant` が含まれます。たとえば、この4つの値はモデルとしてサポートされています。

- `USE_STANDARD`
- `SPEECH_MODEL_VARIANT_UNSPECIFIED`
- `USE_ENHANCED`
- `USE_BEST_AVAILABLE` (デフォルト)

音声の性別を合成

`Synthesize` 操作のジェンダータイプを設定します。

音声名の合成


`Synthesize` 操作のボイス名を設定します。音声ガイダンスを再生する際のアクセントを選択します。

Google がサポートしている音声と言語は [Google Voice and Language Support](#) です。

Dialogflow CX での部分応答の設定

部分応答機能は、WebHook 応答がバックグラウンドで要求を処理している間、暫定メッセージを再生し、発信者を呼び出します。Dialogflow CX の webhook 要求は、応答の受信に時間がかかることがよくあります。webhook 応答が要求を処理している間に発信者に対する暫定応答がない場合、発信者は完全にサイレントのままになり、電話を切る可能性があります。これを回避するには、部分応答を使用して、要求がまだ処理中であることを発信者に通知します。

- webhook が部分的な応答の前または間に実際の応答を返す場合、システムは部分的な応答を停止し、発信者に対して最終的な応答を再生します。
- Dialogflow CX エージェントから受信した最初のプロンプト応答は、部分応答をサポートしていません。
- 部分的な応答プロンプトに対して割り込みを有効にして、発信者がエージェントの応答を中断できるようにすることはできません。

 注：部分応答は Google Dialogflow CX エージェントで設定されます。このサポートは、12.6(2) VVB ベースリリースの ES1 からのみ利用できます。詳細については、このドキュメントの「[Google 部分応答](#)」を参照してください。

部分応答の詳細については、次のドキュメントを参照してください。 <https://help.webex.com/en-us/article/nzlot2u/Configure-Partial-Response-in-Dialogflow-CX>

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

現在のところ、この設定にトラブルシューティングを行う手順はありません。

関連情報

- [UCCE機能ガイド12.6.2](#)
- [UCCE 12.6のExchange自己署名証明書](#)
- [12.6でのCA署名付き証明書の実装](#)
- [PCCE 12.6のExchange自己署名証明書](#)
- [CCEを使用したGoogle CCAIハイブリッドサービスのプロビジョニング](#)
- [Google - Dialogflow CXの概要](#)
- [Google : 事前に作成されたエージェントテンプレートを使用してDialogflow CXエージェントを作成する](#)
- [Google - Dialogflow CXのページと遷移の概要](#)
- [Google – 単一フローの会話エージェントの作成](#)
- [Cisco Unified Contact Center Enterpriseインストレーションおよびアップグレードガイド 12.6.2](#)
- [Call Studio VAVサンプルアプリケーション](#)
- [VXML要素仕様ガイド](#)
- [拡張モデル](#)
- [拡張モデルの選択](#)
- [Google Voiceおよび言語サポート](#)
- [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。