

Configurar o conector baseado em nuvem de voz do agente virtual do CCE

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Considerações importantes](#)

[Configurar](#)

[Exchange Self-signed Certificates \(Certificados com assinatura automática do Exchange\) ou Implement CA-signed Certificates \(Implementar certificados com assinatura CA\).](#)

[Configurar servidor proxy](#)

[Criar um Projeto Google - Provisionar o Projeto e a Organização](#)

[Criar um Agente CX de Fluxo de Diálogo](#)

[Importar um agente CX de fluxo de diálogo](#)

[Criar um agente CX de fluxo de diálogo - agente pré-criado](#)

[Criar um perfil de conversação do agente](#)

[Configurar o CCAI no Webex Control Hub](#)

[Configurar CCAI em UCCE e PCCE \(SPOG\)](#)

[Configuração do PCCE](#)

[Configuração de UCCE](#)

[Configuração do CVP](#)

[Configurar Resposta Parcial no Fluxo de Diálogo CX](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como configurar o conector baseado em nuvem do Contact Center Enterprise (CCE) Virtual Agent Voice (VAV).

Contribuição de Ramiro Amaya, engenheiro do Cisco TAC, Anjum Jeelani, Adithya Udupa e Raghu Guvvala, engenheiros da Cisco.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versão 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.6.2
- Portal de voz do cliente (CVP)
- Navegador de voz virtual (VVB)
- Fluxo de diálogo do Google CX
- Hub de controle

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- PCCE Versão 12.6.2
- CVP 12.6.2
- Cloud Connect 12.6.2
- Fluxo de diálogo do Google CX
- Webex Control Hub

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Background

O recurso Virtual Agent-Voice (VAV), que foi chamado de Customer Virtual Assistant (CVA) na versão CCE 12.5(1), permite que a plataforma de resposta de voz interativa (IVR) se integre aos serviços de voz baseados em nuvem.

Este recurso suporta interações humanas que permitem que você resolva problemas de forma rápida e eficiente dentro da IVR, reduzindo assim as chamadas direcionadas aos agentes. Isso o ajuda a interagir com o Virtual Agent primeiro, que oferece uma solução self-service, sem envolver um agente físico.

O VVB usa um destes conectores para aproveitar os serviços de IA:

- Conector baseado no local: o VVB usa um conector nativo para se conectar ao serviço Google Dialogflow. Este serviço é ativado através dos elementos Dialogflow ES ou DialogflowCX do Cisco Unified Call Studio. Atualmente, o VAV suporta os serviços Google Dialogflow ES e CX através do conector baseado no local.
- Conector baseado em nuvem: O VVB usa um conector baseado em nuvem para se conectar ao serviço Cisco CCAI. Esse serviço é ativado por meio do elemento Virtual Agent Voice do Cisco Unified Call Studio. Atualmente, o VAV suporta o serviço Google Dialogflow CX através de conector baseado em nuvem.

Este documento abrange apenas a configuração do conector baseado em nuvem.

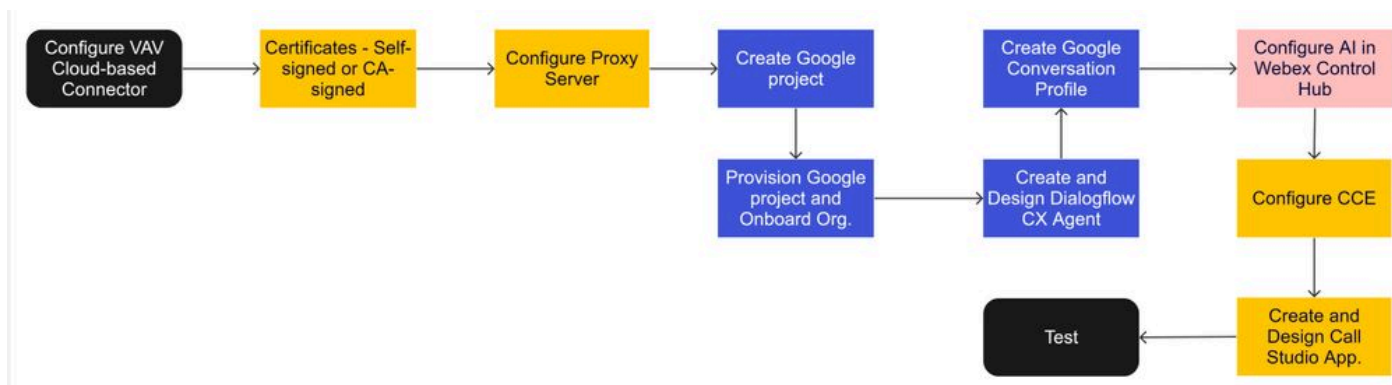
Considerações importantes

Considere essas informações antes de configurar o VAV por meio do conector baseado em nuvem:

- O codec suportado é u-law.
- A detecção de atividade de voz é feita pelo Google.
- As portas 443 e HTTP/2 devem ser ativadas no proxy e no firewall.
- A lista de permitidos em sua rede deve incluir estes URLs:
 - U2C (porta 443): <https://u2c-a.wbx2.com/u2c/api/v1/user/catalog> - EUA
 - U2C (porta 443): <https://u2c-r.wbx2.com/u2c/api/v1/user/catalog> - Ásia
 - U2C (porta 443): <https://u2c-k.wbx2.com/u2c/api/v1/user/catalog> - Europa
 - Orchestrator (porta 443): <https://insight-orchestrator.wxcc-us1.cisco.com>
 - Agente de ID (porta 443): <https://idbroker.webex.com>
 - WS Connector (porta 443): <https://wsconnector.wxcc-us1.cisco.com>
- A lista de permitidos em sua rede também deve incluir estes grupos de URLs:
 - *.[google.com](https://www.google.com)
 - *.[googleapis.com](https://www.googleapis.com)
 - *.[gcr.io](https://www.gcr.io)
 - *.[cisco.com](https://www.cisco.com)
 - *.[wbx2.com](https://www.wbx2.com)
 - *.[ciscoccservice.com](https://www.ciscoccservice.com)

Configurar

Estas são as etapas necessárias para configurar o VAV por meio do conector baseado em nuvem.



Etapa 1. Trocar Certificados Autoassinados ou implementar Certificados CA-signed.

Etapa 2. Configure o servidor proxy.

Etapa 3. Crie um projeto do Google.

Etapa 4. Provisione o Google Project e a Cloud Organization com a Cisco.

Etapa 5. Crie e projete um agente CX de fluxo de diálogo.

Etapa 6. Crie um perfil de conversação do agente.

Passo 7. Configure a CCAI no Webex Control Hub.

- Conexão em nuvem

-Conector

-Recurso

Etapa 8. Configure a CCAI no UCCE e no PCCE (SPOG).

Etapa 9. Crie e projete o aplicativo Call Studio do CVP.

Exchange Self-signed Certificates (Certificados com assinatura automática do Exchange) ou Implement CA-signed Certificates (Implementar certificados com assinatura CA).

Você precisa implementar certificados assinados pela CA ou trocar certificados autoassinados pelos componentes do CCE relacionados ao recurso VAV para VAV para funcionar. Para troca de certificados PCCE ou com assinatura de CA são necessários em: AW, VVB e Cloud Connect. Para certificados UCCE são necessários em: AW, VVB, NOAMP e Cloud Connect. Revise este documento para obter os certificados do UCCE Exchange: [Exchange Self-Signed Certificates no UCCE 12.6](#), para implementação assinada por CA: [Implementar CA-Signed Certificates no 12.6](#), e para o certificado do PCCE exchange: [Exchange Self-Signed Certificates no PCCE 12.6](#).

Configurar servidor proxy

O servidor proxy será necessário se você não tiver comunicação direta entre o VVB Speech

Server (SS) e os serviços Webex CCAI.

Para configurar o servidor proxy, use estes comandos:

```
set speechserver httpsProxy Host
```

```
set speechserver httpsProxy port
```

```
set speechserver httpsProxy nonProxyHosts
```

```
set speechserver httpsProxy Host
```

Este comando define o host proxy do Servidor de Fala. Ele também solicita as credenciais, se necessário.

Sintaxe do comando:

```
set speechserver httpsProxy host <nome do host/ip>
```

O proxy requer credenciais? [S/N] y

Inserir nome de usuário: nome de usuário

Inserir senha: ****

Exemplo:

```
admin:definir speechserver httpsProxy host abc.com
```

O proxy requer credenciais? [S/N] y

Inserir nome de usuário: nome de usuário

Inserir senha: ****

Comando bem-sucedido.

```
set speechserver httpsProxy port
```

Este comando define a porta proxy do Servidor de Fala.

Sintaxe do comando:

```
set speechserver httpsProxy port <portNumber>
```

Exemplo:

```
admin:definir porta 80 do servidor de voz httpsProxy
```

Comando bem-sucedido.

Este comando define os nonProxyHosts para o Servidor de Fala. O tráfego não vai através do proxy para esses hosts.

```
set speechserver httpsProxy nonProxyHosts
```

Sintaxe do comando:

```
set speechserver httpsProxy nonProxyHosts <parâmetro>
```

Exemplo:

```
admin:set speechserver httpsProxy nonProxyHosts <lista de nonProxyHosts separados por vírgulas>
```

Comando bem-sucedido.

O parâmetro pode ser um único host ou vários hosts separados por vírgulas

Mais informações neste documento: [Guia de operações do VVB](#)



Observação: você deve parar e iniciar o Speech Server para que os valores sejam refletidos.

Sintaxe para parar o Speech Server: serviço utils parar o Cisco Speech Server

Sintaxe para iniciar o Speech Server: serviço utils iniciar o Cisco Speech Server

Criar um Projeto Google - Provisionar o Projeto e a Organização

A integração do Google AI e do CCE exige a criação do projeto Google e esse projeto precisa ser provisionado pela Cisco. Além disso, uma empresa na nuvem do Cisco webex precisa ser criada para você ou para um parceiro da Cisco. Este documento explica as etapas necessárias para criar e provisionar o projeto e a organização.

[Provisionar serviços híbridos do Google CCAI com o CCE](#)

Criar um Agente CX de Fluxo de Diálogo

Atualmente, o VAV suporta o serviço Google Dialogflow CX através de conector baseado em nuvem.

Um [agente CX do Dialogflow](#) é um agente virtual que lida com conversas simultâneas com seus usuários finais. O Dialogflow converte texto ou áudio do usuário final durante uma conversa em dados estruturados que seus aplicativos e serviços podem entender. Você projeta e cria um agente Dialogflow para manipular os tipos de conversação necessários para o sistema. Para obter mais informações sobre o Dialogflow CX, visite: [Conceitos básicos do Dialogflow CX](#).

Estas são as etapas para criar um agente do Dialogflow CX.

Etapa 1. Navegue até <https://dialogflow.cloud.google.com/cx/projects> e faça login com a conta do Google que você usou quando criou o projeto e selecione o projeto.

Etapa 2. Selecione o local e clique em Criar agente.

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)

Etapa 3. Adicione o nome, selecione o fuso horário e o idioma. Clique em Criar.

Create agent

Display name *
CiscoAgentUSCentral

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

Location *
us-central1 (Iowa, USA) View

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



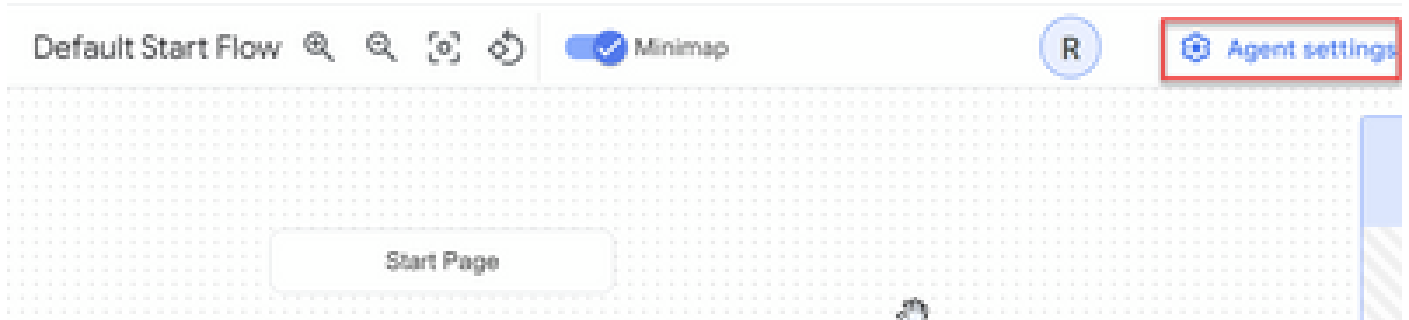
Cancel

Create

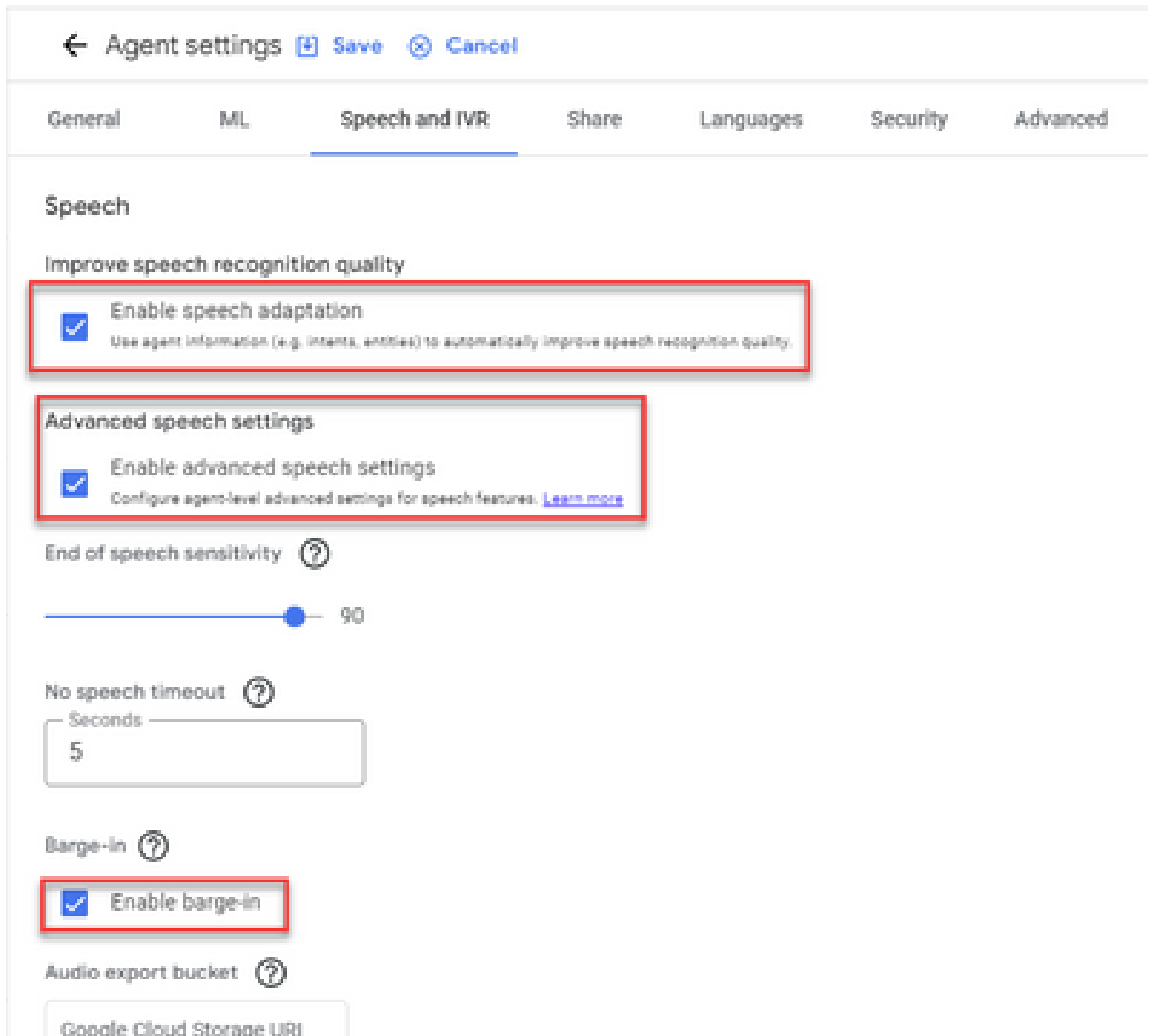
Etapa 4. O agente é criado e você vê o Fluxo inicial padrão na primeira página.

The screenshot shows the 'Build' tab of the agent configuration interface. The 'Default Start Flow' is selected in the left sidebar. The main workspace displays a 'Start Page' button in the center. The top navigation bar includes 'Default Start Flow', 'Minimap', 'Agent settings', and 'Test Agent'. The bottom right corner shows a preview of the agent's interface.

Quando você cria um agente, o fluxo padrão é criado automaticamente na página inicial. Para alterar as configurações padrão após a criação do agente, selecione as configurações de Agente.



Na seção Fala e IVR, ative a adaptação de fala, as configurações de fala avançada e a entrada.



Se você quiser saber como configurar um agente do Dialogflow CX, revise estes vídeos do Google:

[O que é o Dialogflow CX?](#)

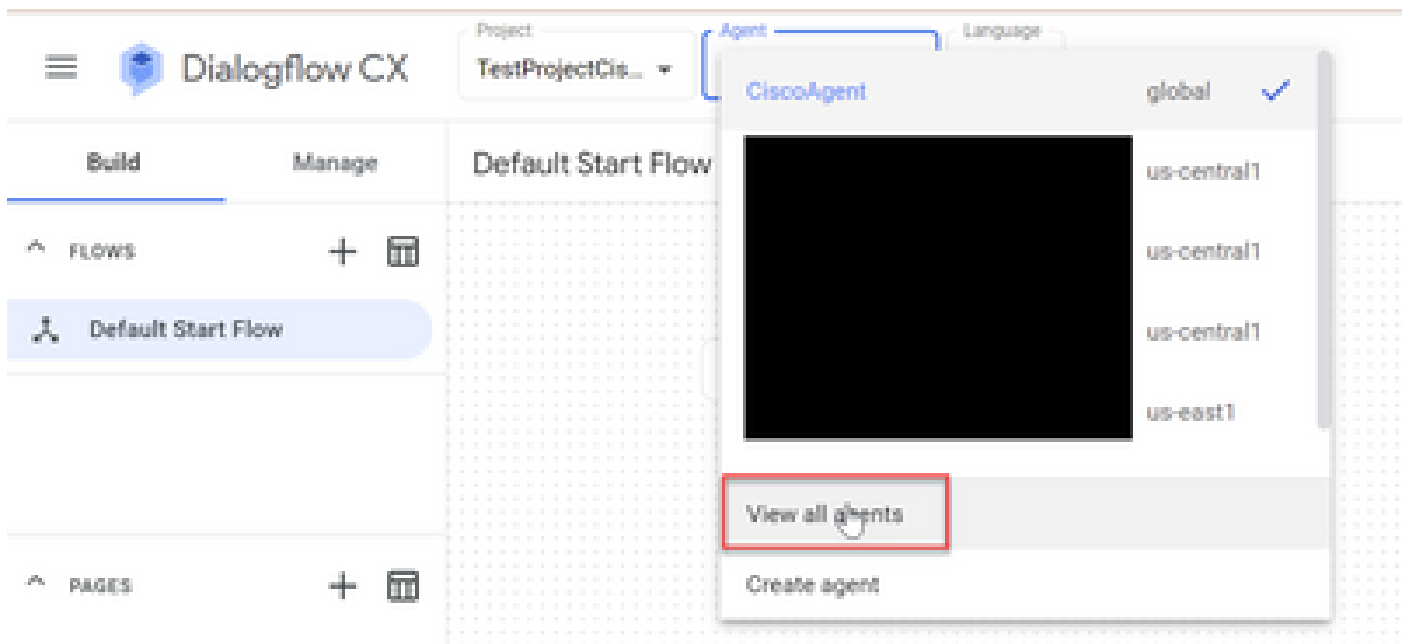
[Introdução a páginas e transições no Dialogflow CX](#)

[Criar um agente conversacional de fluxo único](#)

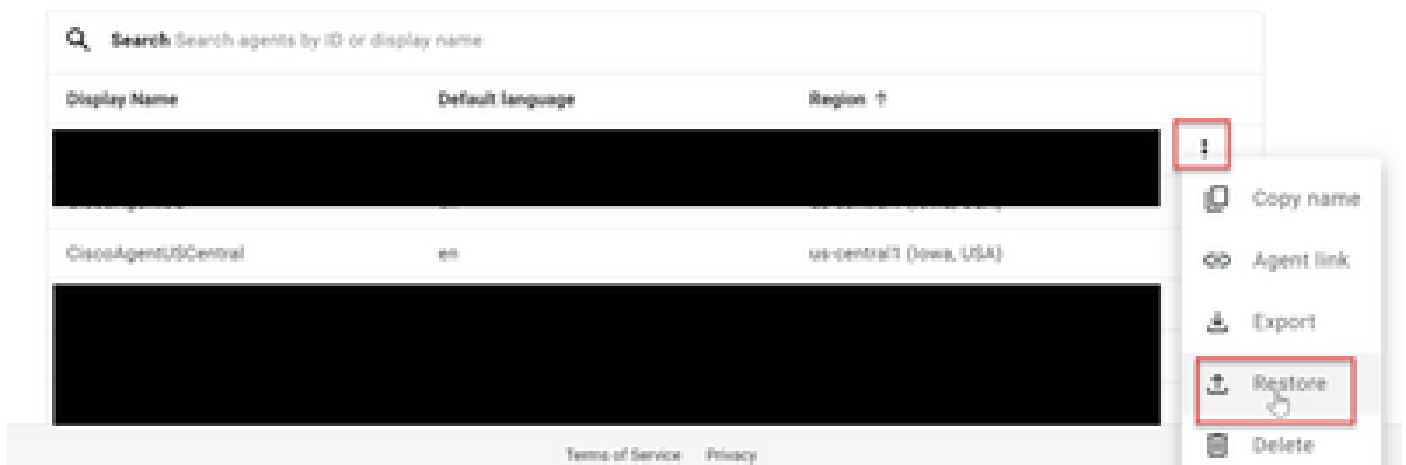
Importar um agente CX de fluxo de diálogo

Você pode importar um agente do Dialogflow CX, em vez de criar o agente do zero. Depois de criar o agente, você poderá importar um agente CX de fluxo de diálogo criado e criado anteriormente. Neste exemplo, um agente Dialogflow CX criado pela equipe de engenharia da Cisco é usado.

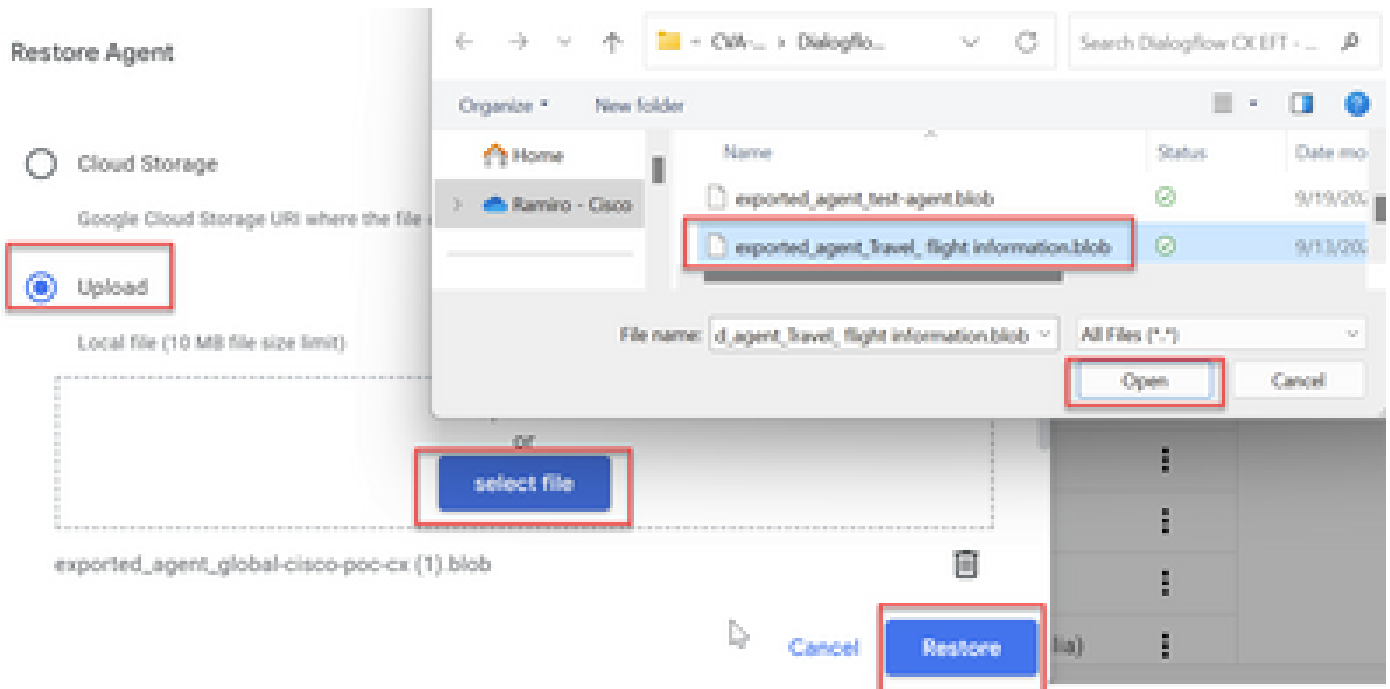
Etapa 1. Na seção Agente, selecione Exibir todos os agentes.



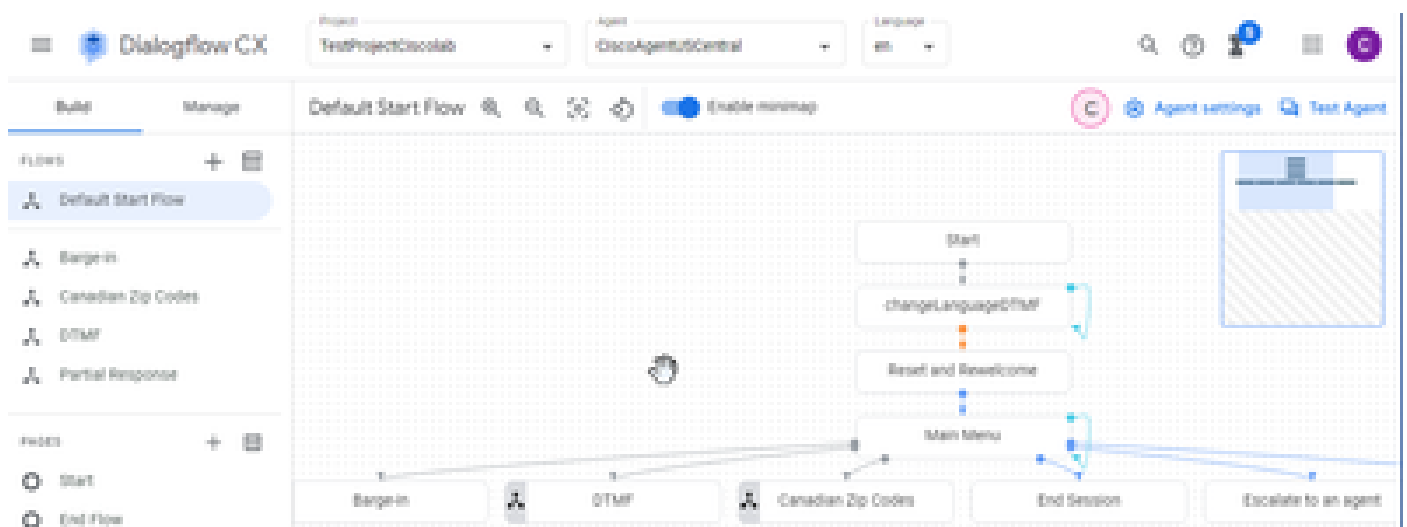
Etapa 2. Selecione o agente que você criou e clique em Restaurar.



Etapa 3. Na janela Restaurar, clique em Carregar, selecione o arquivo de download e clique em Restaurar.



Agora, você verá o agente importado.



Você pode baixar uma amostra de agente do Cisco Dialogflow CX (export_agent_Travel_flight information_VAV.blob) de: [Aplicativo VAV Call Studio e Dialogflow CX Agent Sample](#)

Criar um agente CX de fluxo de diálogo - agente pré-criado

Você pode usar modelos de agentes pré-criados do Google para diminuir o tempo de design ao criar um agente do Dialogflow CX.

Estas são as etapas para usar um agente Pré-compilado.

Etapa 1. Na página Dialogflow CX, selecione o projeto e, em seguida, Use pre-built agents.

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

Etapa 2. Selecione o agente Pré-compilado que deseja usar. Neste exemplo, o agente Viagem: aluguel de carro é usado.

← Prebuilt Agents

Prebuilt agents are currently only available in English.

<p>Small talk Beginner</p>  <p>Customize and personalize your agent with simple questions and responses.</p> <p>Features:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pages 	<p>Travel: baggage claim Beginner</p>  <p>Create or check the status of a claim related to lost, delayed, or damaged baggage.</p> <p>Features:</p> <ul style="list-style-type: none"> Regex entities 	<p>Travel: car rental Beginner</p>  <p>Start a new car rental reservation.</p> <p>Features:</p> <ul style="list-style-type: none"> System entities
---	---	---

Etapa 3. Clique em Importar.

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

Etapa 4. Selecione o local. Você verá o novo agente criado.

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

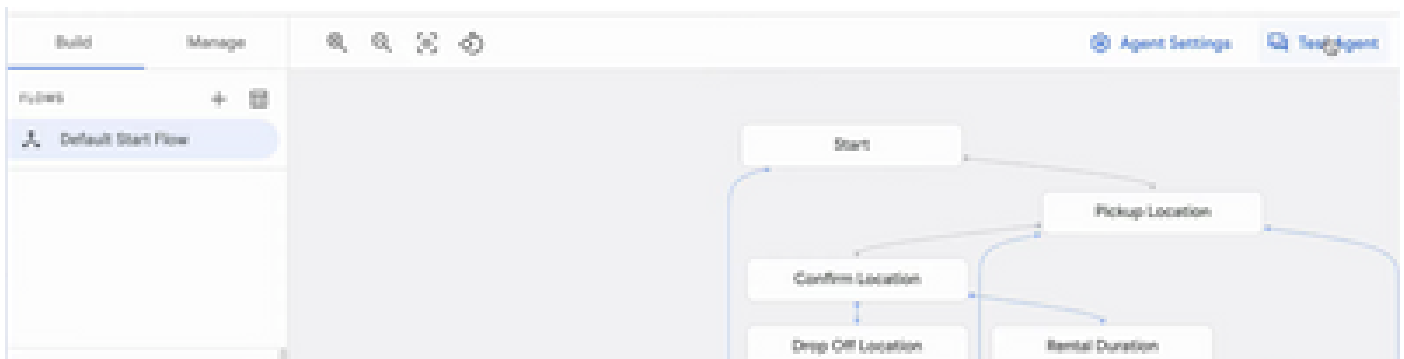
Date and time requests are resolved using this time zone

Default language

en – English

The language the agent uses

Enable stackdriver logging



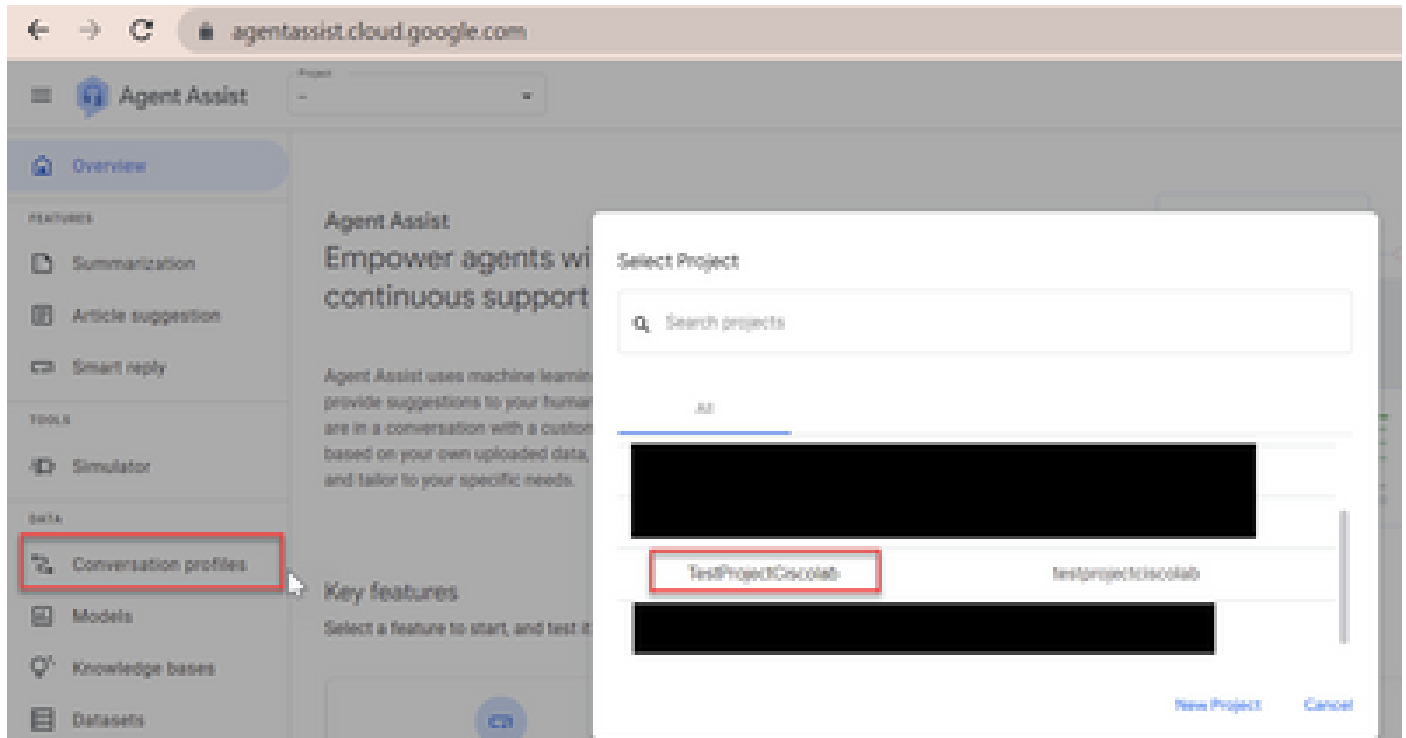
Mais informações sobre este vídeo do Google: [Use o modelo de agente pré-criado para criar um agente Dialogflow CX](#)

Criar um perfil de conversação do agente

Um perfil de conversação do agente é um conjunto de parâmetros de configuração que definem o comportamento do agente Fluxo de diálogo em uma conversação com um chamador.

Estas são as etapas para criar um perfil de conversa do agente.

Etapa 1. Faça login no [Google Agent Assist](https://agentassist.cloud.google.com) . Selecione o perfil de conversação e escolha o projeto que você criou anteriormente com o agente Dialogflow CX.



Etapa 2. Clique em Criar.



Etapa 3. Certifique-se de que a URL de assistência do agente use o mesmo local do agente que você deseja criar o perfil de conversação. Neste exemplo, você verá que a URL está no local global.



O agente criado anteriormente está em us-central1, portanto, você precisa substituir o local para continuar.



Etapa 4. Adicione o nome e o idioma.

← New conversation profile

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

Display name
CPDialogflowCXagent

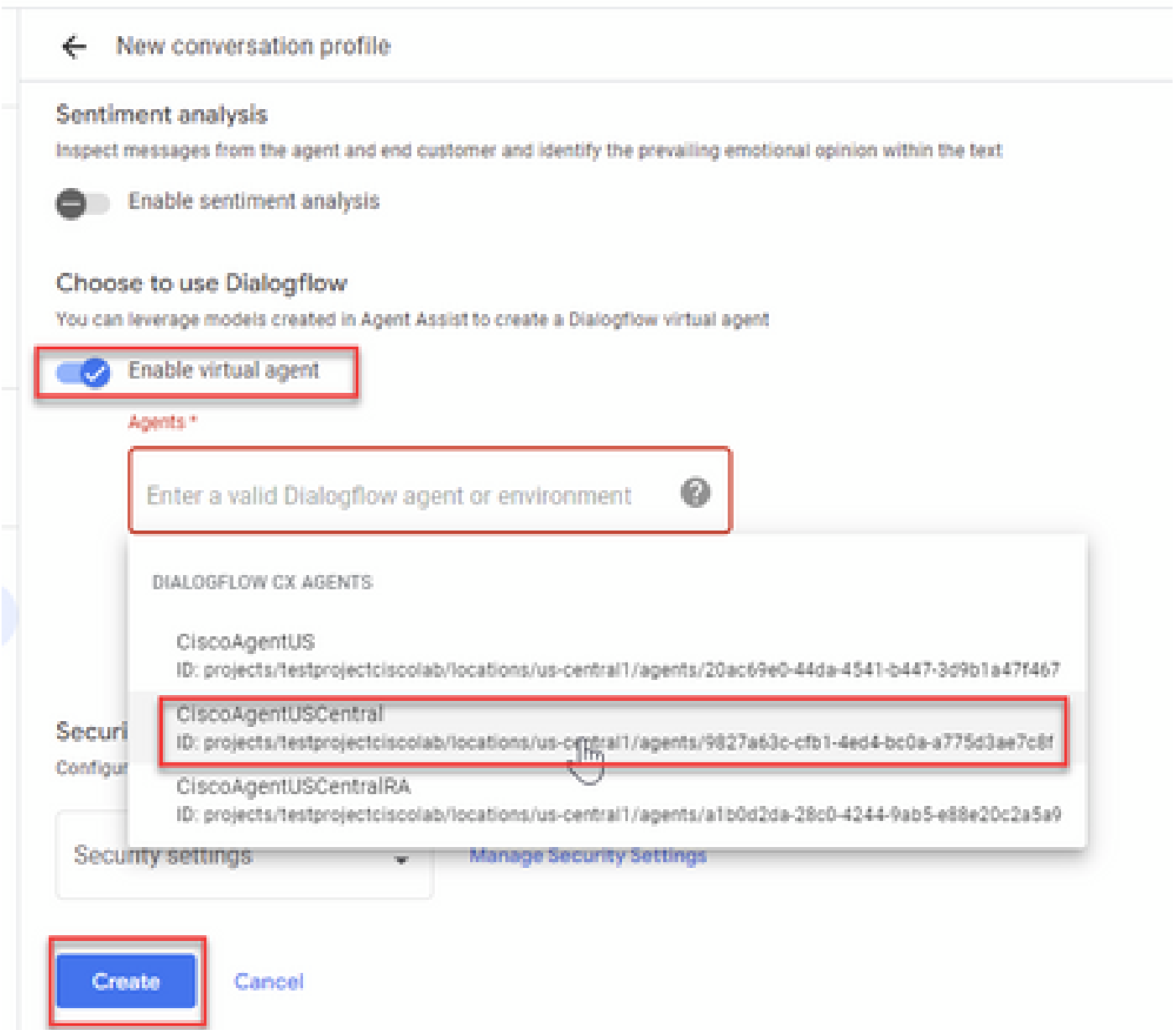
Language
Specify a language for your conversation profile

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

Etapa 5. Role para baixo e selecione Ativar agente virtual e, em seguida, selecione o agente Dialogflow CX.



Agora, o perfil de conversação é criado para o agente.

Configurar o CCAI no Webex Control Hub

Etapa 1. Verifique se o editor e o assinante do Cloud Connect estão instalados. Para obter mais informações, consulte a seção Install Cloud Connect no [Guia de Instalação e Atualização do Cisco Unified Contact Center Enterprise 12.6.2](#).

Etapa 2. Faça login no Webex Control Hub (admin.webex.com). Navegue para Contact Center e clique em Cloud Connect.

SERVICES

 Updates & Migrations

 Messaging

 Meeting

 Calling

 Vidcast

 Contact Center >

 Connected UC

 Hybrid



webex Control Hub Q Search

< Main Menu

TENANT SETTINGS

- General
- Digital
- Integrations
- Cloud Connect**

General

Service Details	Country of Operation	United States of America
	Tenant Timezone	America/New_York

Etapa 3. Na janela do Cloud Connect, insira o nome e o FQDN (Fully Qualified Domain Name, Nome de domínio totalmente qualificado) do Primary Cloud Connect e o registro de relógio.

Add Cloud Connect Cluster ×

Display Name


Display Name of the on-premises Cloud Connect cluster which is being Registered to the cloud

FQDN

Enter the FQDN of primary Cloud Connect node from the deployment being Registered

Cancel

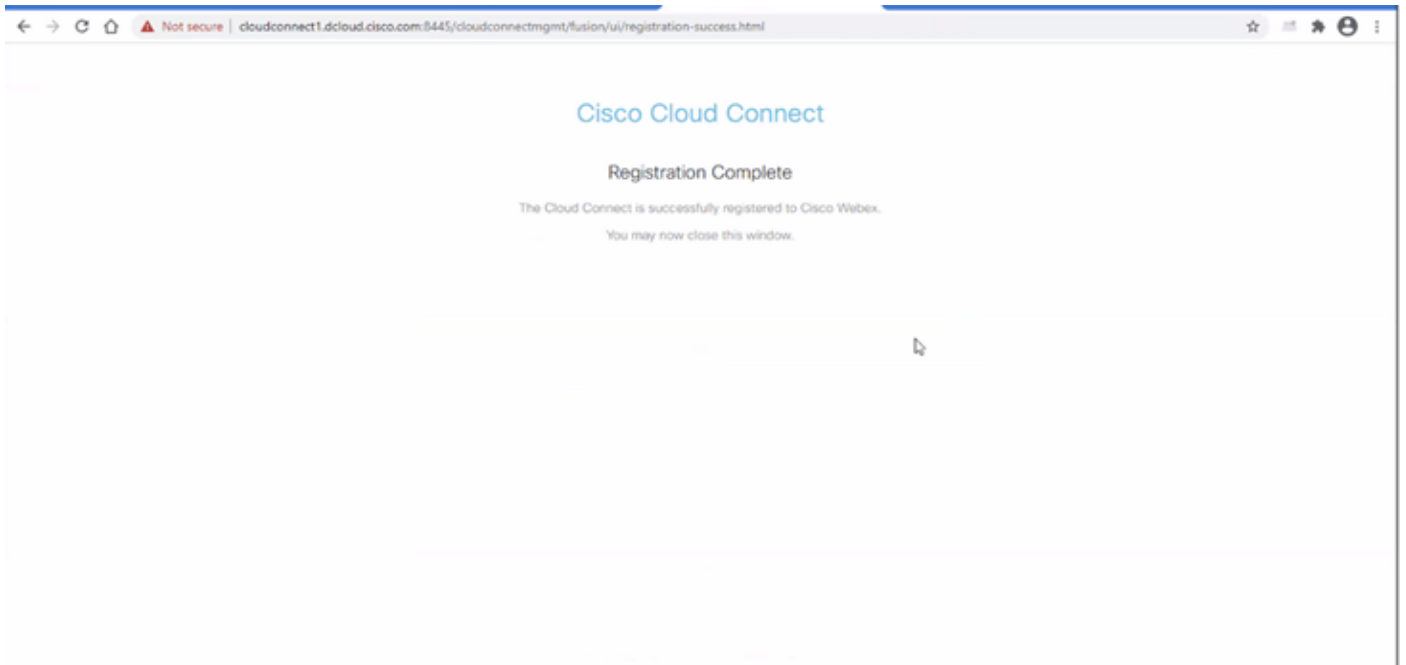
Register

 **Observação:** ao adicionar o Cloud Connect no Webex Control Hub, certifique-se de que o FQDN do Cloud Connect esteja acessível no PC onde o Control Hub está aberto.

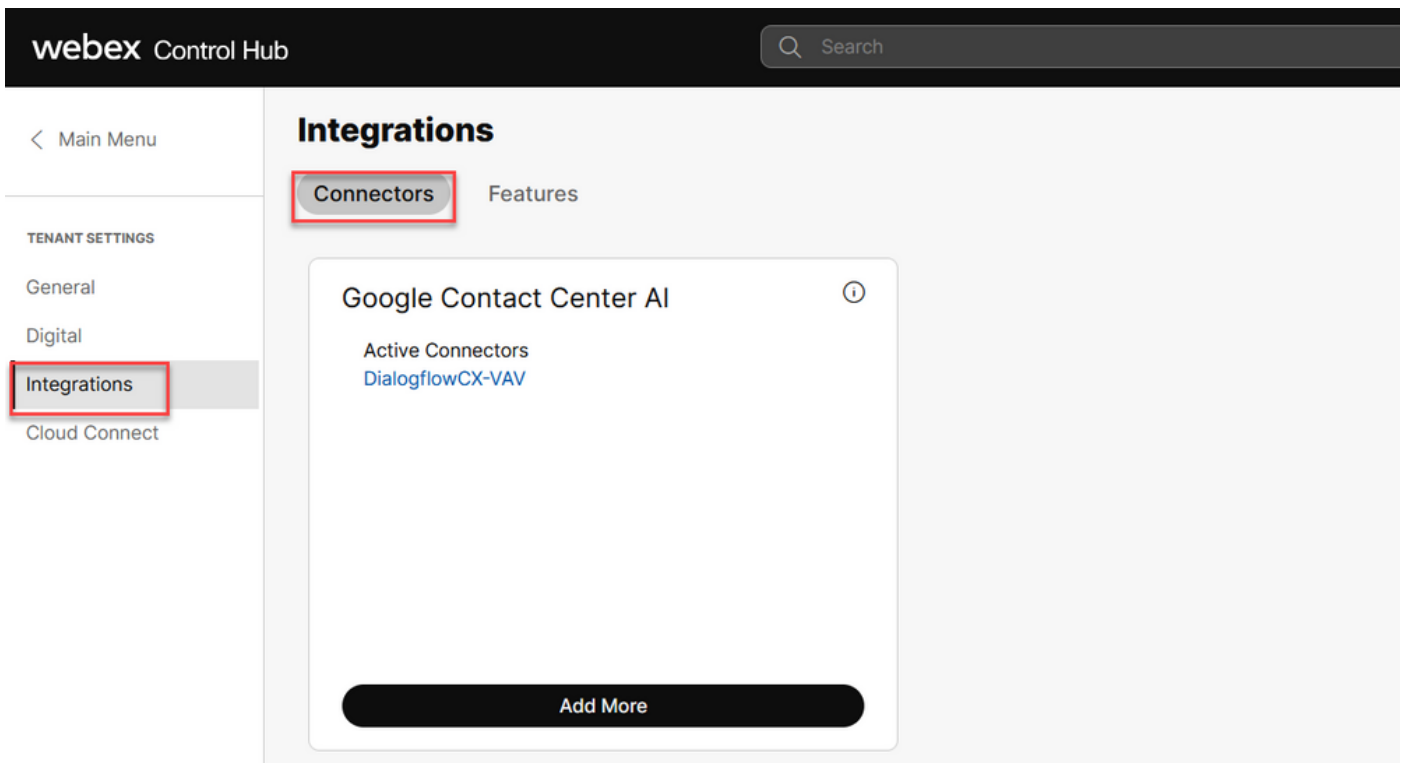
Etapa 4. Selecione Permitir acesso ao nó do Cloud Connect e clique em Continuar.




Você vê o registro do Cloud Connect concluído.

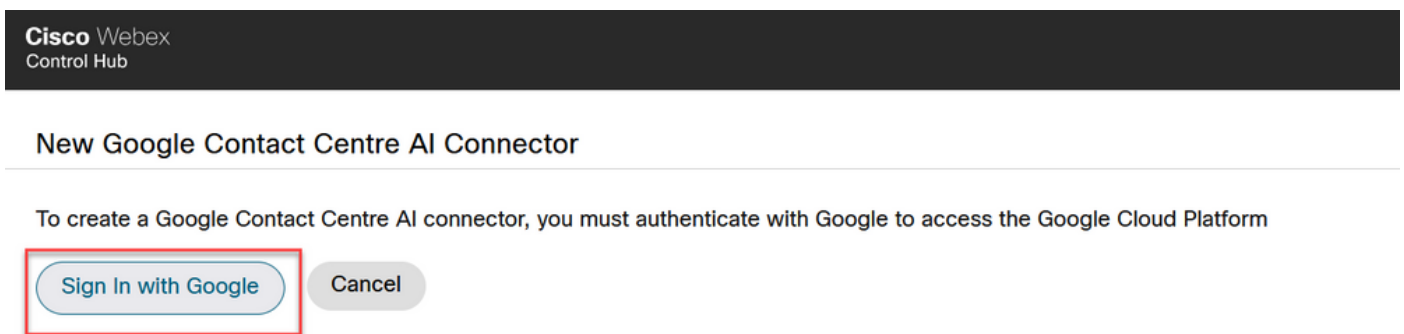


Etapa 5. Adicione um conector. Na janela Contact Center, selecione Integrations e, em seguida, a guia Connectors.



Etapa 6. Se um conector já tiver sido adicionado e você precisar adicionar mais um, clique em Adicionar mais. Entre com o Google e continue com as instruções.

 Observação: a conta de usuário na qual você entra com o Google deve ter a função de proprietário do projeto do Google.



Passo 7. Forneça o Google Project, o Cisco Project e a Conta de Serviço do Google fornecidos pela Cisco ao provisionar o Google Project. Click Save.

New Google Contact Centre AI Connector

Name

CCAI Project Name

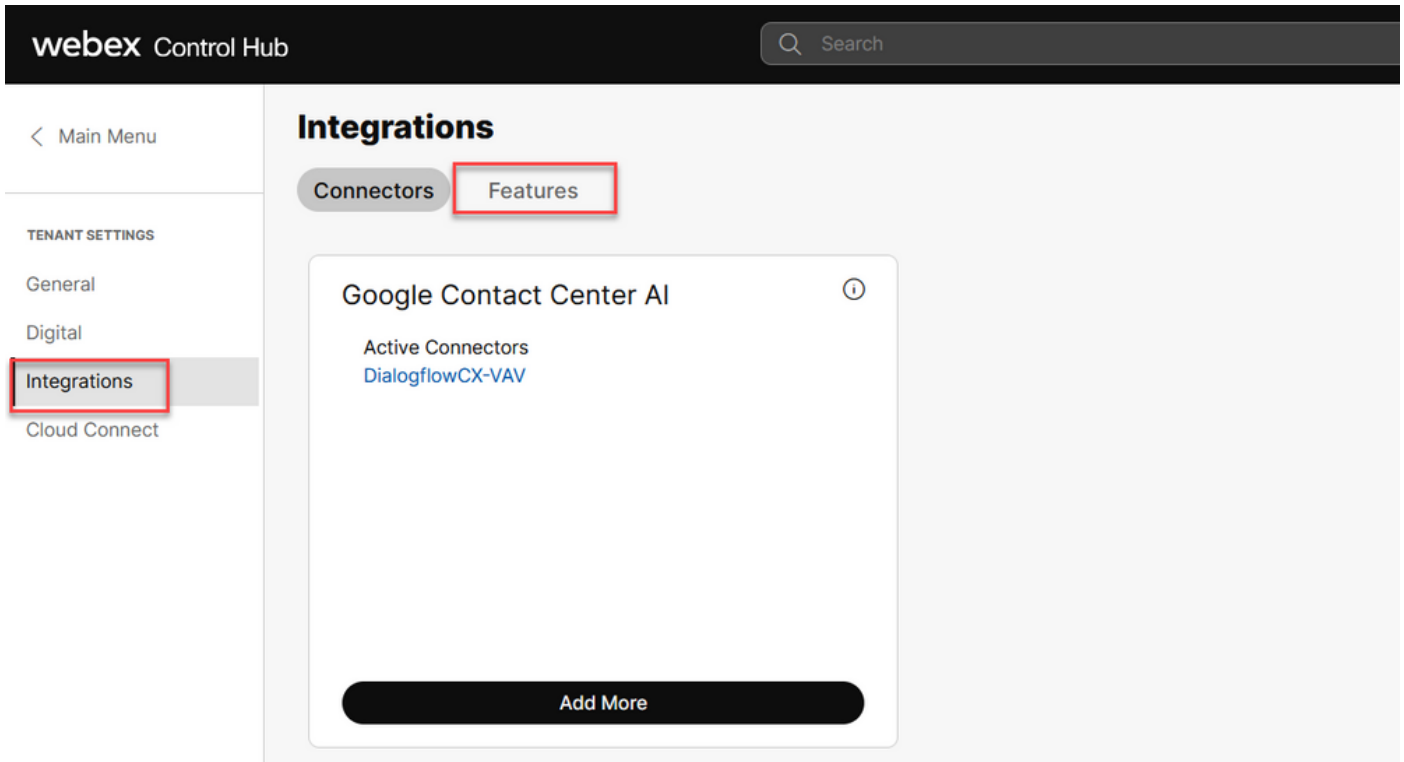
Cisco-Provided Project Name

Google Cloud Service Account

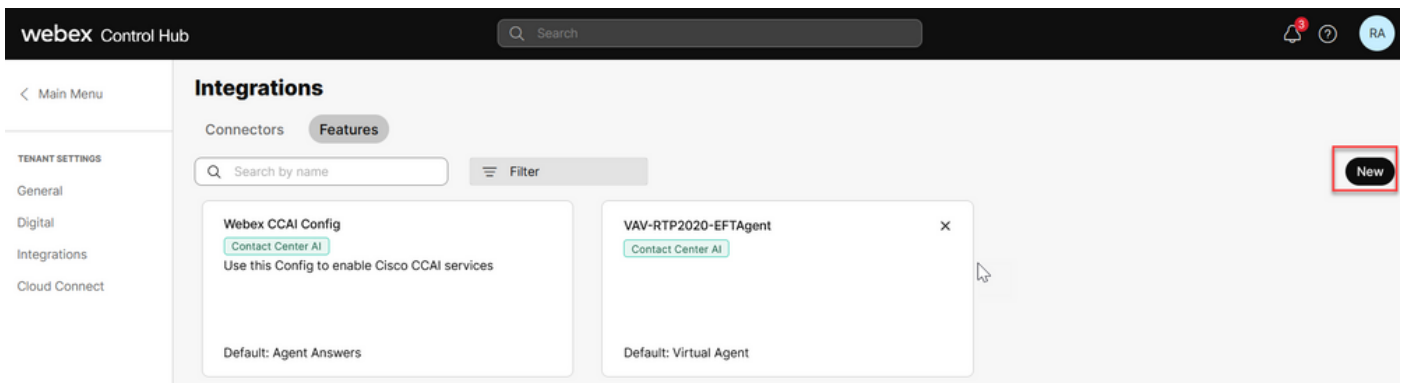
Cancel

Save

Etapa 8. Agora adicione os recursos. Na página Contact Center, clique em Integrações e Recursos e em Novo.



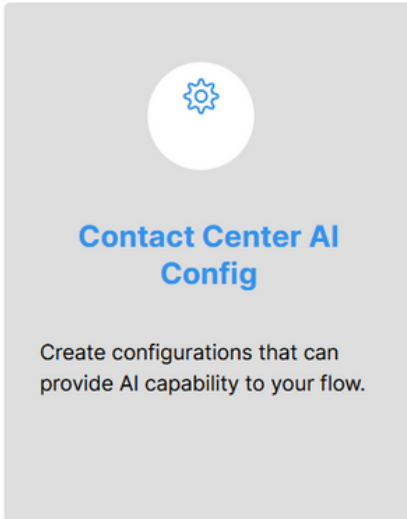
Etapa 9. Agora você está na página Criar um novo recurso do Contact Center. Clique em New. Configuração de IA do Contact Center.



Etapa 10. Agora você está na página Recurso do Contact Center. Clique em Contact Center AI Config.

Create New Contact Center Feature

×



Etapa 11. Forneça as informações do recurso, selecione o conector já adicionado e o perfil de conversação do agente do Google criado.

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](#)

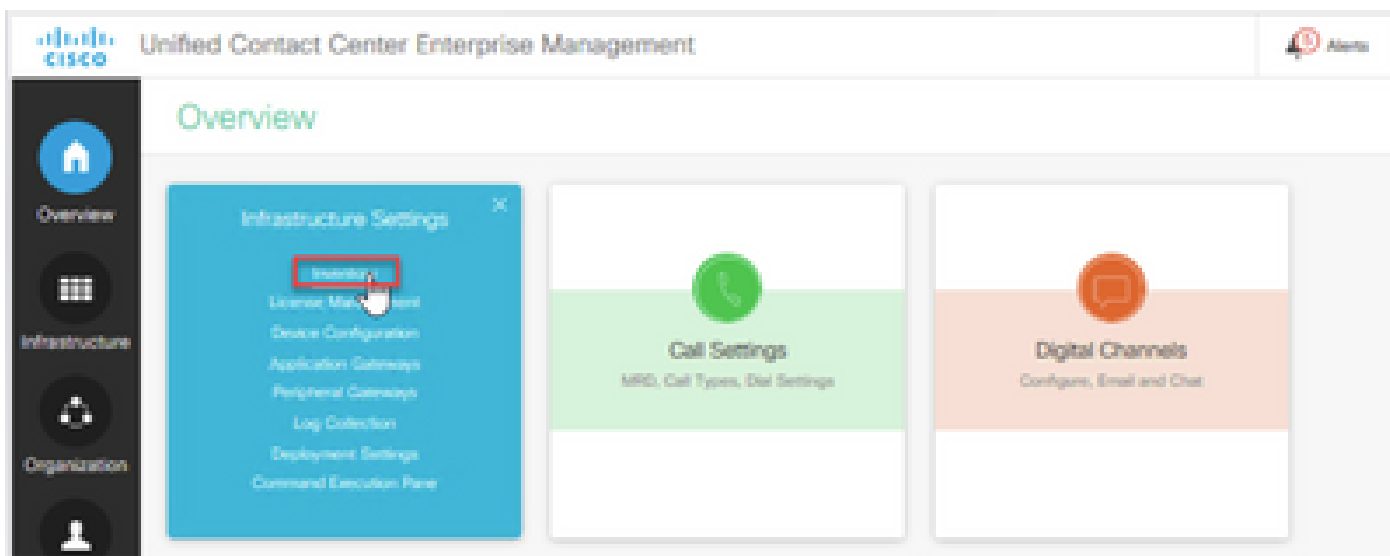
Apply as default for Agent Answers ⓘ

Apply as default for Virtual Agent ⓘ

Configurar CCAI em UCCE e PCCE (SPOG)

Configuração do PCCE

Etapa 1. No AW do CCE, abra a ferramenta Unified CCE Administration e navegue até Inventário.



Etapa 2. Role para baixo e clique em máquinas externas.

External Machines 

Etapa 3. Selecione Cloud Connect Publisher e forneça o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN), o nome de usuário e a senha.

Add Machine ✕

Type Cloud Connect Publisher

Note: The Cloud Connect Subscriber will be added automatically

Hostname/IP Address*

Cloud Connect Administration

Username*

Password*

O Cloud Connect foi adicionado e está em sincronia.


Cloud Connect

Cloud Connect 1 ✕

cloudconnect1.dcloud.cisco.com

Address: 198.18.133.103

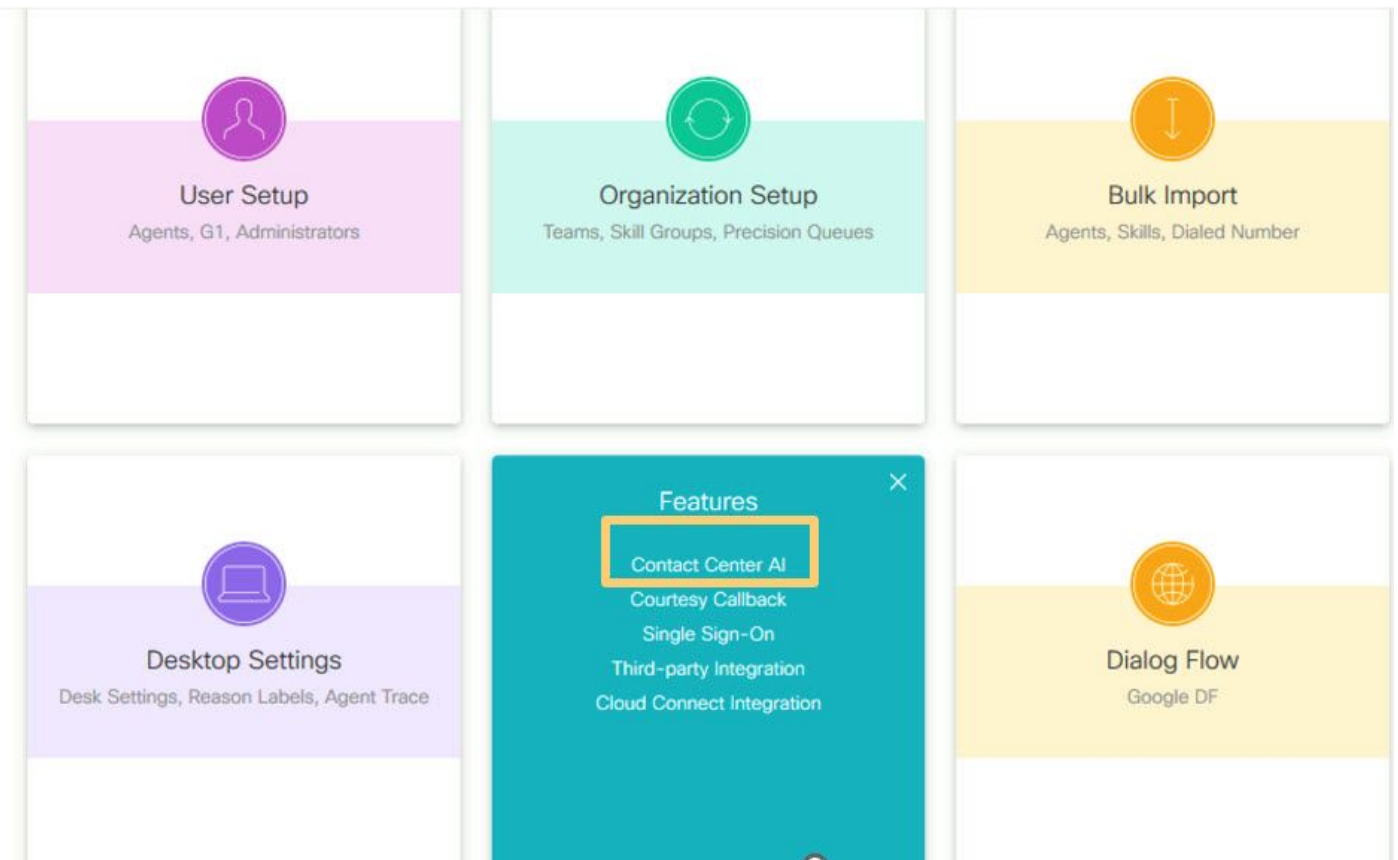
Sync Status: In Sync

 Observação: verifique se você já trocou certificados anteriormente entre componentes do CCE ou implementou certificados assinados pela CA. Consulte estes documentos para troca e implementação de certificados PCCE: [Exchange Self-Signed Certificates no PCCE 12.6](#). e [Implement CA-Signed Certificates no 12.6](#).

Etapa 4. Valide a configuração padrão. Visualize a configuração de CCAI padrão (criada como parte da configuração de CCAI no Webex Control Hub). Se necessário, sincronize a configuração (usando a opção Sync), no Admin do CCE.

Passo 4a. No Administrador do CCE, navegue até o cartão de recursos e selecione IA do Contact Center.

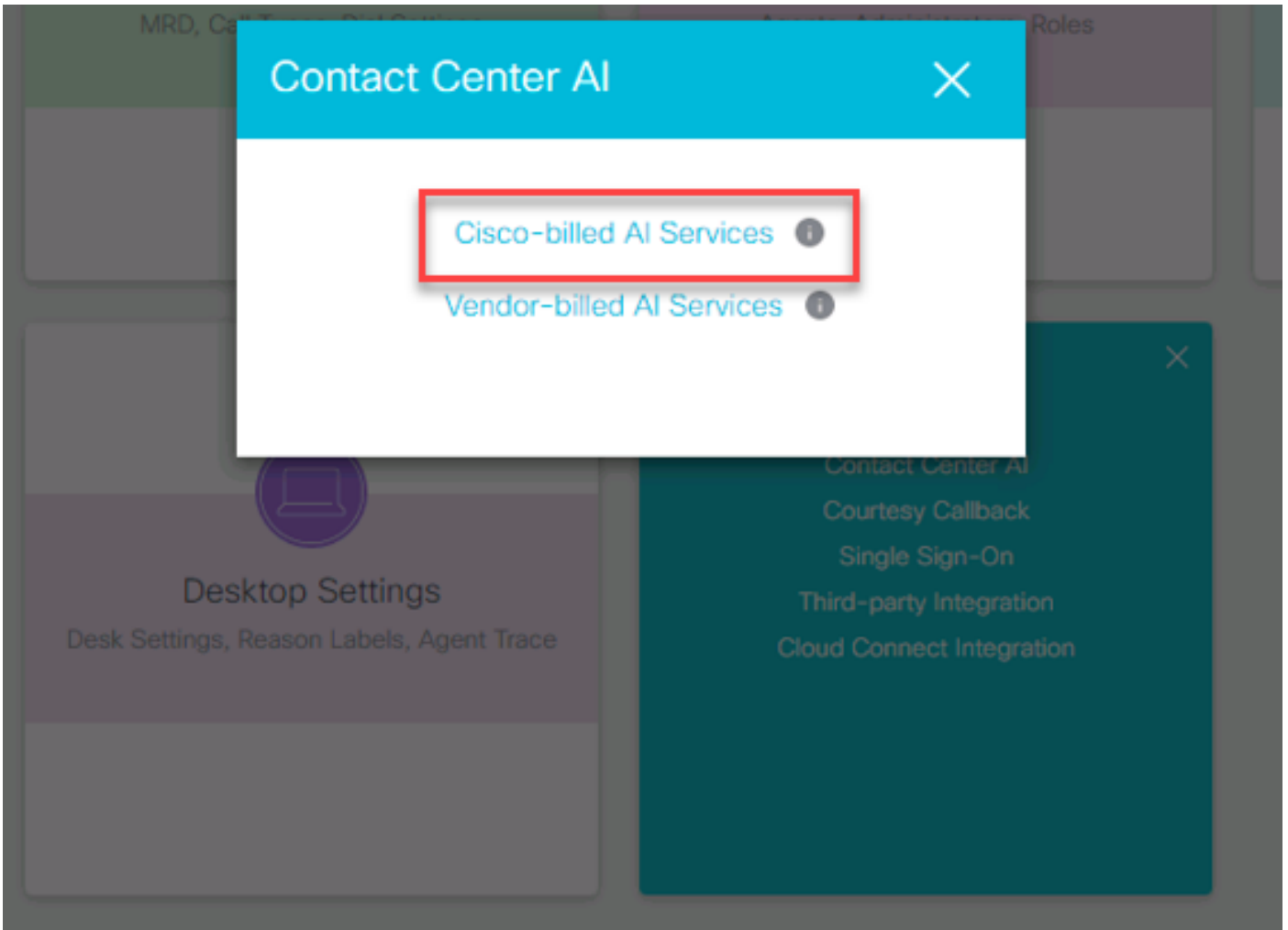
Overview



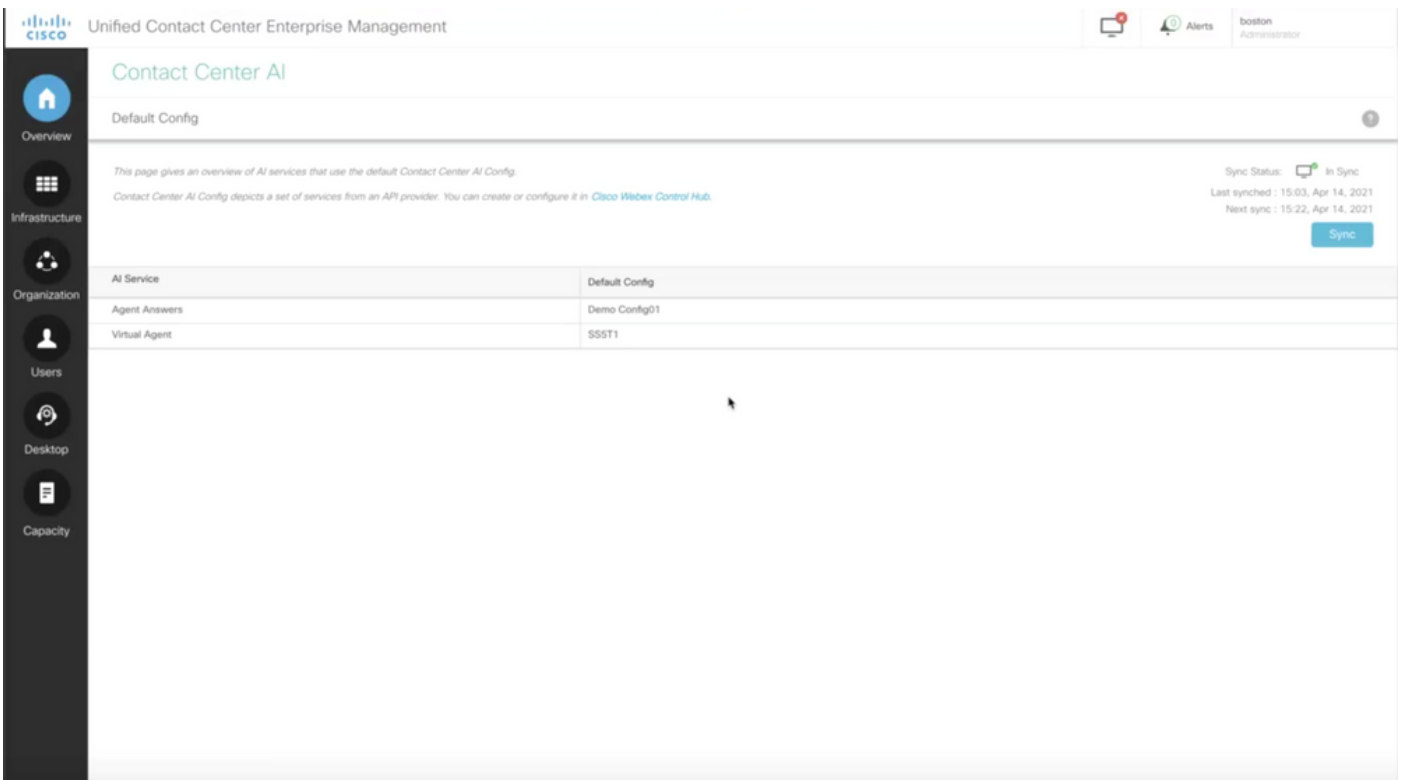
The screenshot displays the 'Overview' page of the CCE administrator interface. It features a grid of six cards, each representing a different configuration area. The 'Features' card is highlighted with a teal background and a white border, and the 'Contact Center AI' option is selected and highlighted with a yellow box. The other cards are: 'User Setup' (purple), 'Organization Setup' (teal), 'Bulk Import' (yellow), 'Desktop Settings' (light purple), and 'Dialog Flow' (yellow).

Card Title	Sub-items
User Setup	Agents, G1, Administrators
Organization Setup	Teams, Skill Groups, Precision Queues
Bulk Import	Agents, Skills, Dialed Number
Desktop Settings	Desk Settings, Reason Labels, Agent Trace
Features	Contact Center AI (selected), Courtesy Callback, Single Sign-On, Third-party Integration, Cloud Connect Integration
Dialog Flow	Google DF

Passo 4b. Selecionar serviços de IA cobrados pela Cisco

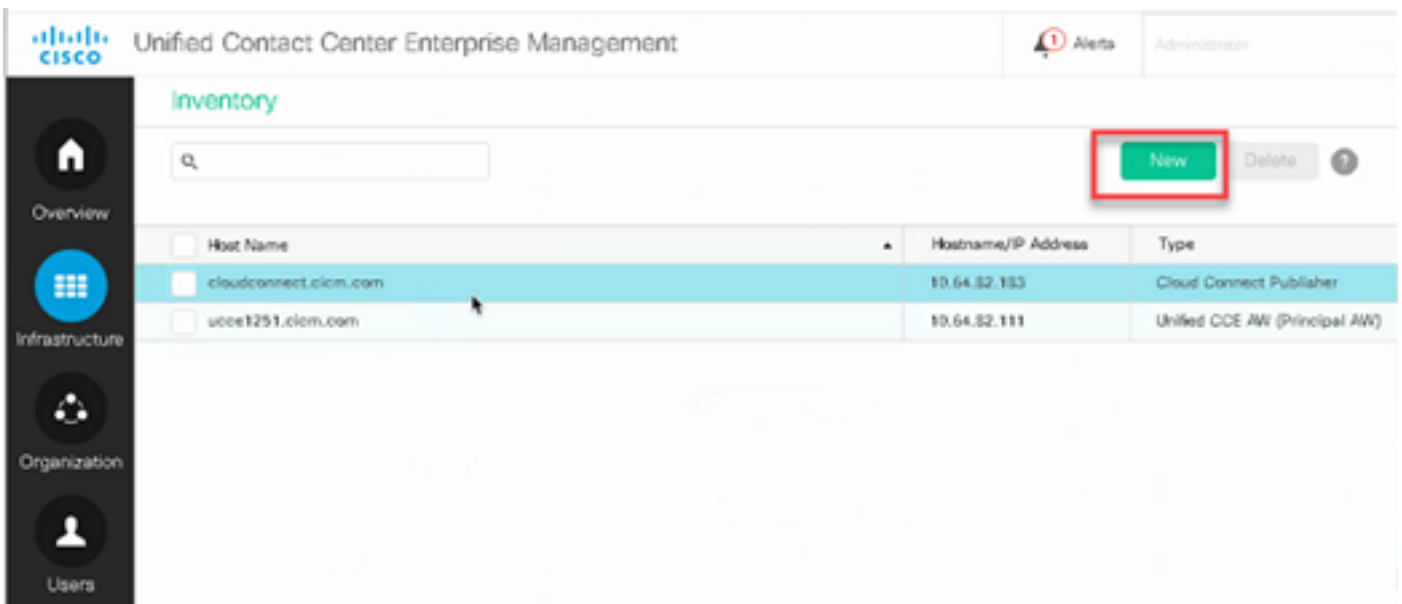


Etapa 4c. Você verá a configuração padrão do agente virtual.

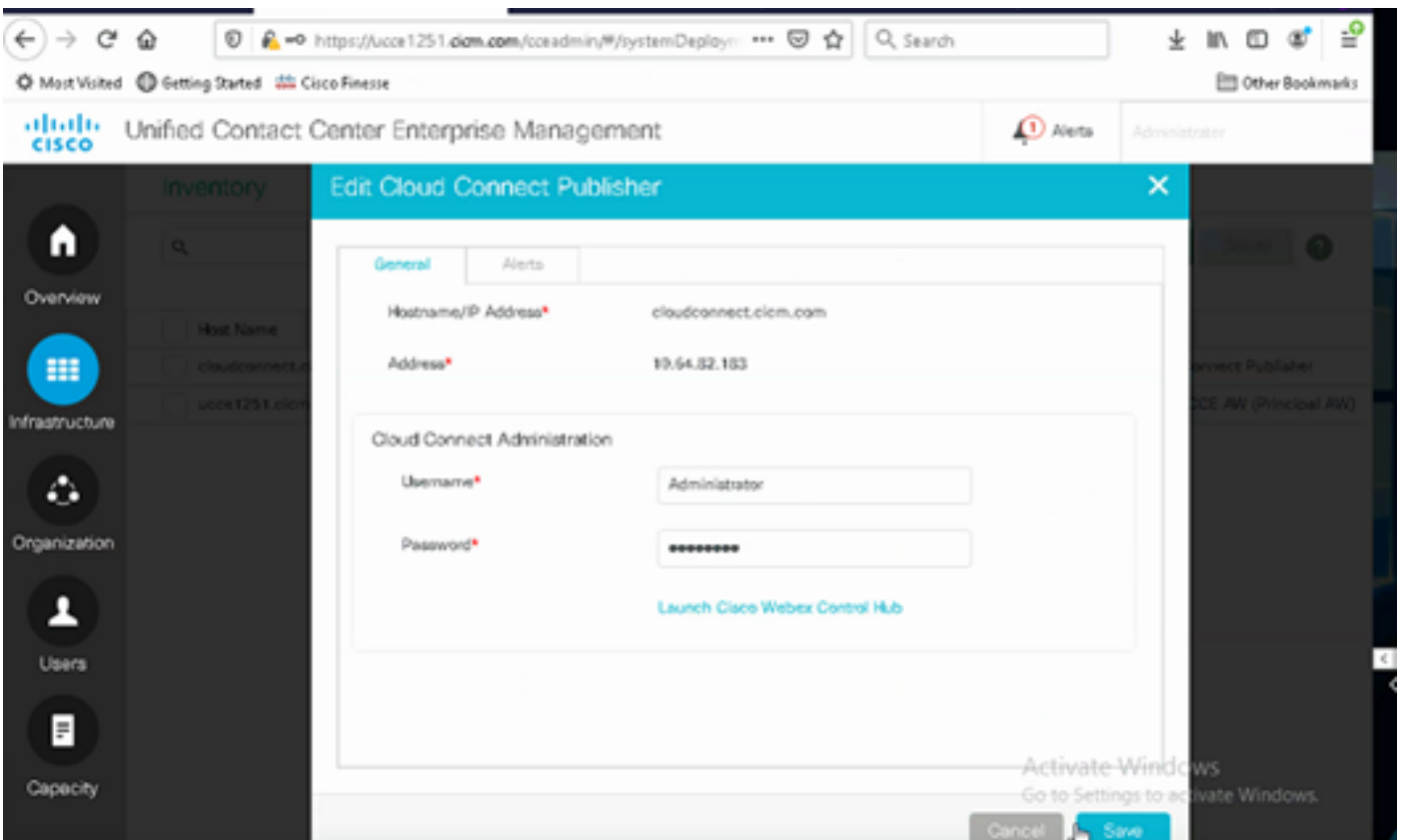


Configuração de UCCE

Etapa 1. No AW do CCE, abra a ferramenta Unified CCE Administration e navegue até Inventário. Clique em New.



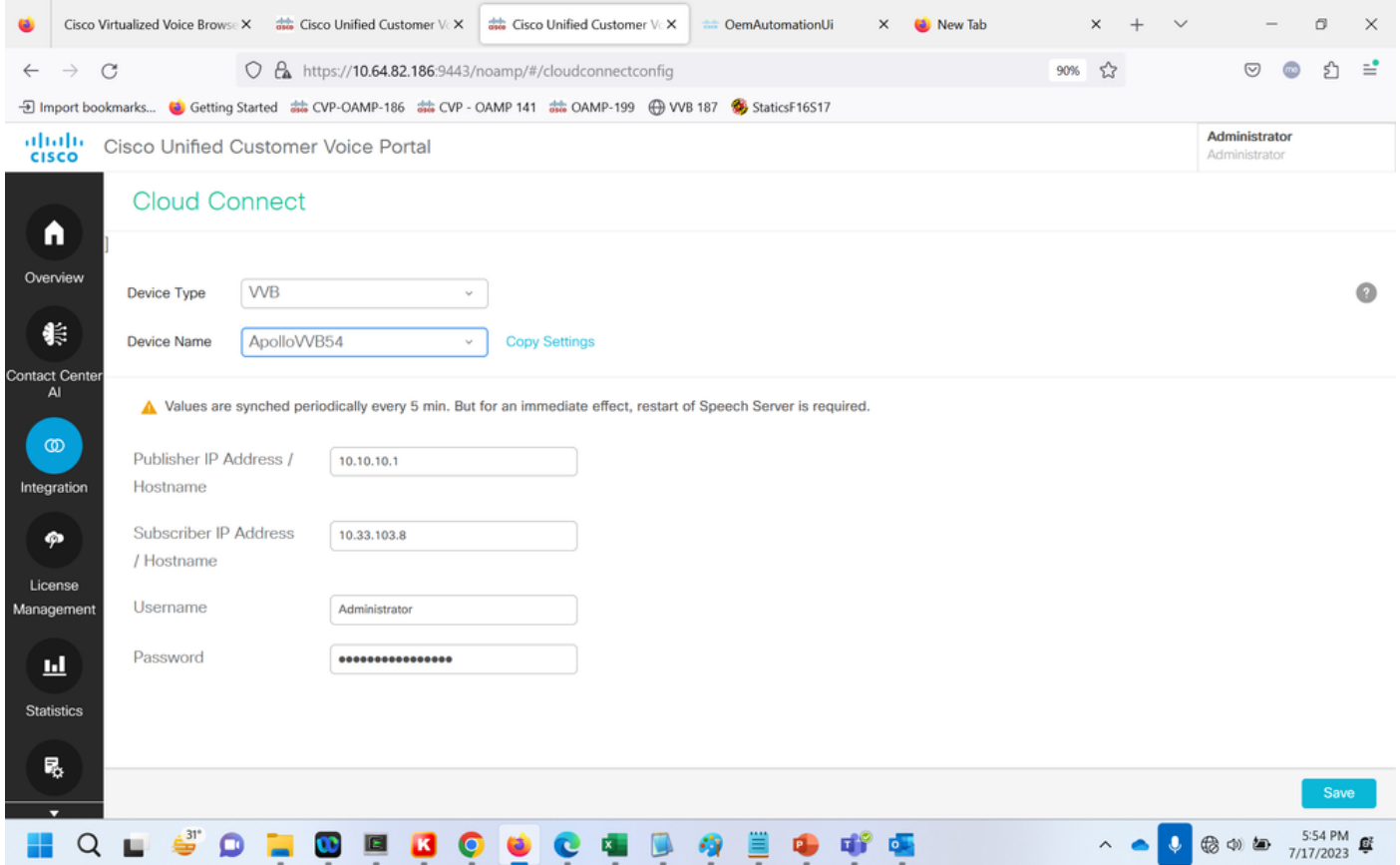
Etapa 2. Adicione o Cloud Connect e forneça o FQDN e as credenciais.



✏️ Observação: verifique se você já trocou certificados anteriormente entre componentes do CCE ou implementou certificados assinados pela CA. Consulte estes documentos para troca e implementação de certificados UCCE: [Exchange Self-Signed Certificates no UCCE](#)

 [12.6](#) e implementação: [Implemente CA-Signed Certificates no 12.6](#).

Etapa 3. Configure o Cloud Connect no Console de operações do CVP (OAMP). Para obter detalhes, consulte a seção Configurar dispositivos CVP para conexão à nuvem no Guia de administração do Cisco Unified Customer Voice Portal.



The screenshot shows the Cisco Unified Customer Voice Portal interface. The browser address bar displays the URL: `https://10.64.82.186:9443/noamp/#/cloudconnectconfig`. The page title is "Cisco Unified Customer Voice Portal" and the user is logged in as "Administrator". The main content area is titled "Cloud Connect" and contains the following configuration fields:

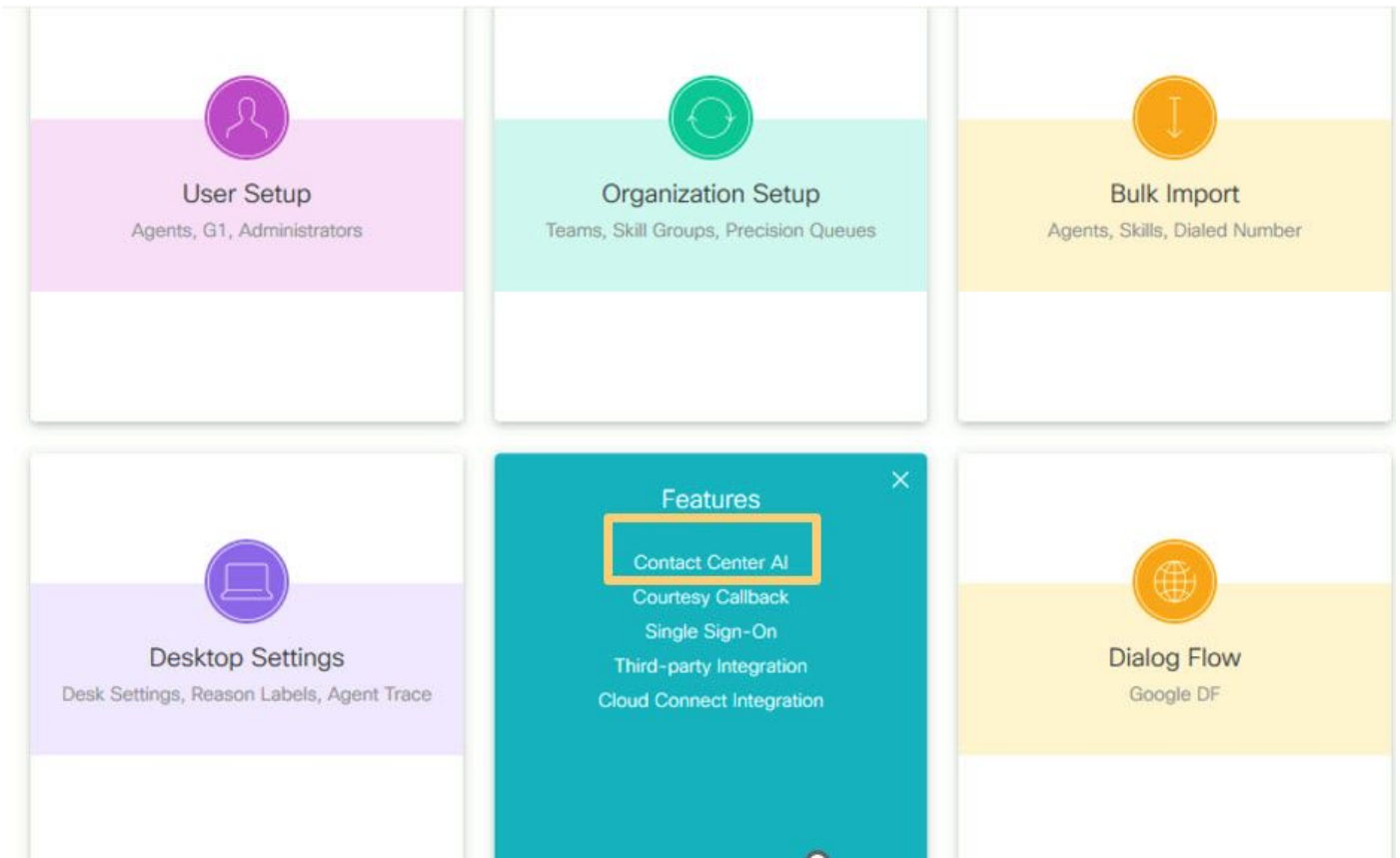
- Device Type: VVB
- Device Name: ApolloVVB54 (with a "Copy Settings" link)
- Warning: Values are synced periodically every 5 min. But for an immediate effect, restart of Speech Server is required.
- Publisher IP Address / Hostname: 10.10.10.1
- Subscriber IP Address / Hostname: 10.33.103.8
- Username: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

A "Save" button is located at the bottom right of the configuration area. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 5:54 PM on 7/17/2023.

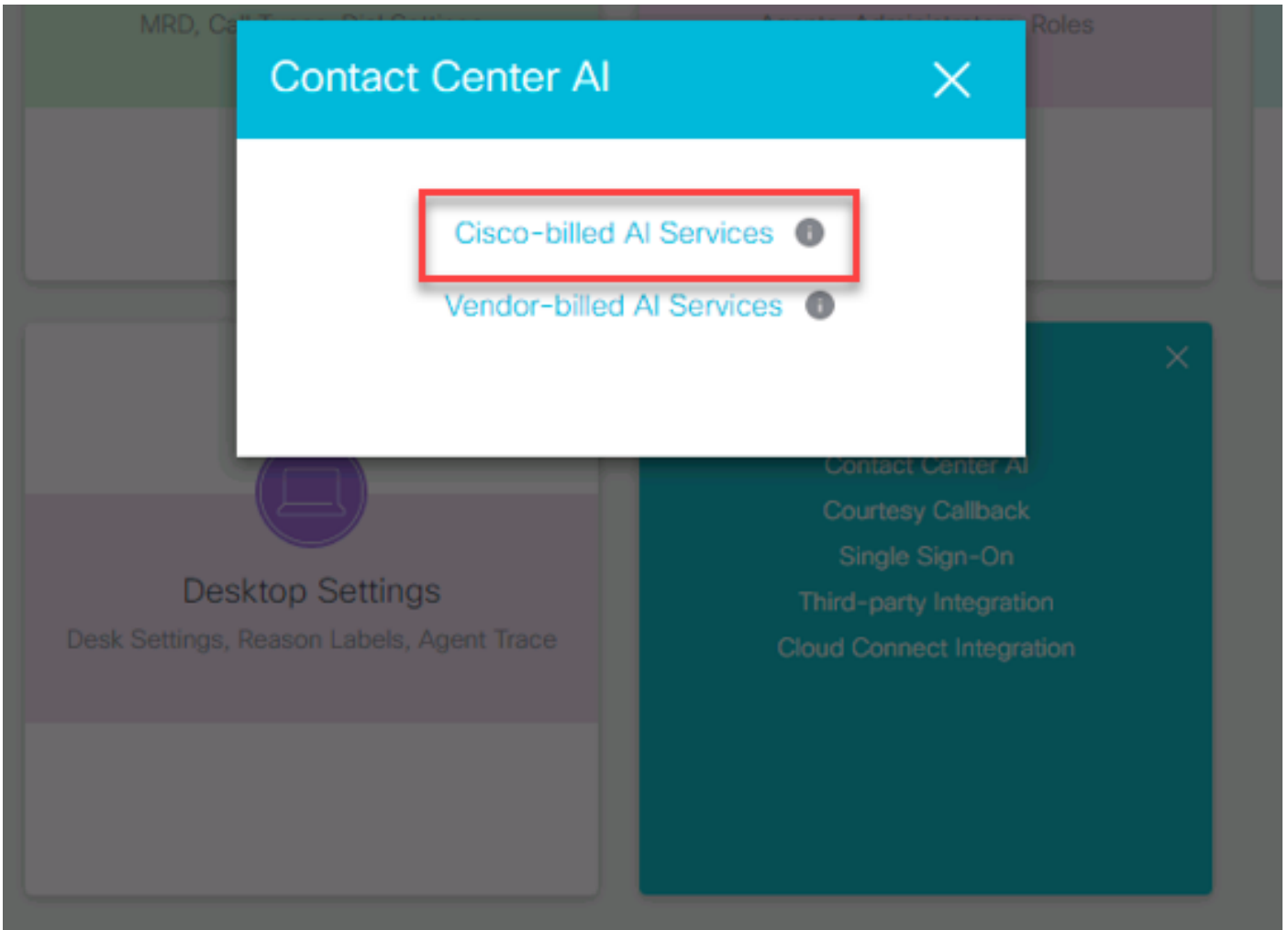
Etapa 4. Valide a configuração padrão do Google CCAI. Exiba a configuração padrão da CCAI (criada como parte da configuração da CCAI no Webex Control Hub). Se necessário, sincronize a configuração (usando a opção Sync) no Console de operações do CVP (NOAMP para Cisco Unified CCE).

Passo 4a. No Administrador do CCE, navegue até o cartão de recursos e selecione IA do Contact Center.

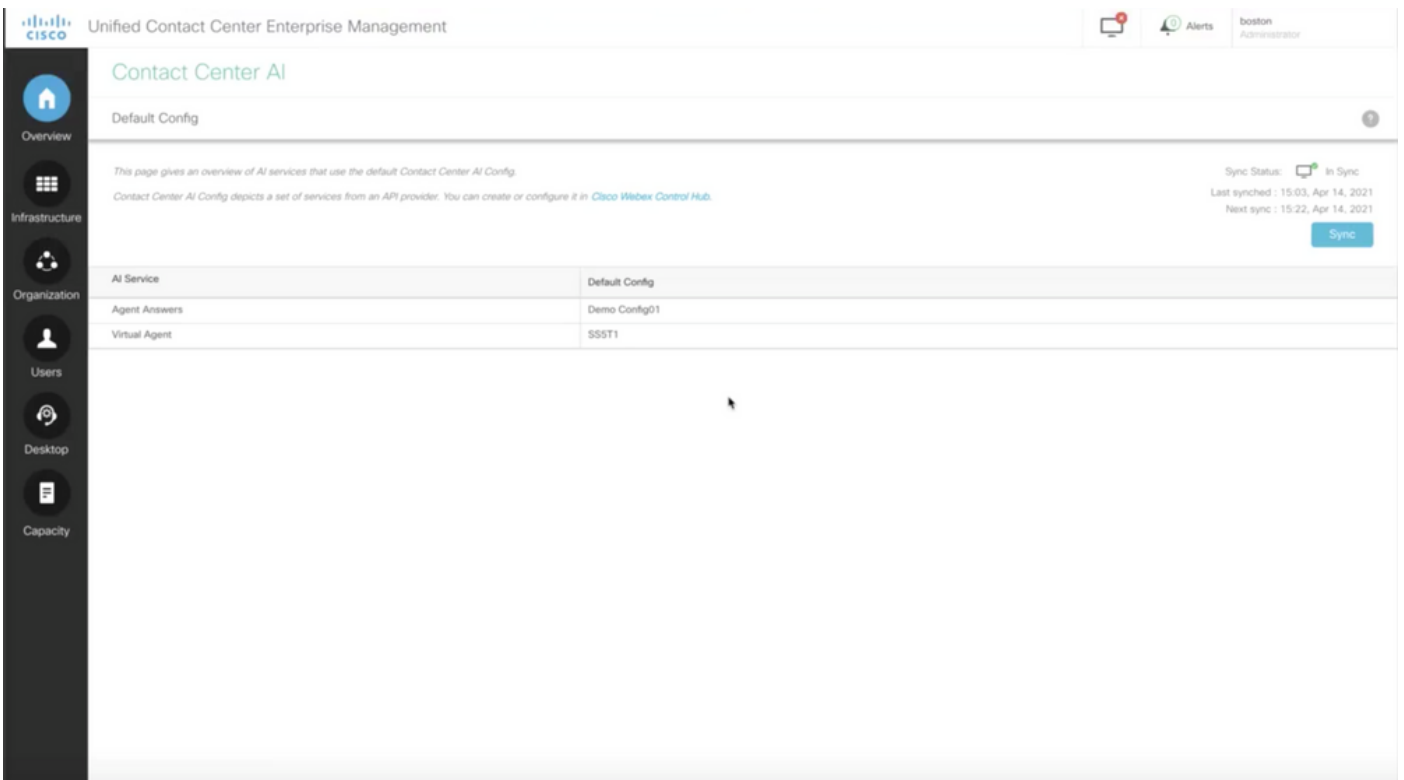
Overview



Passo 4b. Selecione Serviços de IA faturados pela Cisco.

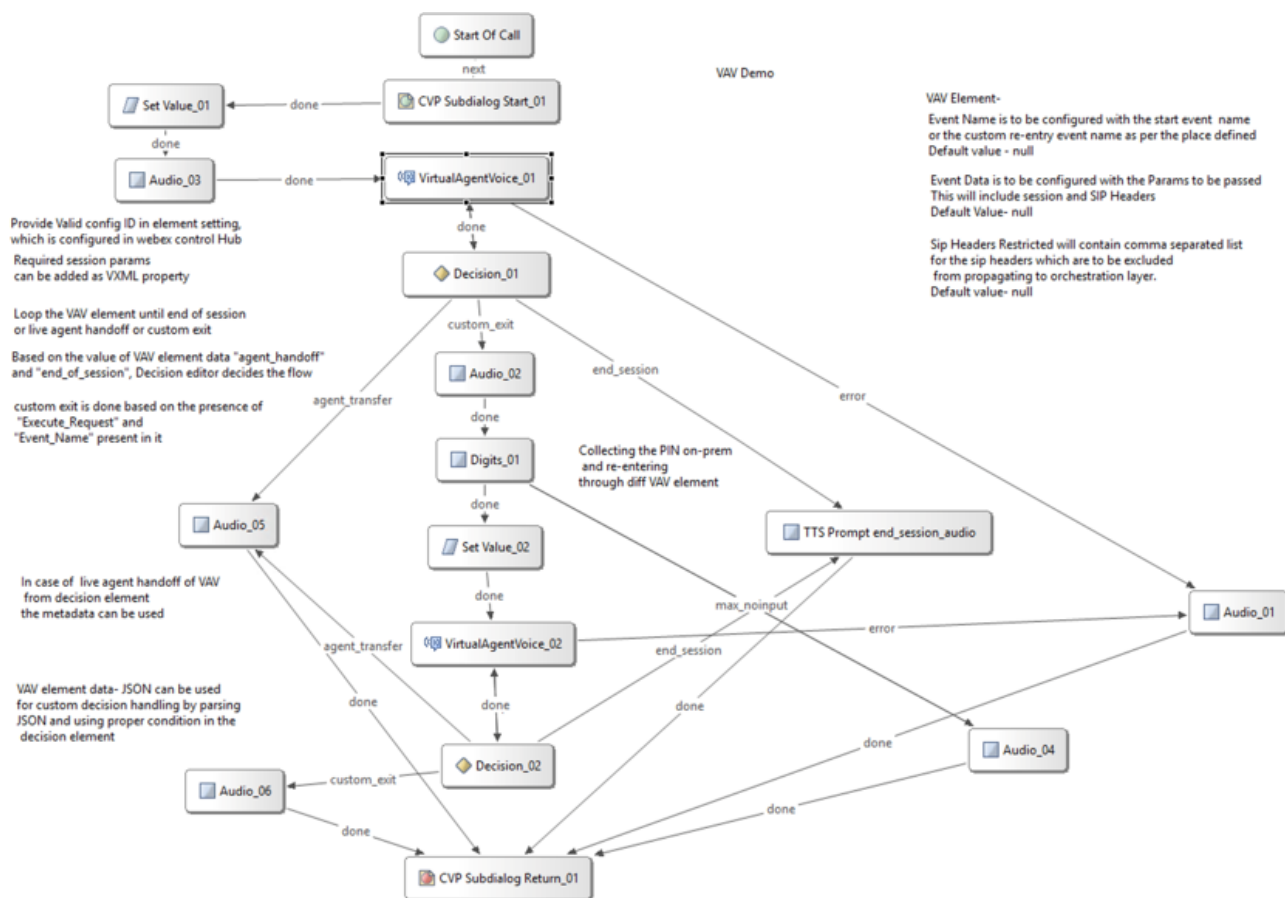


Etapa 4c. Você verá a configuração padrão do agente virtual.

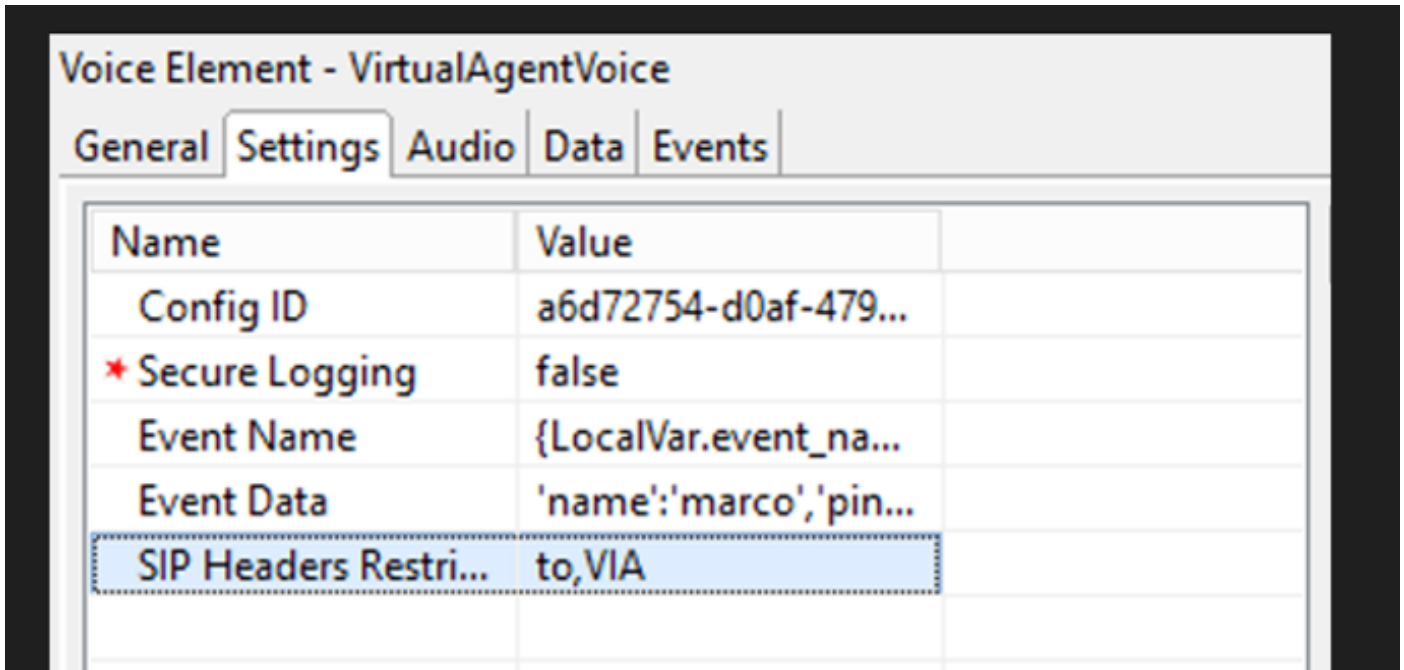


Configuração do CVP

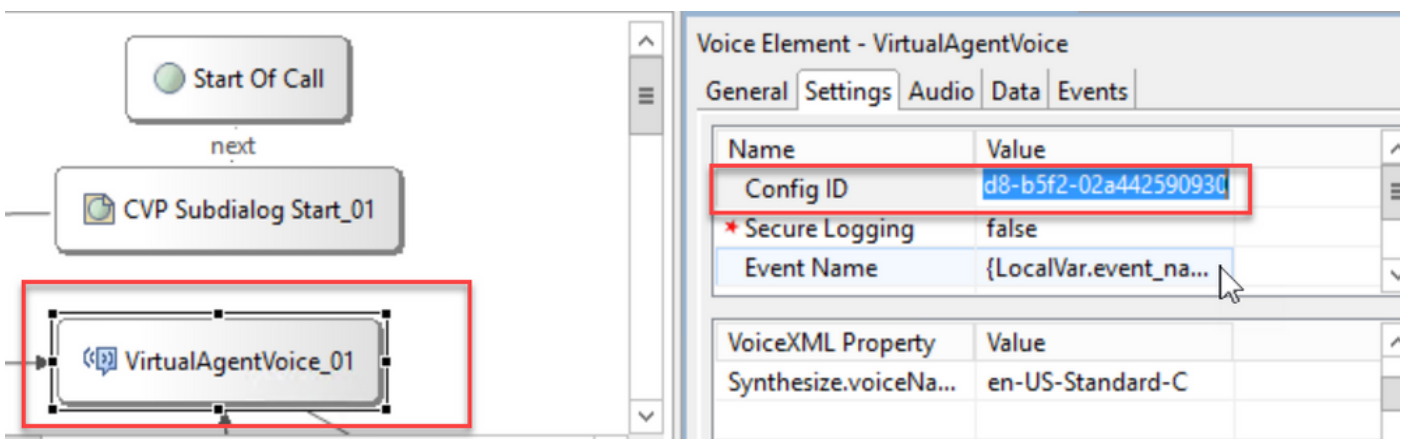
Etapa 1. No CVP Call Studio, abra o aplicativo call studio. Você pode usar um aplicativo de amostra do Cisco Call Studio para testar em um ambiente de laboratório. Você pode baixá-lo aqui: [Aplicativo de Amostra Call Studio VAV](#).



Etapa 2. Clique no elemento Virtual Agent Voice e selecione a guia de configurações para abrir as configurações do elemento.

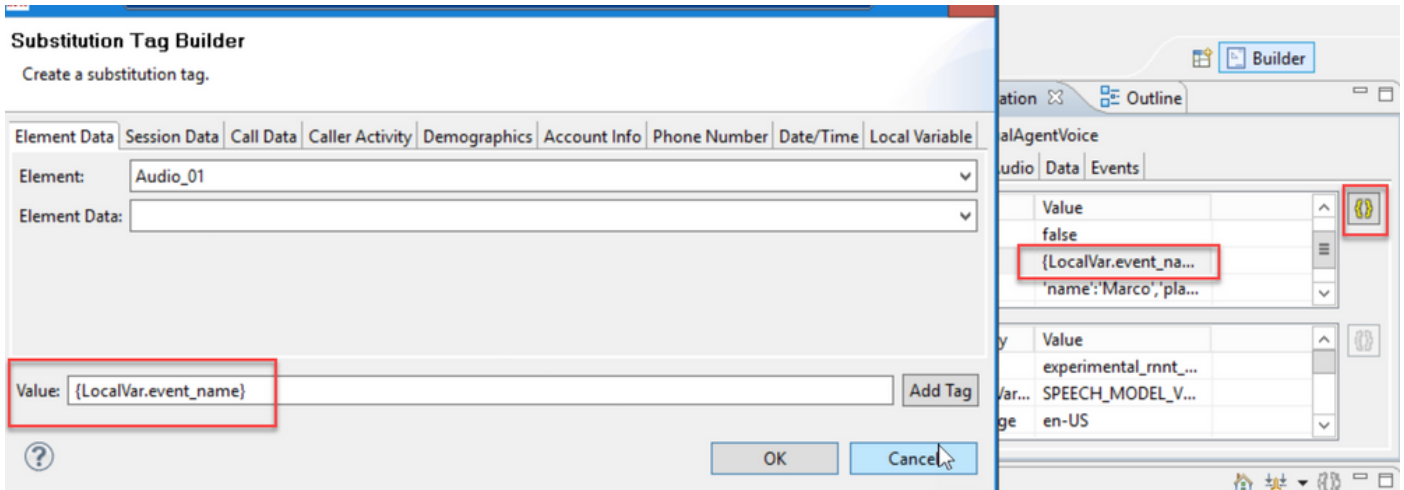


Etapa 3. Na ID de configuração, copie a ID do recurso CCAI do Webex Control Hub que você cria. Deixe-o em branco se tiver selecionado um agente virtual padrão na configuração do recurso Webex Control Hub.



Etapa 4. Na integração anterior do Dialogflow CX com o Cisco Contact Center, você foi solicitado a criar um evento de boas-vindas. Isso ainda é necessário na versão CCE 12.6.2 se você estiver usando um conector local. No entanto, para o conector baseado em nuvem, você tem a opção de especificar seu próprio evento e parâmetros passados para o Google Dialogflow. Clique no Nome do evento e especifique o nome do evento que você está passando para o Google Dialogflow. Certifique-se de criar esse evento em seu agente do Dialogflow CX.

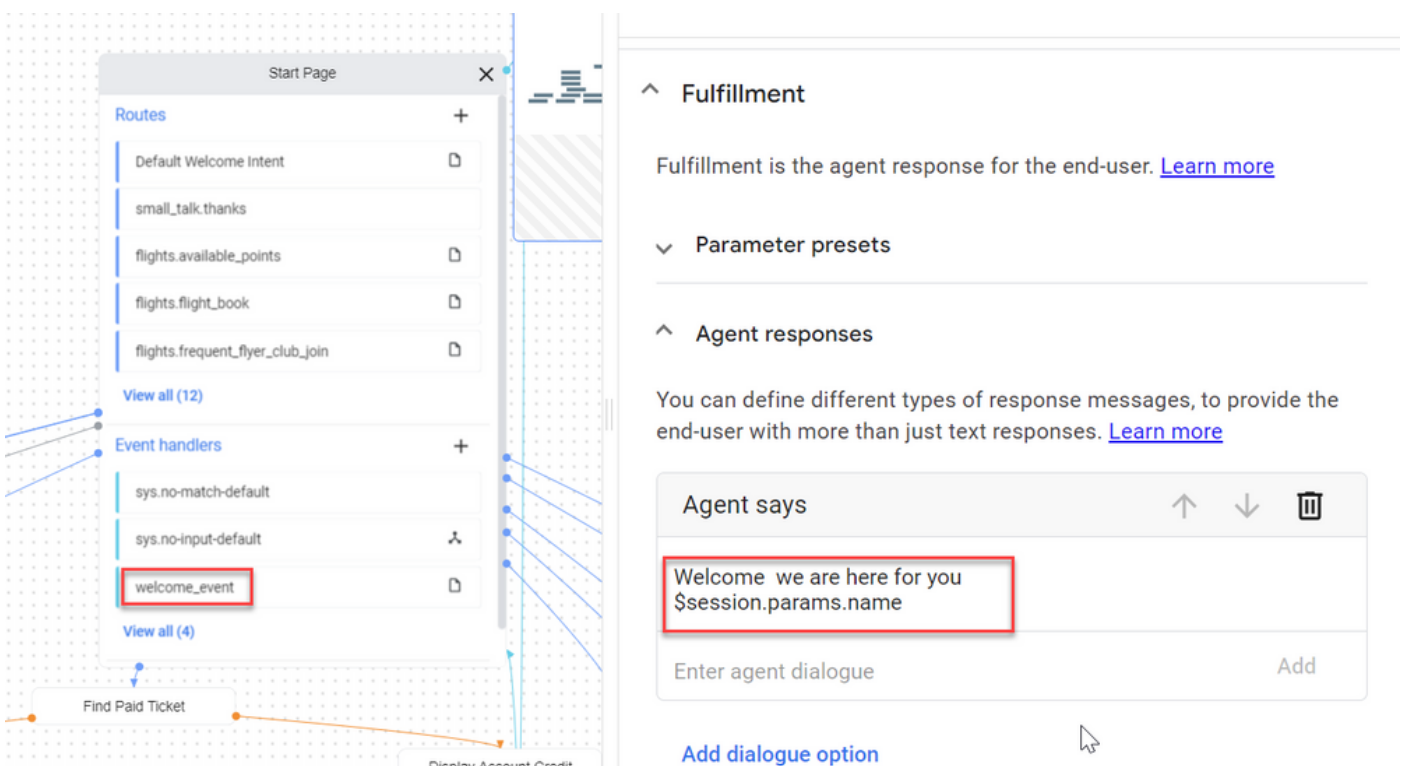
Neste exemplo, o nome do evento é passado como uma variável local que foi definida em um elemento anterior.



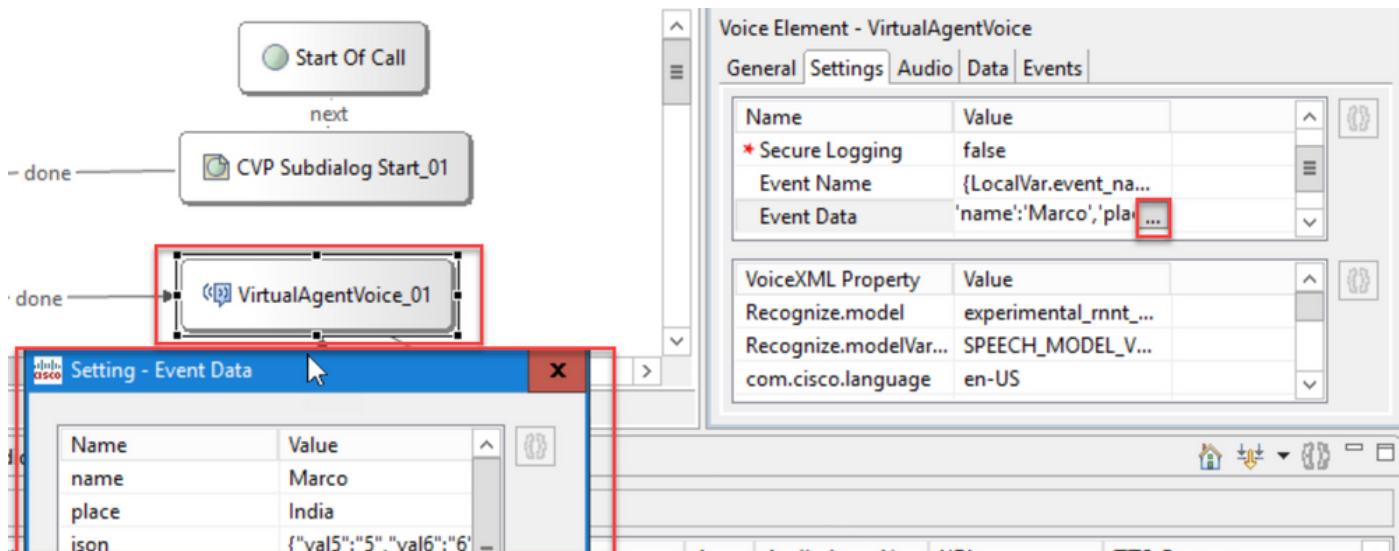
A variável foi definida no evento set variable.



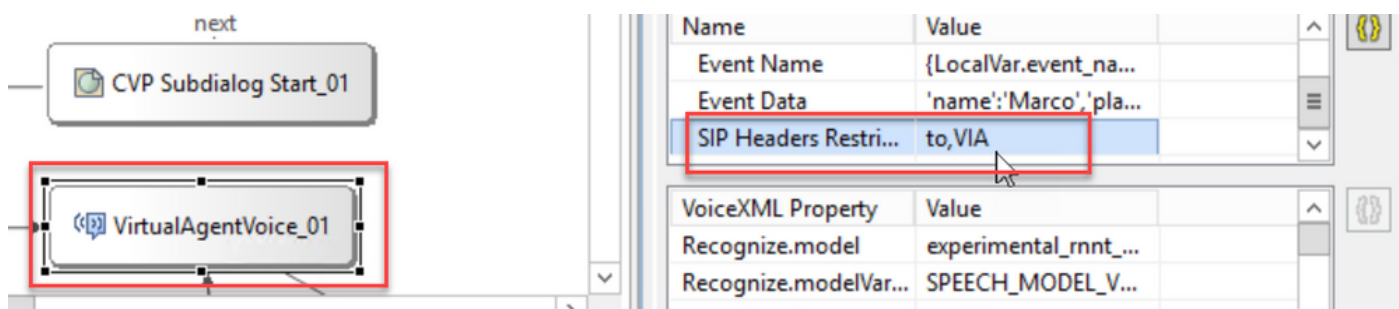
Evento no agente CX do fluxo de diálogo.



Etapa 5. Em Event Data, adicione os parâmetros que você deseja passar com o Event Name para o Google Dialogflow CX. Clique em ... para abrir o campo Dados do evento. neste exemplo, três variáveis são passadas, Nome, Local e valores de campo de tipo json.



Etapa 6. As restrições do Cabeçalho SIP permitem filtrar quais informações das mensagens SIP são enviadas ao agente do Google Dialogflow CX. Isso evita que informações pessoais ou críticas sejam passadas pela nuvem.



Passo 7. Para melhorar a interação do Reconhecimento Automático de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition), Texto para Voz (TTS - Text-to-Speech) e Compreensão da Linguagem Natural (NLU - Natural Language Understanding) com o Google Dialogflow, foi adicionado um conjunto de parâmetros VXML.

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

Reconhecer modelos

Isso é usado para especificar o modelo de aprendizagem automática a ser usado pela transcrição de fala para texto em nuvem para melhorar os resultados do reconhecimento.

Você pode encontrar mais informações nestes documentos:

[Modelos aprimorados](#)

[Selecionar Modelos Avançados](#)

Reconhecer Modelos Variantes

Contém o nome da variante do modelo. `StringRecognize.modelVariant`. Por exemplo, esses quatro valores são suportados como modelo.

- `USE_STANDARD`
- `SPEECH_MODEL_VARIANT_UNSPECIFIED`
- `USE_ENHANCED`
- `USE_BEST_AVAILABLE` (padrão)

Sintetizar Gênero da Voz

Defina o tipo de sexo para a operação Sintetizar.

Sintetizar nome de voz


Defina o nome de voz para a operação de Sintetização. Ajuda a selecionar a voz e o sotaque no qual os prompts devem ser reproduzidos.

Aqui estão as vozes e línguas suportadas pelo Google: [Google Voice and Language Support](#).

Configurar Resposta Parcial no Fluxo de Diálogo CX

O recurso de resposta parcial reproduz uma mensagem temporária e envolve o chamador enquanto a resposta do webhook está processando a solicitação em segundo plano. A solicitação de webhook no Dialogflow CX geralmente leva mais tempo para receber uma resposta. Se não houver resposta temporária para o chamador enquanto a resposta de webhook estiver processando a solicitação, o chamador será mantido completamente em silêncio e poderá desligar o telefone. Para evitar isso, use a resposta parcial para notificar o chamador de que sua solicitação ainda está sendo processada.

- Se o webhook retornar a resposta real antes ou durante a resposta parcial, o sistema interromperá a resposta parcial e reproduzirá a resposta final para os chamadores.
- A primeira resposta de prompt recebida do agente do Dialogflow CX não oferece suporte à resposta parcial.
- A entrada não pode ser habilitada para o prompt de resposta parcial para permitir que os chamadores interrompam uma resposta do agente.

 Observação: a resposta parcial é configurada no agente do Google Dialogflow CX. Este suporte está disponível somente na ES1 da versão básica 12.6(2) do VVB. Para obter mais informações, consulte este documento: [Google Partial Response](#)

Para obter mais informações sobre a resposta parcial, consulte este documento:

<https://help.webex.com/en-us/article/nzlot2u/Configure-Partial-Response-in-Dialogflow-CX>

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshooting

No momento, não há nenhum procedimento de identificação e solução de problemas disponível para esta configuração.

Informações Relacionadas

- [Guia de recursos UCCE 12.6.2](#)
- [Certificados com assinatura automática do Exchange no UCCE 12.6](#)
- [Implementar certificados assinados pela CA na versão 12.6](#)
- [Certificados AutoAssinados do Exchange no PCCE 12.6](#)
- [Provisionar serviços híbridos do Google CCAI com o CCE](#)
- [Google - Introdução de Dialogflow CX](#)
- [Google - Usar modelo de agente pré-criado para criar um agente Dialogflow CX](#)
- [Google - Introdução a páginas e transições no Dialogflow CX](#)
- [Google - Criação de um agente conversacional de fluxo único](#)
- [Guia de Instalação e Atualização do Cisco Unified Contact Center Enterprise 12.6.2](#)
- [Aplicativo de Amostra Call Studio VAV](#)
- [Guia de especificação de elemento VXML](#)
- [Modelos aprimorados](#)
- [Selecionar Modelos Avançados](#)
- [Suporte a Voz e Idioma do Google](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.