

配置Google Dialogflow ES以改进CCE VA实施的语音识别

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何配置Google Dialogflow Essentials(ES)以增强思科联系中心企业版(CCE)虚拟代理(VA)语音识别。

作者：Ramiro Amaya和Maria Jose Mendez Vazquez，思科TAC工程师，以及Anjum Jeelani和Raghu Guvvala，思科工程师。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)版本12.5
- 思科包联系中心企业版(PCCE)版本12.5
- Google对话流ES

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- UCCE版本12.5
- 客户语音门户(CVP)12.5
- 虚拟化语音浏览器(VVB)12.5.1 ES12
- Google对话流ES

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

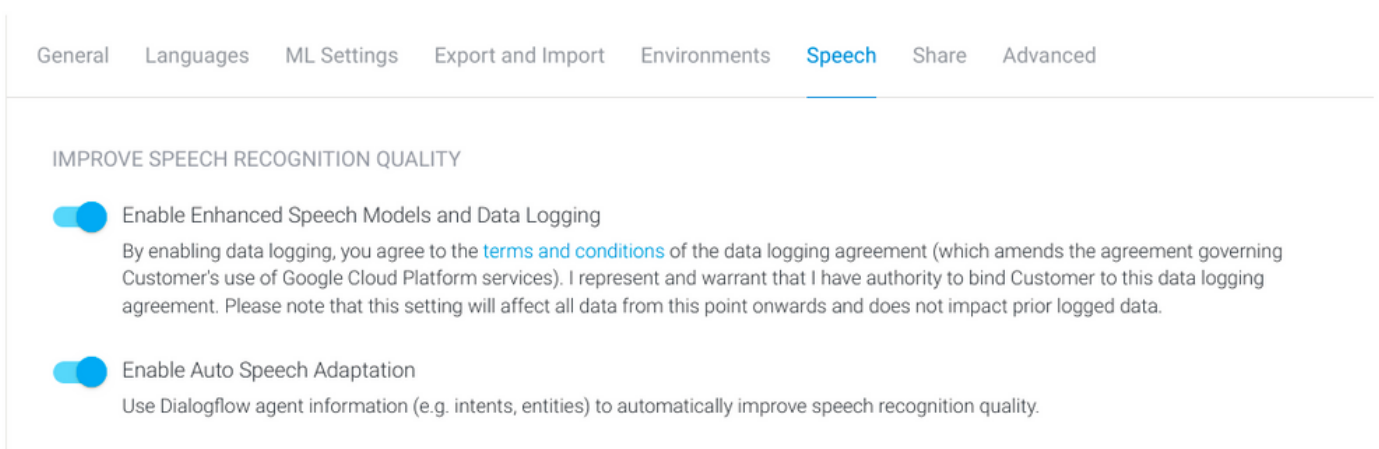
背景信息

有几种情况下，主叫方向虚拟代理提供信息，而虚拟代理误解信息。例如，虚拟代理请求标识或成员ID、信用卡号码、电话号码等，并且虚拟代理不识别或误解呼叫者提供的信息。排除此场景故障时，必须考虑思科和Google推荐的Dialogflow ES上的特定配置。

配置

在配置Dialogflow ES以改进语音识别之前，请确保已安装最新的VVB工程师特别计划(ES)。然后，继续更改Dialogflow ES配置。

步骤1. 导航至Dialogflow ES控制台，然后导航至Settings > Speech。在“提高语音识别质量”下，确保启用增强的语音模型和数据记录，并启用自动语音适配。



步骤2. 导航至座席的“目标”面板，查找与呼叫方对话匹配的目的。在“操作”和“参数”下，将regex实体标记为所需的参数的参数，以便可以收集插槽填充，如示例所示。这允许自动语音自适应对序列识别有强烈的偏差，因此它不会尝试同时识别意图和序列。

Action and parameters

Enter action name

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

+ New parameter

验证

当前没有要验证此配置的特定信息。

故障排除

当前没有可用于此配置的特定故障排除信息。

相关信息

- [Google语音增强模型](#)
- [启用数据记录并使用增强型模型](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)