

CCE VA 구현을 위한 음성 인식 향상을 위해 Google Dialogflow ES 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Cisco CCE(Contact Center Enterprise) VA(Virtual Agent) 음성 인식을 개선하기 위해 Google Dialogflow Essentials(ES)를 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

기고자: Ramiro Amaya, Maria Jose Mendez Vazquez, Cisco TAC 엔지니어, Anjum Jeelani 및 Raghu Guvala, Cisco 엔지니어.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 릴리스 12.5
- Cisco PCCE(Package Contact Center Enterprise) 릴리스 12.5
- Google Dialogflow ES

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCE 릴리스 12.5
- CVP(Customer Voice Portal) 12.5
- VB(Virtualized Voice Browser) 12.5.1 ES12
- Google Dialogflow ES

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

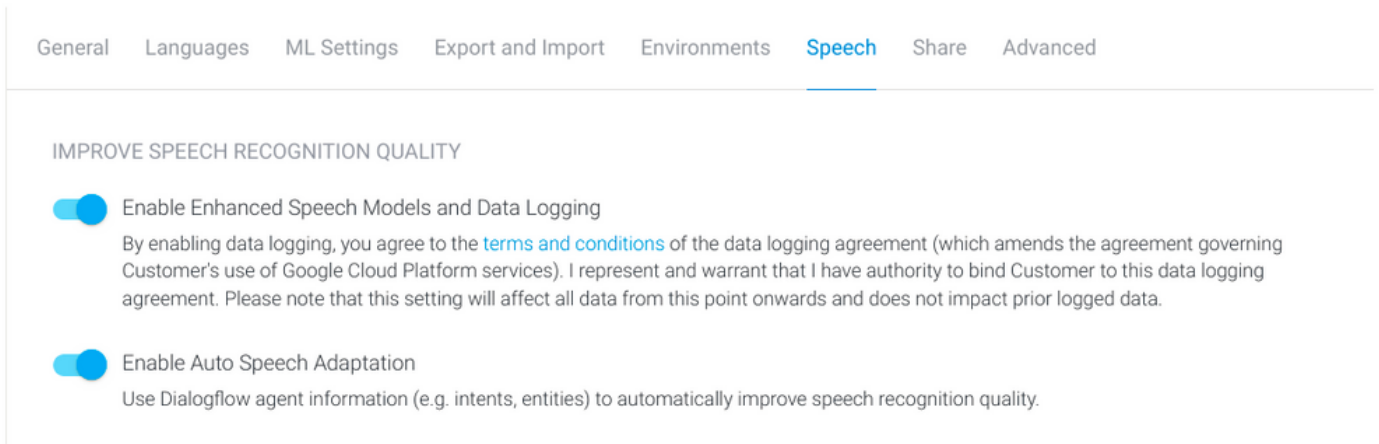
배경 정보

발신자가 가상 에이전트에 정보를 제공하고 가상 에이전트가 정보를 잘못 해석하는 몇 가지 시나리오가 있습니다. 예를 들어 가상 에이전트는 ID 또는 멤버 ID, 신용 카드 번호, 전화 번호 등을 요청하며 가상 에이전트는 발신자가 제공한 정보를 인식 또는 잘못 해석하지 않습니다. 이 시나리오를 해결할 때 Cisco와 Google에서 권장하는 Dialogflow ES에서 특정 컨피그레이션을 고려해야 합니다.

구성

음성 인식을 개선하기 위해 Dialogflow ES를 구성하기 전에 최신 VB 엔지니어 특별 광고(ES)를 설치했는지 확인하십시오. 그런 다음 Dialogflow ES 컨피그레이션을 변경합니다.

1단계. Dialogflow ES 콘솔로 이동한 다음 Settings(설정) > Speech(음성)로 이동합니다. Improve Speech Recognition Quality(음성 인식 품질 향상)에서 Enable Enhanced Speech Models and Data Logging(고급 음성 모델 및 데이터 로깅 활성화 및 자동 음성 적응 활성화)가 활성화되어 있는지 확인합니다.



2단계. 상담원의 [의도] 패널로 이동하여 발신자의 대화와 일치하는 의도를 찾습니다. 작업 및 매개 변수에서 예제와 같이 regexp 엔티티를 필수 의도 매개 변수로 표시하여 슬롯 채우기를 수집할 수 있도록 합니다. 이렇게 하면 자동 음성 적응이 시퀀스 인식을 위해 크게 편향되어 의도된 내용과 시퀀스를 동시에 인식하려고 시도하지 않습니다.

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

다음을 확인합니다.

현재 이 구성에 대해 확인할 특정 정보가 없습니다.

문제 해결

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 특정 문제 해결 정보가 없습니다.

관련 정보

- [Google Speech Enhanced 모델](#)
- [데이터 로깅 활성화 및 고급 모델 사용](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)