

Configuración de la gestión de llamadas de voz del agente virtual de CCE

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Configurar](#)

[Aplicación Call Studio: elemento DialogflowCX sin manejo de recursos y errores](#)

[Sin manejo de recursos](#)

[Gestión de errores](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar la gestión de llamadas de gracia del agente de Contact Center Enterprise Virtual (CEV) para Call Studio DialogflowCX.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), versión 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE), versión 12.6.2
- Customer Voice Portal (CVP)
- Explorador de voz virtual (VB)
- Google Dialogflow CX
- Concentrador de control

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- PCCE versión 12.6.2
- CVP 12.6.2

- Cloud Connect 12.6.2
- Google Dialogflow CX
- Concentrador de control Webex

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Background

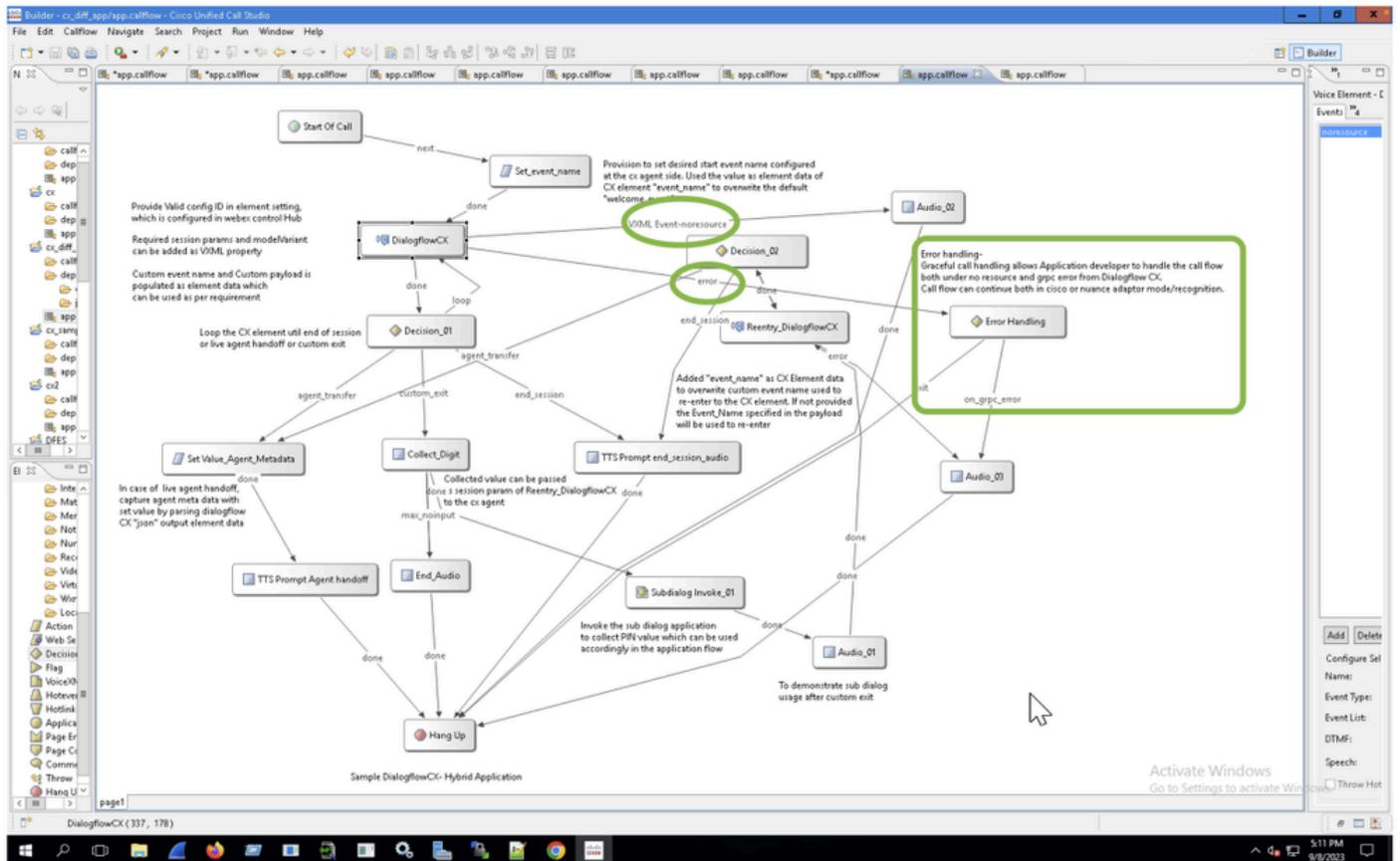
Este documento describe cómo manejar correctamente el flujo de llamadas cuando los recursos no están disponibles o cualquier error gRPC integrado con la versión de experiencia del cliente (CX) de Dialogflow de inteligencia artificial (CCAI) de Google Contact Center mediante el elemento Cisco Call Studio DialogflowCX/ Virtual Agent Voice (VAV). Esta función es compatible con CVP versión 12.6.2 ES09 y VB versión 12.6.2 ES03.

Para obtener información sobre cómo configurar una solución de voz de agente virtual, revise este documento: [Configuración del conector basado en nube de voz de agente virtual de CCE](#)

Puede descargar una aplicación Call Studio AV y un ejemplo de agente Cisco Dialogflow CX (export_agent_Travel_flight information_VAV.blob) desde: [Ejemplo de aplicación VAV Call Studio y agente Dialogflow CX](#)

Configurar

Aplicación Call Studio: elemento DialogflowCX sin manejo de recursos y errores

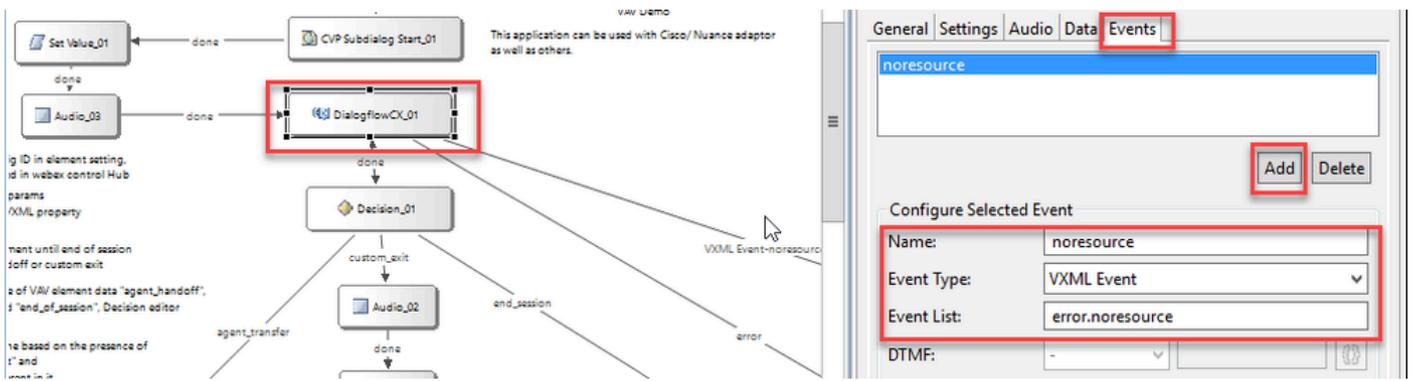


Sin manejo de recursos

Paso 1. En la aplicación CVP Call studio, abra la aplicación CX, expándala y haga doble clic en app.callflow:



Paso 2. Haga clic en el elemento DialogflowCX y seleccione la pestaña Events. Si no se agrega, agregue un evento con el tipo de evento VXML Event y seleccione error.noresource en la lista de eventos. Con esto, se puede crear un nuevo flujo independiente para cualquier error "sin recurso" para manejar el flujo de llamadas sin problemas para los escenarios sin recursos:



Evento VXML: NO_RESOURCE ayuda cuando los recursos no están disponibles para procesar en estos escenarios:

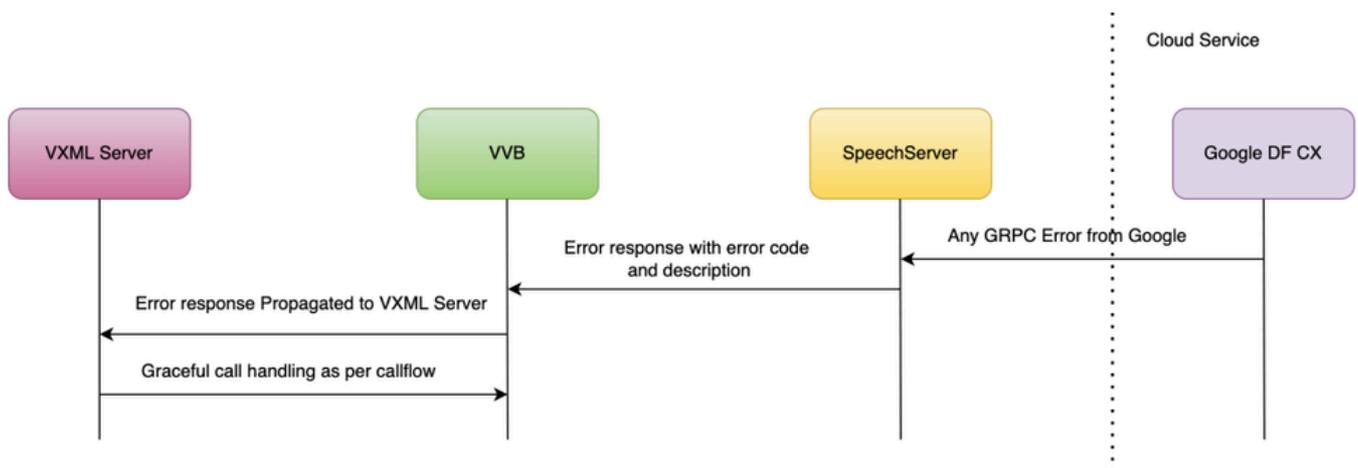
| Nº de escenario | Escenario de error | Mensaje de error |
|-----------------|--|--|
| 1 | Servidor de voz (SS) inactivo | El servidor de voz no es accesible" |
| 2 | Siempre que un cliente no creado para SpeechServer | "Error al crear el cliente GRPC del servidor de voz" |
| 3 | La conexión a la nube no funciona (no se puede establecer el token) | "Mensaje de CloudConnect: la autenticación de cuenta de servicio no está disp para la configuración de conexión a la nube. |
| 4 | ID de configuración incorrecta o no válida | "FAILED_PRECONDITION: la autenticación de cuenta de servicio no está disp para la configuración de conexión a la nube" |
| 5 | No hay respuesta después de un tiempo de | NO_RESOURCE, No se ha recibido respuesta de UH, después de esperar 1500 |

| | | |
|---|---|--|
| | espera especificado para un mensaje de bienvenida | |
| 6 | Servidor VXML inactivo | M IVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=1-16538] Registro: **CVP**callid=C76D75B20A0A0A3901AC6A3210000184**VAVHybridLoad**EF 10.10.10.20, el servidor CVP VXML no está disponible. La llamada se interrump |

 Nota: Puede implementar los mismos pasos de configuración para el elemento AV.

Gestión de errores

Diagrama de flujo de propagación de errores gRPC:



Para obtener más información sobre los errores gRPC, escriba: [gRPC Core: Status codes and their use in gRPC](#)

Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

Troubleshoot

Actualmente no hay ningún procedimiento de solución de problemas disponible para esta configuración.

Información Relacionada

- [Guía de características de UCCE 12.6.2](#)

- [Aprovisionamiento de servicios híbridos de Google CCAI con CCE](#)
- [Configuración del conector basado en nube de voz del agente virtual de CCE](#)
- [Ejemplo Call Studio AV Ejemplo Application and Dialogflow CX Agent Ejemplo](#)
- [Google - Introducción a Dialogflow CX](#)
- [Google: utilice una plantilla de agente predefinida para crear un agente Dialogflow CX](#)
- [Google - Introducción a las páginas y transiciones en Dialogflow CX](#)
- [Google - Crear un agente de conversación de flujo único](#)
- [Guía de especificación de elementos VXML](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).