

CCE仮想エージェント音声コール処理の設定

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](#)

[設定](#)

[Call Studioアプリケーション-リソースおよびエラー処理のないDialogflowCX要素](#)

[リソース処理なし](#)

[エラー処理](#)

[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、Call Studio DialogflowCXのContact Center Enterprise Virtual(CEV)エージェント音声グレースフルコール処理を設定する方法について説明します。

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
- コントロールハブ

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
- クラウドコネクト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

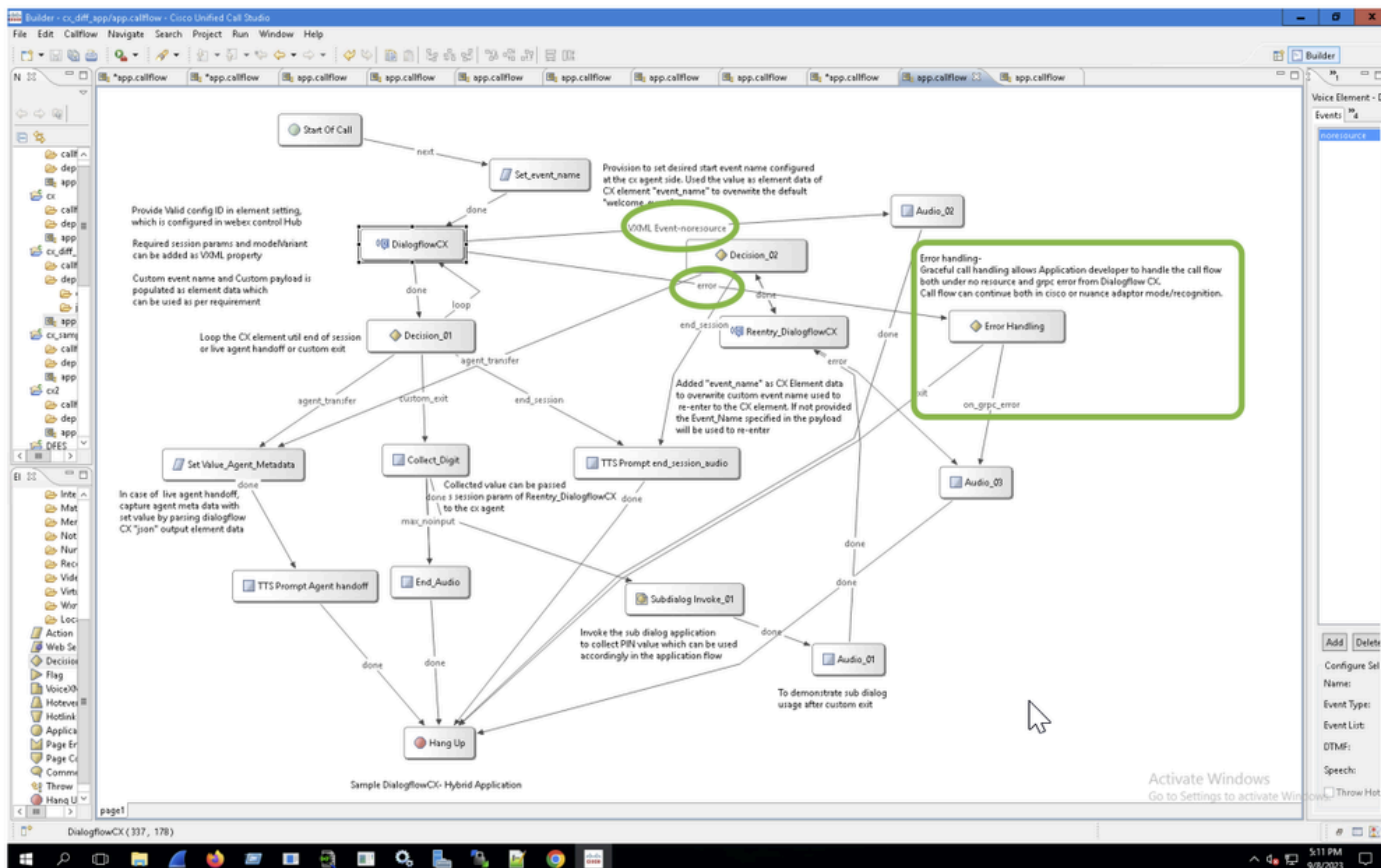
このドキュメントでは、リソースが使用できない場合、またはCisco Call Studio DialogflowCX/Virtual Agent Voice(VAV)Elementを使用してGoogle Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)Dialogflow Customer Experience(CX)バージョンと統合されたgRPCエラーが発生した場合に、コールフローを正常に処理する方法について説明します。この機能は、CVPリリース12.6.2 ES09およびVVBリリース12.6.2 ES03でサポートされています。

Virtual Agent Voiceソリューションの設定方法については、このドキュメントの「[CCE Virtual Agent Voice Cloud Based Connectorの設定](#)」を参照してください。

Call Studio VAVアプリケーションと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。

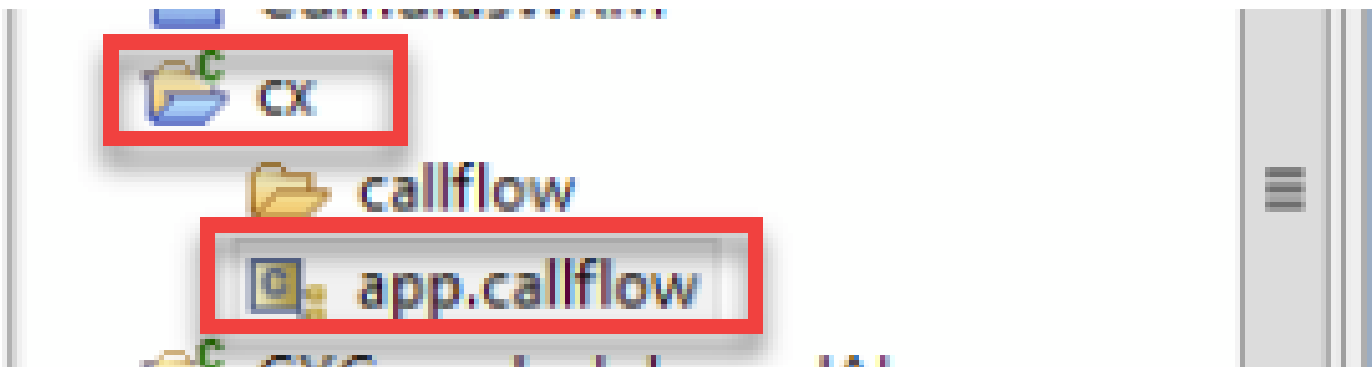
設定

Call Studioアプリケーション – リソースおよびエラー処理のないDialogflowCX要素

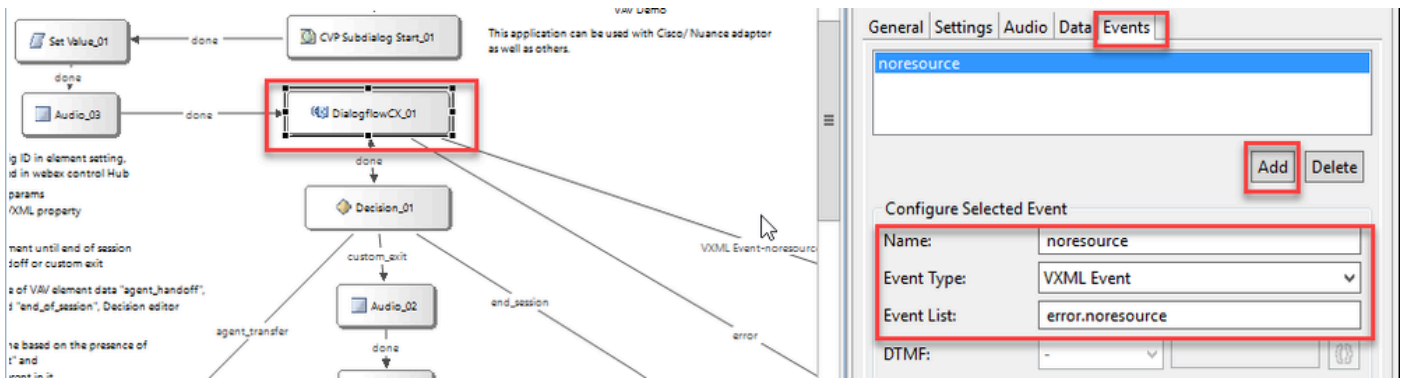


リソース処理なし

ステップ 1 : CVP Call Studioアプリケーションで、CXアプリケーションを開いて展開し、app.callflowをダブルクリックします。



ステップ 2 : DialogflowCX要素をクリックして、Eventsタブを選択します。追加されていない場合は、イベントタイプをVXML Eventとしてイベントを追加し、イベントリストでerror.noresourceを選択します。これにより、「noresource」エラーに対して新しい個別のフローを作成し、リソースがないシナリオに対してコールフローを正常に処理できます。



VXMLイベント：NO_RESOURCEは、次のシナリオでリソースを処理できない場合に役立ちます。

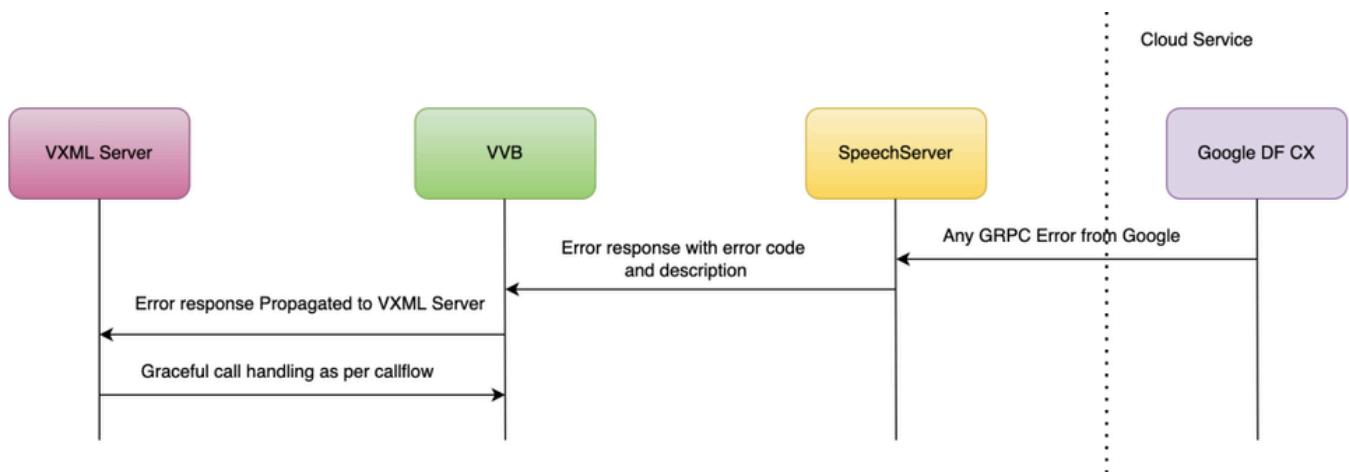
シナリオ#	エラーシナリオ	エラー メッセージ	エラータイプ
1	音声サーバ(SS)のダウン	Speech Server is not Reachable」と表示されます。	NO_RESOURCE
2	クライアントがSpeechServer用に作成	Speech Server GRPCクライアント作成中のエラー	NO_RESOURCE
3	Cloud Connectがダウンしています (トークンを設定できません)	「CloudConnectメッセージ：サービスアカウント認証はクラウド接続構成では使用できません。	NO_RESOURCE
4	構成IDが間違っています/無効です	「FAILED_PRECONDITION：サービスアカウント認証はクラウド接続構成では使用できません」	NO_RESOURCE
5	ウェルカムプロンプトの指定待ち時間が経過し	NO_RESOURCE、15000ミリ秒待機した後にUHから応答を受信しない	NO_RESOURCE

	ても応答がない		
6	VXMLサーバの ダウン	M IVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=1-16538]ログ : **CVP**callid=C76D75B20A0A0A3901AC6A3210000184**VAVHybridLoad**工 ラー : 10.10.10.20, CVP VXML Server is unavailable.コールがドロップされま す。	適用 外

 注: VAV要素に対して同じ設定手順を実行できます。

エラー処理

gRPCエラー伝播のフロー図 :



gRPCエラーの詳細については、「[gRPC Core: Status codes and their use in gRPC](#)」と入力してください。

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](#)
- [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](#)
- [CCE Virtual Agent音声クラウドベースのコネクタの設定](#)
- [Call Studio VAVサンプルアプリケーションとDialogflow CXエージェントサンプル](#)

- [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たDialogflow CXエージェントの作成](#)
- [Google - Dialogflow CXのページと遷移の概要](#)
- [Google – 単一フローの対話型エージェントを作成する](#)
- [VXML要素仕様ガイド](#)
- [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。