

Probleemoplossing met Virtual Agent voor Webex Contact Center - nuttige informatie en vastlegging

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Informatie over probleemoplossing verzamelen](#)

[Contactsessie-ID van de oproep van Anaylzer](#)

[Controleer de lettertypen van Dialoogvenster](#)

[Stackdriver-documenten gebruiken](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een aantal belangrijke informatie om problemen met de computer te helpen met Virtual Agent in Webex Contact Center. De informatie kan aan Technical Assistance Center (TAC) worden voorgelegd voor verdere probleemoplossing.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex Contact Center (WXCC) 2.0
- Google-analoog

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- WXCC 2.0
- Google-analoog

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Informatie over probleemoplossing verzamelen

Contactsessie-ID van de oproep van Analyzer

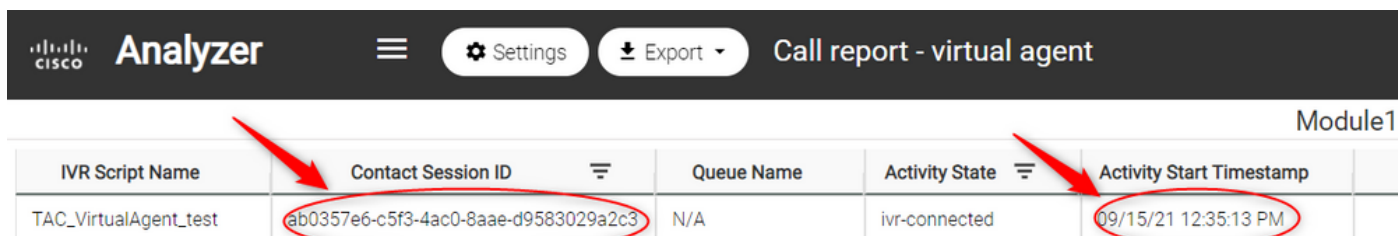
Controleer de bedoelingen die overeenkomen met Dialoogvenster

Verzamel de logboeken van de virtuele agent, sessie-ID en stapelstuurprogramma

Contactsessie-ID van de oproep van Anaylzer

Verzamel de **contactsessie-ID** en de tijdstempel van de analogoog

Het veld **naam van IVR-scripts** op Analyzer kan worden gebruikt om het script (of flow) dat het contact heeft opgenomen te controleren

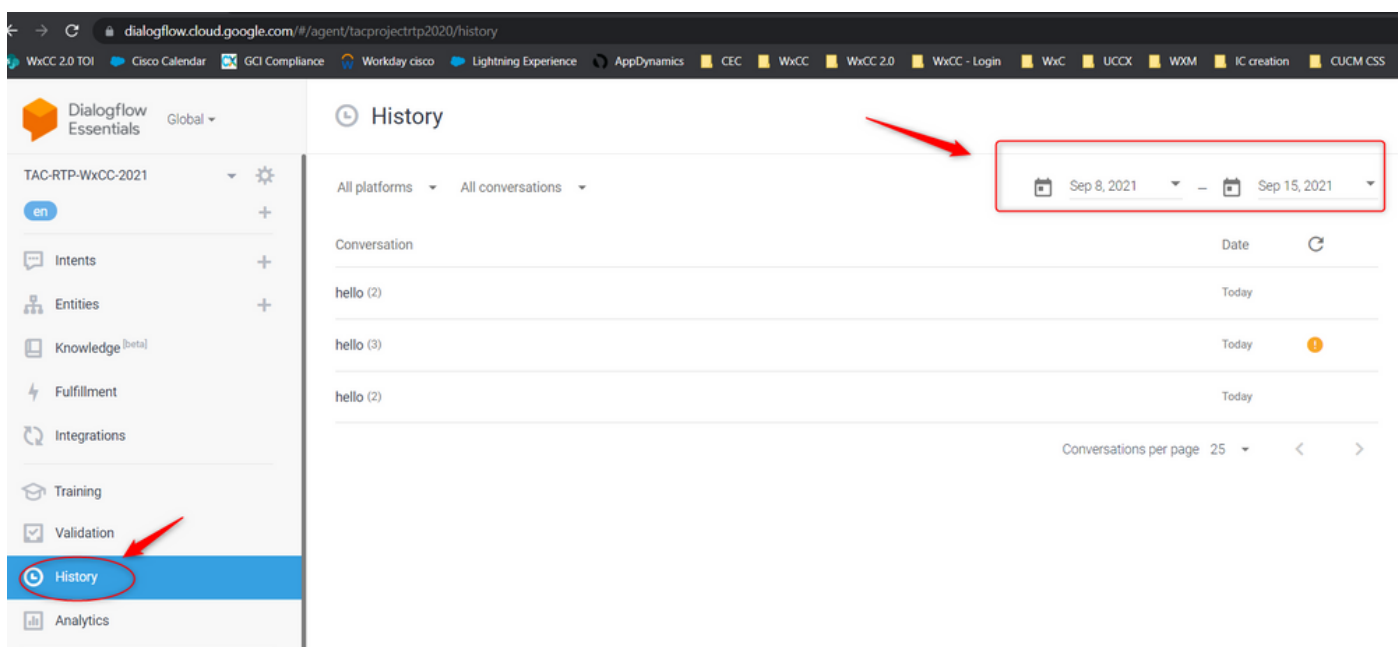


IVR Script Name	Contact Session ID	Queue Name	Activity State	Activity Start Timestamp
TAC_VirtualAgent_test	ab0357e6-c5f3-4ac0-8aae-d9583029a2c3	N/A	ivr-connected	09/15/21 12:35:13 PM

Controleer de lettertypen van Dialoogvenster

Dialoogstroom is een handig gereedschap om de gesprekken tussen de virtuele agent en de gebruiker te zien. De link naar het toegangsvenster van Dialoogvenster is [HIER](#)

Toegang tot het gedeelte **Geschiedenis** vanaf de pagina Dialoog en selecteer het juiste tijdskader



Dialogflow Essentials Global

TAC-RTP-WxCC-2021

en

Intents

Entities

Knowledge [beta]

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

History

Analytics

History

All platforms All conversations

Sep 8, 2021 - Sep 15, 2021

Conversation

hello (2) Today

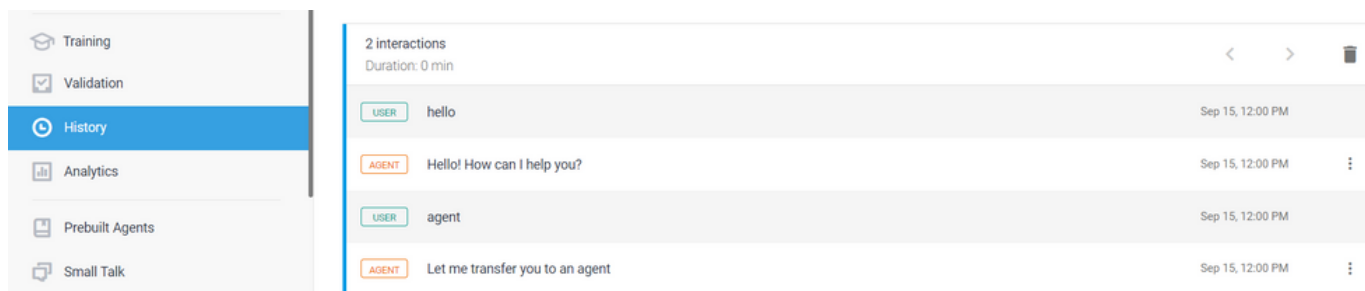
hello (3) Today

hello (2) Today

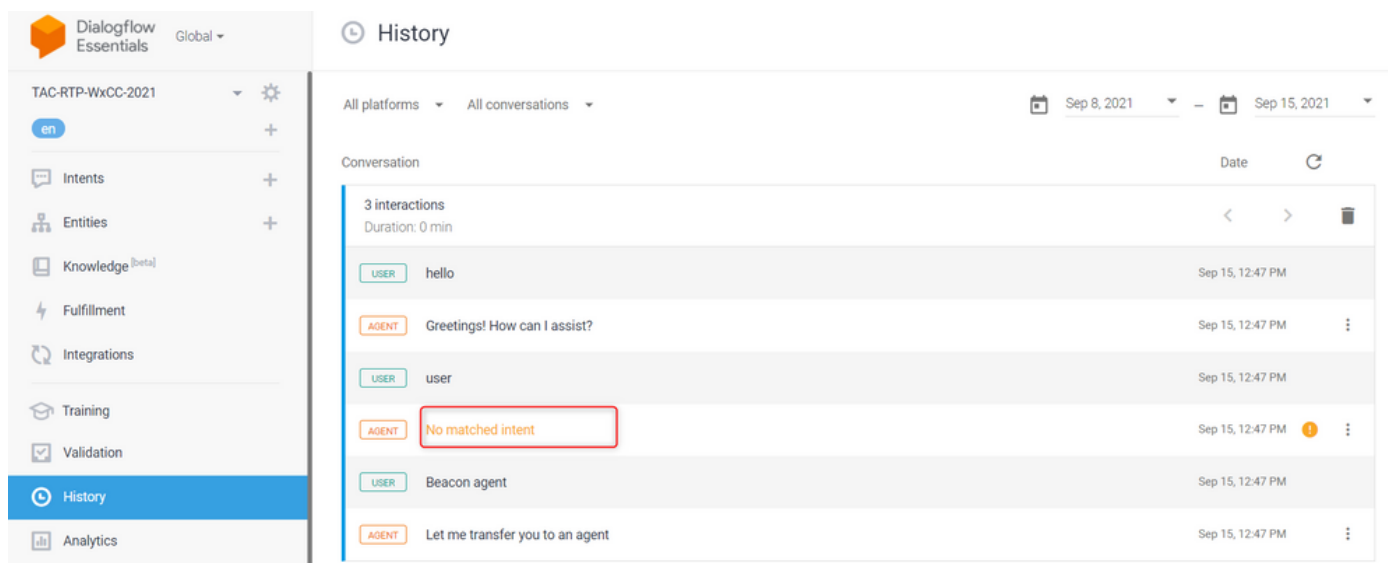
Conversations per page 25

Een voorbeeld van een succesvol gesprek tussen een gebruiker en de virtuele agent zou er

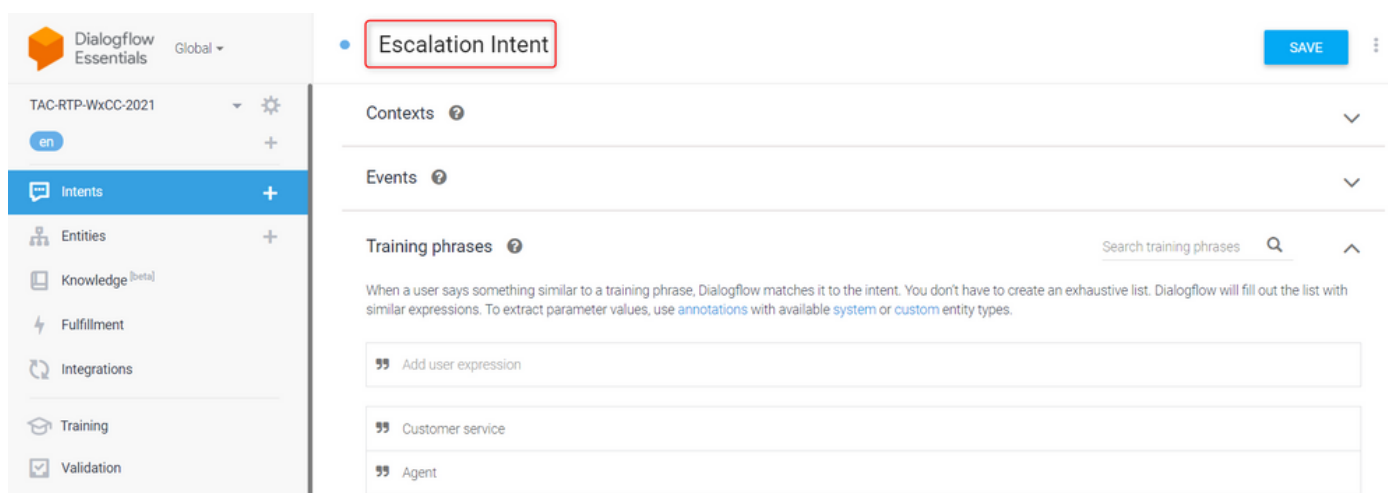
ongeveer op lijken



Een voorbeeld van een potentieel problematisch gesprek tussen een gebruiker en de agent kan hier worden gezien indien er geen bedoeling is die voor de reactie van de gebruiker overeenkomt



Controleer de escalerende bedoeling om te zien of er woorden overeenkomen



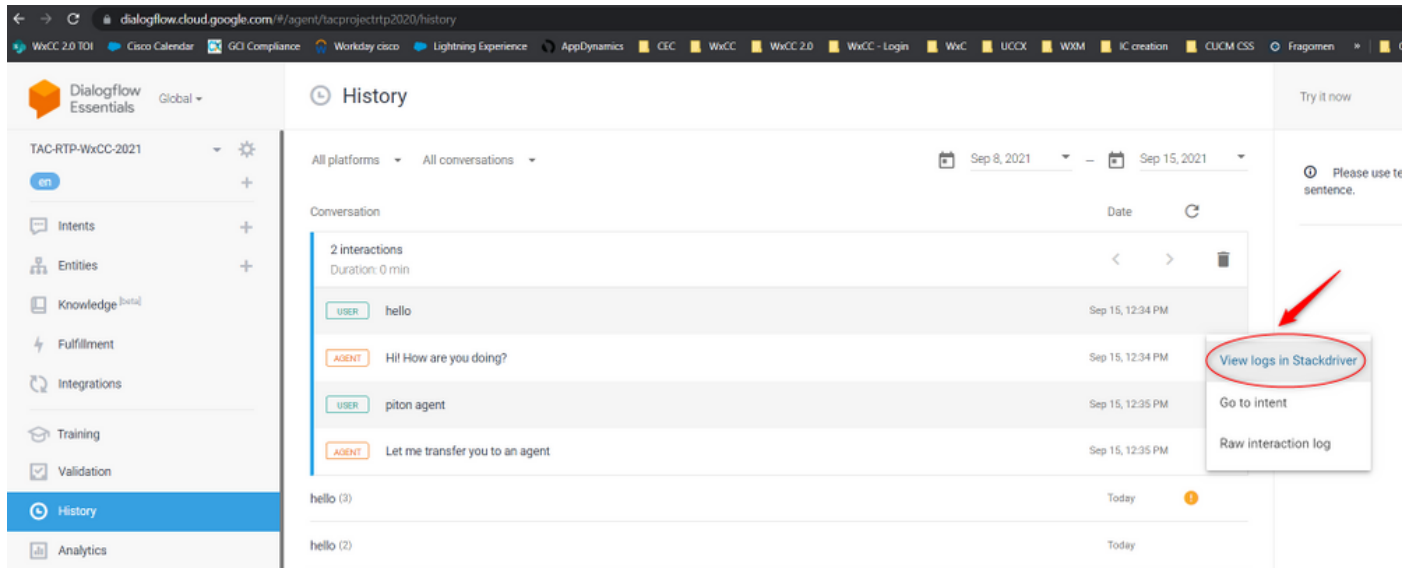
Stackdriver-documenten gebruiken

Als de algemene configuratie van de virtuele agent (Intents) op Dialoogstroom juist is en als er problemen zijn met de gebruiker die de zinnen of zinnen niet hoort, maar oproepen niet in de rij worden geplaatst voor een geschikte agent, is de informatie van Stackdriver nuttig en kan deze aan TAC worden gepresenteerd:

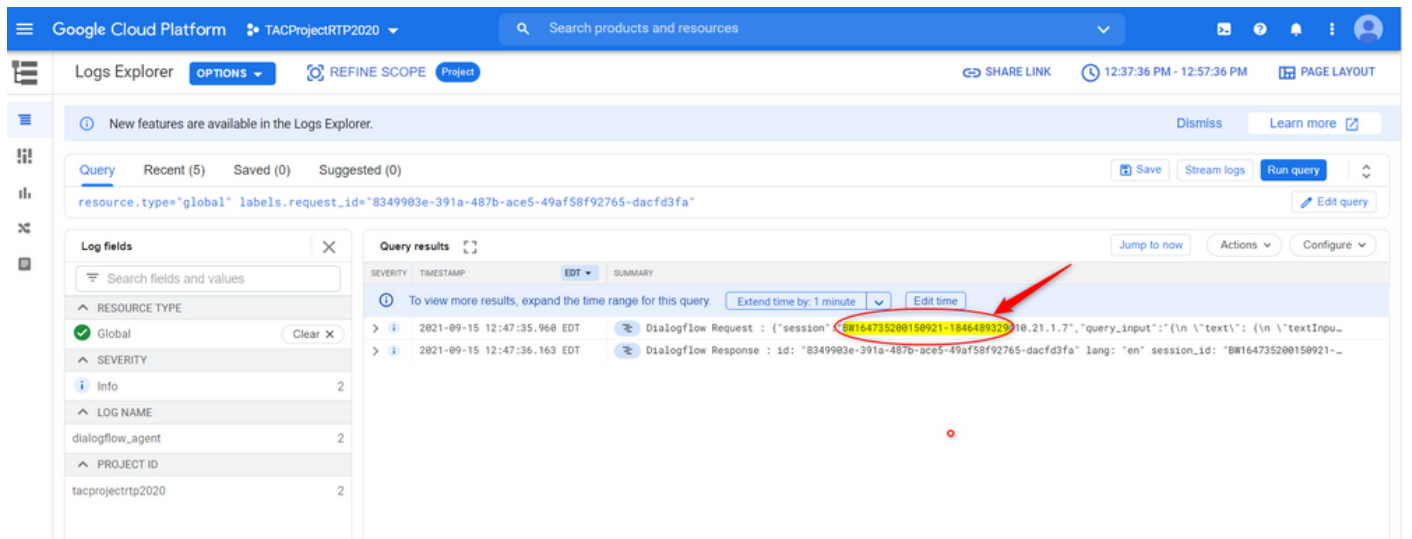
Voor het gesprek dat de kwestie heeft, selecteert u vanuit Dialogflow het gesprek van de **Agent**

en selecteert u **Logbestanden in Stackdriver weergeven**

Opmerking: de logbestanden van het stapelstuurprogramma op de Google-console zijn standaard ingeschakeld. U kunt de logbestanden benaderen met deze [LINK](#)



Zodra u het programma hebt geselecteerd, kopieert u de **sessie-ID** van het gesprek. Deze sessie-ID is uniek voor de volledige discussie over Dialogflow en Webex Contact Center



Nadat de sessie-ID is gekopieerd selecteert u "query bewerken"

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINESCOPE Project

Query Recent (5) Saved (0) Suggested (0)

resource.type="global" labels.request_id="8349903e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa"

Log fields

Query results

SEVERITY TIMESTAMP EDIT SUMMARY

To view more results, expand the time range for this query. Extend time by: 1 minute Edit time

2021-09-15 12:47:35.960 EDT Dialogflow Request : {"session":"BW164735200150921-1846489329", "query_input": {"text": "..."}}

2021-09-15 12:47:36.163 EDT Dialogflow Response : id: "8349903e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW164735200150921-..."

Kopieer en plak de **sessie-ID** in het dialoogvenster en druk op Start Query:

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINESCOPE Project

Query Recent (6) Saved (0) Suggested (0)

Resource Log name Severity

1 BW164735200150921-1846489329

Run query

Zodra de query wordt uitgevoerd, moeten alle gesprekken voor die interactie worden geladen. De logbestanden downloaden:

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINESCOPE Project

Query Recent (6) Saved (0) Suggested (0)

Resource Log name Severity

1 BW164735200150921-1846489329

Log fields

Query results

SEVERITY TIMESTAMP EDIT SUMMARY

To view more results, expand the time range for this query. Extend time by: 1 minute Edit time

2021-09-15 12:47:35.643 EDT dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent .../BW164735200150921-1846489329

2021-09-15 12:47:35.643 EDT dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent .../BW164735200150921-1846489329

2021-09-15 12:47:35.960 EDT Dialogflow Request : {"session":"BW164735200150921-1846489329", "query_input": {"text": "..."}}

2021-09-15 12:47:36.155 EDT dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent .../BW164735200150921-1846489329

2021-09-15 12:47:36.163 EDT Dialogflow Response : id: "8349903e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW164735200150921-..."

2021-09-15 12:47:48.637 EDT dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent .../BW164735200150921-1846489329

2021-09-15 12:47:48.772 EDT dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent .../BW164735200150921-1846489329

2021-09-15 12:47:48.995 EDT Dialogflow Response : id: "10e39a34-c912-4d8f-ae8-8061c8c8f13-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW164735200150921-..."

2021-09-15 12:47:51.366 EDT Dialogflow Request : {"session":"BW164735200150921-1846489329", "query_input": {"text": "..."}}

2021-09-15 12:47:51.449 EDT Dialogflow Response : id: "1f8d2094-5e27-44d4-9321-f353e88af7ee-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW164735200150921-..."

2021-09-15 12:47:51.507 EDT dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent .../BW164735200150921-1846489329

Actions

- Create metric
- Download logs**
- Create sink
- Create log alert
- Manage alerts

Sla de logbestanden op als **JSON-** of **CSV-**bestand en breng deze naar de TAC en de sessie-ID

van deze discussie met de virtuele agent

Download logs



Log entries matching your query will be downloaded. If you need over 10,000 logs consider [exporting your logs](#).

Maximum log entries

500

Format

JSON

CSV

[View in New Tab](#)

[Save to Google Drive](#)

[Download](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.