

Solución de problemas de Virtual Agent en Webex Contact Center: información útil y registros

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Recopilar información de Troubleshooting](#)

[ID de sesión de contacto de la llamada de Anaylzer](#)

[Verificación de la coincidencia de intenciones desde DialogFlow](#)

[Uso de registros StackDriver](#)

Introducción

Este documento describe algunos datos importantes para ayudar a resolver problemas con Virtual Agent en WebEx Contact Center. La información se puede presentar al Technical Assistance Center (TAC) para obtener más información sobre la resolución de problemas.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Google Dialogflow

Componentes Utilizados

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

- WxCC 2.0
- Google Dialogflow

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

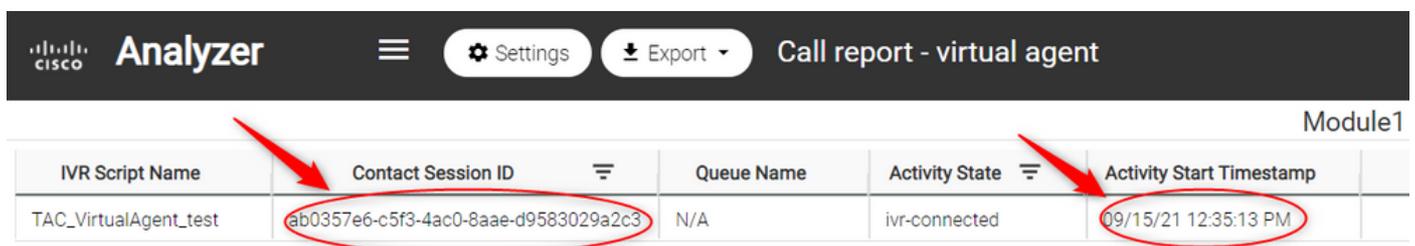
Recopilar información de Troubleshooting

ID de sesión de contacto de la llamada del analizador
Verificar los intentos que coincidan con DialogFlow
Recopilar el ID de sesión del agente virtual y los registros del controlador de pila

ID de sesión de contacto de la llamada de Anaylzer

Recopile la ID de sesión de contacto y la marca de hora del analizador

El campo Nombre de script IVR del analizador se puede utilizar para comprobar el script (o el flujo) del contacto

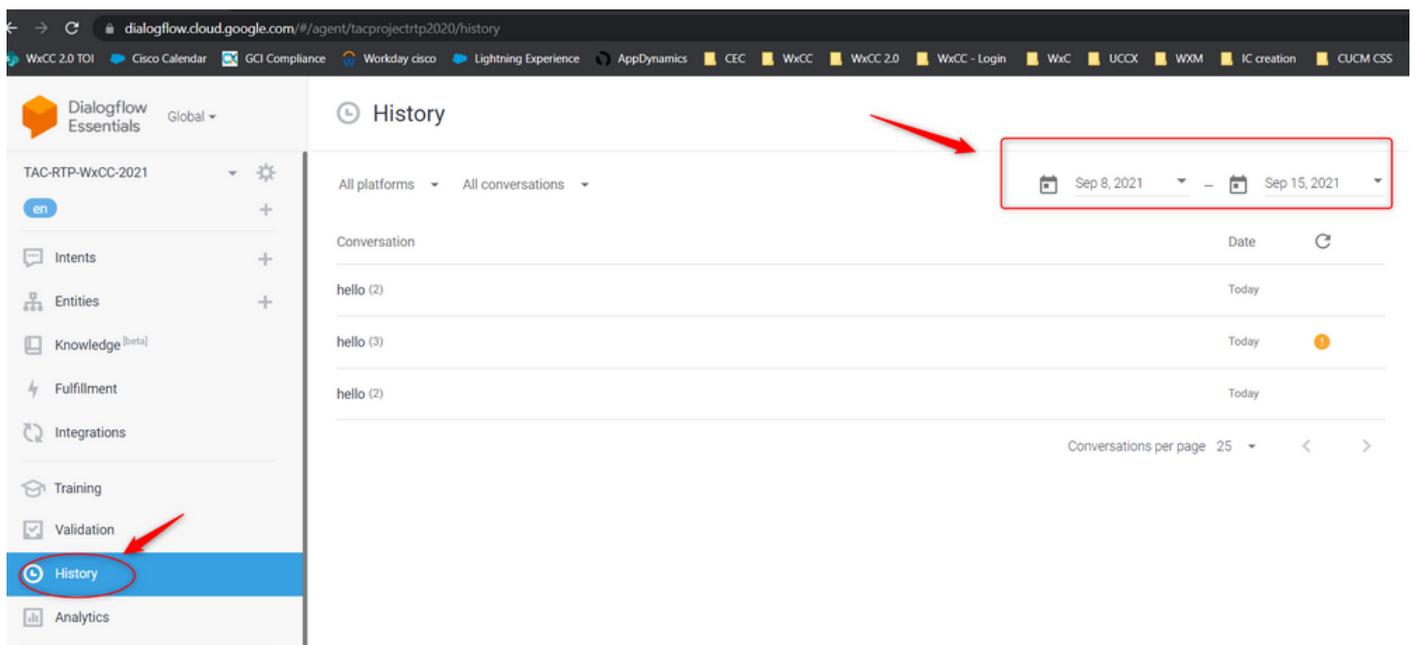


IVR Script Name	Contact Session ID	Queue Name	Activity State	Activity Start Timestamp
TAC_VirtualAgent_test	ab0357e6-c5f3-4ac0-8aae-d9583029a2c3	N/A	ivr-connected	09/15/21 12:35:13 PM

Verificación de la coincidencia de intenciones desde DialogFlow

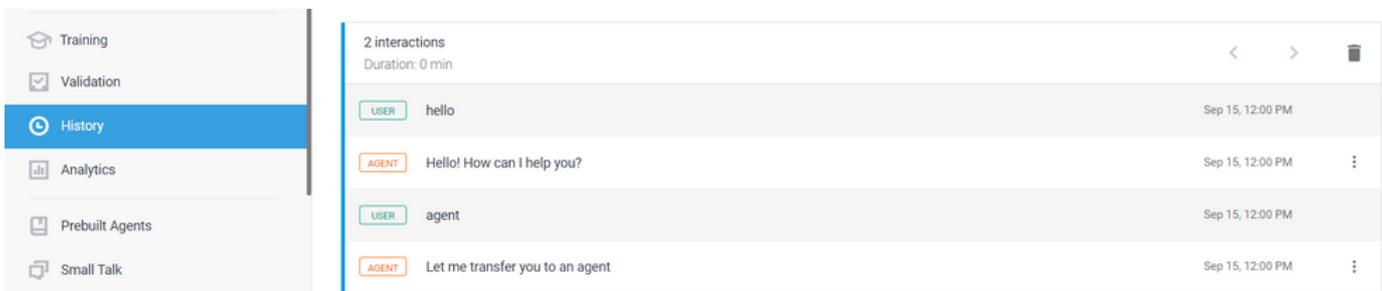
El flujo de diálogo es una herramienta útil para ver las conversaciones entre el agente virtual y el usuario. El enlace para acceder a DialogFlow está [AQUÍ](#)

En la página Dialogflow, acceda a la sección **Historial** y seleccione el marco de tiempo correcto

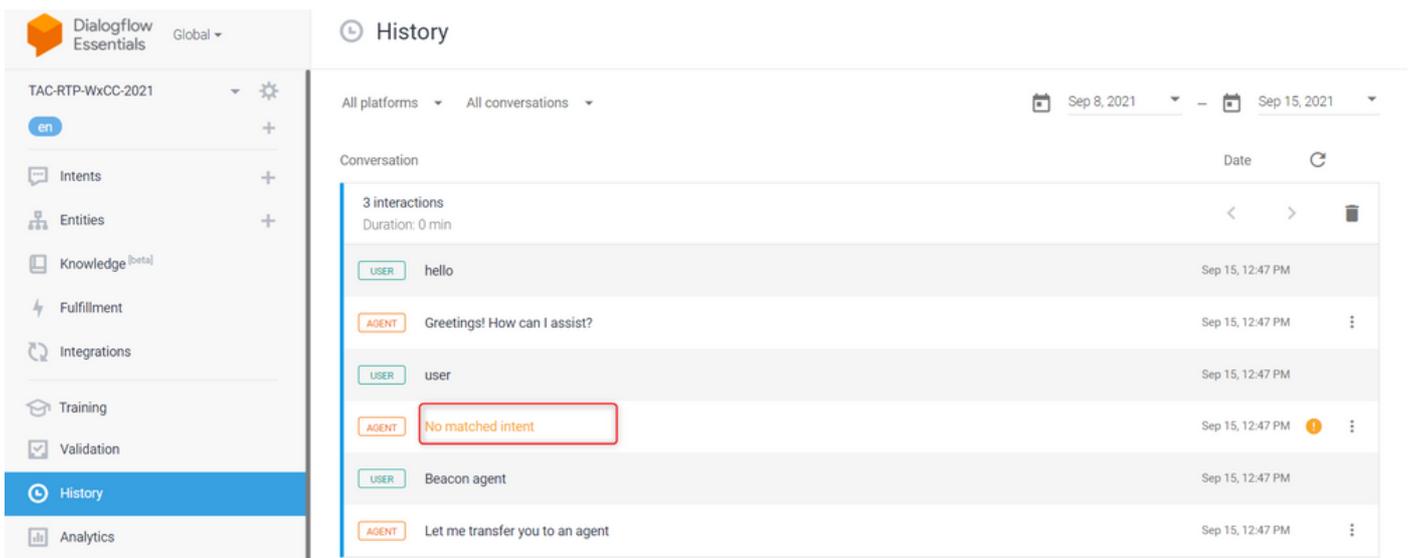


The screenshot shows the Dialogflow History interface. The left sidebar contains navigation options: TAC-RTP-WxCC-2021, Intents, Entities, Knowledge (beta), Fulfillment, Integrations, Training, Validation, History (highlighted with a red circle), and Analytics. The main content area displays a list of conversations with columns for Conversation, Date, and a refresh icon. The date range filter at the top right is set to 'Sep 8, 2021' to 'Sep 15, 2021'.

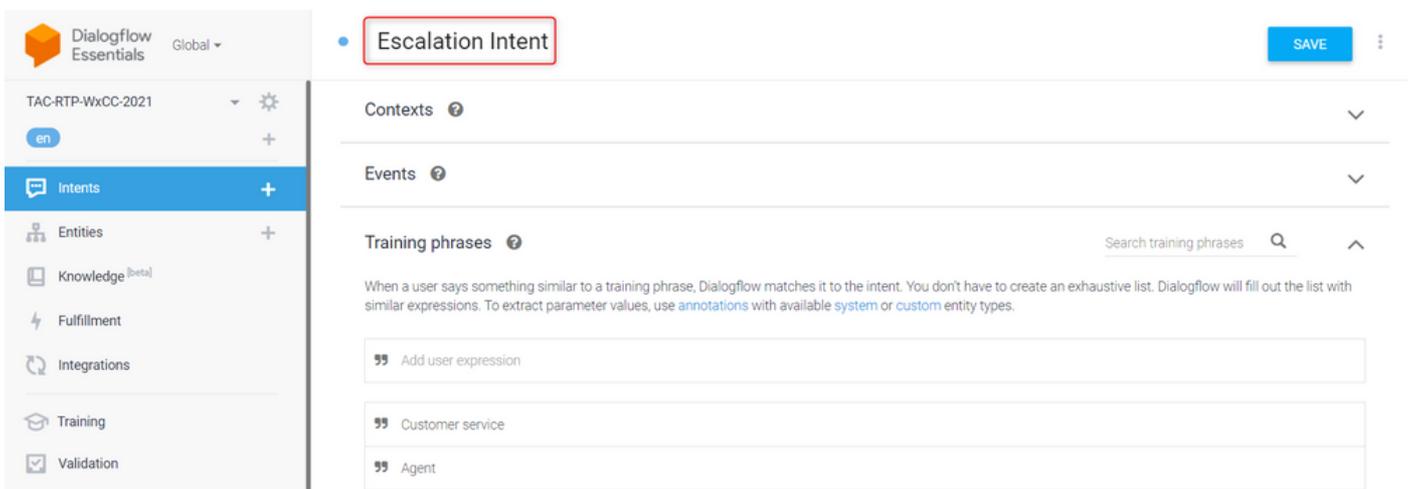
Un ejemplo de conversación exitosa entre un usuario y el agente virtual sería similar a este



Aquí se puede ver un ejemplo de una conversación potencialmente problemática entre un usuario y el agente si no hay intención que coincida con la respuesta del usuario



Verifique la intención de derivar para ver si hay frases que coincidan

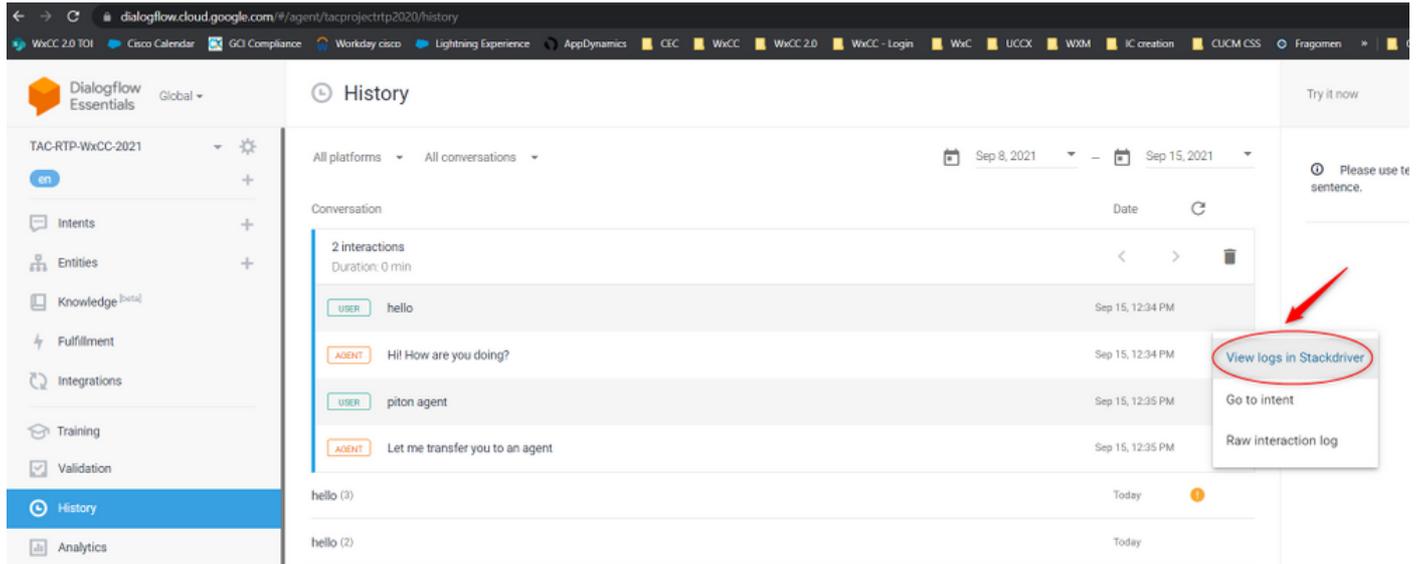


Uso de registros StackDriver

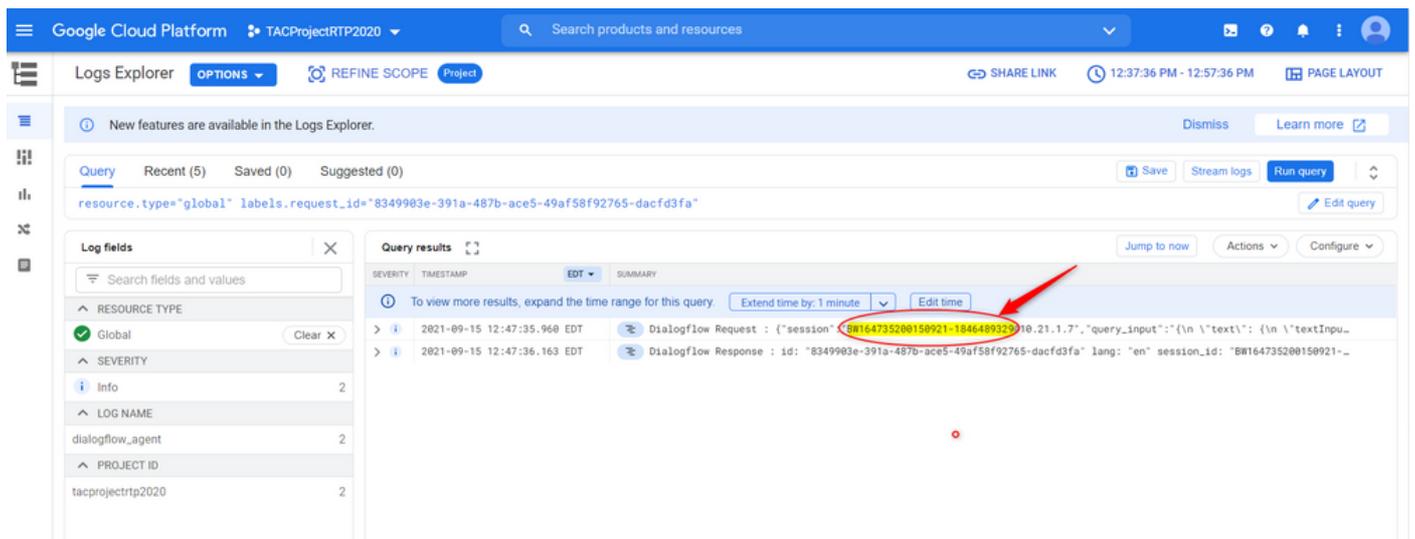
Si la configuración general del agente virtual (Intents) en Dialogflow es correcta y si hay problemas con el usuario que no oye las frases o frases son coincidencias pero las llamadas no se ponen en cola para un agente disponible, la información de StackDriver es útil y se puede presentar al TAC:

Para la conversación que está teniendo el problema, en Dialogflow seleccione la conversación del agente y seleccione **Ver registros en StackDriver**

Nota: Los registros del apilador en la página de la consola de Google están habilitados de forma predeterminada. Puede acceder a los registros mediante este [LINK](#)



Una vez seleccionada, copie y anote el ID de **sesión** de la conversación. Esta ID de sesión es exclusiva para la conversación completa sobre Dialogflow y Webex Contact Center



Una vez copiado el ID de sesión, seleccione "Editar consulta"

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINER SCOPE Project

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": "textInpu..."}}

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

Copie y pegue el ID de sesión en el cuadro de diálogo y presione Ejecutar consulta:

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINER SCOPE Project

Run query

1 BW164735200150921-1846489329

Una vez que se ejecuta la consulta, se deben cargar todas las conversaciones para esa interacción. Continúe con la descarga de los registros:

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINER SCOPE Project

Download logs

Query results

SEVERITY	TIMESTAMP	SUMMARY
>	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": "textInpu..."}}
>	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 12:47:48.637 EDT	dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent .../BW164735200150921-1846489329
>	2021-09-15 12:47:48.772 EDT	Dialogflow Request : {"session": "BW164735200150921-1846489329", "query_input": {"text": "textInpu..."}}
>	2021-09-15 12:47:48.995 EDT	Dialogflow Response : id: "1f8d2094-5e27-44d4-9321-f353e88af7ee-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW164735200150921-..."
>	2021-09-15 12:47:51.366 EDT	Dialogflow Request : {"session": "BW164735200150921-1846489329", "query_input": {"text": "textInpu..."}}
>	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

Guarde los registros como archivo JSON o CSV y preséntelos en el TAC junto con el ID de sesión

de esta conversación con el agente virtual

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](#)

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).