

Risoluzione dei problemi dell'agente virtuale su Webex Contact Center - Informazioni utili e registri

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Raccogli informazioni sulla risoluzione dei problemi](#)

[ID sessione contatto della chiamata da Analyzer](#)

[Verifica della corrispondenza degli intenti da DialogFlow](#)

[Uso dei registri StackDriver](#)

Introduzione

Questo documento descrive alcune importanti informazioni per risolvere i problemi relativi a Virtual Agent su WebEx Contact Center. Le informazioni possono essere presentate a Technical Assistance Center (TAC) per un'ulteriore risoluzione dei problemi.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Google Dialogflow

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- WxCC 2.0
- Google Dialogflow

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Raccogli informazioni sulla risoluzione dei problemi

ID sessione contatto della chiamata dall'analizzatore

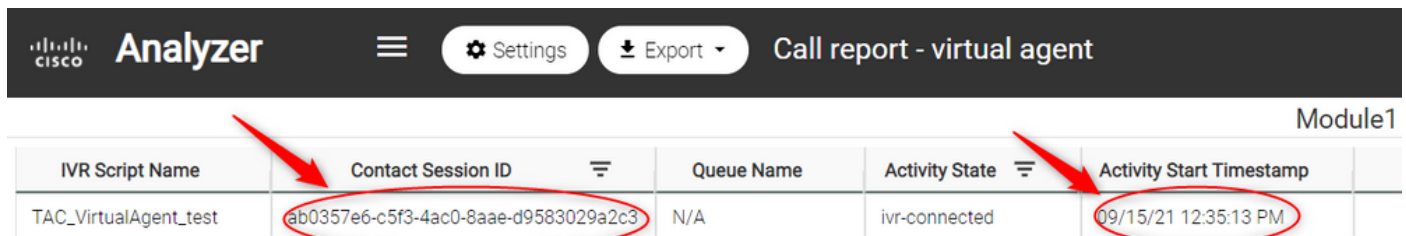
Verificare le finalità corrispondenti da DialogFlow

Raccogliere l'ID sessione dell'agente virtuale e i registri dei driver dello stack

ID sessione contatto della chiamata da Analyzer

Raccogliere l'ID sessione contatto e l'indicatore orario dall'analizzatore

Il campo **Nome dello script IVR** in Analyzer può essere utilizzato per controllare lo script (o il flusso) del contatto

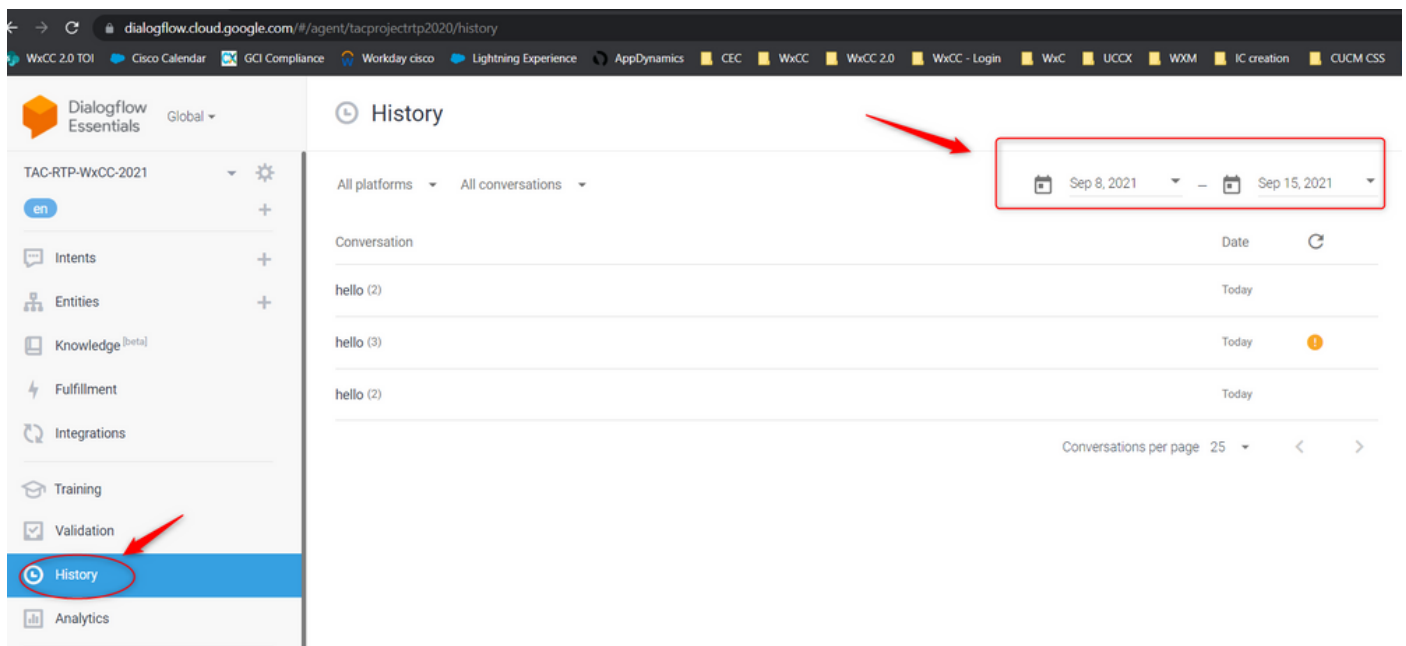


IVR Script Name	Contact Session ID	Queue Name	Activity State	Activity Start Timestamp
TAC_VirtualAgent_test	ab0357e6-c5f3-4ac0-8aae-d9583029a2c3	N/A	ivr-connected	09/15/21 12:35:13 PM

Verifica della corrispondenza degli intenti da DialogFlow

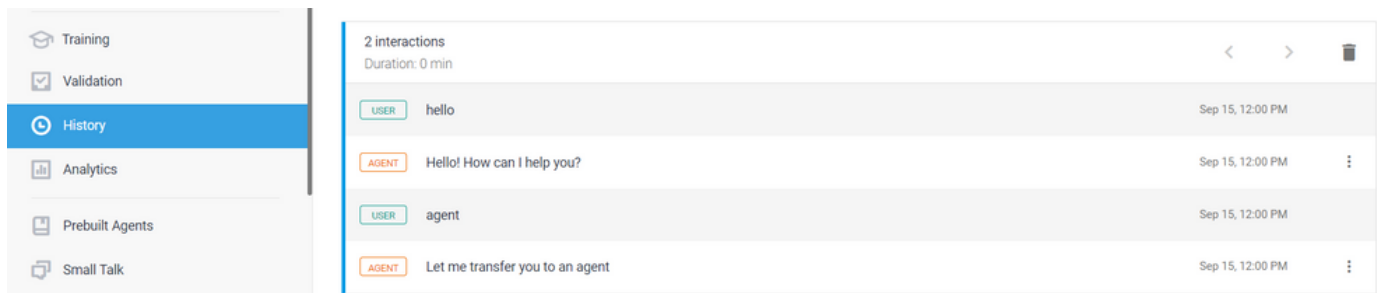
Il flusso di dialogo è uno strumento utile per visualizzare le conversazioni tra l'agente virtuale e l'utente. Il collegamento per accedere a DialogFlow è [HERE](#)

Dalla pagina Flusso di dialogo, accedere alla sezione **Cronologia** e selezionare l'intervallo temporale corretto



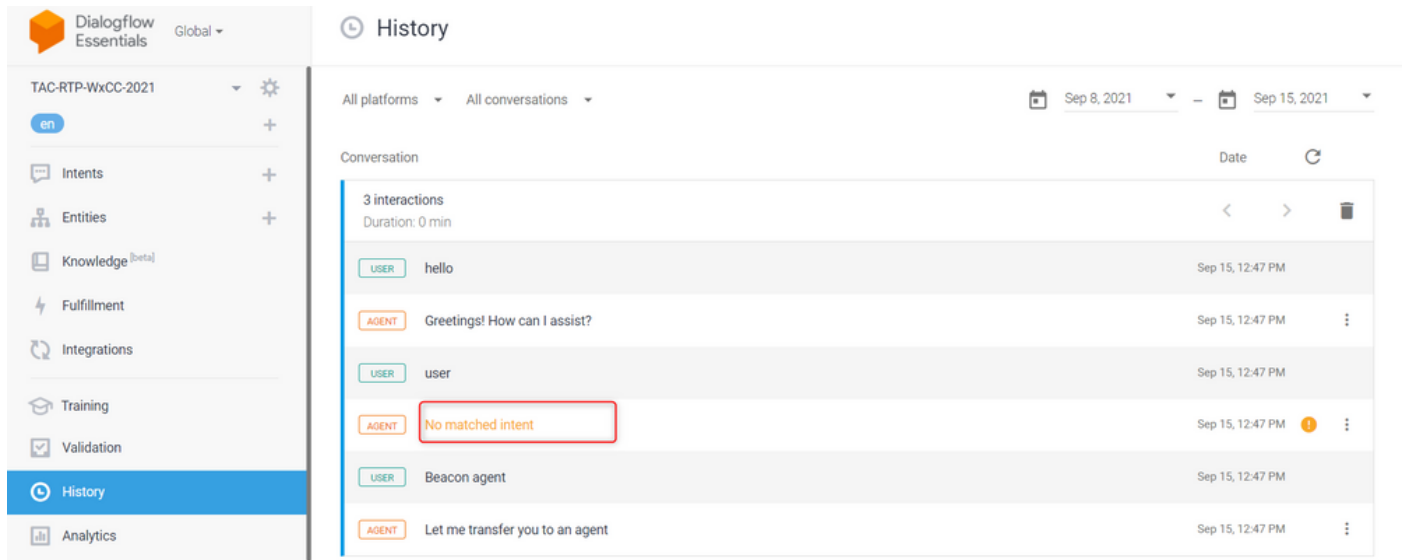
The screenshot shows the DialogFlow Essentials interface. On the left sidebar, the 'History' menu item is highlighted with a red circle and a red arrow. In the main 'History' section, a date range selector is highlighted with a red box and a red arrow, showing the dates 'Sep 8, 2021' and 'Sep 15, 2021'. Below the date range, there is a table of conversations with columns for 'Conversation', 'Date', and a refresh icon. The table contains three rows of 'hello' messages with dates 'Today'.

Un esempio di conversazione riuscita tra un utente e l'agente virtuale sarebbe simile a questo



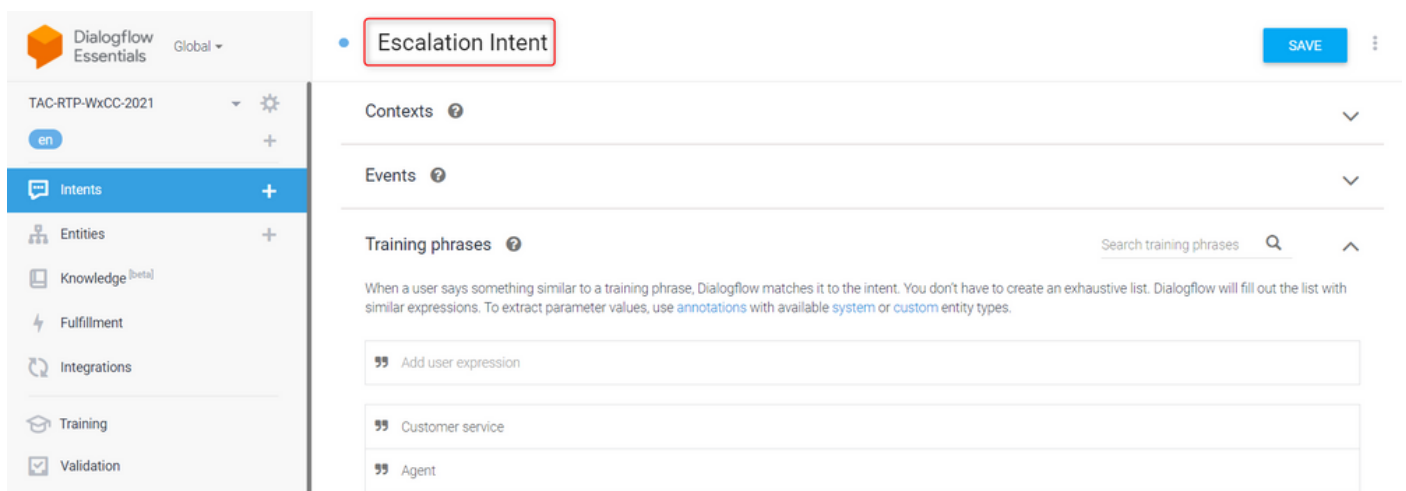
The screenshot shows a conversation history with four messages. The first message is from the user: "hello". The second message is from the agent: "Hello! How can I help you?". The third message is from the user: "agent". The fourth message is from the agent: "Let me transfer you to an agent". The interface includes a left sidebar with navigation options like Training, Validation, History, Analytics, Prebuilt Agents, and Small Talk. The main area shows the conversation details, including the number of interactions (2) and duration (0 min).

Un esempio di conversazione potenzialmente problematica tra un utente e l'agente può essere visto qui dove non c'è alcun intento corrispondente alla risposta dell'utente



The screenshot shows a conversation history with five messages. The first message is from the user: "hello". The second message is from the agent: "Greetings! How can I assist?". The third message is from the user: "user". The fourth message is from the agent: "No matched intent", which is highlighted with a red box. The fifth message is from the user: "Beacon agent". The sixth message is from the agent: "Let me transfer you to an agent". The interface includes a left sidebar with navigation options like Intents, Entities, Knowledge, Fulfillment, Integrations, Training, Validation, History, and Analytics. The main area shows the conversation details, including the number of interactions (3) and duration (0 min).

Controllare l'intento dell'escalation per verificare se esistono frasi corrispondenti



The screenshot shows the configuration for an "Escalation Intent" in Dialogflow. The interface includes a left sidebar with navigation options like Intents, Entities, Knowledge, Fulfillment, Integrations, Training, and Validation. The main area shows the configuration details, including Contexts, Events, and Training phrases. The Training phrases section includes a search bar and a list of phrases: "Add user expression", "Customer service", and "Agent".

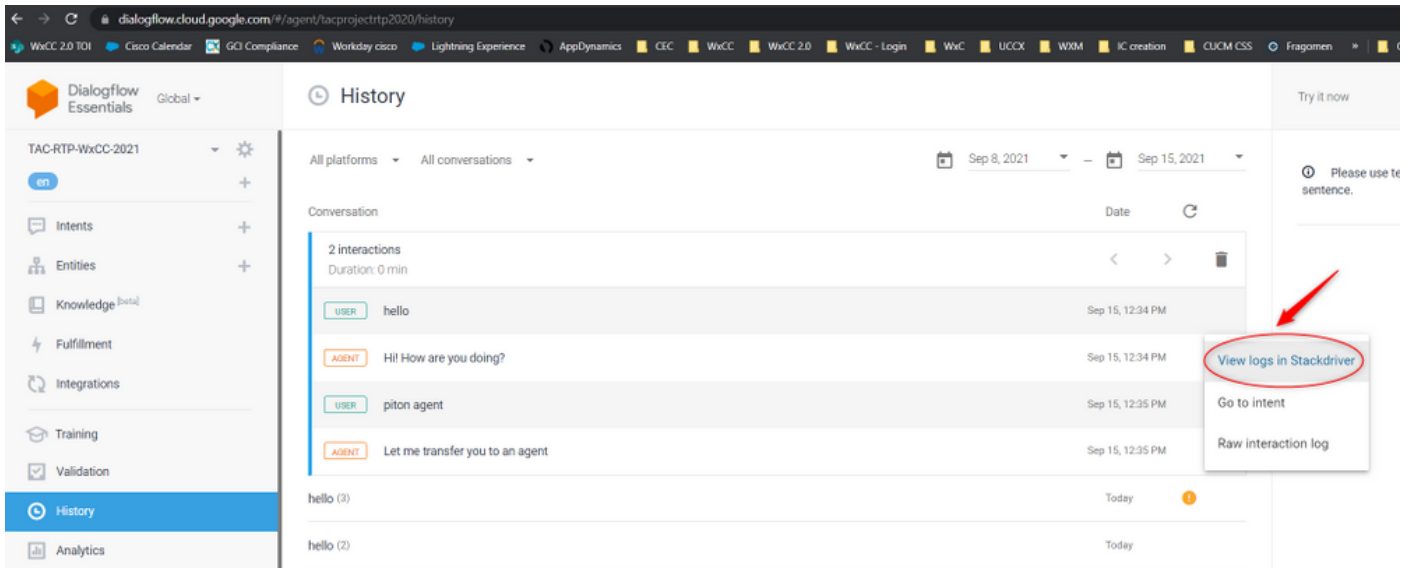
Uso dei registri StackDriver

Se la configurazione generale dell'agente virtuale (Intenti) in Dialogflow è corretta e si verificano problemi con l'utente che non sente le frasi o le frasi che corrispondono ma le chiamate non vengono messe in coda per un agente disponibile, le informazioni di StackDriver sono utili e possono essere presentate a TAC:

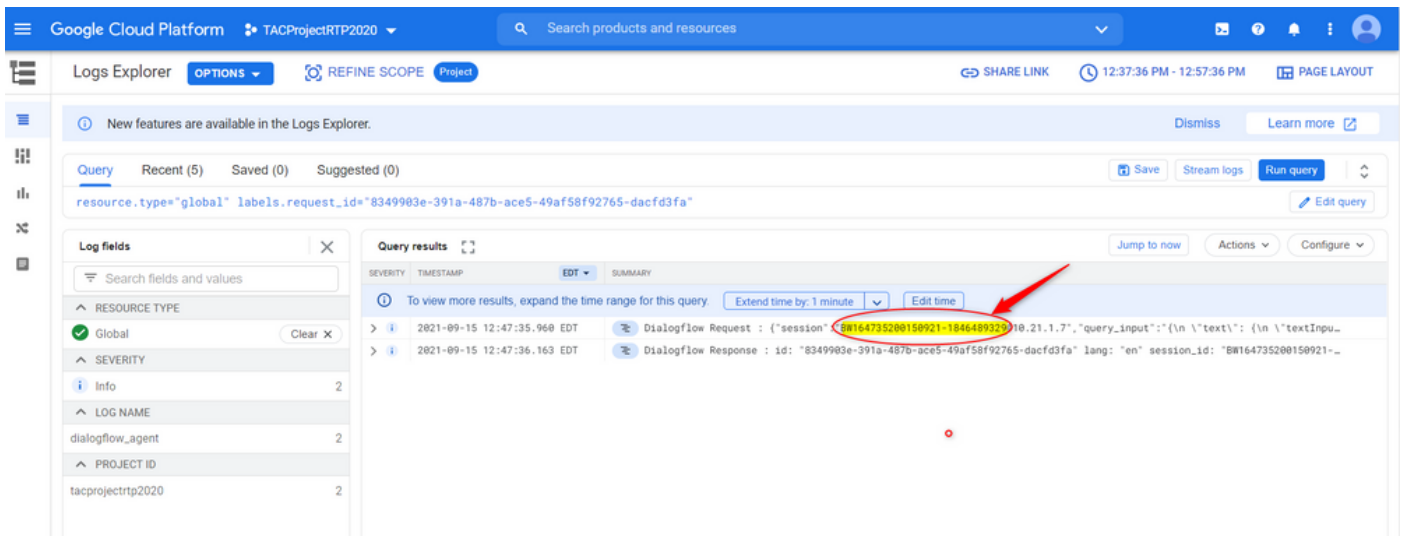
Per la conversazione che sta avendo il problema, da Dialogflow selezionare la conversazione

Agent e selezionare Visualizza registri in StackDriver

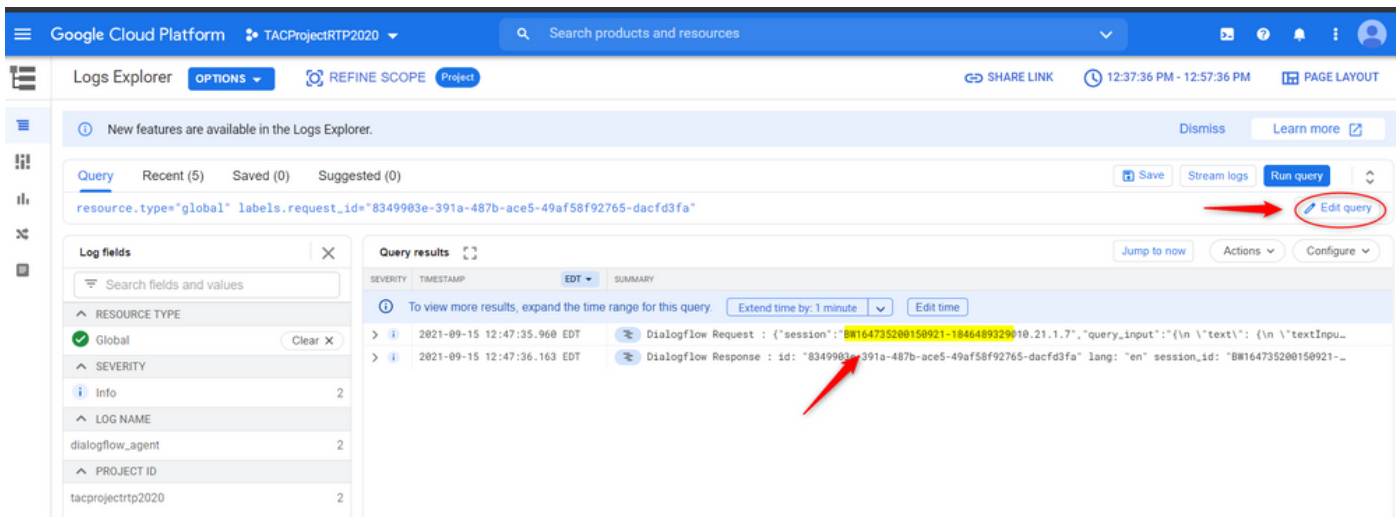
Nota: per impostazione predefinita, i log del driver di stack sulla pagina della console di Google sono abilitati. È possibile accedere ai log utilizzando questo [LINK](#)



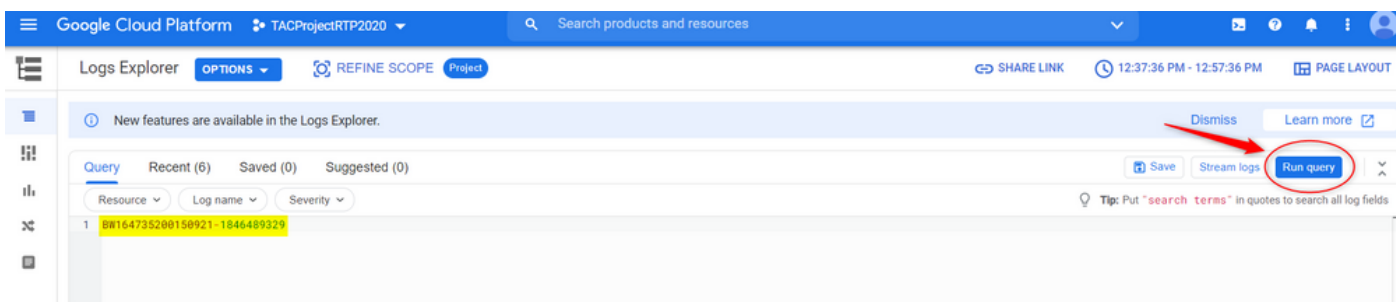
Una volta selezionato, copia e annota l'**ID sessione** della conversazione. Questo ID sessione è univoco per l'intera conversazione su Dialogflow e Webex Contact Center



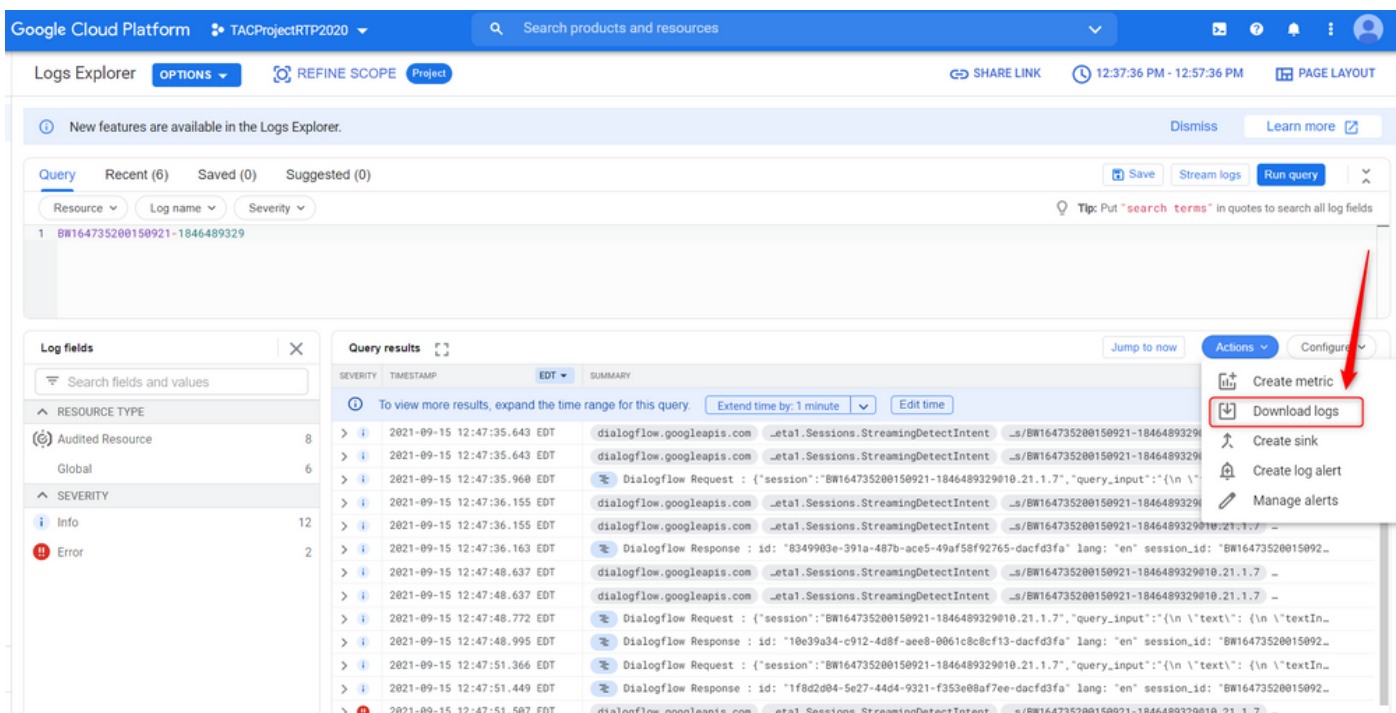
Una volta copiato l'ID sessione, selezionare "**Modifica query**"



Copiare e incollare l'**ID sessione** nella finestra di dialogo e scegliere **Esegui query**:



Una volta eseguita la query, è necessario caricare tutte le conversazioni per l'interazione. Procedere con il download dei log:



Salvare i log come file **JSON** o **CSV** e presentarli al TAC insieme all'**ID sessione** di questa

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](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).