

# Webex Contact Centerの仮想エージェントのトラブルシューティング：役立つ情報とログ

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[トラブルシューティング情報の収集](#)

[AnalyzerからのコールのコンタクトセッションID](#)

[DialogFlowからの一致の確認](#)

[StackDriverログの使用](#)

## 概要

このドキュメントでは、WebEx Contact CenterのVirtual Agentに関する問題のトラブルシューティングに役立つ重要な情報について説明します。詳細なトラブルシューティングについては、Technical Assistance Center(TAC)に情報を提供できます。

## 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。

- Webex Contact Center(WxCC)2.0
- Google Dialogflow

### 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。

- WxCC 2.0
- Google Dialogflow

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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。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。

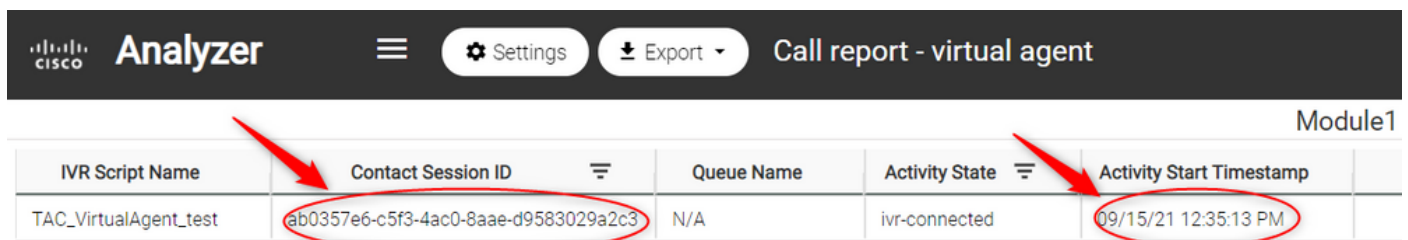
## トラブルシューティング情報の収集

アナライザからのコールの連絡先セッションID  
DialogFlowと一致するインテントを確認します  
仮想エージェントセッションIDとstackdriverログを収集します

## AnalyzerからのコールのコンタクトセッションID

アナライザーから連絡先セッションIDとタイムスタンプを収集します

Analyzerの[IVR Script Name]フィールドを使用して、接触がヒットしたスクリプト（またはフロー）を確認できます

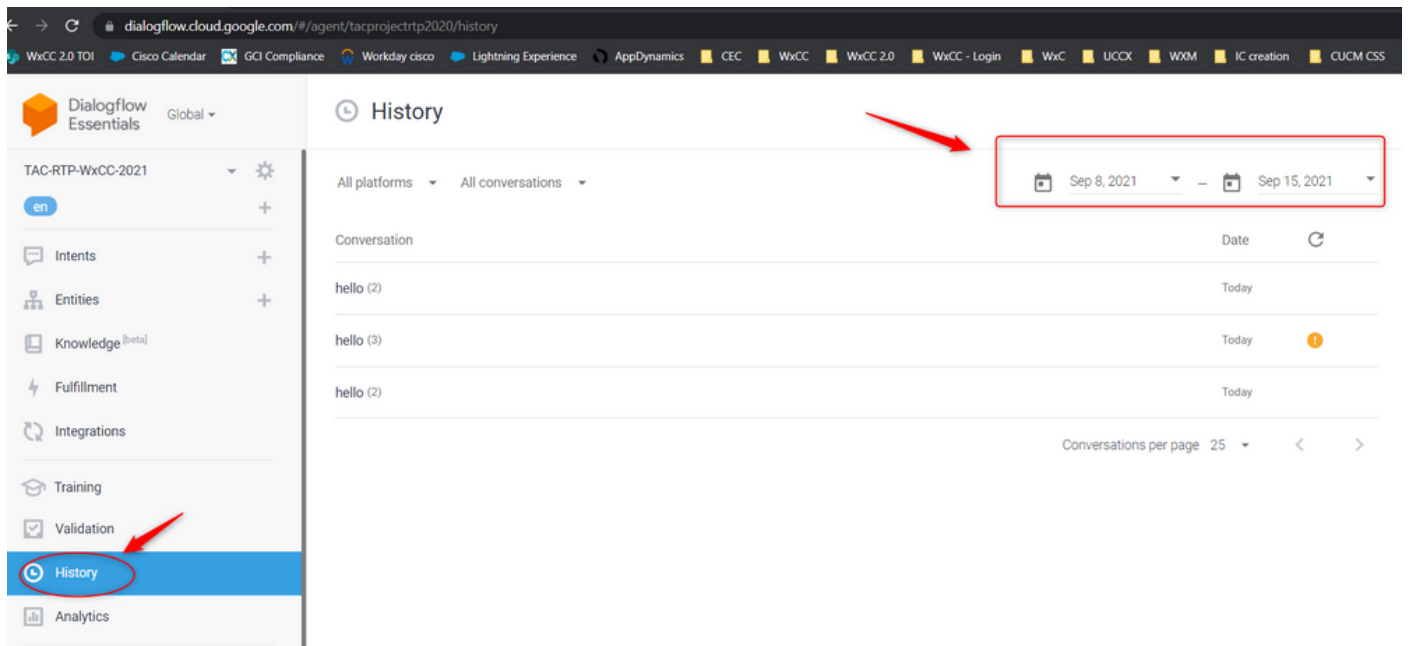


IVR Script Name	Contact Session ID	Queue Name	Activity State	Activity Start Timestamp
TAC_VirtualAgent_test	ab0357e6-c5f3-4ac0-8aae-d9583029a2c3	N/A	ivr-connected	09/15/21 12:35:13 PM

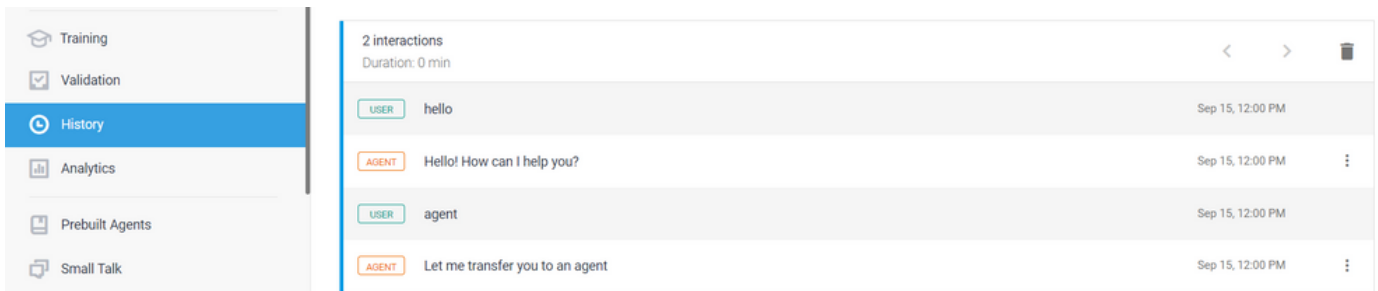
## DialogFlowからの一致の確認

ダイアログフローは、仮想エージェントとユーザの間の会話を表示するのに便利なツールです。  
DialogFlowにアクセスするためのリンクは[ここ](#)

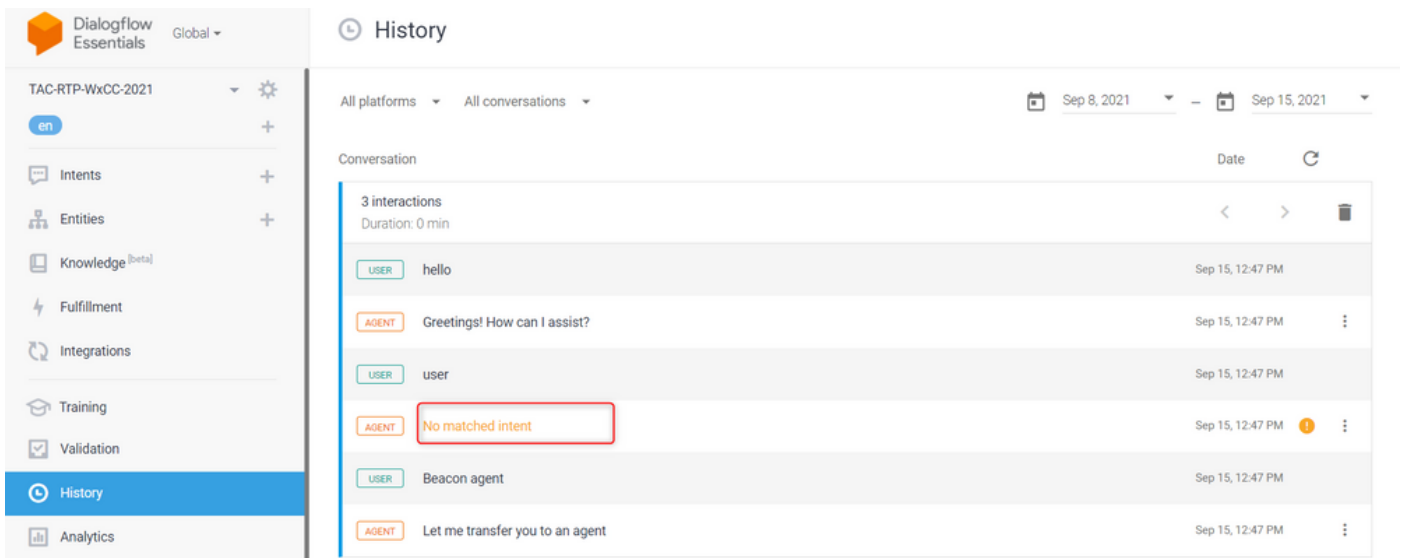
[Dialogflow]ページから[History]セクションにアクセスし、正しいタイムフレームを選択します



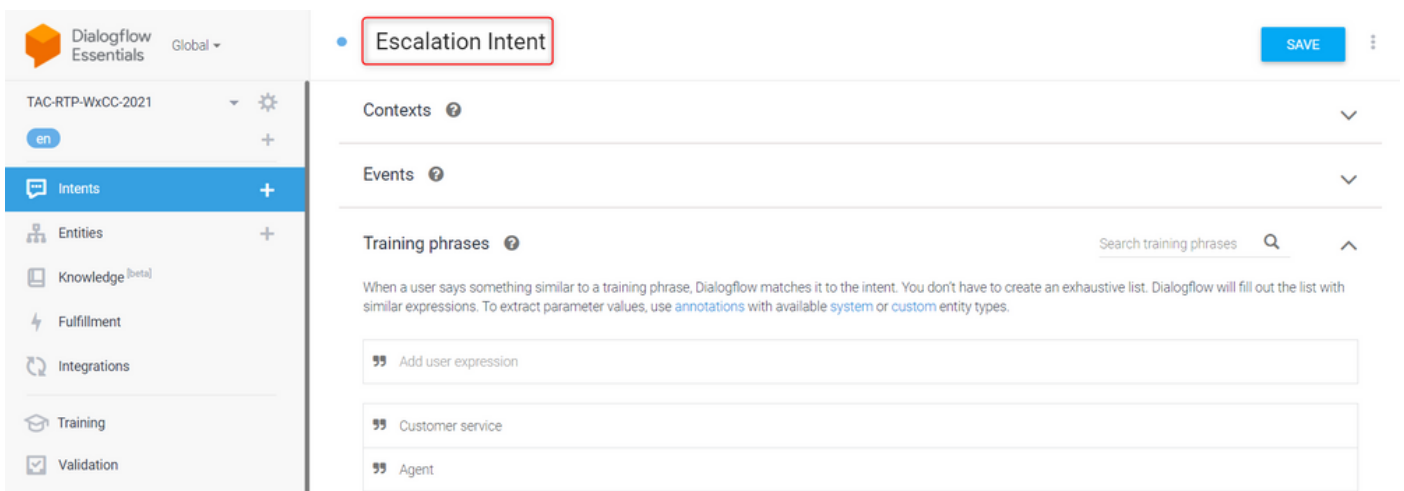
ユーザと仮想エージェント間の正常な会話の例は、次のようになります



ユーザとエージェントの間の潜在的な問題の会話の例を示します。ユーザからの応答に一致する意図がないためです



エスカレーションの目的を確認し、一致する語句があるかどうかを確認します

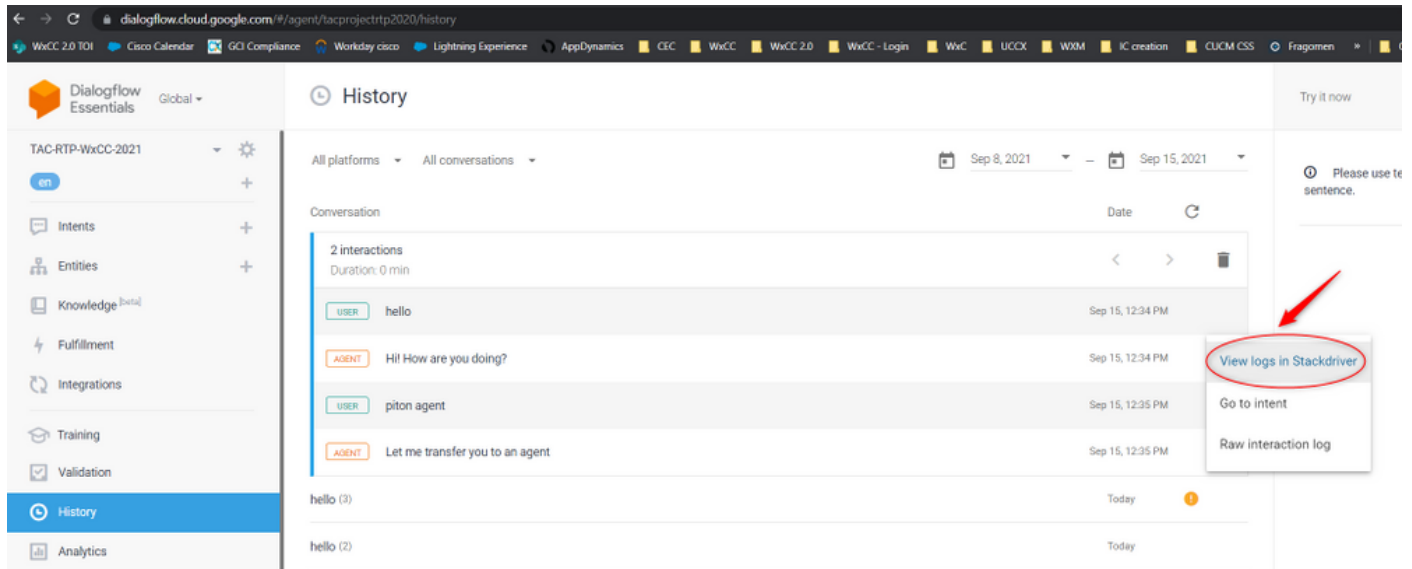


## StackDriverログの使用

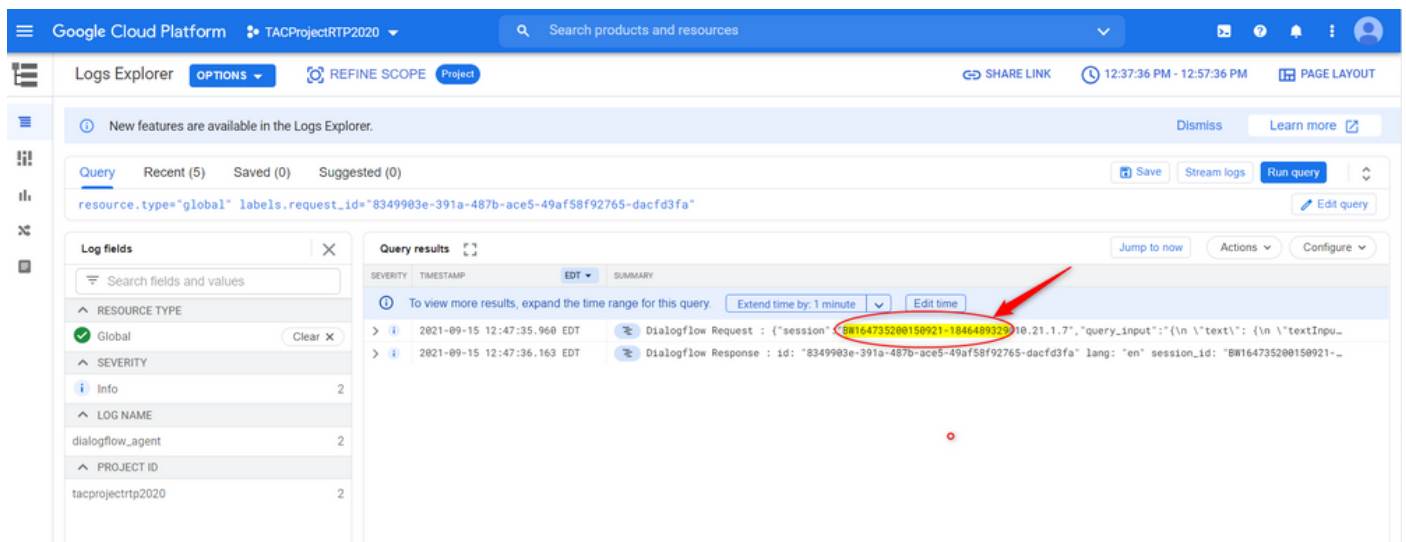
Dialogflowでの仮想エージェント(Intent)の一般的な設定が正しく、語句が一致せず、コールが使用可能なエージェントに対してキューに入らない場合は、StackDriverの情報が役立ち、TACに提供されます。

問題が発生している会話の場合は、DialogflowからAgentカンバセーションを選択して、StackDriverのログを表示

注：Googleコンソールページのstackdriverログは、デフォルトで有効になっています。このリンクを使用してログにアクセスできます



選択したら、カンバセーションのセッションIDをコピーしてメモします。このセッションIDは、DialogflowとWebex Contact Centerの完全な会話に固有のものです



セッションIDをコピーしたら、「クエリの編集」を選択してください

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINESCOPE Project

Query: resource.type="global" labels.request\_id="8349983e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa"

Log fields: Global, Info (2), dialogflow\_agent (2), tacprojectrtp2020 (2)

Query results:

SEVERITY	TIMESTAMP	SUMMARY
Info	2021-09-15 12:47:35.968 EDT	Dialogflow Request : {"session": "BW164735200150921-1846489329", "query_input": {"\n \"text\": {\n \"textInp...
Info	2021-09-15 12:47:36.163 EDT	Dialogflow Response : id: "8349983e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW164735200150921-...

ダイアログ・ボックスにセッションIDをコピーして貼り付け、「クエリーの実行」をクリックします。

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINESCOPE Project

Query: resource.type="global" labels.request\_id="8349983e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa"

Log fields: Global, Info (2), dialogflow\_agent (2), tacprojectrtp2020 (2)

Query results:

SEVERITY	TIMESTAMP	SUMMARY
Info	2021-09-15 12:47:35.968 EDT	Dialogflow Request : {"session": "BW164735200150921-1846489329", "query_input": {"\n \"text\": {\n \"textInp...
Info	2021-09-15 12:47:36.163 EDT	Dialogflow Response : id: "8349983e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW164735200150921-...

クエリーを実行したら、そのインタラクションのすべての会話をロードする必要があります。「ログのダウンロード」:

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINESCOPE Project

Query: resource.type="global" labels.request\_id="8349983e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa"

Log fields: Audited Resource (8), Global (6), Info (12), Error (2)

Query results:

SEVERITY	TIMESTAMP	SUMMARY
Info	2021-09-15 12:47:35.643 EDT	dialogflow.googleapis.com _et.al.Sessions.StreamingDetectIntent _s/BW164735200150921-1846489329
Info	2021-09-15 12:47:35.643 EDT	dialogflow.googleapis.com _et.al.Sessions.StreamingDetectIntent _s/BW164735200150921-1846489329
Info	2021-09-15 12:47:35.968 EDT	Dialogflow Request : {"session": "BW164735200150921-1846489329", "query_input": {"\n \"text\": {\n \"textIn...
Info	2021-09-15 12:47:36.155 EDT	dialogflow.googleapis.com _et.al.Sessions.StreamingDetectIntent _s/BW164735200150921-1846489329
Info	2021-09-15 12:47:36.155 EDT	dialogflow.googleapis.com _et.al.Sessions.StreamingDetectIntent _s/BW164735200150921-1846489329
Info	2021-09-15 12:47:36.163 EDT	Dialogflow Response : id: "8349983e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW164735200150921-...
Info	2021-09-15 12:47:48.637 EDT	dialogflow.googleapis.com _et.al.Sessions.StreamingDetectIntent _s/BW164735200150921-1846489329
Info	2021-09-15 12:47:48.637 EDT	dialogflow.googleapis.com _et.al.Sessions.StreamingDetectIntent _s/BW164735200150921-1846489329
Info	2021-09-15 12:47:48.772 EDT	dialogflow.googleapis.com _et.al.Sessions.StreamingDetectIntent _s/BW164735200150921-1846489329
Info	2021-09-15 12:47:48.995 EDT	Dialogflow Response : id: "10e39a34-c912-4d8f-ae8-8861c8c8cf13-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW164735200150921-...
Info	2021-09-15 12:47:51.366 EDT	Dialogflow Request : {"session": "BW164735200150921-1846489329", "query_input": {"\n \"text\": {\n \"textIn...
Info	2021-09-15 12:47:51.449 EDT	Dialogflow Response : id: "1f8d2d04-5e27-44d4-9321-f353e88af7ee-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW164735200150921-...
Info	2021-09-15 12:47:51.507 EDT	dialogflow.googleapis.com _et.al.Sessions.StreamingDetectIntent _s/BW164735200150921-1846489329

ログをJSONまたはCSVファイルとして保存し、仮想エージェントとこの変換のセッションIDとともにTACに提示します

## 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](#)

## 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。