

Call Studio 대화 상자에 대한 CCE 가상 에이전트 음성 Graceful 통화 처리 구성CX 및 VAV 요소

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[구성](#)

[Call Studio 응용 프로그램 - 리소스 및 오류 처리가 없는 DialogflowCX 요소](#)

[리소스 처리 없음](#)

[오류 처리](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Call Studio DialogflowCX 및 VAV 요소에 대해 CCE(Contact Center Enterprise) VAV(Virtual Agent Voice) 정상 통화 처리를 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

기고자: Ramiro Amaya Cisco TAC 엔지니어, Anjum Jeelani, Adithya Udupa, Amit Agnihotri, Cisco 엔지니어

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco Unified UCCE(Contact Center Enterprise) 릴리스 12.6.2
- Cisco PCCE(Package Contact Center Enterprise) 릴리스 12.6.2
- CVP(Customer Voice Portal)
- VVB(Virtual Voice Browser)
- Google 대화 상자 CX
- 컨트롤 허브

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- PCCE 릴리스 12.6.2
- CVP 12.6.2
- Cloud Connect 12.6.2
- Google 대화 상자 CX
- Webex 컨트롤 허브

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경

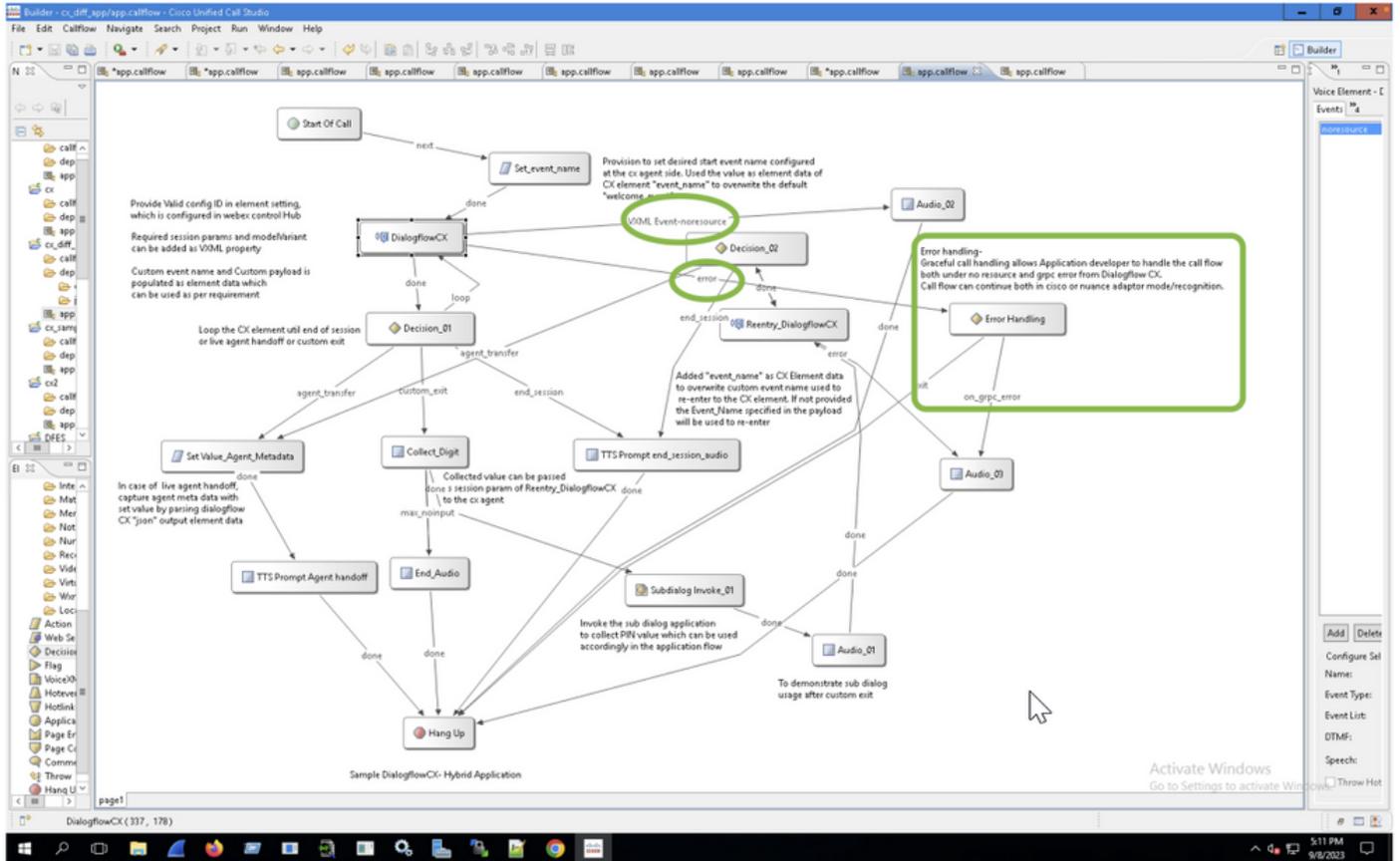
이 문서에서는 리소스를 사용할 수 없거나 Cisco Call Studio DialogflowCX/VAV 요소를 사용하여 Google CCAI(Contact Center Artificial Intelligence) Dialogflow CX(Customer Experience Version)와 통합된 gRPC 오류가 발생한 경우 통화 흐름을 적절하게 처리하는 방법에 대해 설명합니다. 이 기능은 CVP 릴리스 12.6.2 ES09 및 VVB 릴리스 12.6.2 ES03에서 지원됩니다.

Virtual Agent Voice 솔루션 구성 방법에 대한 자세한 내용은 이 문서를 참조하십시오. [Configure CCE Virtual Agent Voice Cloud Based Connector](#)

다음 위치에서 Call Studio VAV 애플리케이션 및 Cisco Dialogflow CX 에이전트 샘플 (exported_agent_Travel_flight information_VAV.blob)을 다운로드할 수 있습니다. VAV [Call Studio 애플리케이션 및 Dialogflow CX 에이전트 샘플](#)

구성

Call Studio 응용 프로그램 - 리소스 및 오류 처리가 없는 DialogflowCX 요소

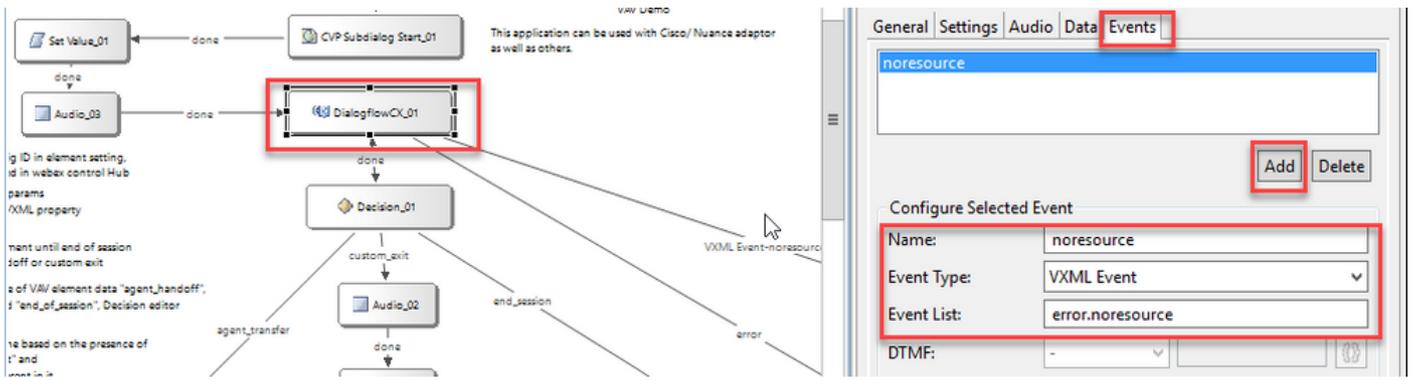


리소스 처리 없음

1단계. CVP Call studio 애플리케이션에서 CX 애플리케이션을 열고 확장한 다음 app.callflow를 두 번 클릭합니다.



2단계. DialogflowCX 요소를 클릭하고 Events 탭을 선택합니다. 추가하지 않은 경우 이벤트 유형의 이벤트를 VXML 이벤트로 추가하고 이벤트 목록에서 error.noresource를 선택합니다. 이 기능을 사용하면 "noresource" 오류에 대해 별도의 새 흐름을 만들어 리소스 없는 시나리오에서 통화 흐름을 원활하게 처리할 수 있습니다.



VXML Event-noresource: 이 시나리오에서는 리소스를 처리할 수 없는 경우에 유용합니다.

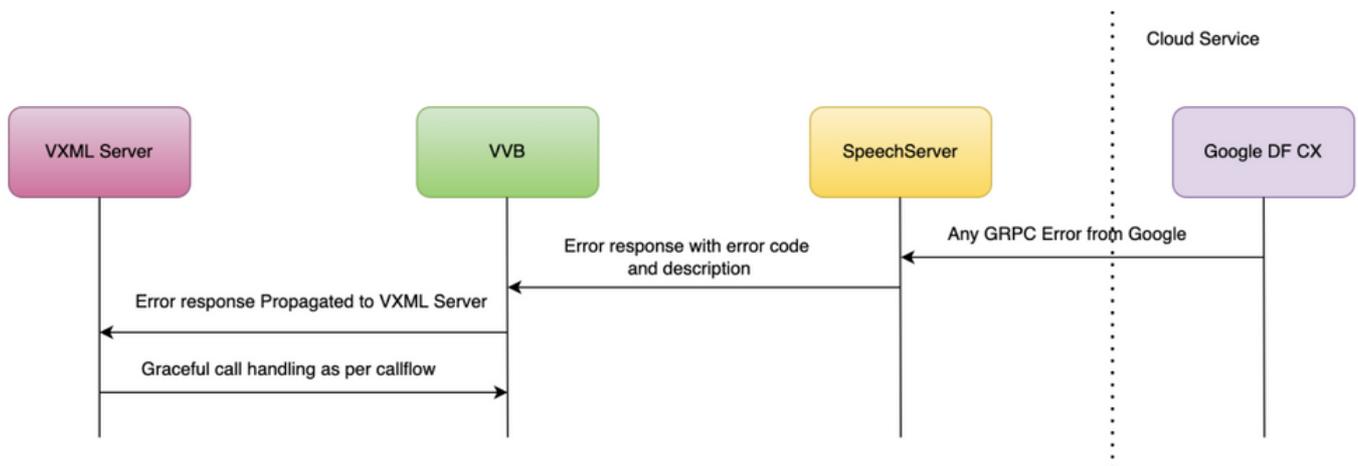
| 시나리오 # | 오류 시나리오 | 오류 메시지 |
|--------|---------------------------------------|--|
| 1 | SS(Speech Server) 다운 | Speech Server에 연결할 수 없음" |
| 2 | 클라이언트가 SpeechServer용 으로 생성됨 | "음성 서버 GRPC 클라이언트를 만드는 동안 오류가 발생했습니다." |
| 3 | Cloud Connect가 다운 됨 (토큰을 설정할 수 없음) | "CloudConnect 메시지: CloudConnect 컨피그레이션에 대해 서비스 계정 인증을 사용할 수 없습니다." |
| 4 | 구성 ID가 잘못 되었거나 잘못되었습니다. | "FAILED_PRECONDITION: Cloud Connect 구성에 대해 서비스 계정 인증을 사용할 수 없습니다." |

| | | |
|---|------------------------------------|---|
| 5 | 시작 프롬프트에 대해 지정된 대기 시간 후에 응답이 없습니다. | NO_RESOURCE,15000ms를 기다린 후 UH로부터 응답이 수신되지 않음 |
| 6 | VXML 서버 작동 중지 | M IVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=1-16538] 로그: **CVP**callid=C76D75B20A0A0A3901AC6A3210000184**VAVHybridLoad**ERROR 10.10.10.20, CVP VXML 서버를 사용할 수 없습니다. 통화가 끊어졌습니다. |

 참고: VAV 요소에 대해 동일한 컨피그레이션 단계를 구현할 수 있습니다.

오류 처리

gRPC 오류 전파 흐름 다이어그램



gRPC 오류 유형에 대한 자세한 내용은 gRPC [Core: 상태 코드 및 gRPC에서의 사용](#)

다음을 확인합니다.

현재 이 설정에 사용 가능한 확인 절차는 없습니다.

문제 해결

현재 이 구성에 사용할 수 있는 문제 해결 절차가 없습니다.

관련 정보

- [UCCE 기능 가이드 12.6.2](#)

- [CCE로 Google CCAI 하이브리드 서비스 프로비저닝](#)
- [CCE 가상 에이전트 음성 클라우드 기반 커넥터 구성](#)
- [Call Studio VAV 샘플 애플리케이션 및 대화 상자 CX 에이전트 샘플](#)
- [Google - Dialogflow CX 소개](#)
- [Google - 사전 구축된 에이전트 템플릿을 사용하여 대화 상자 CX 에이전트 생성](#)
- [Google - Dialogflow CX의 페이지 및 전환 소개](#)
- [Google - 단일 흐름 대화 에이전트 만들기](#)
- [VXML 요소 사양 가이드](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.