

# Webex Contact Center에서 가상 에이전트 문제 해결 - 유용한 정보 및 로그

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제 해결 정보 수집](#)

[Analyzer에서 걸려온 통화의 연결 세션 ID](#)

[DialogFlow에서 인터페이스가 일치하는지 확인하는 중](#)

[StackDriver 로그 사용](#)

## 소개

이 문서에서는 WebEx Contact Center의 Virtual Agent 문제를 해결하는 데 도움이 되는 몇 가지 중요한 정보를 설명합니다. 자세한 문제 해결을 위해 TAC(Technical Assistance Center)에 정보를 제공할 수 있습니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Contact Center(WxCC) 2.0
- 구글 다이얼록플로우

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- WxCC 2.0
- 구글 다이얼록플로우

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

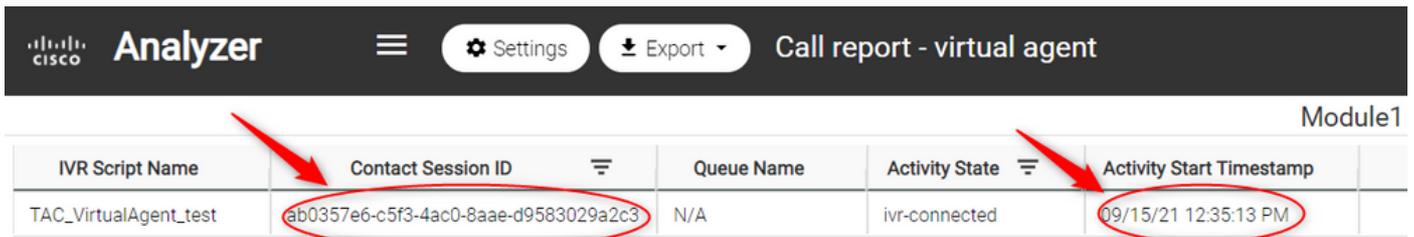
## 문제 해결 정보 수집

Analyzer에서 걸려온 통화의 연결 세션 ID  
DialogFlow에서 일치하는 의도 확인  
가상 에이전트 세션 ID 및 stackdriver 로그 수집

## Analyzer에서 걸려온 통화의 연결 세션 ID

분석기에서 연락처 세션 ID 및 타임스탬프를 수집합니다.

Analyzer의 IVR 스크립트 이름 필드를 사용하여 연락처 적중 스크립트 또는 흐름을 확인할 수 있습니다.

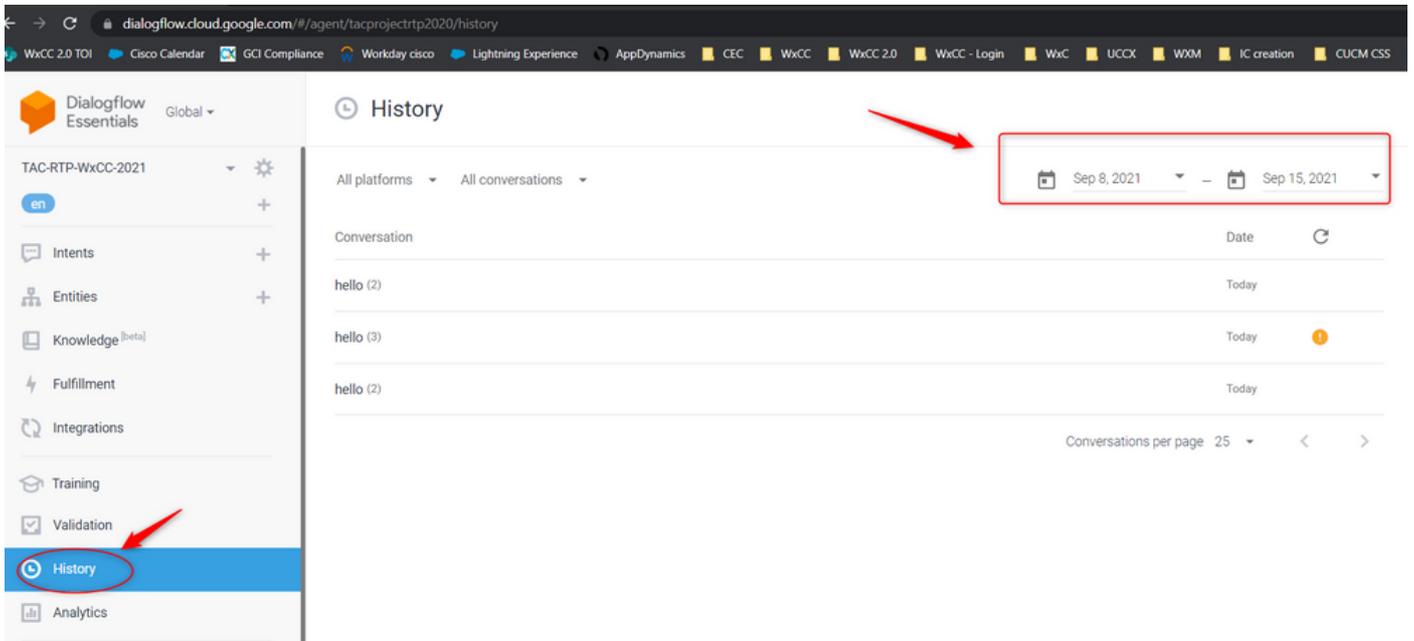


IVR Script Name	Contact Session ID	Queue Name	Activity State	Activity Start Timestamp
TAC_VirtualAgent_test	ab0357e6-c5f3-4ac0-8aae-d9583029a2c3	N/A	ivr-connected	09/15/21 12:35:13 PM

## DialogFlow에서 인터페이스가 일치하는지 확인하는 중

대화 흐름은 가상 에이전트와 사용자 간의 대화를 확인하는 데 유용한 도구입니다. DialogFlow 액세스 링크가 [여기](#)에 있습니다.

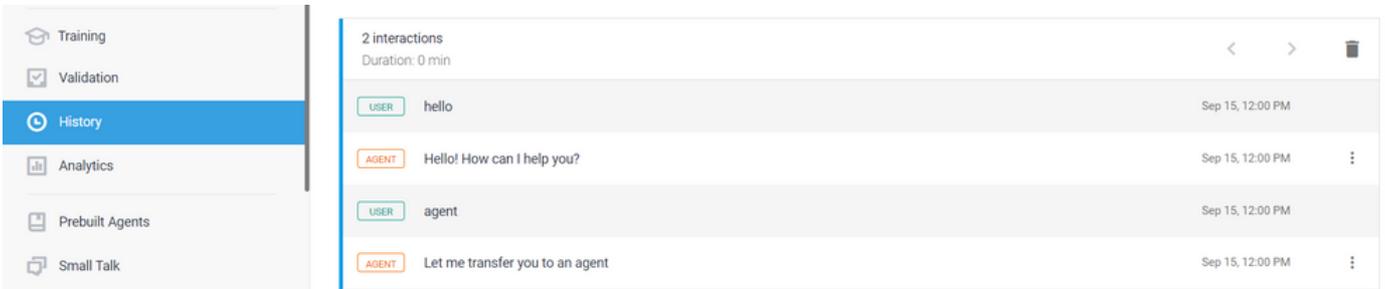
Dialogflow 페이지에서 History 섹션에 액세스하여 정확한 기간을 선택합니다.



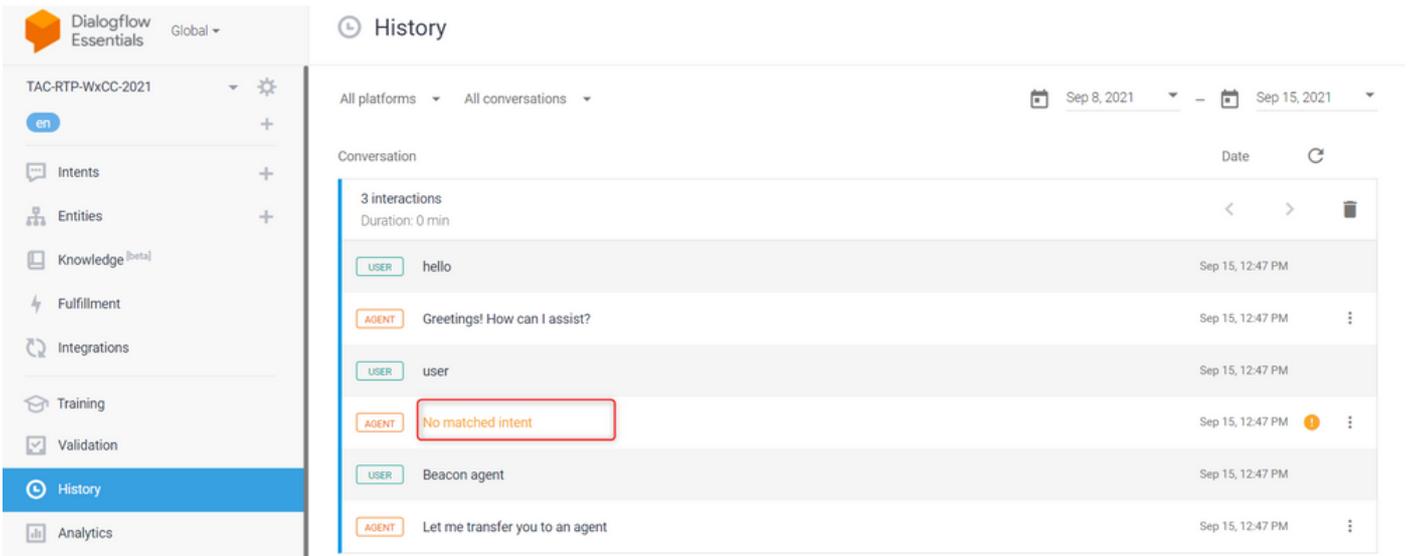
Dialogflow History page showing a date range filter (Sep 8, 2021 - Sep 15, 2021) and a list of conversations.

Conversation	Date
hello (2)	Today
hello (3)	Today
hello (2)	Today

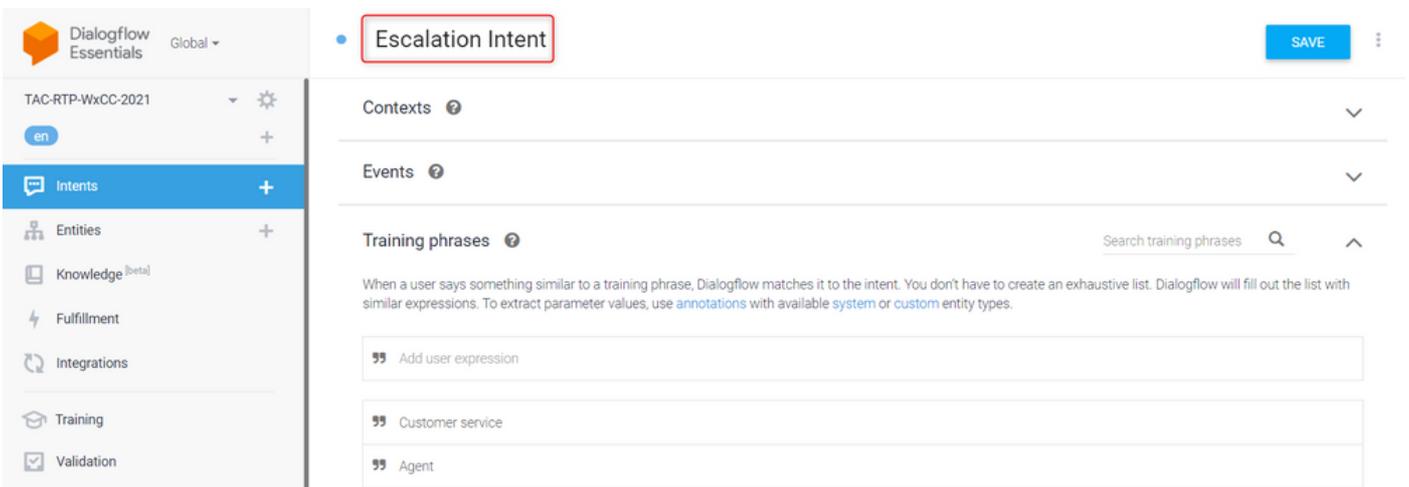
사용자와 가상 에이전트 간의 성공적인 대화의 예는 이와 유사합니다



사용자와 상담원 간의 문제를 일으킬 수 있는 대화의 예로는 사용자의 응답과 일치하는 의도가 없다는 것을 알 수 있습니다



일치하는 구문이 있는지 Escalate 의도를 확인합니다.

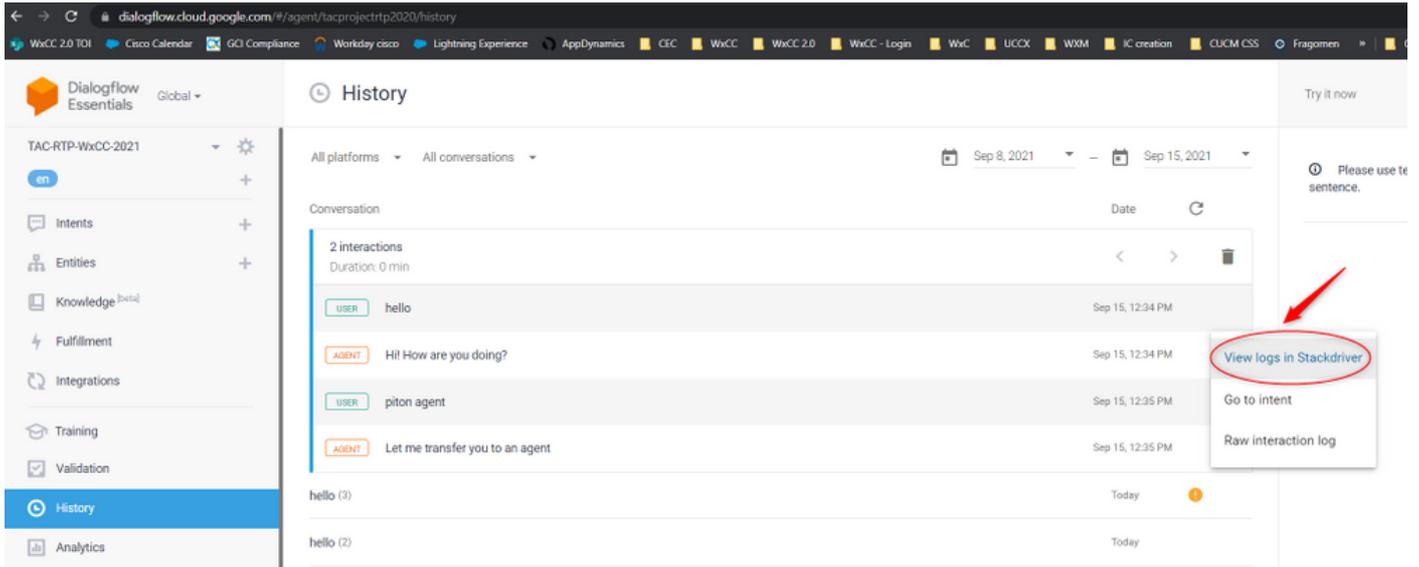


## StackDriver 로그 사용

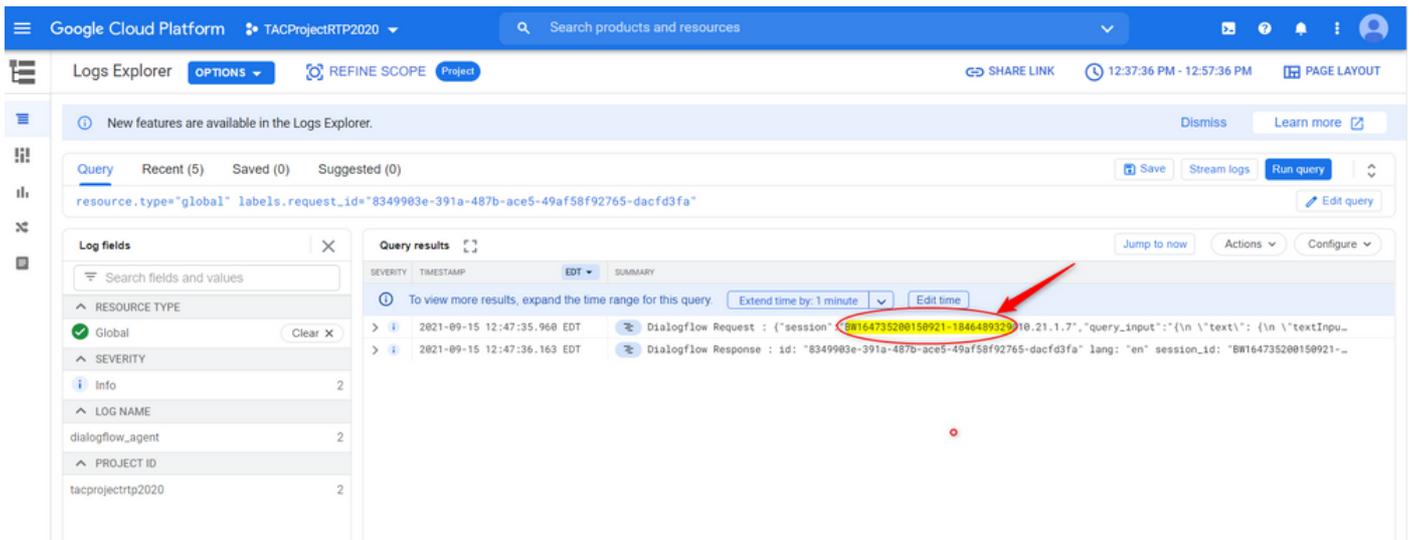
Dialogflow에서 가상 에이전트(Intents)의 일반 컨피그레이션이 올바르고 사용자가 구문 또는 구를 듣지 않는 문제가 일치하지만 통화가 사용 가능한 에이전트에 대해 대기되지 않는 경우 StackDriver의 정보가 유용하며 TAC에 표시될 수 있습니다.

문제가 있는 대화의 경우 Dialogflow에서 **에이전트** 대화를 선택하고 선택합니다. **StackDriver에서 로그 보기**

참고: google 콘솔 페이지의 stackdriver 로그는 기본적으로 활성화되어 있습니다. 이 [링크](#)를 사용하여 로그에 액세스할 수 있습니다.



이 옵션을 선택한 후 대화의 **세션 ID**를 복사하여 메모합니다. 이 세션 ID는 Dialogflow 및 Webex Contact Center의 전체 대화에 대해 고유합니다.



세션 ID가 복사되면 **"쿼리 편집"**을 선택하십시오.

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer

Query: resource.type="global" labels.request\_id="8349903e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa"

Log fields: Global, Info, dialogflow\_agent, tacprojectrtp2020

Query results: Dialogflow Request, Dialogflow Response

Session ID: BW164735200150921-1846489329

대화 상자에서 세션 ID를 복사하여 붙여넣고 쿼리 실행을 누릅니다.

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer

Run query

Log entry: BW164735200150921-1846489329

쿼리가 실행되면 해당 상호 작용에 대한 모든 대화를 로드해야 합니다. 로그 다운로드를 계속 진행합니다.

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer

Query: BW164735200150921-1846489329

Log fields: Audited Resource, Global, Info, Error

Query results: dialogflow.googleapis.com

Actions: Create metric, Download logs, Create sink, Create log alert, Manage alerts

로그를 JSON 또는 CSV 파일로 저장하고 가상 에이전트와 이 대화의 세션 ID와 함께 TAC에 표시

합니다.

## 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](#)

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.