

# CCE Virtual Agent Voice Graceful Call Handling configureren voor Call Studio DialogflowCX- en VAV-elementen

## Inhoud

---

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Configureren](#)

[Call Studio-toepassing - DialogflowCX-element zonder bron- en foutverwerking](#)

[Geen resourcemanagement](#)

[Foutenbehandeling](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

---

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe u de elegante gespreksverwerking van Contact Center Enterprise (CCE) Virtual Agent Voice (VAV) kunt configureren voor Call Studio DialogueCX- en VAV-elementen.

Bijgedragen door Ramiro Amaya Cisco TAC Engineer, Anjum Jeelani, Adithya Udupa, en Amit Agnihotri, Cisco Engineers.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCS) release 12.6.2
- Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCE) release 12.6.2
- Customer Voice Portal (CVP)
- Virtual Voice Browser (VVB)
- Google Dialogflow CX
- Control Hub

## Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

- PCE-software release 12.6.2
- CVP 12.6.2
- Cloud Connect 12.6.2
- Google Dialogflow CX
- Webex Control Hub

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

## Achtergrond

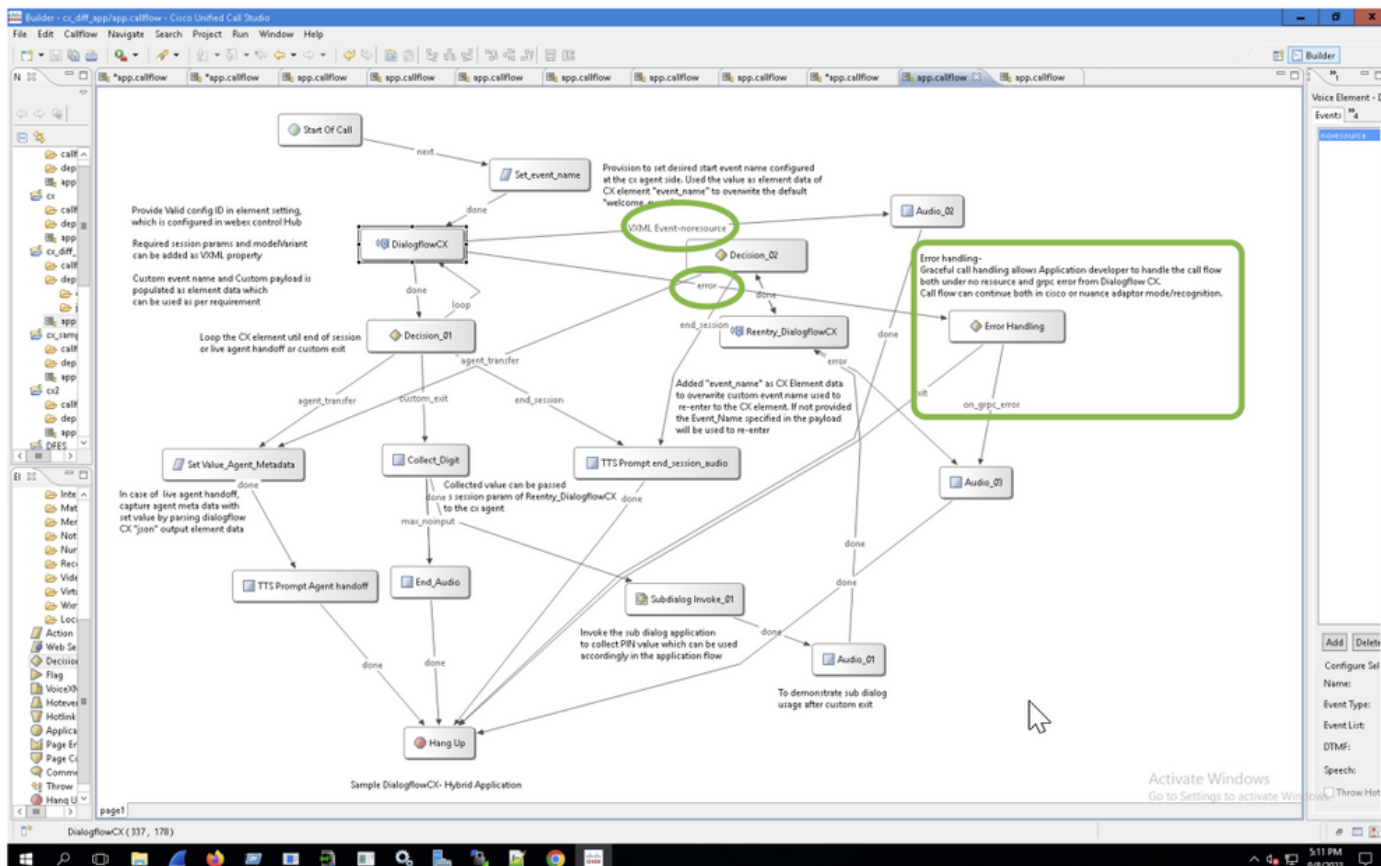
Dit document beschrijft hoe u de gespreksstroom elegant kunt afhandelen wanneer er geen bronnen beschikbaar zijn of wanneer er geen gRPC-fouten zijn geïntegreerd in de versie van de Customer Experience (CX) van Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) met behulp van Cisco Call Studio DialogflowCX/VAV Element. Deze optie wordt ondersteund in CVP release 12.6.2 ES09 en VVB release 12.6.2 ES03.

Voor informatie over hoe u een Virtual Agent Voice-oplossing kunt configureren, raadpleegt u dit document: [Configureer CCE Virtual Agent Voice Cloud Based Connector](#)

U kunt een Call Studio VAV-toepassing en Cisco Dialogflow CX agent sample (Export\_agent\_Travel\_flight information\_VAV.blob) downloaden van: [VAV Call Studio Application en Dialogflow CX Agent Sample](#)

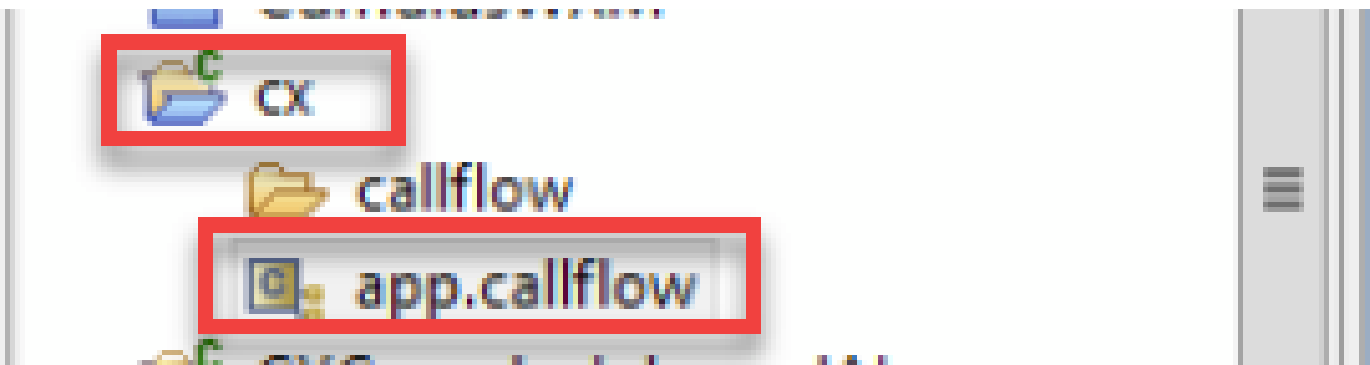
## Configureren

Call Studio-toepassing - DialogflowCX-element zonder bron- en foutverwerking

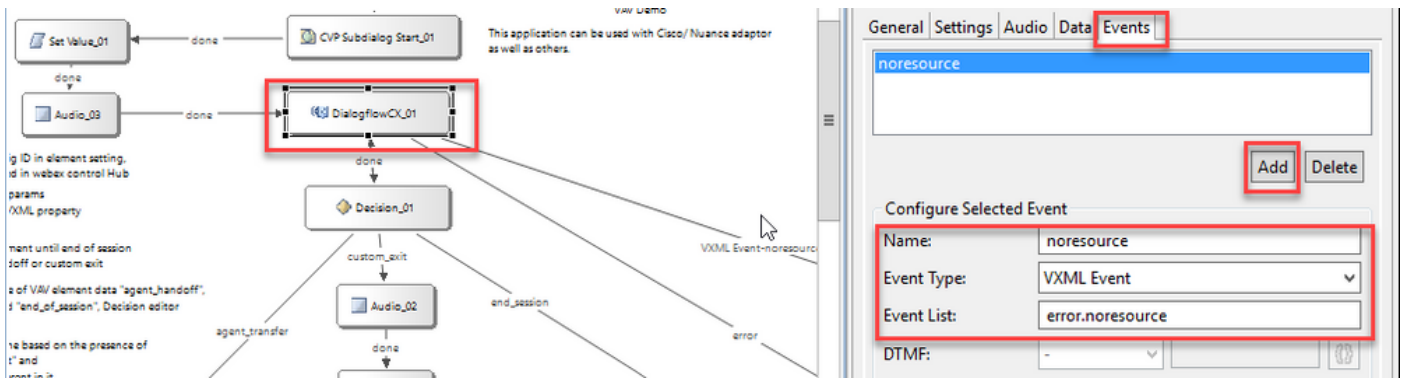


Geen resource management

Stap 1. Open in uw CVP Call Studio-toepassing de CX-toepassing, vouw deze uit en dubbelklik op app.callflow.



Stap 2. Klik op het element DialogflowCX en selecteer het tabblad Gebeurtenissen. Als er geen gebeurtenis is toegevoegd, voegt u een gebeurtenis met het type gebeurtenis toe als VXML-gebeurtenis en selecteert u error.noresource in de lijst met gebeurtenissen. Met dit kan een nieuwe afzonderlijke stroom worden toegevoegd om het even welke "noresource" fout worden tot stand gebracht om de vraagstroom voor geen middelsscenario's elegant te behandelen.



VXML Event-noresource: Dit helpt wanneer er geen resources beschikbaar zijn om in deze scenario's te verwerken.

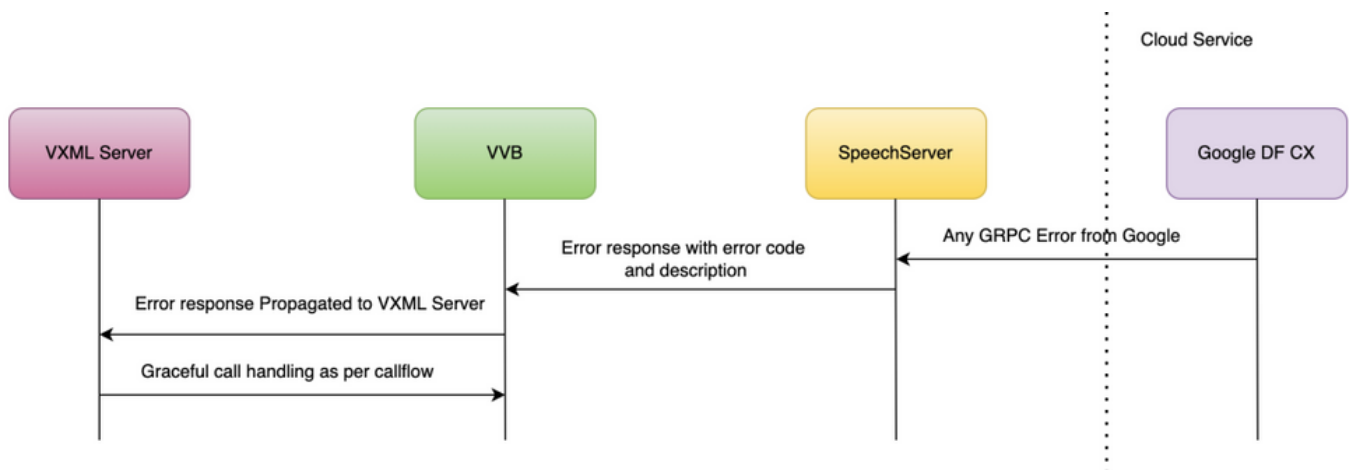
Scenario #	Foutscenario	Fout
1	Speech Server (SS) uitgeschakeld	Speech Server is niet bereikbaar"
2	Wanneer een cliënt niet gemaakt voor SpeechServer	"Fout bij maken Speech Server GRPC client"
3	Cloud Connect is uitgeschakeld (kan geen token instellen)	"CloudConnect Message:Service Account auth is niet beschikbaar voor de Cloud Connect-configuratie.
4	Config-id is onjuist/ongeldig	"MISLUKT_PRECONDITIE: Service Account auth is niet beschikbaar voor de Cloud Connect-configuratie"
5	Geen reactie na een gespecificeerde wachttijd voor een welkomstprompt	NO_RESOURCE, Geen antwoord ontvangen van UH, na het wachten op 1500

6	VXML-server omlaag	M IVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=1-16538] Log: **CVP**callid=C76D75B20A0A3901AC6A3210000184**VAVHybridLoad**ERR 10.10.10.20, CVP VXML Server is niet beschikbaar. Bel wordt verbroken.
---	--------------------	---

 Opmerking: u kunt dezelfde configuratiestappen voor het VAV-element implementeren.

## Foutenbehandeling

gRPC-foutendoorgifte/stroomdiagram



Voor meer informatie over gRPC fouten type: [gRPC Core: Status codes en hun gebruik in gRPC](#)

## Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

## Problemen oplossen

Er is momenteel geen procedure voor probleemoplossing beschikbaar voor deze configuratie.

## Gerelateerde informatie

- [UCS Functiehandleiding 12.6.2](#)
- [Google CCAI hybride services met CCE](#)
- [CCE Virtual Agent Voice Cloud-gebaseerde connector configureren](#)
- [Call Studio VAV Steekproeftoepassing en Dialogflow CX Agent-voorbeeld](#)
- [Google - Dialogflow CX Inleiding](#)
- [Google - Gebruik vooraf gemaakte agent template om een Dialogflow CX-agent te maken](#)
- [Google - Inleiding tot pagina's en overgangen in Dialogflow CX](#)
- [Google - Een single-flow gespreksagent maken](#)
- [VXML Element Specificatie Handleiding](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.