

Solucionar problemas de agentes virtuais no Webex Contact Center - Informações e registros úteis

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Reunir informações de solução de problemas](#)

[ID da sessão de contato da chamada do Analyzer](#)

[Verificando se os propósitos correspondem do DialogFlow](#)

[Usando registros de StackDriver](#)

Introduction

Este documento descreve algumas informações importantes para ajudar a solucionar problemas com o Virtual Agent no WebEx Contact Center. As informações podem ser apresentadas ao Technical Assistance Center (TAC) para Troubleshooting adicional.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Diálogos do Google

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- WxCC 2.0
- Diálogos do Google

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

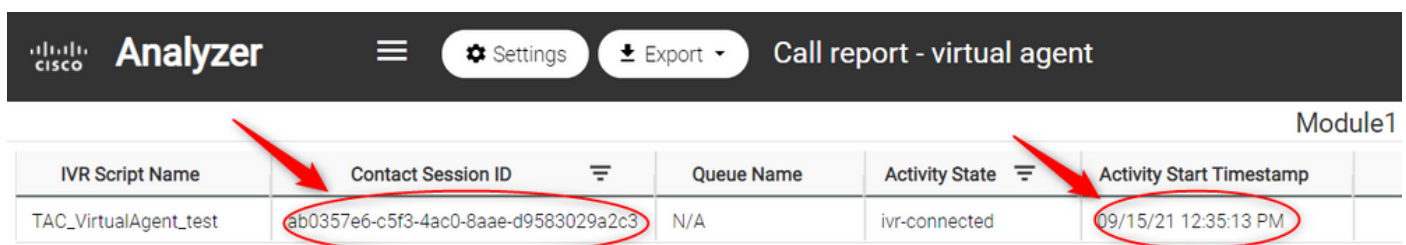
Reunir informações de solução de problemas

ID da sessão de contato da chamada do Analisador
Verifique as intenções que correspondem ao DialogFlow
Coletar a ID da sessão do agente virtual e os logs do driver de empilhamento

ID da sessão de contato da chamada do Anaylzer

Coletar a ID da sessão de contato e o carimbo de data e hora do analisador

O campo Nome do Script IVR no Analisador pode ser usado para verificar o script (ou fluxo) do acerto de contato

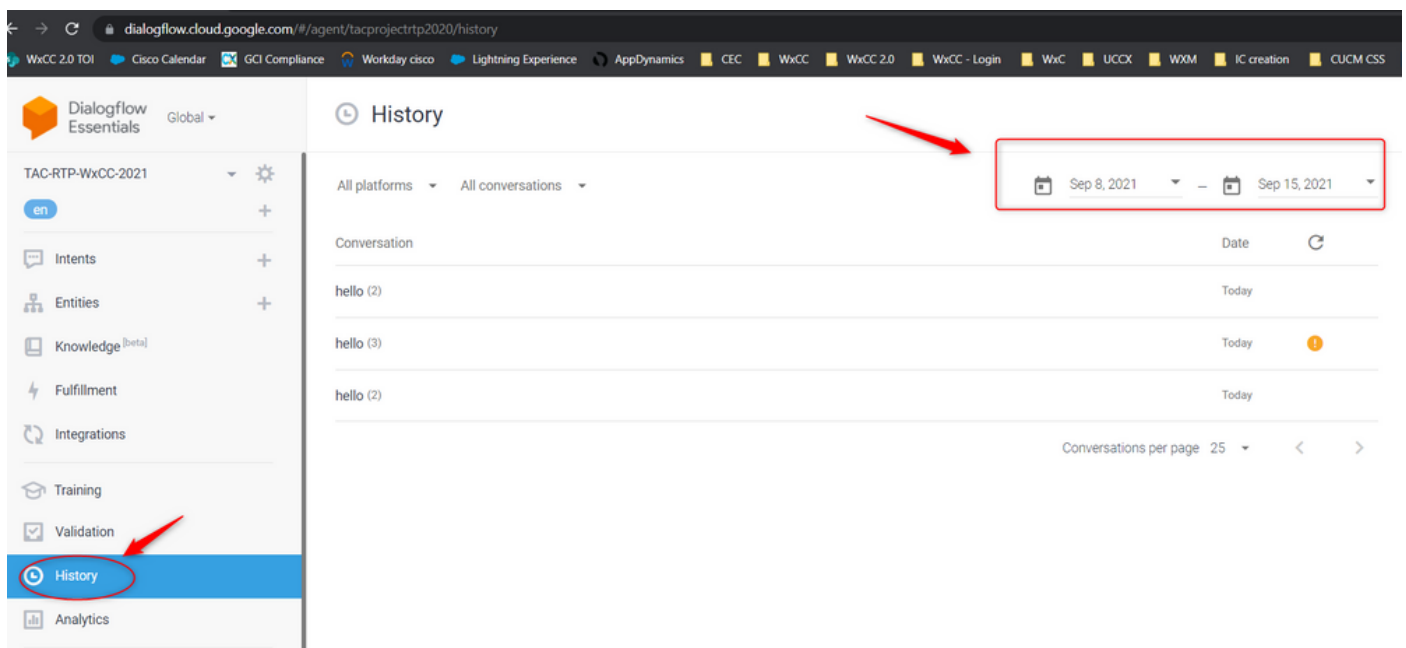


IVR Script Name	Contact Session ID	Queue Name	Activity State	Activity Start Timestamp
TAC_VirtualAgent_test	ab0357e6-c5f3-4ac0-8aae-d9583029a2c3	N/A	ivr-connected	09/15/21 12:35:13 PM

Verificando se os propósitos correspondem do DialogFlow

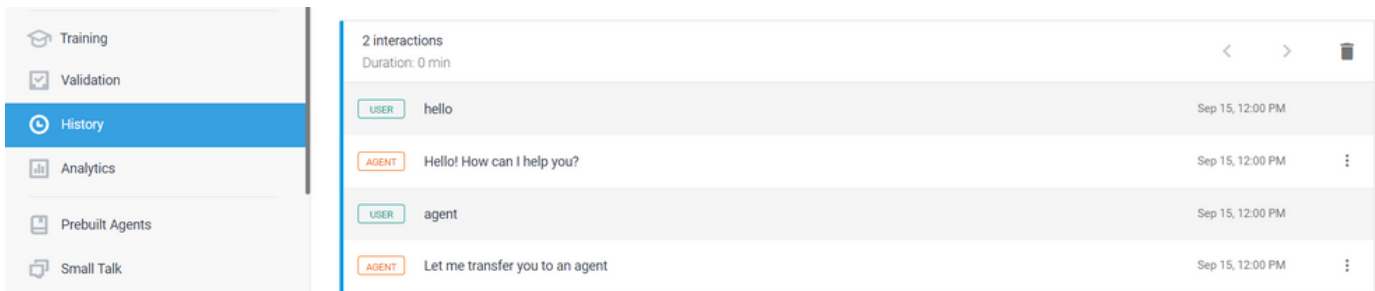
O fluxo de diálogo é uma ferramenta útil para ver as conversas entre o agente virtual e o usuário. O link para acessar DialogFlow está [AQUI](#)

Na página Diálogos, acesse a seção Histórico e selecione o cronograma correto

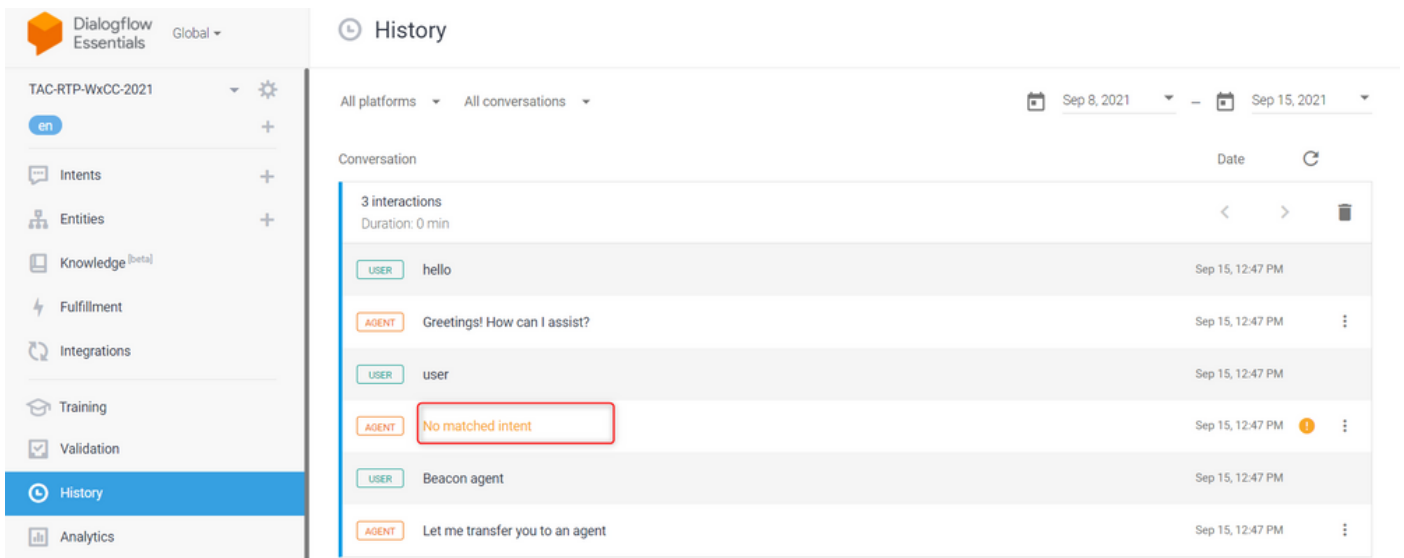


The screenshot shows the Dialogflow Essentials interface. On the left sidebar, the 'History' menu item is highlighted with a red circle and a red arrow. In the main 'History' view, a date range filter is shown at the top right, also highlighted with a red box and a red arrow. The filter shows 'Sep 8, 2021' to 'Sep 15, 2021'. Below the filter, there is a table of conversations with columns for 'Conversation', 'Date', and a refresh icon. The table contains three rows of 'hello' messages.

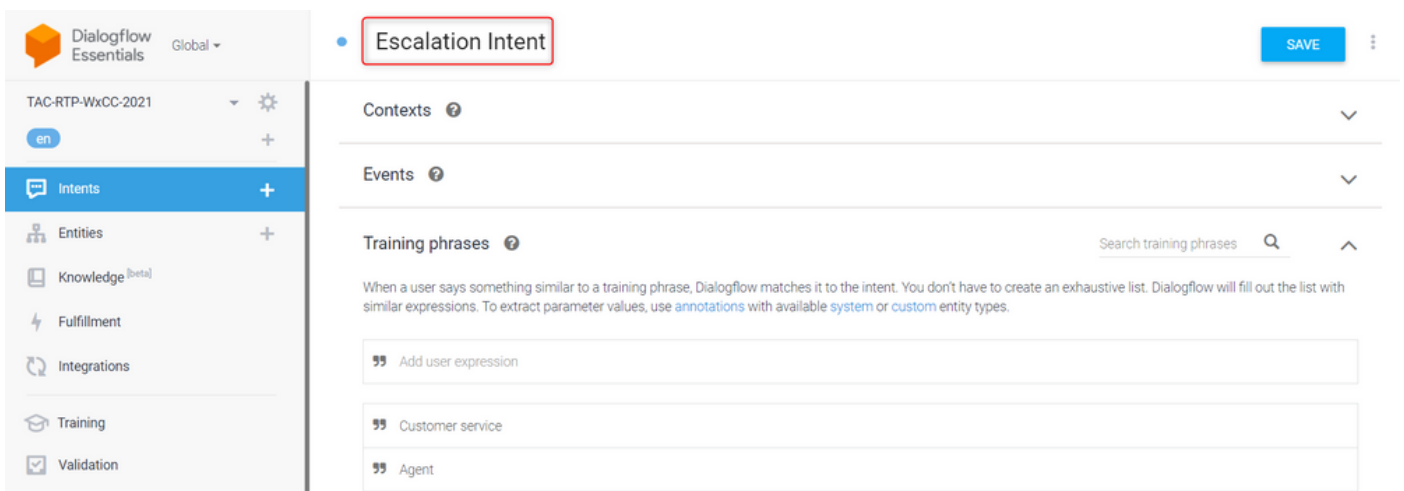
Um exemplo de uma conversação bem-sucedida entre um usuário e o agente virtual seria semelhante a esta



Um exemplo de uma conversação potencialmente problemática entre um usuário e o agente pode ser visto aqui se não houver nenhuma intenção correspondente à resposta do usuário



Verifique a intenção de encaminhamento para ver se há frases correspondentes

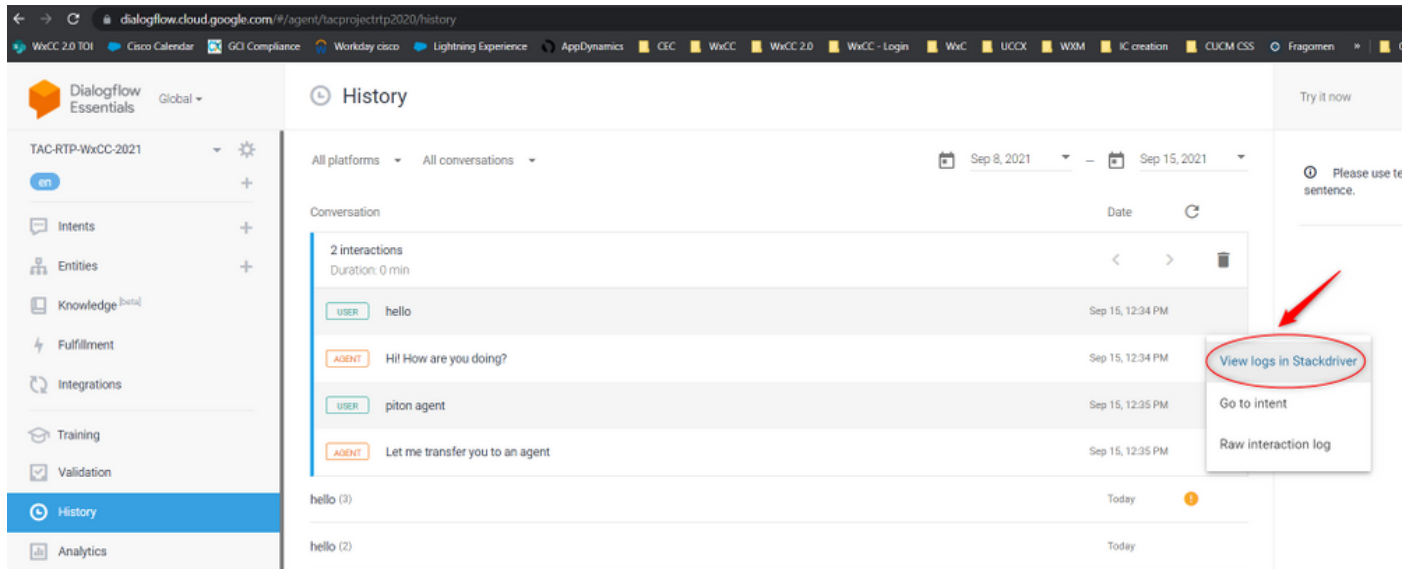


Usando registros de StackDriver

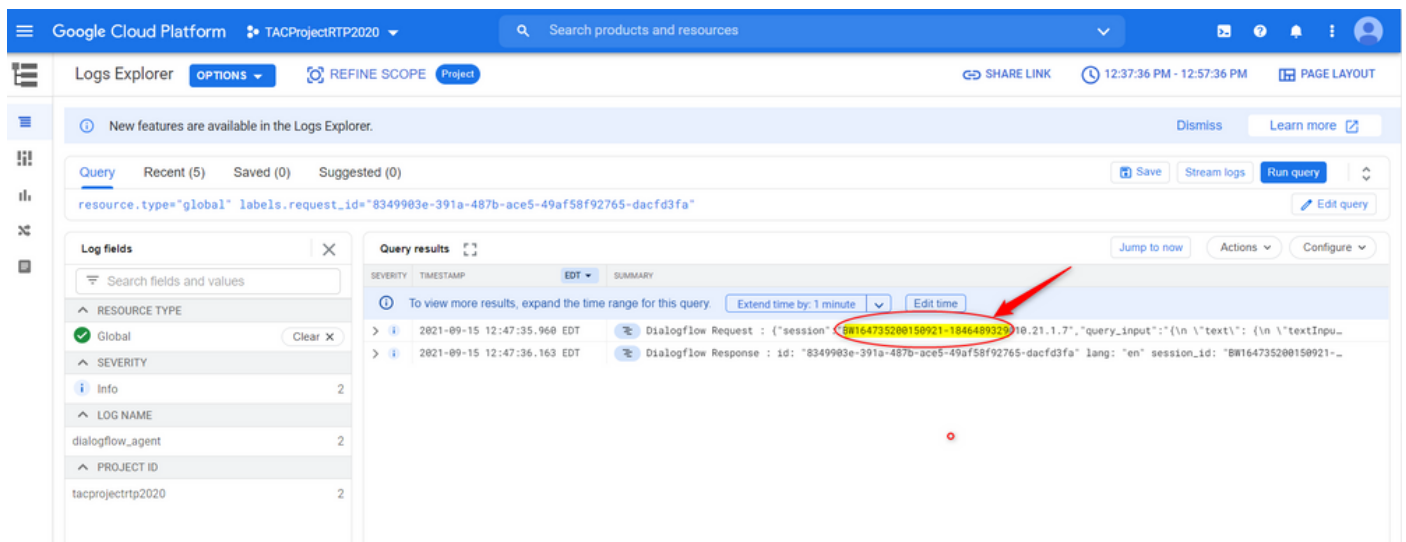
Se a configuração geral do agente virtual (Intents) no fluxo de Diálogos estiver correta e se houver problemas com o usuário não ouvir as frases ou frases, as correspondências são correspondências, mas as chamadas não estão sendo colocadas em fila para um agente disponível, as informações do StackDriver são úteis e podem ser apresentadas ao TAC:

Para a conversação que está causando o problema, em Fluxo de diálogo, selecione a conversação **do agente** e selecione **Ver registros no StackDriver**

Observação: os registros do driver de empilhamento na página do console do google são ativados por padrão. Você pode acessar os registros usando este [LINK](#)



Depois de selecionada, copie e anote a ID da sessão da conversação. Esta ID de sessão é exclusiva da conversação completa sobre o Dialogflow e o Webex Contact Center



Depois que a ID da sessão for copiada, selecione "Editar consulta"

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, PROJECT ID: tacprojectrtp2020

Query results: Dialogflow Request: {"session": "BW164735200150921-1846489329", "query_input": {"text": "textInp..."}, Dialogflow Response: id: "8349903e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW164735200150921-..."

Copie e cole a ID da sessão na caixa de diálogo e pressione Executar consulta:

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer

Run query

Depois que a consulta é executada, todas as conversas para essa interação devem ser carregadas. Continue com o download dos logs:

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer

Query results: dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent _s/BW164735200150921-1846489329

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

Salve os logs como arquivo JSON ou CSV e apresente-o ao TAC juntamente com a ID da sessão

dessa conversa com o agente virtual

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](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.