

配置CCE虚拟座席语音呼叫处理

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景](#)

[配置](#)

[Call Studio应用程序- DialogflowCX元素 - 无资源和错误处理](#)

[无资源处理](#)

[错误处理](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何为Call Studio DialogflowCX配置Contact Center Enterprise Virtual (CEV) Agent Voice Graceful呼叫处理。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联络中心企业版(UCCE)版本12.6.2
- 思科套装联络中心企业版(PCCE)版本12.6.2
- 客户语音门户(CVP)
- 虚拟语音浏览器(VVB)
- Google Dialogflow CX
- 控制中心

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- PCCE版本12.6.2
- CVP 12.6.2
- 云连接12.6.2
- Google Dialogflow CX

- Webex Control Hub

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始 (默认) 配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景

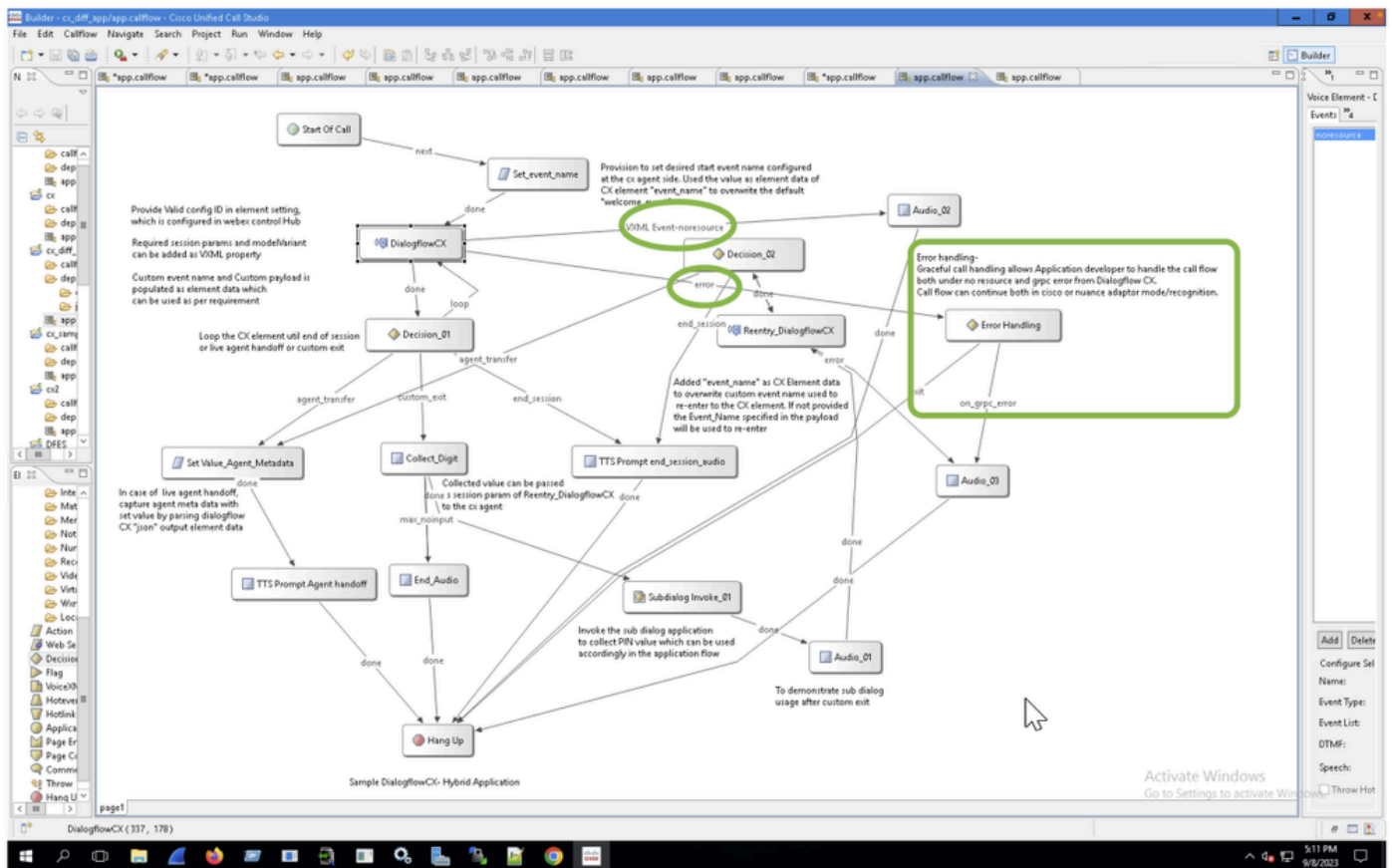
本文档介绍在使用Cisco Call Studio DialogflowCX/虚拟座席语音(VAV)元素在资源不可用或与Google Contact Center Hub Artificial Intelligence (CCAI) Dialogflow Customer Experience版本(CX)集成的任何gRPC错误时，如何正常处理呼叫流。CVP版本12.6.2 ES09和VVB版本12.6.2 ES03支持此功能。

有关如何配置虚拟代理语音解决方案的信息，请参阅本文档：[配置CCE虚拟代理基于语音云的连接](#)

您可以从[VAV Call Studio](#)应用和Dialogflow CX代理示例下载Call Studio VAV应用和Cisco Dialogflow CX代理示例(exported_agent_Travel_flight information_VAV.blob)

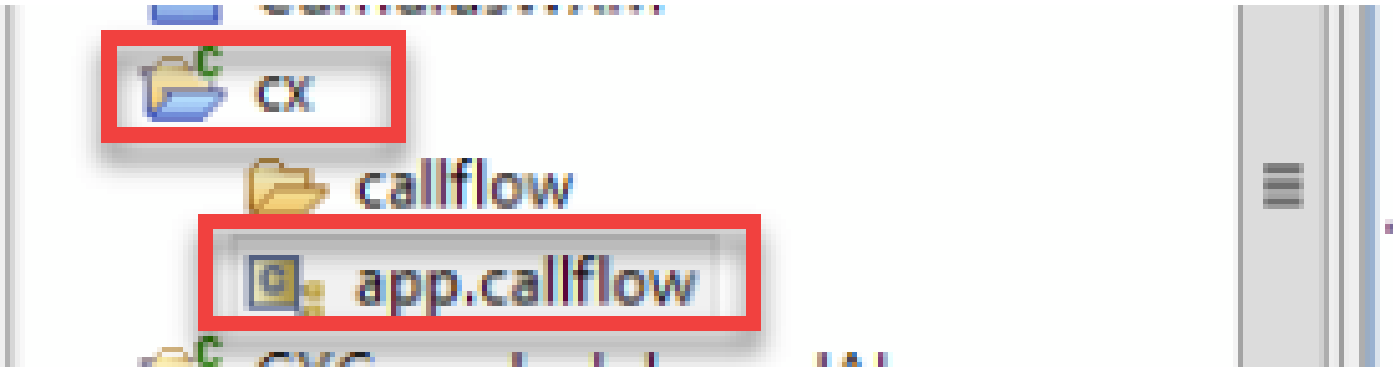
配置

Call Studio应用程序- DialogflowCX元素，无资源和错误处理

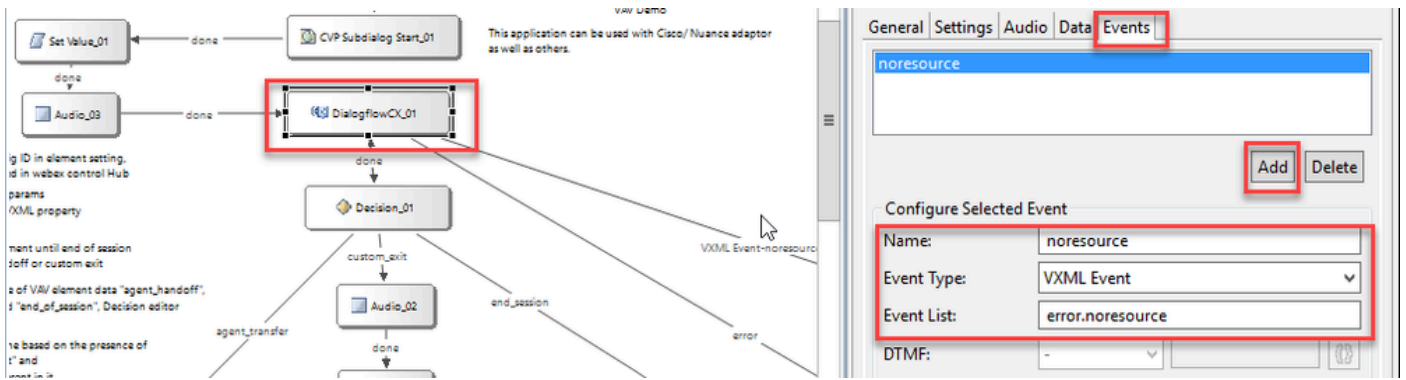


无资源处理

步骤1:在您的CVP Call studio应用程序上，打开CX应用程序，展开该应用程序并双击app.callflow：



第二步：单击DialogflowCX元素，然后选择Events选项卡。如果未添加，请添加事件类型为VXML事件的事件，然后在事件列表中选择error.noresource。这样，可以为任何“noresource”错误创建一个新的单独流，以便针对任何资源场景正常处理呼叫流：



VXML事件：在以下情况下，当资源不可用于处理时，NO_RESOURCE会有所帮助：

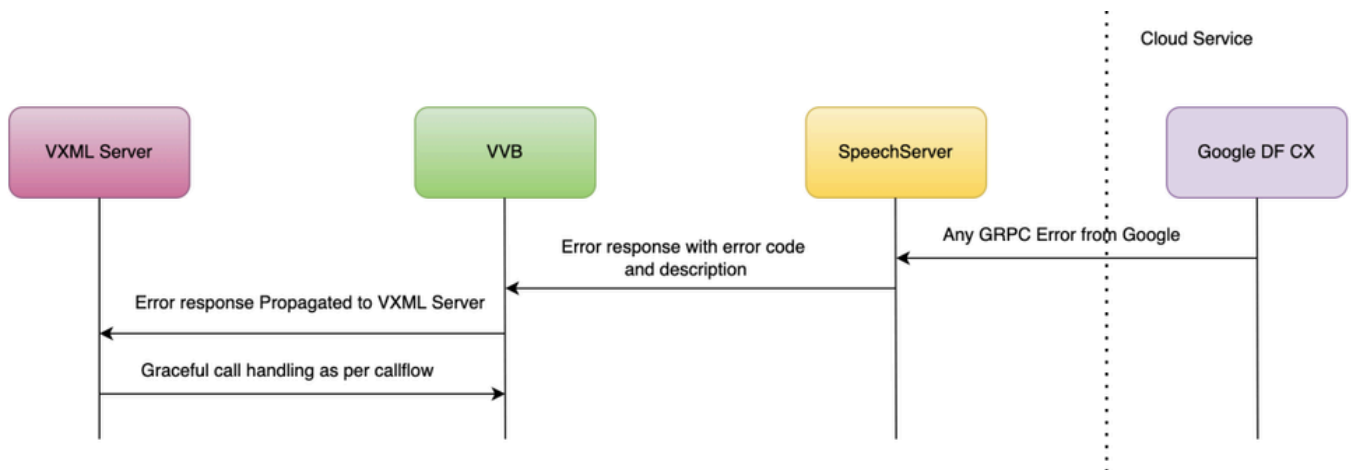
场景编号	错误场景	错误消息	错误类
1	语音服务器(SS)关闭	语音服务器不可达”	NO_F
2	只要客户端不是为SpeechServer创建	“创建Speech Server GRPC客户端时出错”	NO_F
3	云连接已关闭(无法设置令牌)	“CloudConnect消息：服务帐户身份验证不可用于云连接配置。	NO_F

4	配置ID错误/无效	"FAILED_PRECONDITION : Service Account auth is not available for the Cloud connect config"	NO_F
5	在指定等待时间后没有响应欢迎提示	NO_RESOURCE , 等待15000毫秒后未收到来自UH的响应	NO_F
6	VXML服务器关闭	M IVR-SS_VB-7-UNK : [CALLID=1-16538]日志 : **CVP**callid=C76D75B20A0A0A3901AC6A3210000184**VAVHybridLoad**错误 : 10.10.10.20 , CVP VXML服务器不可用。呼叫被丢弃。	不适用

 注意：您可以对VAV元素实施相同的配置步骤。

错误处理

gRPC错误传播流程图：



有关gRPC错误类型的详细信息，[gRPC核心：状态代码及其在gRPC中的使用](#)

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

当前没有可用于此配置的故障排除过程。

相关信息

- [UCCE功能指南12.6.2](#)

- [通过CCE调配Google CCAI混合服务](#)
- [配置CCE虚拟代理基于语音云的连接器](#)
- [Call Studio VAV示例应用和Dialogflow CX代理示例](#)
- [Google - Dialogflow CX简介](#)
- [Google -使用预建代理模板创建Dialogflow CX代理](#)
- [Google - Dialogflow CX中的页面和过渡简介](#)
- [Google -创建单流对话代理](#)
- [VXML元素规范指南](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。