

Configurer la gestion des appels vocaux de CCE Virtual Agent

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Configurer](#)

[Application Call Studio - Élément DialogflowCX sans ressource et gestion des erreurs](#)

[Aucune gestion des ressources](#)

[Gestion des erreurs](#)

[Vérifier](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer le traitement gracieux des appels vocaux de l'agent Contact Center Enterprise Virtual (CEV) pour Call Studio DialogflowCX.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 12.6.2
- Package Cisco Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.6.2
- Portail vocal client (CVP)
- Navigateur vocal virtuel (VVB)
- Google Dialogflow CX
- Concentrateur De Commande

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- PCCE version 12.6.2
- CVP 12.6.2

- Connexion au cloud 12.6.2
- Google Dialogflow CX
- Concentrateur de contrôle Webex

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Fond

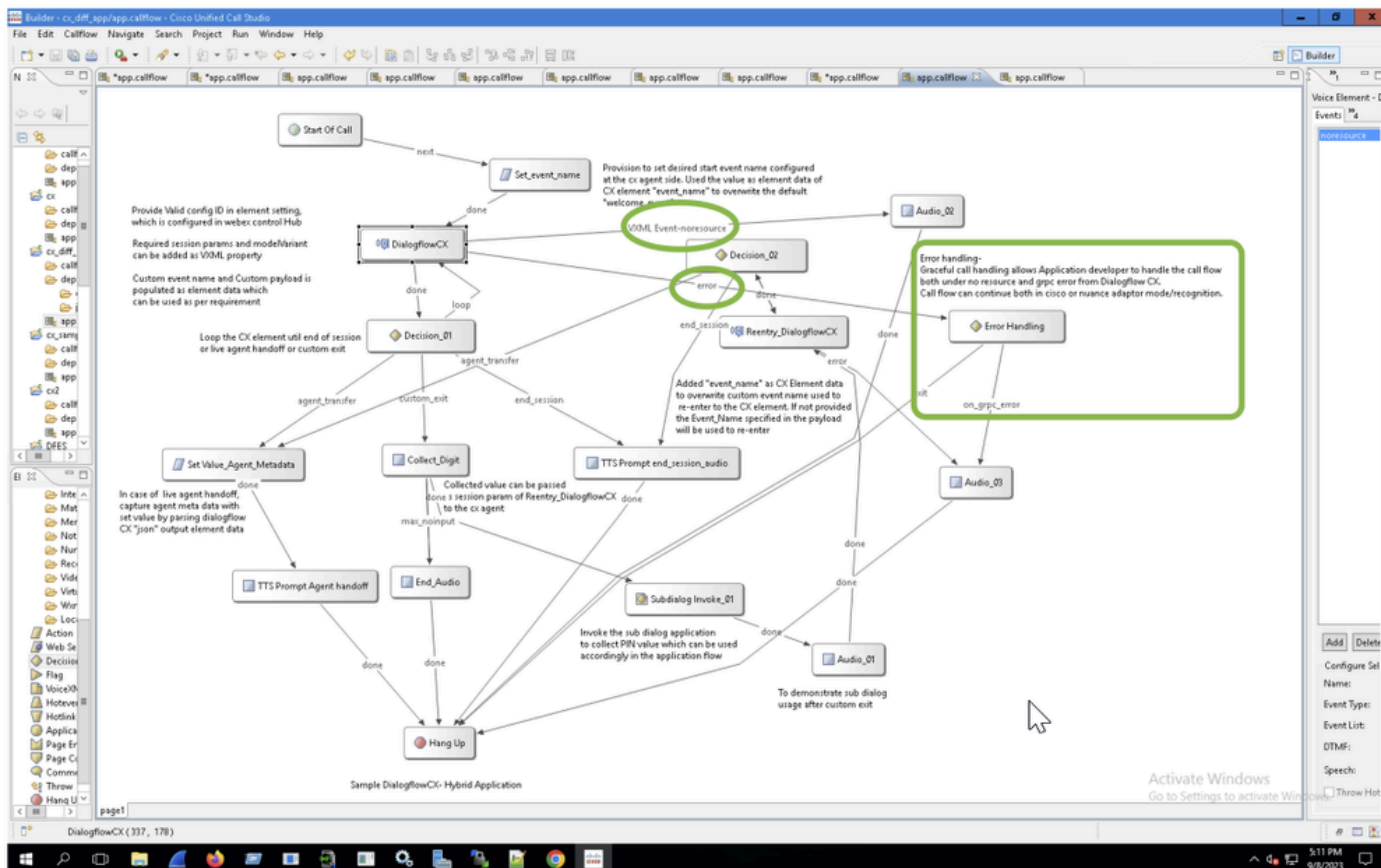
Ce document décrit comment gérer le flux d'appels de manière élégante lorsque les ressources ne sont pas disponibles ou en cas d'erreurs gRPC intégrées à Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) Dialogflow Customer Experience version (CX) à l'aide de l'élément Cisco Call Studio DialogflowCX/ Virtual Agent Voice (VAV). Cette fonctionnalité est prise en charge dans CVP version 12.6.2 ES09 et VVB version 12.6.2 ES03.

Pour plus d'informations sur la façon de configurer une solution d'agent virtuel vocal, consultez ce document : [Configure CCE Virtual Agent Voice Cloud Based Connector](#)

Vous pouvez télécharger une application Call Studio VAV et un exemple d'agent Cisco Dialogflow CX (export_agent_Travel_flight information_VAV.blob) à partir de : [Application VAV Call Studio et Exemple d'agent Dialogflow CX](#)

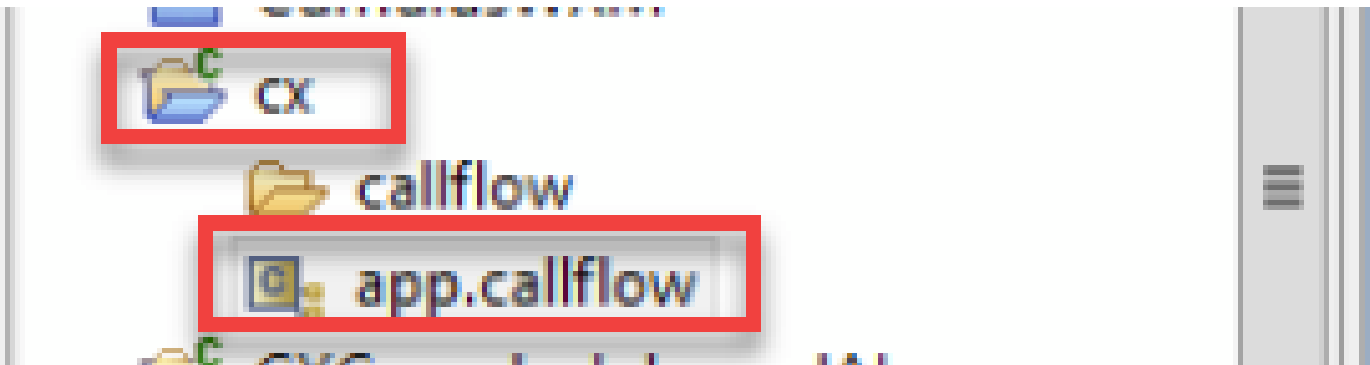
Configurer

Application Call Studio - Élément DialogflowCX sans ressource et gestion des erreurs

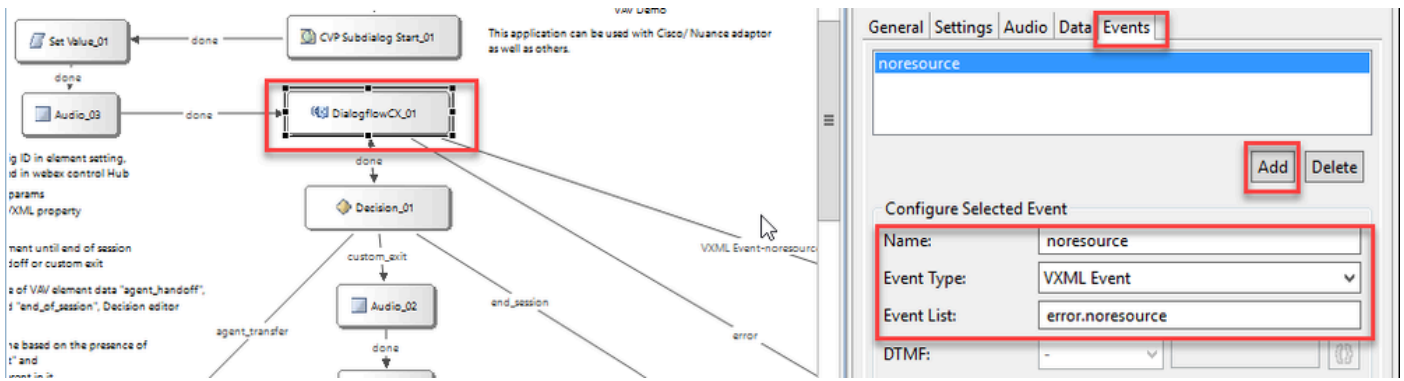


Aucune gestion des ressources

Étape 1. Sur votre application CVP Call studio, ouvrez l'application CX, développez-la et double-cliquez sur l'application.callflow :




Étape 2. Cliquez sur l'élément DialogflowCX et sélectionnez l'onglet Events. S'il n'est pas ajouté, ajoutez un événement avec le type d'événement VXML Event et sélectionnez error.noresource dans la liste d'événements. Avec cela, un nouveau flux séparé peut être créé pour toute erreur « noresource » afin de gérer le flux d'appels avec élégance pour aucun scénario de ressource :



Événement VXML : NO_RESOURCE aide lorsque les ressources ne sont pas disponibles pour traitement dans les scénarios suivants :

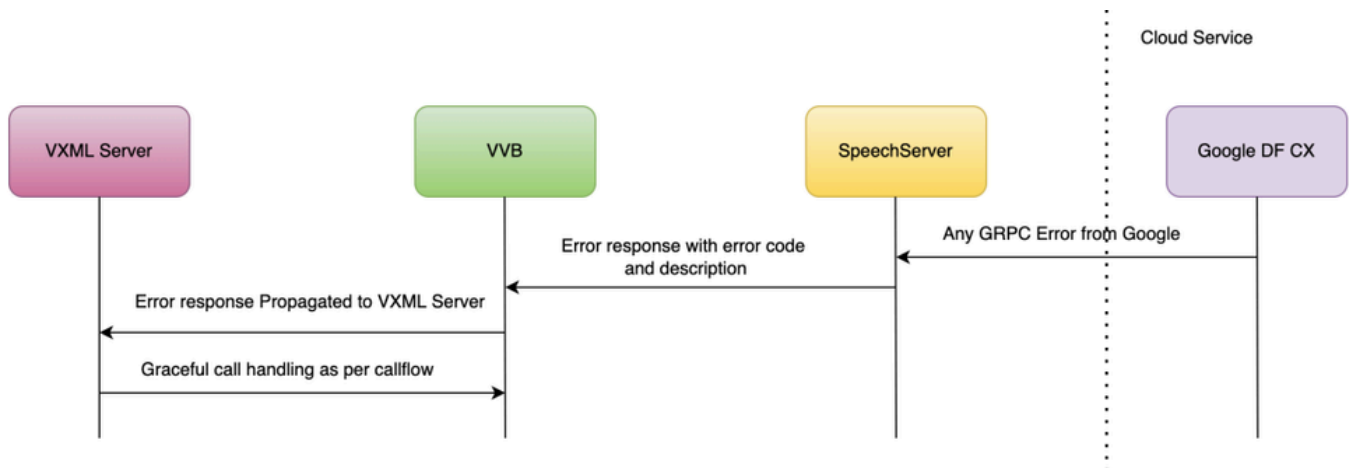
Scénario n°	Scénario d'erreur	Message d'erreur
1	Serveur vocal (SS) arrêté	Speech Server n'est pas accessible"
2	Lorsqu'un client n'est pas créé pour SpeechServer	Erreur lors de la création du client GRPC Speech Server.
3	Cloud Connect est désactivé (impossible de définir le jeton)	"Message CloudConnect :l'authentification du compte de service n'est pas disponible pour la configuration de connexion au cloud.
4	L'ID de configuration est incorrect/non valide	"FAILED_PRECONDITION : L'authentification du compte de service n'est pas disponible pour la configuration de connexion au cloud"
5	Aucune réponse après un délai d'attente	NO_RESOURCE, aucune réponse reçue de UH, après avoir attendu 15000 ms

	spécifié pour une invite d'accueil	
6	Serveur VXML arrêté	M IVR-SS_VB-7-UNK : [CALLID=1-16538] Journal : **CVP** callid=C76D75B20A0A3901AC6A3210000184 **VAVHybridLoad** ERRE : 10.10.10.20, le serveur VXML CVP n'est pas disponible. L'appel est abandonné

 Remarque : vous pouvez implémenter les mêmes étapes de configuration pour l'élément VVA.

Gestion des erreurs

Diagramme de flux de propagation des erreurs gRPC :



Pour plus d'informations sur les erreurs gRPC, tapez : [gRPC Core : Status codes and their use in gRPC](#)

Vérifier

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépannage

Aucune procédure de dépannage n'est actuellement disponible pour cette configuration.

Informations connexes

- [Guide des fonctionnalités UCCE 12.6.2](#)
- [Provisionnement des services hybrides Google CCAI avec CCE](#)
- [Configuration du connecteur basé sur le cloud vocal CCE Virtual Agent](#)
- [Exemple d'application Call Studio VAV et exemple d'agent Dialogflow CX](#)

- [Google - Présentation de Dialogflow CX](#)
- [Google - Utiliser un modèle d'agent prédéfini pour créer un agent Dialogflow CX](#)
- [Google - Introduction aux pages et transitions dans Dialogflow CX](#)
- [Google - Créer un agent de conversation à flux unique](#)
- [Guide de spécification des éléments VXML](#)
- [Assistance et documentation techniques - Cisco Systems](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.