

Dépannage de Virtual Agent sur Webex Contact Center - Informations et journaux utiles

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Collecte des informations de dépannage](#)

[ID de session de contact de l'appel d'Analyzer](#)

[Vérification de la correspondance des intentions à partir de DialogFlow](#)

[Utilisation des journaux StackDriver](#)

Introduction

Ce document décrit certaines informations importantes pour résoudre les problèmes liés à Virtual Agent sur WebEx Contact Center. Ces informations peuvent être présentées au centre d'assistance technique (TAC) pour un dépannage ultérieur.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Dialogflow Google

Components Used

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

- WxCC 2.0
- Dialogflow 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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

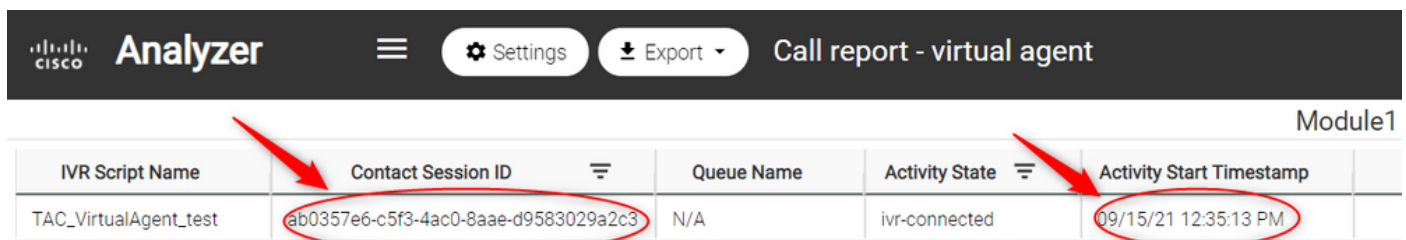
Collecte des informations de dépannage

ID de session de contact de l'appel de l'analyseur
Vérifier les intentions qui correspondent à partir de DialogFlow
Collecter l'ID de session de l'agent virtuel et les journaux des pilotes empilés

ID de session de contact de l'appel d'Anaylzer

Collecter l'ID de session de contact et l'horodatage à partir de l'analyseur

Le champ **Nom du script IVR** de l'analyseur peut être utilisé pour vérifier le script (ou le flux) du contact touché

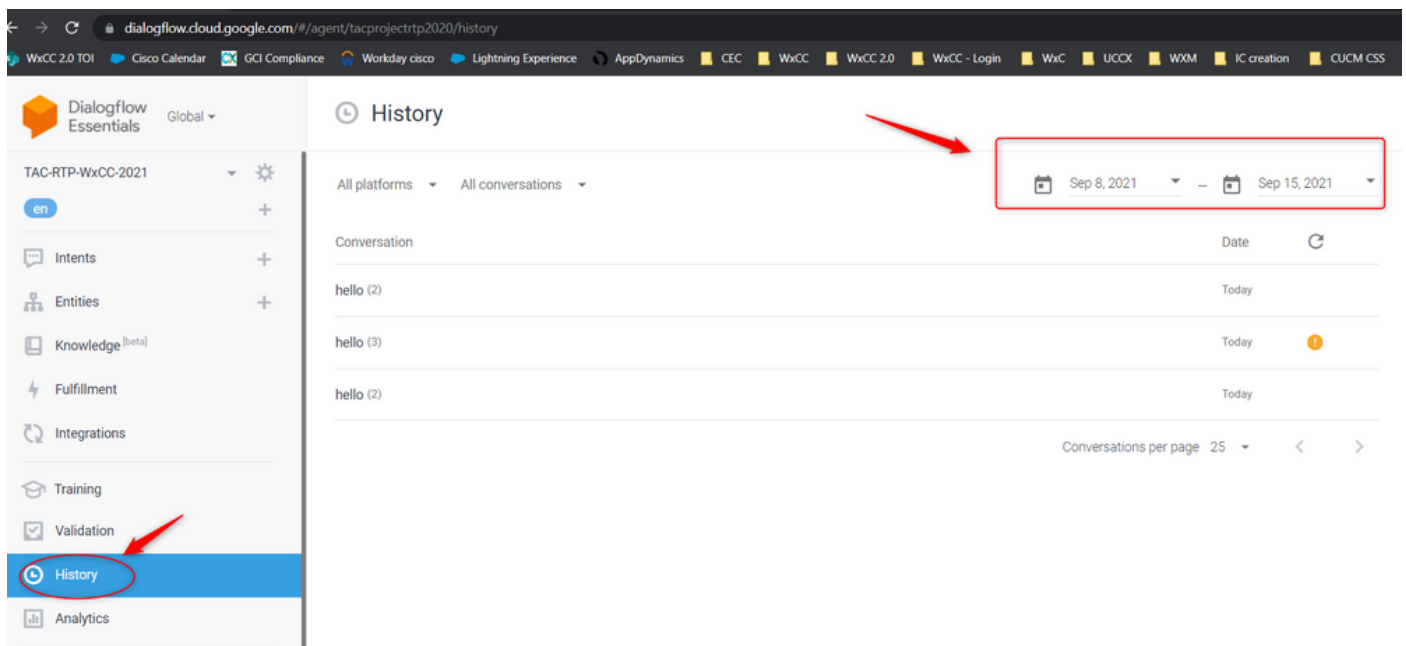


IVR Script Name	Contact Session ID	Queue Name	Activity State	Activity Start Timestamp
TAC_VirtualAgent_test	ab0357e6-c5f3-4ac0-8aae-d9583029a2c3	N/A	ivr-connected	09/15/21 12:35:13 PM

Vérification de la correspondance des intentions à partir de DialogFlow

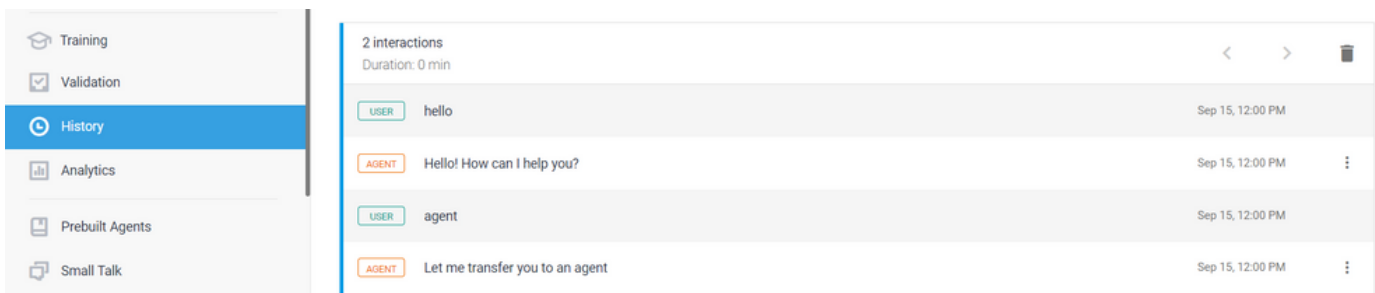
Le flux de dialogue est un outil utile pour voir les conversations entre l'agent virtuel et l'utilisateur. Le lien permettant d'accéder à DialogFlow est [ICI](#)

À partir de la page Dialogflow, accédez à la section **Historique** et sélectionnez le délai approprié

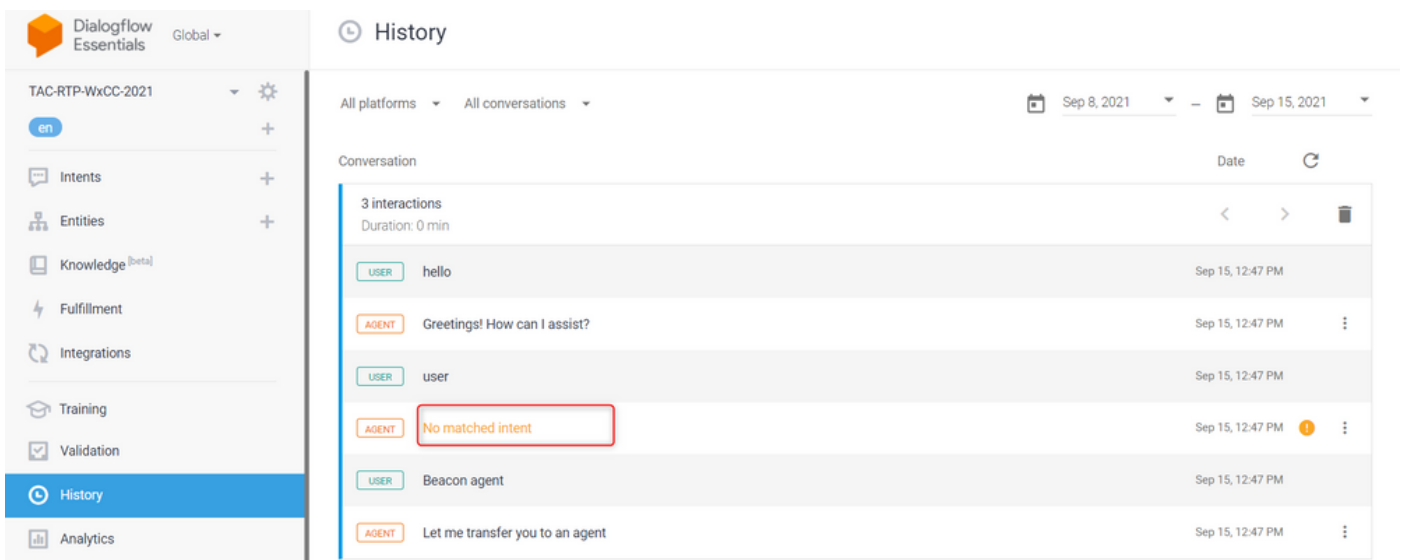


The screenshot shows the Dialogflow History page. The left sidebar contains a menu with 'History' highlighted. The main content area shows a list of conversations with columns for 'Conversation' and 'Date'. A date range filter is visible at the top right of the conversation list, set to 'Sep 8, 2021 - Sep 15, 2021'.

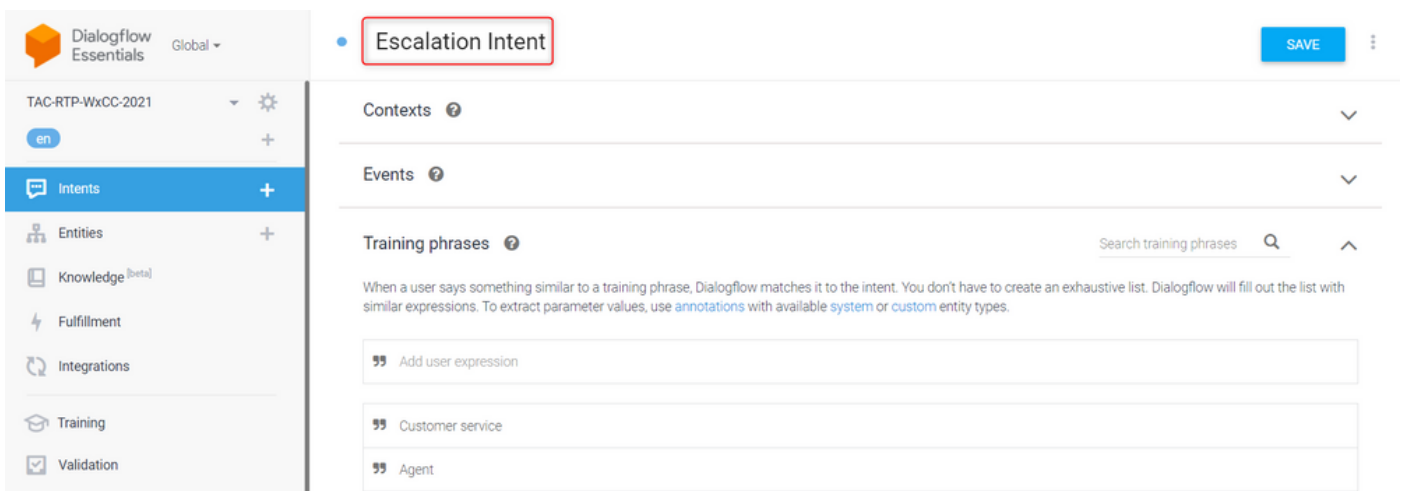
Un exemple de conversation réussie entre un utilisateur et un agent virtuel ressemblerait à celui-ci



Un exemple de conversation potentiellement problématique entre un utilisateur et l'agent peut être vu ici s'il n'y a aucune intention correspondant à la réponse de l'utilisateur



Vérifier l'intention de transmission pour voir s'il existe des phrases qui correspondent

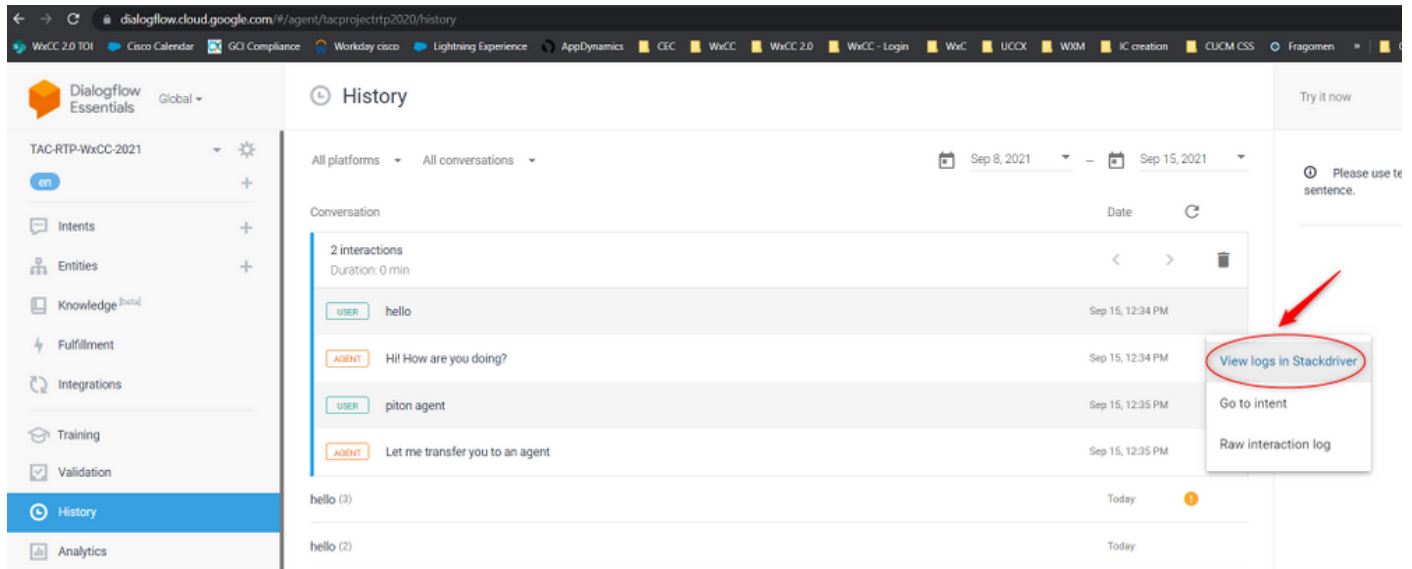


Utilisation des journaux StackDriver

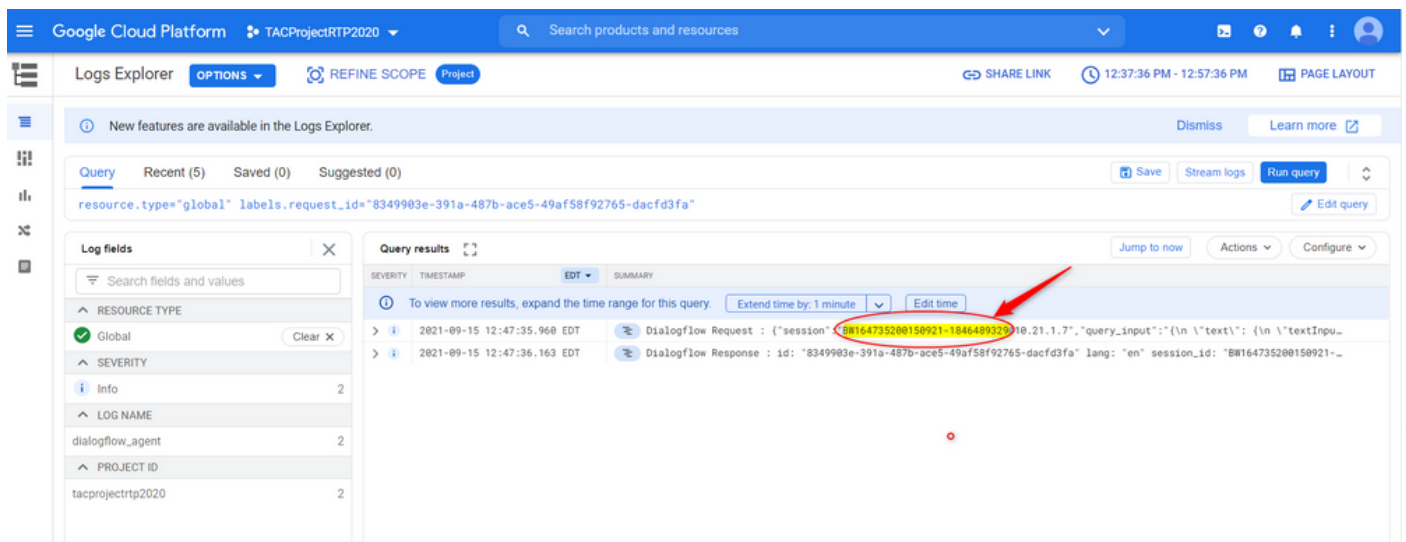
Si la configuration générale de l'agent virtuel (Intents) sur Dialogflow est correcte et si l'utilisateur n'entend pas les phrases ou les phrases sont des correspondances mais que les appels ne sont pas mis en file d'attente pour un agent disponible, les informations de StackDriver sont utiles et peuvent être présentées au TAC :

Pour la conversation qui rencontre le problème, dans Dialogflow, sélectionnez la conversation **Agent** et sélectionnez **Afficher les journaux dans StackDriver**

Remarque : les journaux des pilotes empilés sur la page de console Google sont activés par défaut. Vous pouvez accéder aux journaux à l'aide de ce [LIEN](#)



Une fois sélectionné, copiez et notez l'ID de **session** de la conversation. Cet ID de session est unique à la conversation complète sur Dialogflow et Webex Contact Center



Une fois l'ID de session copié, sélectionnez « **Modifier la requête** »

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINESCOPE Project

resource.type="global" labels.request_id="8349903e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa"

Log fields

Query results

SEVERITY TIMESTAMP EDIT SUMMARY

Dialogflow Request : {"session":"BW164735200150921-1846489329", "query_input":{"text":{"textInp...

Dialogflow Response : id: "8349903e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW164735200150921-...

Copiez et collez l'ID de session dans la boîte de dialogue et cliquez sur Exécuter la requête :

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINESCOPE Project

Run query

BW164735200150921-1846489329

Une fois la requête exécutée, toutes les conversations de cette interaction doivent être chargées. Passez au téléchargement des journaux :

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINESCOPE Project

Run query

BW164735200150921-1846489329

Log fields

Query results

SEVERITY TIMESTAMP EDIT SUMMARY

dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent .../BW164735200150921-1846489329

dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent .../BW164735200150921-1846489329

Dialogflow Request : {"session":"BW164735200150921-1846489329", "query_input":{"text":{"textInp...

Dialogflow Response : id: "8349903e-391a-487b-ace5-49af58f92765-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW16473520015092...

dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent .../BW164735200150921-1846489329

dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent .../BW164735200150921-1846489329

Dialogflow Response : id: "10e39a34-c912-4d8f-ae8-8061c8c8cf13-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW16473520015092...

Dialogflow Request : {"session":"BW164735200150921-1846489329", "query_input":{"text":{"textInp...

Dialogflow Response : id: "1f8d2d94-5e27-44d4-9321-f353e88af7ee-dacfd3fa" lang: "en" session_id: "BW16473520015092...

dialogflow.googleapis.com _etal.Sessions.StreamingDetectIntent .../BW164735200150921-1846489329

Actions

- Create metric
- Download logs
- Create sink
- Create log alert
- Manage alerts

Enregistrez les journaux sous forme de fichier JSON ou CSV et présentez-les au TAC avec l'ID de

session de cette conversation avec l'agent virtuel

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](#)

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.