

# 配置CCE Virtual Agent語音呼叫處理

## 目錄

---

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景](#)

[設定](#)

[Call Studio應用程式- DialogflowCX元素，無資源和錯誤處理](#)

[無資源處理](#)

[錯誤處理](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

---

## 簡介

本文檔介紹如何為Call Studio DialogflowCX配置Contact Center Enterprise Virtual (CEV) Agent Voice Graceful呼叫處理。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)版本12.6.2
- 思科套裝客服中心企業版(PCCE)版本12.6.2
- 客戶語音入口網站(CVP)
- 虛擬語音瀏覽器(VVB)
- Google Dialogflow CX
- 控制中心

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- PCCE版本12.6.2
- CVP 12.6.2
- 雲端連線12.6.2
- Google Dialogflow CX

- Webex Control Hub

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 ( 預設 ) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景

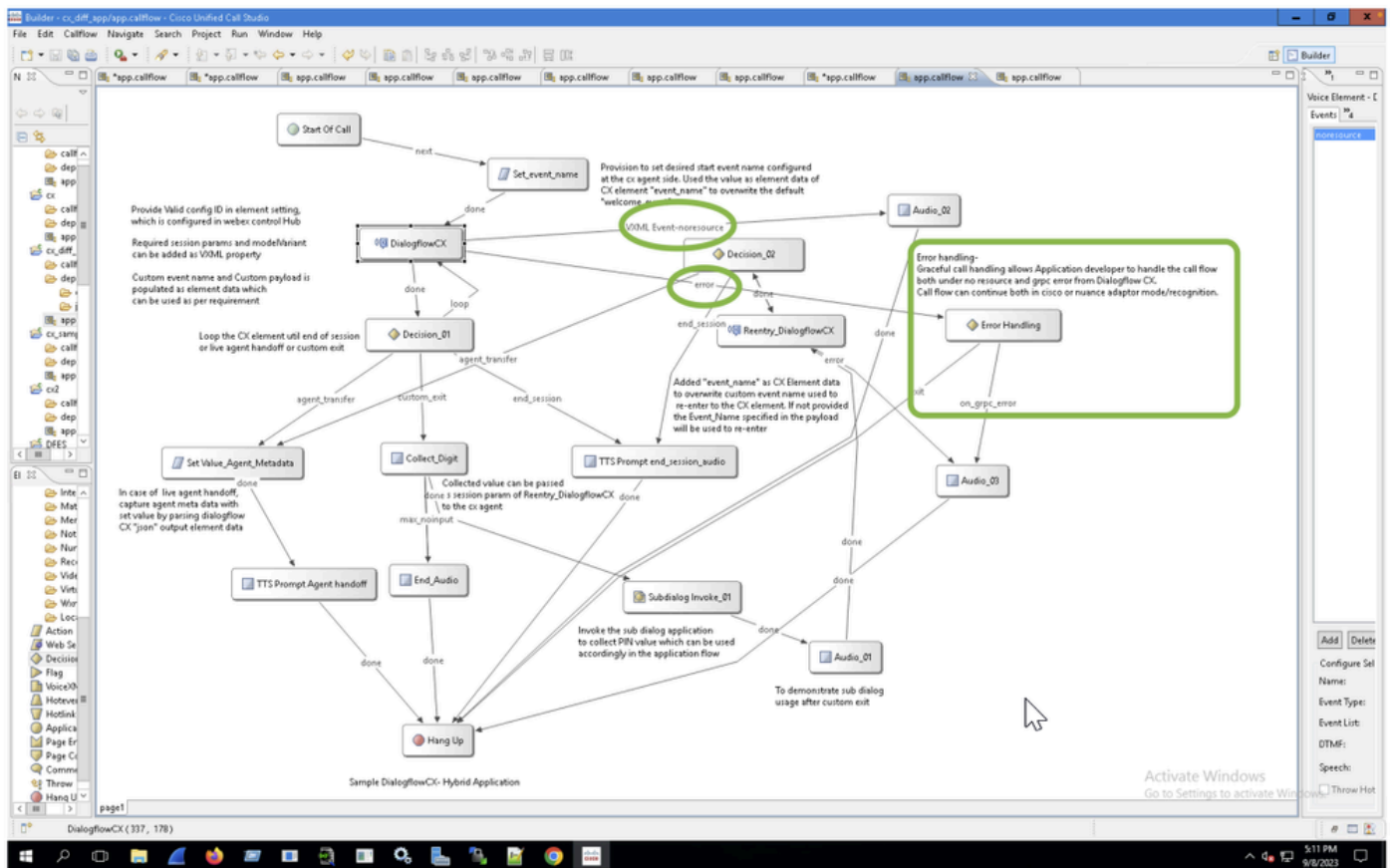
本文檔介紹在資源不可用或使用Cisco Call Studio DialogflowCX/ Virtual Agent Voice (VAV)元素與 Google Contact Center Hub Artificial Intelligence (CCAI) Dialogflow Customer Experience version (CX)整合的任何gRPC錯誤時，如何正確處理呼叫流。CVP版本12.6.2 ES09和VVB版本12.6.2 ES03支援此功能。

有關如何配置Virtual Agent Voice解決方案的資訊，請參閱以下文檔：[配置CCE Virtual Agent基於語音雲的連結器](#)

您可以從VAV Call Studio應用和Dialogflow CX代理示例下載Call Studio VAV應用和Cisco Dialogflow CX代理示例(exported\_agent\_Travel\_flight information\_VAV.blob)

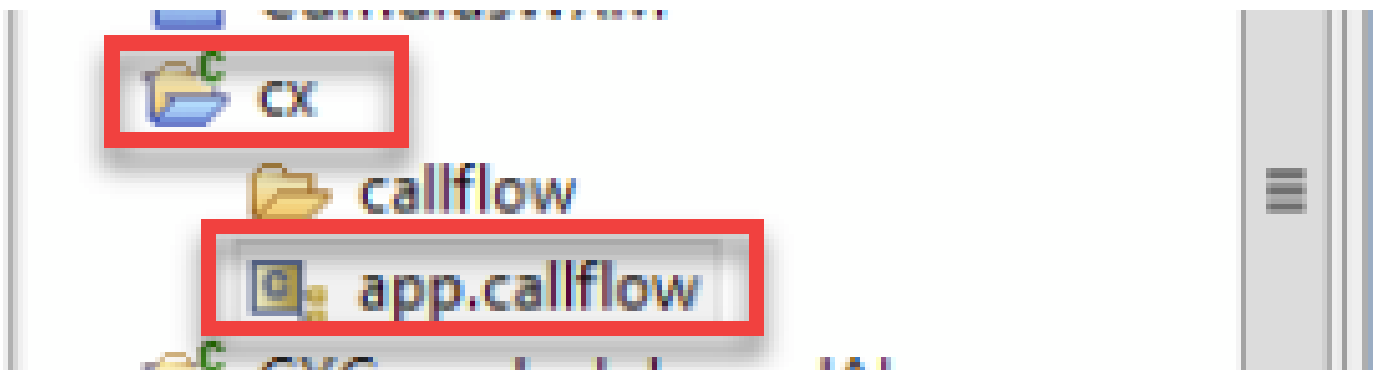
## 設定

### Call Studio應用程式- DialogflowCX元素，無資源和錯誤處理

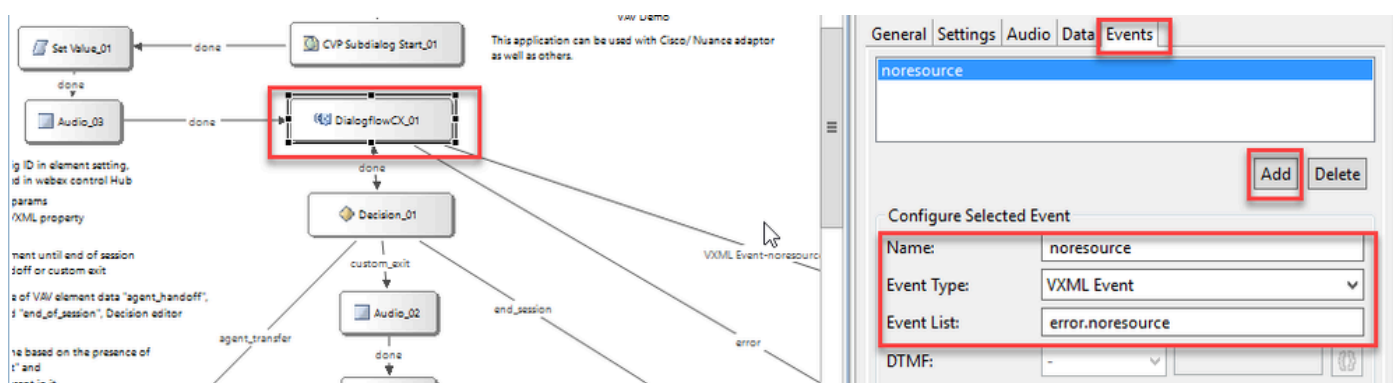


### 無資源處理

步驟 1. 在您的CVP Call studio應用程式上，打開CX應用程式，展開並按兩下app.callflow：




步驟 2. 按一下DialogflowCX元素並選擇Events頁籤。如果未增加，請增加事件型別為VXML Event的事件，然後在事件清單中選擇error.noresource。這樣，可以為任何「noresource」錯誤建立一個新的單獨流，以便在沒有資源情形的情況下正確處理呼叫流：



VXML事件：在下列案例中，當資源無法處理時，NO\_RESOURCE會提供協助：

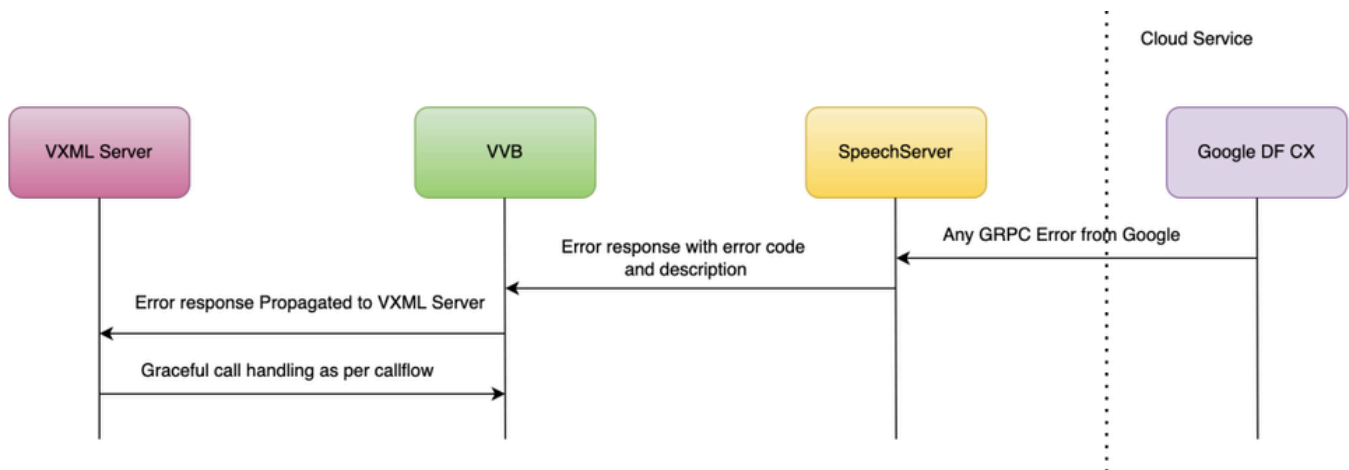
案例 #	錯誤案例	錯誤消息	錯誤型
1	語音伺服器 (SS)停止運作	語音伺服器無法訪問」	NO_F
2	只要客戶端不是為 SpeechServer建立	建立語音伺服器GRPC使用者端時發生錯誤	NO_F
3	雲端連線已關閉 (無法設定令牌)	「CloudConnect消息：服務帳戶身份驗證不適用於雲連線配置。	NO_F

4	配置ID錯誤/無效	「FAILED_PREDITIONS：服務帳戶身份驗證不適用於雲連線配置」	NO_F
5	在指定等待時間之後沒有回應歡迎提示	NO_RESOURCE，等待15000毫秒後未收到來自UH的響應	NO_F
6	VXML伺服器關閉	M IVR-SS_VB-7-UNK：[CALLID=1-16538]日誌： **CVP**callid=C76D75B20A0A0A3901AC6A3210000184**VAVHybridLoad**錯誤：10.10.10.20，CVP VXML伺服器不可用。呼叫被丟棄。	不適用

 註：您可以為VAV要素實施相同的配置步驟。

## 錯誤處理

gRPC錯誤傳播流程圖：



有關gRPC錯誤型別的詳細資訊：[gRPC核心：狀態代碼及其在gRPC中的使用](#)

## 驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

## 疑難排解

目前沒有適用於此組態的疑難排解程式。

## 相關資訊

- [UCCE功能指南12.6.2](#)

- [使用CCE調配Google CCAI混合服務](#)
- [配置CCE虛擬代理基於語音雲的聯結器](#)
- [Call Studio VAV示例應用程式和Dialogflow CX代理示例](#)
- [Google - Dialogflow CX簡介](#)
- [Google -使用預構建的代理模板建立Dialogflow CX代理](#)
- [Google - Dialogflow CX中的頁面和轉換簡介](#)
- [Google -建立單流通話代理](#)
- [VXML元素規格指南](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。