

# Call Studio DialogflowCXおよびVAV要素に対するCCE仮想エージェント音声グレースフルコール処理の設定

## 内容

---

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[バックグラウンド](#)

[設定](#)

[Call Studioアプリケーション-リソースおよびエラー処理のないDialogflowCX要素](#)

[リソース処理なし](#)

[エラー処理](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

---

## はじめに

このドキュメントでは、Call Studio DialogflowCXおよびVAV要素のContact Center Enterprise(CCE)Virtual Agent Voice(VAV)グレースフルコール処理を設定する方法について説明します。

著者：Cisco TACエンジニア、Ramiro Amaya、Anjum Jeelani、Adithya Udupa、およびAmit Agnihotri

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)リリース12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.6.2
- Customer Voice Portal(CVP)
- Virtual Voice Browser(VVB)
- Google Dialogflow CX
- 制御ハブ

## 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- PCCEリリース12.6.2
- CVP 12.6.2
- クラウドコネクト12.6.2
- Google Dialogflow CX
- Webexコントロールハブ

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## バックグラウンド

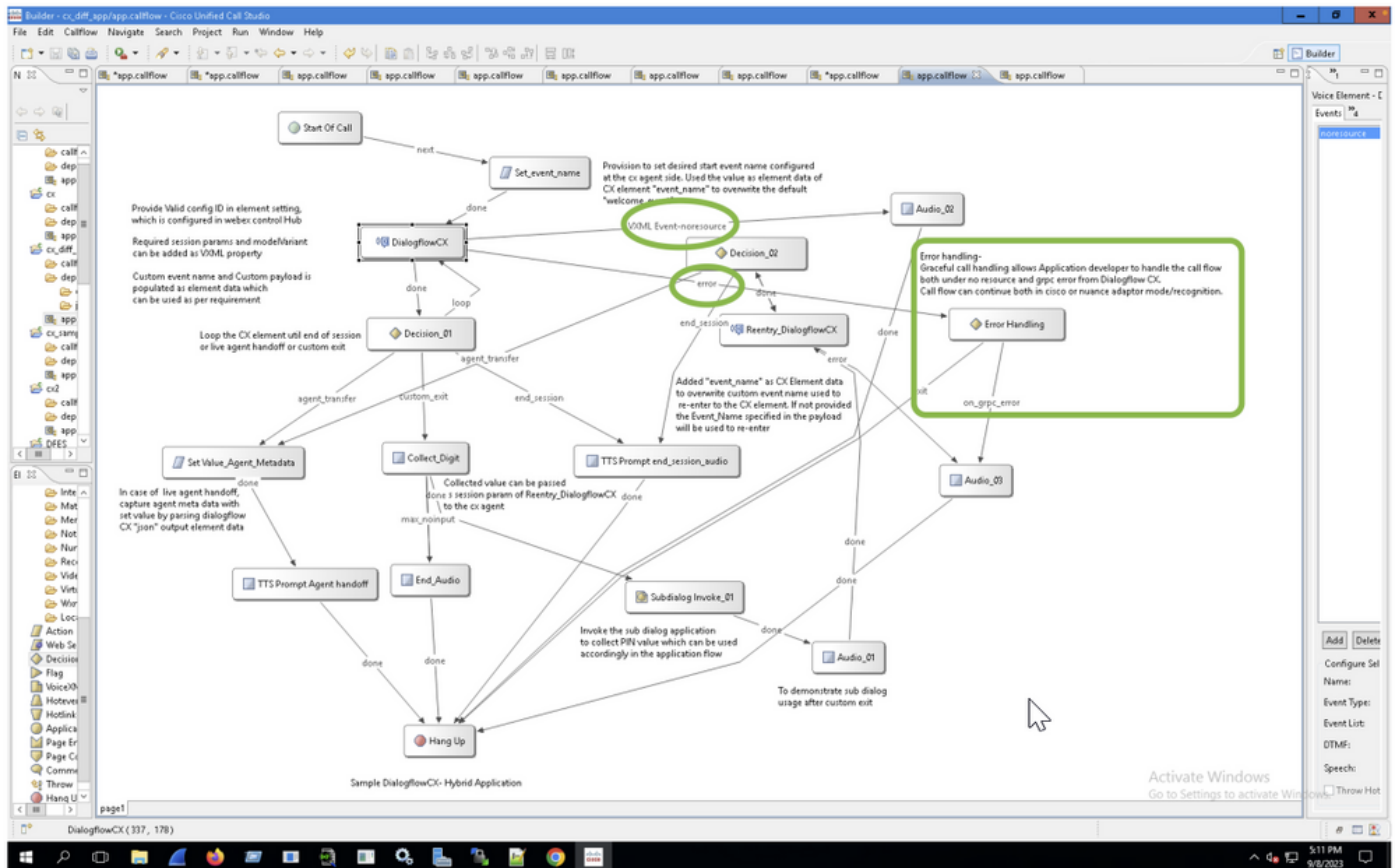
このドキュメントでは、リソースが使用できない場合、またはCisco Call Studio DialogflowCX/VAV Elementを使用してGoogle Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)Dialogflowカスタマーエクスペリエンスバージョン(CX)と統合されたgRPCエラーが発生した場合に、コールフローを正常に処理する方法について説明します。この機能は、CVPリリース12.6.2 ES09およびVVBリリース12.6.2 ES03でサポートされています。

Virtual Agent Voiceソリューションの設定方法については、このドキュメントの「[CCE Virtual Agent Voice Cloud Based Connectorの設定](#)」を参照してください。

Call Studio VAVアプリケーションおよびCisco Dialogflow CXエージェントサンプル (exported\_agent\_Travel\_flight information\_VAV.blob)は、[VAV Call Studio Application and Dialogflow CX Agent Sample](#)からダウンロードできます。

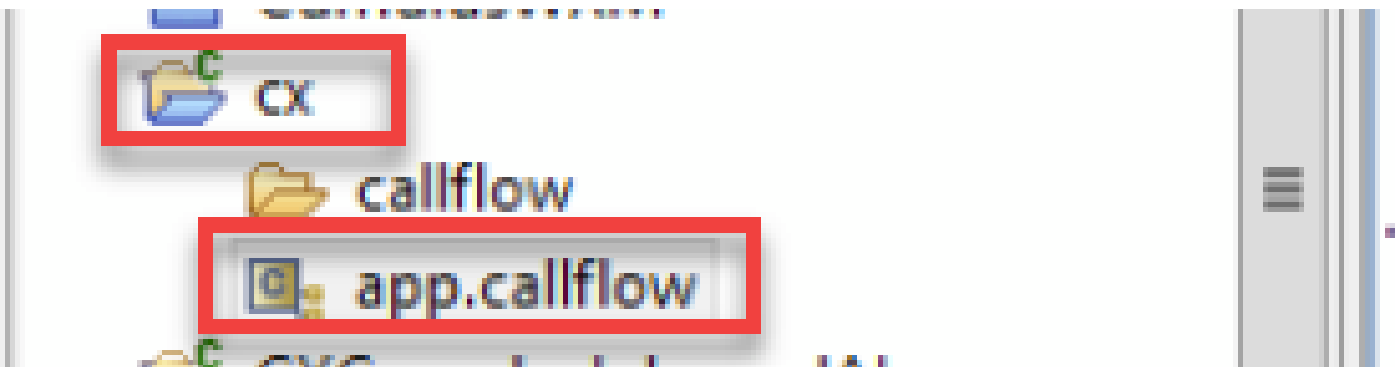
## 設定

Call Studioアプリケーション – リソースおよびエラー処理のないDialogflowCX要素

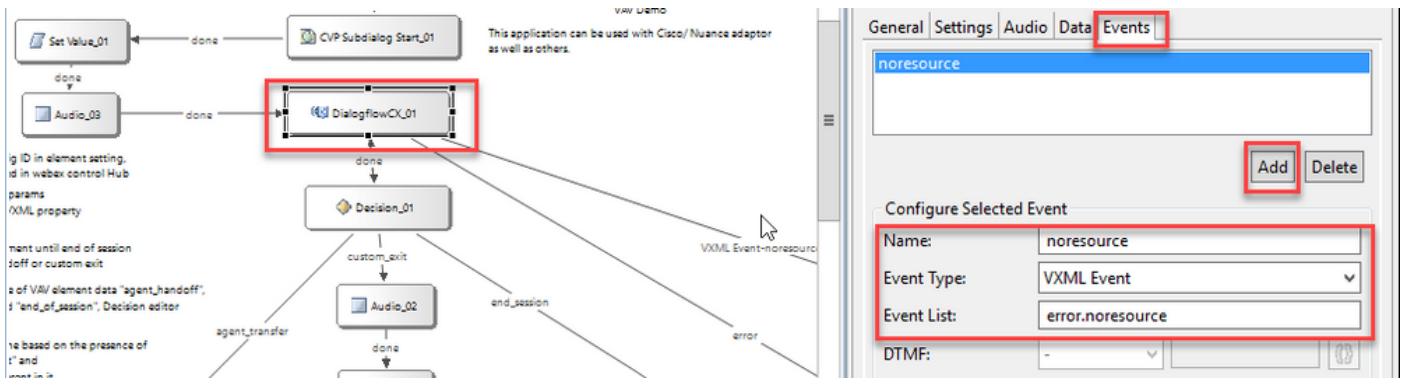


## リソース処理なし

ステップ 1 : CVP Call studioアプリケーションで、CXアプリケーションを開いて展開し、app.callflowをダブルクリックします。



ステップ 2 : DialogflowCX要素をクリックし、[イベント]タブを選択します。追加されていない場合は、イベントタイプをVXML Eventとしてイベントを追加し、イベントリストでerror.noresourceを選択します。これにより、「noresource」エラーに対して新しい個別のフローを作成し、リソースシナリオなしでコールフローを正常に処理できます。



VXML Event-noresource : これは、これらのシナリオで処理できるリソースがない場合に役立ちます。

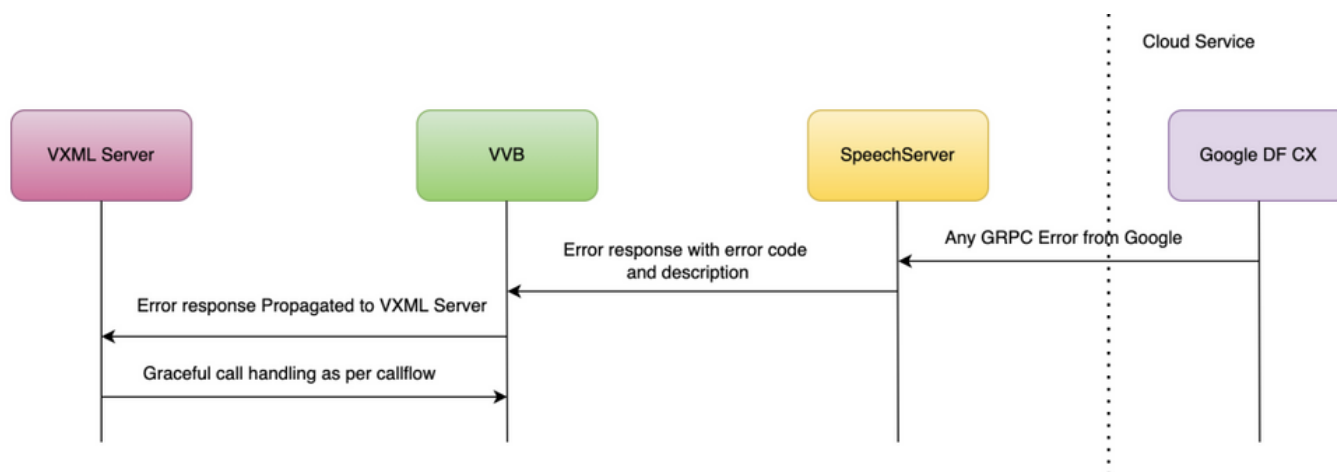
シナリオ #	エラーシナリオ	エラー メッセージ
1	音声サーバ (SS)のダウン	Speech Server is not Reachable」というエラーメッセージが表示される
2	クライアントが接続されていない場合 speechServer用に作成	「Speech Server GRPCクライアントの作成中にエラーが発生しました」
3	Cloud Connectがダウンしている (トークンを設定できません)	“CloudConnectメッセージ：サービスアカウント認証はクラウド接続構成では使用できません。

4	構成IDが間違っています/無効です	「FAILED_PRECONDITION : サービスアカウント認証をクラウド接続構成で使用できません」
5	ウェルカムプロンプトの指定待ち時間が経過しても応答がありません	NO_RESOURCE,15000ミリ秒待った後にUHから応答を受信しない
6	VXMLサーバのダウン	M IVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=1-16538]ログ : **CVP**callid=C76D75B20A0A0A3901AC6A3210000184**VAVHybridLoad**ERROR: 10.10.10.20, CVP VXML Server is unavailable.コールがドロップされます。

 注:VAV要素に対して同じ設定手順を実装できます。

## エラー処理

### gRPCエラー伝播のフロー図



gRPCエラーの詳細については、「[gRPC Core: Status codes and their use in gRPC](#)」と入力してください。

## 確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

## トラブルシュート

現在のところ、この設定にトラブルシューティングを行う手順はありません。

## 関連情報

- [UCCE機能ガイド12.6.2](#)
- [CCEを使用したGoogle CCAIハイブリッドサービスのプロビジョニング](#)
- [CCE Virtual Agent音声クラウドベースコネクタの設定](#)
- [Call Studio VAVサンプルアプリケーションおよびDialogflow CXエージェントサンプル](#)
- [Google:Dialogflow CXの概要](#)
- [Google：事前に作成されたエージェントテンプレートを使用してDialogflow CXエージェントを作成する](#)
- [Google - Dialogflow CXのページと遷移の概要](#)
- [Google – 単一フローの会話エージェントを作成する](#)
- [VXML要素仕様ガイド](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。