

# Webex Contact Center에서 가상 에이전트 문제 해결 - 유용한 정보 및 로그

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제 해결 정보 수집](#)

[Analyzer에서 걸려온 통화의 연결 세션 ID](#)

[DialogFlow에서 인터페이스가 일치하는지 확인하는 중](#)

[StackDriver 로그 사용](#)

## 소개

이 문서에서는 WebEx Contact Center의 Virtual Agent 문제를 해결하는 데 도움이 되는 몇 가지 중요한 정보를 설명합니다. 자세한 문제 해결을 위해 TAC(Technical Assistance Center)에 정보를 제공할 수 있습니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Contact Center(WxCC) 2.0
- 구글 다이얼록플로우

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- WxCC 2.0
- 구글 다이얼록플로우

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

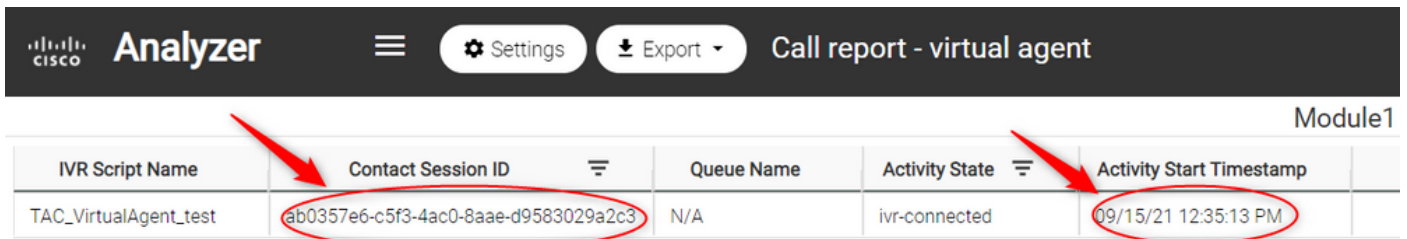
## 문제 해결 정보 수집

Analyzer에서 걸려온 통화의 연결 세션 ID  
DialogFlow에서 일치하는 의도 확인  
가상 에이전트 세션 ID 및 stackdriver 로그 수집

## Analyzer에서 걸려온 통화의 연결 세션 ID

분석기에서 연락처 세션 ID 및 타임스탬프를 수집합니다.

Analyzer의 IVR 스크립트 이름 필드를 사용하여 연락처 적중 스크립트 또는 흐름을 확인할 수 있습니다.

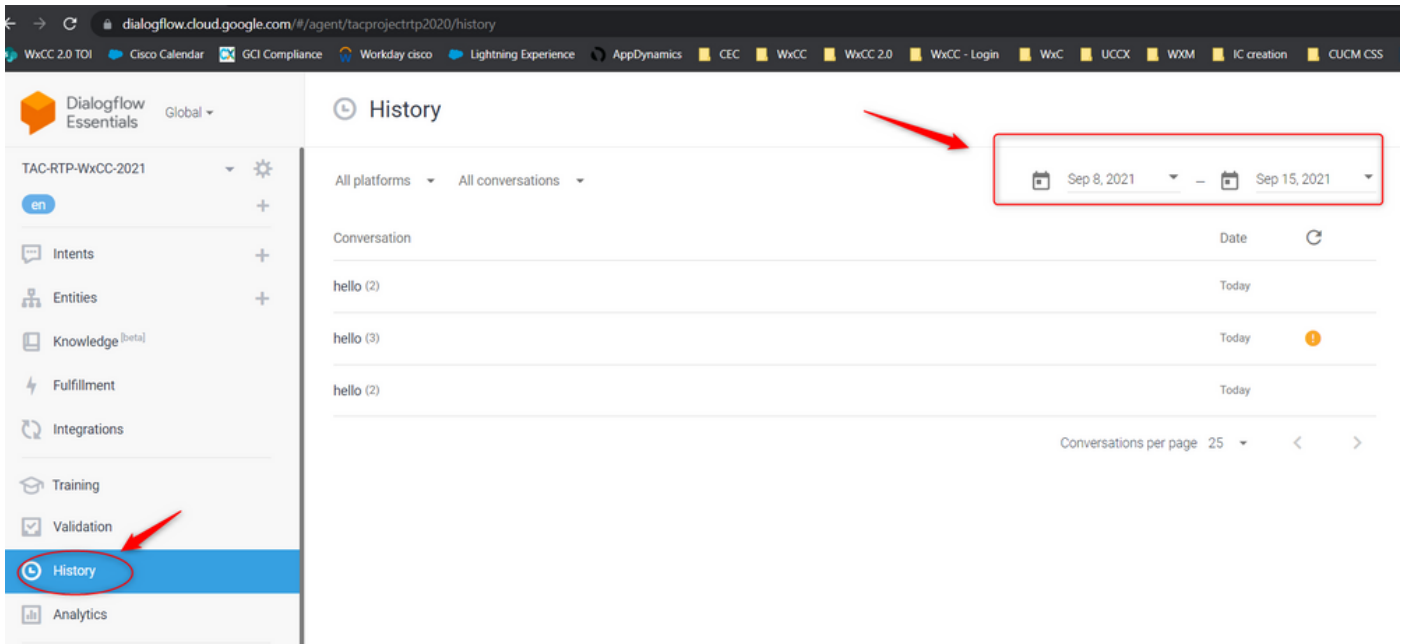


IVR Script Name	Contact Session ID	Queue Name	Activity State	Activity Start Timestamp
TAC_VirtualAgent_test	ab0357e6-c5f3-4ac0-8aae-d9583029a2c3	N/A	ivr-connected	09/15/21 12:35:13 PM

## DialogFlow에서 인터페이스가 일치하는지 확인하는 중

대화 흐름은 가상 에이전트와 사용자 간의 대화를 확인하는 데 유용한 도구입니다. DialogFlow 액세스 링크가 [여기](#)에 있습니다.

Dialogflow 페이지에서 History 섹션에 액세스하여 정확한 기간을 선택합니다.



dialogflow.cloud.google.com/#/agent/tacprojectrtp2020/history

WxCC 2.0 TOI Cisco Calendar GCI Compliance Workday cisco Lightning Experience AppDynamics CEC WxCC WxCC 2.0 WxCC - Login WxC UCCX WXM IC creation CUCM CSS

Dialogflow Essentials Global

TAC-RTP-WxCC-2021 en

Intents +

Entities +

Knowledge <sup>beta</sup>

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

**History**

Analytics

History

All platforms All conversations

Conversation Date

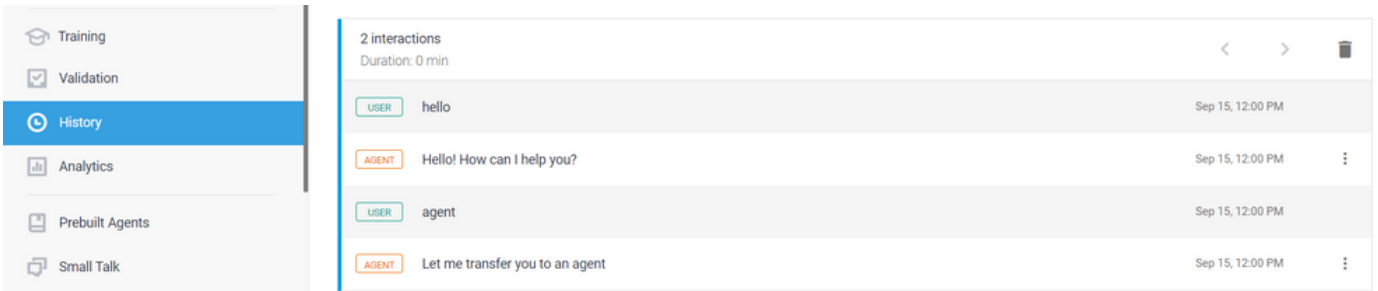
hello (2) Today

hello (3) Today

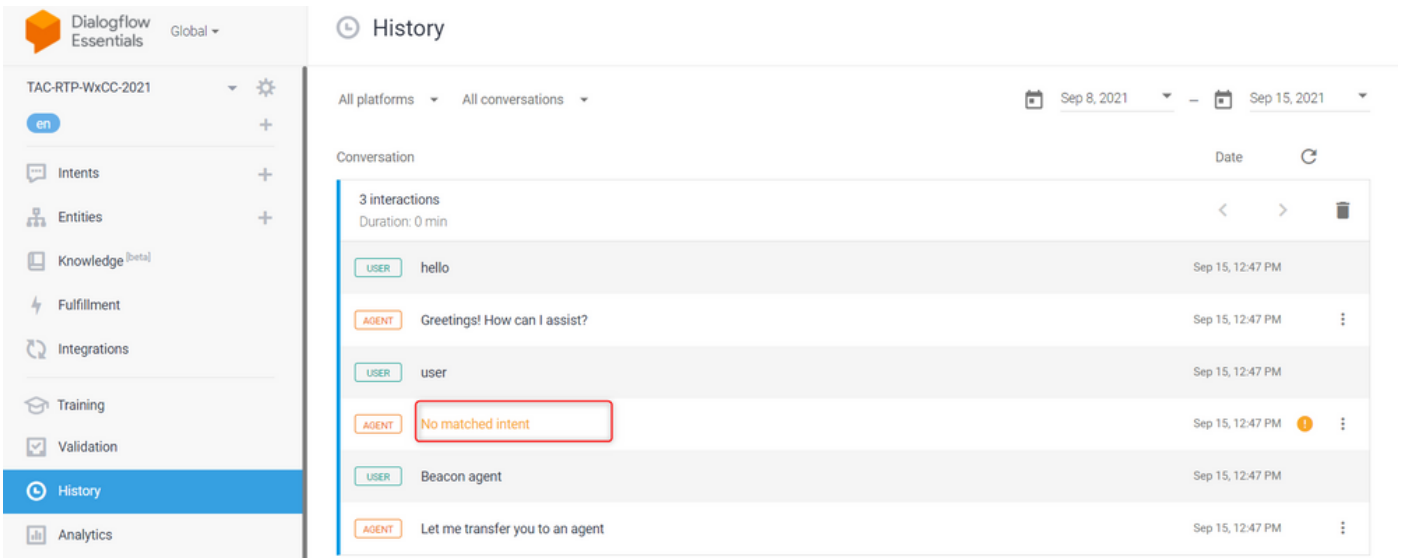
hello (2) Today

Conversations per page 25

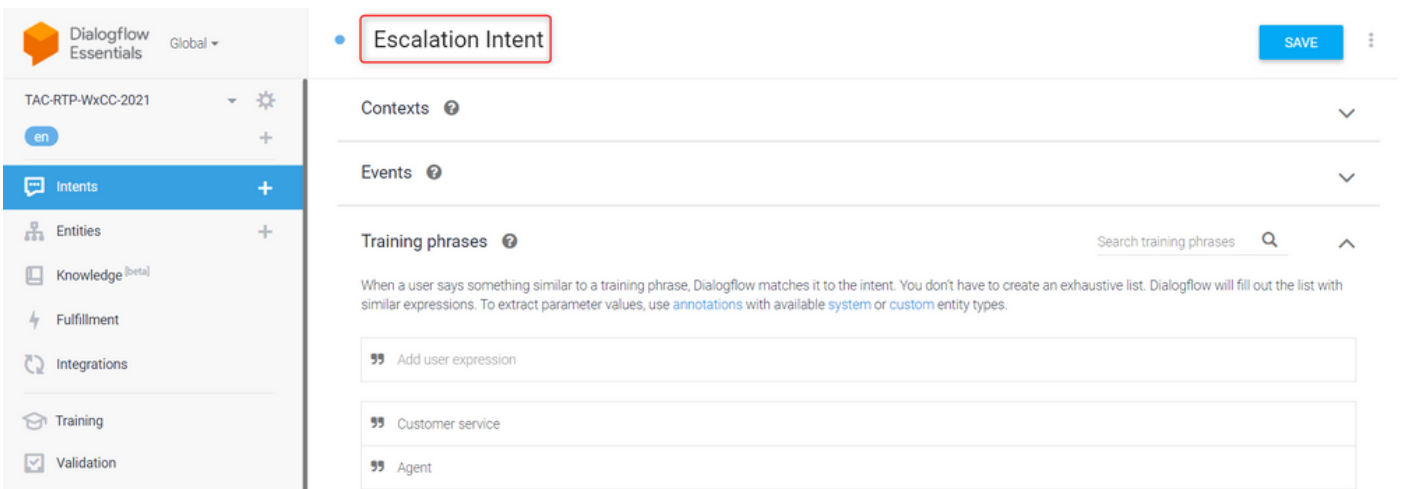
사용자와 가상 에이전트 간의 성공적인 대화의 예는 이와 유사합니다



사용자와 상담원 간의 문제를 일으킬 수 있는 대화의 예로는 사용자의 응답과 일치하는 의도가 없다는 것을 알 수 있습니다



일치하는 구문이 있는지 Escalate 의도를 확인합니다.

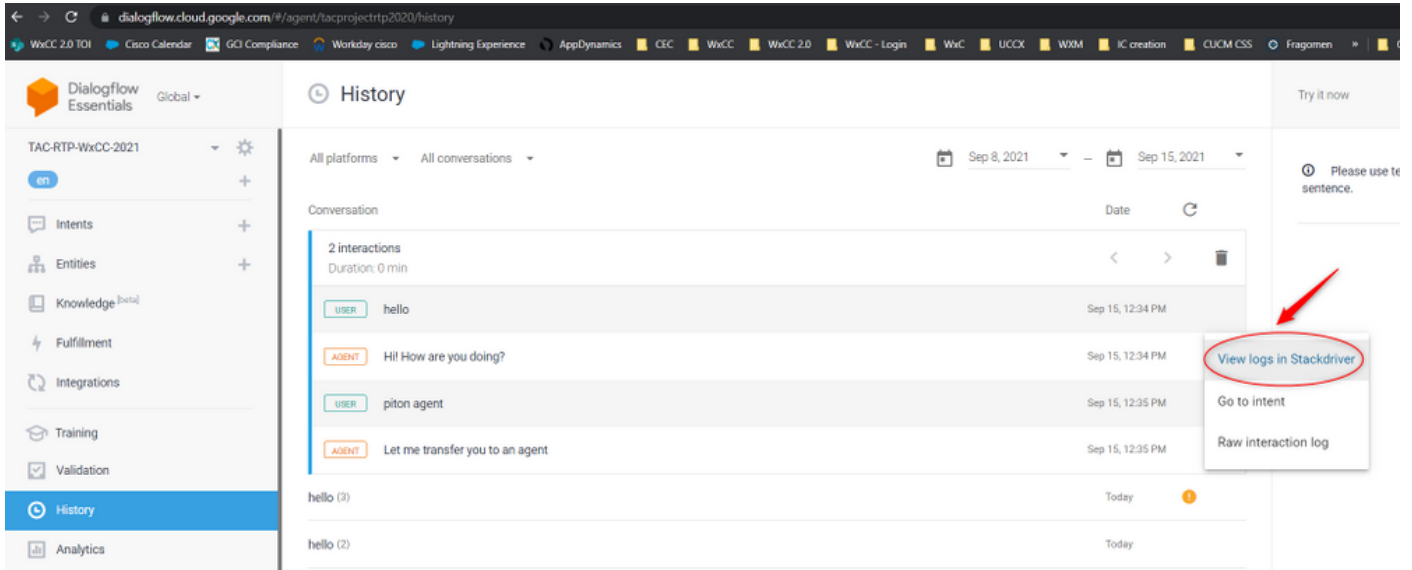


## StackDriver 로그 사용

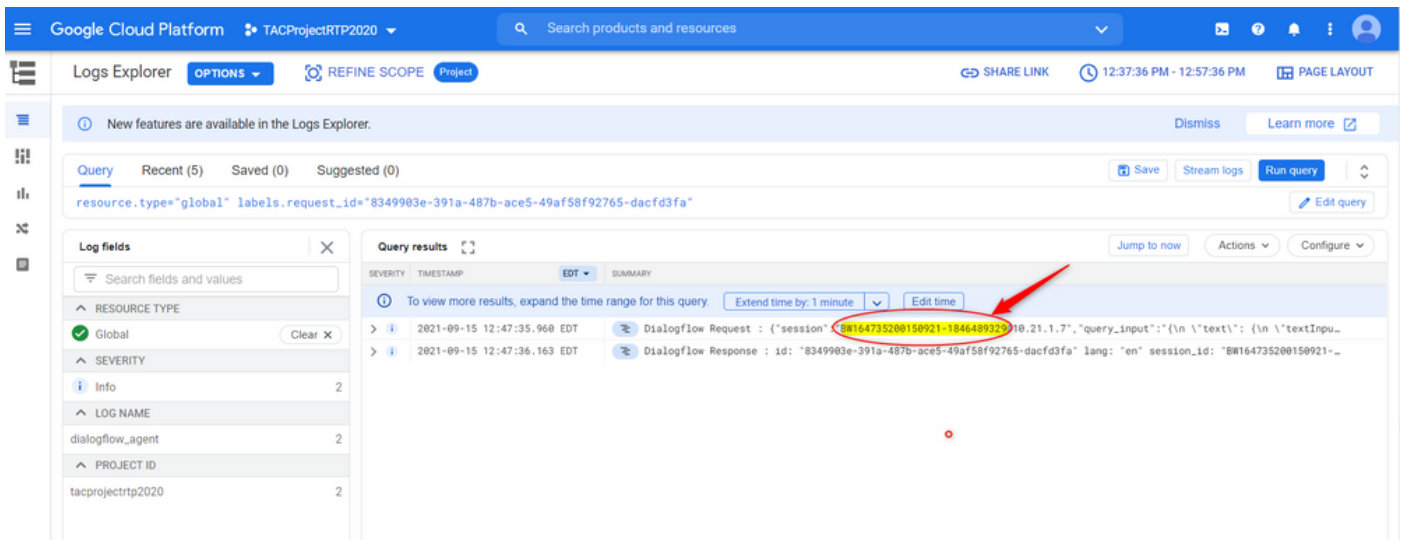
Dialogflow에서 가상 에이전트(Intents)의 일반 컨피그레이션이 올바르고 사용자가 구문 또는 구를 듣지 않는 문제가 일치하지만 통화가 사용 가능한 에이전트에 대해 대기되지 않는 경우 StackDriver의 정보가 유용하며 TAC에 표시될 수 있습니다.

문제가 있는 대화의 경우 Dialogflow에서 **에이전트** 대화를 선택하고 선택합니다. **StackDriver에서 로그 보기**

참고: google 콘솔 페이지의 stackdriver 로그는 기본적으로 활성화되어 있습니다. 이 [링크](#)를 사용하여 로그에 액세스할 수 있습니다.



이 옵션을 선택한 후 대화의 세션 ID를 복사하여 메모합니다. 이 세션 ID는 Dialogflow 및 Webex Contact Center의 전체 대화에 대해 고유합니다.



세션 ID가 복사되면 "쿼리 편집"을 선택하십시오.

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

Dialogflow Request : {"session": "BW164735200150921-1846489329", "query\_input": {"text": "textInp..."}}

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

대화 상자에서 세션 ID를 복사하여 붙여넣고 쿼리 실행을 누릅니다.

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINESCOPE Project

Run query

쿼리가 실행되면 해당 상호 작용에 대한 모든 대화를 로드해야 합니다. 로그 다운로드를 계속 진행합니다.

Google Cloud Platform TACProjectRTP2020

Logs Explorer OPTIONS REFINESCOPE Project

Download logs

로그를 JSON 또는 CSV 파일로 저장하고 가상 에이전트와 이 대화의 세션 ID와 함께 TAC에 표시

합니다.

## 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](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.