

Configurar o tratamento de chamadas normal de voz do agente virtual do CCE para elementos Call Studio DialogflowCX e VAV

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Configurar](#)

[Call Studio Application - Elemento DialogflowCX sem recursos e tratamento de erros](#)

[Sem Tratamento de Recursos](#)

[Tratamento de erros](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como configurar o tratamento de chamadas normal do Contact Center Enterprise (CCE) Virtual Agent Voice (VAV) para elementos Call Studio DialogflowCX e VAV.

Contribuição de Ramiro Amaya, engenheiro do Cisco TAC, Anjum Jeelani, Adithya Udupa e Amit Agnihotri, engenheiros da Cisco.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versão 12.6.2
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.6.2
- Portal de voz do cliente (CVP)
- Navegador de voz virtual (VVB)
- Fluxo de diálogo do Google CX
- Hub de controle

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- PCCE Versão 12.6.2
- CVP 12.6.2
- Cloud Connect 12.6.2
- Fluxo de diálogo do Google CX
- Webex Control Hub

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Background

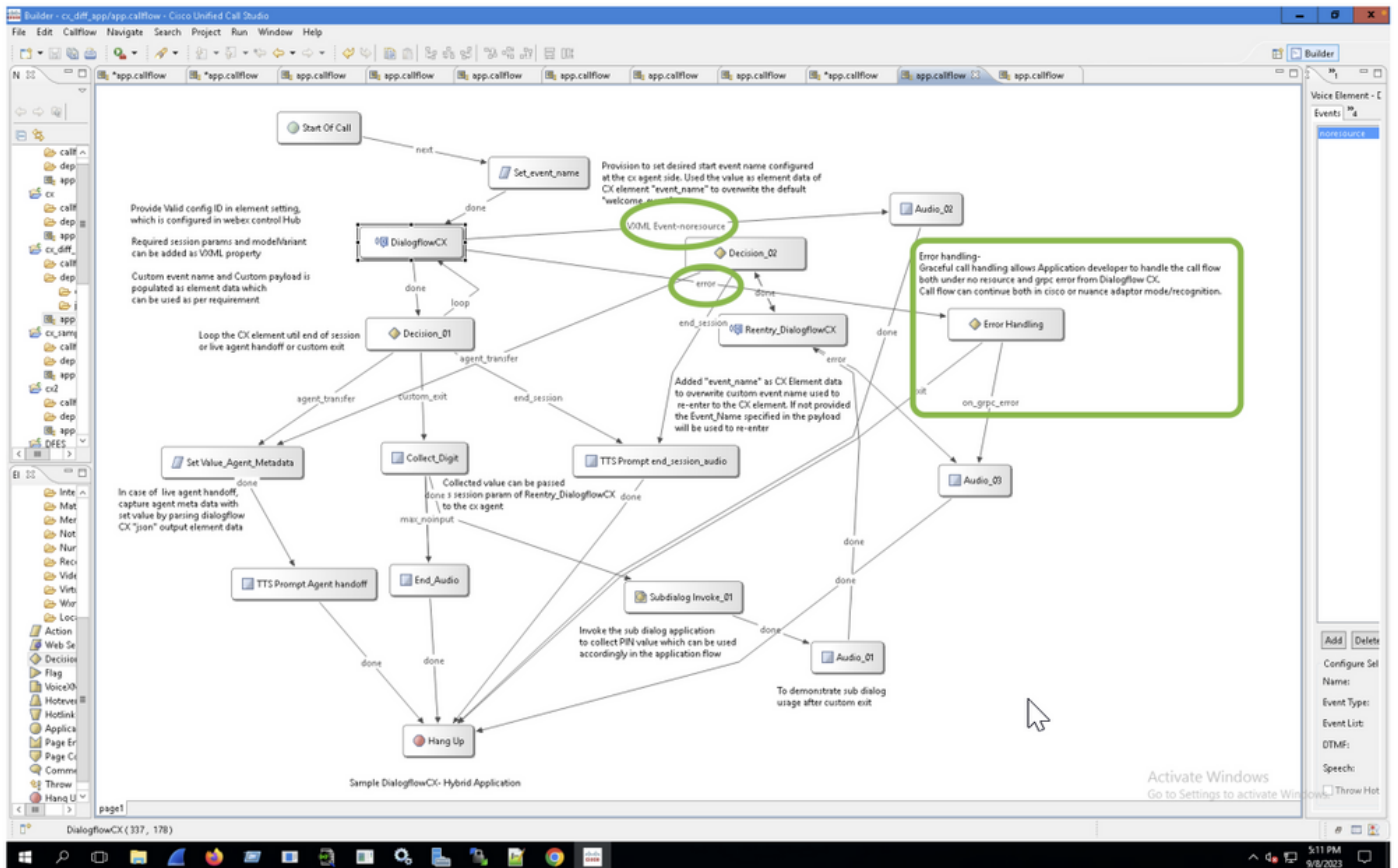
Este documento descreve como lidar normalmente com o fluxo de chamadas quando não há recursos disponíveis ou qualquer erro gRPC integrado com a versão (CX) da Experiência do Cliente do Dialogflow da Inteligência Artificial do Centro de Contato do Google (CCAI) usando o Cisco Call Studio DialogflowCX/VAV Element. Este recurso é suportado no CVP Versão 12.6.2 ES09 e no VVB Versão 12.6.2 ES03.

Para obter informações sobre como configurar uma solução de voz de agente virtual, revise este documento: [Configure CCE Virtual Agent Voice Cloud Based Connector](#)

Você pode baixar um aplicativo Call Studio VAV e uma amostra de agente do Cisco Dialogflow CX (export_agent_Travel_flight information_VAV.blob) de: [Aplicativo VAV Call Studio e Dialogflow CX Agent Sample](#)

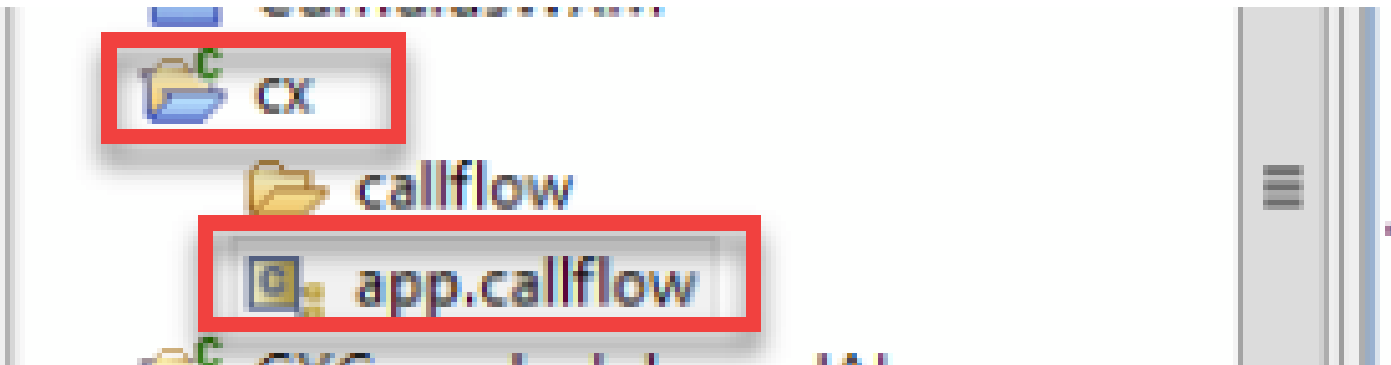
Configurar

Call Studio Application - Elemento DialogflowCX sem recursos e tratamento de erros

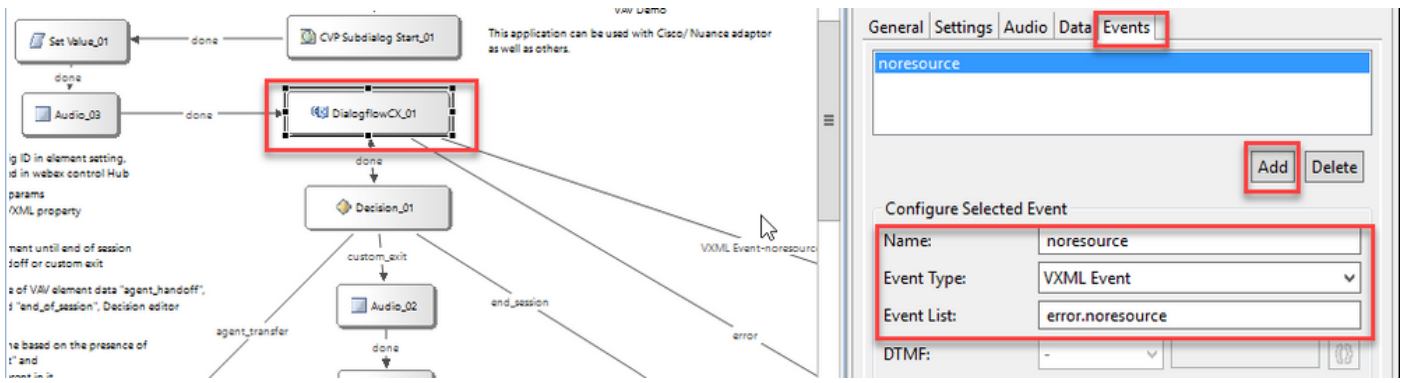


Sem Tratamento de Recursos

Etapa 1. No aplicativo CVP Call studio, abra o aplicativo CX, expanda-o e clique duas vezes em app.callflow.




Etapa 2. Clique no elemento DialogflowCX e selecione a guia Eventos. Se não for adicionado, adicione um evento com o tipo de evento VXML Event e selecione error.noresource na lista de eventos. Com isso, um novo fluxo separado pode ser criado para qualquer erro "sem recurso" para tratar o fluxo de chamadas normalmente para cenários sem recurso.



Evento VXML - sem recurso: ajuda quando os recursos não estão disponíveis para processamento nesses cenários.

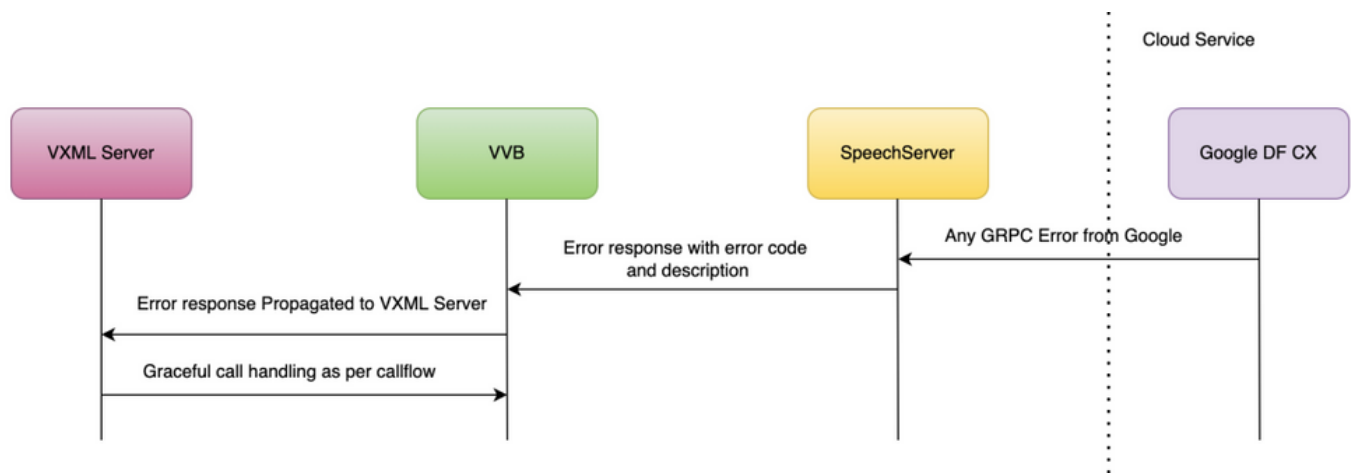
Nº do cenário	Cenário de erro	Mensagem de erro
1	Servidor de Fala (SS) desativado	O servidor do discurso não está acessível"
2	Sempre que um cliente não estiver criado para o SpeechServer	"Erro ao criar cliente GRPC do Servidor de Fala"
3	O Cloud Connect está inoperante (impossível definir token)	"Mensagem do CloudConnect:A autenticação da conta de serviço não está disponível para a configuração de conexão com a nuvem.
4	ID de configuração incorreta/inválida	"FAILED_PRECONDITION: a autenticação da Conta de Serviço não está disponível para a configuração de conexão com a Nuvem"
5	Nenhuma resposta após um tempo de espera especificado para um prompt	NO_RESOURCE,Nenhuma resposta recebida de UH, após esperar 15000ms

	de boas-vindas	
6	servidor VXML inativo	M IVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=1-16538] Log: **CVP**callid=C76D75B20A0A0A3901AC6A3210000184**VAVHybridLoad**ER 10.10.10.20, O servidor CVP VXML não está disponível. A chamada foi desligada

 Observação: você pode implementar as mesmas etapas de configuração para o elemento VAV.

Tratamento de erros

Diagrama de Fluxo de Propagação de Erro gRPC



Para obter mais informações sobre erros gRPC, digite: [gRPC Core: Códigos de status e seu uso em gRPC](#)

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshooting

No momento, não há nenhum procedimento de identificação e solução de problemas disponível para esta configuração.

Informações Relacionadas

- [Guia de recursos UCCE 12.6.2](#)
- [Provisionar serviços híbridos do Google CCAI com o CCE](#)
- [Configurar o Conector Baseado em Nuvem de Voz do Agente Virtual CCE](#)
- [Aplicativo de Amostra Call Studio VAV e Amostra de Agente do Dialogflow CX](#)
- [Google - Introdução de Dialogflow CX](#)

- [Google - Usar modelo de agente pré-criado para criar um agente Dialogflow CX](#)
- [Google - Introdução a páginas e transições no Dialogflow CX](#)
- [Google - Criação de um agente conversacional de fluxo único](#)
- [Guia de especificação de elemento VXML](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.