

Webex Contact Center上的Virtual Agent故障排除 — 有用的資訊和日誌

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[收集故障排除資訊](#)

[來自Analyzer的呼叫的聯絡會話ID](#)

[從DialogFlow驗證意向匹配](#)

[使用StackDriver日誌](#)

簡介

本文檔介紹一些重要資訊，以幫助解決WebEx聯絡中心上的Virtual Agent問題。此資訊可提交給技術協助中心(TAC)進行進一步的疑難排解。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Webex客服中心(WxCC)2.0
- Google對話流

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- WxCC 2.0
- Google對話流

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。

收集故障排除資訊

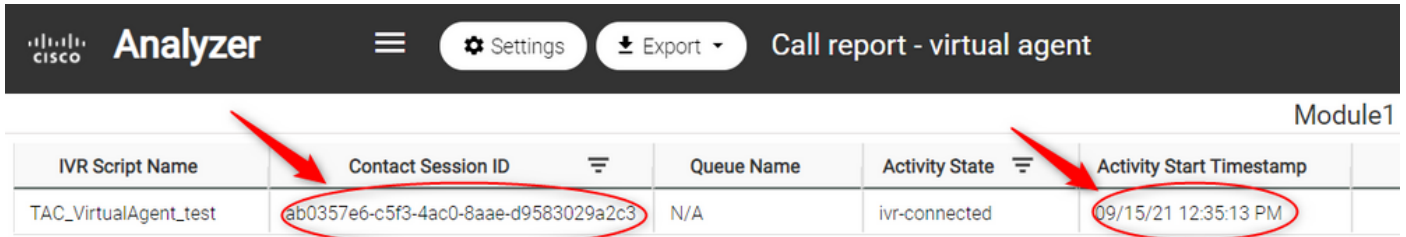
來自分析器的呼叫的聯絡會話ID

從DialogFlow驗證匹配的內
收集虛擬代理會話ID和堆疊驅動程式日誌

來自Analyzer的呼叫的聯絡會話ID

從分析器收集聯絡人會話ID和時間戳

Analyzer上的IVR指令碼名稱欄位可用於檢查聯絡人命中的指令碼（或流）

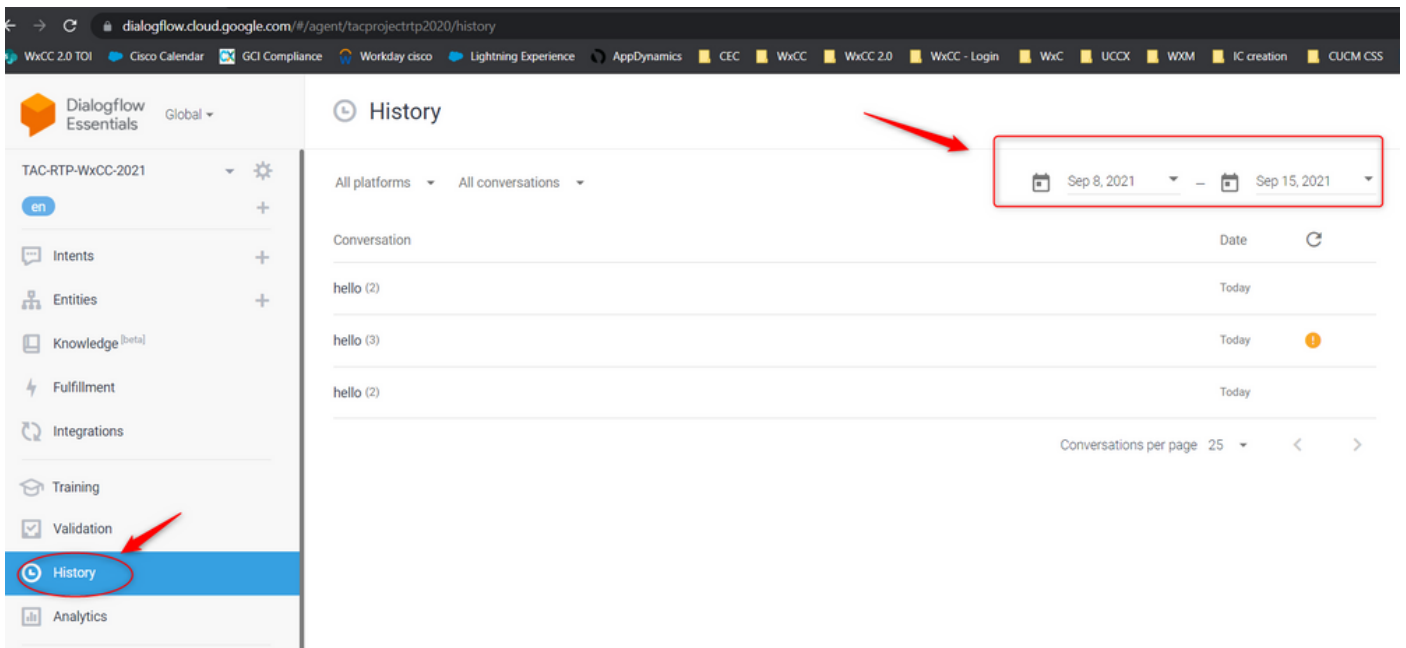


IVR Script Name	Contact Session ID	Queue Name	Activity State	Activity Start Timestamp
TAC_VirtualAgent_test	ab0357e6-c5f3-4ac0-8aae-d9583029a2c3	N/A	ivr-connected	09/15/21 12:35:13 PM

從DialogFlow驗證意向匹配

對話方塊流是檢視虛擬代理和使用者之間對話的有用工具。訪問DialogFlow的連結位於[此處](#)

從Dialogflow頁面，訪問History部分並選擇正確的時間範圍



Dialogflow Essentials Global

TAC-RTP-WxCC-2021

en

Intents

Entities

Knowledge (beta)

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

History

Analytics

History

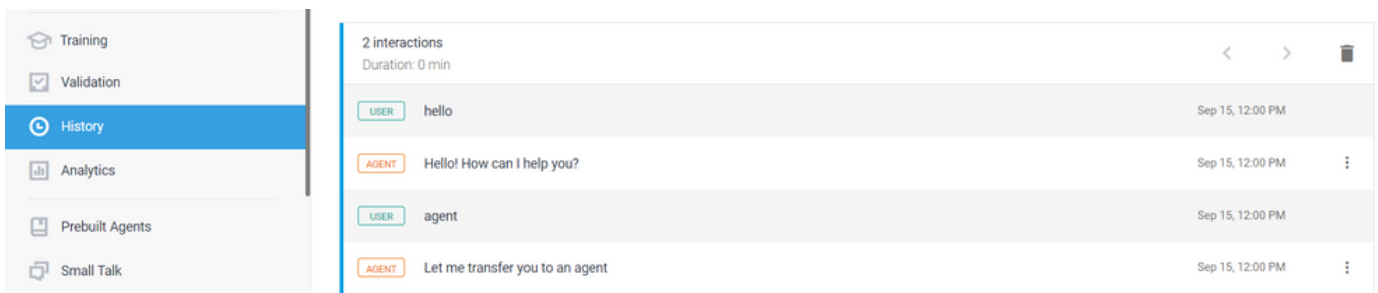
All platforms All conversations

Sep 8, 2021 - Sep 15, 2021

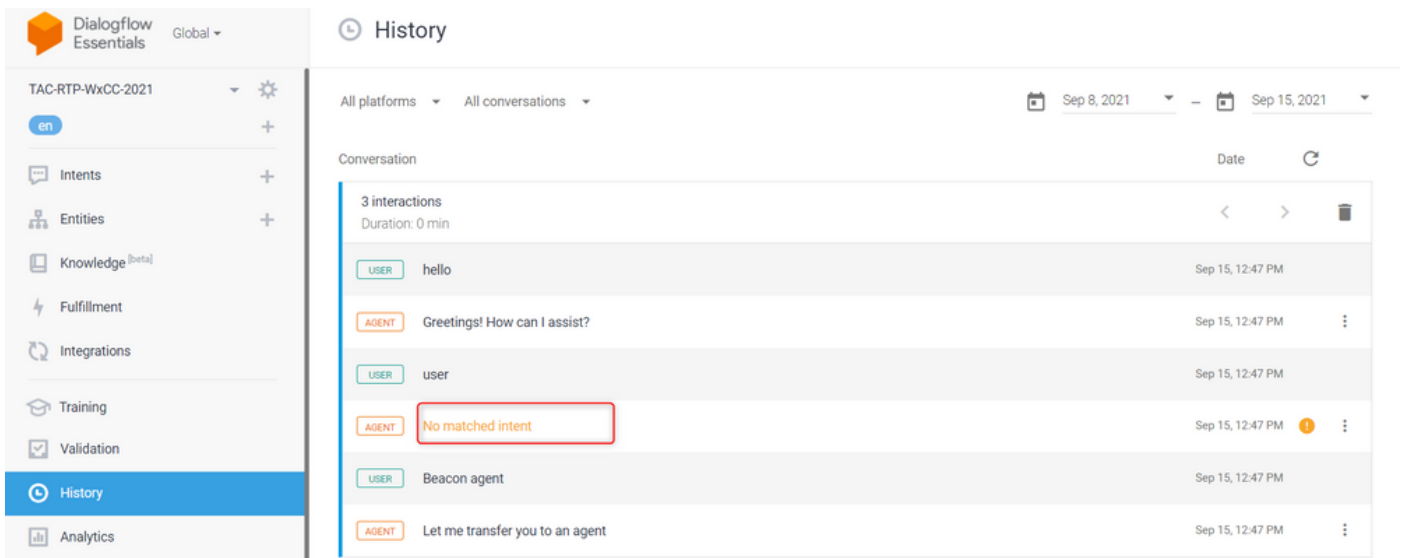
Conversation	Date
hello (2)	Today
hello (3)	Today
hello (2)	Today

Conversations per page 25

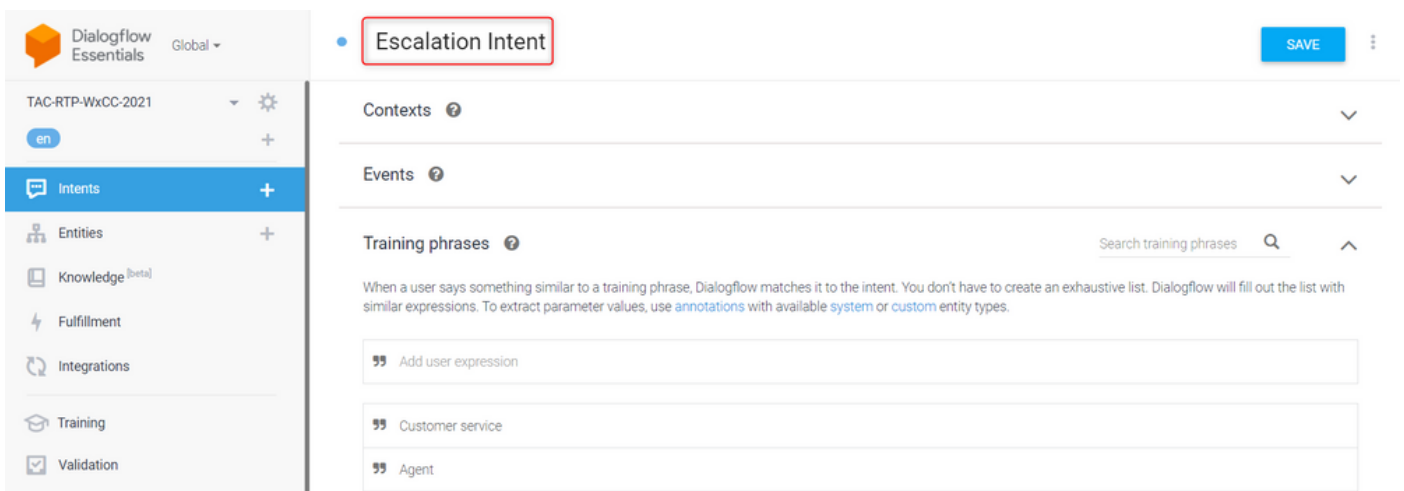
使用者與虛擬代理之間成功對話的示例可能如下所示



如果使用者沒有作出與使用者響應相匹配的意圖，此處可以看到使用者與代理之間可能發生問題對話的示例



檢查升級意圖以檢視是否有任何符合的短語

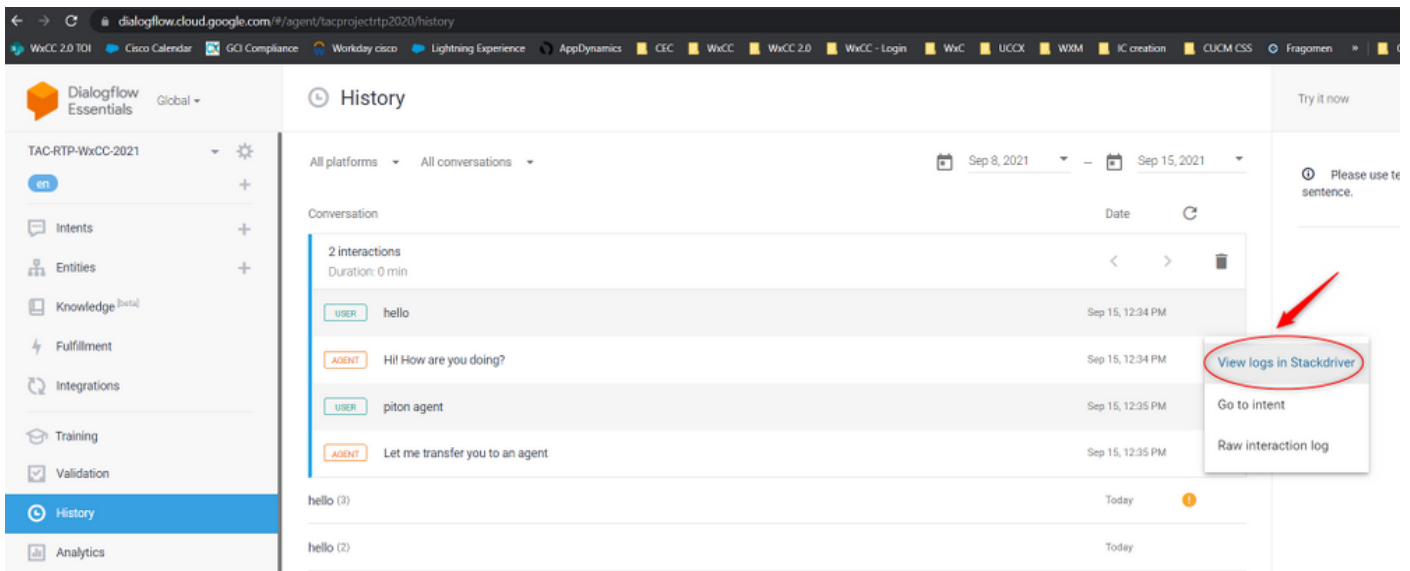


使用StackDriver日誌

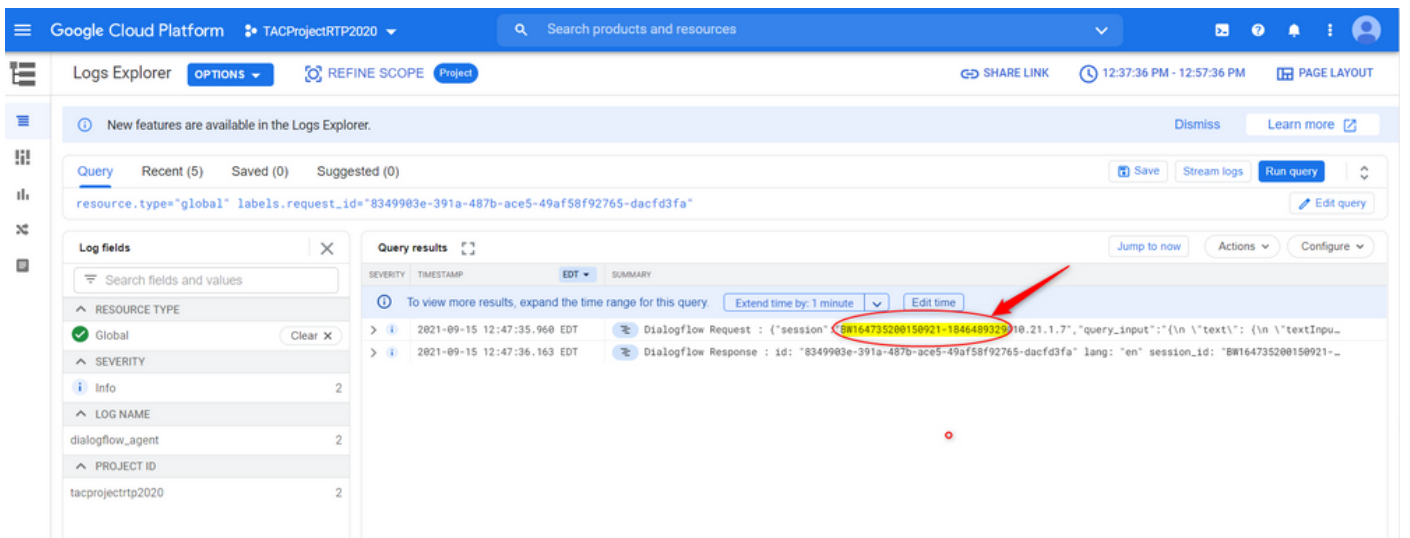
如果Dialogflow上虛擬代理（意圖）的一般配置正確，並且使用者未聽到短語或短語匹配但呼叫未排隊等候可用代理時出現問題，StackDriver中的資訊非常有用，可以顯示給TAC:

對於有問題的對話，從Dialogflow中選擇Agent對話並選擇 **檢視StackDriver中的日誌**

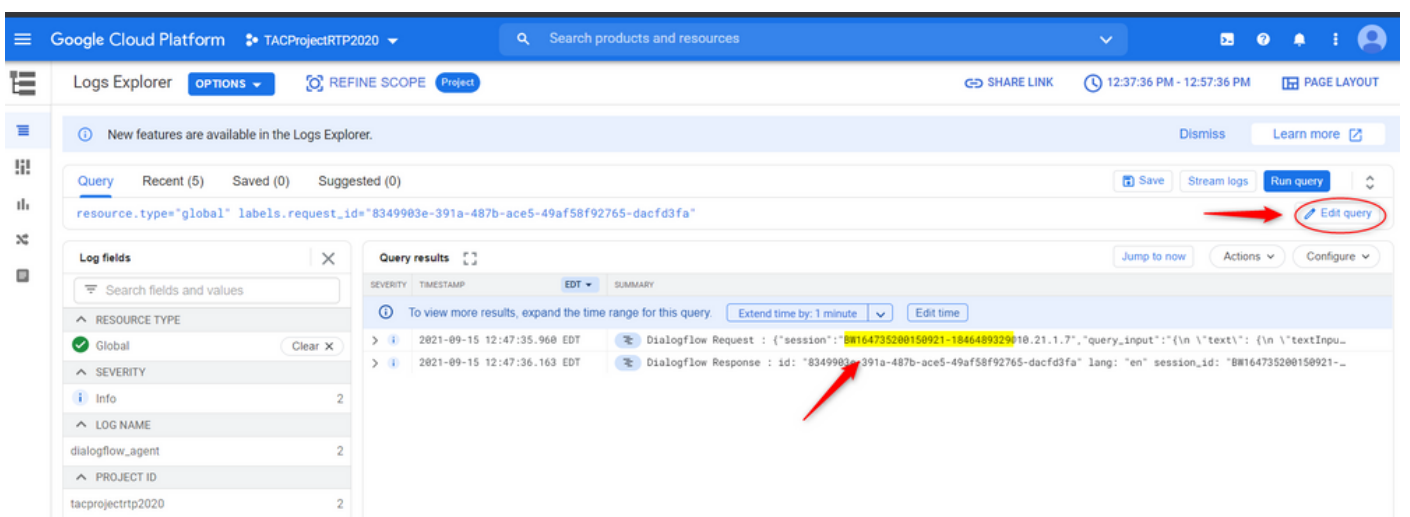
注意：預設情況下，Google控制檯頁面上的stackdriver日誌已啟用。您可以使用此連結訪問日誌



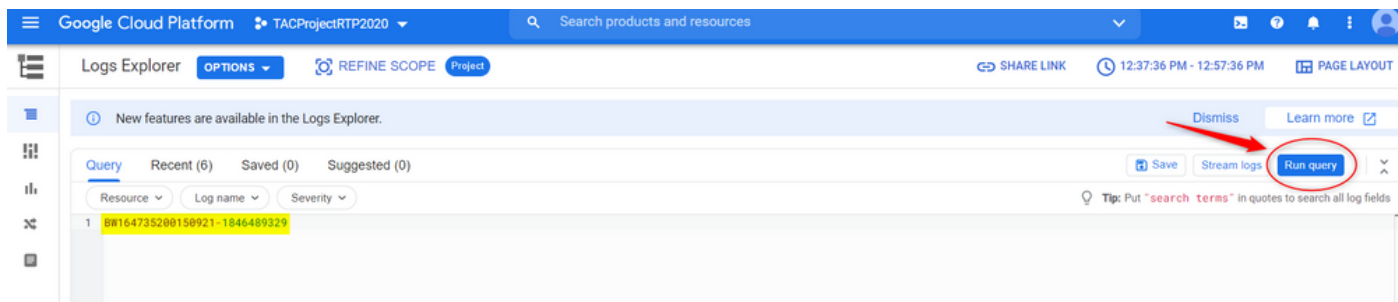
選擇後，複製並記下對話的會話ID。此會話ID對於Dialogflow和Webex聯絡中心的完整對話是唯一的



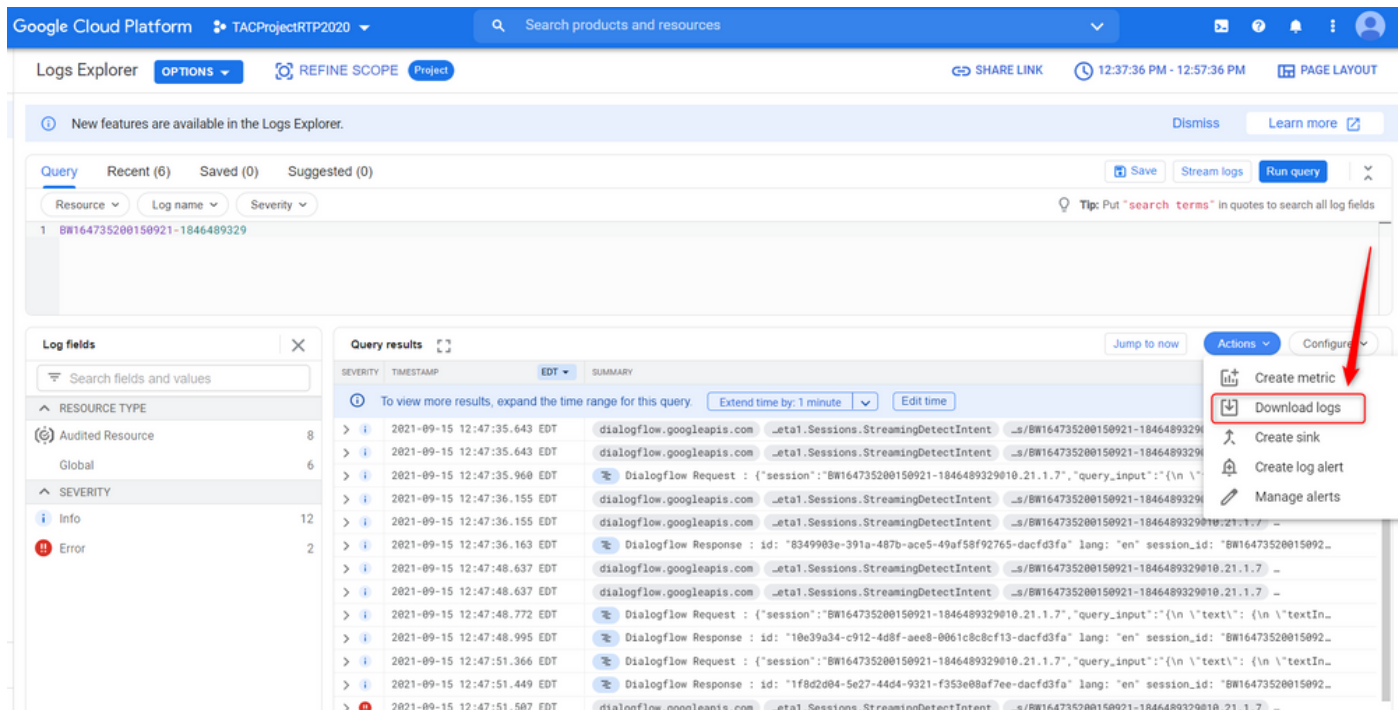
複製會話ID後，請選擇「編輯查詢」



在對話方塊中複製並貼上會話ID，然後點選Run Query:



查詢運行後，必須載入該互動的所有會話。繼續下載日誌：



將日誌另存為JSON或CSV檔案，並將其與虛擬代理的會話會話ID一起提供給TAC

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](#)

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）。