

# Configuración del agente virtual Dialogflow CX

## Contenido

---

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Direcciones y credenciales](#)

[Introducción al Contact Center de Webex con Google CCAI](#)

[Aprovisionamiento](#)

[Objetivos](#)

[Introducción al aprovisionamiento](#)

[Crear agente virtual Dialogflow CX](#)

[Objetivos](#)

[Tarea 1. Crear nuevo agente virtual](#)

[Tarea 2. Asigne el agente que ha creado para el perfil de conversación.](#)

[Tarea 3. Configurar el conector AI del Contact Center de Google](#)

[Tarea 4. Crear configuración de inteligencia artificial del Contact Center](#)

[Configuración del agente virtual Dialogflow CX](#)

[Objetivos](#)

[Tarea 1. Navegue hasta Dialogflow CX Agent flow builder y personalice el saludo inicial.](#)

[Tarea 2. Crear una nueva página para recopilar el nombre de la persona que llama](#)

[Tarea 3. Cree una nueva página Agente o estimación y conéctela a la página Nombre llamante.](#)

[Tarea 4. Configurar ruta en la página Agente o estimación para mover la llamada a la nueva página Tipo de agente.](#)

[Tarea 5. Configurar la ruta para la rama de estimación y conectar Agent or Estimate a la nueva página Estimate Details](#)

[Tarea 6. Página Configurar Estimate Details con Parámetros y Ruta](#)

[Tarea 7. Configurar la página Detalles de estimación con rutas.](#)

[Configuración del flujo con el agente virtual en Webex Contact Center Management Portal](#)

[Objetivos](#)

[Tarea 1. Crear nuevo flujo.](#)

[Tarea 2. Ruta de acceso controlada configurada para extraer los datos de la estimación para el informe del analizador.](#)

[Tarea 3. Configurado como Derivado para mover la llamada a la cola adecuada con agentes activos.](#)

[Tarea 4. Agregue el flujo al punto de entrada.](#)

[Tarea 5. Pruebe las configuraciones.](#)

[Información Relacionada](#)

---

# Introducción

Este documento describe cómo configurar el Agente Virtual Dialogflow CX.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Centro de contacto Webex (WxCC) 2.0
- Acceso del administrador del Contact Center de Webex al arrendatario
- Google Dialogflow CX

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- WxCC 2.0

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Direcciones y credenciales

- [Concentrador de control Webex](#)
- [Portal de gestión del Contact Center de Webex](#)
- [Consola de Google Cloud Portal](#)
- [Google Dialogflow CX](#)

## Introducción al Contact Center de Webex con Google CCAI

Webex Contact Center con Google CCAI es la integración que permite el uso de las tecnologías Text-To-Speech, Natural Language Understanding y Virtual Agent de Google con Webex Contact Center.

Dialogflow CX está diseñado para crear conversaciones complejas de varias vueltas que implican varios pasos y puntos de decisión. Proporciona herramientas para crear flujos de conversación, gestionar el contexto, gestionar las intenciones y entidades del usuario e integrarse con otras aplicaciones. Piense en conversaciones que tienen muchas vueltas y en las que desea realizar un seguimiento muy profundo del contenido de la interacción. Estos tipos de conversaciones suelen producirse en la línea telefónica a un Contact Center donde las personas realizan todo tipo de preguntas y el agente virtual necesita escuchar y proporcionar las respuestas. Esto no significa

que no se pueda crear un flujo complejo utilizando Dialogflow Essentials, que es otra versión de Dialogflow, pero se necesitaría utilizar mucho código en torno a él para crear un marco completo y lograr una lógica complicada. Pero con la interfaz de Dialogflow CX flow builder ya no es el caso, ya que la interfaz gráfica permite a los desarrolladores diseñar y crear aplicaciones de inteligencia artificial conversacionales sin necesidad de amplias habilidades de codificación.

Webex Contact Center ahora admite la integración de Dialogflow CX y, con este artículo, puede configurar y probar la solución.

La integración requiere que realice la configuración en varios portales: Google Cloud Platform y Google Dialogflow CX, Webex Control Hub y Webex Contract Center.

## Aprovisionamiento

### Objetivos

El objetivo de esta sección es presentarle el proceso de aprovisionamiento que requeriría obtener la licencia de Google CCAI para Webex Contact Center.

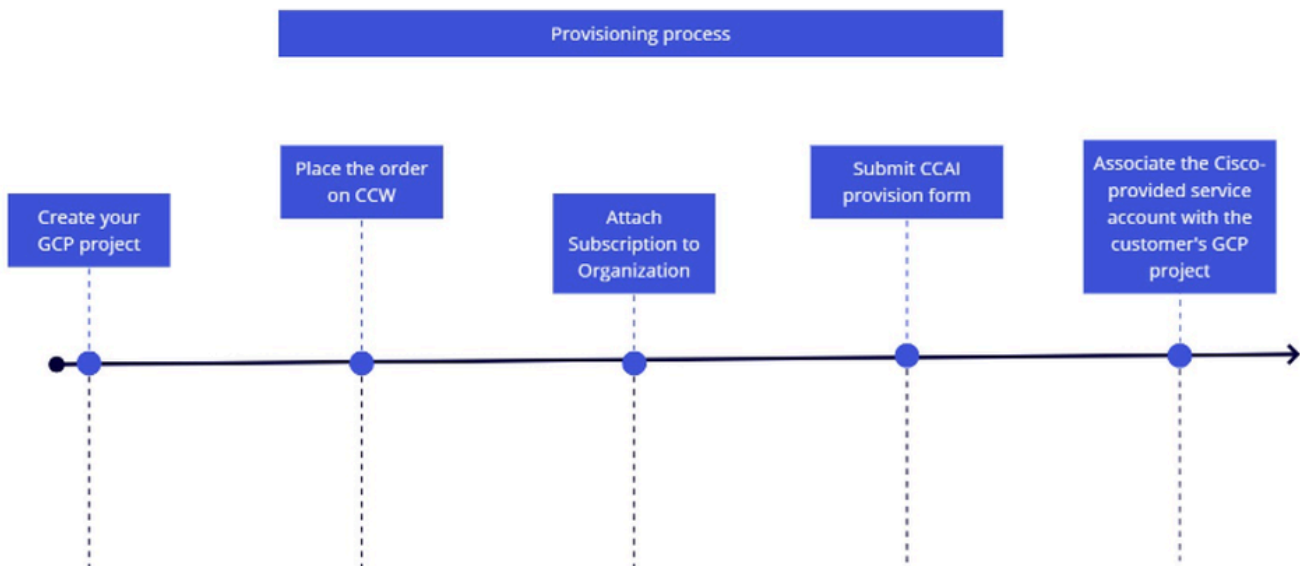
### Introducción al aprovisionamiento

Para fines de facturación, debe aprovisionar Webex Contact Center con Google CCAI.

Google proporciona estas API para la integración de las tecnologías Dialogflow Virtual Agent y Text-to-Speech:

- API Dialogflow
- API de conversión de voz a texto en la nube
- API de lenguaje natural de nube
- API de texto a voz en la nube

El uso de estas API requiere una cuenta de facturación, ya que el uso de las API no es gratuito. El proceso tarda un par de días, por lo que no completará el proceso de aprovisionamiento de esta sección. Para obtener más información en la siguiente captura de pantalla, puede ver el diagrama de alto nivel con los pasos necesarios para completar el aprovisionamiento.



Si desea obtener más información sobre el proceso de aprovisionamiento, consulte [Aprovisionamiento de Google CCAI para WxCC](#).

## Crear agente virtual Dialogflow CX

### Objetivos

En esta sección se describe cómo navegar por los portales Dialogflow CX y Webex Control Hub para crear un nuevo agente y enlazar el agente al entorno Webex creando una nueva configuración de IA de Contact Center.

### Tarea 1. Creación de un nuevo agente virtual

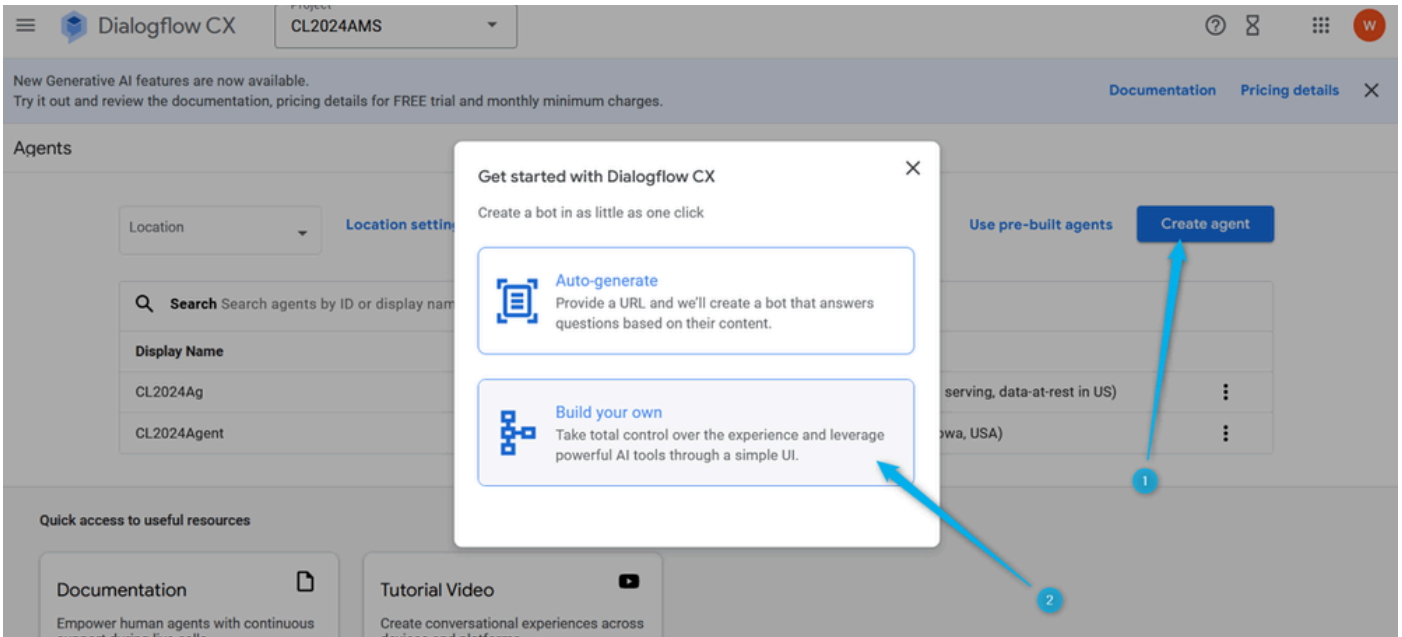


Nota: el agente virtual de Dialogflow CX es un agente conversacional que puede interactuar con los usuarios a través de conversaciones en lenguaje natural. Puede diseñarse y personalizarse para que se ocupe de una amplia variedad de tareas y casos prácticos, como la asistencia al usuario, las ventas y la generación de clientes potenciales. Puede ayudar a las empresas a automatizar sus operaciones de soporte y servicio al usuario, reducir los tiempos de respuesta y mejorar la satisfacción del usuario.

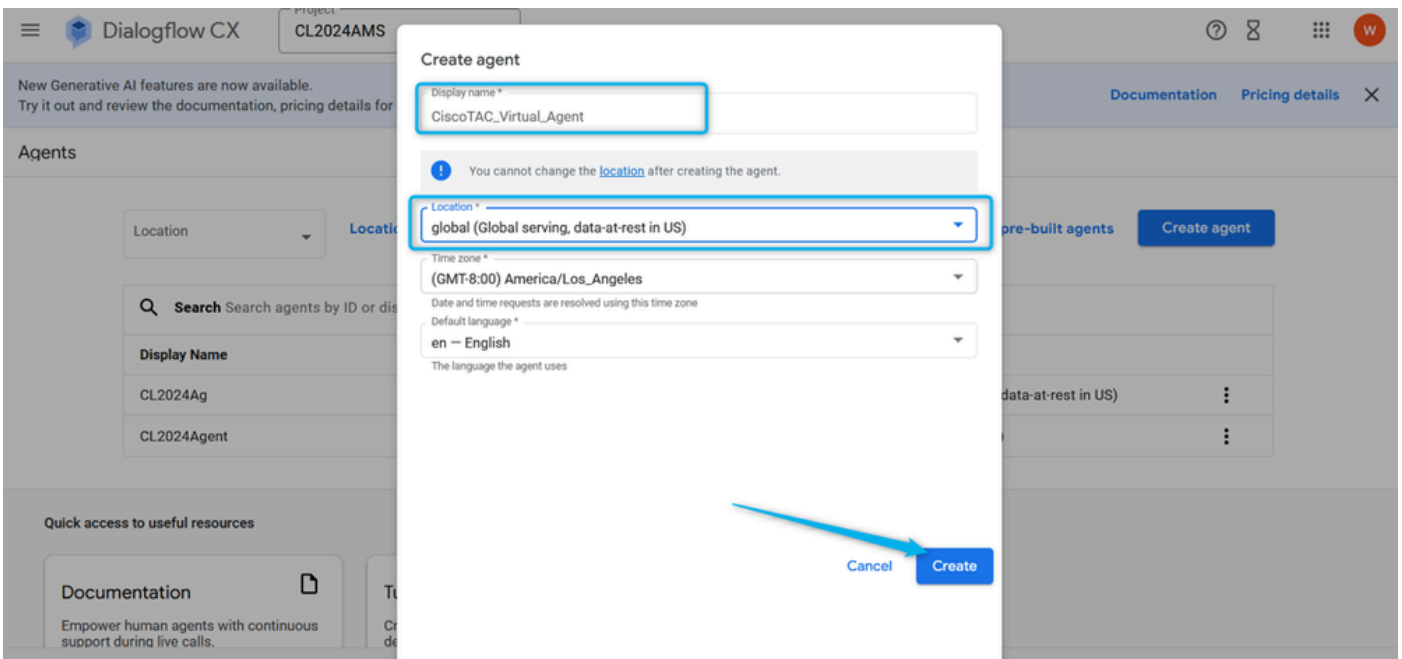
---

Paso 1. Inicie sesión en el portal Dialogflow CX con su cuenta de usuario y contraseña. Seleccione el proyecto CL2024AMS. (Si tiene alguna dificultad para iniciar sesión, borre las capturas y las cookies en el navegador que utiliza.)

Paso 2. Haga clic en Create Agent. A continuación, seleccione Build your own.



Paso 3. Proporcione el nombre del nuevo agente con este formato: {Su nombre}\_Virtual\_Agent .  
Seleccionar ubicación global (servicio global, datos en reposo en EE. UU.).



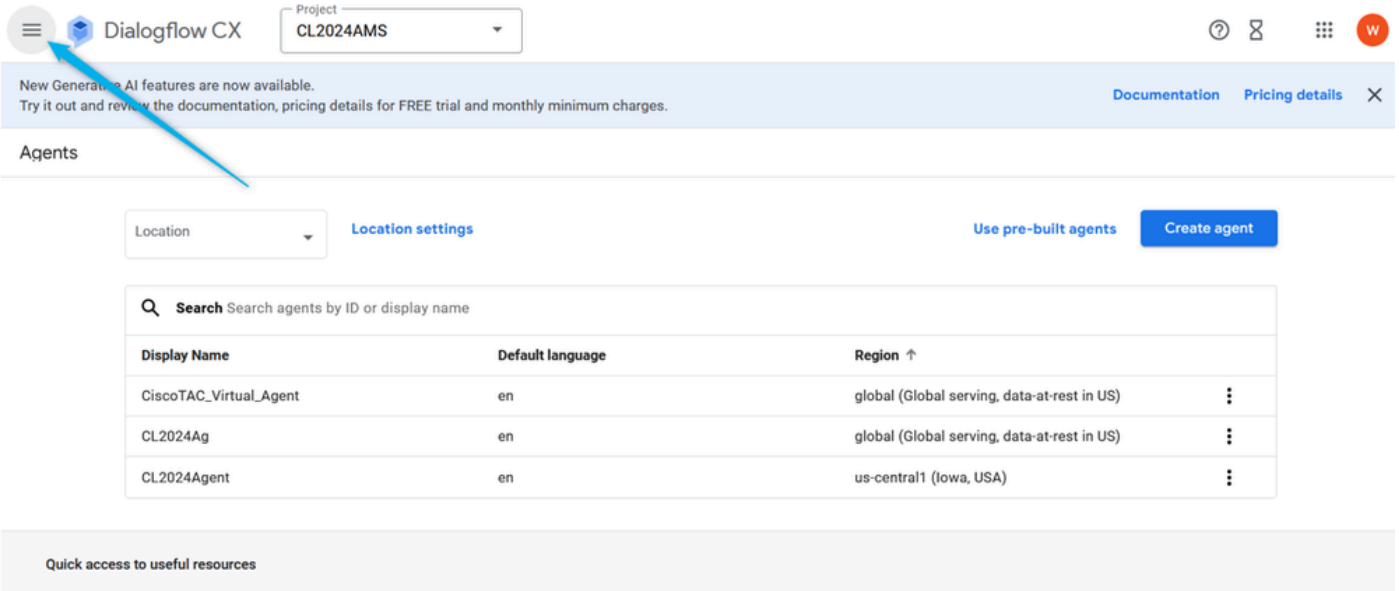
Tarea 2. Asigne el agente que ha creado para el perfil de conversación.



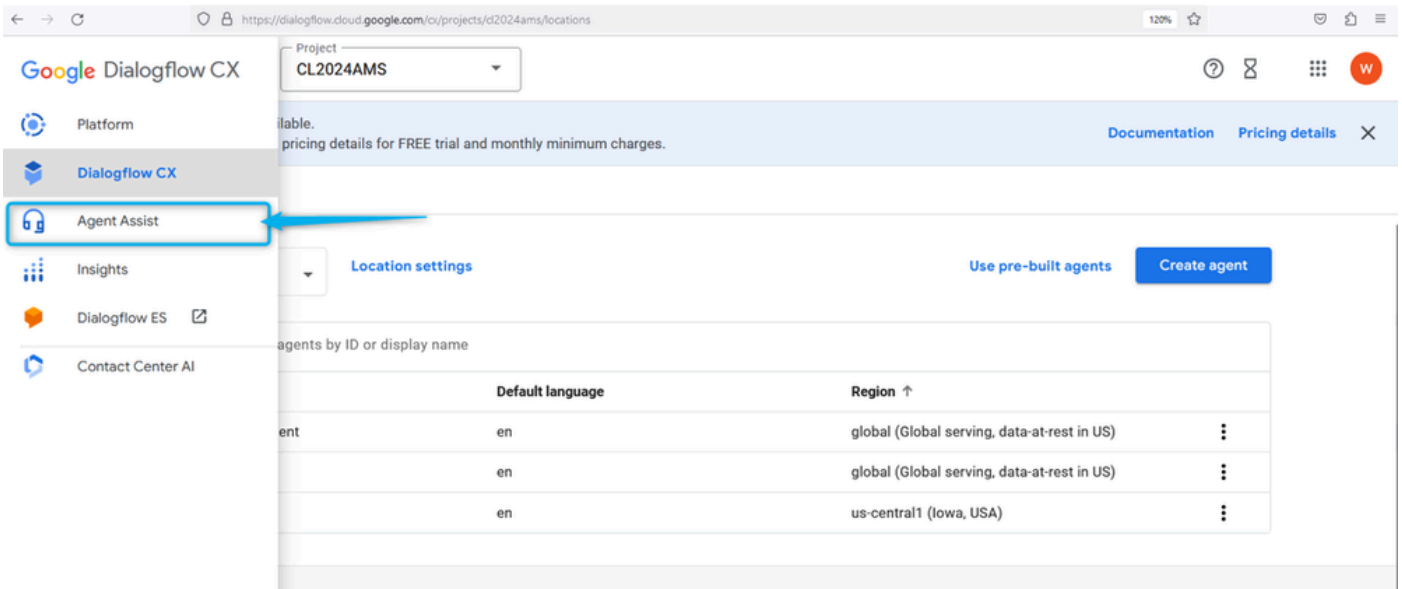
Nota: Un perfil de conversación de Dialogflow es un conjunto de valores de configuración que definen el comportamiento del agente virtual en una conversación con un usuario.

---

Paso 1. En la esquina superior izquierda, haga clic en el icono Menu.

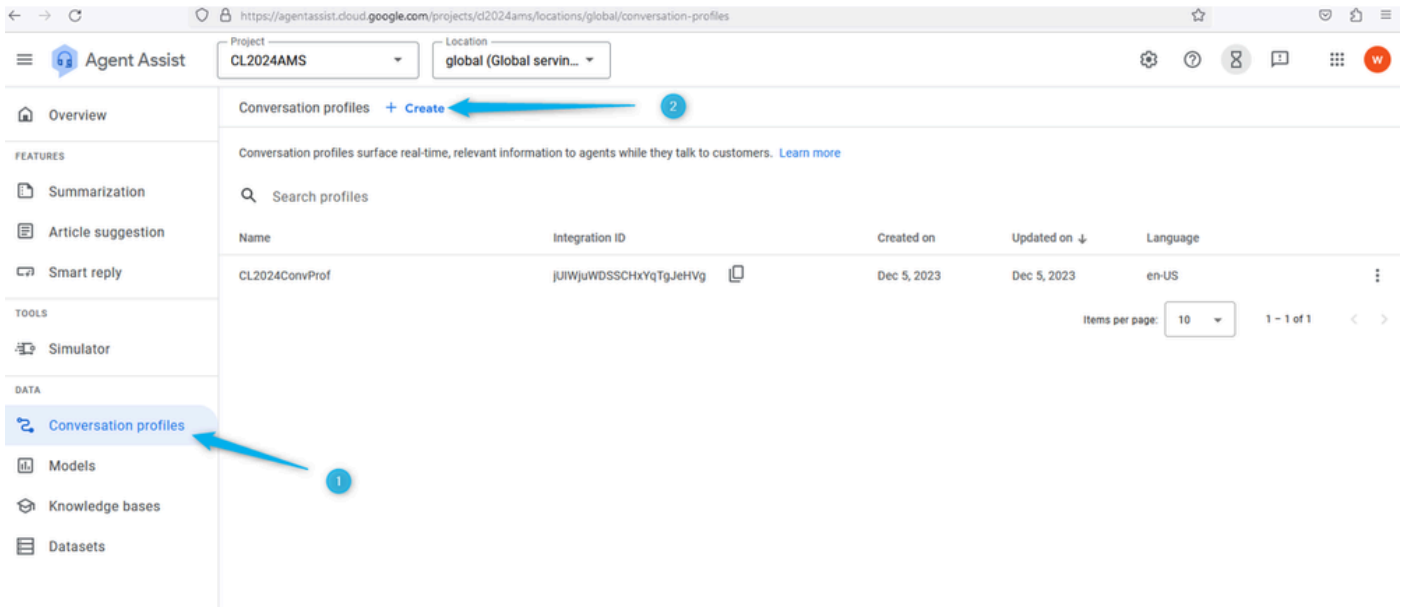


Paso 2. En las opciones del menú, seleccione Agent Assist.

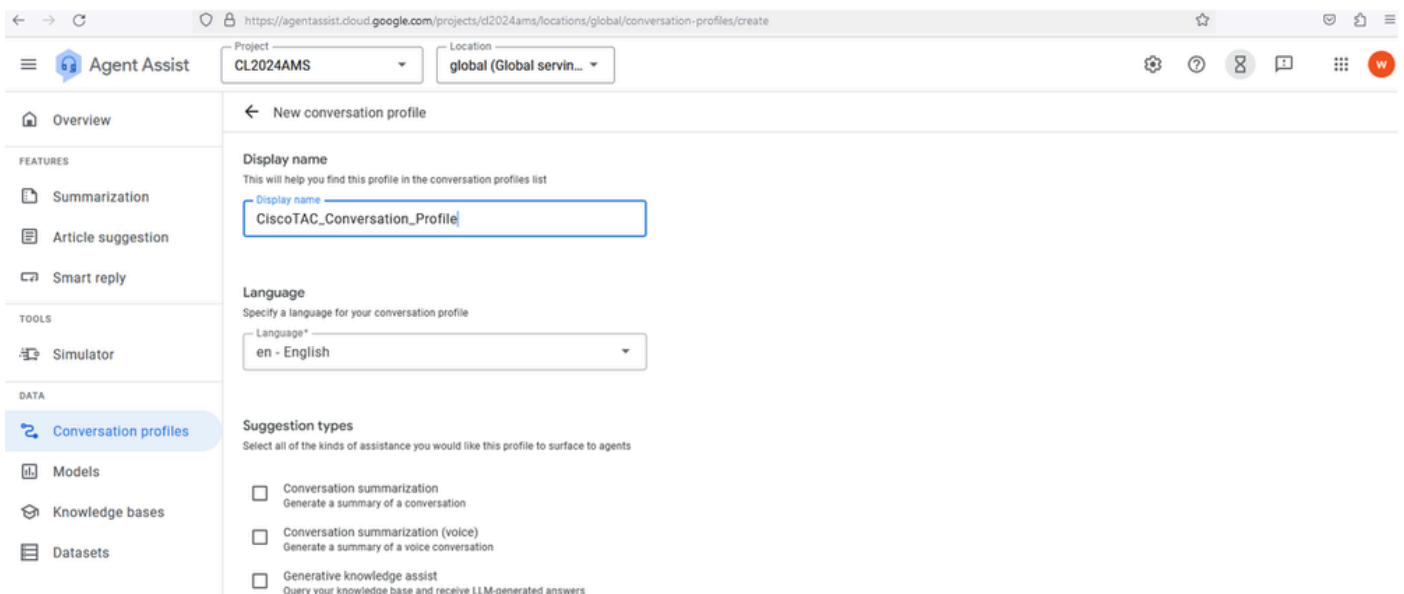


Paso 3. En la siguiente ventana, haga clic en el perfil de conversación en la sección DATOS. Ahora cree un nuevo perfil de conversación para su sección.

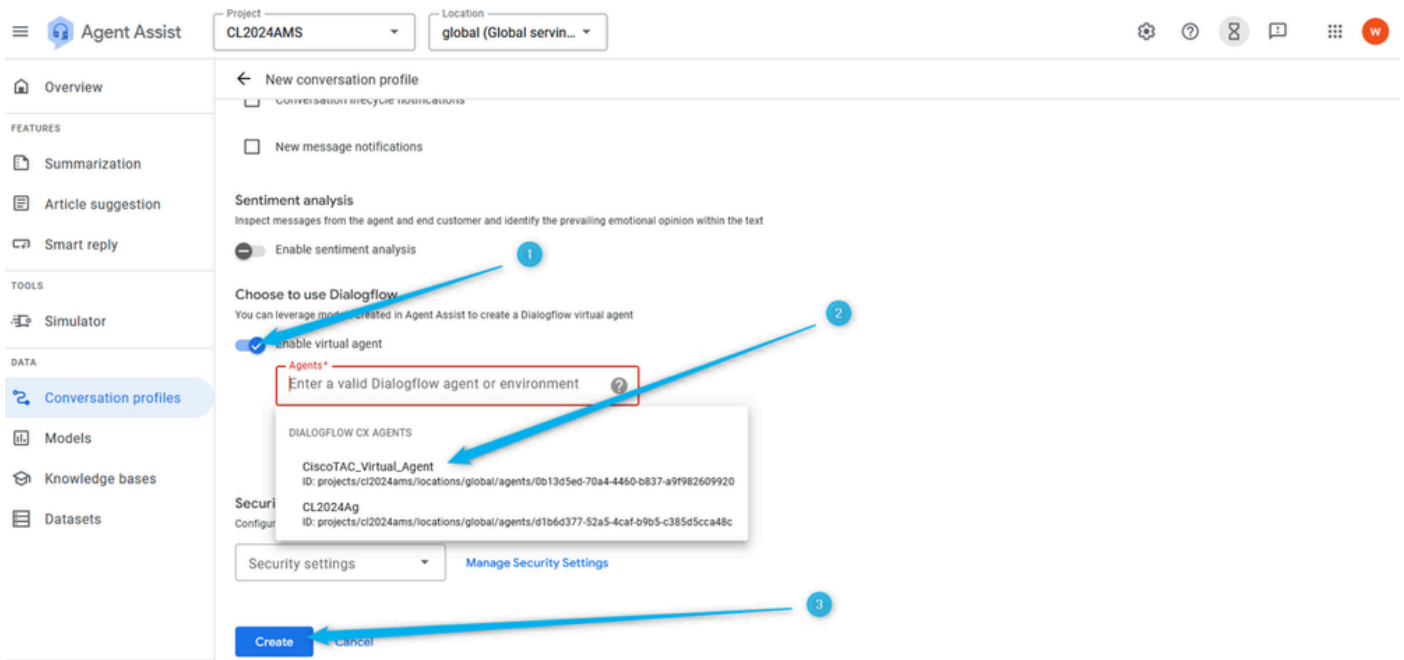




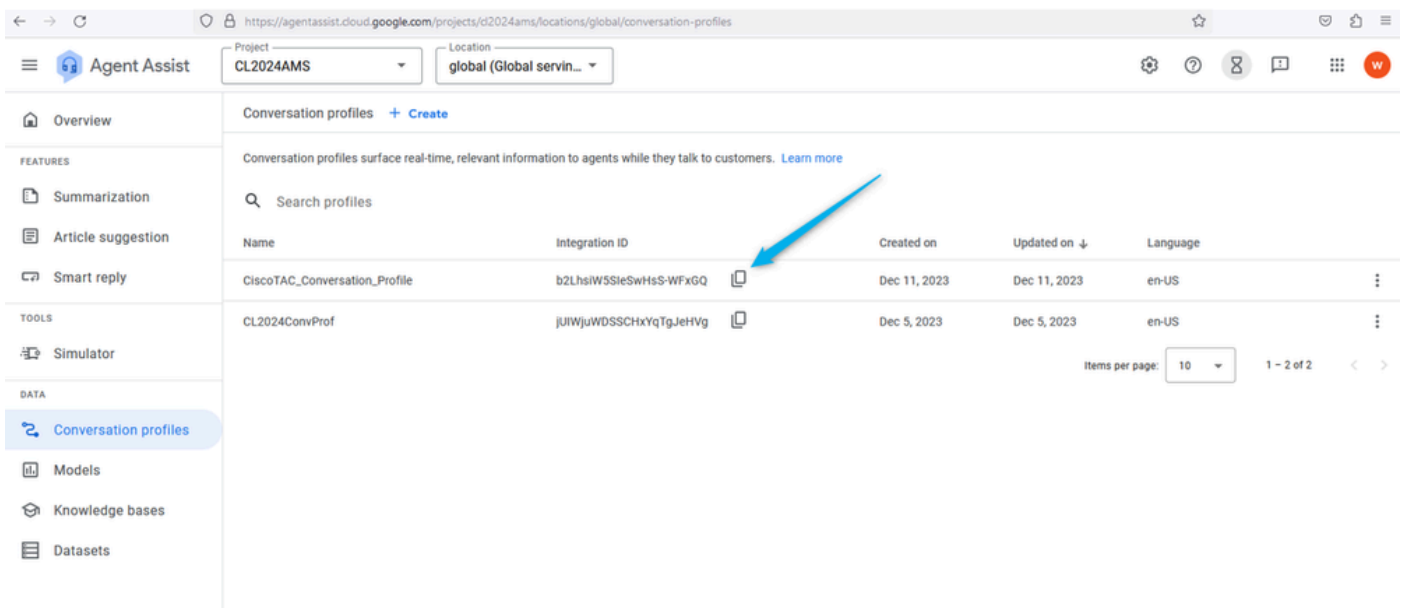
Paso 4. Cree el nombre para su perfil de conversación con este formato: {Your Name}\_Conversational\_Profile .



Paso 5. Desplácese hacia abajo y habilite el agente virtual para este perfil de conversación. Haga clic en el campo Agentes y seleccione el agente que creó en la tarea anterior y, a continuación, haga clic en Crear.



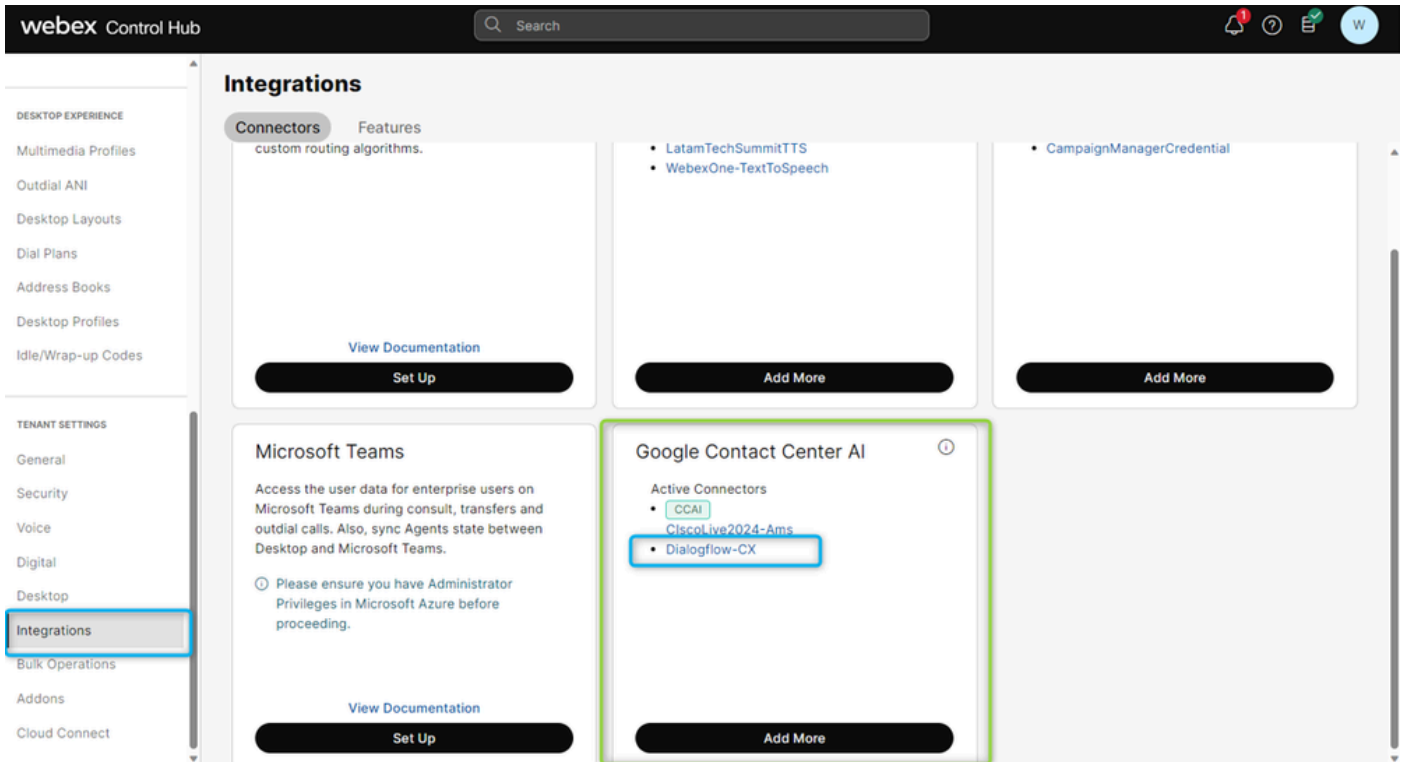
Paso 6. Una vez que se haya creado el perfil de conversación, copie el ID de perfil pasado a un bloc de notas, o simplemente sepa que este es el lugar donde puede obtener el ID de perfil de conversación, ya que lo necesita en la Tarea 4 de esta sección al configurar la configuración de IA en Webex Control Hub.



### Tarea 3. Configurar el conector AI del Contact Center de Google

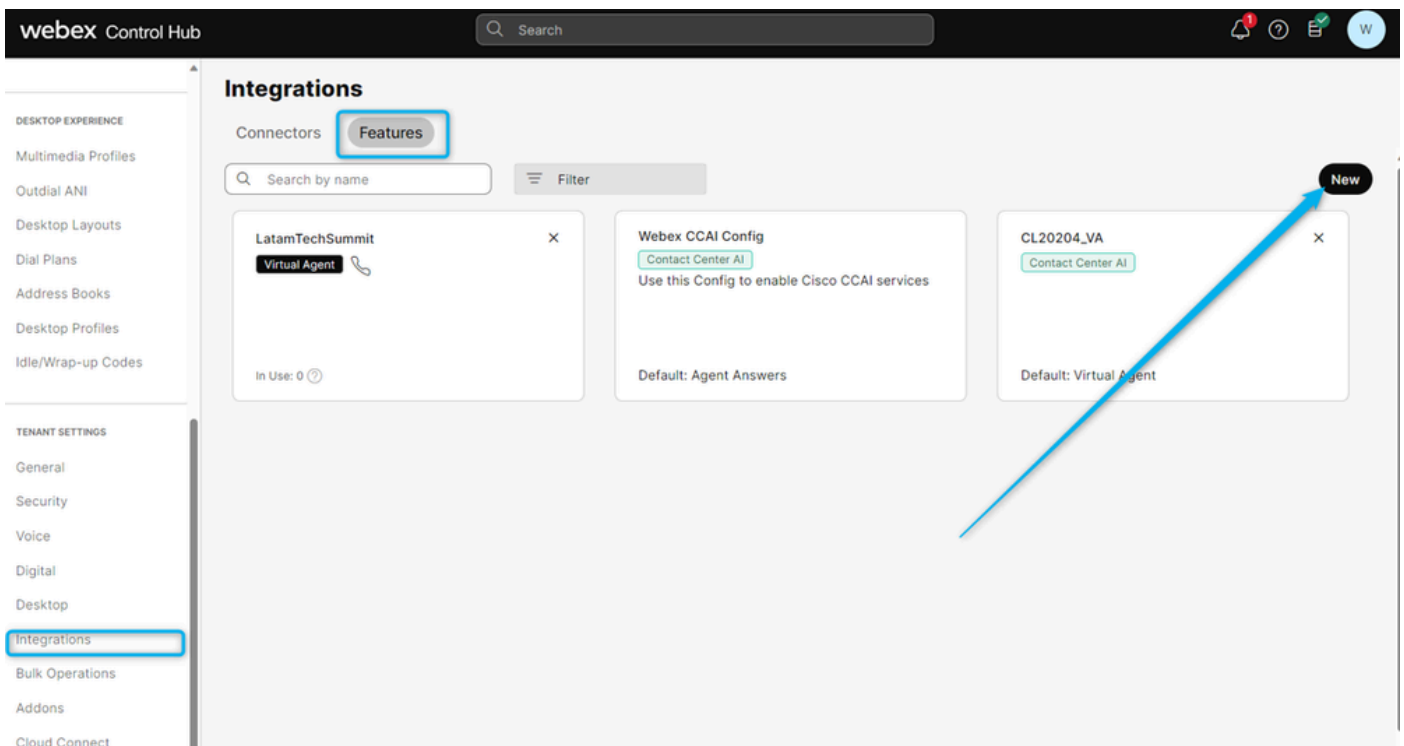
(Esta tarea es sólo informativa)

Inicie sesión en [Webex Control Hub](#) con su cuenta de usuario, seleccione el servicio Contact Center y abra Connectors. Puede ver la tarjeta de inteligencia artificial de Google Contact Center. Este conector se utiliza específicamente para agentes Dialogflow CX. Sólo los usuarios con permisos para Cisco Project pueden crear este conector. Por motivos de seguridad, los usuarios de esta sección no disponen de este permiso, por lo que este conector está preconfigurado. Para la demostración se puede utilizar el conector Dialogflow-CX.

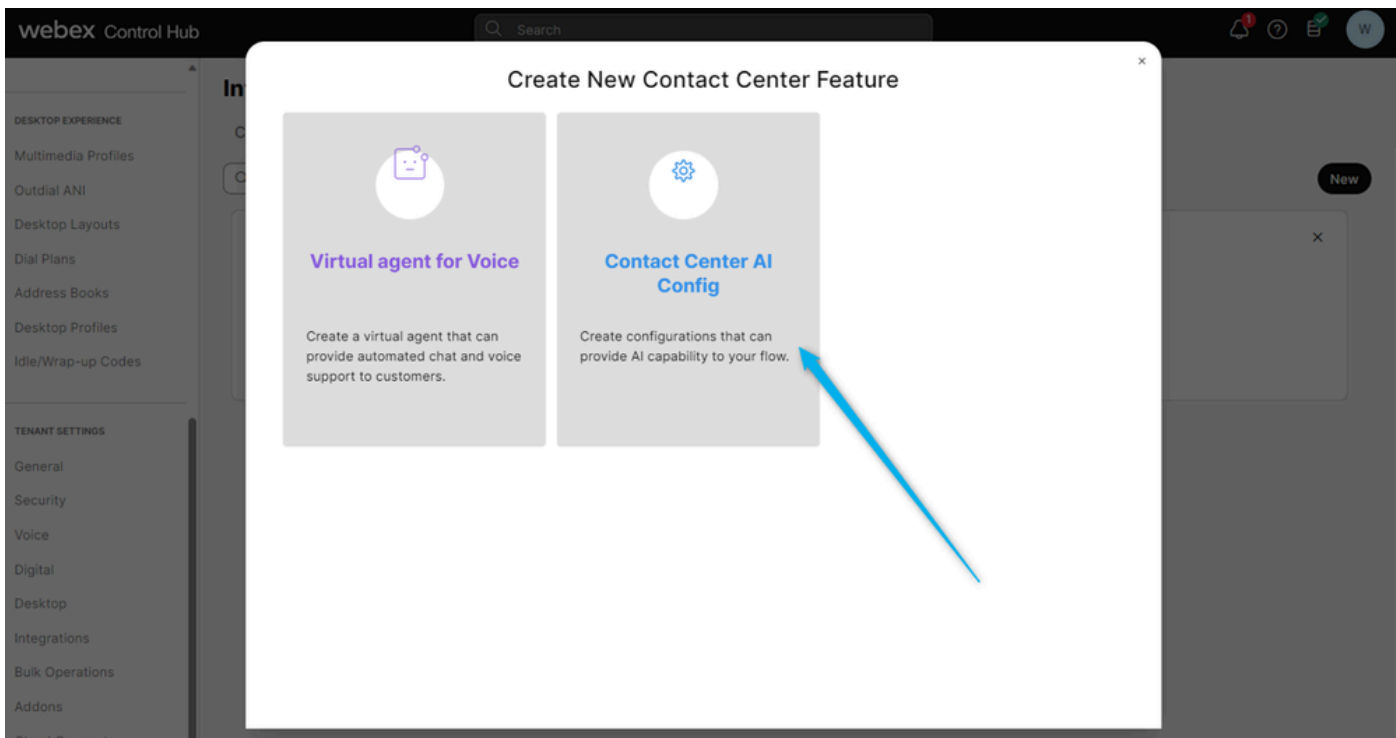


## Tarea 4. Crear configuración de inteligencia artificial del Contact Center

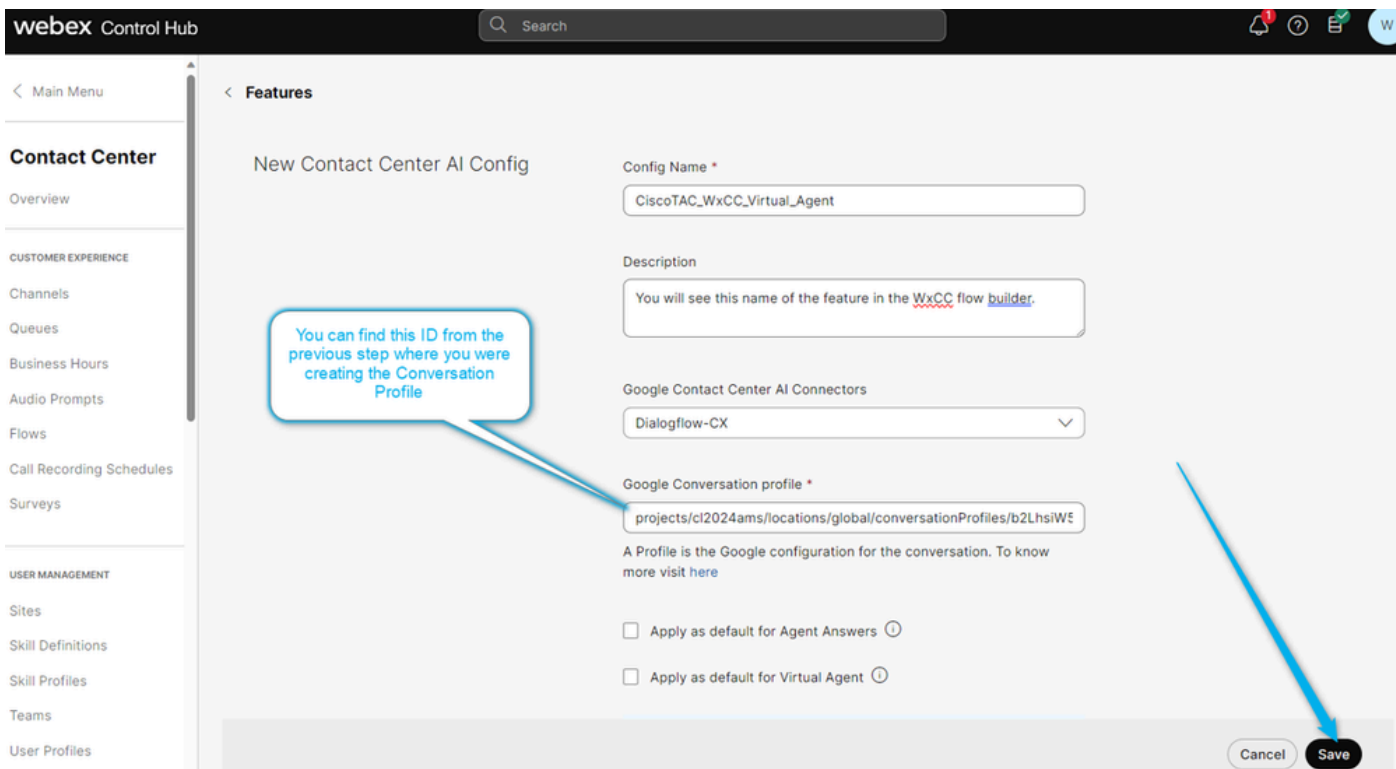
Paso 1. En [Webex Control Hub](#), vaya al servicio Contact Center, seleccione Feature y haga clic en New.



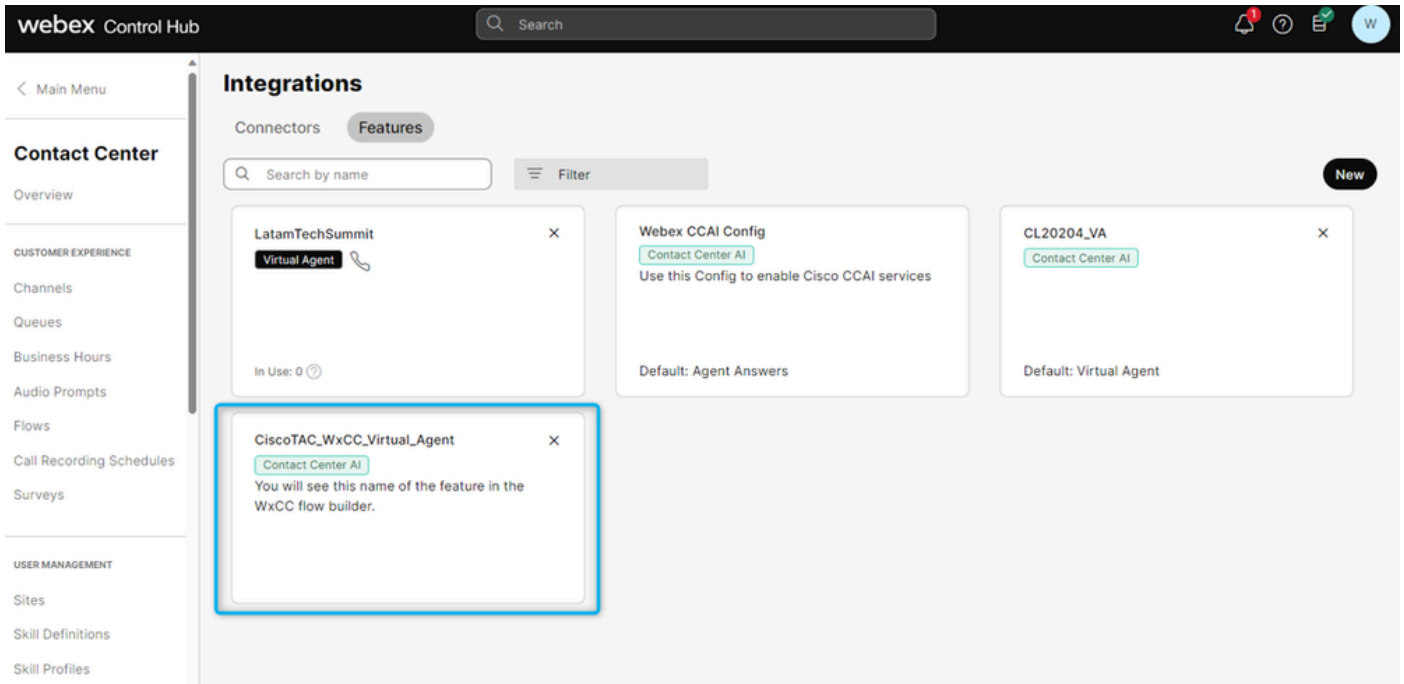
Paso 2. En la siguiente ventana, seleccione Contact Center AI Config.



Paso 3. Asigne el nombre a la función con este formato: {Your Name}\_WxCC\_\_Virtual\_Agent. Seleccione Dialogflow CX como el conector AI de Google Contact Center y publique el ID de perfil de conversación que tenía anteriormente en la Tarea 2.



Paso 4. Ahora puede ver que se creó Feature.

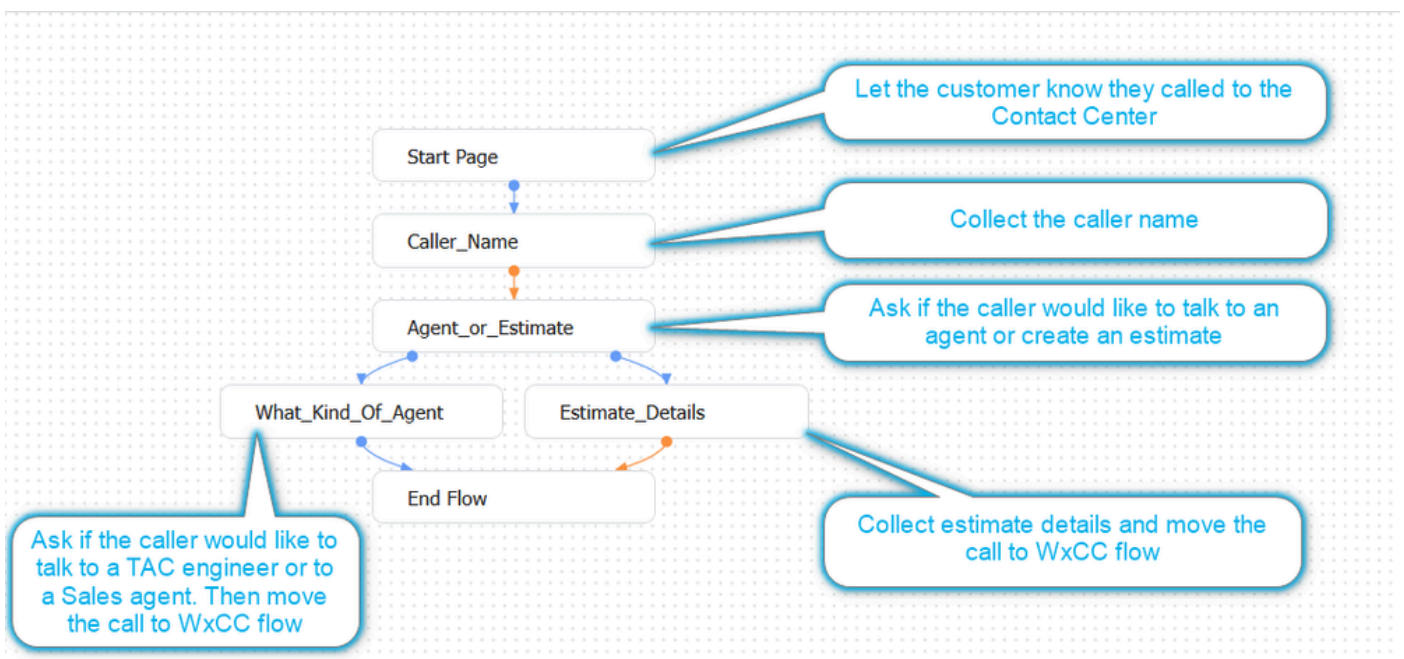


## Configuración del agente virtual Dialogflow CX

### Objetivos

Esta sección describe cómo configurar el Agente virtual para mantener una conversación con la persona que llama y decidir si enviar la llamada directamente a la cola con agentes humanos o recopilar información de estimación y enviar los datos al informe del Analizador.

En la siguiente captura de pantalla, puede ver un diagrama funcional del flujo para esta sección.

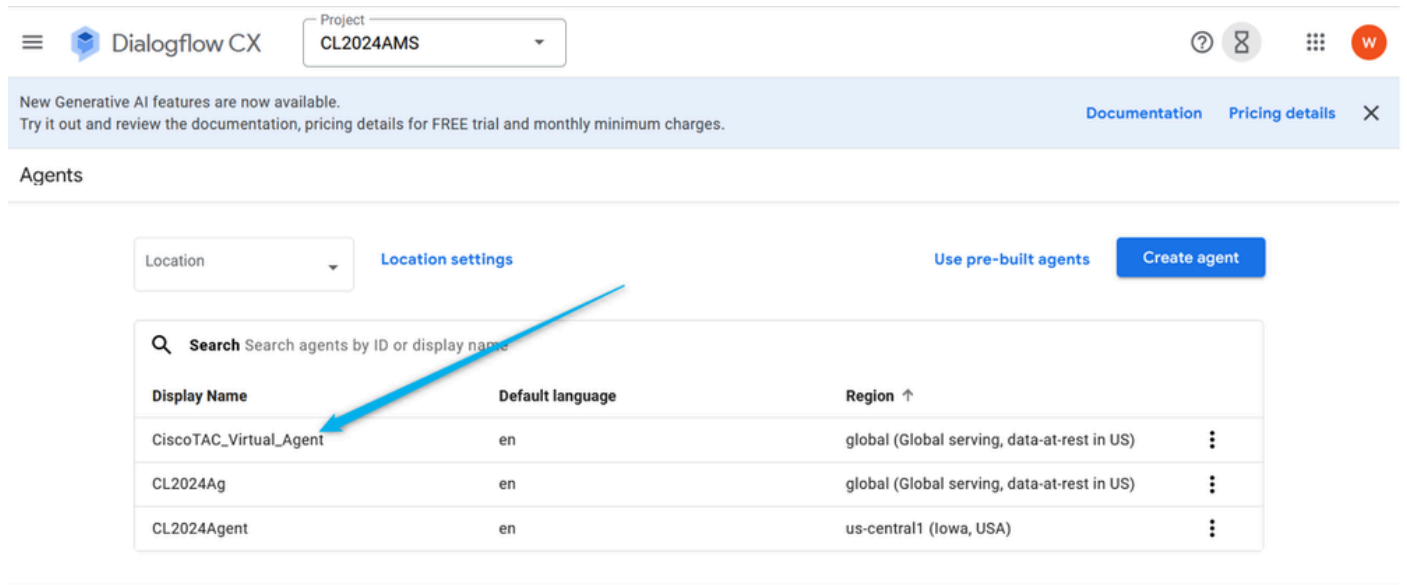


Tarea 1. Acceda a Dialogflow CX Agent flow builder y personalice el saludo inicial.

Paso 1. Inicie sesión en el portal [Dialogflow CX](#) con su cuenta de usuario y contraseña.

Seleccione el proyecto CL2024AMS.

Paso 2. Seleccione el Agente virtual que creó anteriormente.



The screenshot shows the Dialogflow CX interface for project CL2024AMS. At the top, there is a navigation bar with the Dialogflow CX logo and a project dropdown menu set to 'CL2024AMS'. Below the navigation bar, a banner for 'New Generative AI features' is visible. The main content area is titled 'Agents' and contains a search bar, a 'Location' dropdown, and a 'Create agent' button. A table lists the following agents:

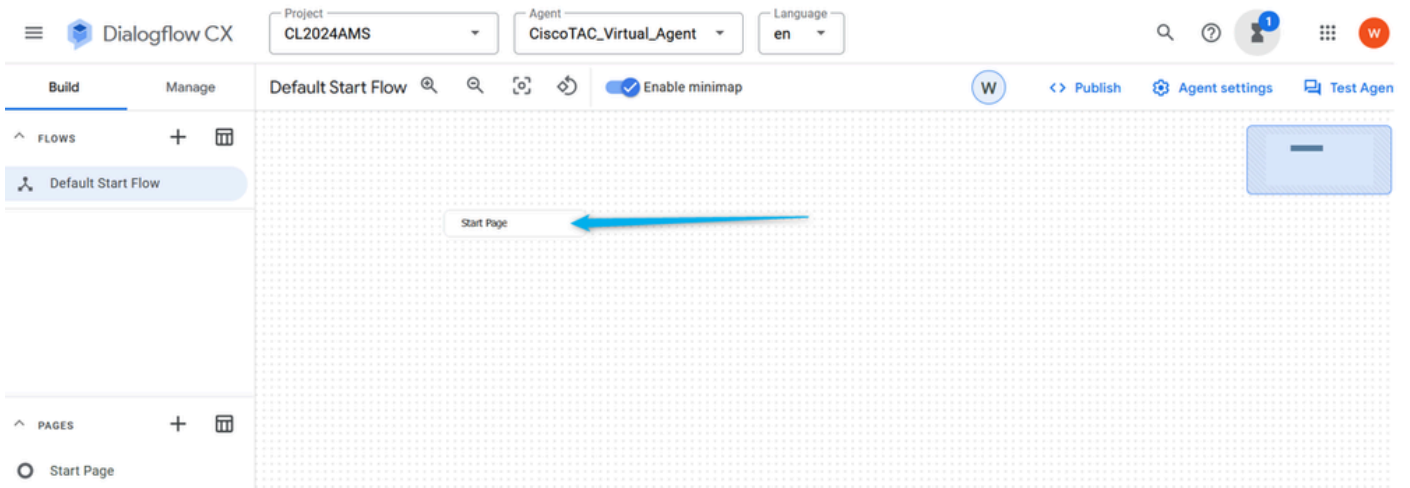
Display Name	Default language	Region ↑
CiscoTAC_Virtual_Agent	en	global (Global serving, data-at-rest in US)
CL2024Ag	en	global (Global serving, data-at-rest in US)
CL2024Agent	en	us-central1 (Iowa, USA)

Paso 3. En el generador de Dialogflow CX, haga clic en la página Inicio.

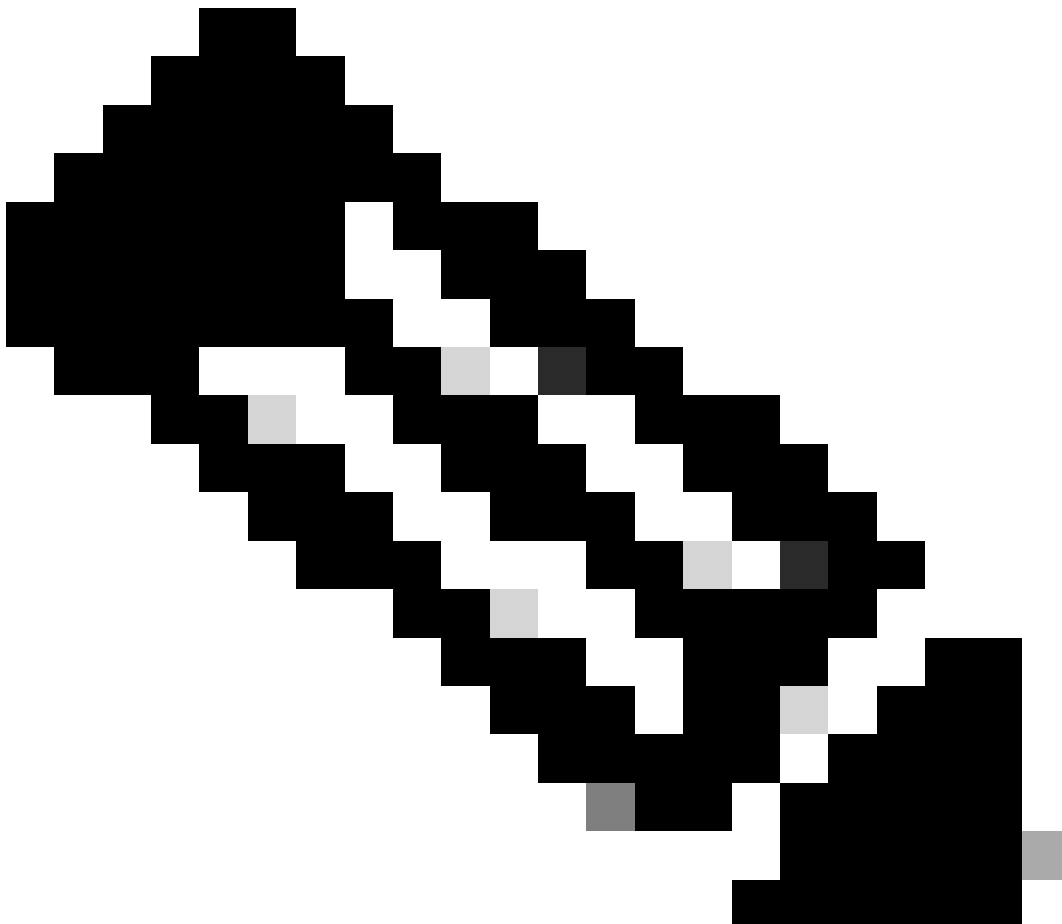


Nota: En Dialogflow CX, una página es un conjunto de instrucciones que contiene uno o más giros de conversación relacionados. Representa un solo paso en un flujo de conversación y puede contener varios tipos de contenido, incluidas respuestas de texto, solicitudes de entrada de usuario, acciones de cumplimentación y mucho más. Las páginas se conectan entre sí para crear un flujo de conversación que guíe al usuario a través de una conversación con el agente de Dialogflow CX.

---



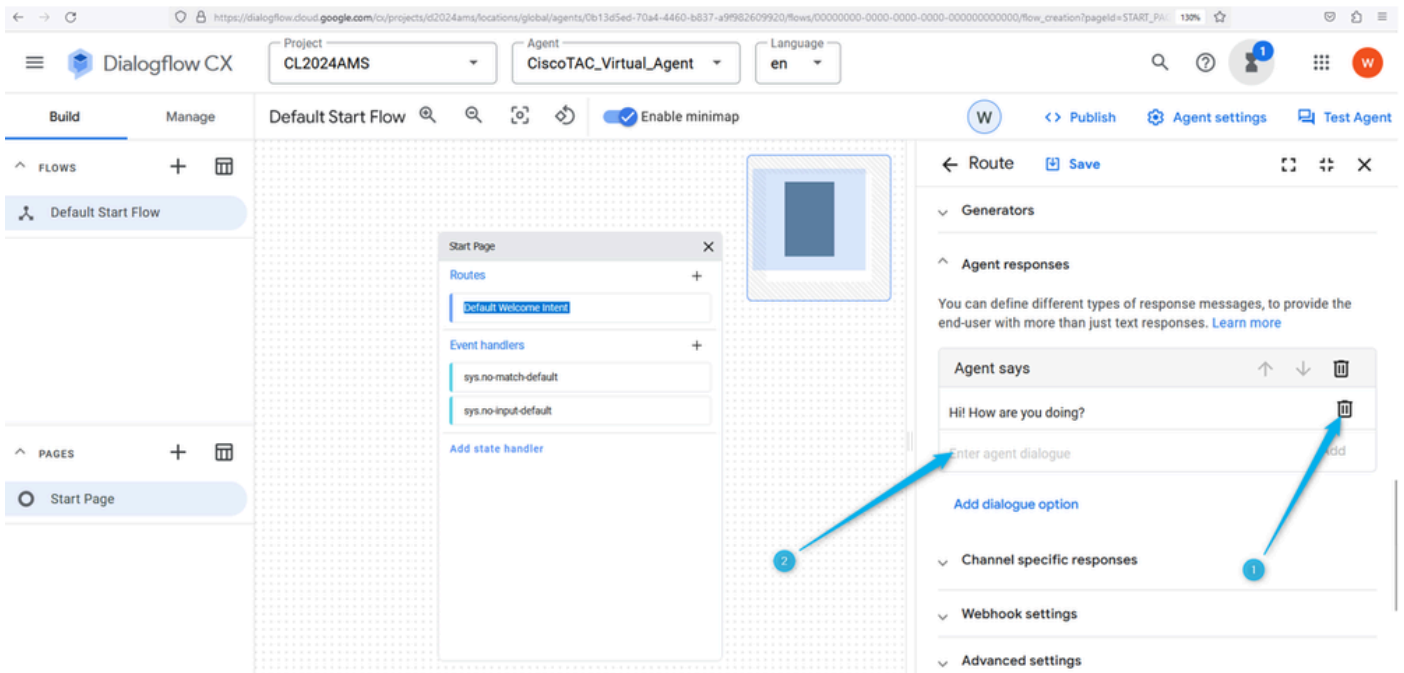
Paso 4. En la página Inicio, haga clic en Default Welcome Intent Route. En la ventana de la derecha, desplácese hacia abajo, elimine todas las respuestas predeterminadas del agente y haga clic en el campo para el cuadro de diálogo Introducir agente.



Nota: Una ruta es una asignación entre una intent y una página o flujo específicos dentro



de una conversación. Las rutas definen cómo puede fluir una conversación en función de los datos introducidos por el usuario y la intención coincidente.

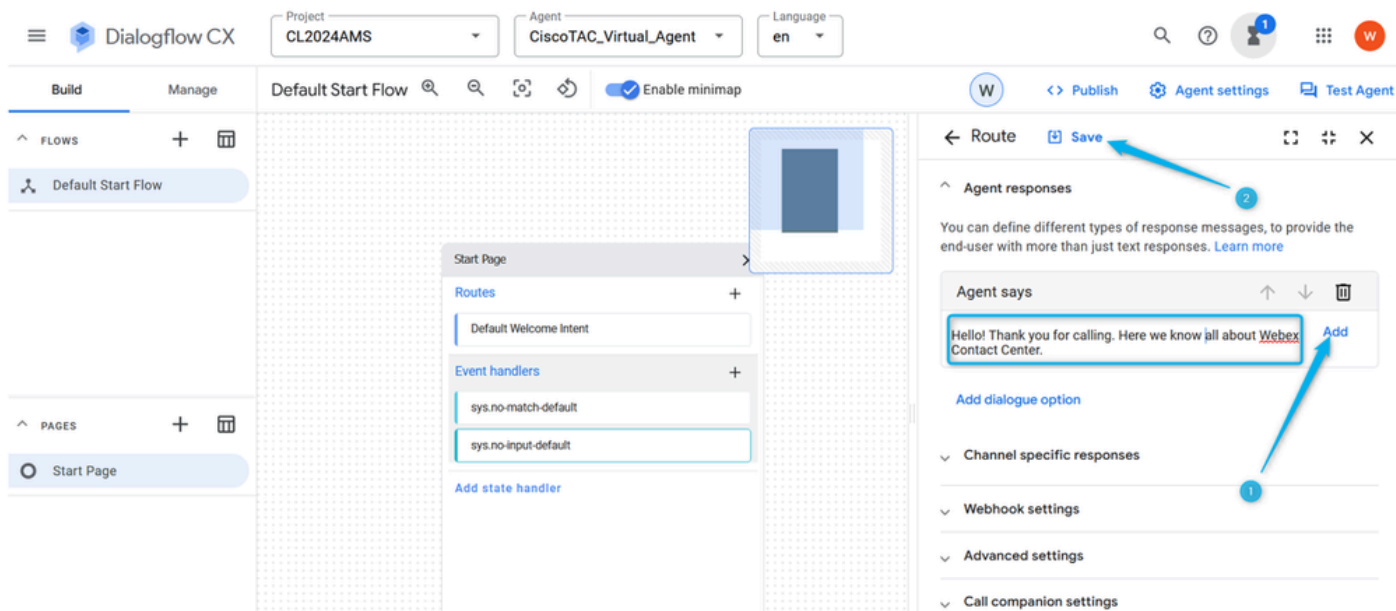


Paso 5. Proporcione su mensaje personalizado para informar a la persona que llama de que ha llegado a una organización que proporciona servicios de ventas de Webex Contact Center. Puede escribir algo como: ¡Hola! Gracias por llamar. Aquí conoce todo sobre el Contact Center de Webex. En Dialogflow CX, los cambios no se guardan automáticamente, por lo que debe guardar la página cada vez que realice un cambio.

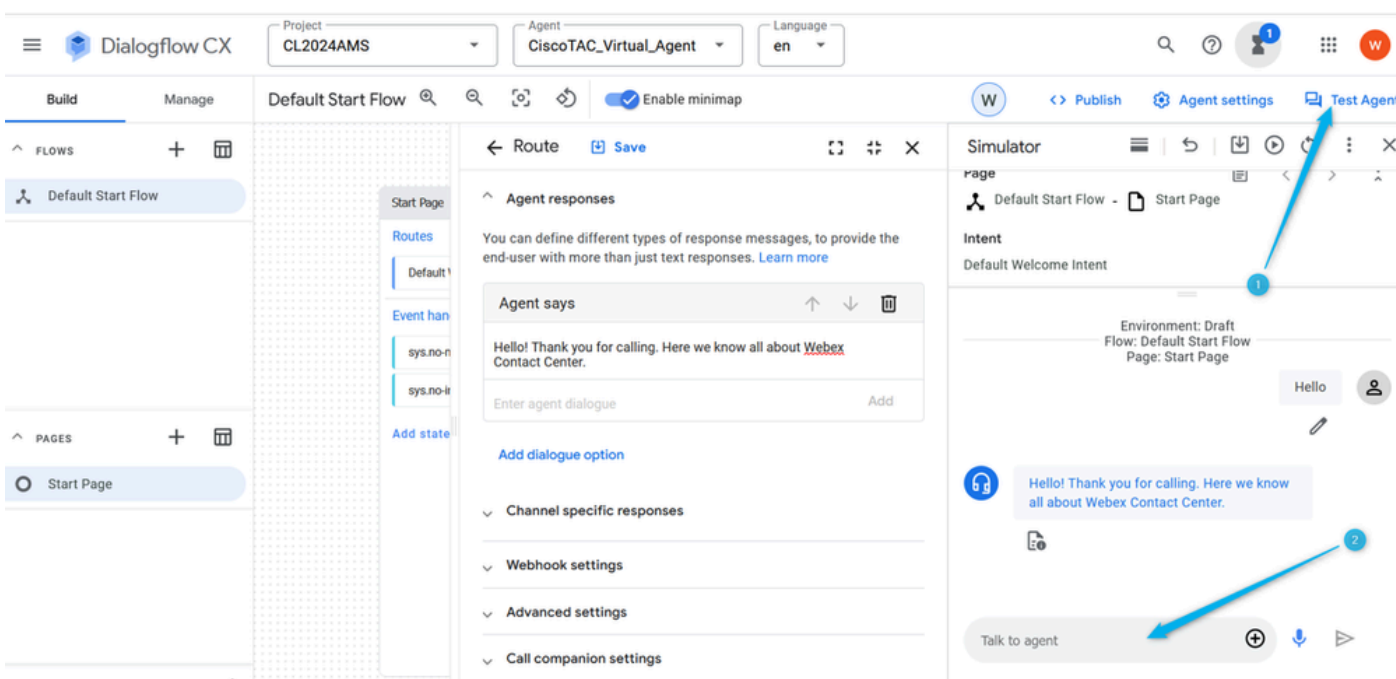


Nota: Las respuestas del agente son los mensajes o acciones que un agente devuelve al usuario o a la persona que llama durante una conversación. Cuando un usuario o la persona que llama envía un mensaje o realiza una solicitud a un agente de Dialogflow CX, el agente analiza la entrada y determina la respuesta adecuada para devolver el mensaje.

---

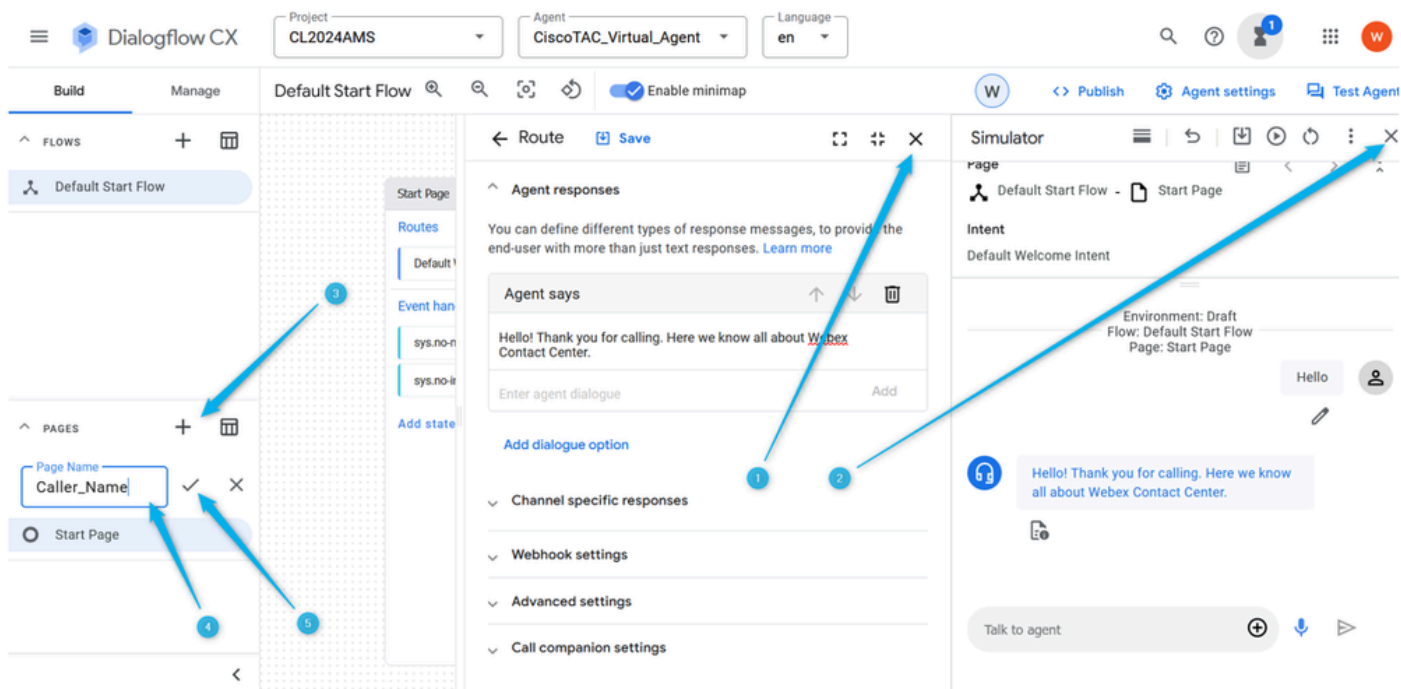


Paso 6. Pruebe la respuesta del agente que acaba de crear. Haga clic en Test Agent y escriba un mensaje de saludo como Hello.

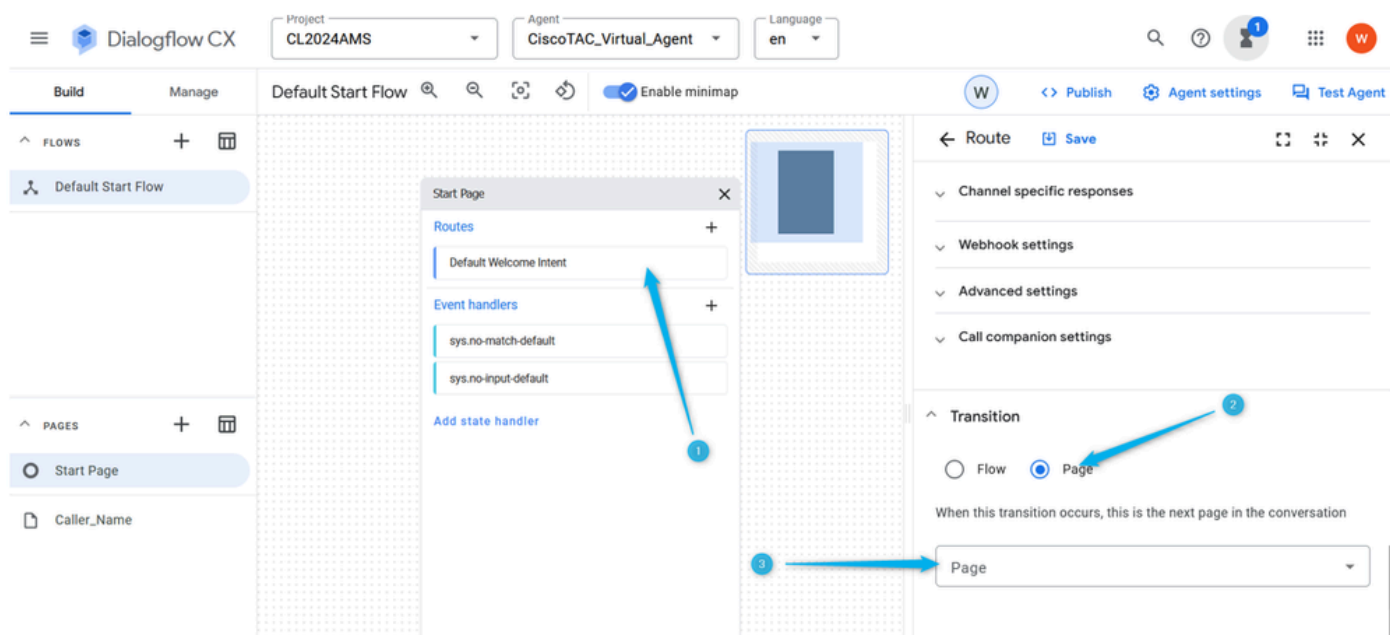


Tarea 2. Crear una nueva página para recopilar el nombre de la persona que llama

Paso 1. Cierre las ventanas Start page y Test Agent y haga clic en el icono más (+) para crear una nueva página. Asigne a la página el nombre Caller\_Name y confirme la creación.



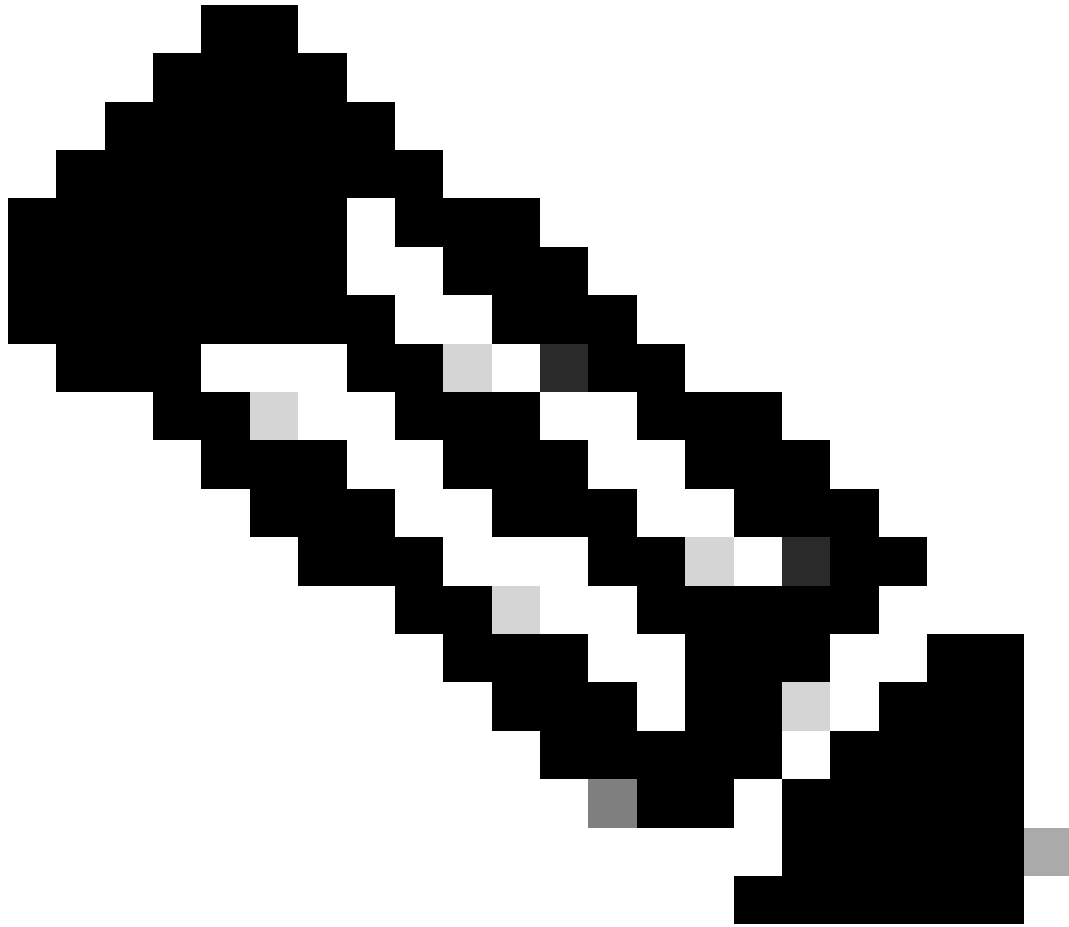
Paso 2. Conecte la página Inicio y la página Nombre\_Llamante. Para ello, haga clic en la ruta Default Welcome Intent en la página Start. Desplácese hacia abajo en el lado derecho y seleccione que desea que la conversación pase a la página siguiente.



Paso 3. En la lista desplegable, seleccione la página Nombre\_Llamante. No olvide Guardar el cambio.

The screenshot shows the Dialogflow CX interface for configuring a transition. The top navigation bar includes the Dialogflow CX logo, project name (CL2024AMS), agent name (CiscoTAC\_Virtual\_Agent), and language (en). The main workspace is titled 'Default Start Flow' and contains a 'Start Page' component. The 'Start Page' configuration panel on the left lists 'Routes' (Default Welcome Intent) and 'Event handlers' (sys.no-match-default, sys.no-input-default). The 'Transition' configuration panel on the right shows the 'Page' radio button selected, with a dropdown menu set to 'Caller\_Name'. A red arrow points to the 'Save' button in the top right corner of the configuration panel.

Paso 4. Configure la página Nombre\_Illamante para recopilar el nombre de la persona que llama y almacenarlo en el parámetro. En la página Caller\_Name, haga clic en Entry Fulfillment y escriba el mensaje en el que le preguntará el nombre de la persona que llama. Haga clic en Agregar y Guardar el cambio.



Nota: Entry Fulfillment es necesario para proporcionar un mensaje a la persona que llama una vez que la llamada se mueve a una nueva página para que la persona que llama sepa dónde se encuentra en la conversación y establecer las expectativas correctas.

---

The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a fulfillment response. The top navigation bar shows the project 'CL2024AMS', agent 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent', and language 'en'. The left sidebar lists 'Default Start Flow' and 'Caller\_Name'. The central canvas shows the 'Caller\_Name' page with sections for Description, Entry fulfillment, Parameters, Routes, and Add state handler. The right sidebar, titled 'Fulfillment', contains sections for Parameter presets, Generators, Agent responses, and Webhook settings. The 'Agent says' section is active, showing the text 'Please let me know what is your name.' and an 'Add' button. Three blue arrows indicate the steps: arrow 1 points to the 'Save' button in the fulfillment settings; arrow 2 points to the 'Parameters' section in the page editor; arrow 3 points to the 'Add' button for a new agent response.

Paso 5. En la página Caller\_Name, haga clic en Parameters, escriba Name como el nombre del parámetro, selecciónelo en la lista de Entidades preconfiguradas y haga clic en Save<sub>sys.any</sub>.



**Nota:** Un **parámetro** es una entidad o valor con nombre que se extrae de los datos introducidos por el usuario durante una conversación. Los parámetros se pueden utilizar para almacenar información relevante para la solicitud del usuario, como su nombre, fecha de nacimiento o idioma preferido. Los parámetros también se pueden utilizar para pasar datos a otras partes de la aplicación, como el Contact Center.

---



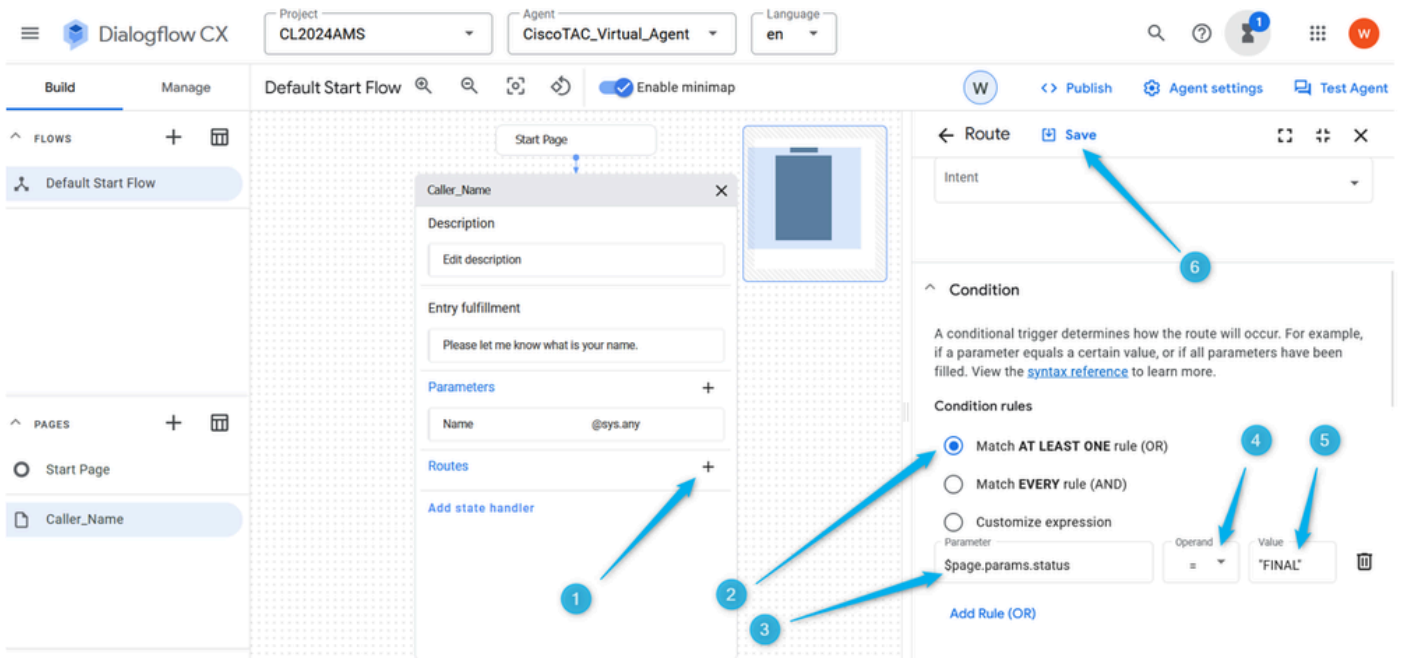
The screenshot shows the Dialogflow CX interface. At the top, the project is 'CL2024AMS' and the agent is 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent'. The main workspace is titled 'Default Start Flow'. On the left, there are two panels: 'FLOWS' with 'Default Start Flow' selected, and 'PAGES' with 'Start Page' and 'Caller\_Name' listed. The central workspace shows a 'Start Page' with a 'Caller\_Name' parameter. A blue box highlights the 'Caller\_Name' parameter in the workspace, with a blue arrow labeled '1' pointing to the '+' icon in the 'Parameters' section of the right-hand configuration panel. In this panel, the 'Name' parameter is being configured. A blue arrow labeled '2' points to the 'Name' field, and another blue arrow labeled '3' points to the 'Entity type' dropdown menu, which is currently set to '@sys.any'. A fourth blue arrow labeled '4' points to the 'Save' button at the top of the configuration panel. The configuration panel also includes a 'Description' field, a 'Required' checkbox (checked), and an 'Is list' checkbox (unchecked).

Paso 6. Configure las **rutas** en la página **Nombre\_llamante**. Haga clic en **Route**, en la ventana derecha, desplácese hacia abajo hasta **Condition** y establezca la condición `$page.params.status = "FINAL"`. Click **Save**. Al establecer esta condición, puede esperar que la llamada se mueva a la página siguiente una vez que el parámetro **Name** que creó en el paso anterior esté relleno con un valor. Por ejemplo, si la persona que llama dice Nick, la llamada puede avanzar.

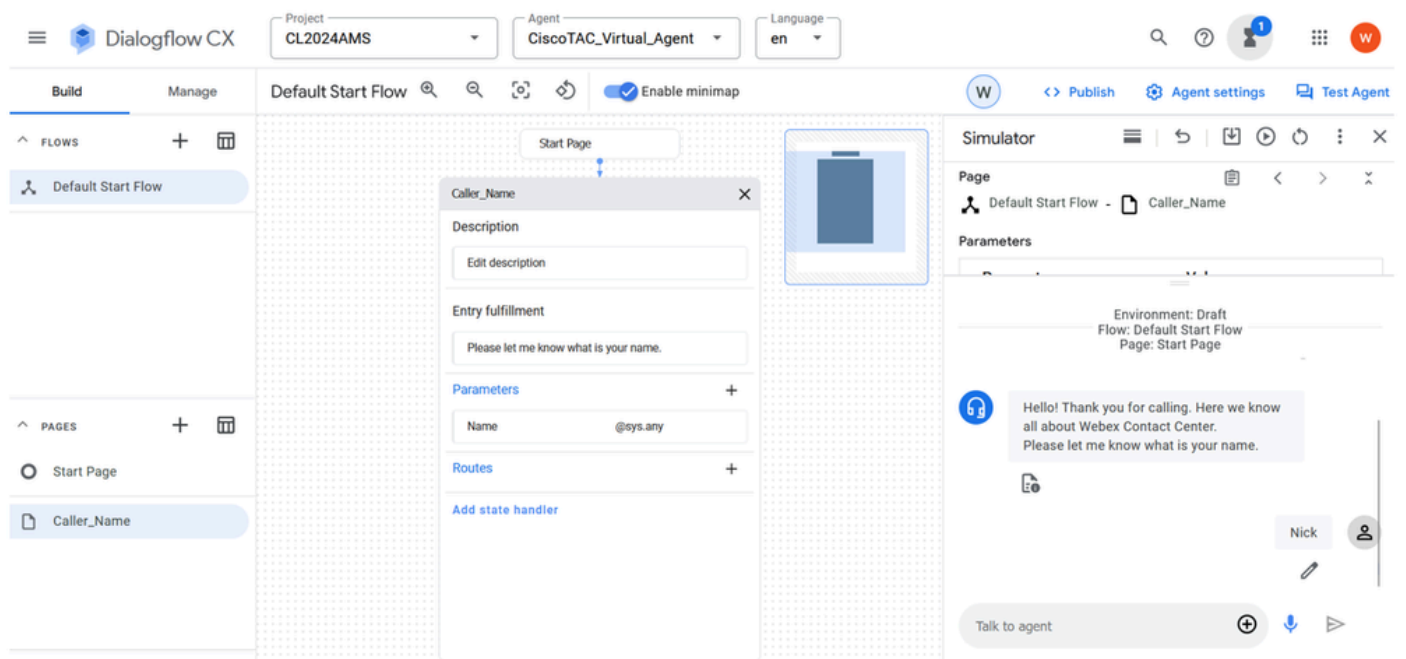


**Nota:** Una **Condición** de la configuración de Rutas de Flujo de Diálogo es una regla o un conjunto de reglas que definen cuándo se debe activar la ruta. La **Condición** se puede basar en varios factores como la entrada del usuario, el contexto, los parámetros y los datos de sesión.

---

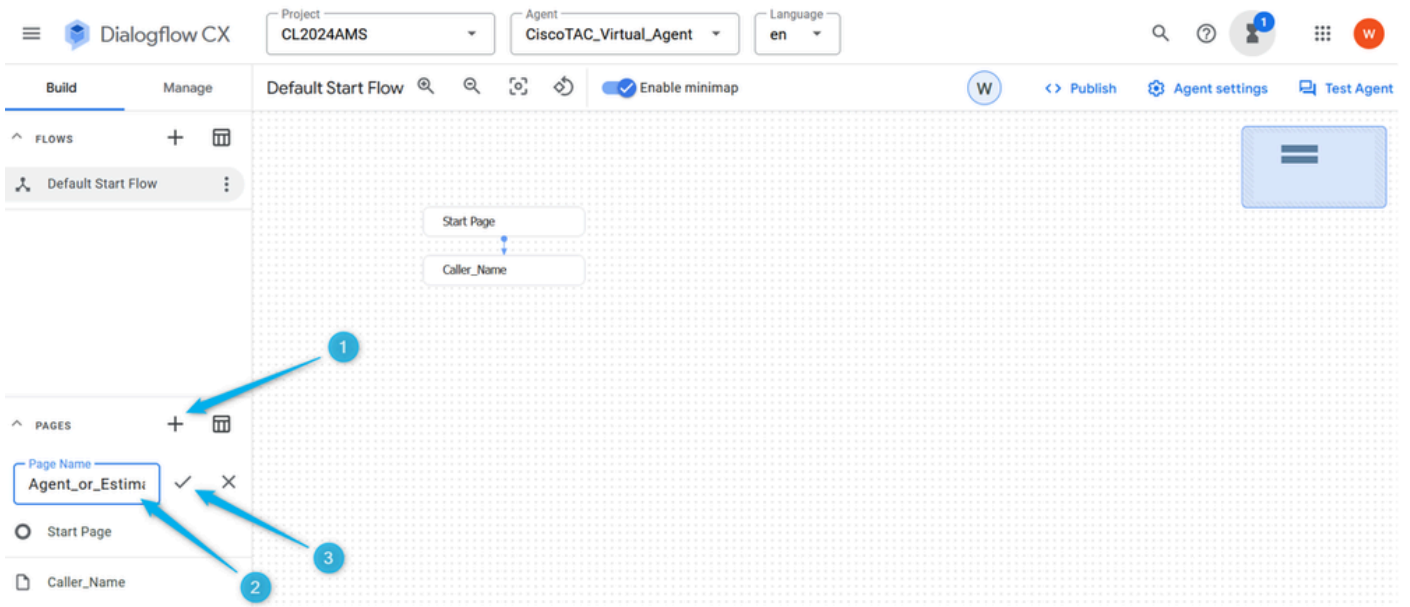


Paso 7. Con la opción **Test Agent** en el lado superior derecho, compruebe si el flujo funciona según lo diseñado en este punto.



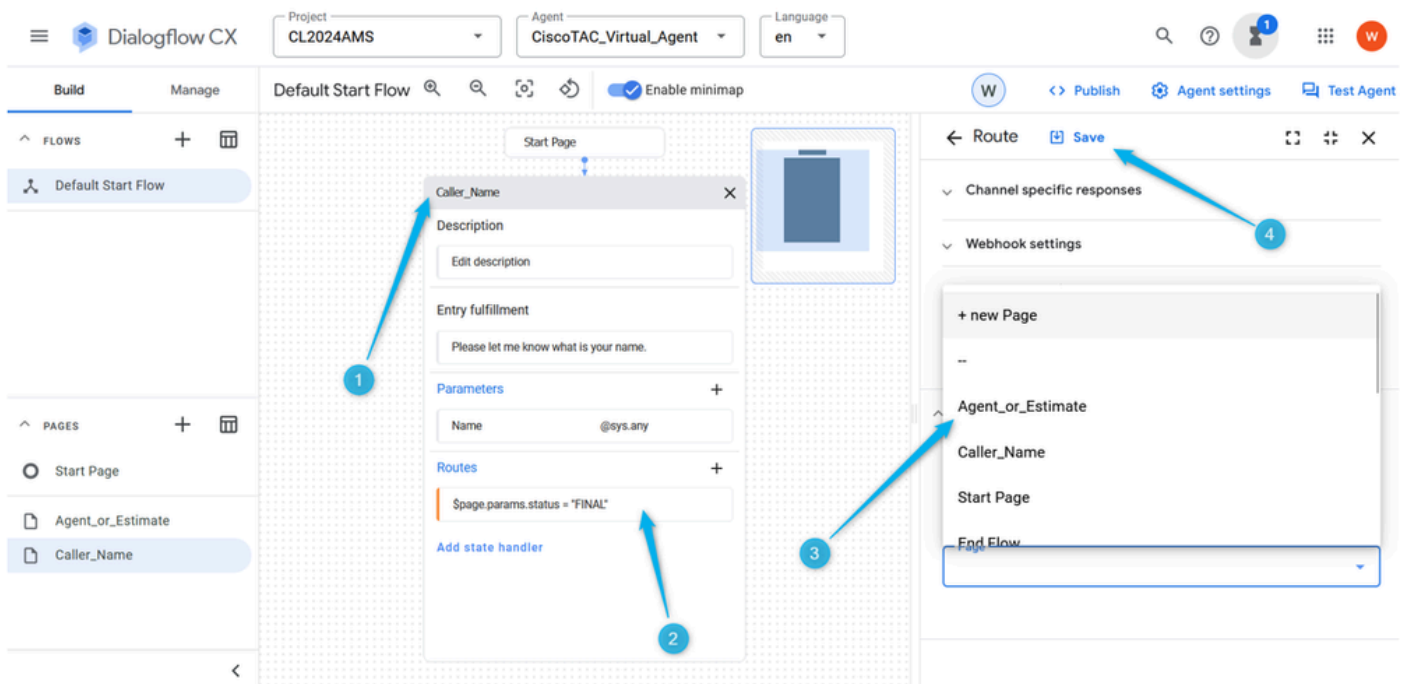
Tarea 3. Cree una nueva página **Agente\_o\_estimación** y conéctela con la página **Nombre\_Illamante**.

Paso 1. En la parte inferior izquierda, haga clic para agregar una nueva página, asígnele el nombre **Agent\_or\_Estimate** y confirme la creación.



Paso 2. Conecte las páginas **Nombre\_llamante** y **Agente\_o\_estimación**. Abra la página **Caller\_Name** y seleccione la ruta que creó en el paso anterior. Desplácese hacia abajo a la derecha y seleccione la página **Agent\_or\_Estimate**. No olvide **Guardar** el cambio.

Recuerde que en la Tarea 2 de esta sección configuró la condición de que una vez que el parámetro se ha rellenado, se desencadena una acción. Al seleccionar la siguiente página, se especifica qué acción es, en este ejemplo la llamada se desplaza a la página **Agente\_o\_estimación**.



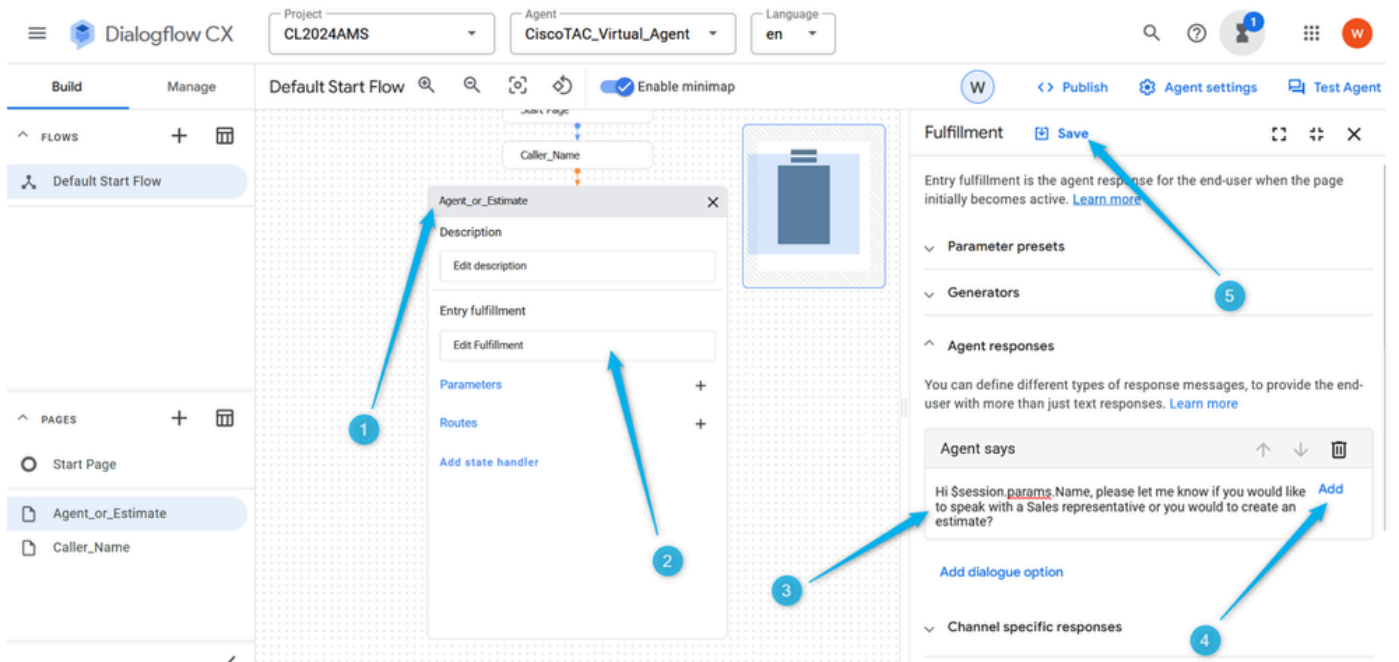
Paso 3. Página Configurar **Cumplimentación de Entradas** para **Agente\_o\_Estimación**. Abra la página **Agent\_or\_Estimate** y haga clic en **Entry Fulfillment**. En el tipo de respuesta Agente: Hola \$session.params.Name, por favor hágame saber si desea hablar con un agente o si desea crear una estimación?

No olvide **Guardar** el cambio.

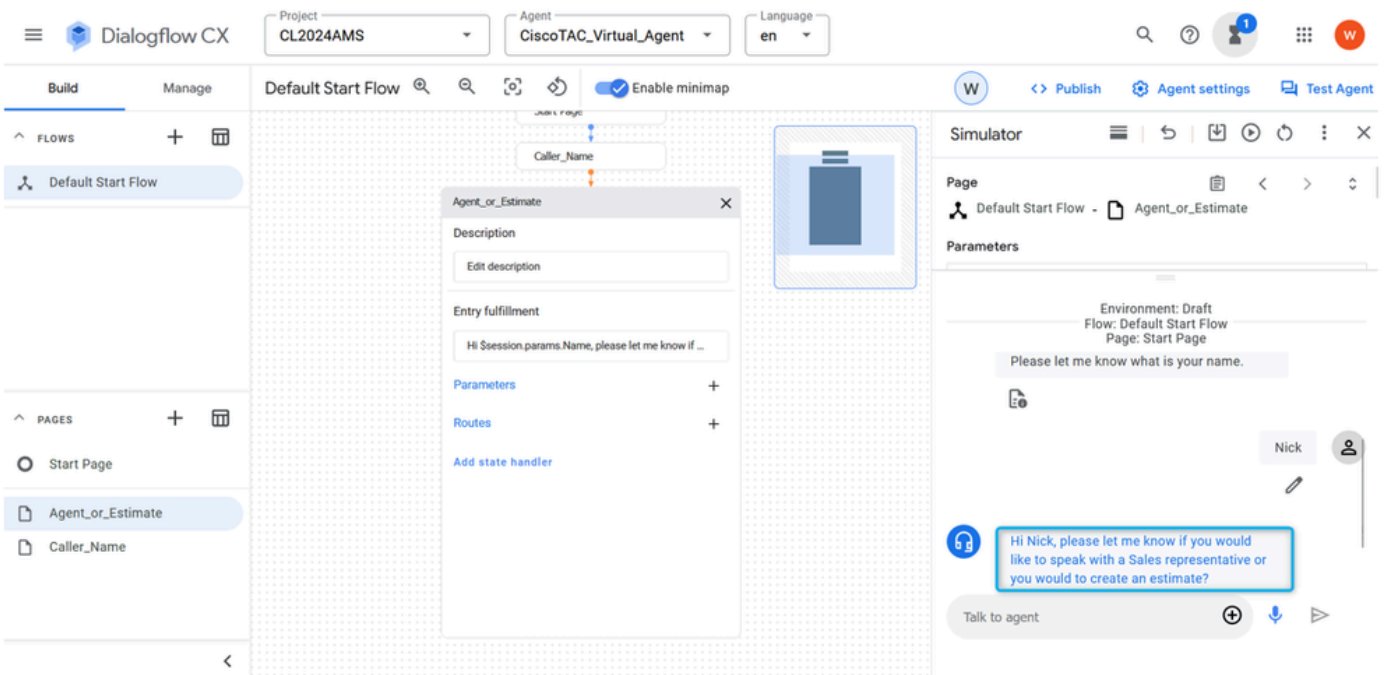


**Nota:** Si no puede copiar y pegar la cumplimentación sugerida simplemente empiece a escribir en el campo **Respuesta del agente**, puede pegar el texto y, a continuación, eliminar el texto innecesario.

---



Paso 4. Pruebe si el flujo de conversación está configurado correctamente en este punto. Haga clic en **Test Agent** y en el campo **Talk to Agent** escriba Hello y, a continuación, escriba su nombre.



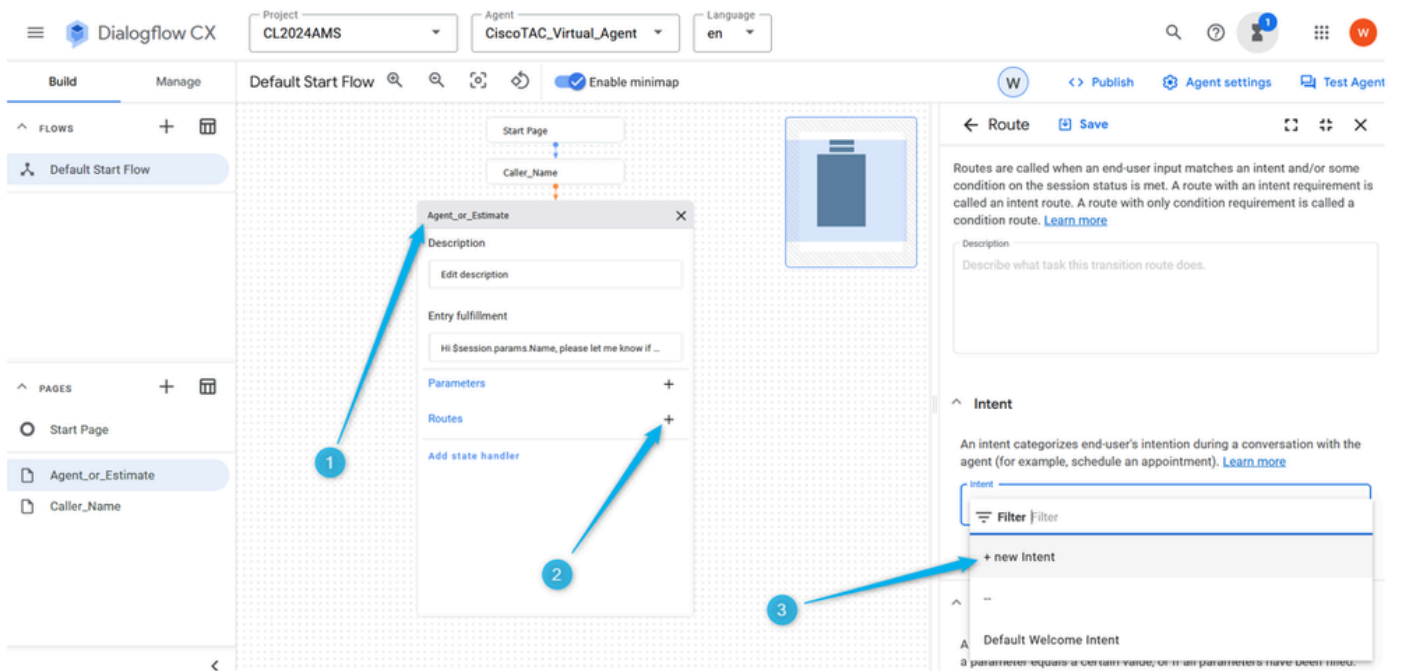
Tarea 4. Configure la ruta en la página *Agente\_o\_estimación* para mover la llamada a la nueva página *Tipo\_de\_agente*.

Paso 1. Abra la página **Agent\_or\_Estimate**, haga clic en **Create New Route** y, a continuación, haga clic en **Create New Intent**.

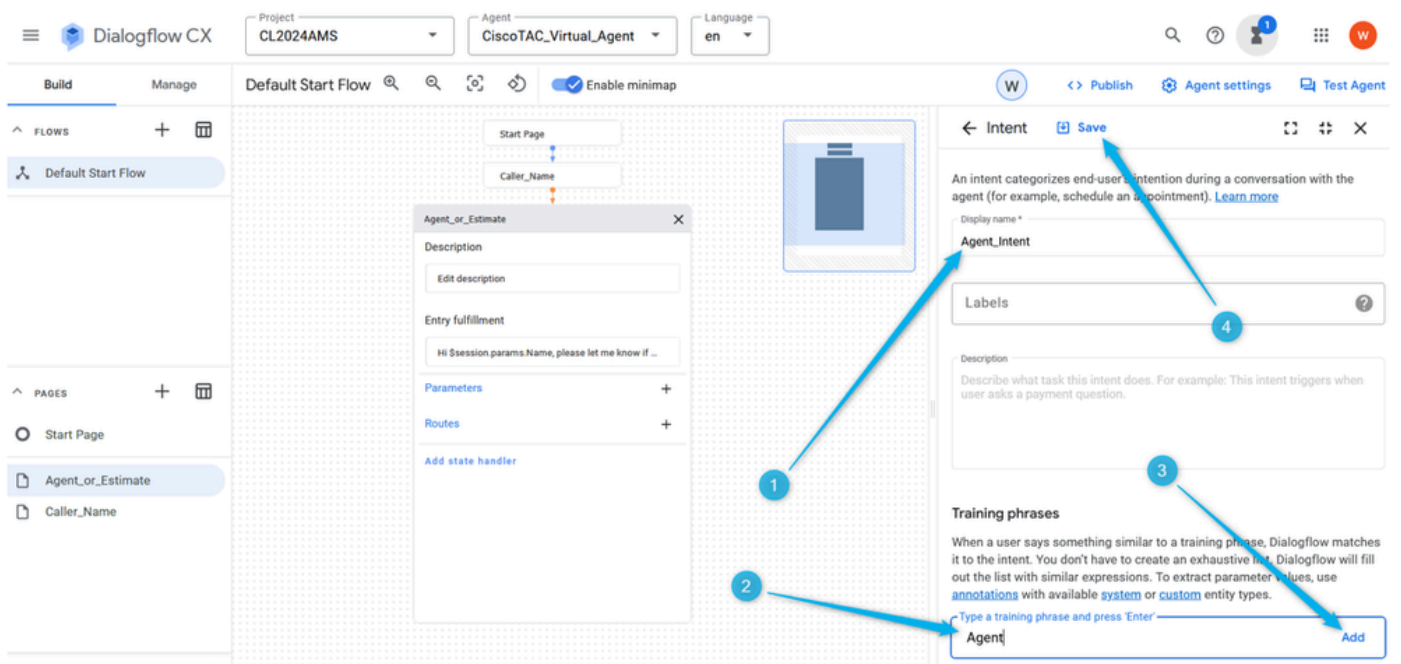


**Nota:** Una intent es un mapping entre lo que un usuario dice o escribe y una acción o respuesta específica que el agente conversacional puede tomar. Los intentos ayudan al agente a comprender la solicitud del usuario y determinar la respuesta o acción adecuada que se debe realizar.

---

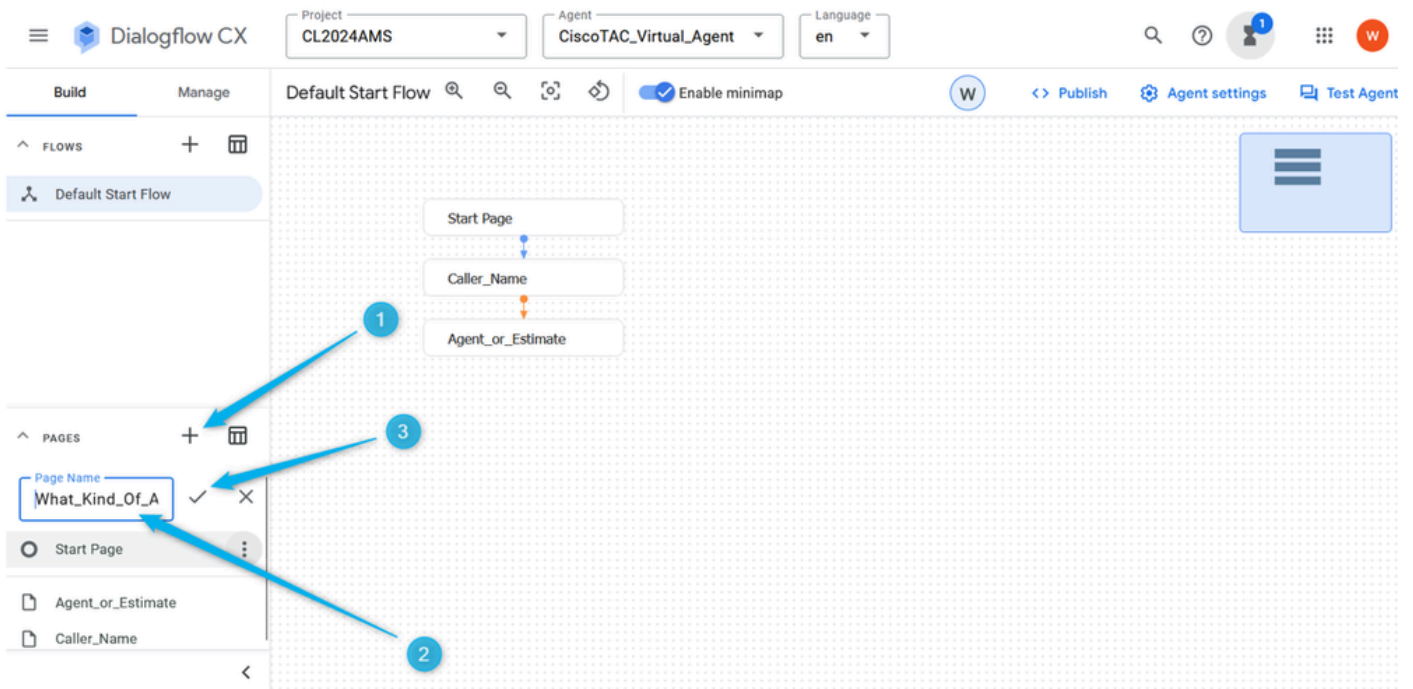


Paso 2. Dé el nombre **Intent Agent\_intent**. Proporcione de 3 a 5 frases de formación, como agente, representante, escalar o persona real. No olvide guardar el cambio de la página.

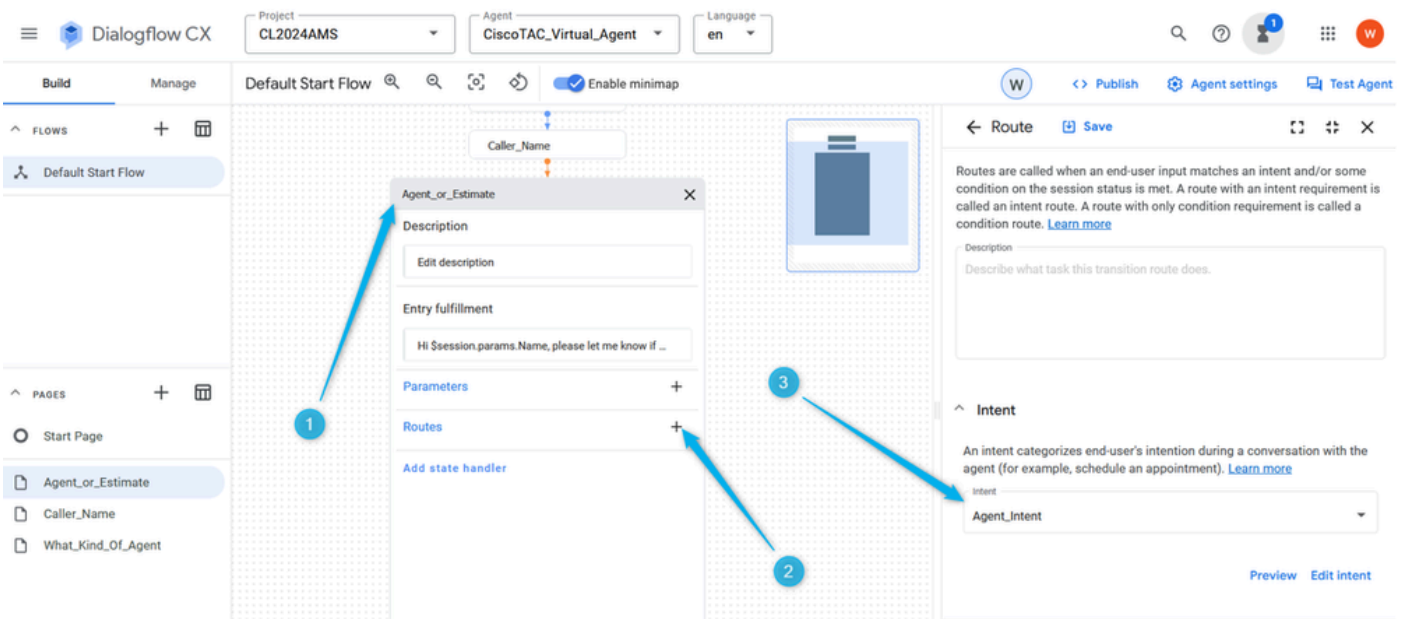


Paso 3. Cree una nueva página y asígnele el nombre **What\_Kind\_Of\_Agent**.





Paso 4. Haga clic en la página **Agente\_o\_estimación**. Agregue una nueva **ruta**, seleccione la **intención**.



Paso 5. En la configuración de **Rutas**, desplácese hacia abajo y seleccione una acción para mover la llamada a la página **What\_Kind\_Of\_Agent**

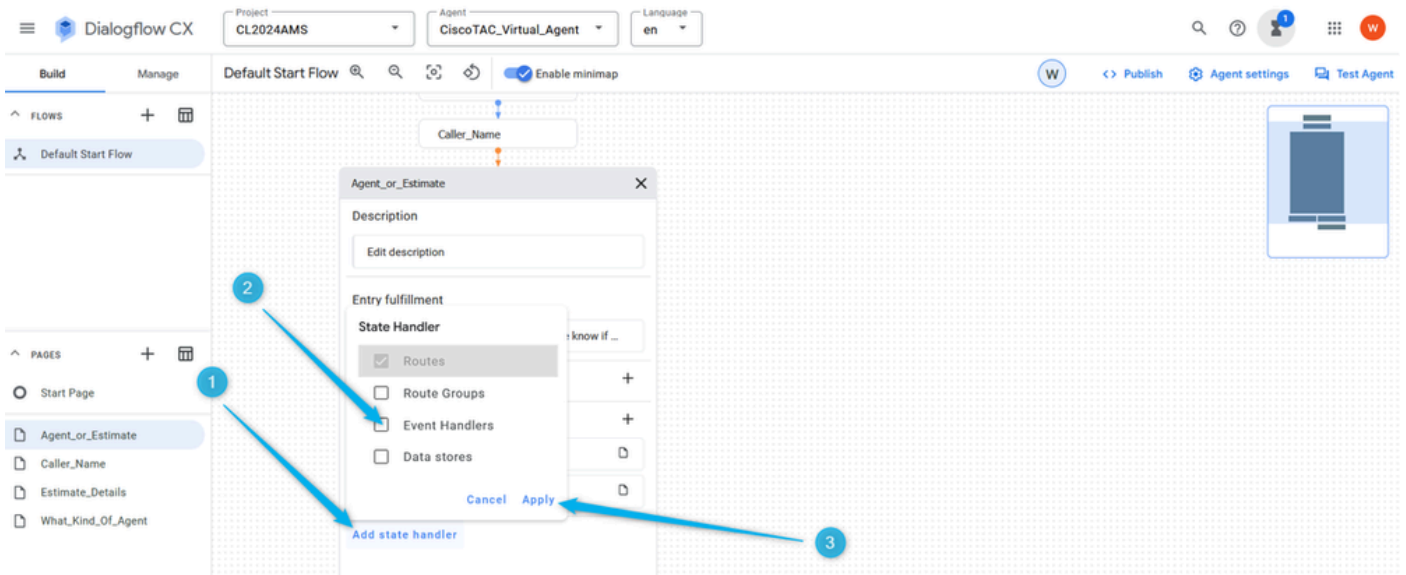
The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a page. The top navigation bar shows the project name 'CL2024AMS', the agent 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent', and the language 'en'. The main workspace shows a flow diagram with a 'Caller\_Name' node and an 'Agent\_or\_Estimate' page. A modal window for 'Agent\_or\_Estimate' is open, displaying fields for Description, Entry fulfillment, Parameters, Routes, and Add state handler. The right-hand panel shows the 'Route' configuration for the selected page, with a 'Save' button and a 'Transition' section where 'Page' is selected and 'What\_Kind\_Of\_Agent' is chosen. Red callout boxes with numbers 1 and 2 highlight the 'Add state handler' field and the 'Save' button, respectively.

Paso 6. Para una mejor experiencia de comunicación, debe agregar controladores de **eventos** no-input-default; de lo contrario, el sistema no detectará ninguna entrada incluso antes de que tenga la oportunidad de proporcionar información. En la página **Agent\_or\_Estimate**, haga clic en **Add state handler**, seleccione **Event handlers** y haga clic en **Apply**.

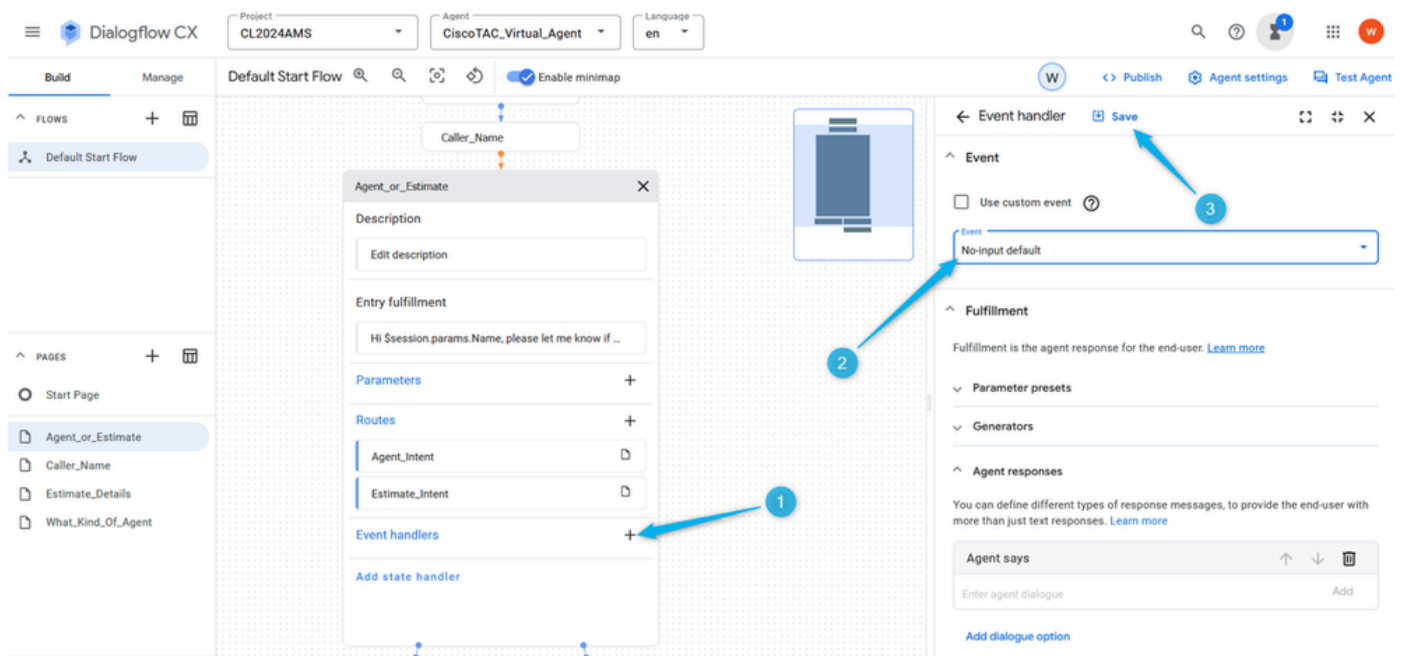


**Nota:** Un **controlador de eventos** es un tipo de intent que se activa cuando se produce un evento específico. Por ejemplo, si el **Agente virtual** no recibe ninguna entrada o no reconoce la entrada, el controlador de eventos se utiliza para activar la intención de no entrada, lo que ayuda a continuar la conversación.

---

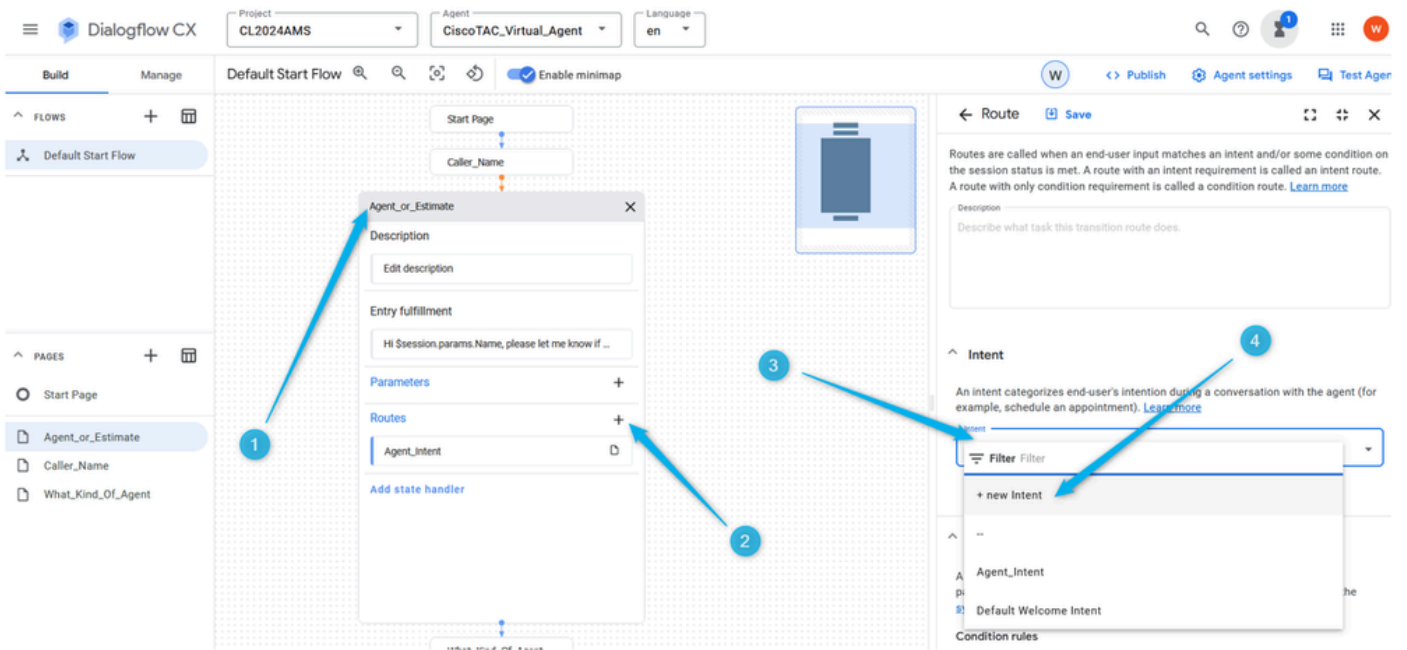


Paso 7. Haga clic en **Add New Event handlers**, selecciónelo en la lista **No-input default** y guarde el cambio.

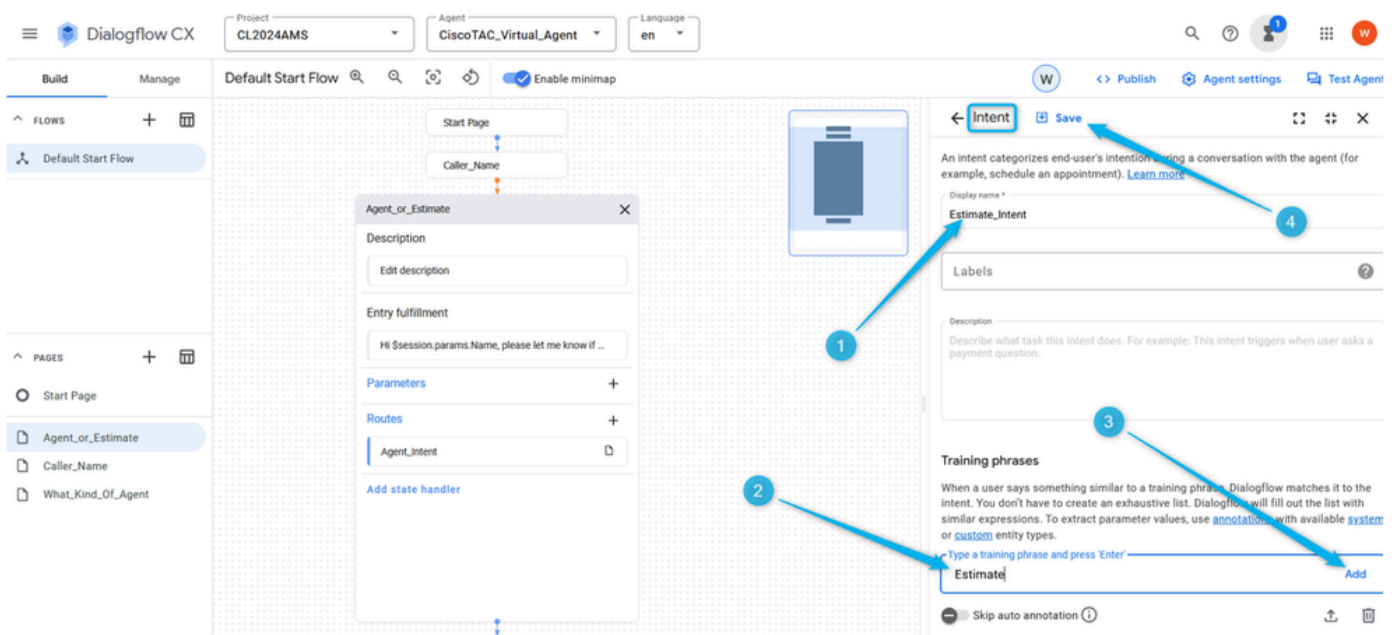


Tarea 5. Configurar la ruta para la rama de estimación y conectar Agent\_or\_Estimate a la nueva página Estimate\_Details

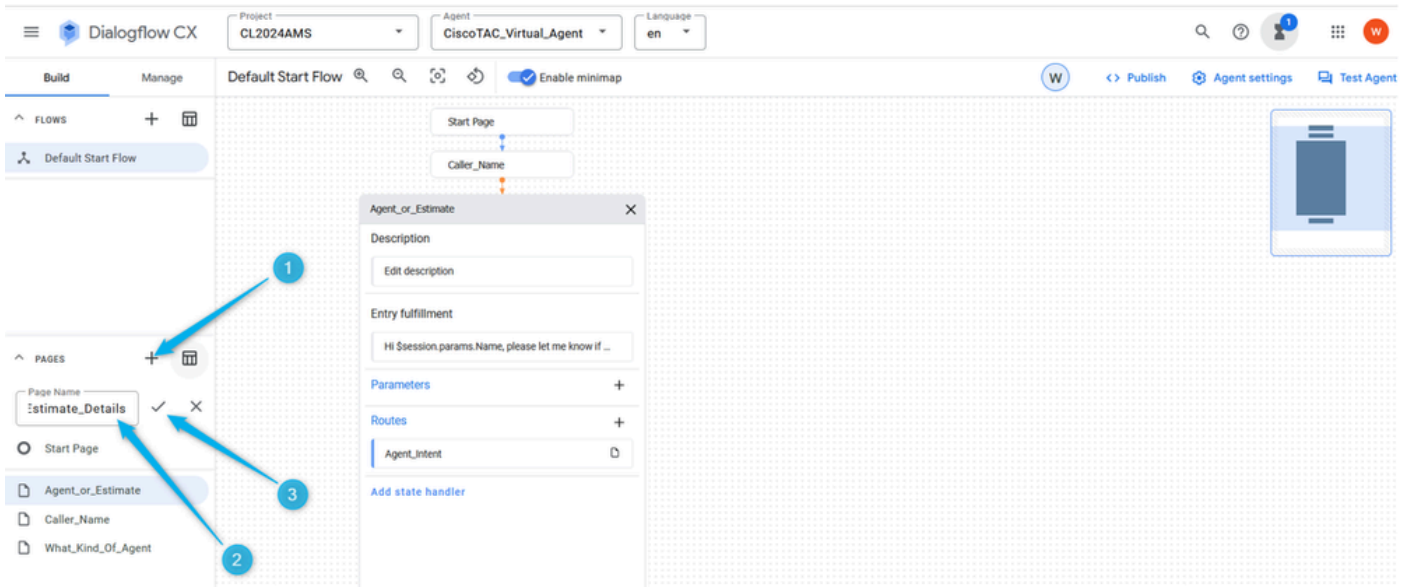
Paso 1. Cree **Estimate Intent**. En la página **Agent\_or\_Estimate**, haga clic en el icono más (+) para agregar una nueva **ruta** y crear una nueva **intención**.



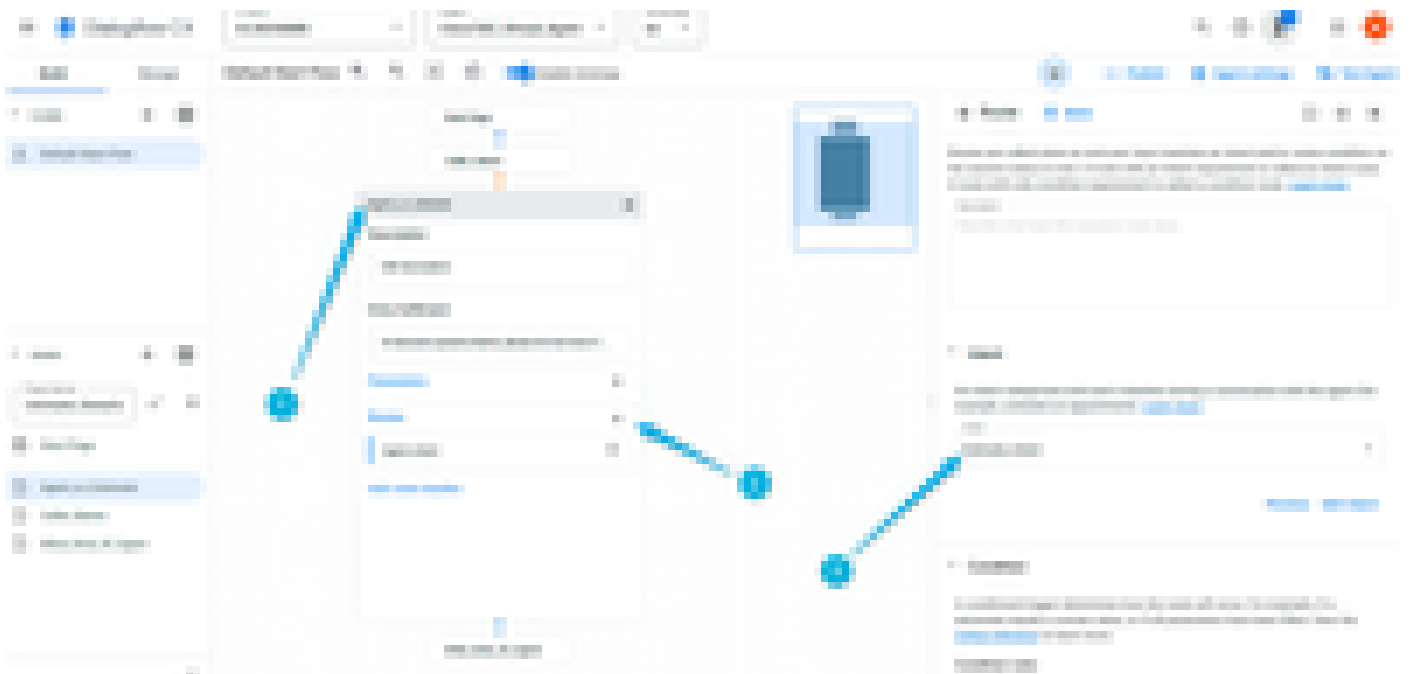
Paso 2. Denomine la intención como **Estimate\_Intent** y proporcione algunas frases de formación. En cuanto a las frases de formación se pueden añadir afirmaciones como estimación, cálculo de precios, necesito saber cuánto cuesta. Guarde la intención.



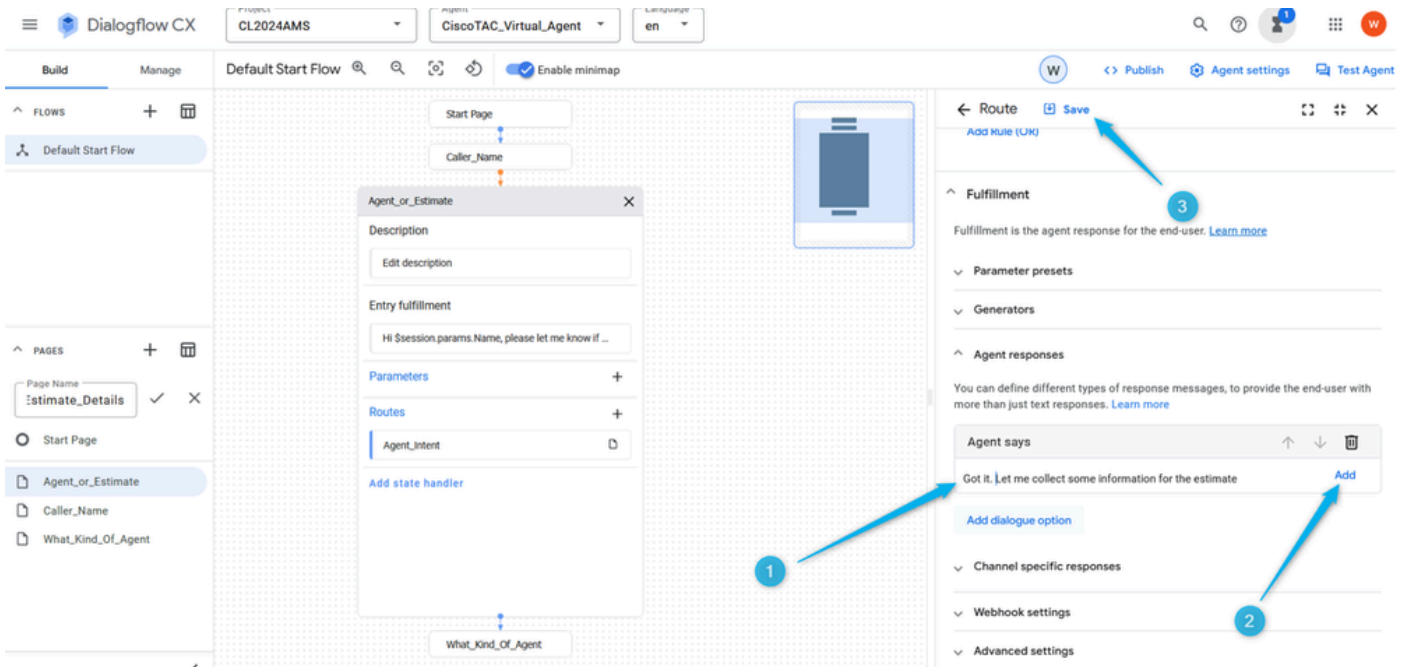
Paso 3. Cree una nueva página con el nombre **Estimate\_Details**. Conecte las páginas **Agent\_or\_Estimate** y **Estimate\_Details** cuando se active **Estimate\_Intent**.



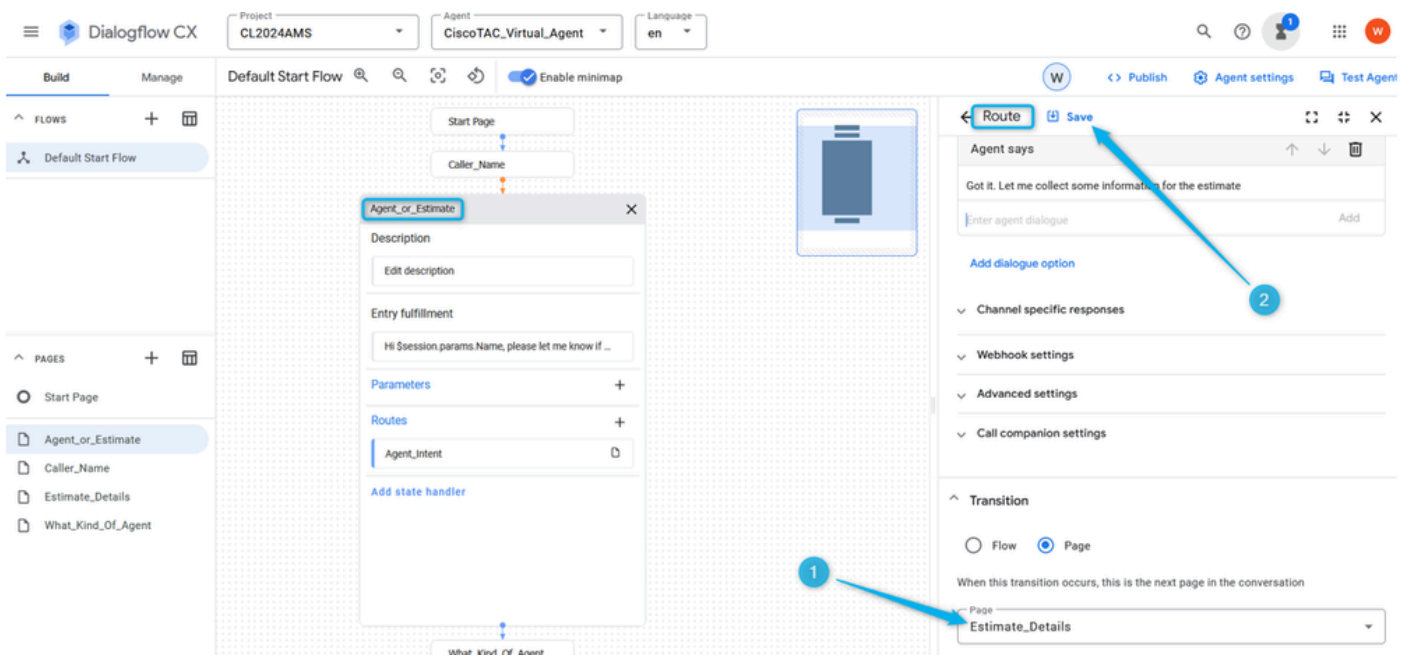
Paso 4. Haga clic en la página **Agente\_o\_estimación**. Agregue una nueva **ruta** y seleccione **Intent Estimate\_Intent**.



Paso 5. Desplácese un poco hacia abajo y agregue la respuesta del agente que la persona que llama oirá una vez que se active **Estimate\_Intent**. Puede escribir algo como, permítame recopilar información para la estimación.



Paso 6. Desplácese hacia abajo hasta el final y seleccione la transacción hasta la página **Estimate\_Details** una vez que se haya activado la intent. Guarde la configuración de página.



## Tarea 6. Página Configurar Estimate\_Details con Parámetros y Ruta

Paso 1. De forma similar a cómo creó el **parámetro** para el nombre del llamador, cree el **parámetro** para el número de agentes para los que el llamador necesita la estimación. Haga clic en la página **Estimate\_Details**, agregue el **Parámetro**, asígnele el nombre **Number\_of\_agents** y seleccione en la lista el **Entity** estándar **tiposys.number**. No olvide guardar el cambio.

Project: CL2024AMS Agent: CiscoTAC\_Virtual\_Agent Language: en

Build Manage Default Start Flow

FLAWS + Default Start Flow

PAGES + Start Page Agent\_or\_Estimate Caller\_Name Estimate\_Details What\_Kind\_Of\_Agent

Caller\_Name Agent\_or\_Estimate What\_Kind\_Of\_Agent Estimate\_Details

Parameter Save

Parameters are values extracted from the end user during the conversation. [Learn more](#)

Display name \* Number\_of\_agents

Can contain letters, numbers, underscores and dashes. Must start with a letter.

Select available system or custom entity type.

Entity type \* @sys.number

Description Describe what task this parameter does. For example: This parameter captures payment account.

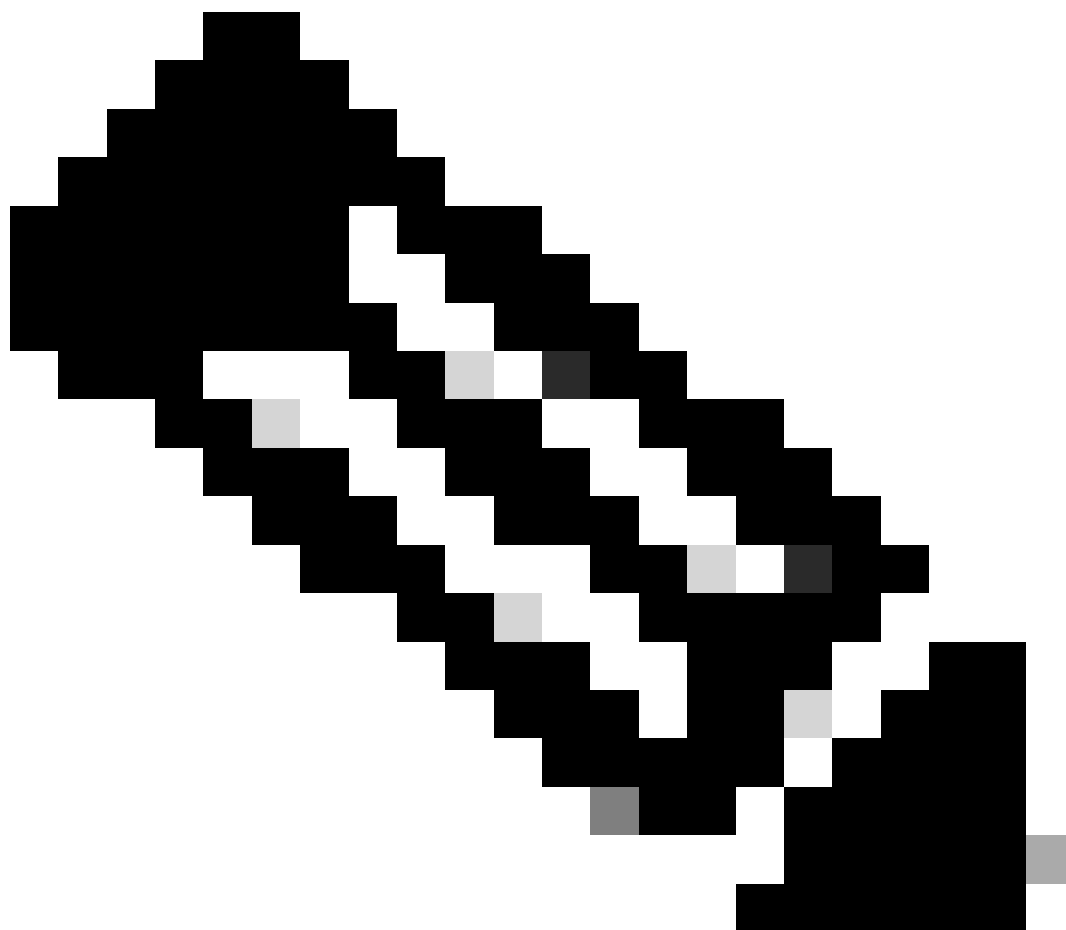
Required ?

Is list ?

Redact in log ?

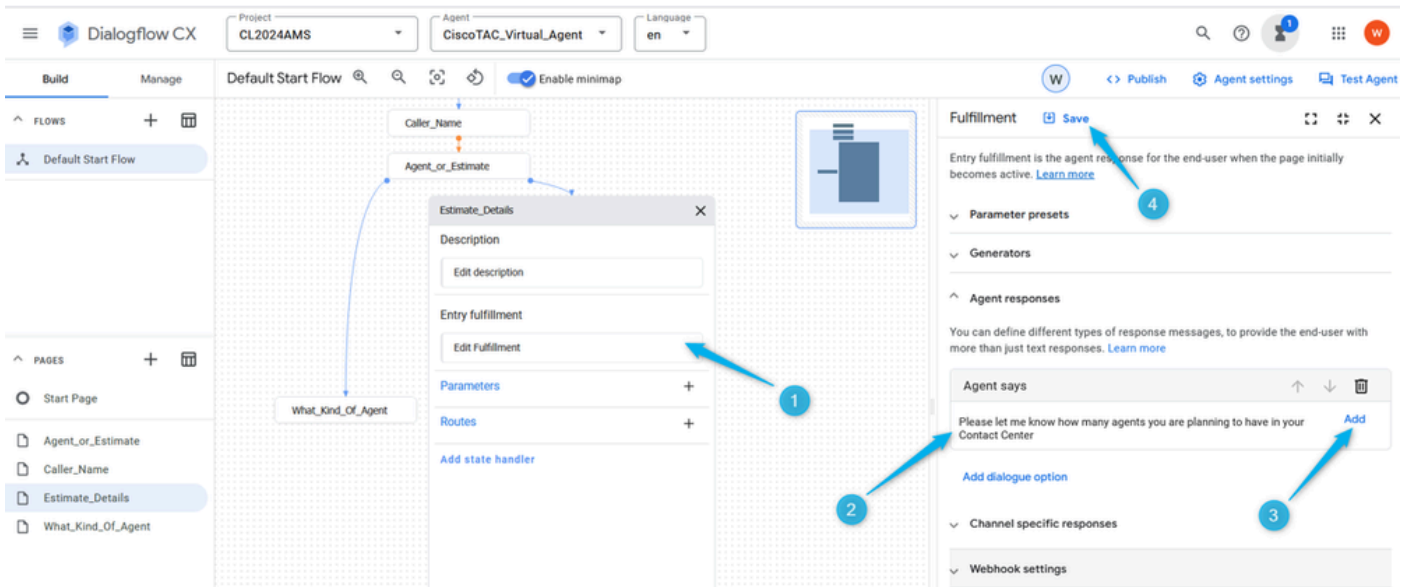
Convert phonetic alphabets [experimental] ?

Paso 2. Configure el **cumplimiento de entrada** para que la persona que llama entienda qué información está buscando el **agente virtual**. Puede escribir algo como, por favor, dígame cuántos agentes tiene pensado tener en su Contact Center.

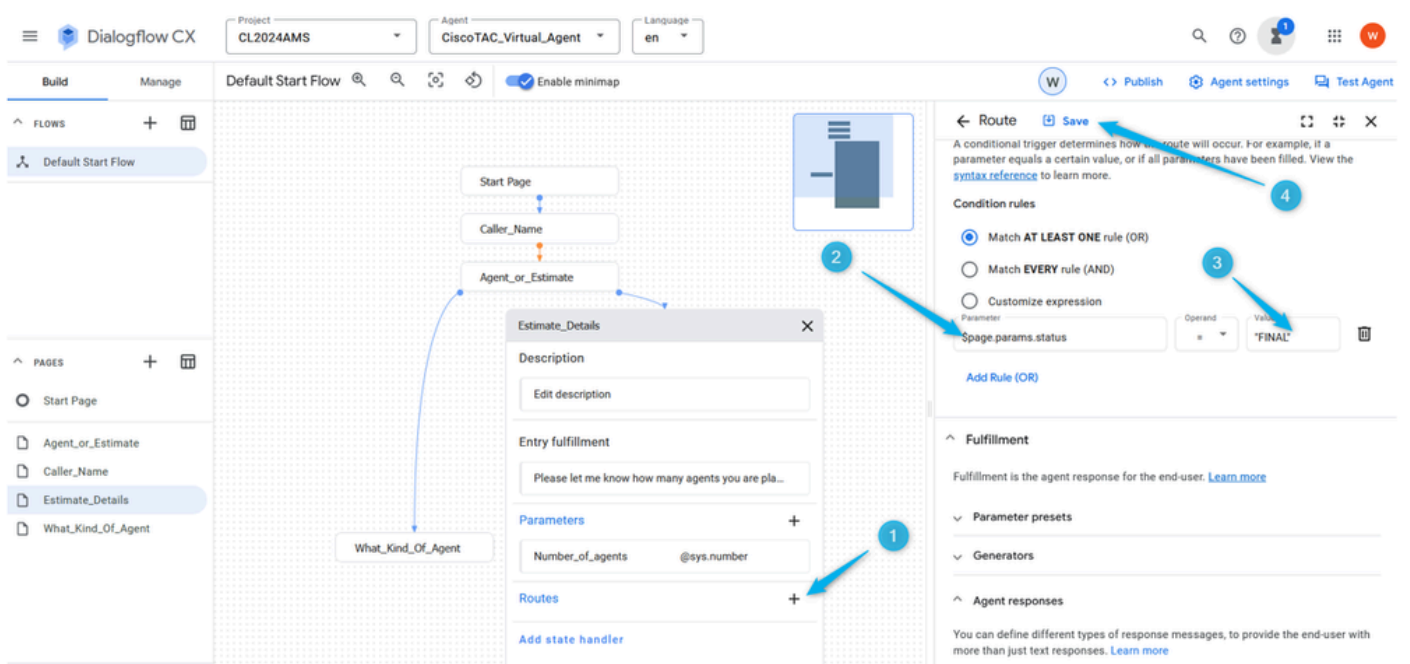




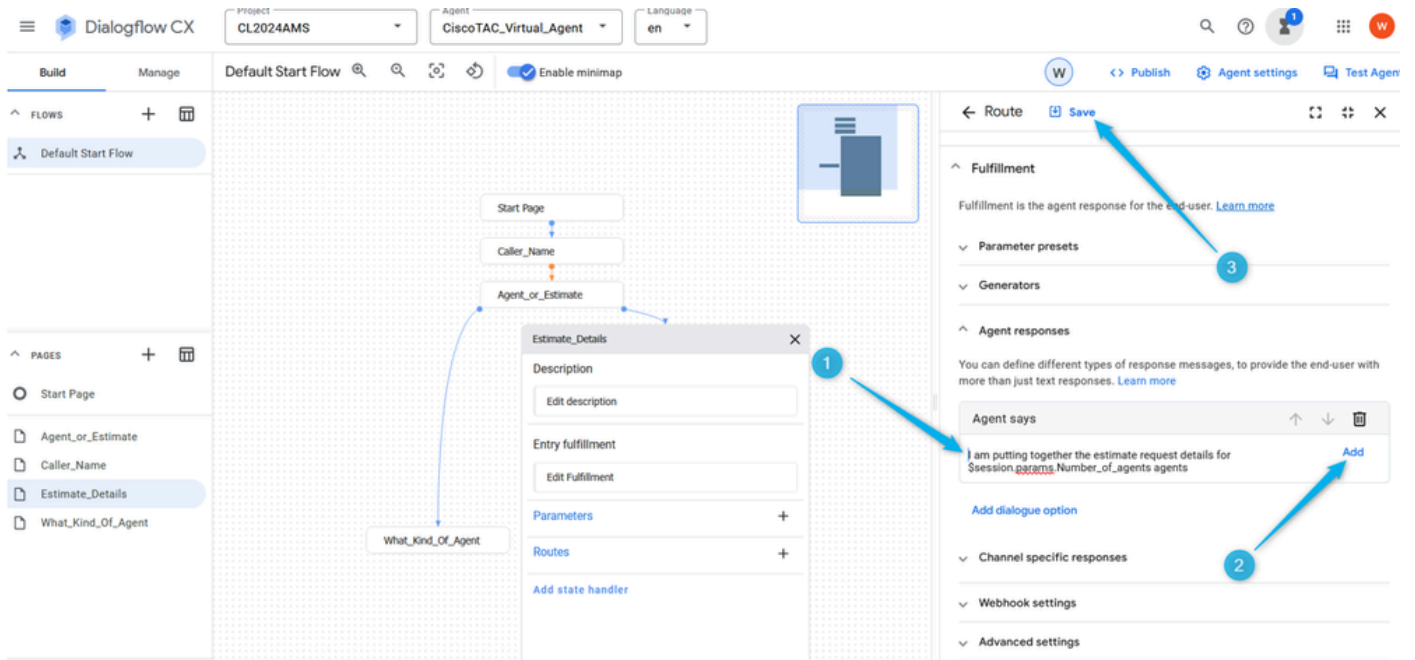
**Nota:** Si no puede copiar y pegar la cumplimentación sugerida simplemente empiece a escribir en el campo **Respuestas del agente**, puede pegar el texto y, a continuación, eliminar el texto innecesario.



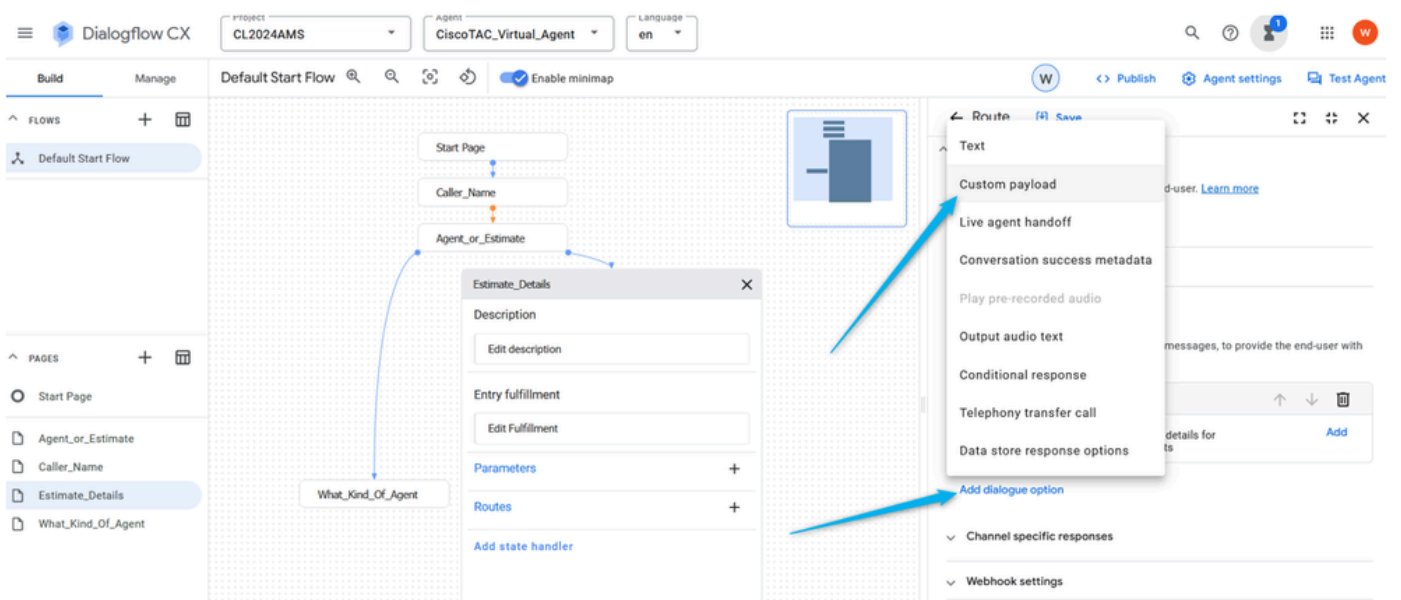
Paso 3. Seleccione la condición que desencadena la acción en la página **Detalles\_de\_estimación**. En la página **Estimate\_details**, haga clic en add new **Route**, en la ventana derecha desplácese un poco hacia abajo y configure la condición **\$page.params.status = "FINAL"**.



Paso 4. Desplácese más abajo y agregue la respuesta **Agente virtual**. Tipo: estoy recopilando los detalles de la solicitud de estimación para los **\$session.params.Number\_of\_agents** agentes.



Paso 5. Agregar opción de diálogo y seleccione **Carga útil personalizada** de la lista.



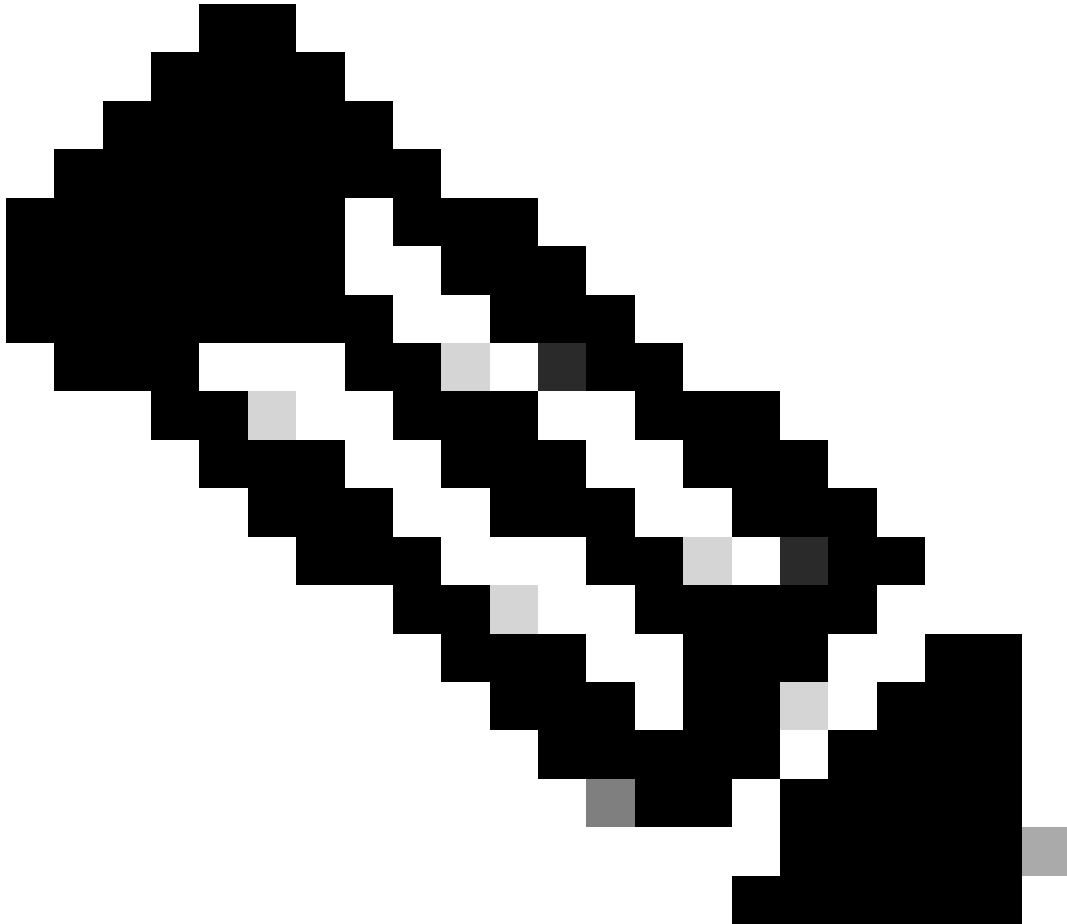
Publique la siguiente sintaxis en la sección **Custom payload** y guarde las configuraciones.

```
{
  "Execute_Request": {
    "Data": {
      "Params": {
        "Estimate_Agents_Count": "$session.params.Number_of_agents"
      }
    }
  }
}
```

}

}

---



**Nota:** En formato de datos JSON, una variable es un par clave-valor que representa una propiedad de un objeto. La clave es una cadena que identifica la propiedad y el valor son los datos asociados a la propiedad.

---

La **carga útil personalizada** contiene la clave **Estimate\_Agents\_Count** y el valor es el **parámetro \$session.params.Number\_of\_agents**. Este **parámetro** cambia en función de la respuesta de la persona que llama.

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC\_Virtual\_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow

Enable minimap

Agent says: I am putting together the estimate request details for \$session.params.Number\_of\_agents agents

Enter agent dialogue

Custom payload

```

1 {
2   "Execute_Request": {
3     "Data": {
4       "Params": {
5         "Estimate_Agents_Count":
6           "$session.params.Number_of_agents"
7       }
8     }
9   }
10 }

```

Select template

Add dialogue option

Save

Paso 6. Desplácese hacia abajo en la sección **Route** y configure **Transition** para **End Flow**.

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC\_Virtual\_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow

Enable minimap

Agent says: I am putting together the estimate request details for \$session.params.Number\_of\_agents agents

Enter agent dialogue

Custom payload

```

1 {
2   "Execute_Request": {
3     "Data": {
4       "Params": {
5         "Estimate_Agents_Count":
6           "$session.params.Number_of_agents"
7       }
8     }
9   }
10 }

```

Select template

Add dialogue option

Channel specific responses

Webhook settings

Advanced settings

Call companion settings

Transition

Flow  Page

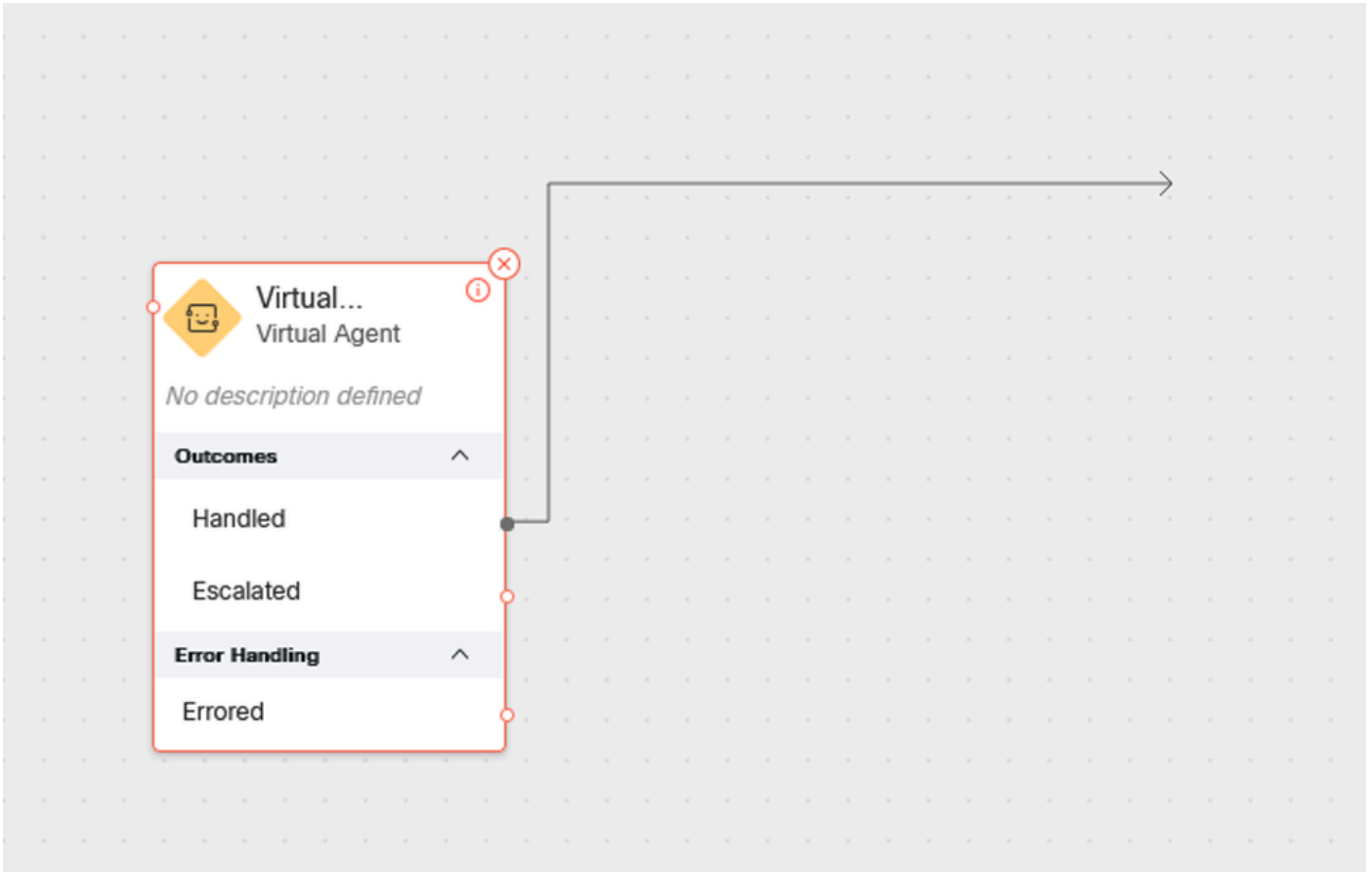
When this transition occurs, this is the next page in the conversation

Page

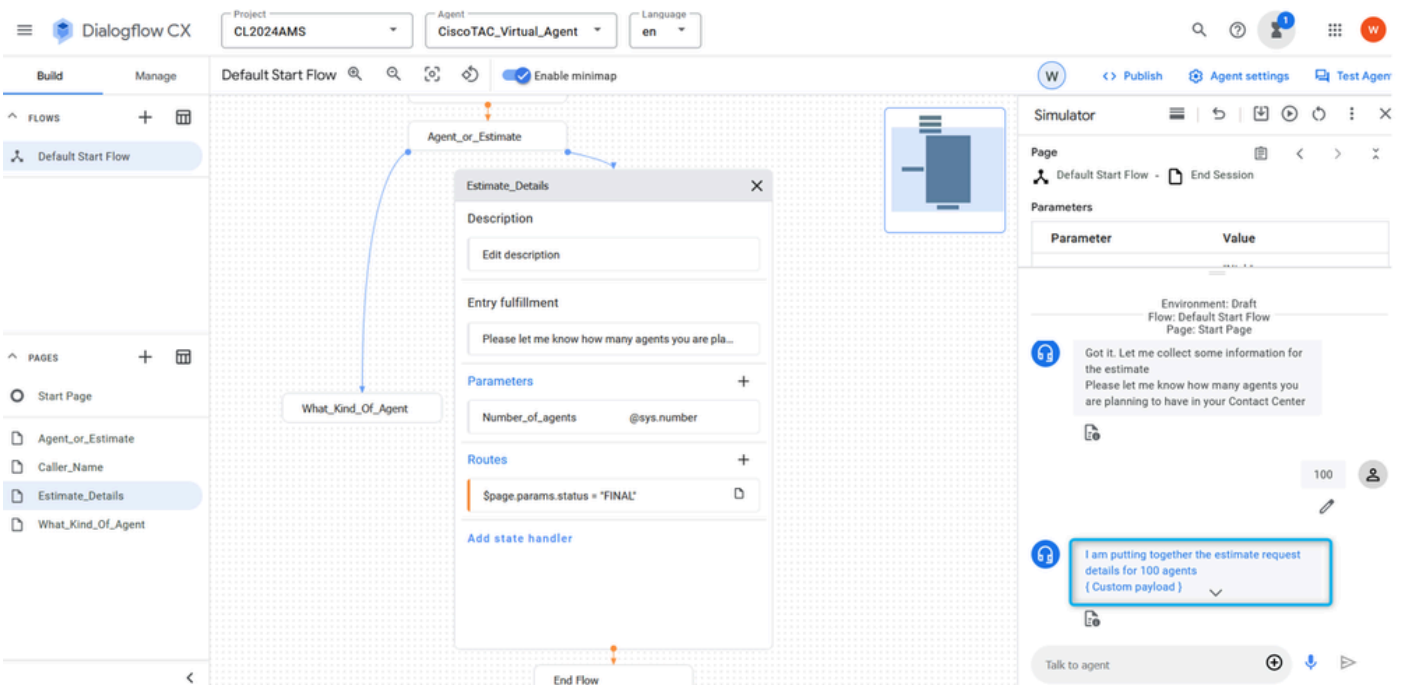
End Flow

Save

Termina la sesión en el lado del Dialogflow y transfiere la llamada a WxCC donde continúa desde la ruta **Virtual Agent Handled**.



Paso 7. Pruebe el flujo del agente virtual en este punto.



Tarea 7. Configurar la página Detalles\_de\_estimación con rutas.

Paso 1. Cree dos intentos adicionales, **TAC\_Intent** y **Sales\_Intent**. Haga clic en **Administrar**, seleccione Intentos en la lista **Recursos** y, a continuación, haga clic en **Crear**.

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC\_Virtual\_Agent | Language: en

Build | **Manage** | Intents + Create | Import

RESOURCES

- Intents**
- Entity types
- Webhooks
- Route groups
- Data stores [new]
- Generators

TEST & FEEDBACK

- Test cases
- Validations
- Change history
- Conversation history
- Analytics [new]

TESTING & DEPLOYMENT

- Git
- Versions
- Environments

Intents | Suggestions | Overlaps

Search Search intents by ID, display name, or label

Display name	Labels	# of Training phrases	Last modified
<input type="checkbox"/> Default Welcome Intent		17	Dec 11, 2023 11:08 PM
<input type="checkbox"/> Default Negative Intent		0	Dec 11, 2023 11:08 PM
<input type="checkbox"/> Agent_Intent		4	Dec 12, 2023 12:56 AM
<input type="checkbox"/> Estimate_Intent		1	Dec 14, 2023 11:24 PM

Nombre la intención y proporcione algunas frases de formación. Por ejemplo, para **TAC\_Intent** puede agregar frases como: Ingeniero de TAC, Soporte Técnico.

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC\_Virtual\_Agent | Language: en

Build | Manage | **Intent** | Save | Cancel

RESOURCES

- Intents**
- Entity types
- Webhooks
- Route groups
- Data stores [new]
- Generators

TEST & FEEDBACK

- Test cases
- Validations
- Change history
- Conversation history
- Analytics [new]

TESTING & DEPLOYMENT

- Git
- Versions
- Environments
- Experiments
- CI/CD [preview]

An intent categorizes end-user's intention during a conversation with the agent (for example, schedule an appointment). [Learn more](#)

Display name \*  
TAC\_Intent

Labels

Description  
Describe what task this intent does. For example: This intent triggers when user asks a payment question.

**Training phrases**  
When a user says something similar to a training phrase, Dialogflow matches it to the intent. You don't have to create an exhaustive list. Dialogflow will fill out the list with similar expressions. To extract parameters, use [annotations](#) with available [system](#) or [custom](#) entity types.

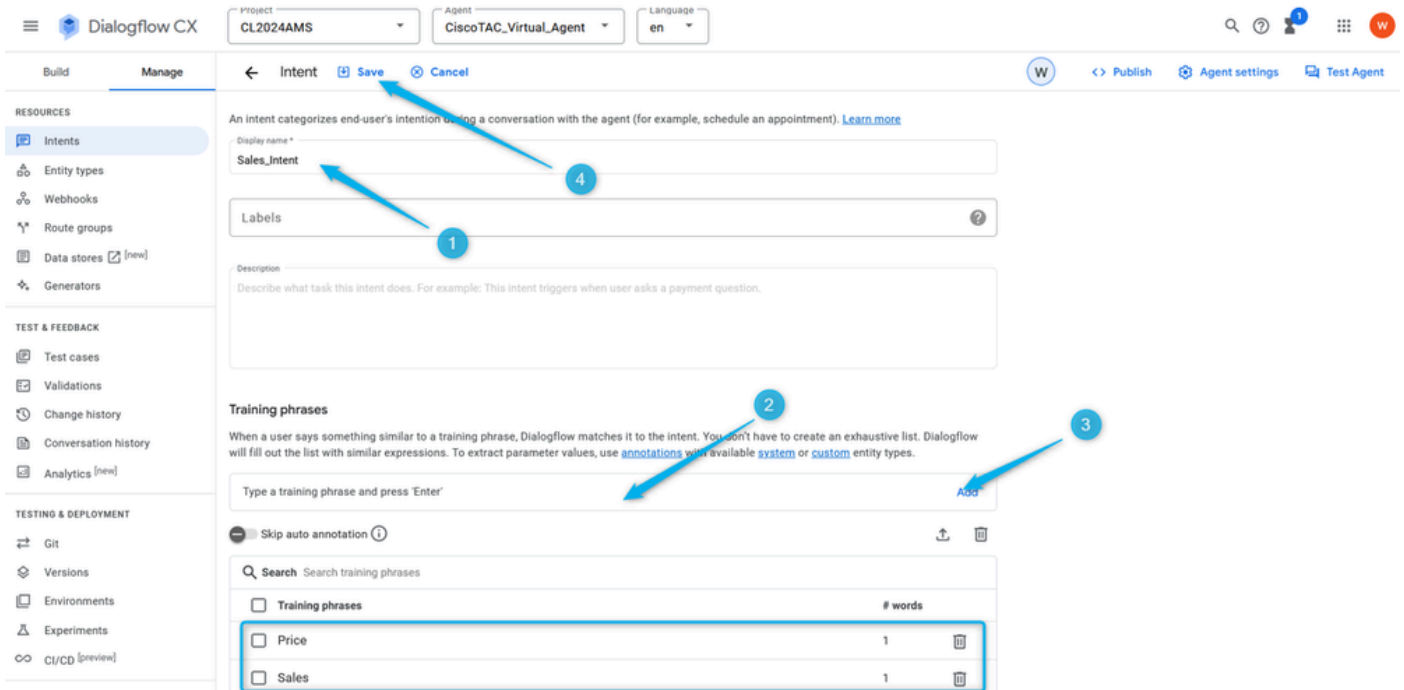
Type a training phrase and press 'Enter' Add

Skip auto annotation

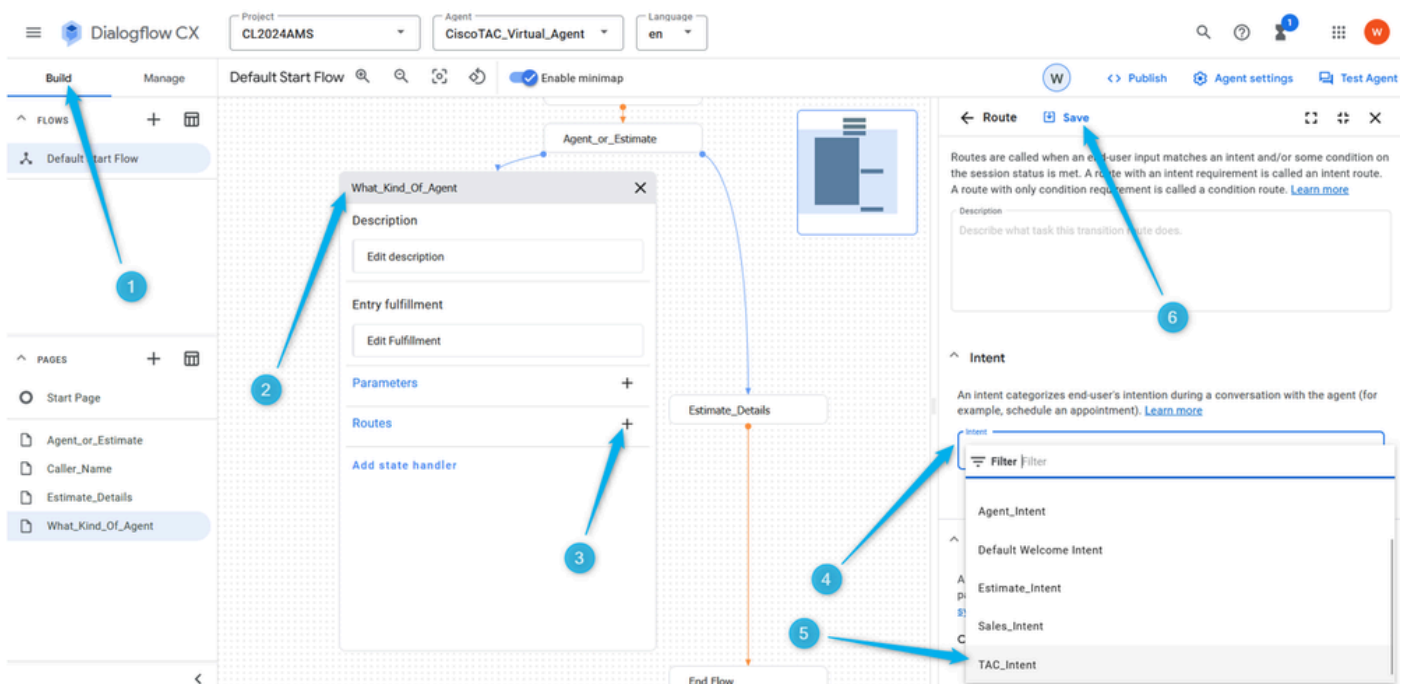
Search Search training phrases

Training phrases	# words
<input type="checkbox"/> TAC Engineer	2
<input type="checkbox"/> Technical Support	2

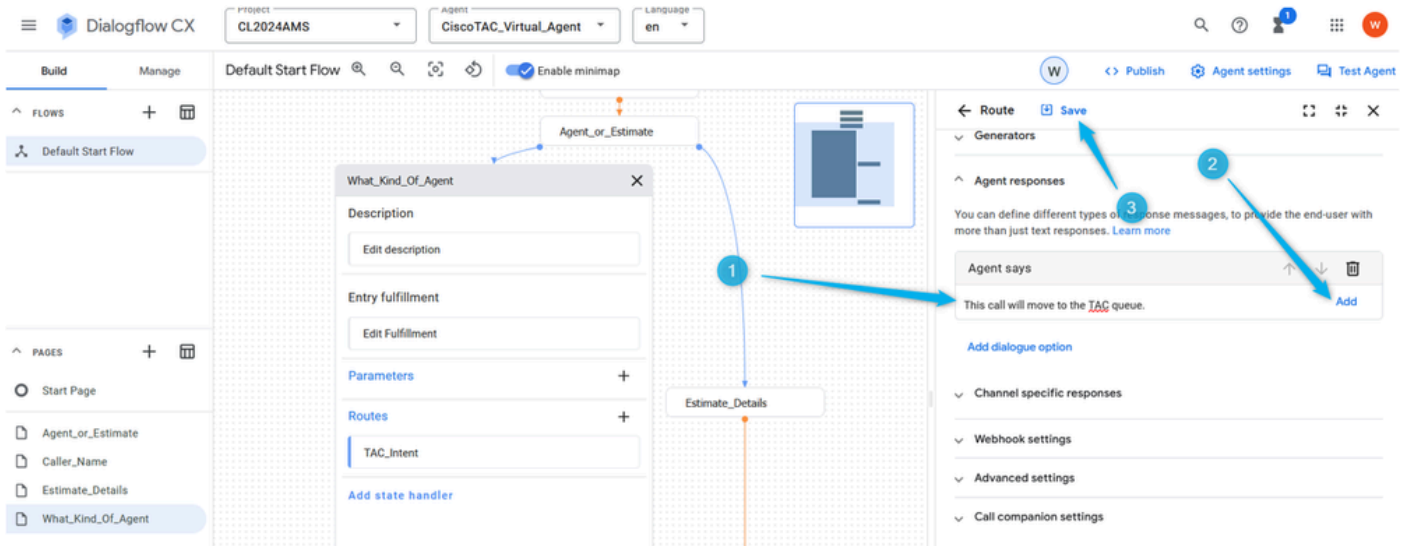
Para **Sales\_Intent** puede especificar algo como Precio, Ventas, etc.



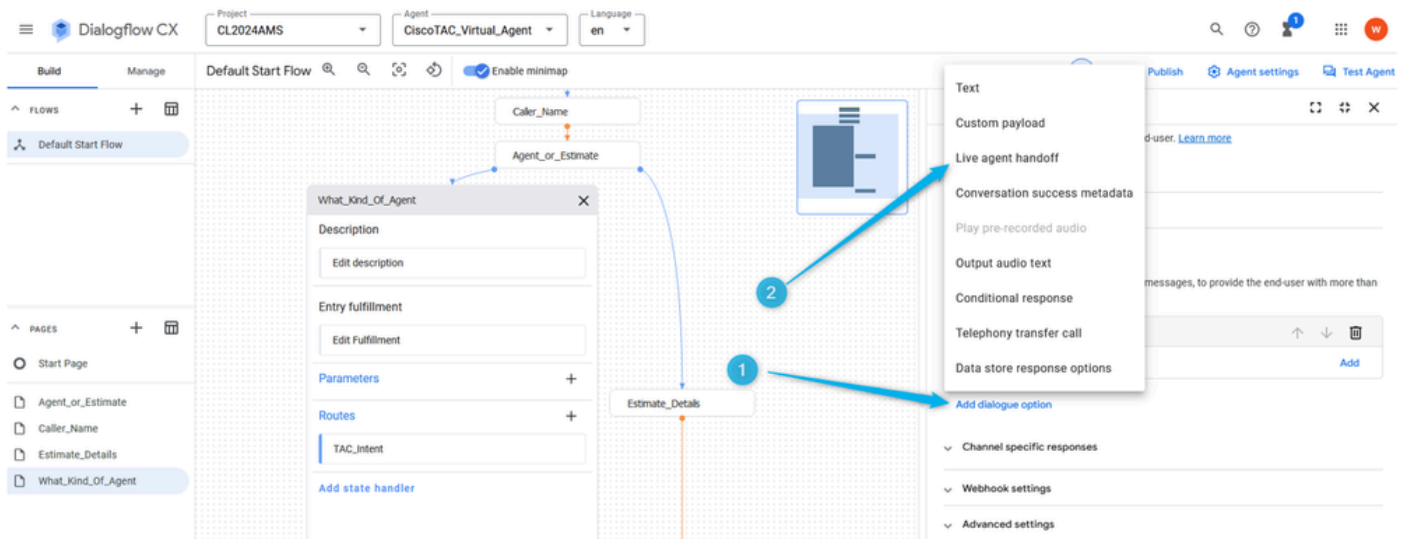
Paso 2. Agregue **Route** para la cola TAC. Vuelva a la cola y haga clic en la página **What\_Kind\_Of\_Agent**. A continuación, haga clic en **Add New Route** y seleccione la intent que creó en el paso anterior para la cola TAC. Guarde la configuración de la ruta.



Paso 3. Desplácese hacia abajo y agregue la respuesta del agente que la persona que llama oirá una vez que se active la intent.

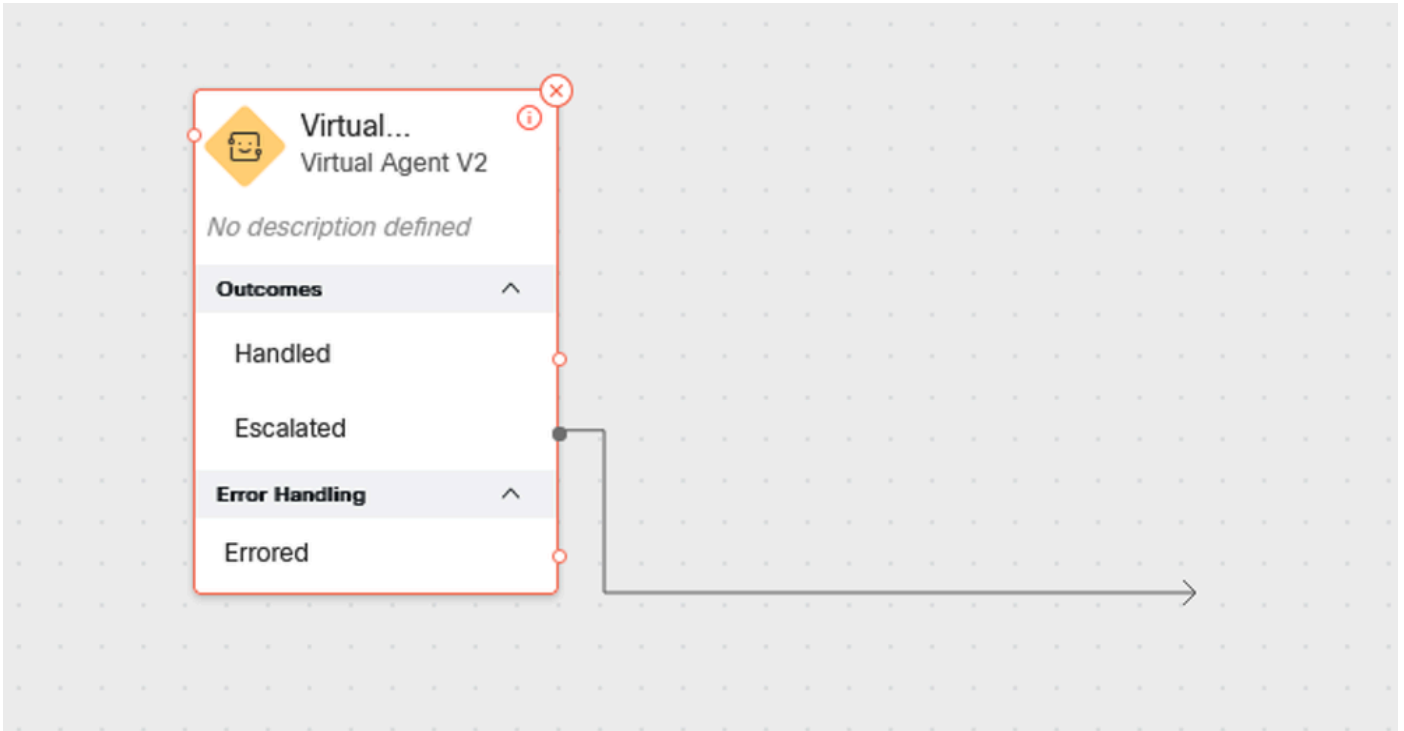


Paso 4. Agregue la opción de diálogo para mover la llamada al agente en vivo seleccionando **Traspaso de agente en vivo**.



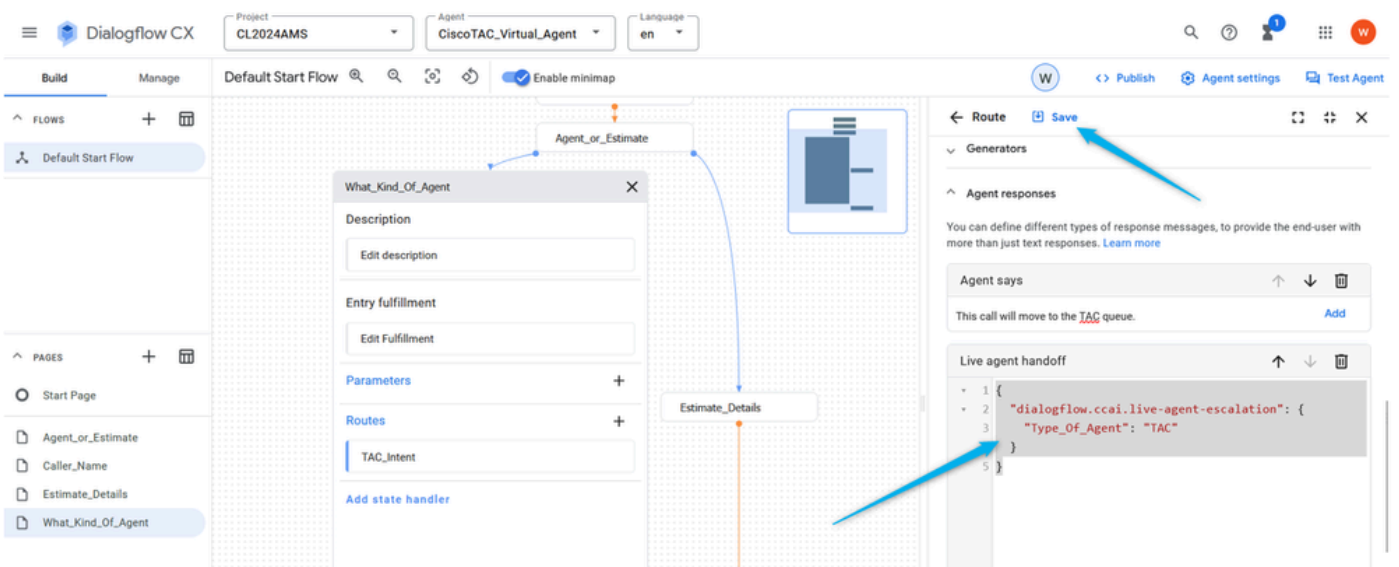
Al seleccionar esta opción, la llamada sale de la salida **Escalate** del bloque **Virtual Agent V2** en el generador de flujo.



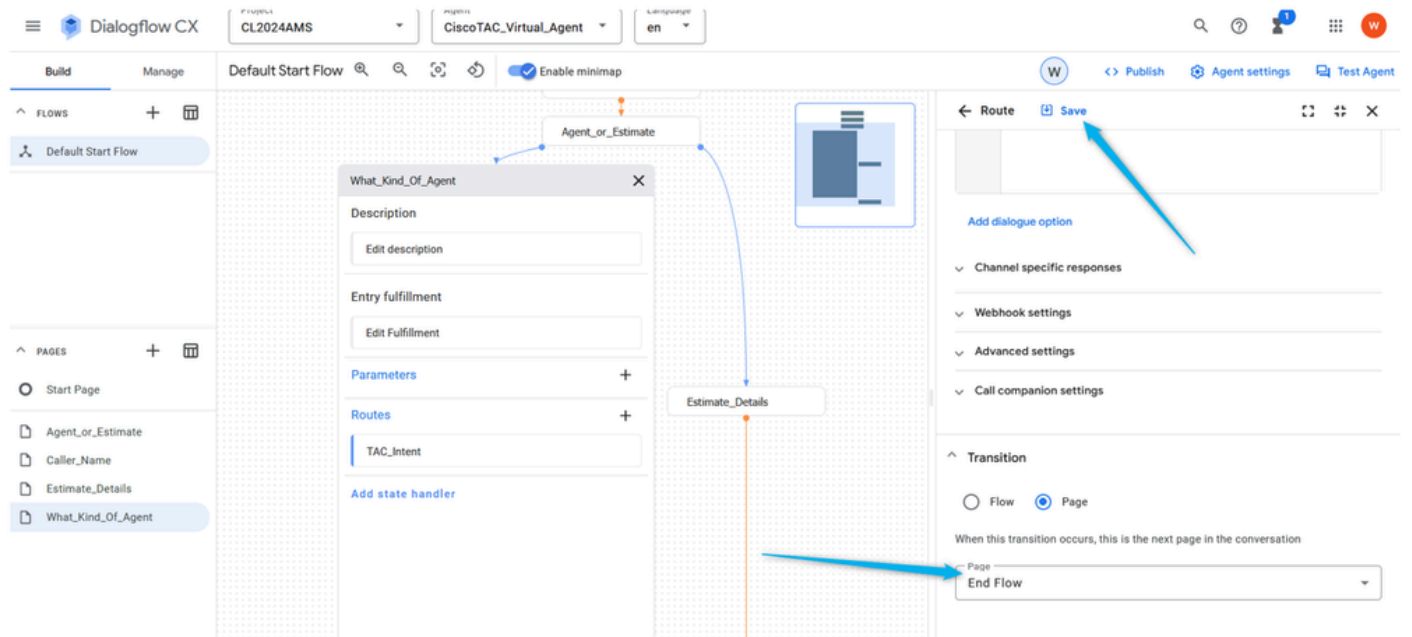


Paso 5. En el campo **Live agent handoff** payload, puede agregar los datos en el formato JSON que luego puede analizar en el flujo WxCC. En este caso, debe agregar **Type\_Of\_Agent (TAC)**. TAC que le ayuda a tomar la decisión de ruteo a la cola correcta en el flujo.

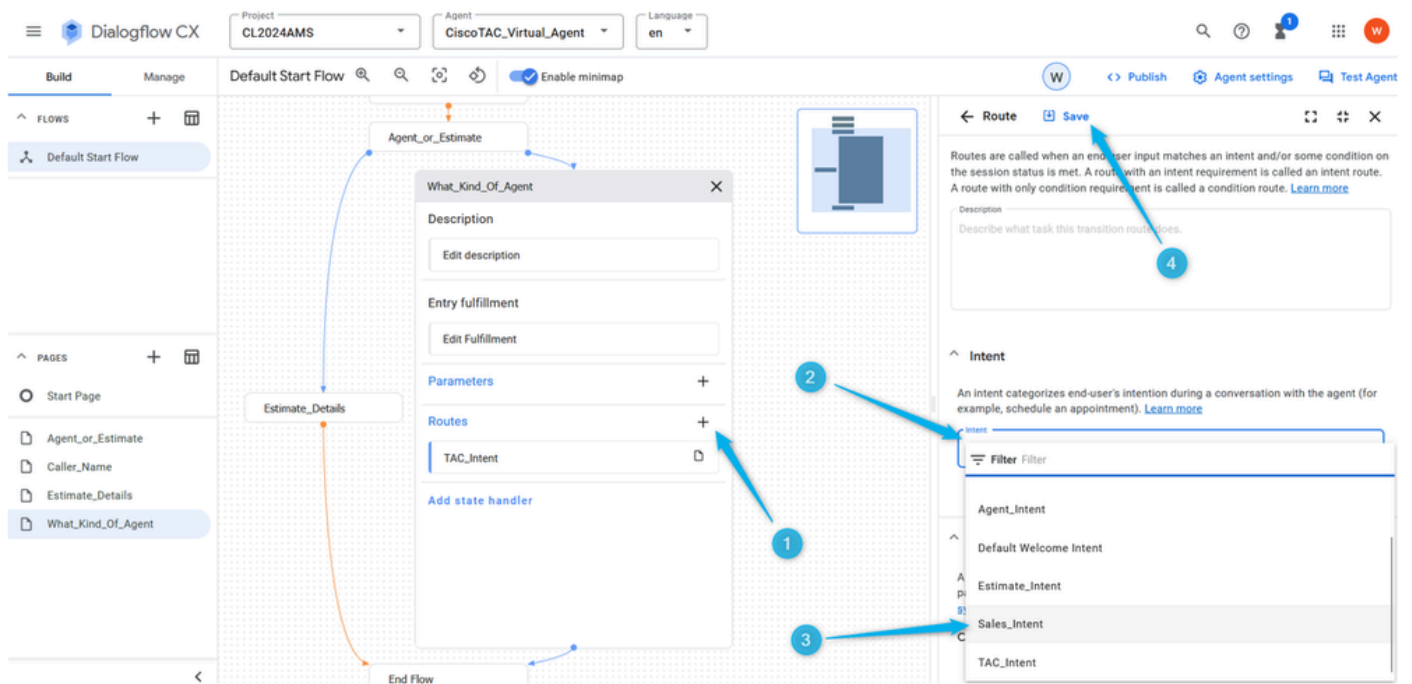
```
{
  "dialogflow.ccai.live-agent-escalation": {
    "Type_Of_Agent": "TAC"
  }
}
```



Paso 6. Finalice el flujo en el lado del flujo de diálogo una vez que la llamada se mueva al flujo WxCC.



Paso 7. Siga los mismos pasos para configurar la ruta de la cola de ventas. Haga clic en **Add New Route**. Seleccione **Sales\_Intent** y guarde la configuración de ruta.



Paso 8. Agregue la opción de diálogo **Respuesta del agente** y **Traspaso del agente en directo**.

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC\_Virtual\_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow

Agent\_or\_Estimate

Estimate\_Details

What\_Kind\_Of\_Agent

What\_Kind\_Of\_Agent

Description

Entry fulfillment

Parameters

TAC\_Intent

Sales\_Intent

Save

Generators

Agent responses

Agent says

This call will move to the Sales Queue

Live agent handoff

```

1 {
2   "dialogflow.ccai.live-agent-escalation": {
3     "Type_of_Agent": "Sales"
4   }
5 }

```

Paso 9. Finalice el flujo de esta página una vez que se active la intent y la llamada se mueva al flujo WxCC.

Build | Manage | Default Start Flow

Agent\_or\_Estimate

Estimate\_Details

What\_Kind\_Of\_Agent

What\_Kind\_Of\_Agent

Description

Entry fulfillment

Parameters

TAC\_Intent

Sales\_Intent

Save

Channel specific responses

Webhook settings

Advanced settings

Call companion settings

Transition

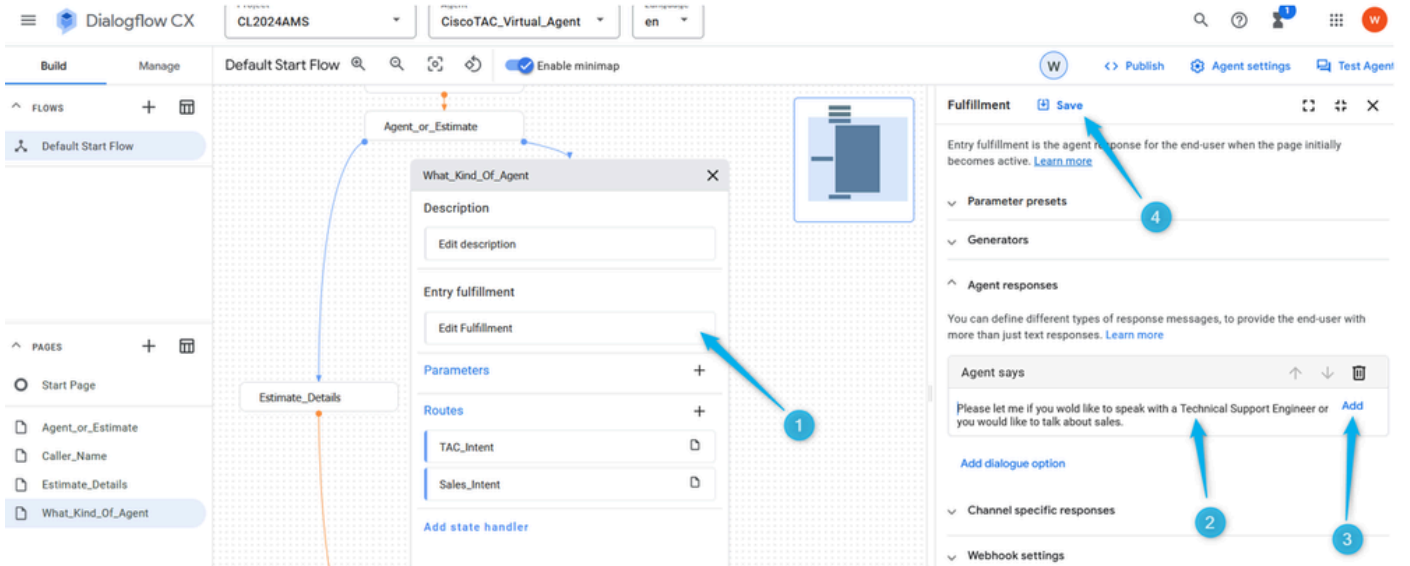
Flow  Page

When this transition occurs, this is the next page in the conversation

Page

End Flow

Paso 10. Agregue la **Cumplimentación de Entrada** a la página **What\_Kind\_Of\_Agent** para que la persona que llama sepa qué tipo de respuesta espera el **Agente Virtual**. Haga clic en el campo **Entry Fulfillment** y escriba; permítame hablar con un ingeniero de asistencia técnica o con un ingeniero de ventas.



Paso 11. Pruebe el agente virtual.

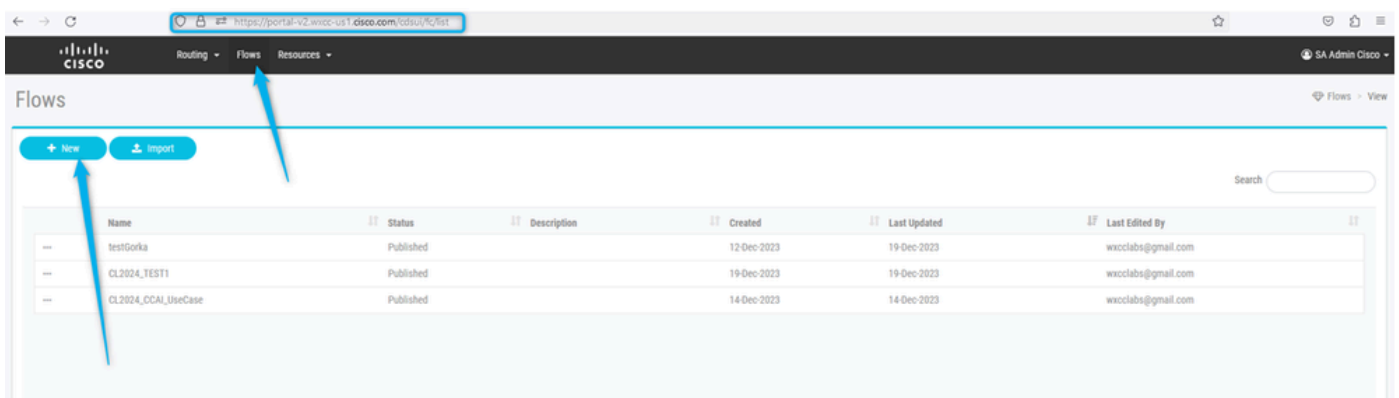
Configuración del flujo con el agente virtual en Webex Contact Center Management Portal

Objetivos

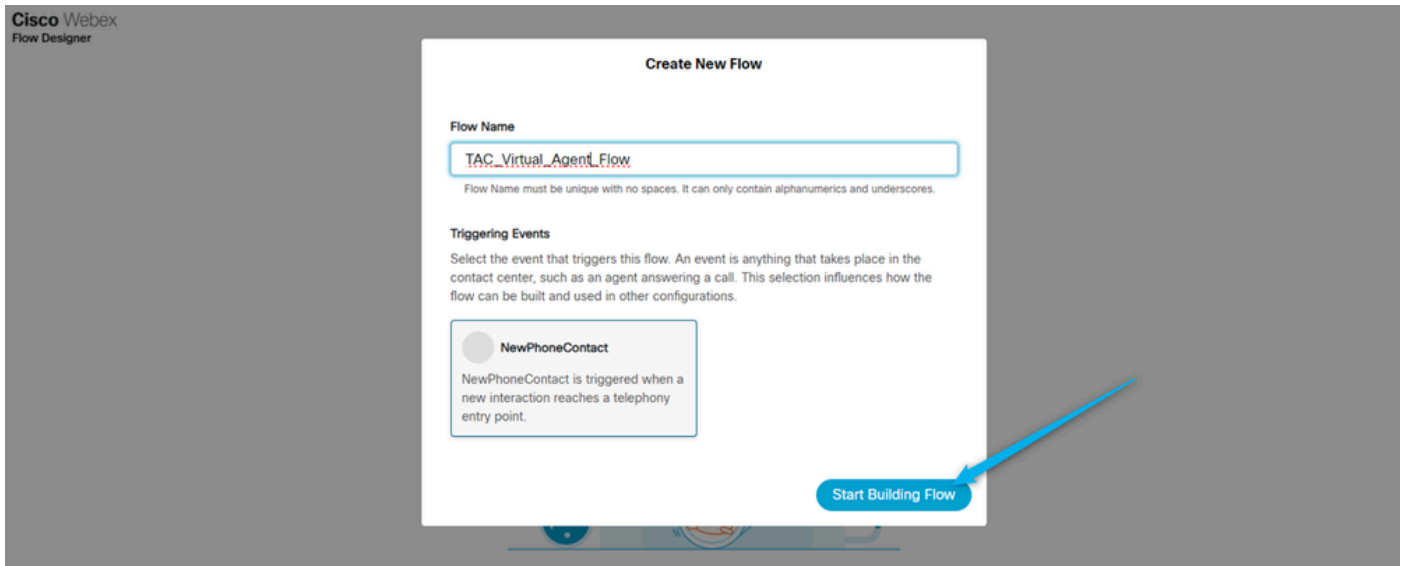
En esta sección, puede ver cómo generar flujo en Webex Contact Center Flow Builder con el bloque **Virtual Agent** que mueve la llamada a la cola con agentes activos o para estimar la sucursal donde se pueden extraer los datos sobre el número de agentes para la estimación y usarlos para el informe de **Analysér**.

Tarea 1. Crear nuevo flujo.

Paso 1. En el portal de administración del centro de contacto de Webex, abra el **Módulo de estrategia de routing** y la ventana de entrada **Crear nuevo flujo**.

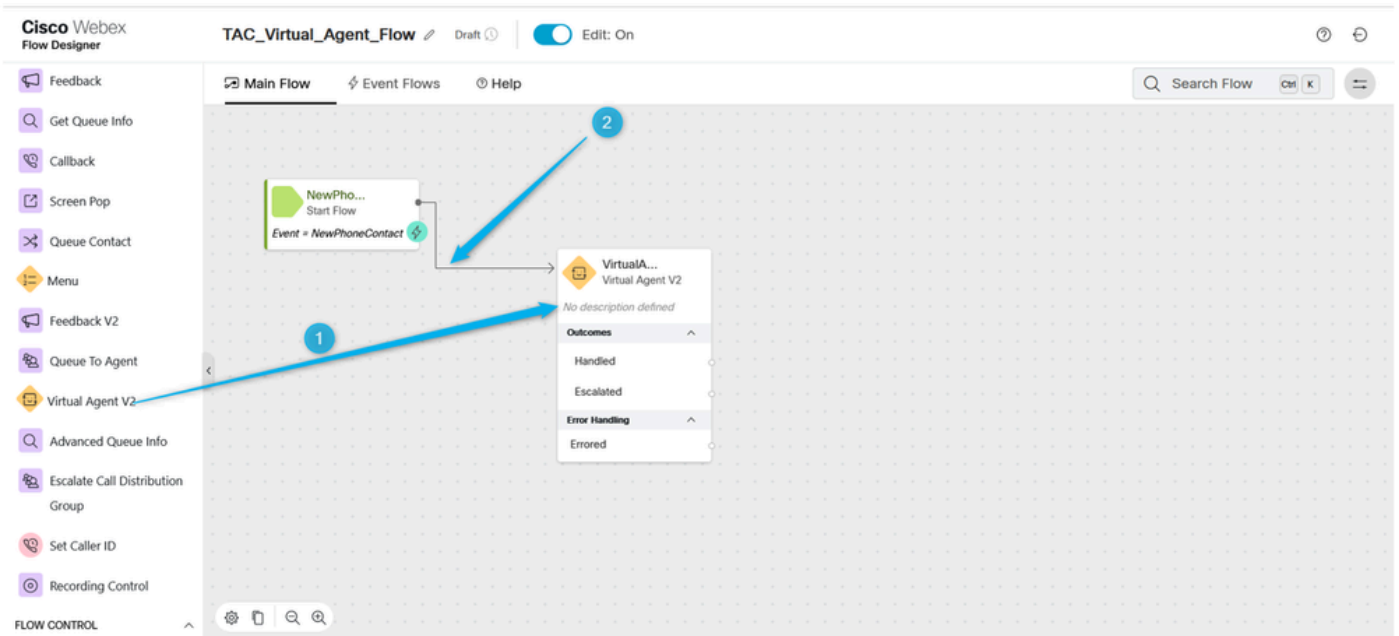


Paso 2. Llame al flujo {Your Name}\_Virtual\_Agent\_Flow .

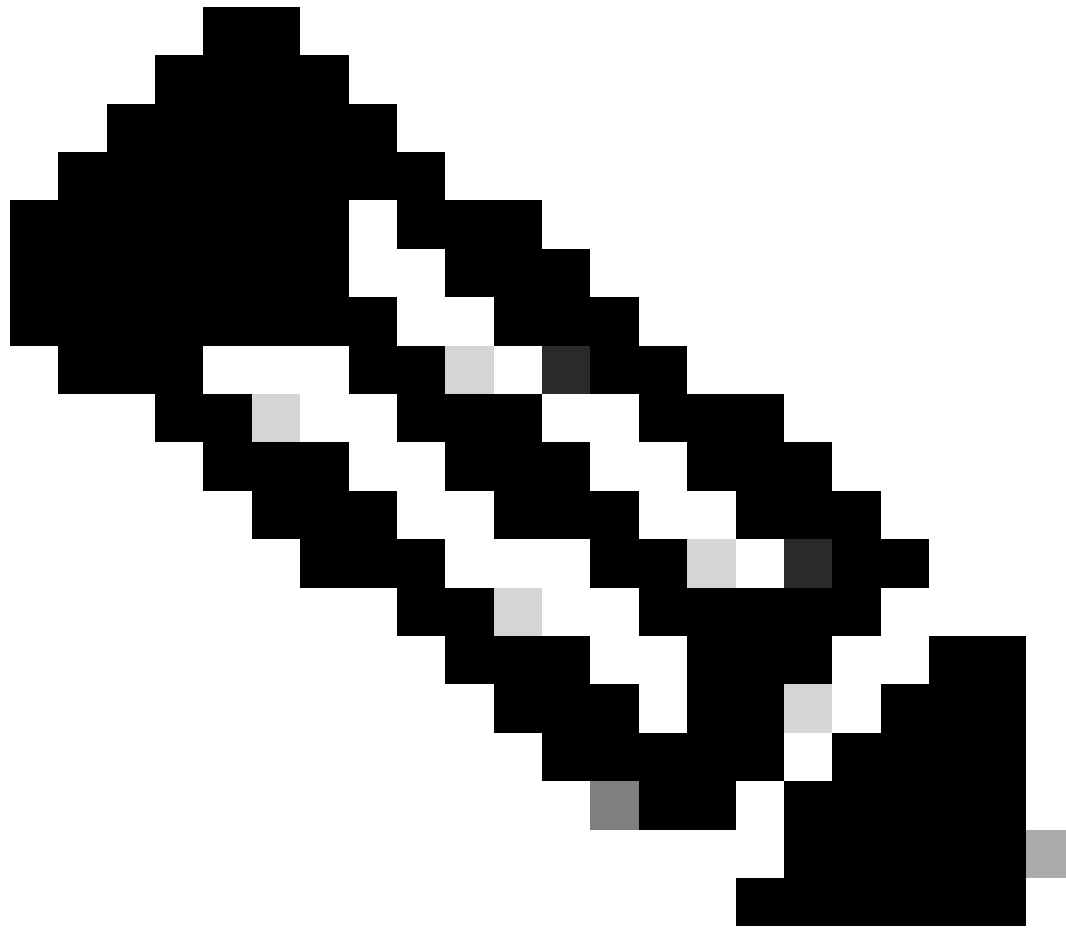


Tarea 2. Ruta de acceso controlada configurada para extraer los datos de la estimación para el informe del analizador.

Paso 1. Mueva el **Virtual Agent V2** al flujo y conéctelo con el bloque **NewPhoneContact**.

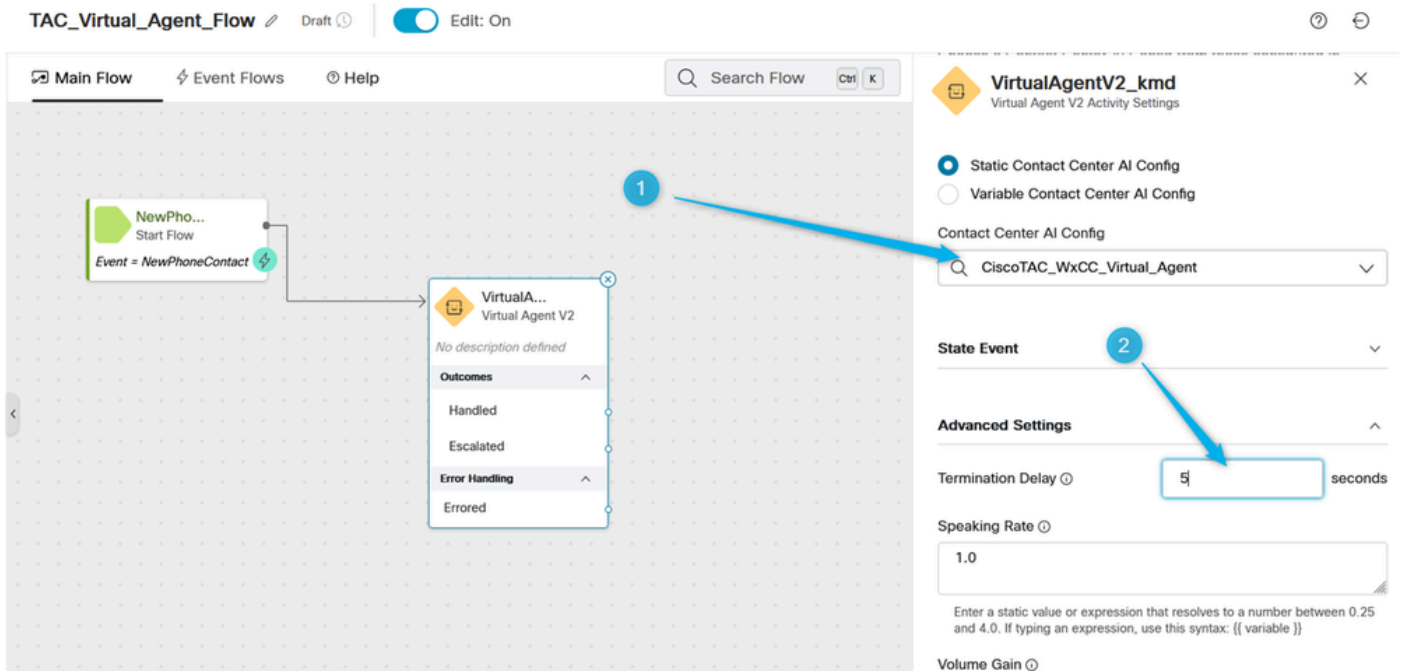


Paso 2. Haga clic en el bloque **Virtual Agent V2** y bajo la configuración de bloque seleccione **Contact Center AI Config** que creó anteriormente o utilice el **Virtual Agent** preconfigurado **Dan\_User1\_Virtual\_Agent**. Además, haga clic en **Advanced Settings** y aumente el tiempo de **retraso de terminación** de 3 a 5 segundos.



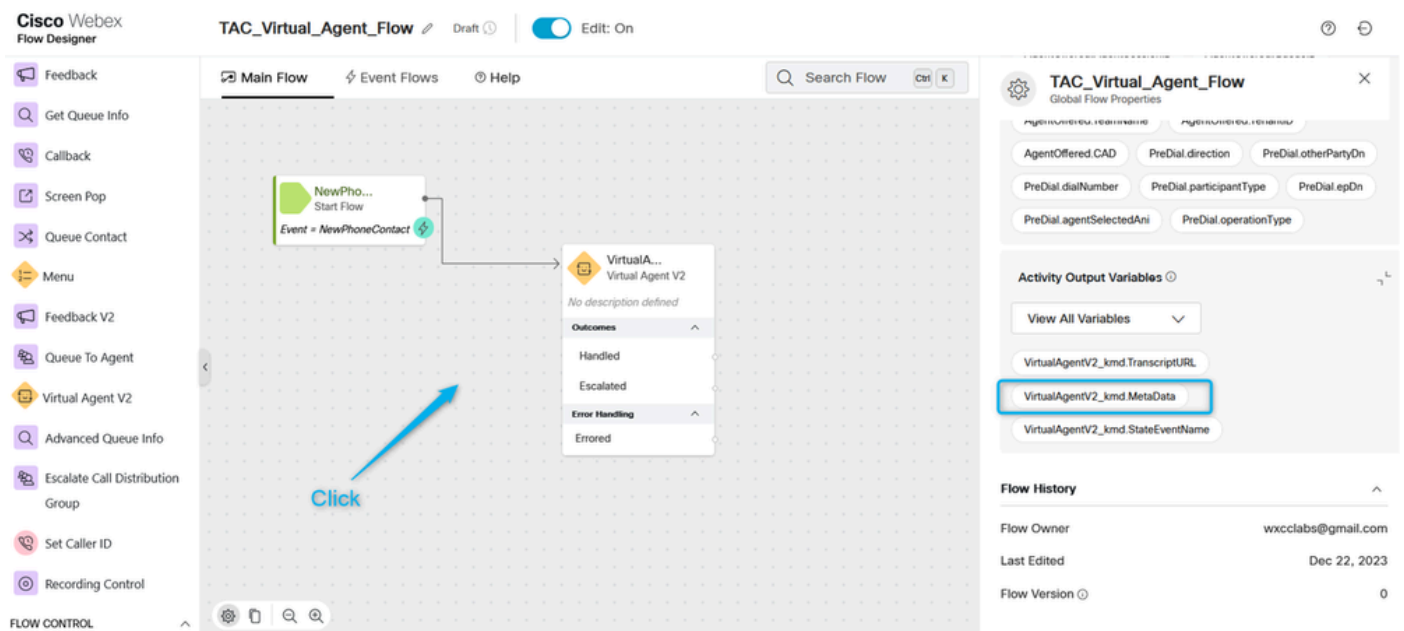
**Nota: Retraso de terminación** es el rango de tiempo que se debe establecer para permitir la finalización del mensaje de audio del **agente virtual** en el flujo de diálogo antes de que los contactos se muevan al centro de contacto de Webex. Por ejemplo, si en Dialogflow VA config hay una respuesta larga antes de que la llamada vaya a **Live agent handoff**, corta la respuesta no finalizada y la llamada se mueve a la cola.

---

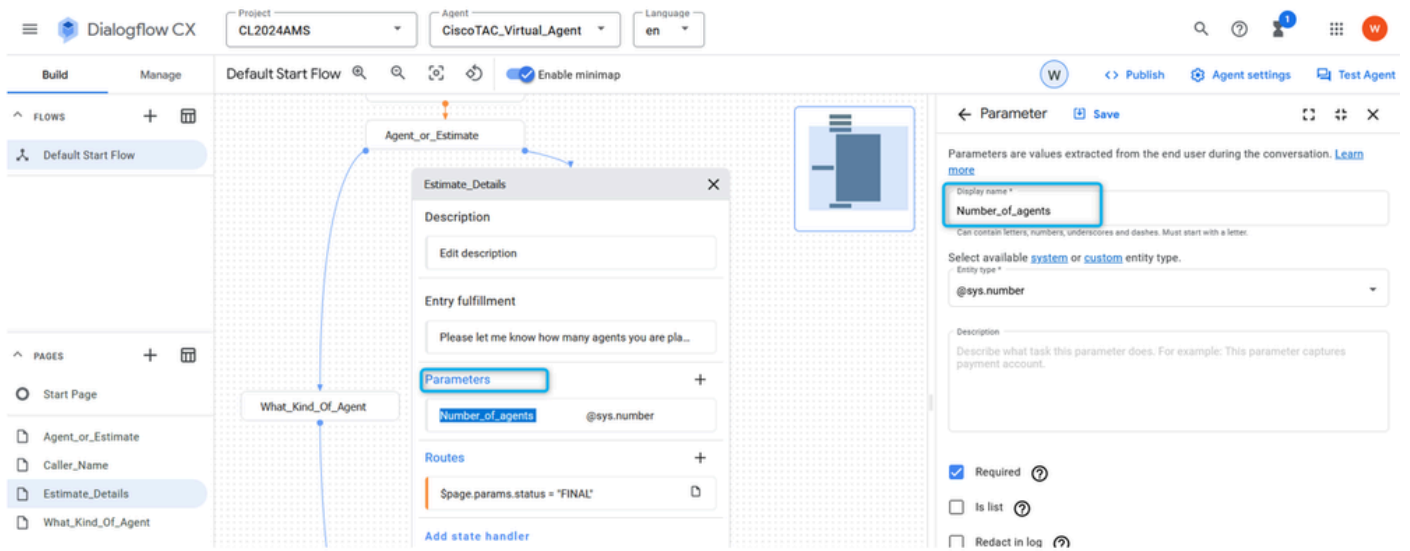


Paso 3. (Solo informativo) Comprender cómo se trasladan los datos relacionados con la llamada de Dialogflow a Webex Contact Center.

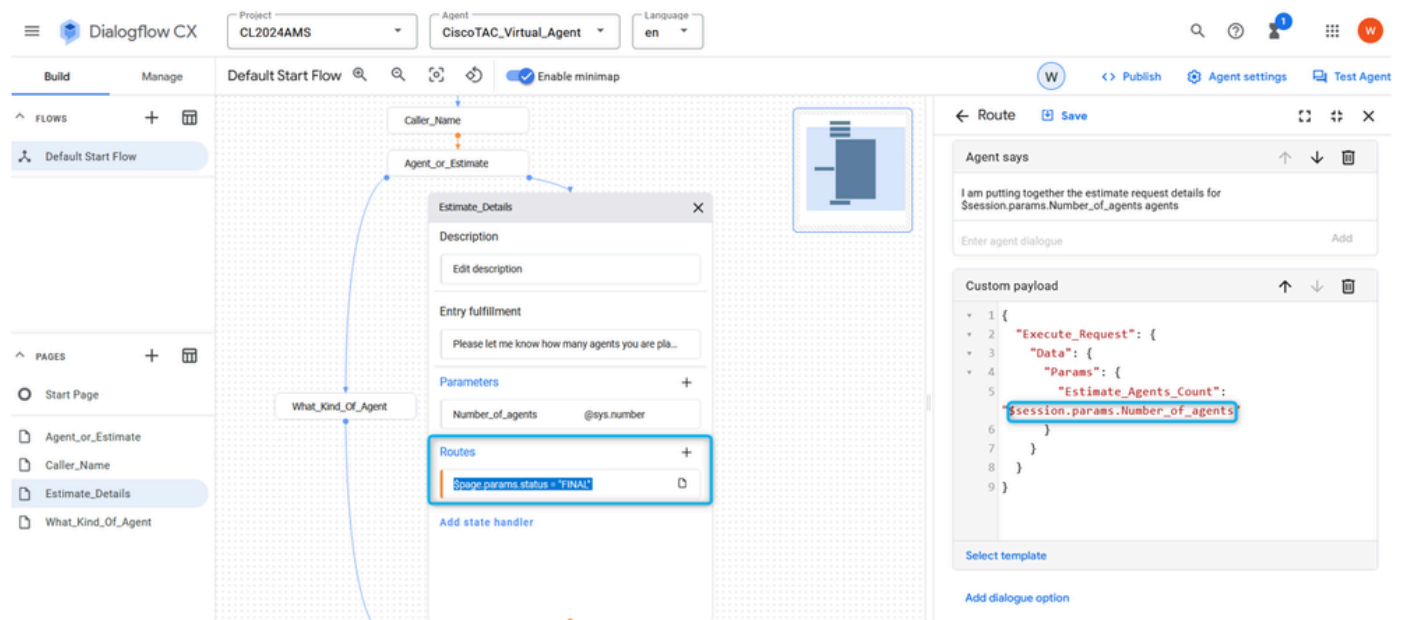
Cuando la conversación se transfiere de Dialogflow a WxCC, crea alguna variable de salida con datos en formato JSON que se ha generado en el portal de Dialogflow mientras la persona que llama interactuaba con el **agente virtual**. Una de las variables de salida es **VirtualAgentV2.MetaData**. Puede verlo haciendo clic en cualquier lugar del área gris del **Flow Builder** y desplácese hacia abajo en la ventana de la derecha. Esta variable de salida contiene los datos especificados en la **carga personalizada**.



El objetivo aquí es extraer la información sobre cuántos agentes solicitó la persona que llama para la estimación. En la sección anterior, ha creado el parámetro con el nombre **Number\_of\_Agents**.

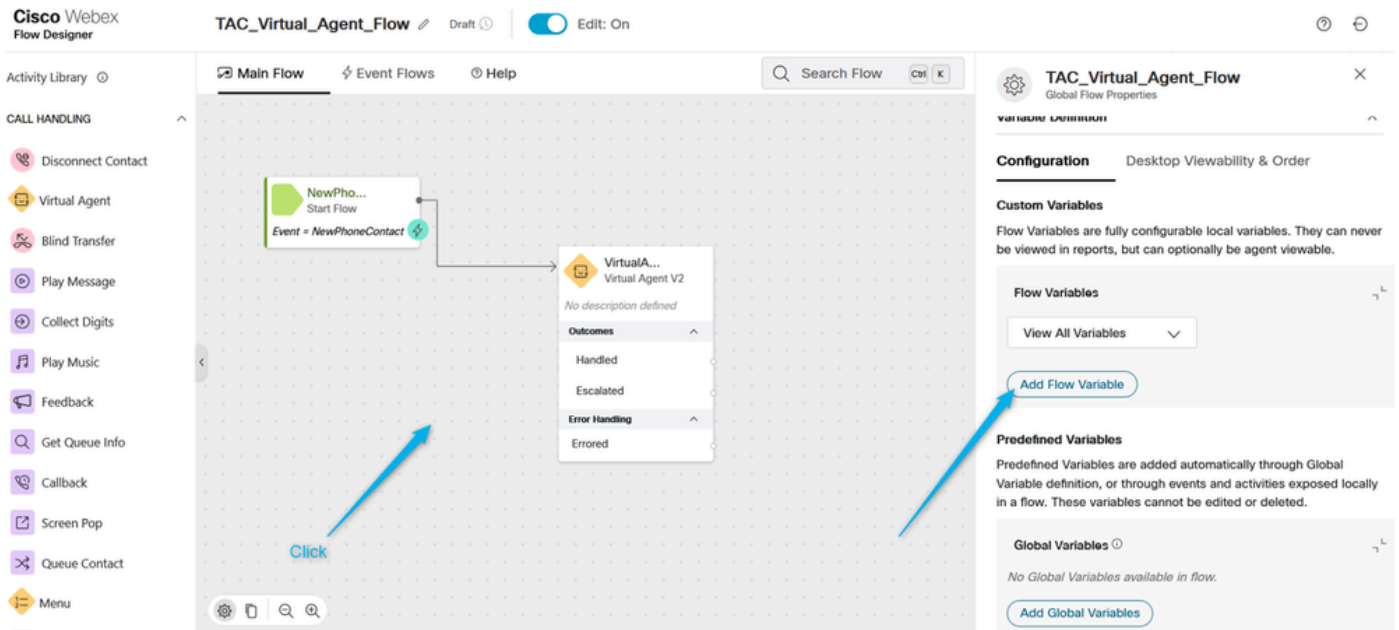


Y se configura la **Ruta** con la **carga útil Personalizada** donde una vez que se llena el parámetro, el valor del parámetro se asigna a la clave **Estimate\_Agents\_Count** y luego la llamada se mueve al lado WxCC.

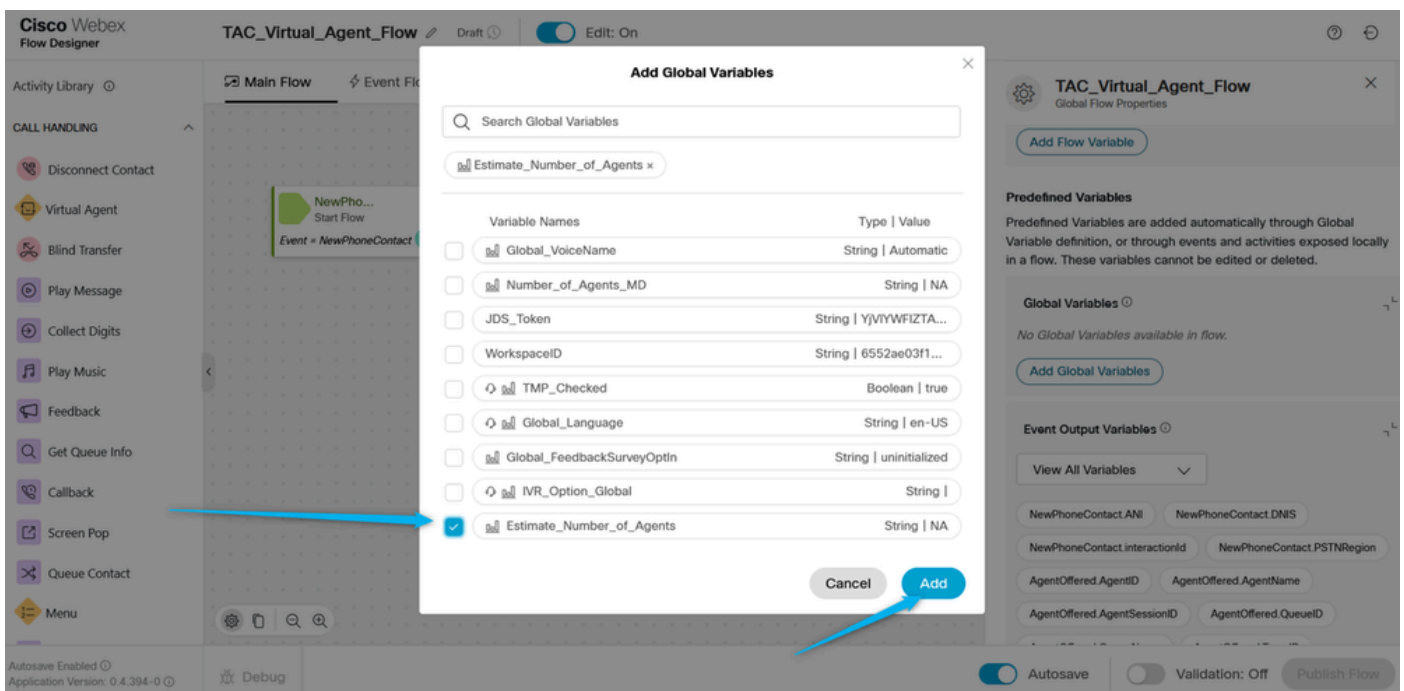


Paso 4. Configure la ruta de acceso **Virtual Agent Handled** para extraer los datos de la estimación y asociarlos con la **variable global**. Al analizar los datos JSON de la variable **VirtualAgentV2\_MetaData** puede extraer el valor del parámetro **Number\_of\_Agents** y asignarlo a la nueva variable en el entorno WxCC. También desea que la variable sea notificable, por lo que debe utilizar una **variable global**. Mientras esté en WxCC flow builder, haga clic en cualquier lugar del área gris y, en la ventana derecha, haga clic en **Add Global Variable**.

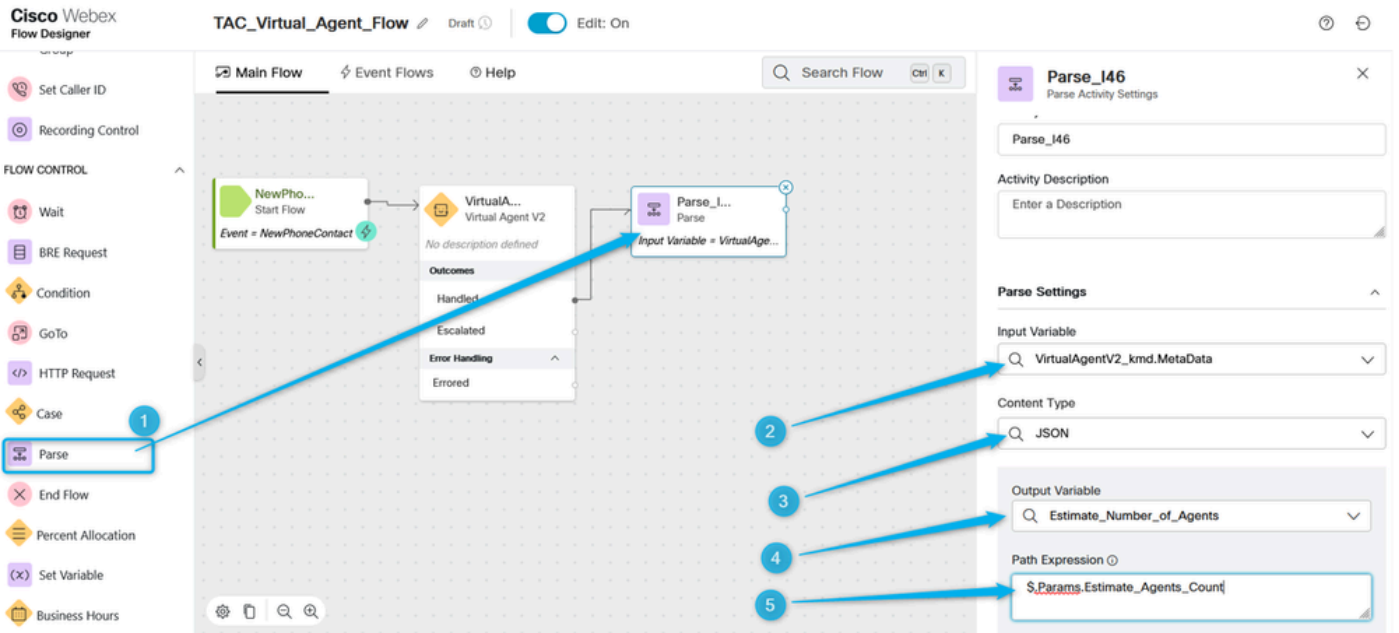




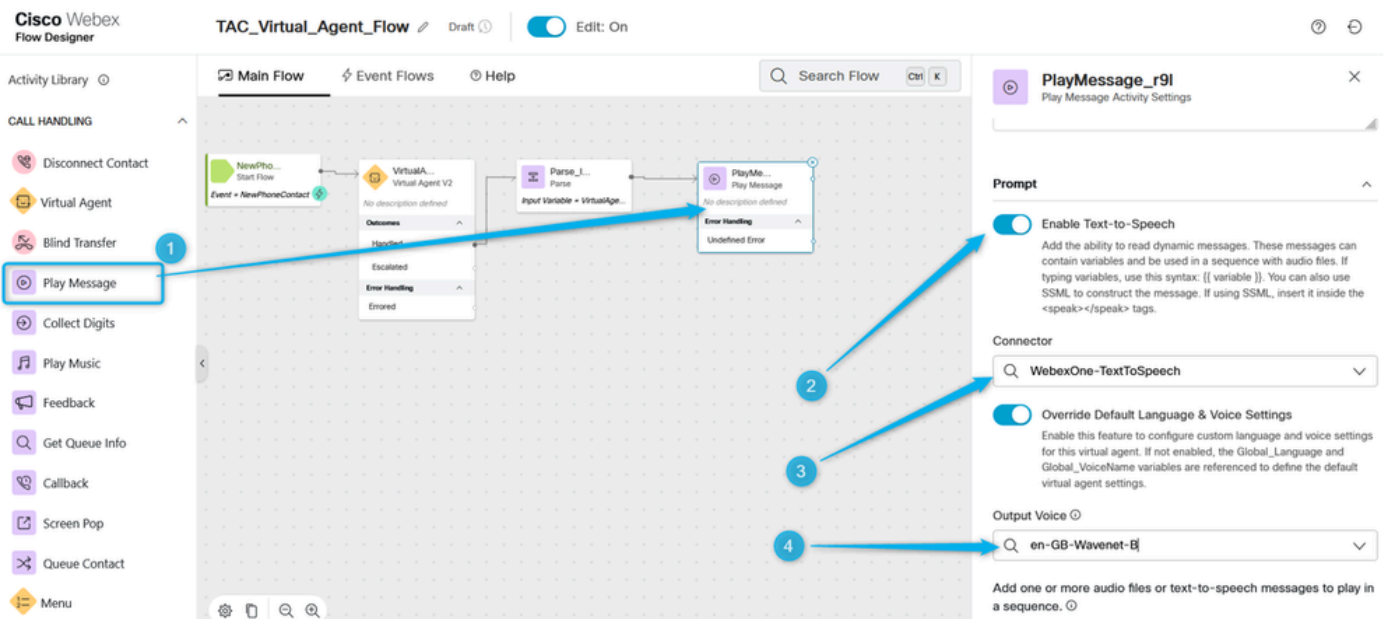
La **variable global Estimate\_Number\_of\_Agents** debe crearse antes en el portal de administración de WxCC. A continuación, solo tiene que seleccionarlo y hacer clic en Agregar. Esto hace que esta **variable global** esté disponible para que la utilice en su flujo.



Paso 5. Agregue el nodo **Parse**. En el nodo Parse (Analizar), seleccione VirtualAgentV2.MetadataData como **Variable de entrada**, seleccione en la lista la **Variable global** que agregó al flujo en el paso anterior como **Variable de salida** y utilice la siguiente cadena para analizar los datos `JSON$.Params.Estimate_Agents_Count`.

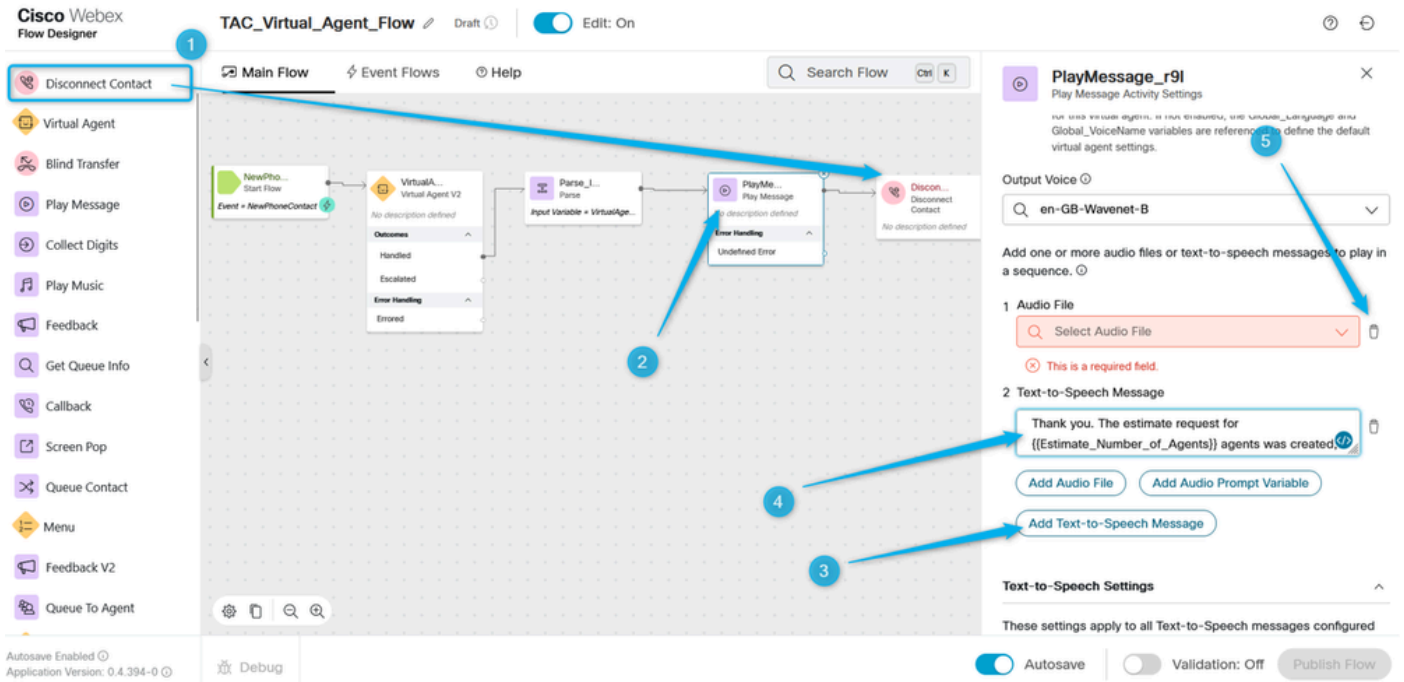


Paso. 6. Utilice el nodo **Reproducir mensaje** para validar el resultado y notificar a la persona que llama. Agregue el nodo **Play Message**, **Enable Text-to-Speech**, seleccione el conector TTS y elija **Output Voice** de la lista.



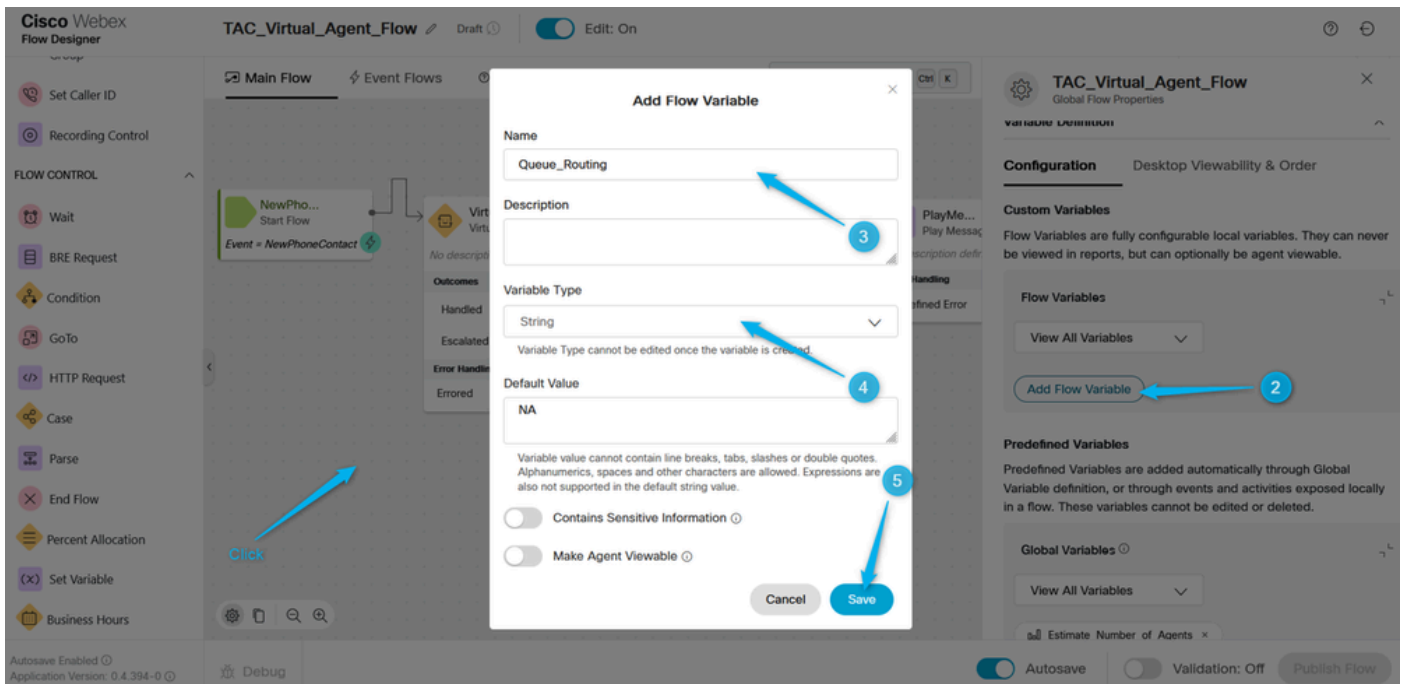
Paso 7. Agregue el nodo **Contacto de desconexión**. A continuación, haga clic en **Reproducir mensaje** de nuevo y agregue este mensaje de texto a voz, en el tipo de campo TTS, gracias. Se creó la solicitud de estimación para los agentes **{{Estimate\_Number\_of\_Agents}}** y su equipo podrá ponerse en contacto con usted pronto para comunicarle los resultados.

Elimine la opción **Archivo de audio** y publique el flujo.



Tarea 3. Configurado como Derivado para mover la llamada a la cola adecuada con agentes activos.

Paso 1. Cree la variable de flujo y asígnele el nombre **Queue\_Routing**.



Paso 2. Agregue el nodo **Parse** y configúrelo para asignar el valor de la variable **Type\_Of\_Agent** de Dialogflow a la variable de flujo **Queue\_Routing**.

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface for the 'TAC\_Virtual\_Agent\_Flow'. The main flow consists of several activities: Virtual Agent V2, Parse (Input Variable = VirtualAge...), Play Message (Play Message), and Disconnect Contact. The Parse activity is selected, and its settings are displayed on the right. The settings include:

- Input Variable:** VirtualAgentV2\_kmd.Metadata
- Content Type:** JSON
- Output Variable:** Queue\_Routing
- Path Expression:** \$.[dialogflow.cca.live-agent-escalation].Type\_Of\_Agent

Blue arrows numbered 1 through 5 point to these specific settings in the Parse activity configuration panel.

Paso 3 Agregue el nodo **Case** y configúrelo con la variable **Queue\_Routing**. En el enlace, Description configura los valores **TAC** y **Sales**, ya que son dos valores que se mueven desde el portal **Dialogflow**.

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface for the 'TAC\_Virtual\_Agent\_Flow'. The main flow now includes a Case activity (Case\_0a5) after the Parse activity. The Case activity settings are displayed on the right. The settings include:

- Variable:** Queue\_Routing
- Case:** TAC
- Case:** Sales

Blue arrows numbered 1 through 4 point to these settings in the Case activity configuration panel.

Paso 4. Agregue nodos **Play Message** para verificar que la llamada va a la cola TAC. Configure el nodo **Reproducir mensaje** con TTS y escriba un texto similar al siguiente: Gracias por esperar. El ingeniero del TAC puede estar con usted en breve.

Cisco Webex Flow Designer  
TAC\_Virtual\_Agent\_Flow Draft Edit: On

Activity Library  
CALL HANDLING  
Disconnect Contact  
Virtual Agent  
Blind Transfer  
1 Play Message  
Collect Digits  
Play Music  
Feedback  
Get Queue Info  
Callback  
Screen Pop  
Queue Contact  
Menu

Main Flow Event Flows Help  
Search Flow Ctrl K

Parse... Parse  
Input Variable = VirtualAge...

PlayMe... Play Message  
No description defined  
Error Handling Undefined Error

Discon... Disconnect Contact  
No description defined

Case\_0... Case  
[[Queue\_Routing]]  
Case TAC Sales  
Add New  
Default  
Error Handling Undefined Errors

PlayMe... Play Message  
No description defined  
Error Handling Undefined Error

PlayMessage\_iox  
Play Message Activity Settings

Enable Text-to-Speech  
Add the ability to read dynamic messages. These messages can contain variables and be used in a sequence with audio files. If typing variables, use this syntax: {{ variable }}. You can also use SSML to construct the message. If using SSML, insert it inside the < speak > /< /speak > tags.

Connector  
WebexOne-TextToSpeech

Override Default Language & Voice Settings  
Enable this feature to configure custom language and voice settings for this virtual agent. If not enabled, the Global\_Language and Global\_VoiceName variables are referenced to define the default virtual agent settings.

Output Voice  
en-GB-Wavenet-B

Add one or more audio files or text-to-speech messages to play in a sequence.

1 Text-to-Speech Message  
Thank you for waiting. The TAC engineer will be with you shortly.

Autosave Enabled Application Version: 0.4.394-0 Debug Autosave Validation: Off Publish Flow

Paso 5. Haga lo mismo con la cola de ventas. Informe a la persona que llama de que la llamada se podrá conectar con el agente de ventas en breve.

Cisco Webex Flow Designer  
TAC\_Virtual\_Agent\_Flow Draft Edit: On

Activity Library  
CALL HANDLING  
Disconnect Contact  
Virtual Agent  
Blind Transfer  
Play Message  
Collect Digits  
Play Music  
Feedback  
Get Queue Info  
Callback  
Screen Pop  
Queue Contact  
Menu

Main Flow Event Flows Help  
Search Flow Ctrl K

Parse... Parse  
Input Variable = VirtualAge...

PlayMe... Play Message  
No description defined  
Error Handling Undefined Error

Discon... Disconnect Contact  
No description defined

Case\_0... Case  
[[Queue\_Routing]]  
Case TAC Sales  
Add New  
Default  
Error Handling Undefined Errors

PlayMe... Play Message  
No description defined  
Error Handling Undefined Error

PlayMe... Play Message  
No description defined  
Error Handling Undefined Error

PlayMessage\_571  
Play Message Activity Settings

SSML to construct the message. If using SSML, insert it inside the < speak > /< /speak > tags.

Connector  
WebexOne-TextToSpeech

Override Default Language & Voice Settings  
Enable this feature to configure custom language and voice settings for this virtual agent. If not enabled, the Global\_Language and Global\_VoiceName variables are referenced to define the default virtual agent settings.

Output Voice  
en-GB-Wavenet-B

Add one or more audio files or text-to-speech messages to play in a sequence.

1 Text-to-Speech Message  
Thank you for waiting. The Sales agent will be with you shortly.

Add Audio File Add Audio Prompt Variable  
Add Text-to-Speech Message

Autosave Enabled Application Version: 0.4.394-0 Debug Autosave Validation: Off Publish Flow

Paso 6. Agregue el bloque Queue Contact y configúrelo con TAC\_Queue.

**QueueContact\_4ek**  
Queue Contact Activity Settings

Activity Description  
Enter a Description

**Contact Handling**

Choose if all contacts should go to a single queue, or if queue selection should change based on the value of a flow variable.

Static Queue  
 Variable Queues

Queue

Select a single queue used for all interactions in this branch of the flow. If the queue supports Skills Based Routing, additional configurations appear below.

Set Contact Priority  
Enable this feature if contacts in this path of the flow should be prioritized over other contacts in the queue. If this is enabled for some but not all contacts, there is a risk that those without an assigned priority will never move to the top of the queue.

Autosave  Validation: Off

Paso 7. Agregue un **contacto de cola** adicional y configúrelo con **Sales\_Queue**.

**QueueContact\_vpj**  
Queue Contact Activity Settings

**Contact Handling**

Choose if all contacts should go to a single queue, or if queue selection should change based on the value of a flow variable.

Static Queue  
 Variable Queues

Queue

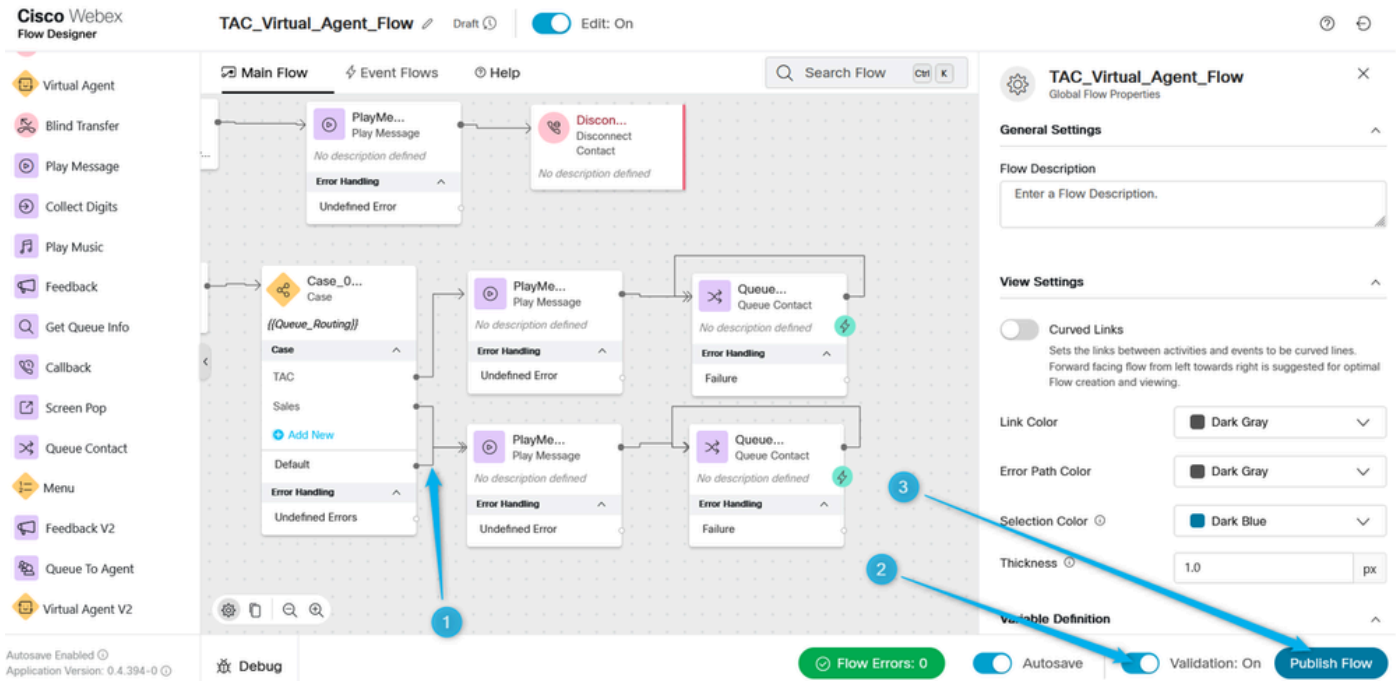
Select a single queue used for all interactions in this branch of the flow. If the queue supports Skills Based Routing, additional configurations appear below.

Set Contact Priority  
Enable this feature if contacts in this path of the flow should be prioritized over other contacts in the queue. If this is enabled for some but not all contacts, there is a risk that those without an assigned priority will never move to the top of the queue.

Check Agent Availability  
Enable this feature if teams with no available agents should be excluded from routing as time in queue progresses. A Queue's Call Distribution Group(s) may be skipped to find an agent sooner.

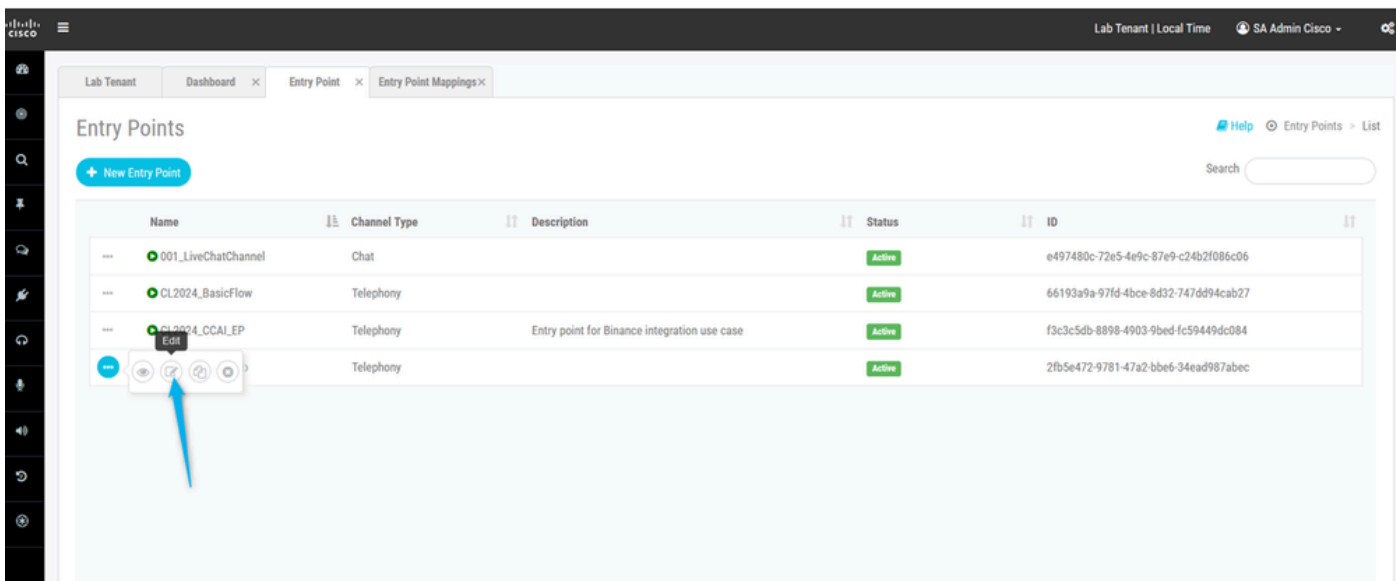
Autosave  Validation: Off

Paso 8. Señale la salida **Default** en el nodo **Case** hasta el **Play Message** relacionado con la **cola de ventas**. Valide y haga clic en **Publicar el flujo**.



Tarea 4. Agregue el flujo al punto de entrada.

Paso 1. Vaya a **Puntos de entrada** y seleccione su **Punto de entrada**. Haga clic en tres puntos para editar el **punto de entrada**.



Paso 2. Seleccione el flujo y otros campos obligatorios y guarde el **punto de entrada**.

Name: DialogflowCX\_Lab

Description:

Type: Entry Point

Channel Type: Telephony

Status: Active

**Advanced Settings**

Service Level Threshold: 60 seconds

Time Zone (Routing Strategies Only): (GMT-05:00) Eastern Standard Time (America/New\_York)

Flow: TAC\_Virtual\_Agent\_Flow

Version Label: Latest

Music on Hold: defaultmusic\_on\_hold.wav

Save Cancel

Paso 3. Configure la asignación de **punto de entrada** para su **punto de entrada**.

Lab Tenant | Dashboard | Entry Point | Entry Point Mappings

New Dialed Number Mapping

Webex Calling

Select a Webex Calling Location, choose from available numbers and assign the number to an Entry Point. Webex Calling numbers can be added through the Webex Calling Service in Control Hub via a Authorized Cloud Connected PSTN Provider or using the Local Gateway method.

Location: US

Available Numbers: +14402308308

Entry Point: DialogflowCX\_Lab

PSTN Region: Default

Save Reset Cancel

Tarea 5. Pruebe las configuraciones.

Una vez completadas todas estas configuraciones, llame al DN relacionado con su **punto de entrada** y pruebe la integración.

Información Relacionada

- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)



## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).