

# Dialogflow CX Virtual Agent configureren

## Inhoud

---

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Adressen en referenties](#)

[Inleiding tot Webex Contact Center met Google CCAI](#)

[Provisioning](#)

[Doelstellingen](#)

[Inleiding tot provisioning](#)

[Dialogflow CX Virtual Agent maken](#)

[Doelstellingen](#)

[Taak 1. Nieuwe Virtual Agent maken](#)

[Taak 2. Wijs de agent toe die u voor het Conversationele profiel creëerde.](#)

[Taak 3. Google Contact Center AI-connector configureren](#)

[Taak 4. AI-configuratie contactcenters maken](#)

[Dialogflow CX Virtual Agent configureren](#)

[Doelstellingen](#)

[Taak 1. Navigeer naar Dialogflow CX Agent flow builder en pas de eerste groet aan.](#)

[Taak 2. Nieuwe pagina maken om de naam van de beller te verzamelen](#)

[Taak 3. Maak een nieuwe pagina Agent\\_or\\_Estimate en sluit deze aan op de Caller\\_Name pagina.](#)

[Taak 4. Configureer Route in Agent\\_or\\_Estimate pagina om de aanroep naar de nieuwe pagina What Kind Of Agent te verplaatsen.](#)

[Taak 5. Route voor Estimate branch configureren en Agent\\_or\\_Estimate verbinden met nieuwe pagina Estimate\\_Details](#)

[Taak 6. De pagina Estimate\\_Details configureren met Parameters en Route](#)

[Taak 7. Configureer de pagina Estimate\\_Details met Routes.](#)

[Flow met Virtual Agent configureren in Webex Contact Center Management Portal](#)

[Doelstellingen](#)

[Taak 1. Maak een nieuwe flow.](#)

[Taak 2. Geconfigureerd behandeld pad om schattingsgegevens voor het Analyzer-rapport te extraheren.](#)

[Taak 3. Geconfigureerd Geëscaleerd om de vraag naar de aangewezen Wachtrij met levende agenten te verplaatsen.](#)

[Taak 4. Voeg de stroom toe aan uw Entry Point.](#)

[Taak 5. Test uw configuraties.](#)

[Gerelateerde informatie](#)

---

# Inleiding

Dit document beschrijft hoe de Dialogflow CX Virtual Agent moet worden geconfigureerd.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex Contact Center (WXCC) 2.0
- Webex Contact Center Administrator toegang tot de huurder
- Google Dialogflow CX

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

- WXc 2.0

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

## Adressen en referenties

- [Webex Control Hub](#)
- [Webex Contact Center Management Portal](#)
- [Google Cloud Portal-console](#)
- [Google Dialogflow CX](#)

## Inleiding tot Webex Contact Center met Google CCAI

Het Webex Contact Center met Google CCAI is de integratie die het gebruik van Google Text-To-Speech, Natural Language Understanding en Virtual Agent-technologieën met Webex Contact Center mogelijk maakt.

Dialogflow CX is ontworpen voor het bouwen van complexe gesprekken met meerdere bochten die meerdere stappen en beslissingspunten omvatten. Het biedt tools voor het creëren van conversiestromen, het beheren van context, het behandelen van gebruikersintenties en entiteiten en het integreren met andere toepassingen. Denk aan gesprekken die vele bochten hebben en waar je de interactie-inhoud heel diep wilt volgen. Dit soort gesprekken gebeuren meestal op de telefoonlijn naar een contactcenter waar mensen allerlei vragen stellen, en de Virtual Agent moet luisteren en de antwoorden geven. Het betekent niet dat je geen complexe flow kunt bouwen met

behulp van Dialogflow Essentials, wat een andere versie van Dialogflow is, maar je zou een hoop code eromheen moeten gebruiken om een heel raamwerk te bouwen om ingewikkelde logica te bereiken. Maar met Dialogflow CX flow builder interface is het niet langer het geval, omdat de grafische interface ontwikkelaars laat ontwerpen en bouwen conversationale AI-toepassingen zonder uitgebreide coderingsvaardigheden te vereisen.

Webex Contact Center ondersteunt nu Dialogflow CX integratie en met dit artikel kunt u de oplossing configureren en testen.

De integratie vereist dat u configuratie in meerdere portals doet: Google Cloud Platform en Google Dialogflow CX, Webex Control Hub en Webex Contract Center.

## Provisioning

### Doelstellingen

Het doel van deze sectie is om u kennis te laten maken met het Provisioning proces dat vereist om een Google CCAI licentie voor Webex Contact Center te verkrijgen.

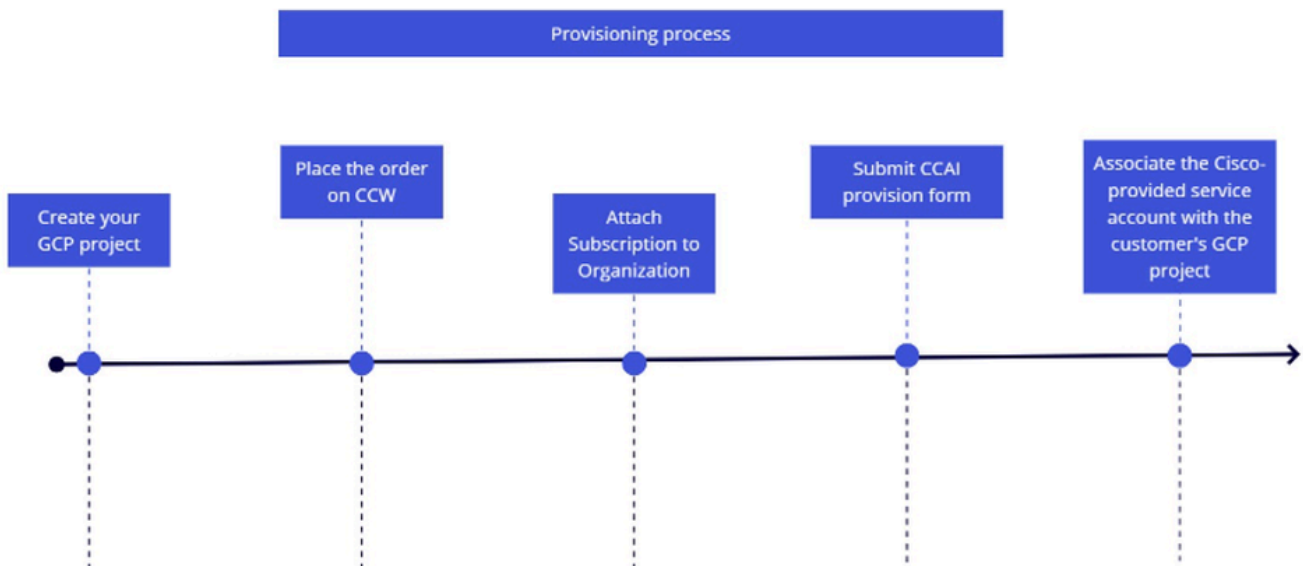
### Inleiding tot provisioning

Voor factureringsdoeleinden moet u Webex Contact Center provisioneren met Google CCAI.

Google biedt deze API's voor de integratie van Dialogflow Virtual Agent- en Text-to-Speech-technologieën:

- Dialogflow-API
- Cloud Speech-to-Text API
- Cloud Natural Language API
- Cloud Text-to-Speech API

Het gebruik van deze API's vereist een factureringsaccount, aangezien het gebruik van API's niet gratis is. Het proces neemt een paar dagen in beslag, dus u gaat het Provisioningproces in deze sectie niet voltooien. Voor meer informatie in de volgende screenshot kunt u het diagram op hoog niveau zien met de stappen die u moet uitvoeren om de Provisioning te voltooien.



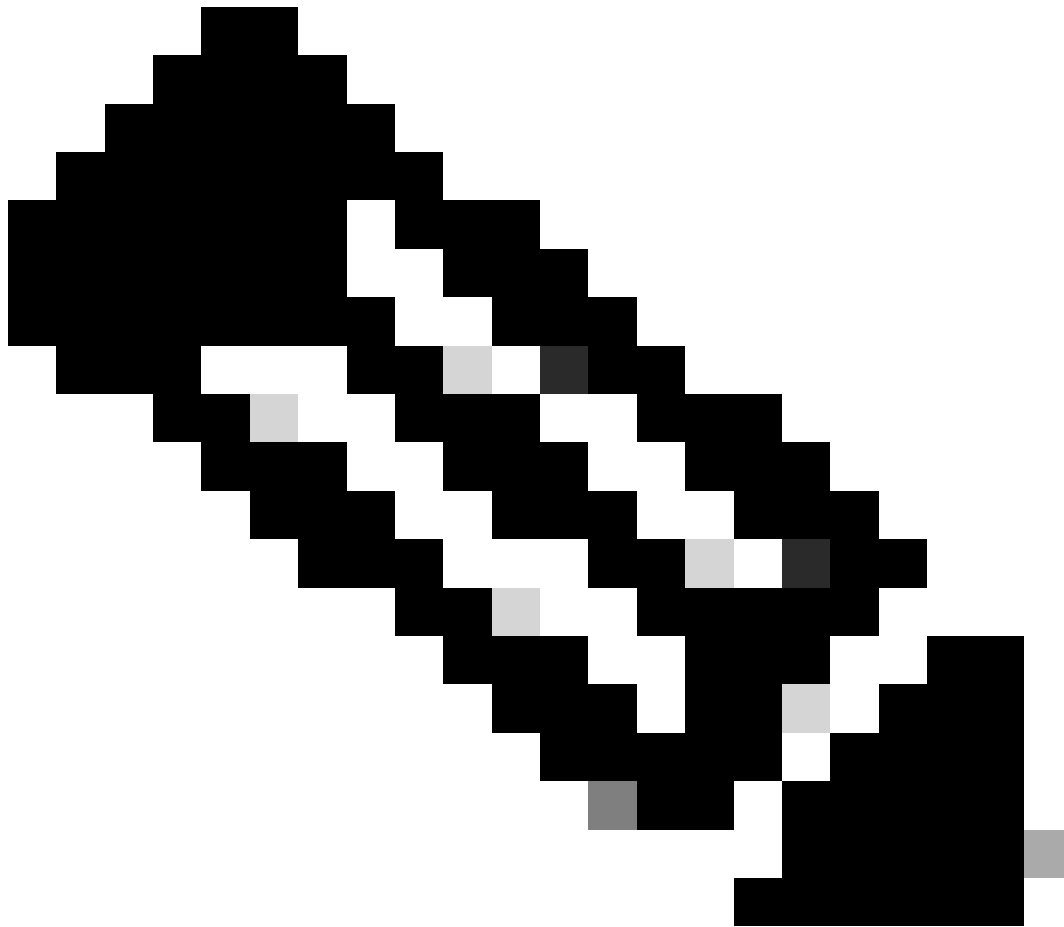
Als u meer wilt lezen over het Provisioning-proces, raadpleegt u [Provision Google CCAI for WxCC](#).

## Dialogflow CX Virtual Agent maken

### Doelstellingen

In dit gedeelte wordt beschreven hoe u kunt navigeren in Dialogflow CX- en Webex Control Hub-portalen om een nieuwe agent te maken en de agent te binden aan de Webex-omgeving door een nieuwe contactcenters te maken als AI-configuratie.

### Taak 1. Nieuwe Virtual Agent maken

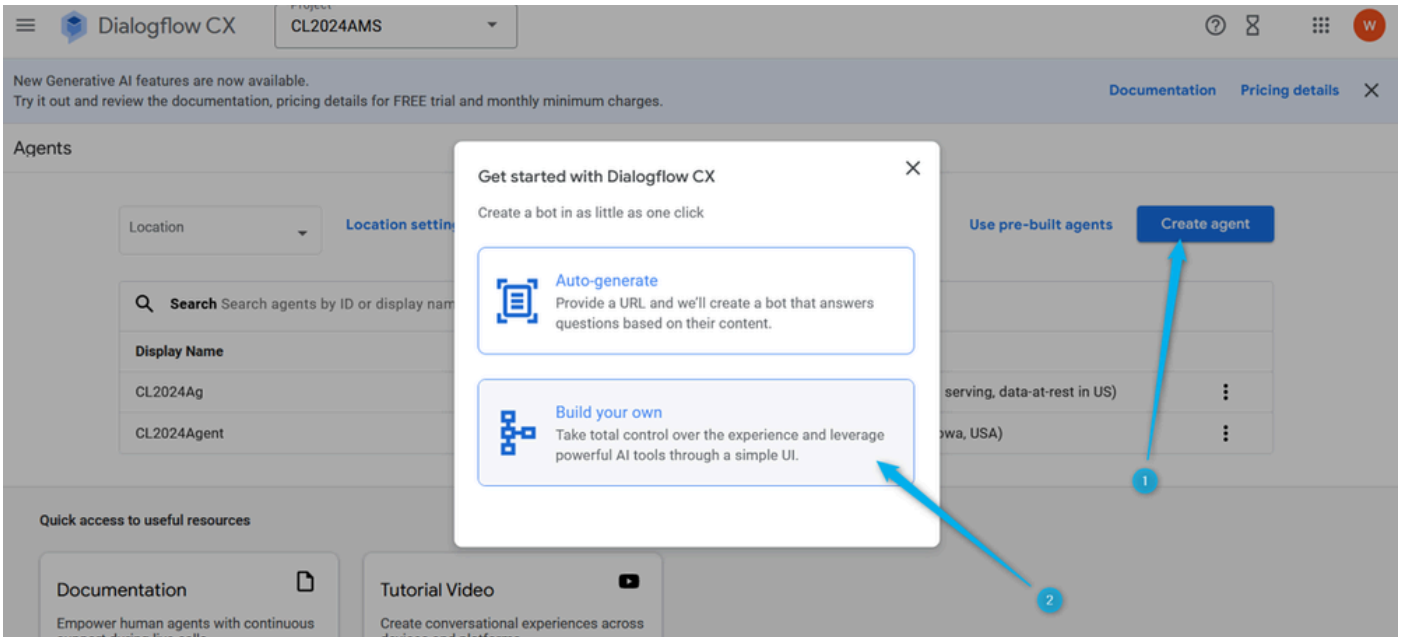


Opmerking: Virtual Agent in Dialogflow CX is een gespreksagent die via natuurlijke taalgesprekken met gebruikers kan communiceren. Het kan worden ontworpen en aangepast om een brede verscheidenheid van taken en gebruikgevallen, met inbegrip van gebruikerssteun, verkoop, en loodgeneratie te behandelen. Het kan bedrijven helpen hun gebruikersservice- en ondersteuningsactiviteiten te automatiseren, reactietijden te verkorten en de gebruikerstevredenheid te verbeteren.

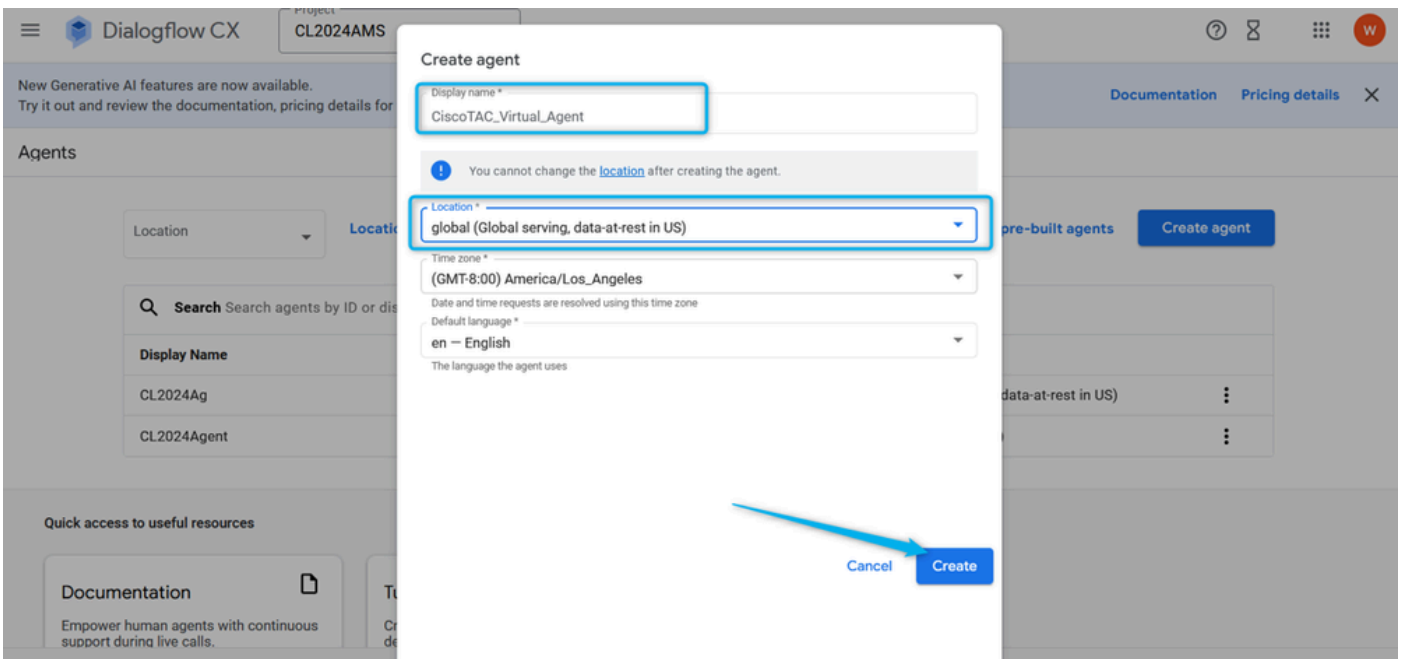
---

Stap 1. Meld u aan bij Dialogflow CX portal met uw gebruikersaccount en wachtwoord. Selecteer project CL2024AMS. (Als u problemen ondervindt met inloggen, verwijder dan de vangst en cookies op de browser die u gebruikt.)

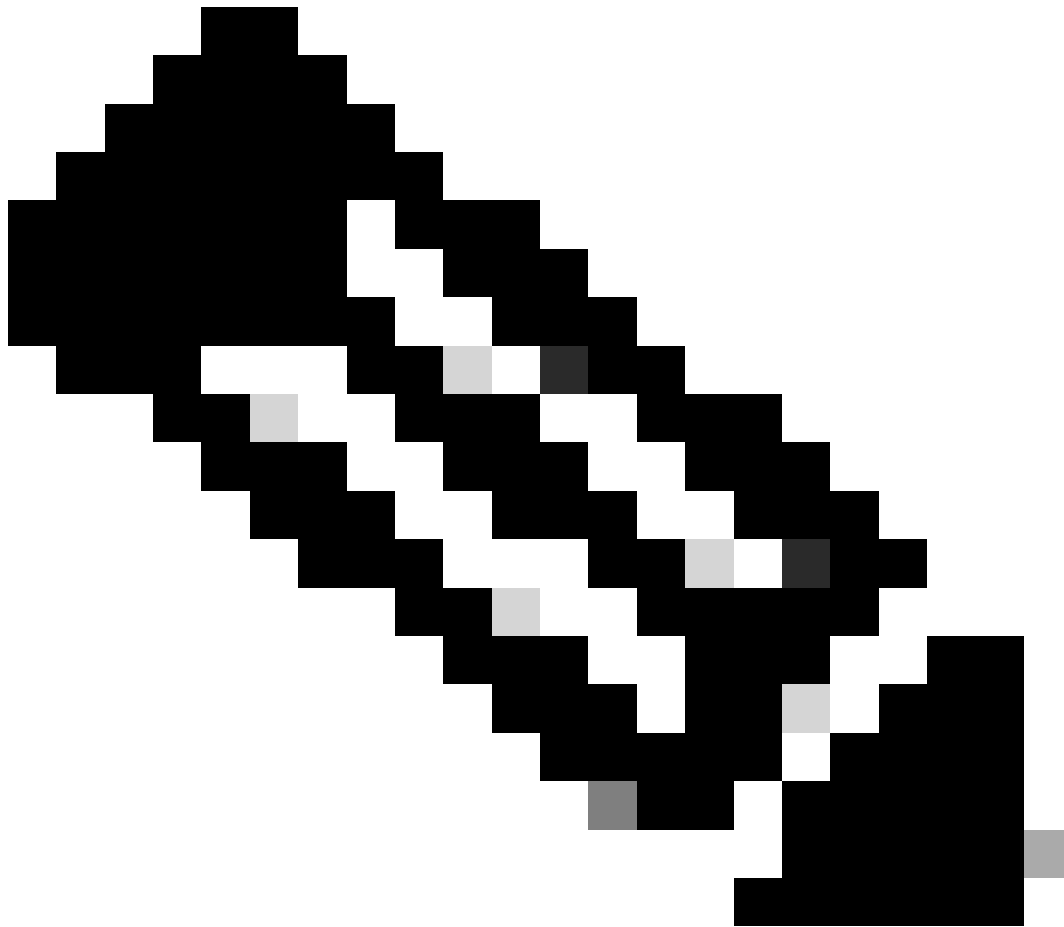
Stap 2. Klik op Agent maken. Selecteer vervolgens Uw eigen bouwen.



Stap 3. Geef de naam van de nieuwe agent op in deze indeling: {Your Name}\_Virtual\_Agent .  
Selecteer locatie globaal (wereldwijde service, data-at-rest in VS).



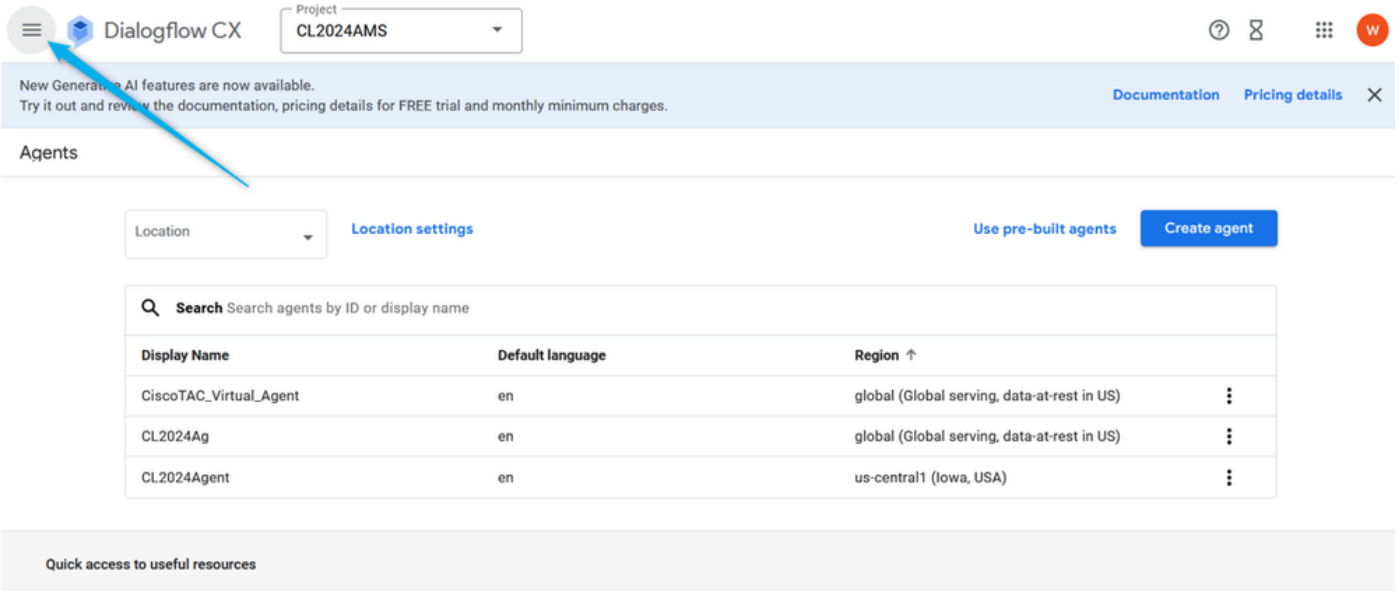
Taak 2. Wijs de agent toe die u voor het Gespreksprofiel hebt gemaakt.



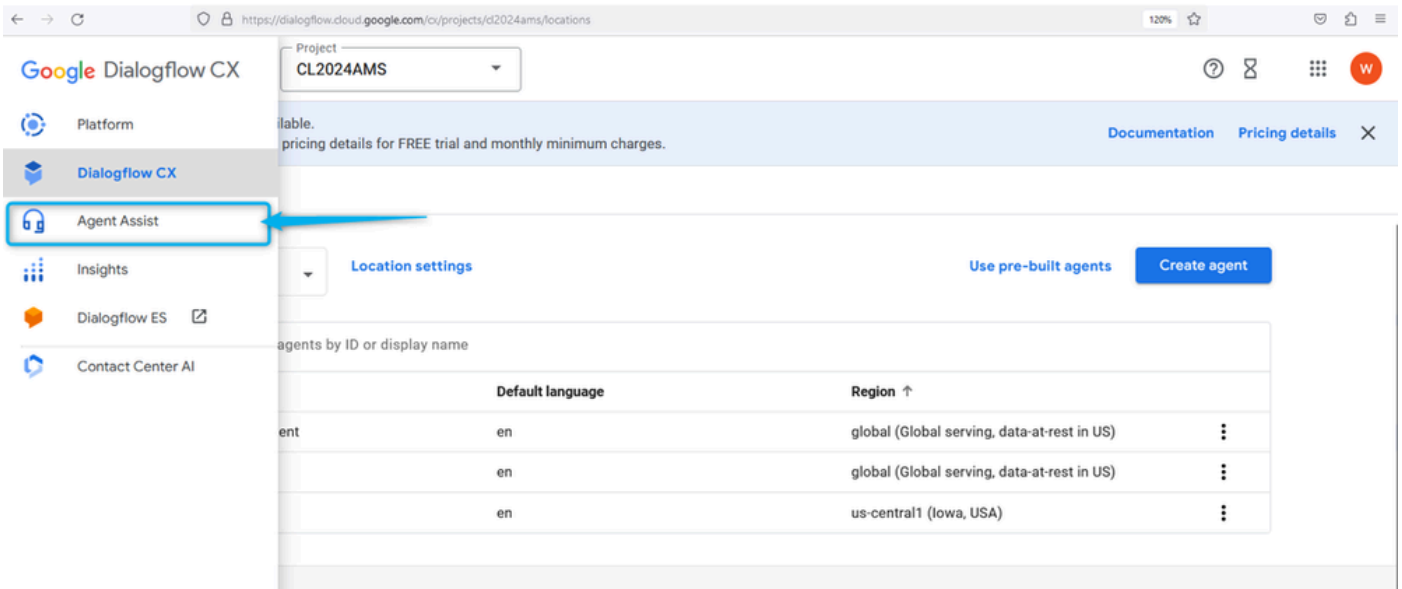
Opmerking: een profiel voor Dialogflow Conversation is een verzameling configuratie-instellingen die het gedrag van de virtuele agent in een gesprek met een gebruiker definiëren.

---

Stap 1. Klik in de linkerbovenhoek op het pictogram Menu.

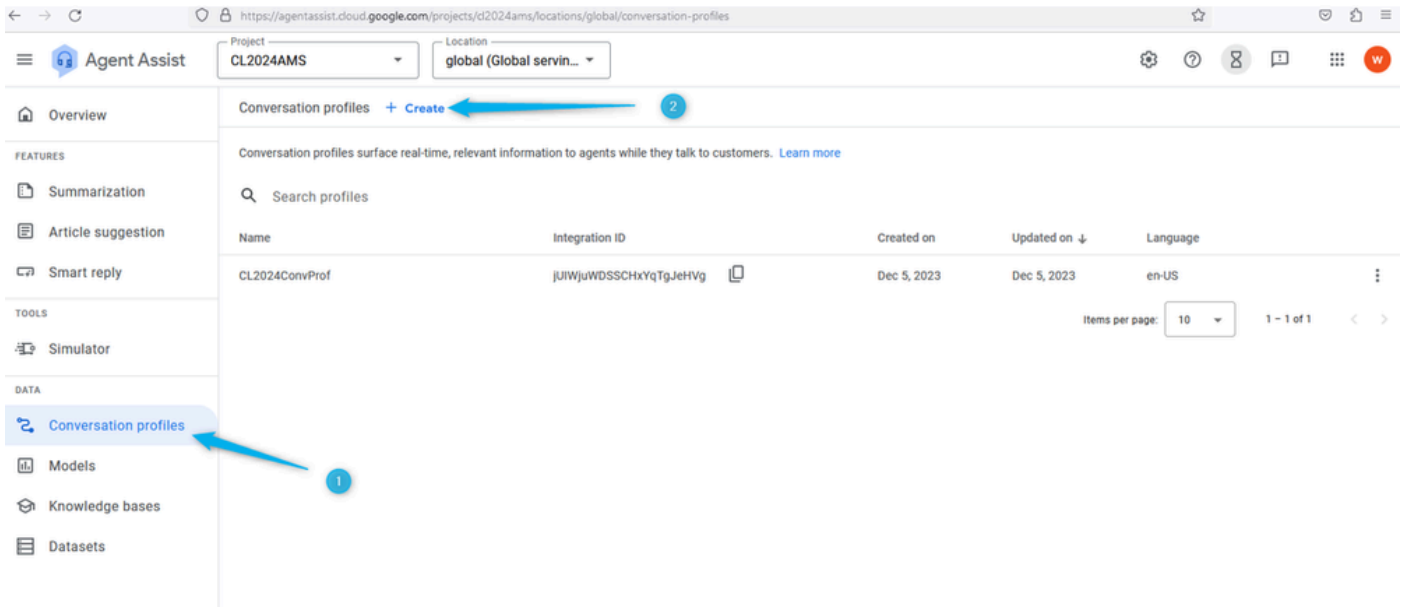


Stap 2. Selecteer Agent Assist in de menu-opties.

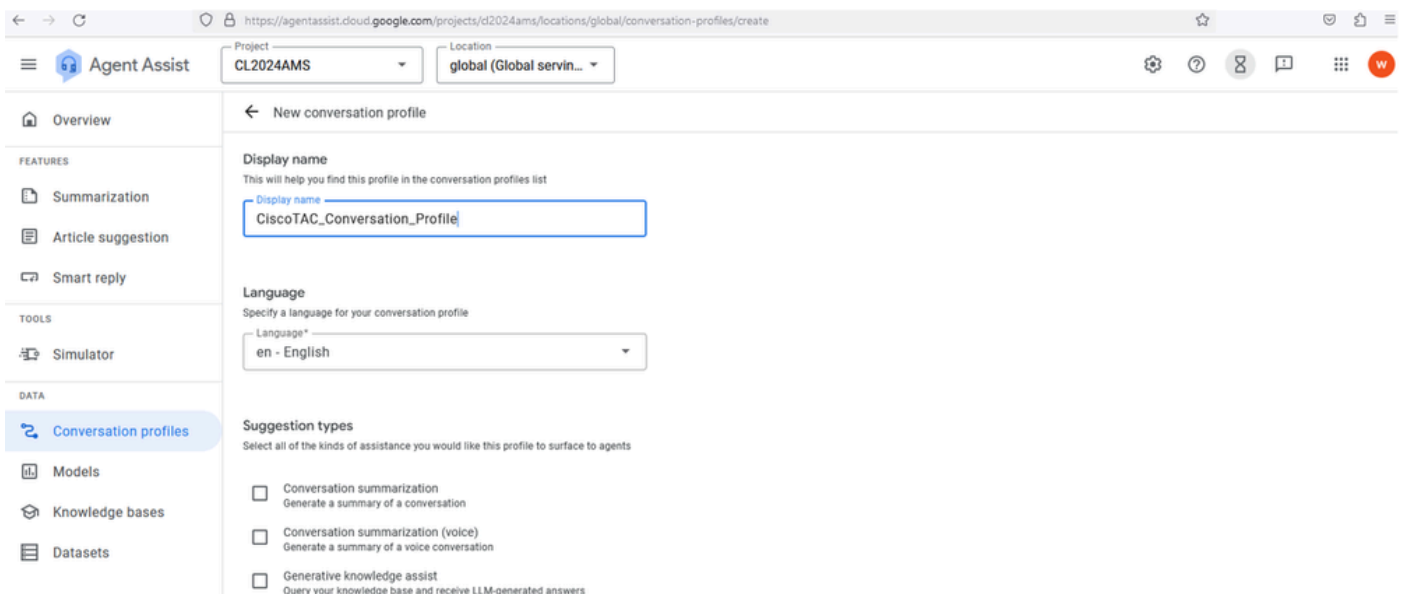


Stap 3. Klik in het volgende venster op het gespreksprofiel onder de gegevenssectie. Maak nu een nieuw gespreksprofiel voor uw sectie.

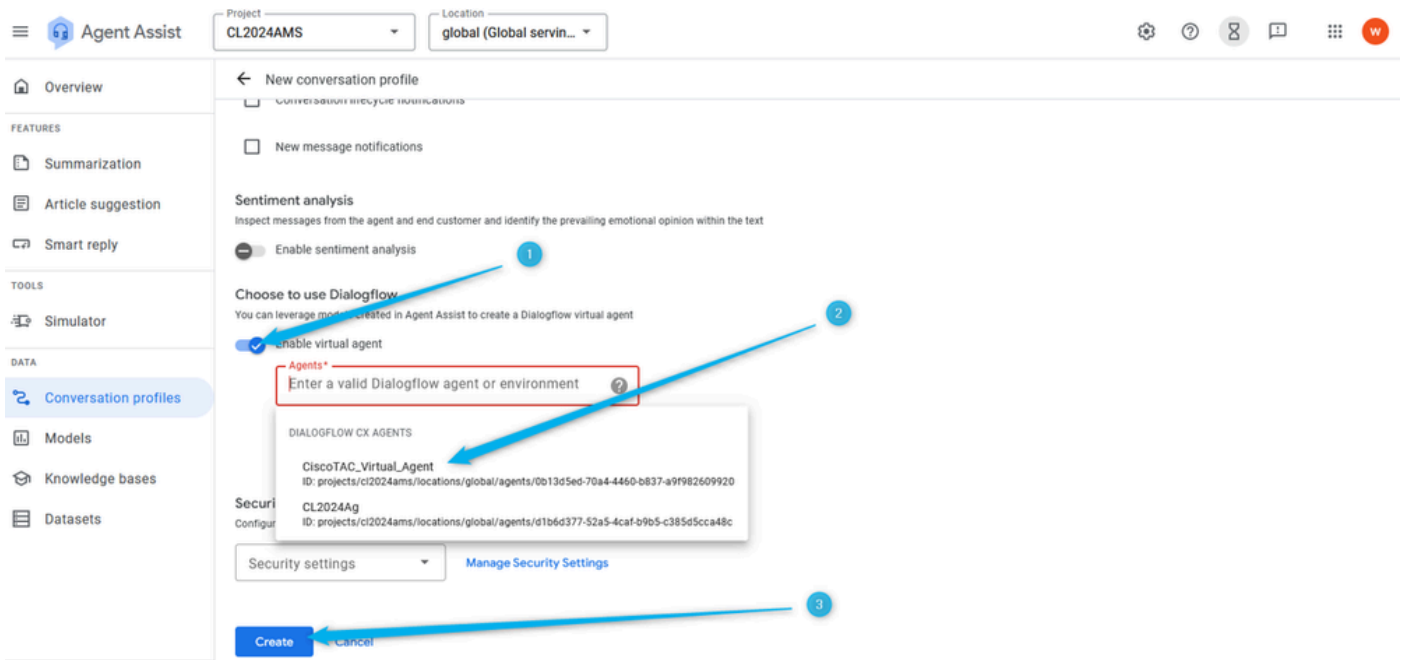




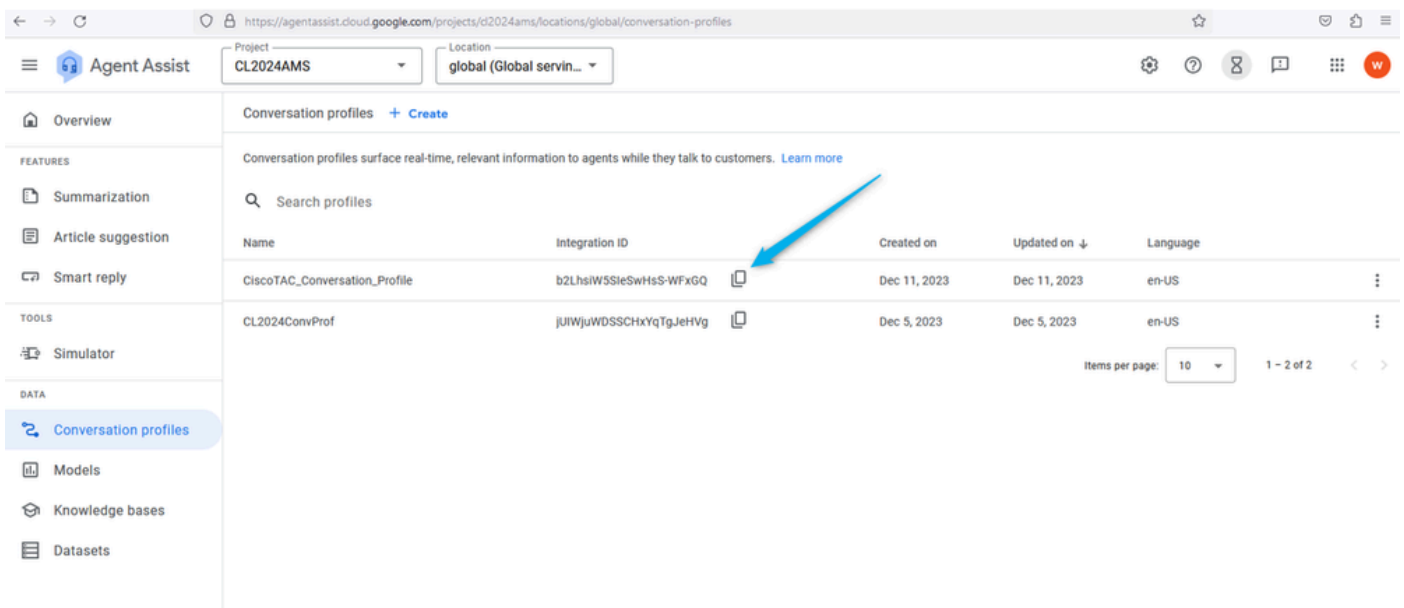
Stap 4. Maak de naam voor uw Conversation profiel met behulp van dit formaat: {Your Name}\_Conversational\_Profile .



Stap 5. Scroll naar beneden en schakel de virtuele agent in voor dit gespreksprofiel. Klik op het veld Agenten en selecteer de agent die u in de vorige taak hebt gemaakt, en klik vervolgens op Maken.



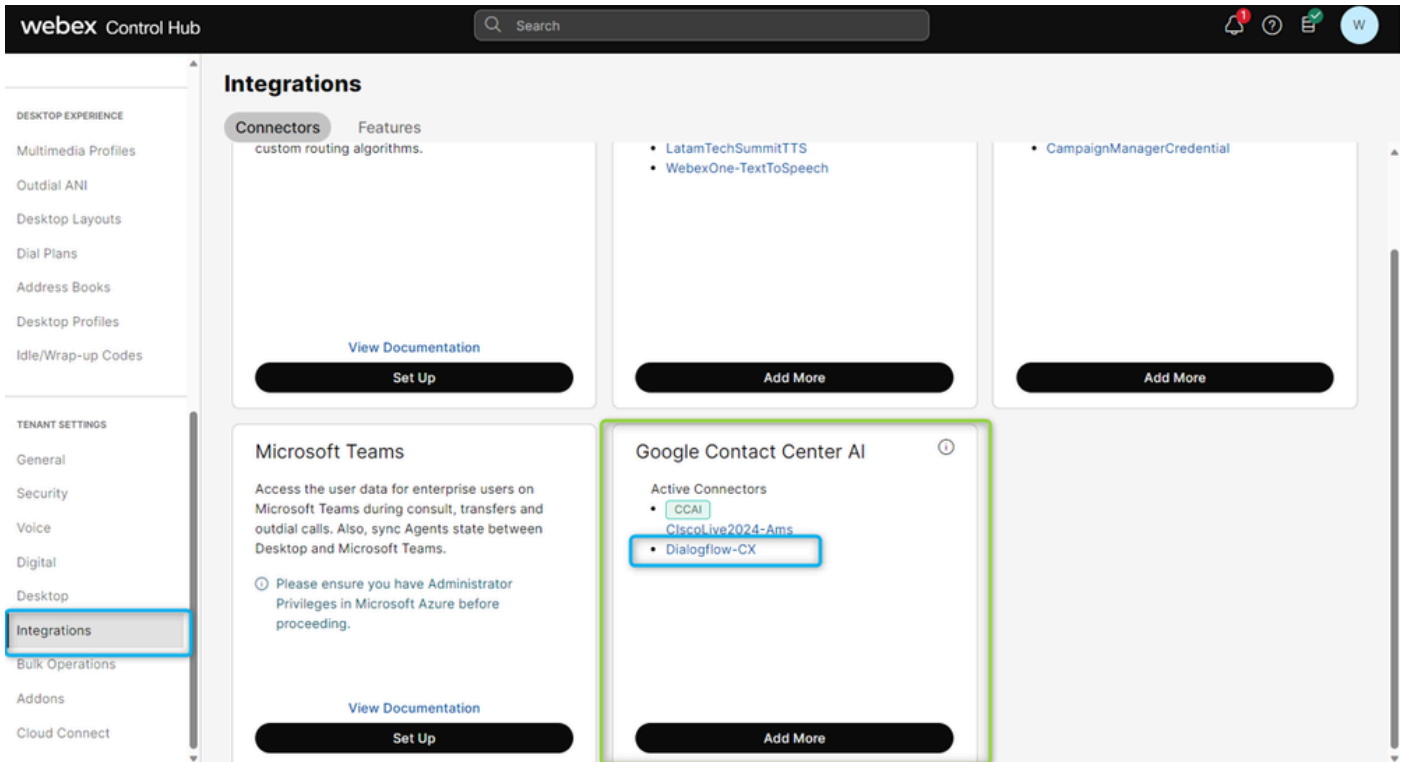
Stap 6. Zodra het Conversation-profiel is gemaakt, kopieert u de profiel-ID langs het pad naar een blocnote, of weet u dat dit de plaats is waar u de Conversation Profile ID kunt krijgen zoals u het nodig hebt in Taak 4 van deze sectie bij het configureren van de AI-configuratie in Webex Control Hub.



### Taak 3. De Google Contact Center AI-connector configureren

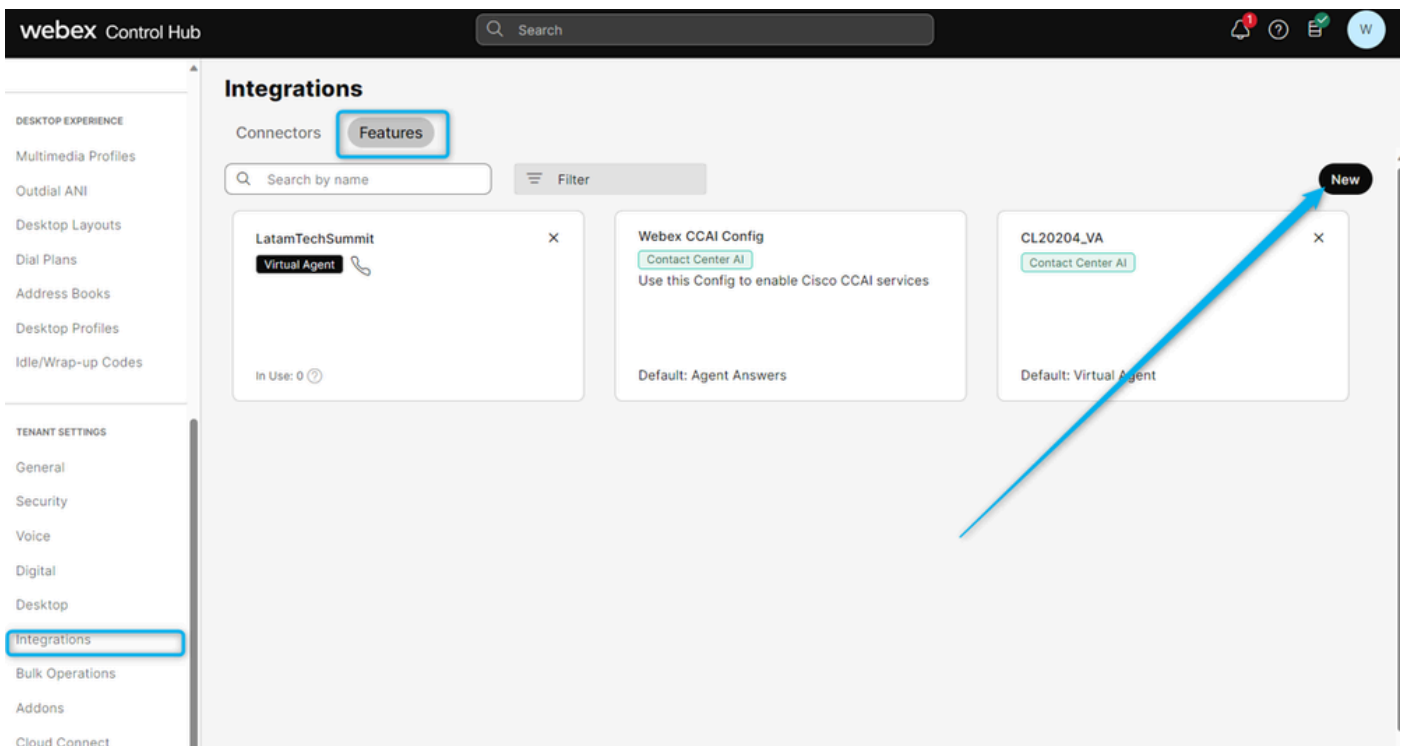
(Deze taak is alleen ter informatie)

Log in op [Webex Control Hub](#) met uw gebruikersaccount, selecteer Contactcenterservice en open Connectors. U kunt de Google Contact Center AI kaart zien. Deze connector wordt specifiek gebruikt voor Dialogflow CX-agents. Alleen gebruikers met toegangsrechten voor Cisco Project kunnen deze connector maken. Om veiligheidsredenen hebben de gebruikers voor deze sectie geen dergelijke toestemming, zodat deze connector voor u vooraf is geconfigureerd. Voor de demo doeleinden kan Dialogflow-CX connector worden gebruikt.

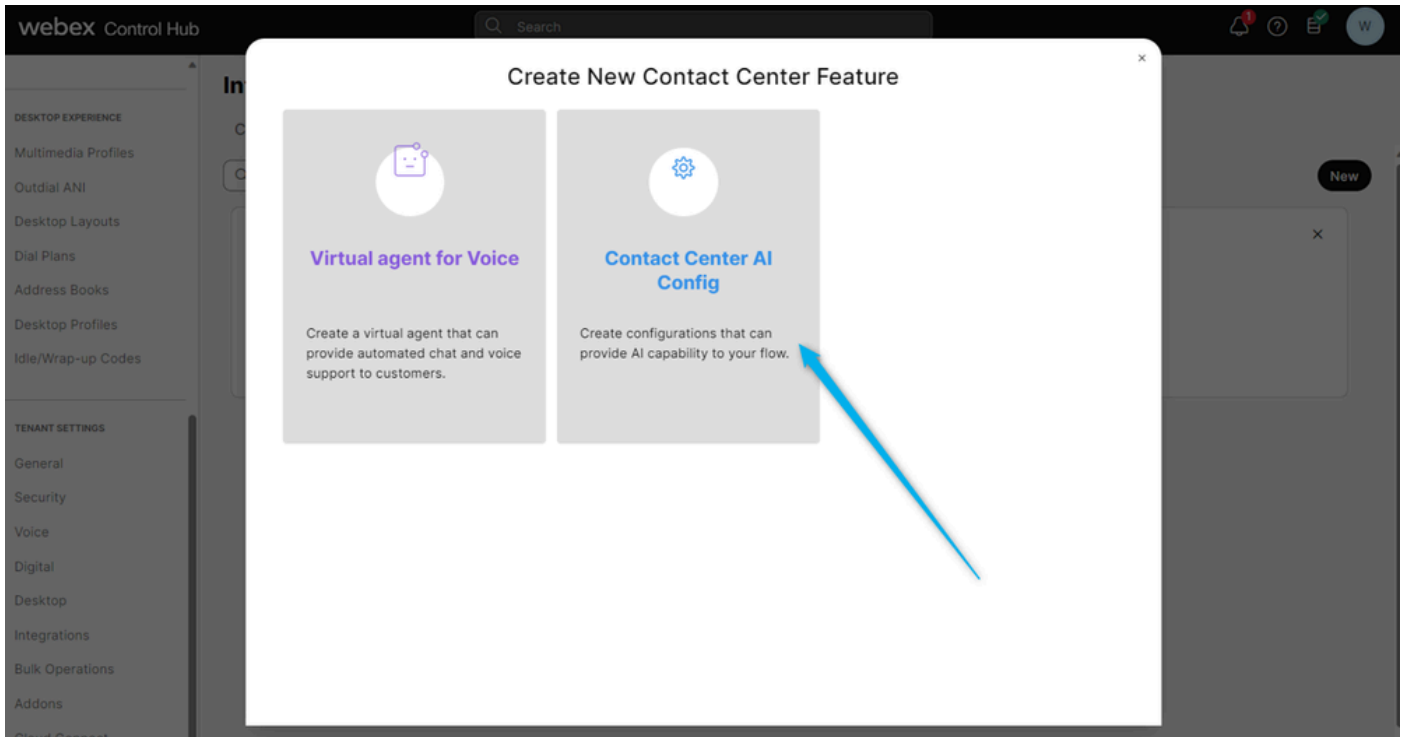


## Taak 4. Maak een contactcenters AI configuratie

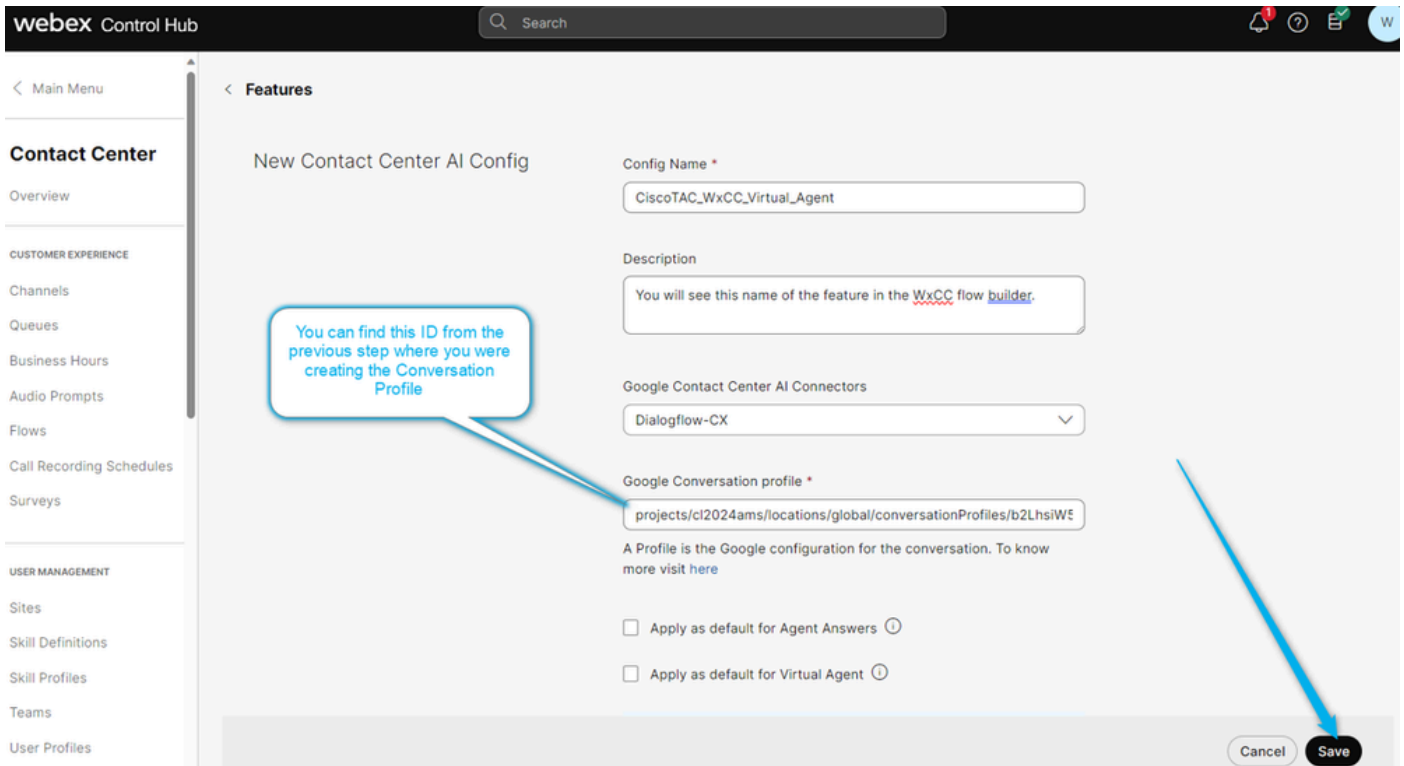
Stap 1. In [Webex Control Hub](#), ga naar de contactcenterservice, selecteer Functie en klik op Nieuw.



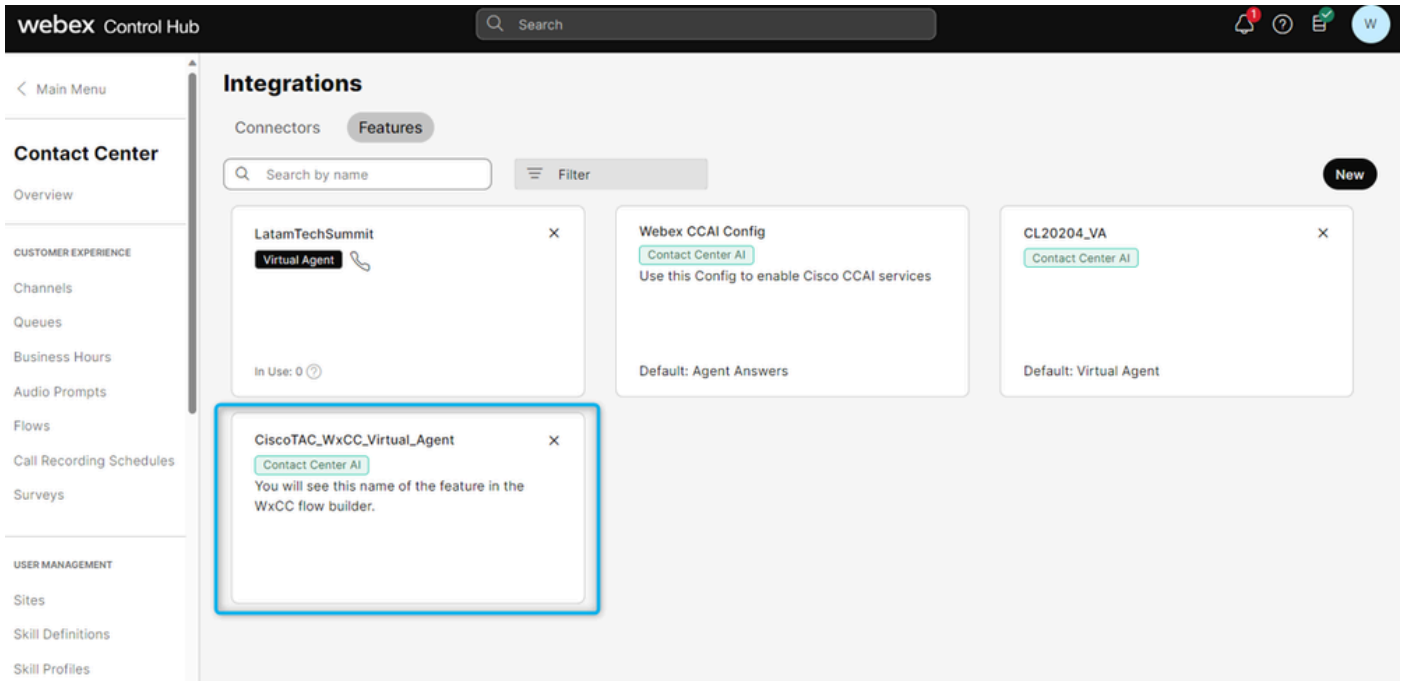
Stap 2. Selecteer in het volgende venster de optie Contactcenter AI Config.



Stap 3. Geef de naam voor de functie met behulp van dit formaat: {Your Name}\_WxCC\_\_Virtual\_Agent. Selecteer Dialogflow CX als de Google Contact Center AI Connector en post de Conversation profile ID die u eerder in taak 2 had.



Stap 4. Je kunt nu zien dat de functie is gemaakt.

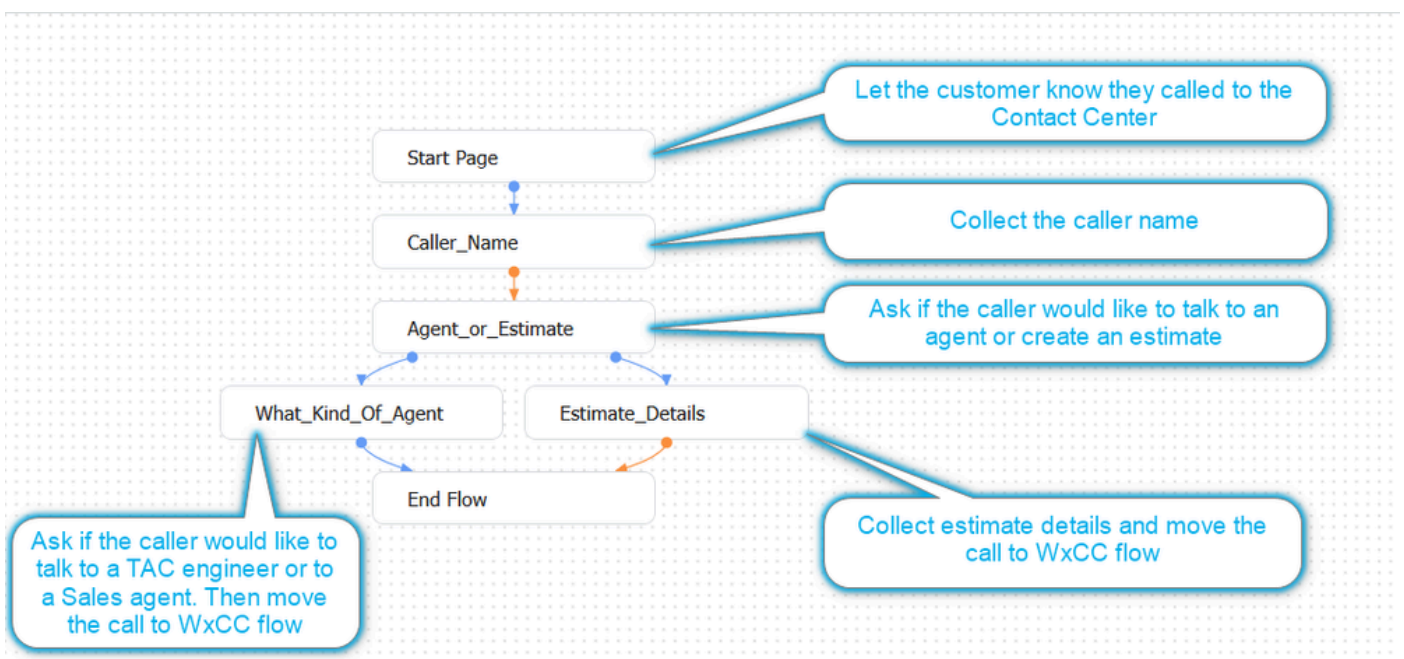


## Dialogflow CX Virtual Agent configureren

### Doelstellingen

In deze sectie wordt beschreven hoe u de Virtual Agent kunt configureren voor een gesprek met een beller en hoe u kunt beslissen of u de oproep rechtstreeks naar de wachtrij met menselijke agents wilt verzenden of dat u schat informatie wilt verzamelen en de gegevens naar het rapport van de Analyzer wilt verzenden.

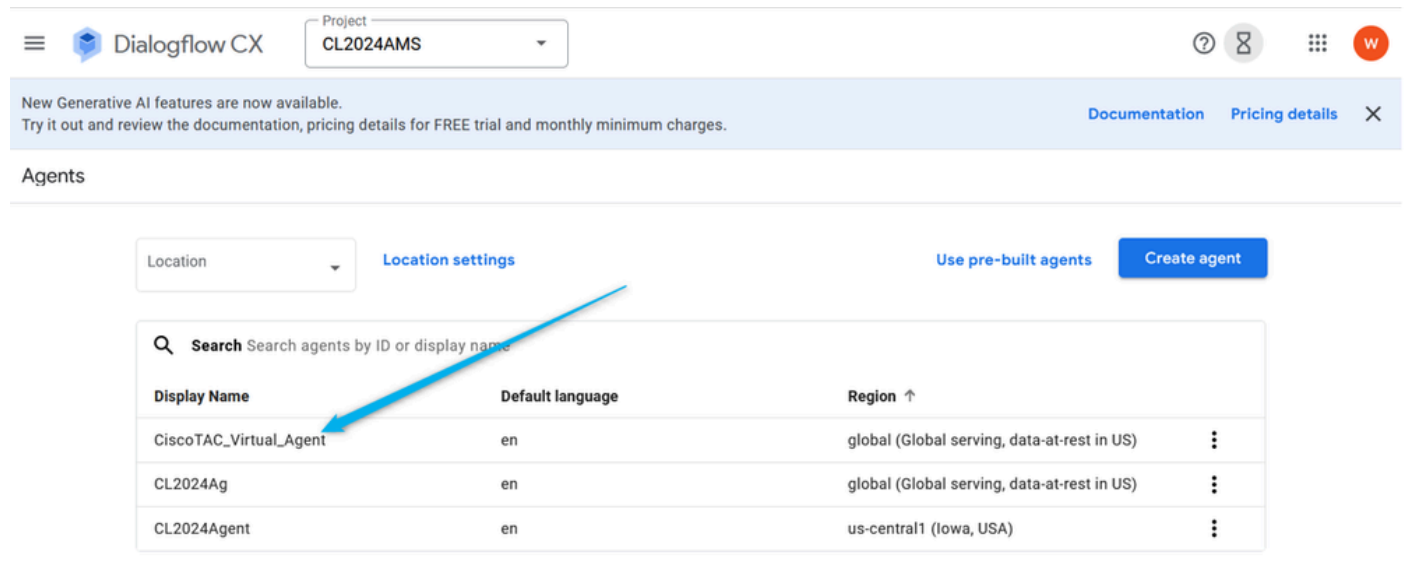
In de volgende screenshot kunt u een functioneel diagram zien van de stroom voor deze sectie.



Taak 1. Navigeer naar Dialogflow CX Agent flow builder en pas de eerste groet aan.

Stap 1. Log in op [Dialogflow CX](#) portal met uw gebruikersaccount en wachtwoord. Selecteer project CL2024AMS.

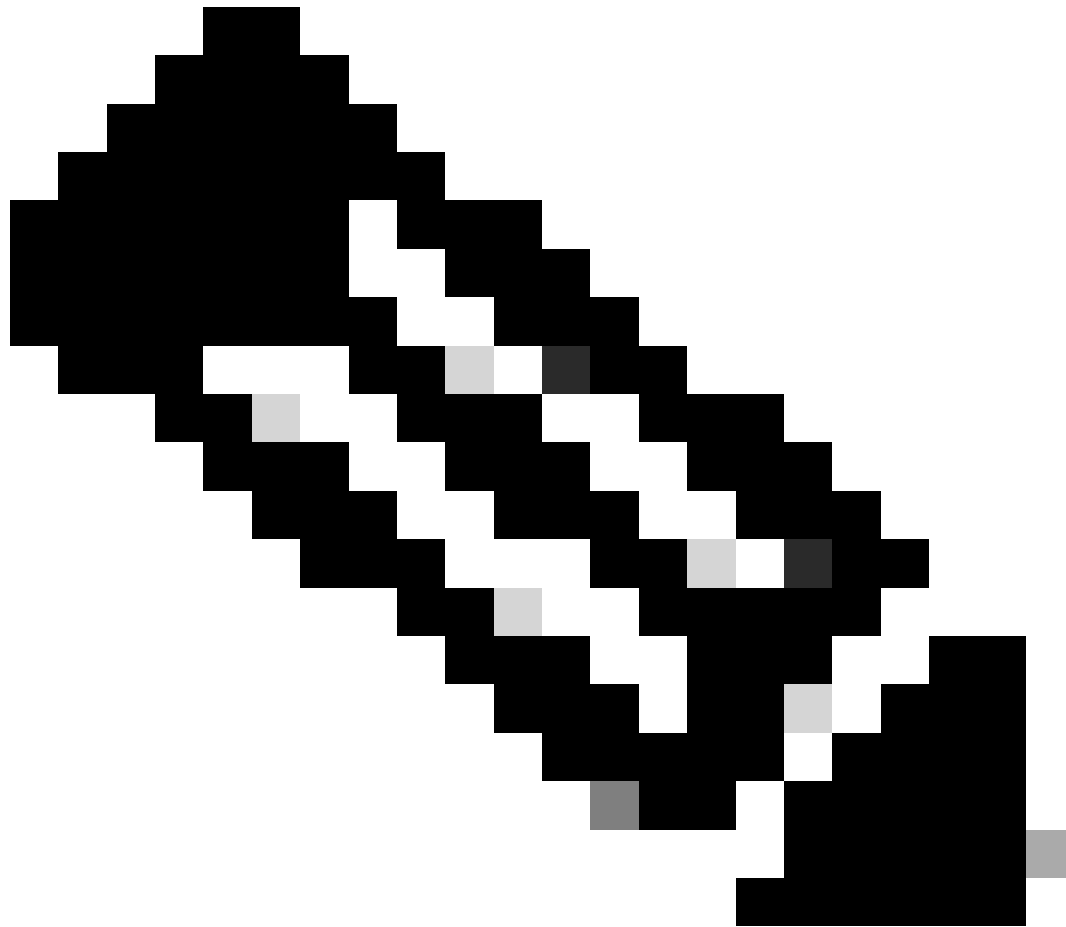
Stap 2. Selecteer de Virtual Agent die u eerder hebt gemaakt.



The screenshot shows the Dialogflow CX interface for project CL2024AMS. At the top, there is a navigation bar with the Dialogflow CX logo, a project selector set to 'CL2024AMS', and utility icons. Below this is a banner for 'New Generative AI features' with links to 'Documentation' and 'Pricing details'. The main section is titled 'Agents' and contains a 'Location' dropdown, 'Location settings' link, 'Use pre-built agents' link, and a 'Create agent' button. A search bar is present above a table of agents. A blue arrow points to the 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent' row in the table.

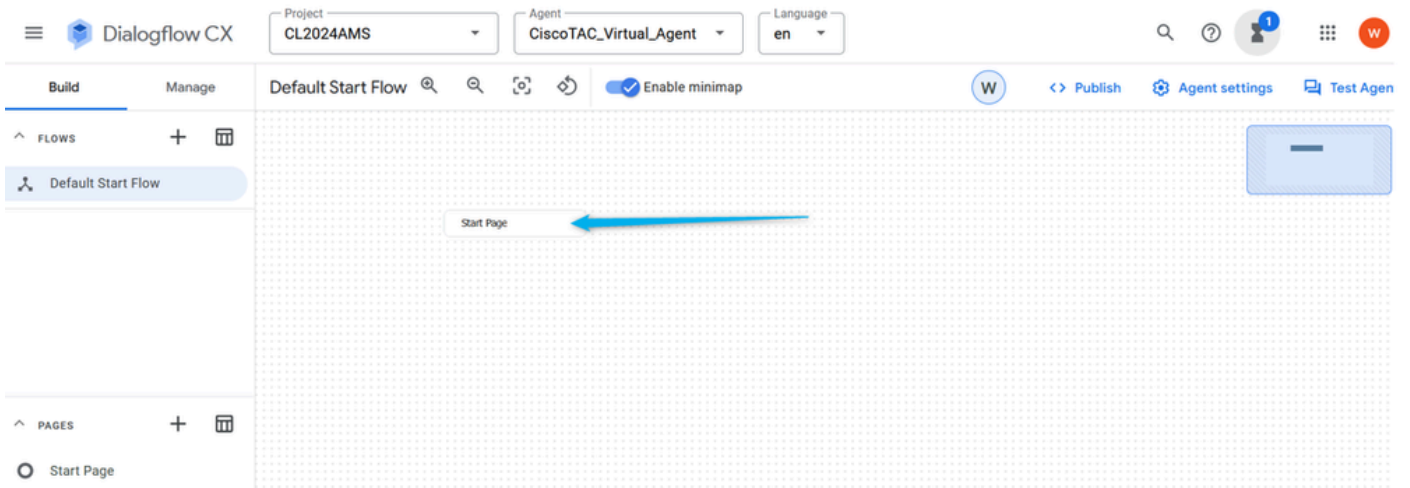
Display Name	Default language	Region ↑	
CiscoTAC_Virtual_Agent	en	global (Global serving, data-at-rest in US)	⋮
CL2024Ag	en	global (Global serving, data-at-rest in US)	⋮
CL2024Agent	en	us-central1 (Iowa, USA)	⋮

Stap 3. Klik in de bouwer van Dialogflow CX op de Start-pagina.

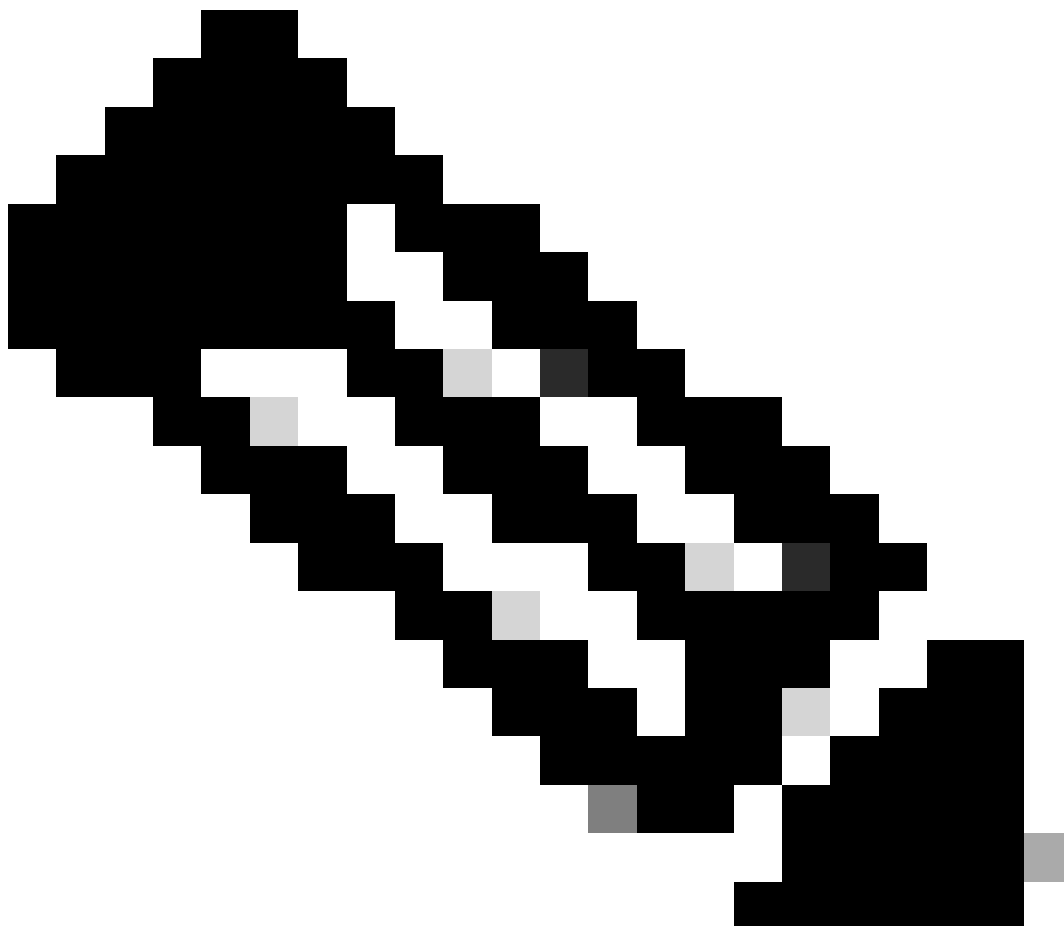


Opmerking: In Dialogflow CX is een pagina een verzameling instructies die een of meer gerelateerde conversiebochten bevat. Het vertegenwoordigt één enkele stap in een gespreksstroom, en het kan diverse types van inhoud, met inbegrip van tekstreacties, herinneringen voor gebruikersinput, vervullingsacties, en meer bevatten. Pagina's zijn met elkaar verbonden om een gespreksstroom te creëren die de gebruiker door een gesprek met de Dialogflow CX-agent begeleidt.

---



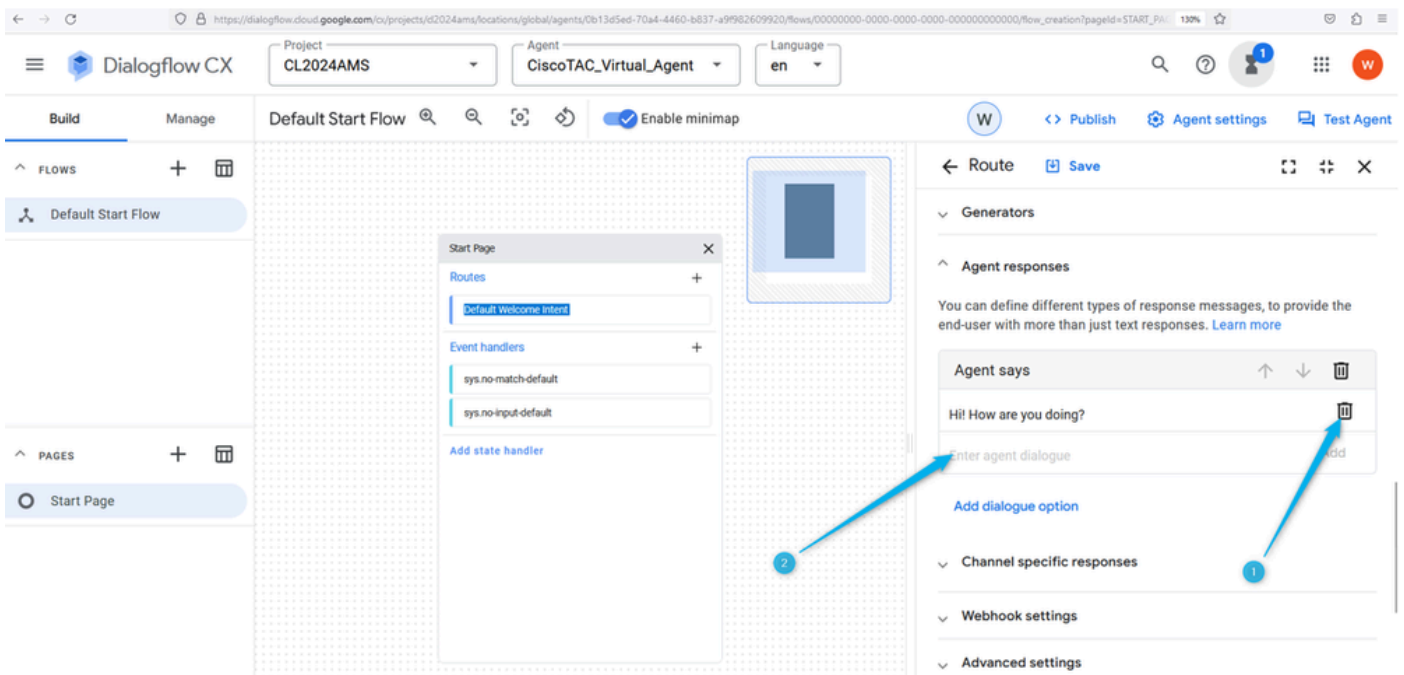
Stap 4. Klik op de Start pagina op Default Welcome Intent Route. Blader in het rechtervenster naar beneden, verwijder alle standaardantwoorden van de Agent en klik op het veld om het dialoogvenster van de agent in te voeren.



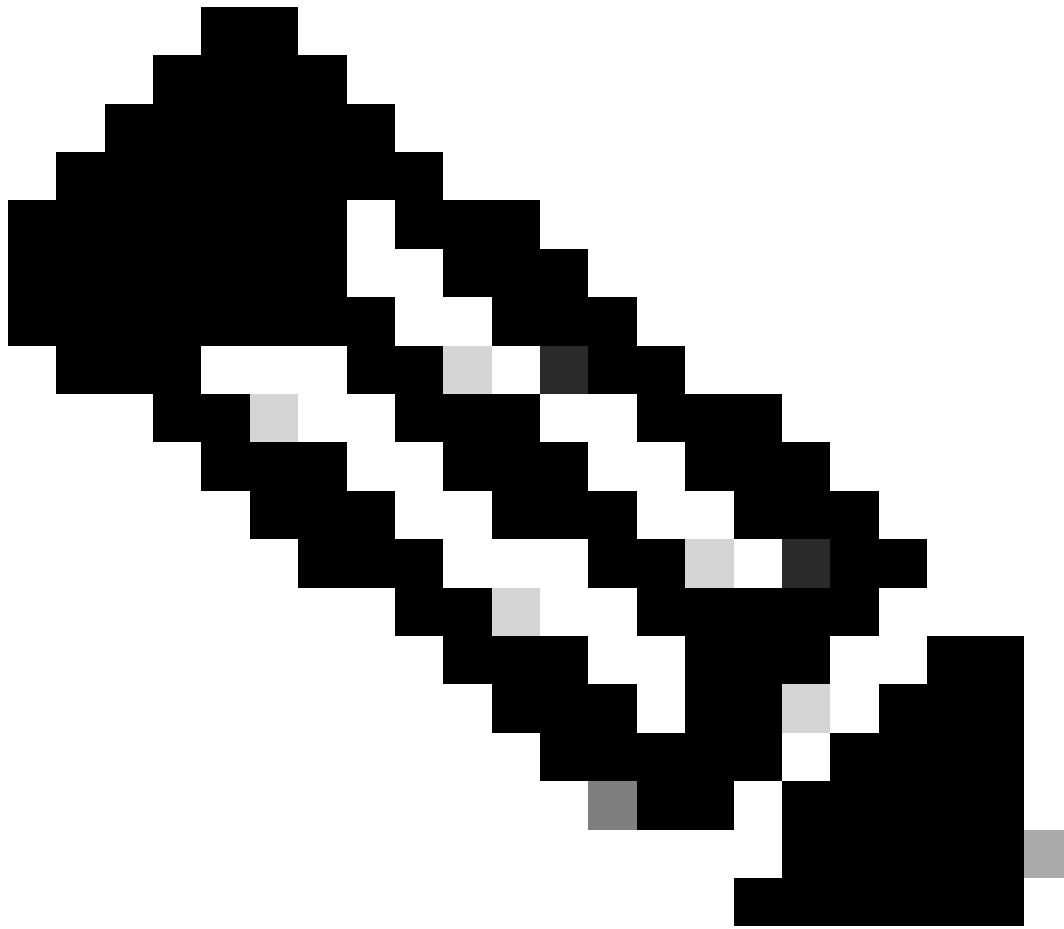
Opmerking: een route is een afbeelding tussen een bedoeling en een specifieke pagina of



stroom binnen een gesprek. De routers bepalen hoe een gesprek kan stromen gebaseerd op de gebruikersinvoer en de bedoeling die wordt aangepast.

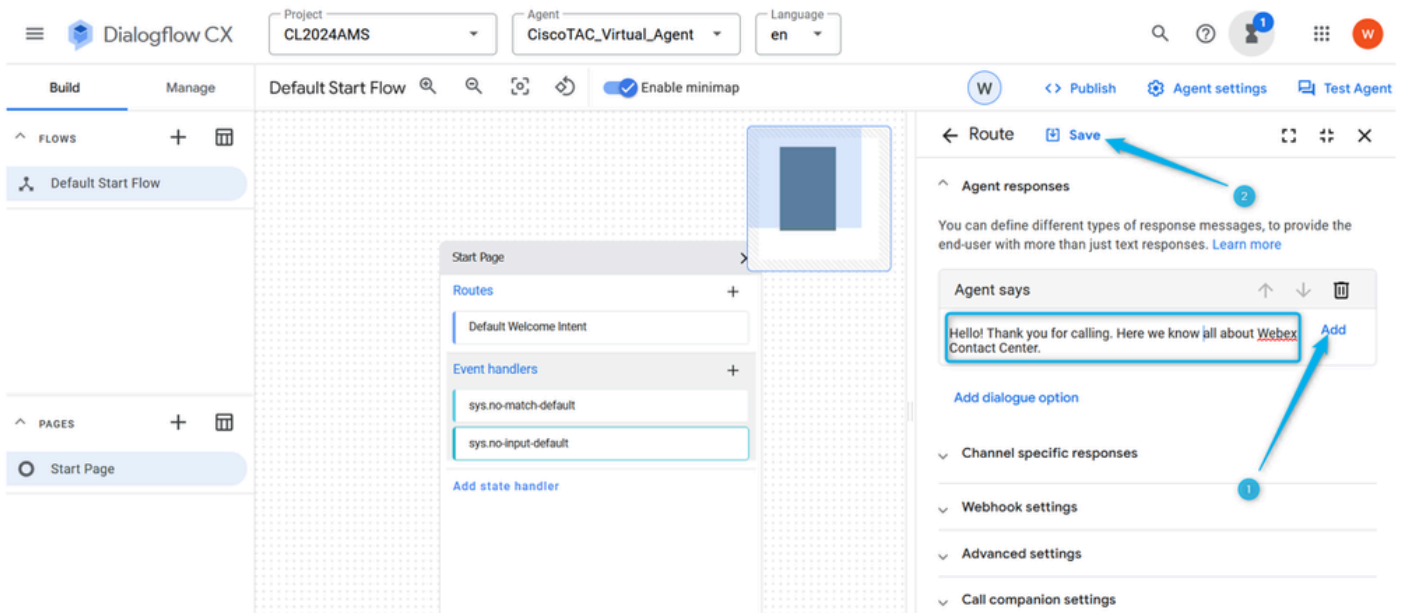


Stap 5. Verstrek uw aangepaste bericht om de beller te laten weten dat ze een organisatie hebben bereikt die verkoopservices van Webex Contact Center biedt. Je kunt iets typen als: Hallo! Bedankt voor het bellen. Hier kent u alles van Webex Contact Center. In Dialogflow CX worden de wijzigingen niet automatisch opgeslagen, dus u moet de pagina opslaan telkens als u een wijziging aanbrengt.

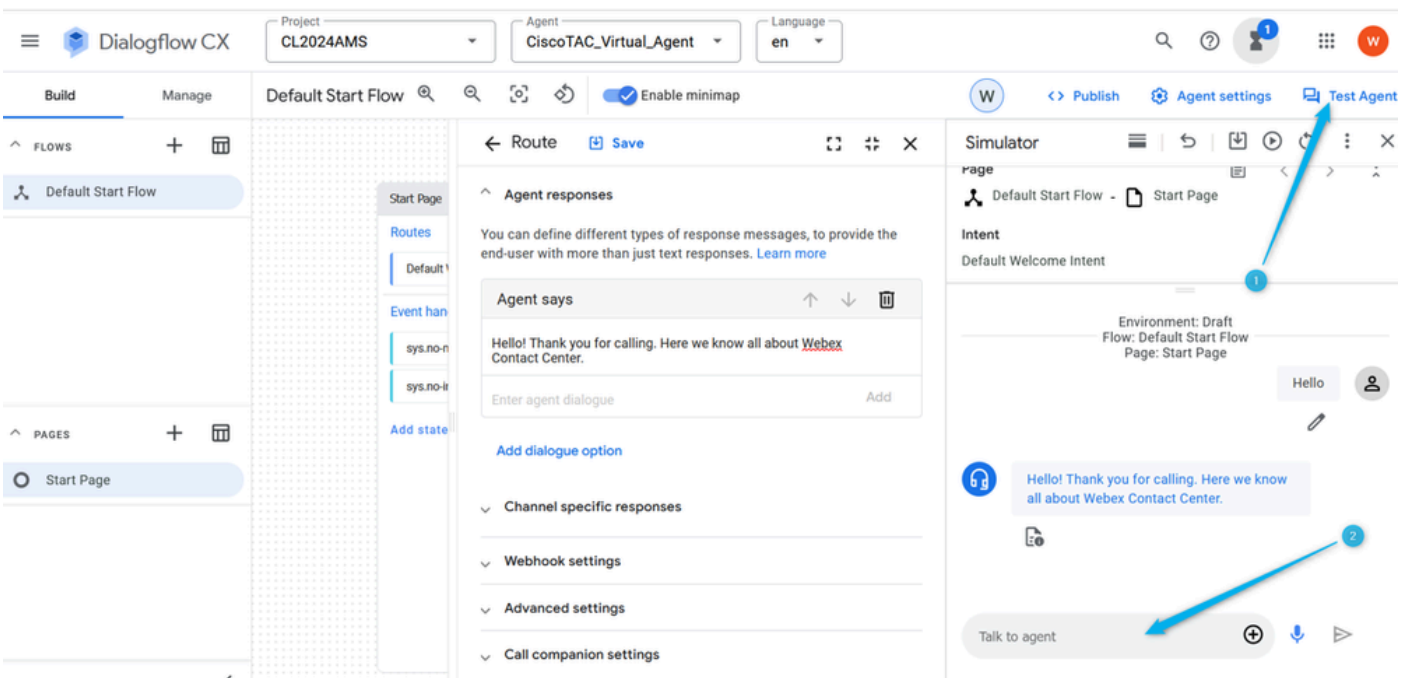


Opmerking: Agent-reacties zijn de berichten of acties die een agent terugstuurt naar de gebruiker of beller tijdens een gesprek. Wanneer een gebruiker of bezoeker een bericht verstuurt of een verzoek doet aan een Dialogflow CX-agent, analyseert de agent de invoer en bepaalt de juiste reactie om terug te sturen.

---

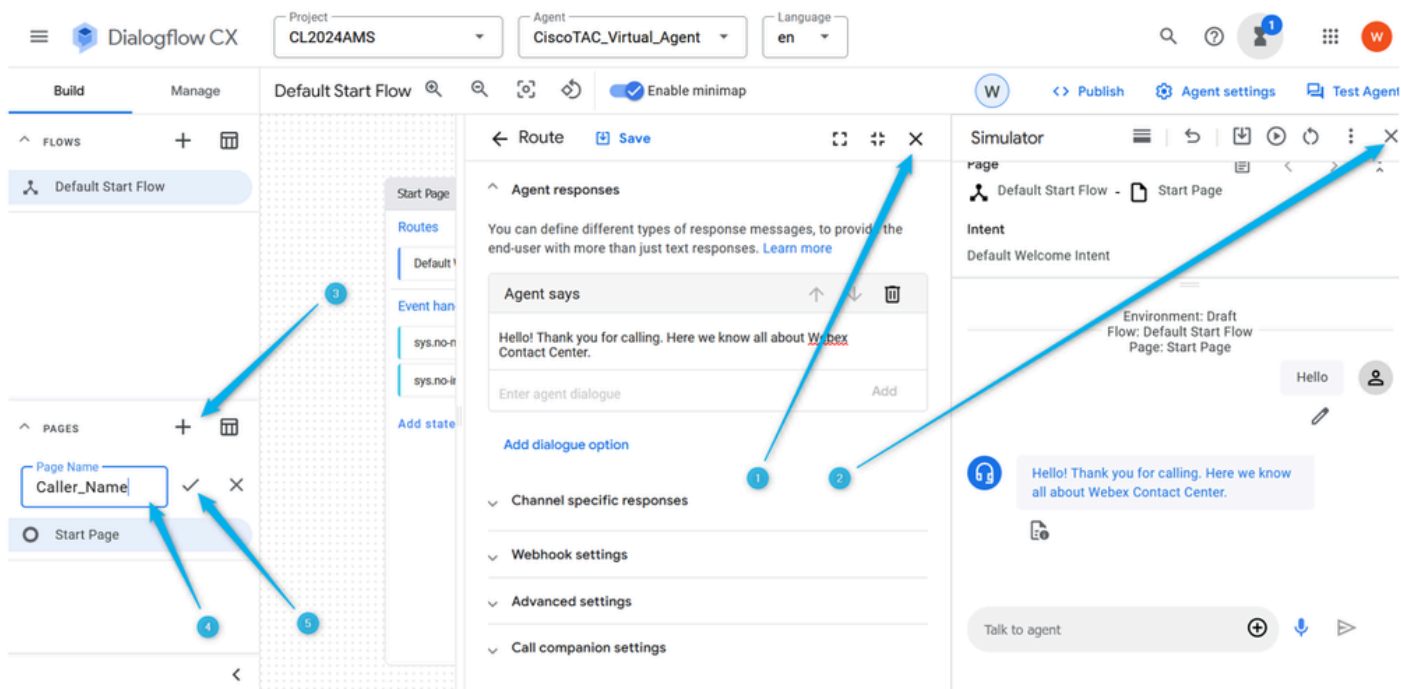


Stap 6. Test de agent-respons die u zojuist hebt aangemaakt. Klik op Test Agent en typ een wensbericht zoals Hello.

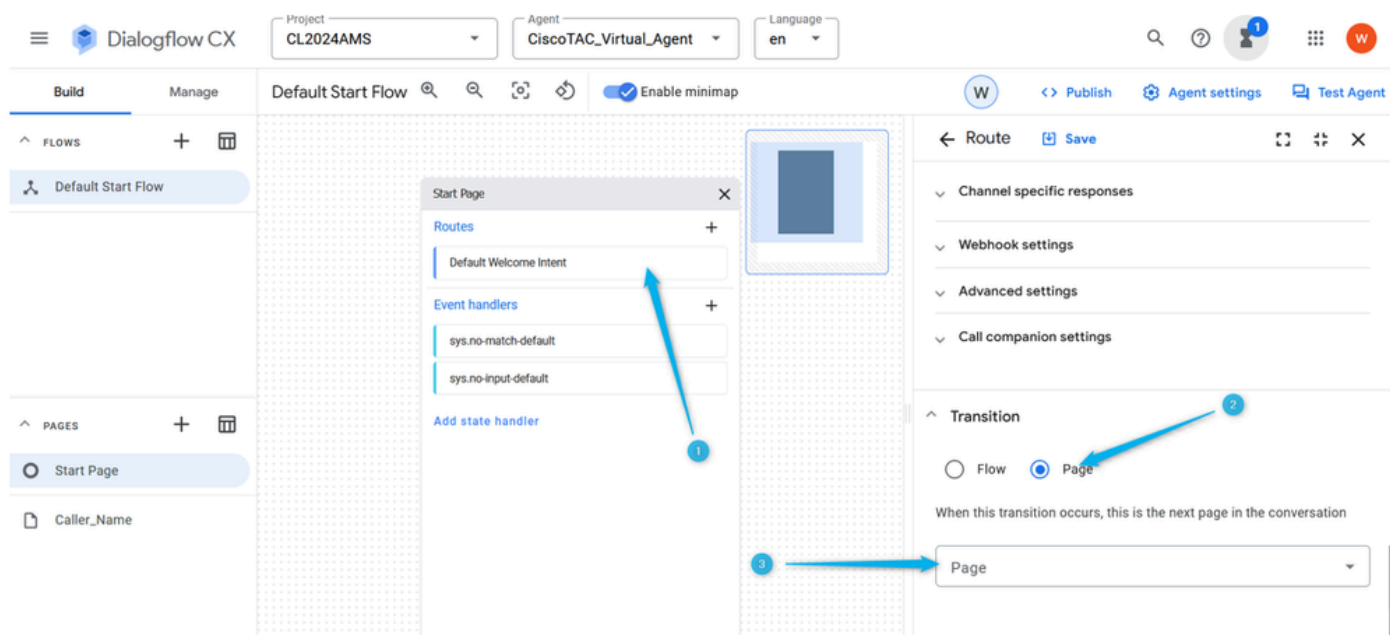


Taak 2. Nieuwe pagina maken om de naam van de beller te verzamelen

Stap 1. Sluit de Start- en Test Agent-vensters en klik op het plus-pictogram (+) om een nieuwe pagina te maken. Noem de pagina Caller\_Name en bevestig de aanmaak.



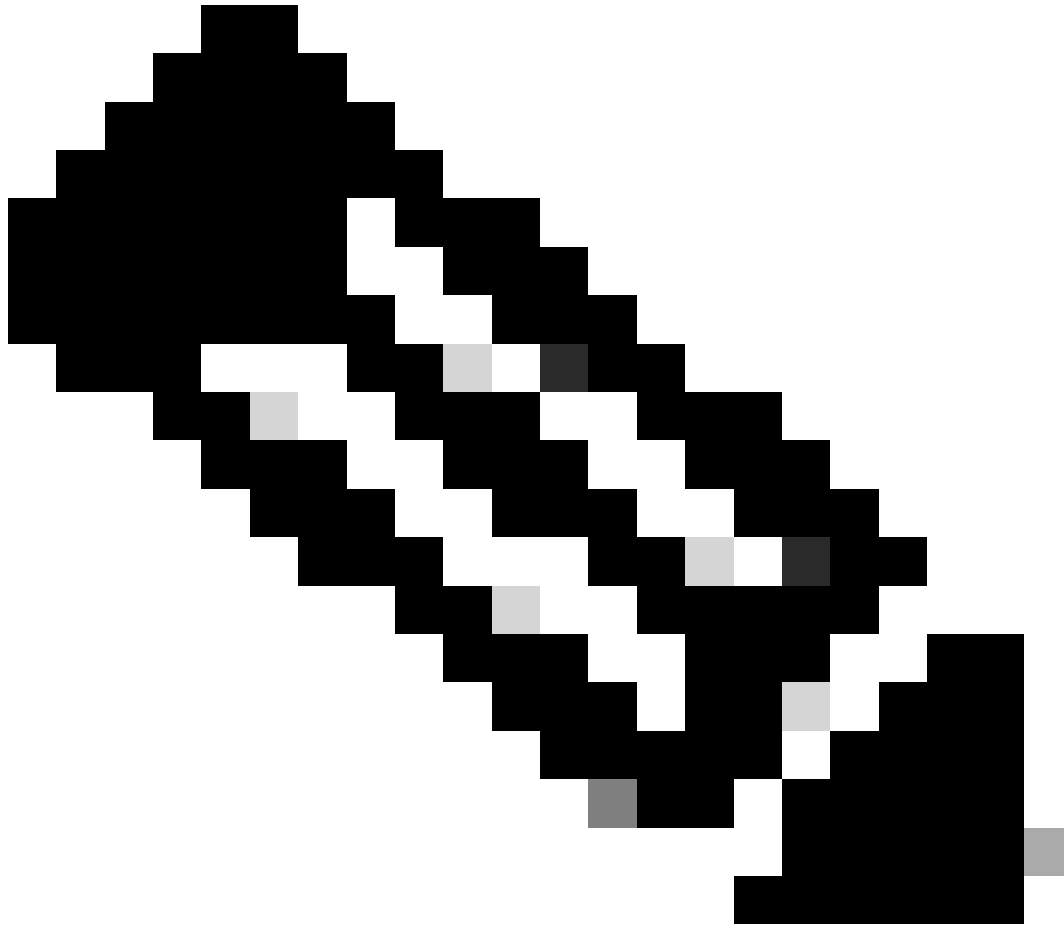
Stap 2. Sluit de Start pagina en Caller\_Name pagina aan. Klik hiervoor op de route Default Welcome Intent op de pagina Start. Blader naar rechts en selecteer dat u het gesprek naar de volgende pagina wilt brengen.



Stap 3. Selecteer in de vervolgkeuzelijst de optie Caller\_Name pagina. Vergeet niet om de wijziging op te slaan.

The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a transition. At the top, the project is identified as 'CL2024AMS' and the agent as 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent'. The main workspace shows a 'Start Page' configuration with 'Routes' (Default Welcome Intent) and 'Event handlers' (sys.no-match-default, sys.no-input-default). A transition is being configured, with the 'Page' dropdown menu set to 'Caller\_Name'. A red arrow points to the 'Save' button in the top right corner of the configuration panel. Another red arrow points to the 'Page' dropdown menu. The left sidebar shows the 'Default Start Flow' and 'Start Page' under 'PAGES'.

Stap 4. Configureer de pagina Caller\_Name om de naam van de beller te verzamelen en deze in de parameter op te slaan. In de pagina Caller\_Name klik op Entry Fulfillment en type bericht waarin u de naam van de beller vraagt. Klik op Add en Save the change.

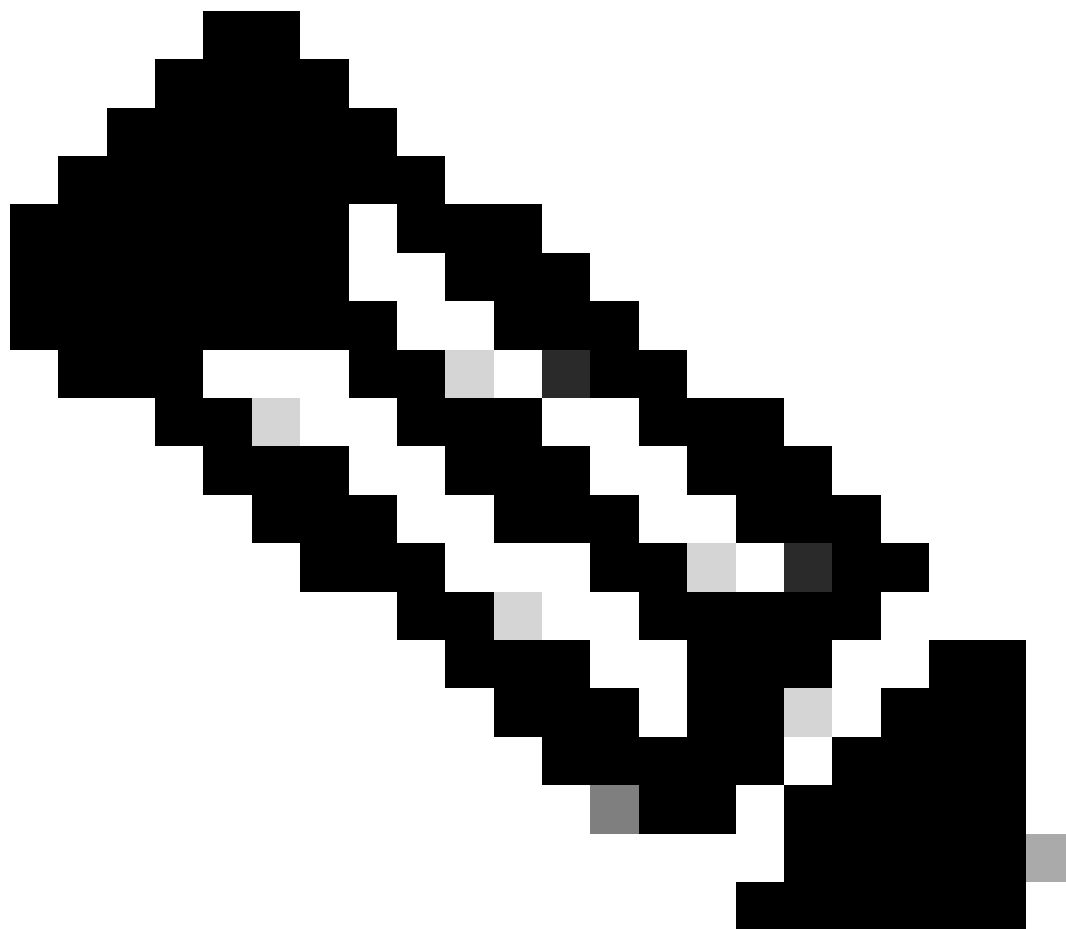


Opmerking: Entry Fulfillment is nodig om een bericht aan de beller te geven zodra de oproep naar een nieuwe pagina wordt verplaatst om de beller te laten weten waar ze in het gesprek zijn en de juiste verwachtingen in te stellen.

---

The screenshot shows the Dialogflow CX console interface. At the top, the project is 'CL2024AMS' and the agent is 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent'. The language is set to 'en'. The main workspace is titled 'Default Start Flow' and shows a 'Start Page' with a 'Caller\_Name' page selected. The 'Caller\_Name' page configuration is visible, including a description, entry fulfillment, and parameters. The 'Parameters' section is expanded, and the 'Add state handler' button is visible. The right sidebar shows the 'Fulfillment' settings, including 'Agent says' and 'Add dialogue option'. Three blue arrows with numbered circles (1, 2, 3) point to the 'Parameters' section, the 'Agent says' text input, and the 'Add' button respectively.

Stap 5. Terwijl op de pagina `Caller_Name`, klik op `Parameters`, type `Name` als de naam van de parameter, selecteer `sys.any` uit de lijst van vooraf geconfigureerde Entiteiten en klik op `Save`.

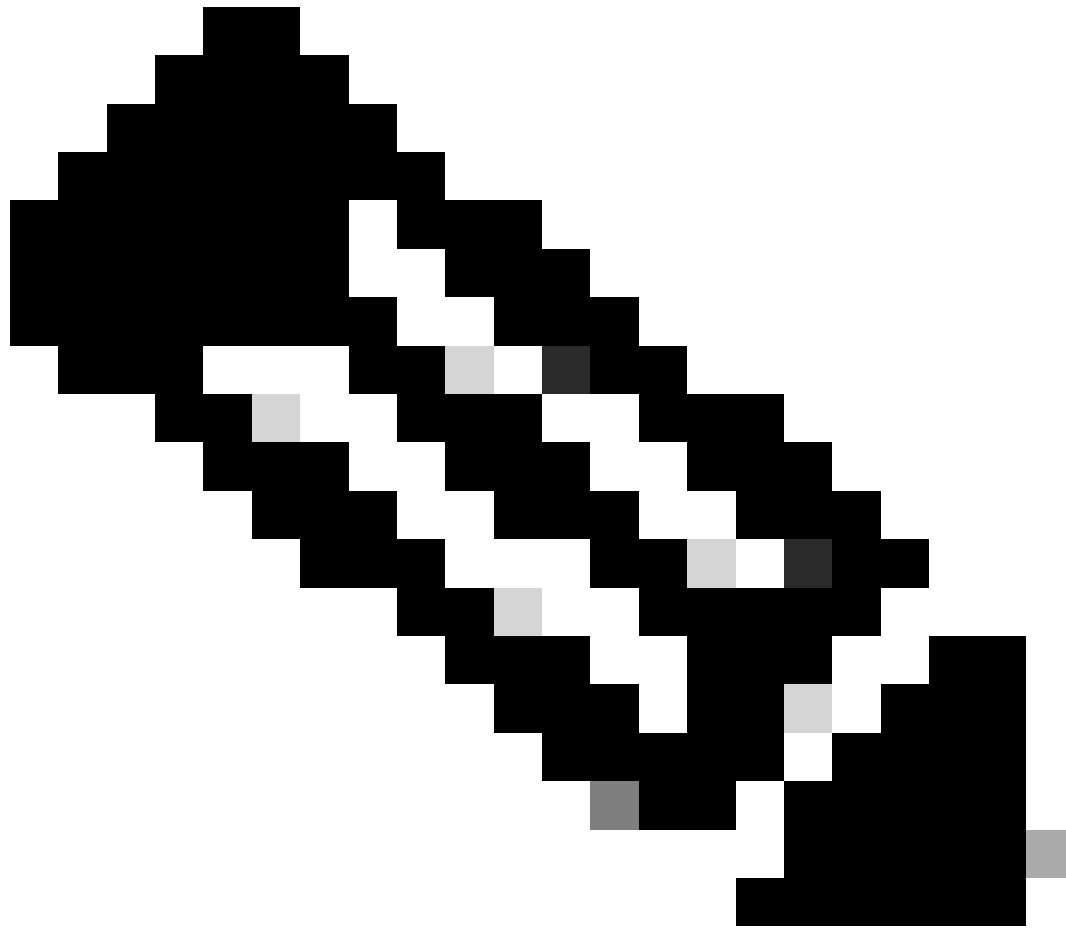


**Opmerking:** Een **parameter** is een entiteit of waarde met de naam die wordt afgeleid uit de gebruikersinvoer tijdens een gesprek. De parameters kunnen worden gebruikt om informatie op te slaan die voor het gebruikersverzoek, zoals hun naam, geboortedatum, of aangewezen taal relevant is. De parameters kunnen ook worden gebruikt om gegevens tot andere delen van uw toepassing zoals contactcentrum over te gaan.

---

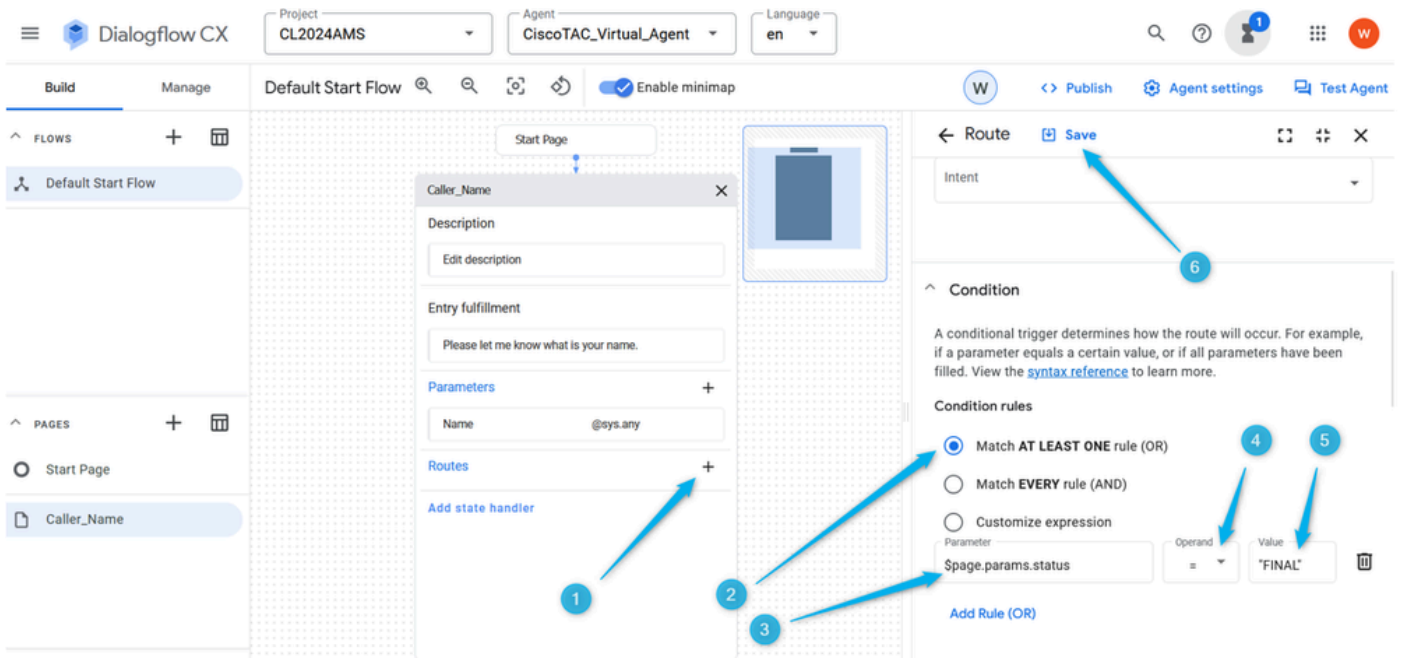


Stap 6. Configureer **Routes** op de pagina **Caller\_Name**. Klik op **Route**, in het rechtervenster naar beneden scrollen naar **Conditie** en de voorwaarde `$page.params.status = "FINAL"` instellen. Klik op **Save** (Opslaan). Door deze voorwaarde in te stellen, kunt u verwachten dat de oproep naar de volgende pagina gaat zodra de **Name** parameter die u in de vorige stap hebt gemaakt, met een waarde is gevuld. Bijvoorbeeld, als de beller Nick zegt dan kan de oproep vooruit gaan.

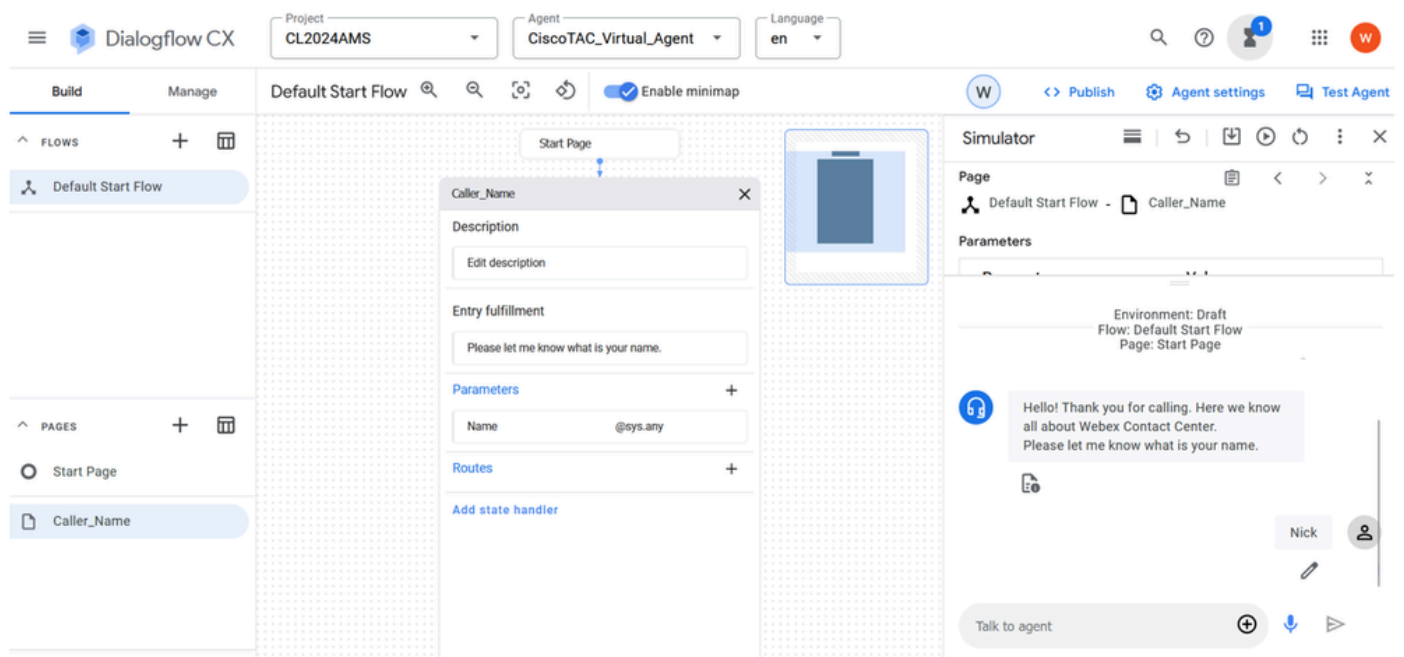


**Opmerking:** Een **voorwaarde** in de Dialogflow Routes configuratie is een regel of set regels die bepalen wanneer de route moet worden geactiveerd. De **voorwaarde** kan worden gebaseerd op verschillende factoren zoals gebruikersinvoer, context, parameters en sessiegegevens.

---

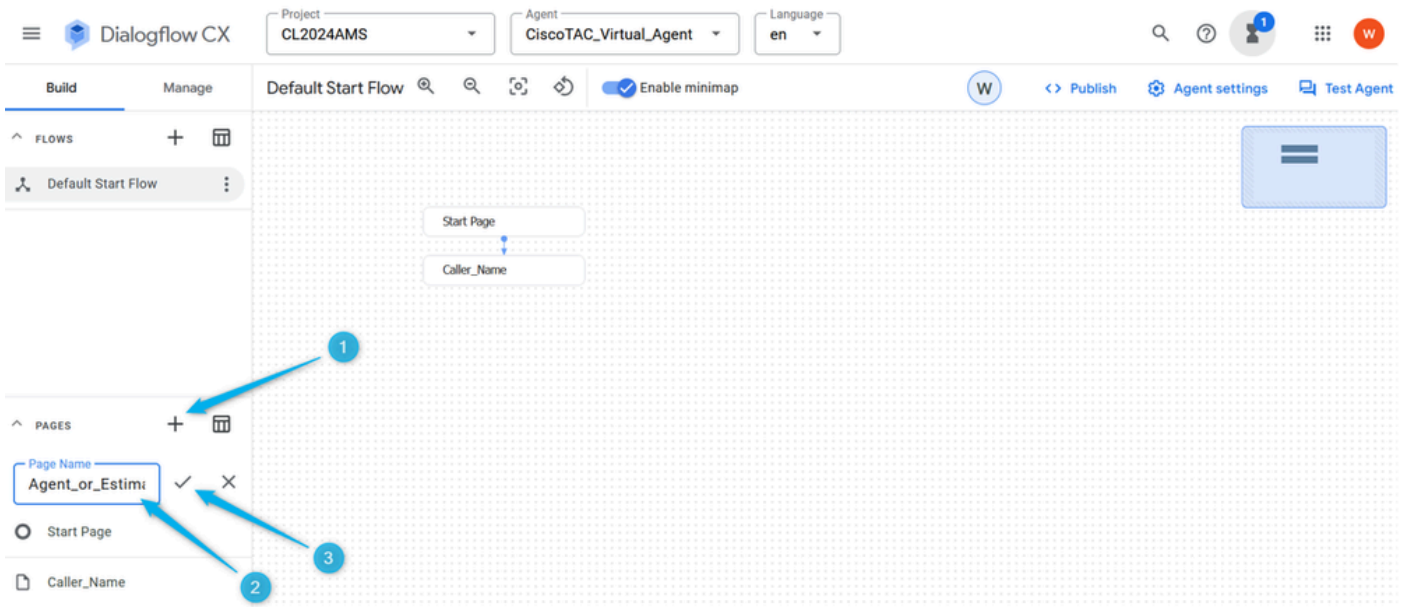


Stap 7. Gebruik de optie **Test Agent** aan de rechterbovenkant en test of de stroom werkt zoals op dit punt is ontworpen.



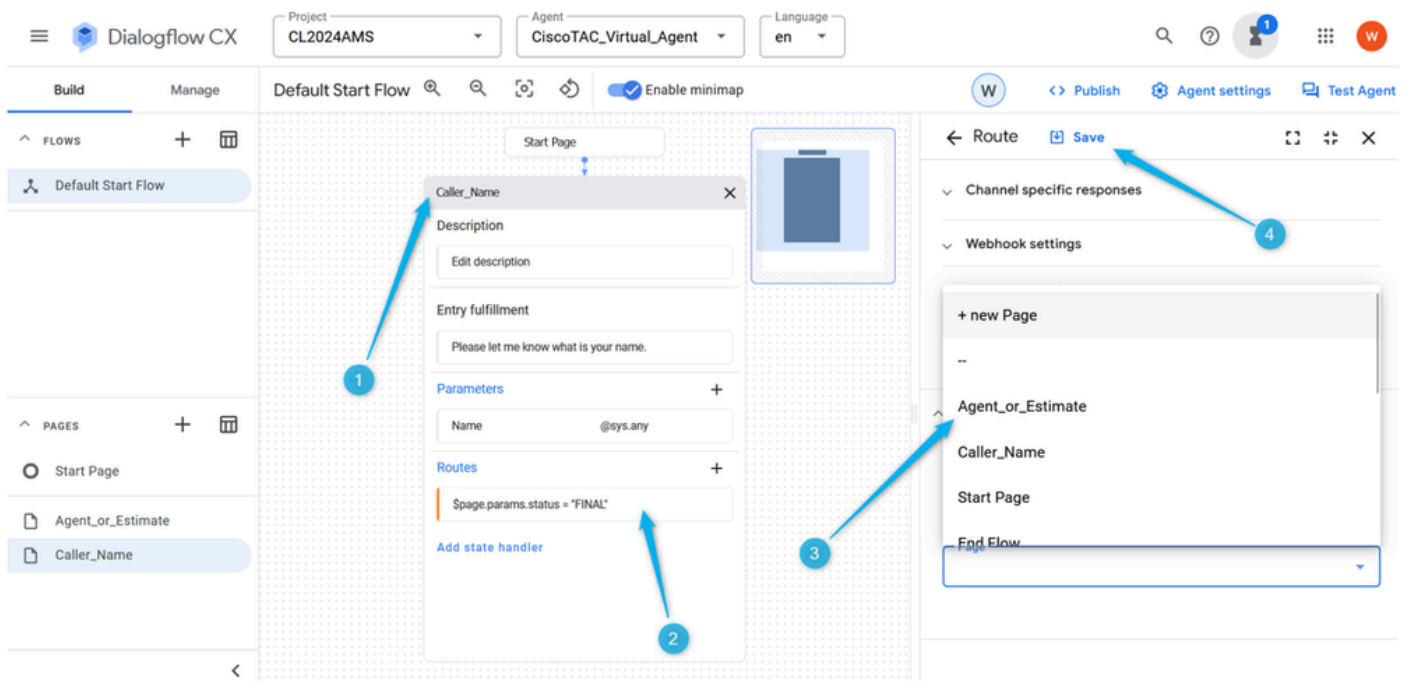
Taak 3. Maak een nieuwe pagina **Agent\_or\_Estimate** en sluit deze aan op de pagina **Caller\_Name**.

Stap 1. Klik links onderaan op om een nieuwe pagina toe te voegen, **Agent\_or\_Estimate** te noemen en de aanmaak te bevestigen.



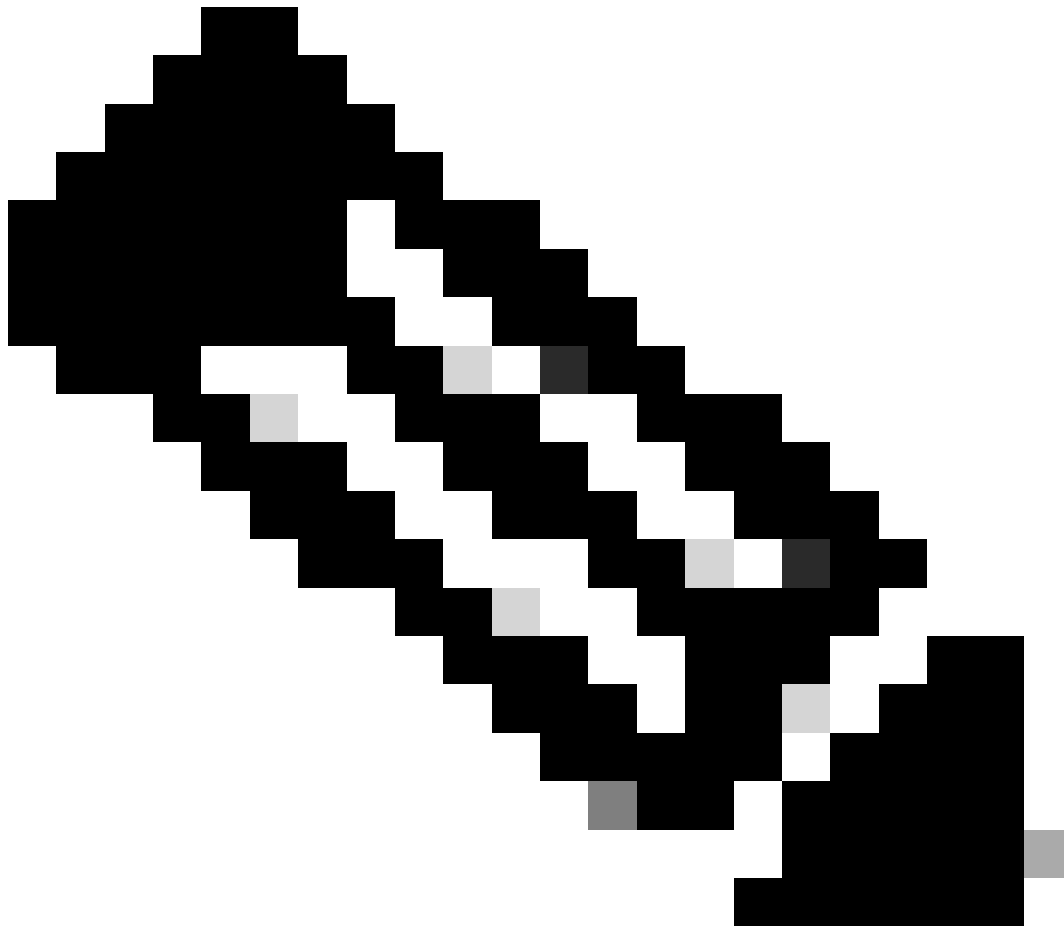
Stap 2. Verbind de pagina's **Caller\_Name** en **Agent\_or\_Estimate**. Open de **Caller\_Name** pagina, en selecteer de route die u in de vorige stap, op de rechterkant scrolt naar beneden en selecteer de pagina **Agent\_or\_Estimate**. Vergeet niet om de wijziging **op te slaan**.

Onthoud in taak 2 van deze sectie dat u de voorwaarde hebt ingesteld dat zodra de parameter is ingevuld, er een actie wordt gestart. Door de volgende pagina te selecteren geeft u aan welke actie het is, in dit voorbeeld gaat de aanroep naar de pagina **Agent\_or\_Estimate**.



Stap 3. Configureer **Entry Fulfillment** voor de pagina **Agent\_or\_Estimate**. Open **Agent\_or\_Estimate** pagina en klik op **Entry Fulfillment**. In het Agent-antwoordtype: Hi \$sessie.params.Name, laat het me weten als u met een agent wilt spreken of als u een offerte wilt maken?

Vergeet niet om de wijziging **op te slaan**.



**Opmerking:** Als u de voorgestelde vervulling niet kunt kopiëren en plakken, start u gewoon met typen in het veld **Agent Response**, dan kunt u de tekst plakken en vervolgens overbodige tekst verwijderen.

---

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC\_VirtualAgent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow | Enable minimap

FLAWS | + | Default Start Flow

PAGES | + | Start Page | Agent\_or\_Estimate | Caller\_Name

Agent\_or\_Estimate

Description

Entry fulfillment

Parameters

Routes

Add state handler

Fulfillment | Save

Entry fulfillment is the agent response for the end-user when the page initially becomes active. [Learn more](#)

Parameter presets

Generators

Agent responses

You can define different types of response messages, to provide the end-user with more than just text responses. [Learn more](#)

Agent says

Hi \$session.params.Name, please let me know if you would like to speak with a Sales representative or you would like to create an estimate? [Add](#)

Add dialogue option

Channel specific responses

Stap 4. Test als de gespreksstroom op dit punt behoorlijk wordt gevormd. Klik op **Test Agent** en typ in het veldtype **Talk to Agent** Hello en typ vervolgens uw naam.

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC\_VirtualAgent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow | Enable minimap

FLAWS | + | Default Start Flow

PAGES | + | Start Page | Agent\_or\_Estimate | Caller\_Name

Agent\_or\_Estimate

Description

Entry fulfillment

Hi \$session.params.Name, please let me know if you would like to speak with a Sales representative or you would like to create an estimate?

Parameters

Routes

Add state handler

Simulator

Page

Default Start Flow - Agent\_or\_Estimate

Parameters

Environment: Draft  
Flow: Default Start Flow  
Page: Start Page

Please let me know what is your name.

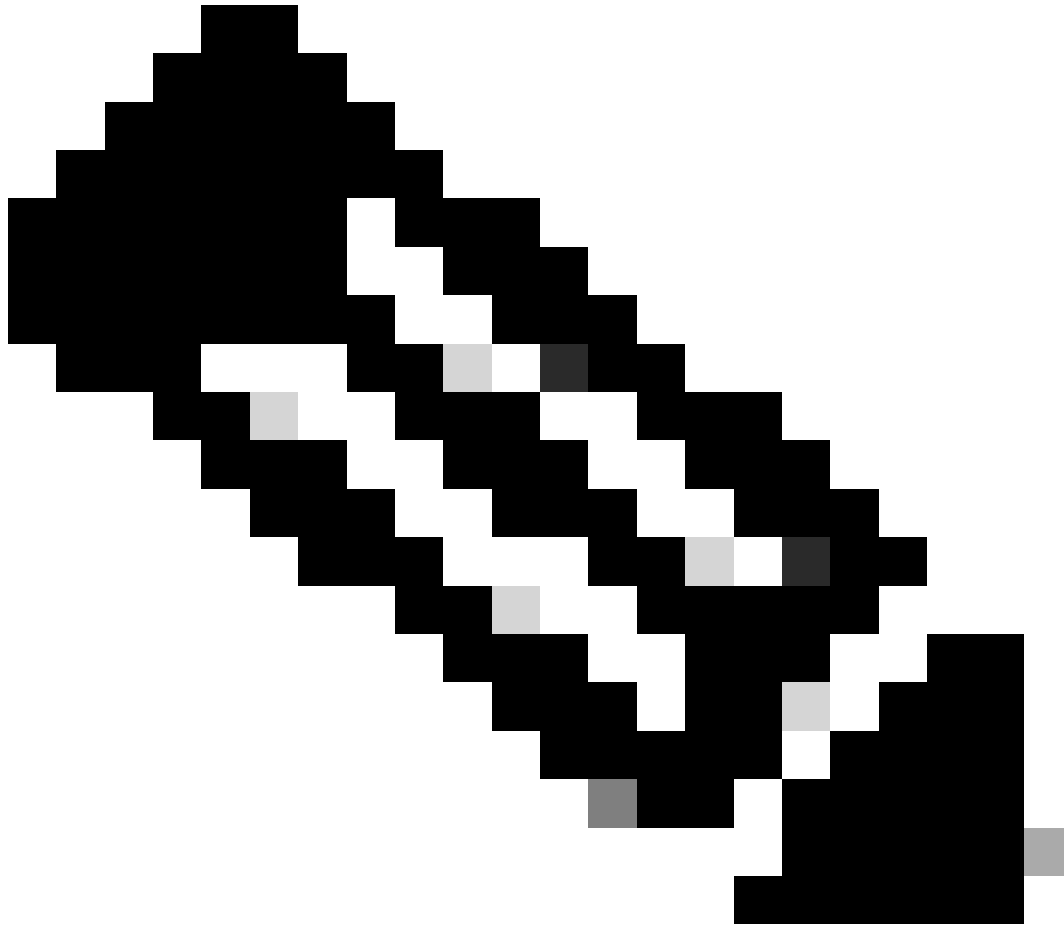
Nick

Hi Nick, please let me know if you would like to speak with a Sales representative or you would like to create an estimate?

Talk to agent

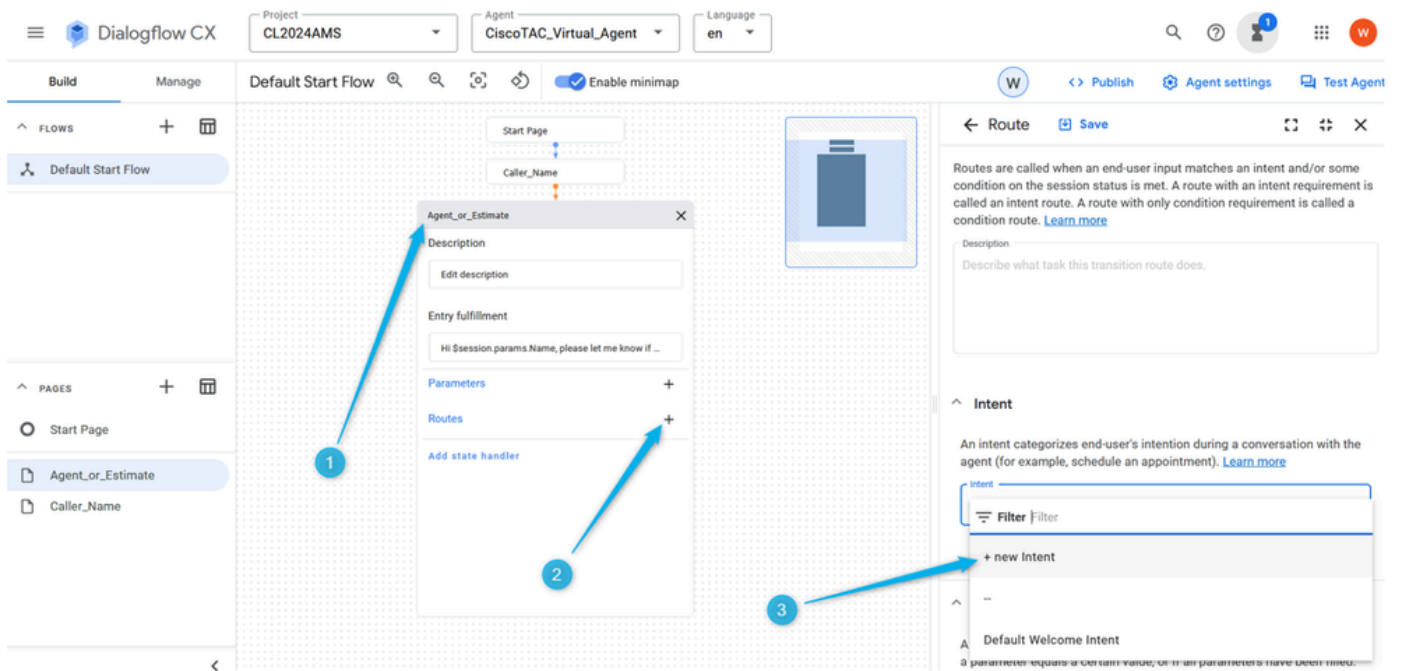
Taak 4. Configureer Route in Agent\_or\_Estimate pagina om de aanroep naar de nieuwe pagina What\_Kind\_Of\_Agent te verplaatsen.

Stap 1. Open de pagina **Agent\_or\_Estimate**, klik op **Nieuwe route maken** en klik vervolgens op **Nieuwe intentie maken**.

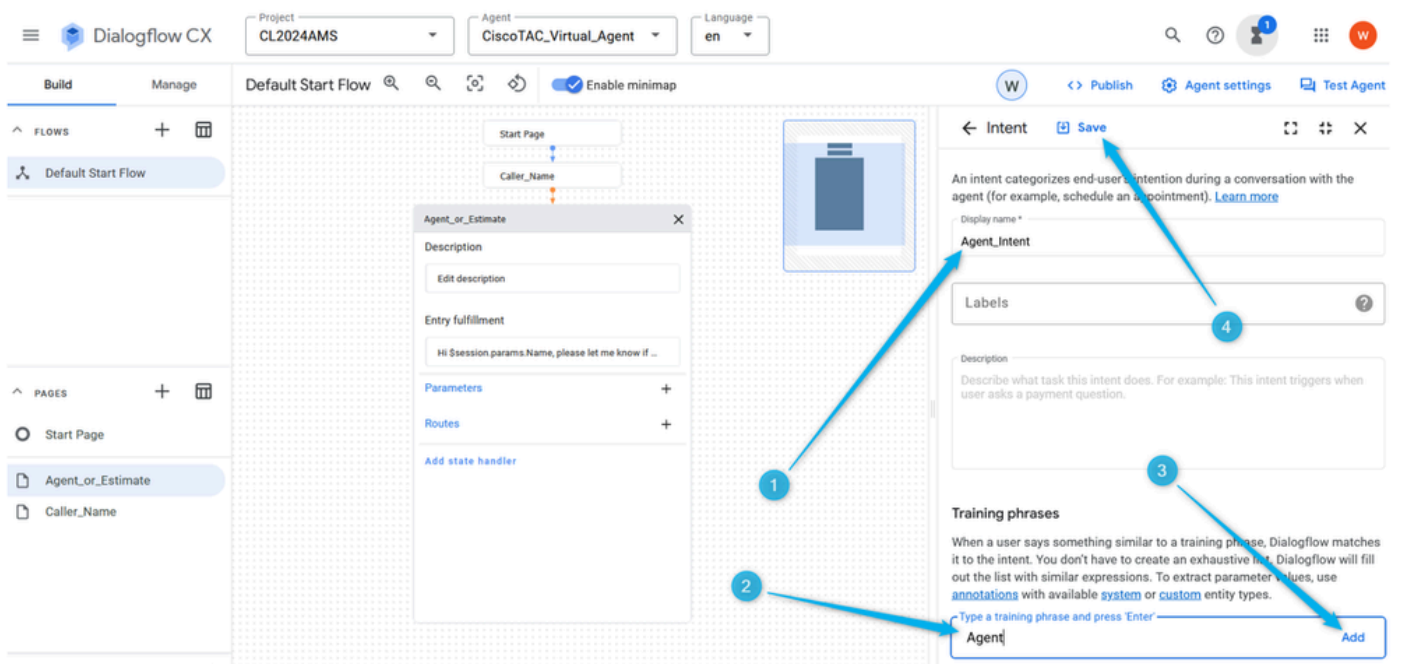


**Opmerking:** Een bedoeling is het in kaart brengen van wat een gebruiker zegt of typt en een specifieke actie of reactie die de gespreksagent kan uitvoeren. De bedoelingen helpen de agent het gebruikersverzoek begrijpen en de aangewezen reactie of de actie bepalen om te nemen.

---

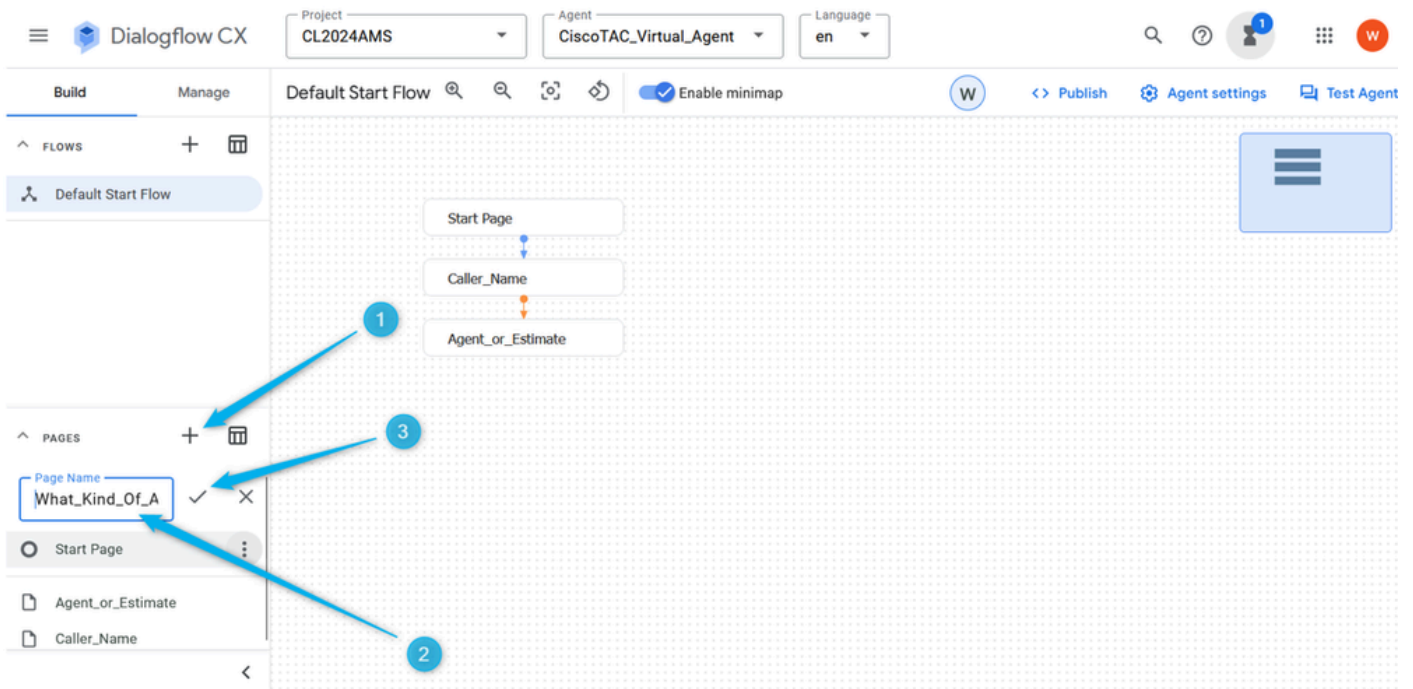


Step 2. Noem de **Intent Agent\_Intent**. Geef 3-5 trainingszinnen, iets als agent, vertegenwoordiger, escaleer, echte persoon. Vergeet niet de wijziging van de pagina op te slaan.

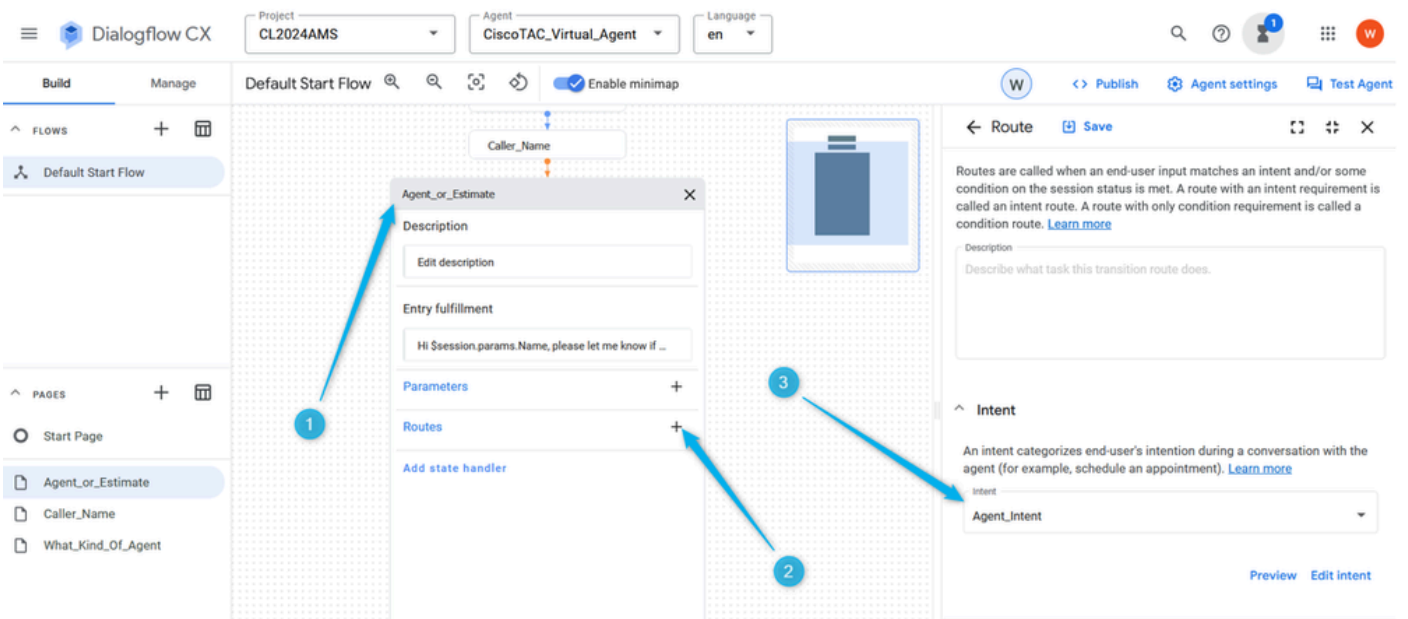


Step 3. Maak een nieuwe pagina en noem deze **What\_Kind\_Of\_Agent**.





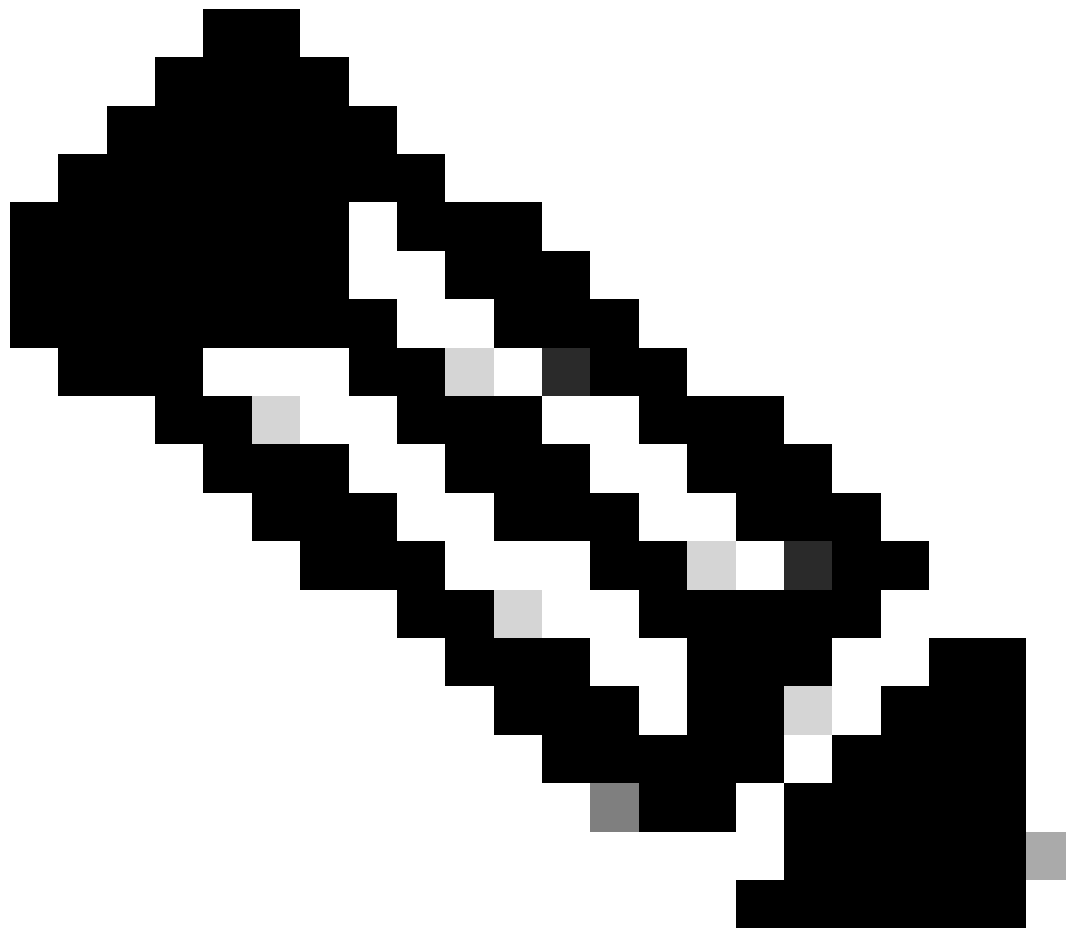
Stap 4. Klik op **Agent\_or\_Estimate** pagina. Voeg een nieuwe **Route** toe, selecteer de **bedoeling**.



Stap 5. Op de **Routes** instellingen scroll naar beneden en selecteer actie om de aanroep naar de pagina **What\_Kind\_Of\_Agent** te verplaatsen .

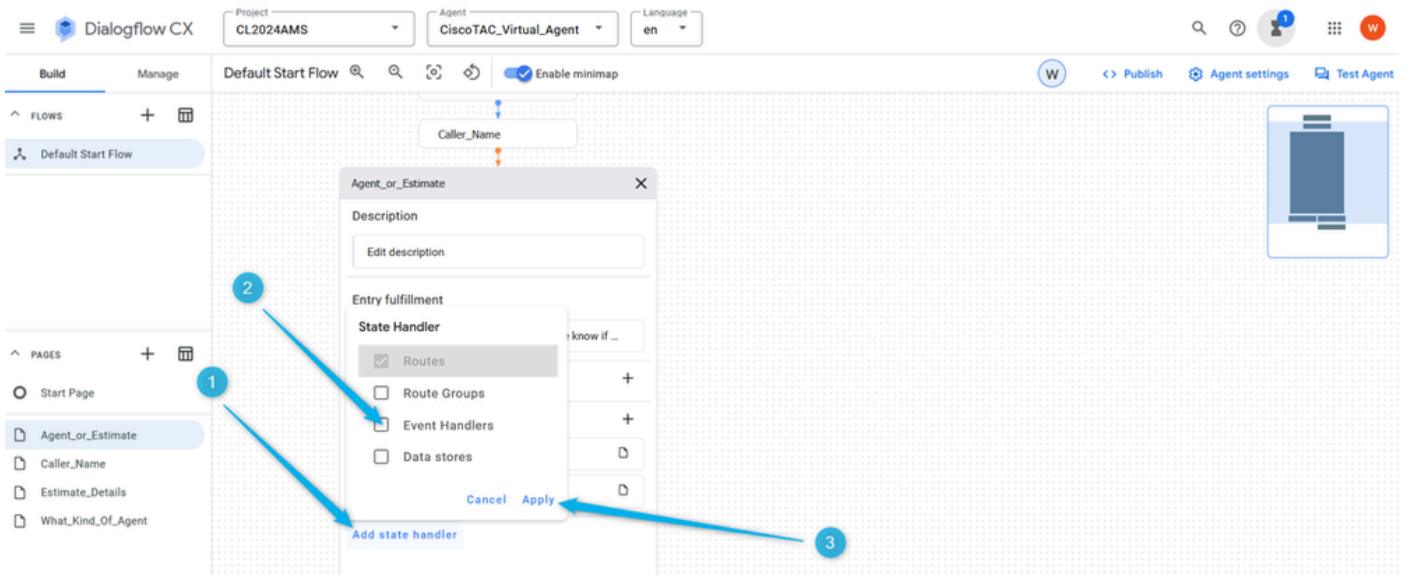
The screenshot displays the Dialogflow CX console interface. At the top, the project is identified as 'CL2024AMS' and the agent as 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent'. The main workspace shows a flow diagram with a state handler configuration window for 'Agent\_or\_Estimate'. This window includes fields for 'Description', 'Entry fulfillment', and 'Parameters'. A red callout '1' points to the 'Add state handler' button at the bottom of this window. On the right, the 'Route' configuration panel is visible, with a red callout '2' pointing to the 'Save' button. The 'Transition' section is also visible, showing a dropdown menu set to 'Page' with 'What\_Kind\_Of\_Agent' selected.

Stap 6. Voor een betere communicatie ervaring moet u no-input-default **Event handlers** toevoegen anders detecteert het systeem geen input zelfs voordat u een kans om input te geven. Terwijl op de **Agent\_or\_Estimate** pagina, klik op **Add state handler**, selecteer **Event handlers**, en klik op **Apply**.

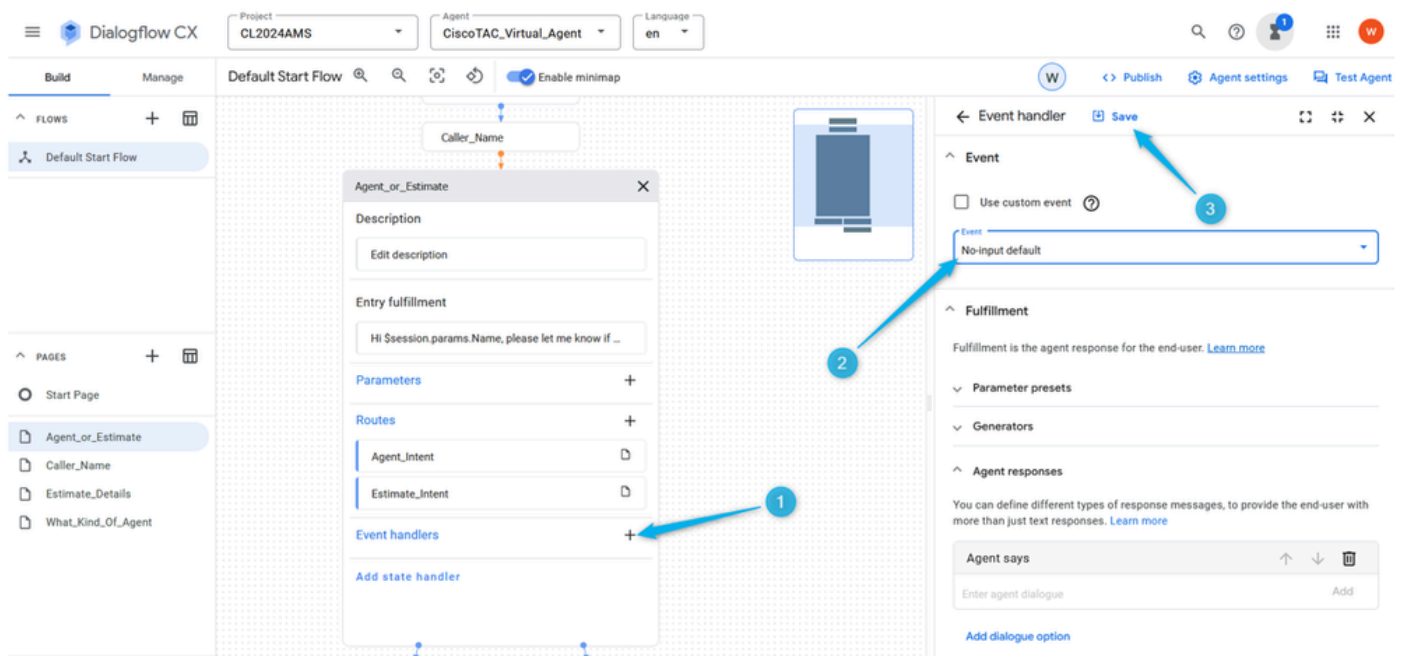


**Opmerking:** Een **gebeurtenishandlers** is een type van bedoeling dat wordt geactiveerd wanneer een specifieke gebeurtenis optreedt. Als de **Virtual Agent** bijvoorbeeld geen input ontvangt of de invoer niet herkent, wordt de gebeurtenishandler gebruikt om de invoer-intentie te activeren die helpt om het gesprek voort te zetten.

---

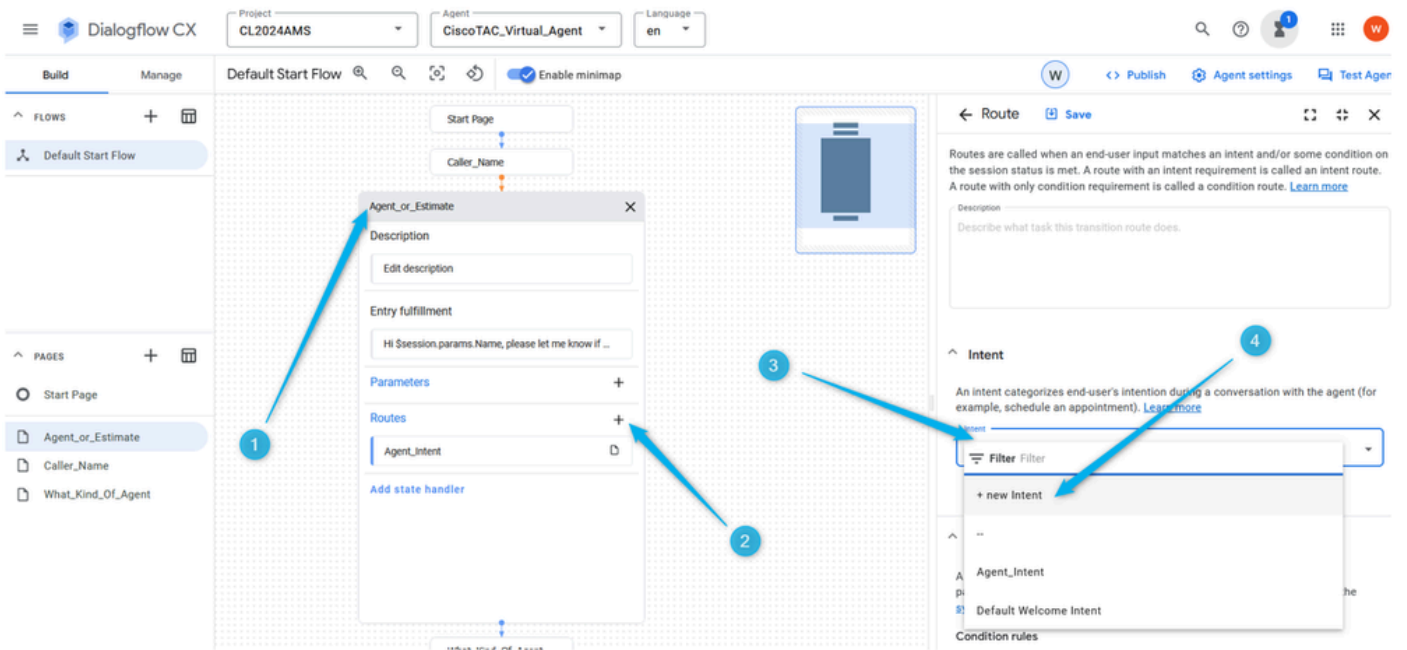


Stap 7. Klik op **Add New Event handlers**, selecteer uit de **No-input default** lijst en sla de wijziging op.

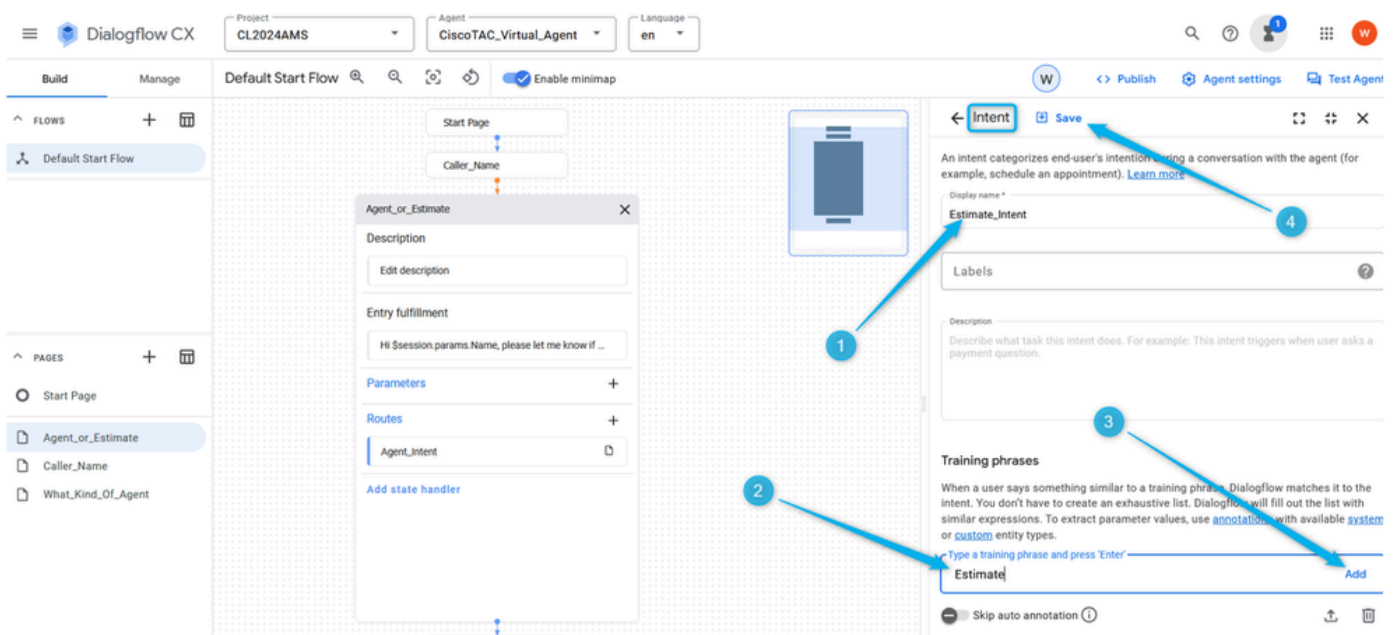


Taak 5. Configureer de route voor de ramingtak en sluit Agent\_or\_Estimate aan op de nieuwe pagina Estimate\_Details

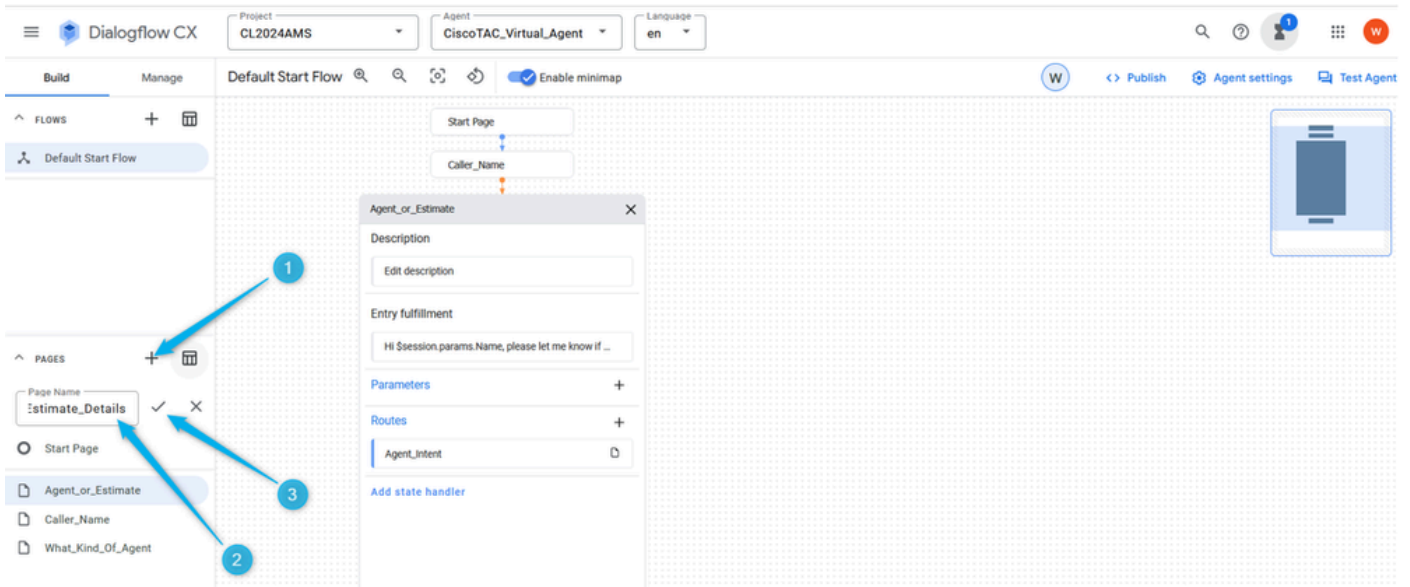
Stap 1. Offerte **maken**. Terwijl op **Agent\_or\_Estimate** pagina op het plus pictogram (+) klikt om nieuwe **Route** toe te voegen en nieuwe **Intent** te creëren.



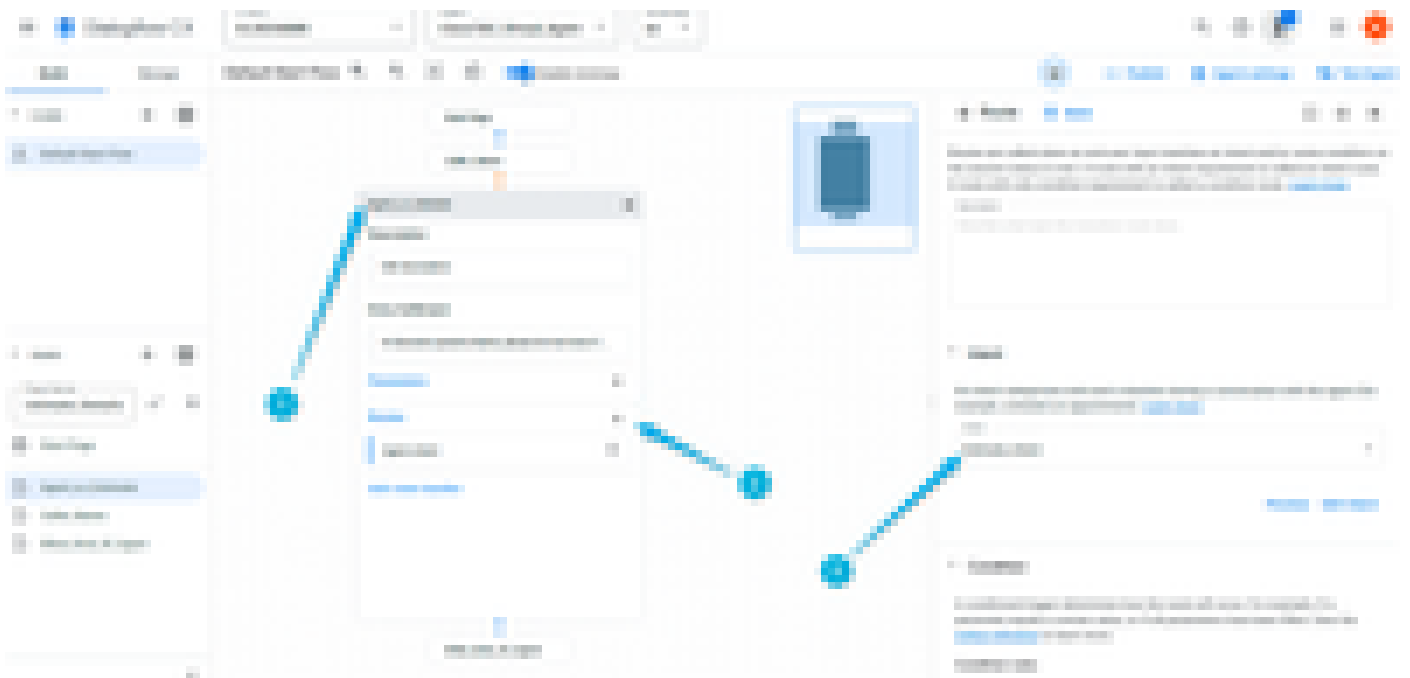
Stap 2. Noem de bedoeling als **Estimate Intent** en geef enkele trainingszinnen. Wat de trainingszinnen betreft, kan je uitspraken als schatting, prijsberekening toevoegen. Ik moet weten hoeveel het kost. Red de bedoeling.



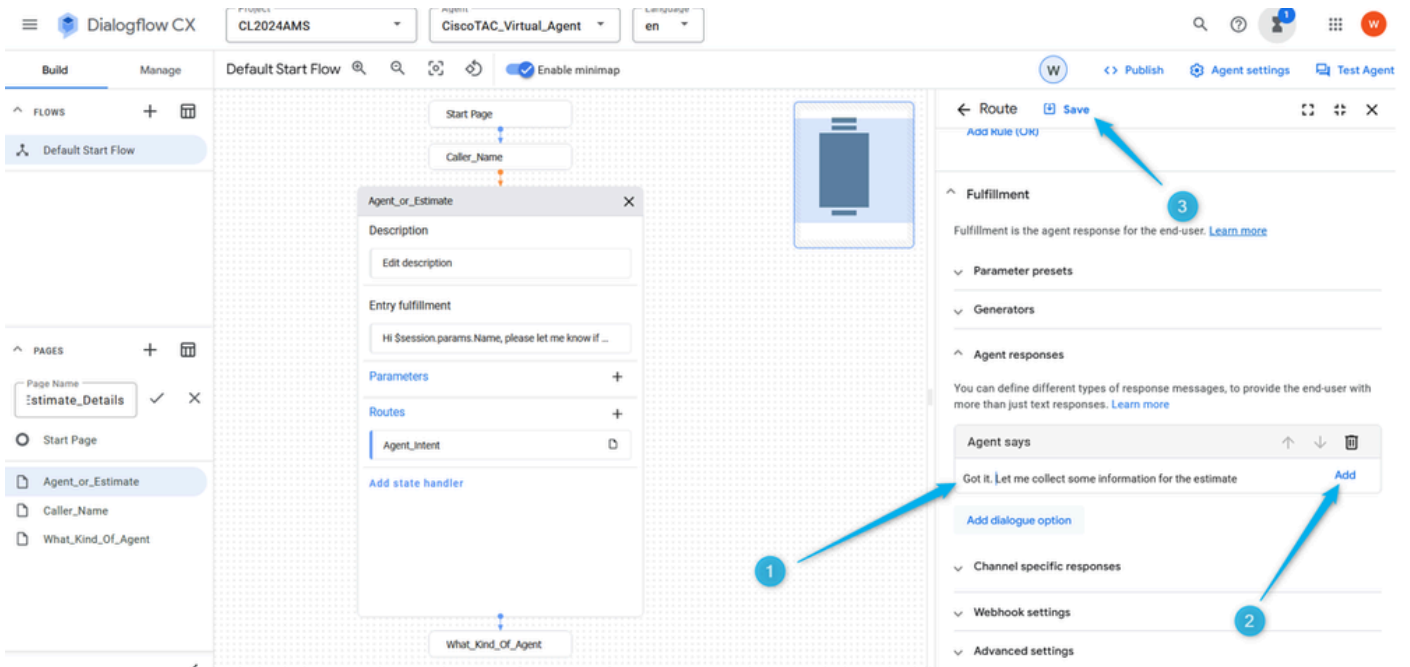
Stap 3. Maak een nieuwe pagina met de naam **Estimate\_Details**. Verbind **Agent\_or\_Estimate** en **Estimate\_Details** pagina's wanneer **Estimate Intent** wordt geactiveerd.



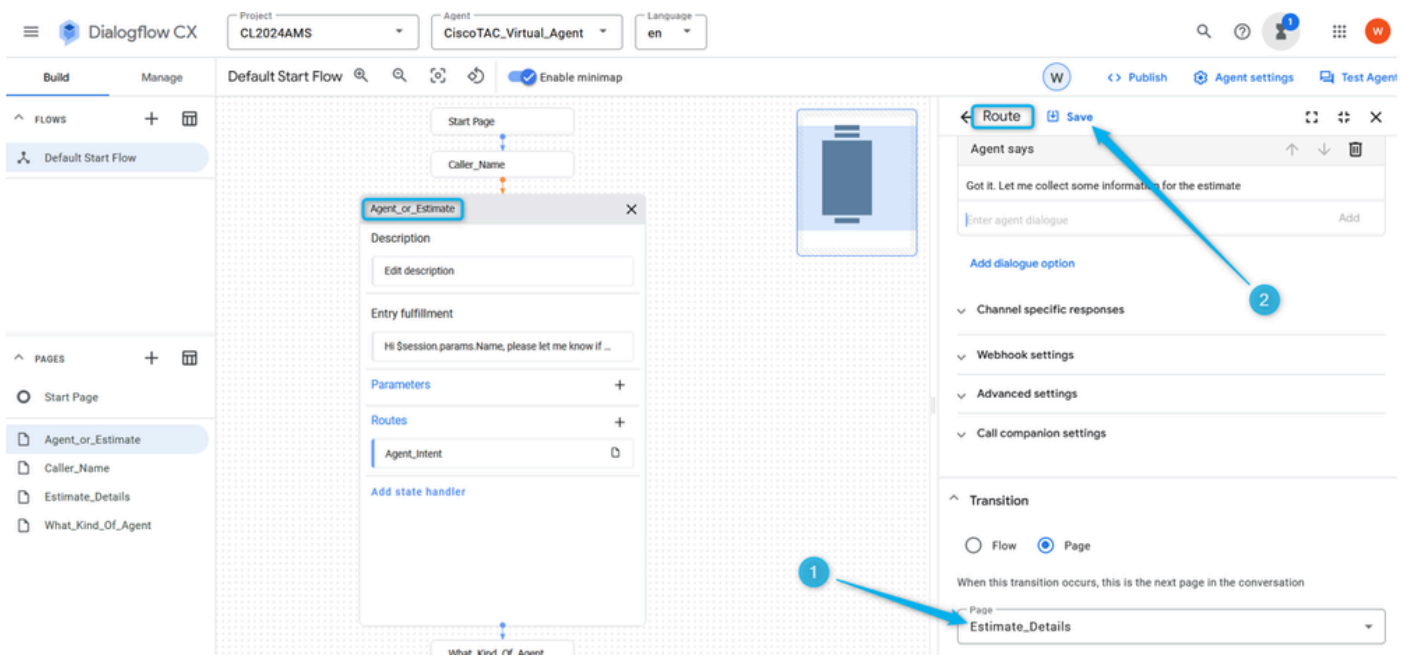
Stap 4. Klik op de pagina **Agent\_or\_Estimate**. Voeg nieuwe **Route** toe en selecteer de **Intent Estimate\_Intent**.



Stap 5. Scroll een beetje naar beneden en voeg de agent reactie toe die de bezoeker hoort zodra **Estimate\_Intent** wordt geactiveerd. Je kunt zoiets typen als: laat me wat informatie verzamelen voor de schatting.



Stap 6. Scroll helemaal naar beneden en selecteer de transactie naar de pagina **Estimate\_Details** zodra de bedoeling is geactiveerd. Sla de paginaconfiguratie op.



Taak 6. Configureer de pagina Estimate\_Details met Parameters en Route

Stap 1. Gelijkaardig aan hoe u de **Parameter** voor de bezoekersnaam creëerde, creëer de **Parameter** voor het aantal agenten waarvoor de bezoeker de schatting nodig heeft. Klik op de pagina **Estimate\_Details**, voeg de **Parameter** toe, noem het **Number\_of\_agents**, en selecteer uit de lijst het standaard **Entity** type sys.number . Vergeet niet de wijziging op te slaan.

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 Estimate\_Details What\_Kind\_Of\_Agent

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.

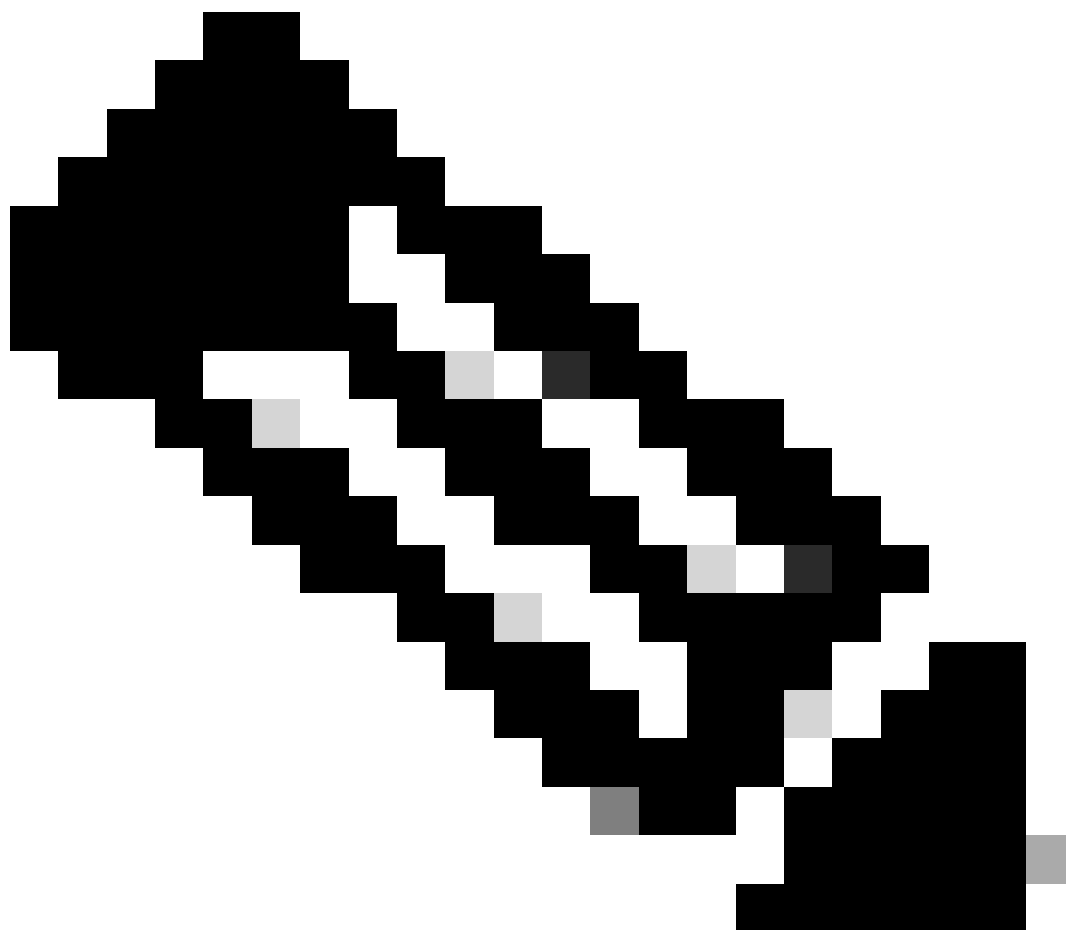
Required ?

Is list ?

Redact in log ?

Convert phonetic alphabets [experimental] ?

Stap 2. Configureer de **Entry Fulfillment** voor de beller om te begrijpen welke informatie de **Virtual Agent** zoekt. U kunt zoiets typen, laat me weten hoeveel agenten u van plan bent te hebben in uw Contactcenter.





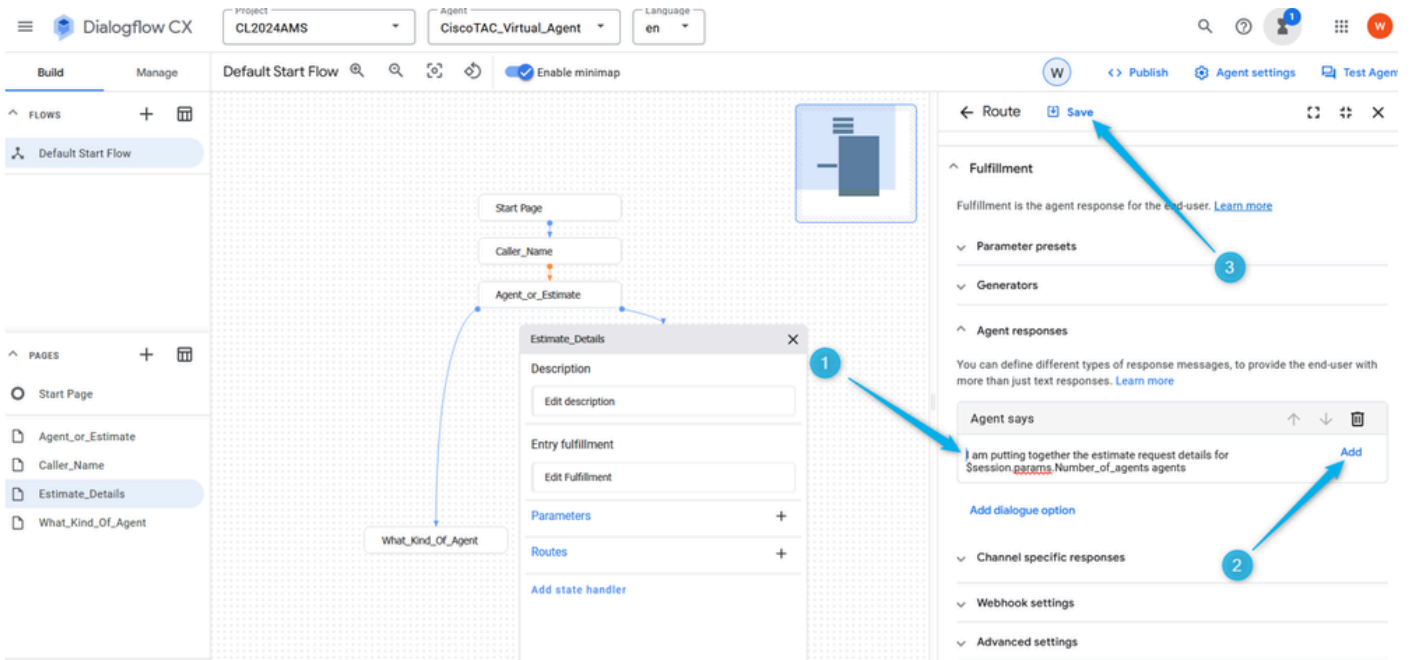
**Opmerking:** Als u de voorgestelde vulling niet kunt kopiëren en plakken, start u gewoon met typen in het veld **Agent Responses**, dan kunt u de tekst plakken en vervolgens overbodige tekst verwijderen.

The screenshot shows the Dialogflow CX interface for configuring the 'Estimate\_Details' page. The flowchart on the left indicates the flow from 'What\_Kind\_Of\_Agent' to 'Agent\_or\_Estimate' and then to 'Estimate\_Details'. The 'Estimate\_Details' page editor is open, showing fields for Description, Entry fulfillment, Parameters, and Routes. The 'Entry fulfillment' field is selected, and the 'Fulfillment' panel on the right is visible. The 'Fulfillment' panel shows the 'Agent says' section with the text 'Please let me know how many agents you are planning to have in your Contact Center'. The 'Add' button is highlighted with a blue arrow. Other blue arrows point to the 'Save' button, the 'Add dialogue option' button, and the 'Add state handler' button.

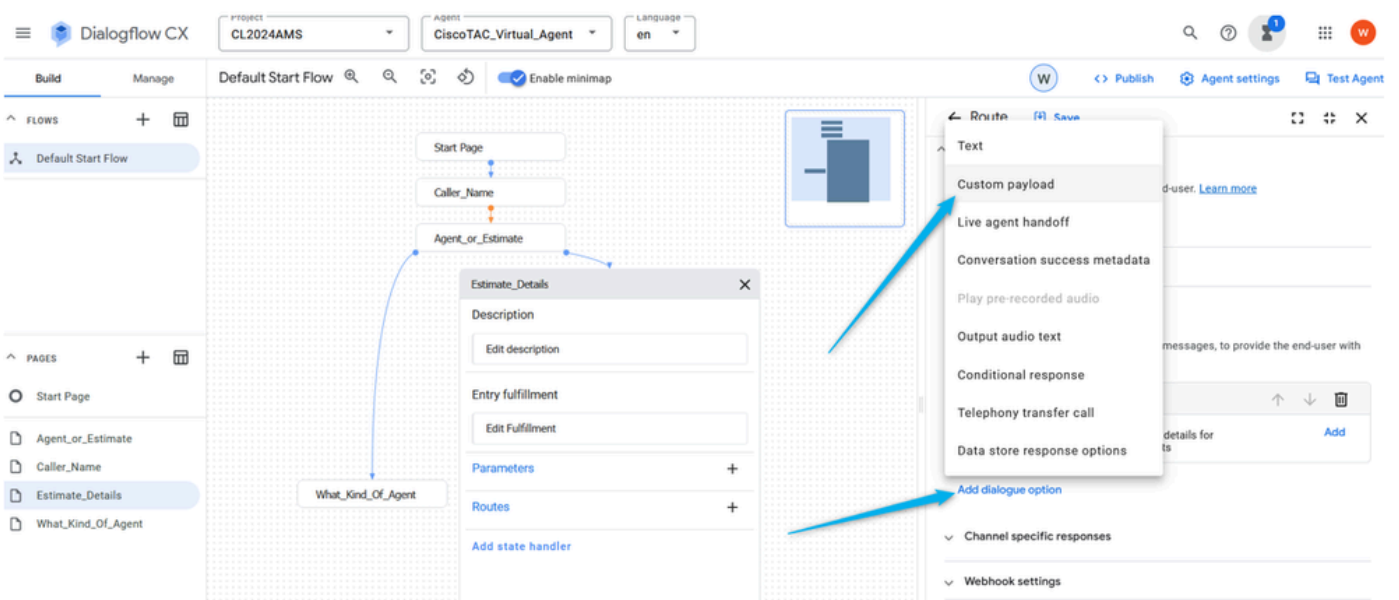
Step 3. Selecteer de voorwaarde die de actie op de pagina **Estimate\_Details** teweegbrengt. Terwijl op de pagina **Estimate\_details**, klik op toevoegen nieuwe **Route**, scroll in het rechternvenster een beetje omlaag en vorm de voorwaarde **\$page.params.status =“FINAL”**.

The screenshot shows the Dialogflow CX interface for configuring a route for the 'Estimate\_Details' page. The flowchart on the left indicates the flow from 'Start Page' to 'Caller\_Name' to 'Agent\_or\_Estimate' to 'Estimate\_Details'. The 'Estimate\_Details' page editor is open, showing fields for Description, Entry fulfillment, Parameters, and Routes. The 'Routes' field is selected, and the 'Route' panel on the right is visible. The 'Route' panel shows the 'Condition rules' section with the 'Match AT LEAST ONE rule (OR)' selected. The 'Parameter' field is set to '\$page.params.status', the 'Operand' is '=', and the 'Value' is 'FINAL'. The 'Add Rule (OR)' button is highlighted with a blue arrow. Other blue arrows point to the 'Save' button, the 'Add dialogue option' button, and the 'Add state handler' button.

Step 4. Scroll meer naar beneden en voeg de **Virtual Agent**-respons toe. Type: Ik ben het opstellen van de offerte aanvraag details voor **\$session.params.Number\_of\_agents** agenten.



Stap 5. Voeg een dialoogvenster toe en selecteer **Aangepaste payload** in de lijst.

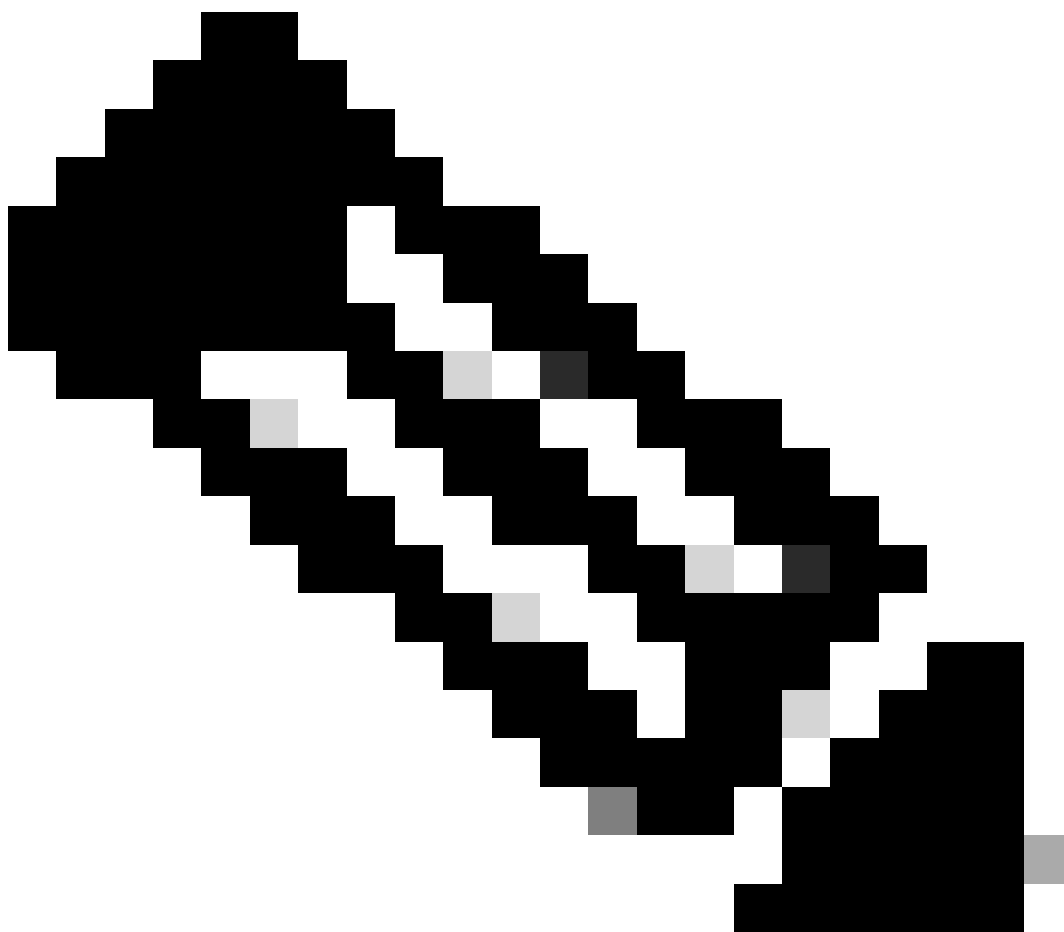


Plaats deze volgende syntaxis in het gedeelte **Aangepaste payload** en sla de configuraties op.

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

```
}  
}
```

---



**Opmerking:** in JSON data format is een variabele een key-value-paar dat een eigenschap van een object vertegenwoordigt. De key is een string die de eigenschap identificeert, en de waarde is de data die gekoppeld is aan de eigenschap.

---

De **aangepaste payload** bevat de sleutel **Estimate\_Agents\_Count** en de waarde is de **Parameter \$session.params.Number\_of\_agents**. Deze **parameter** wordt gewijzigd afhankelijk van de reactie van de beller.

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

Step 6. Scroll meer naar beneden in het gedeelte **Route** en stel de optie **Overgang** naar **End Flow** in.

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

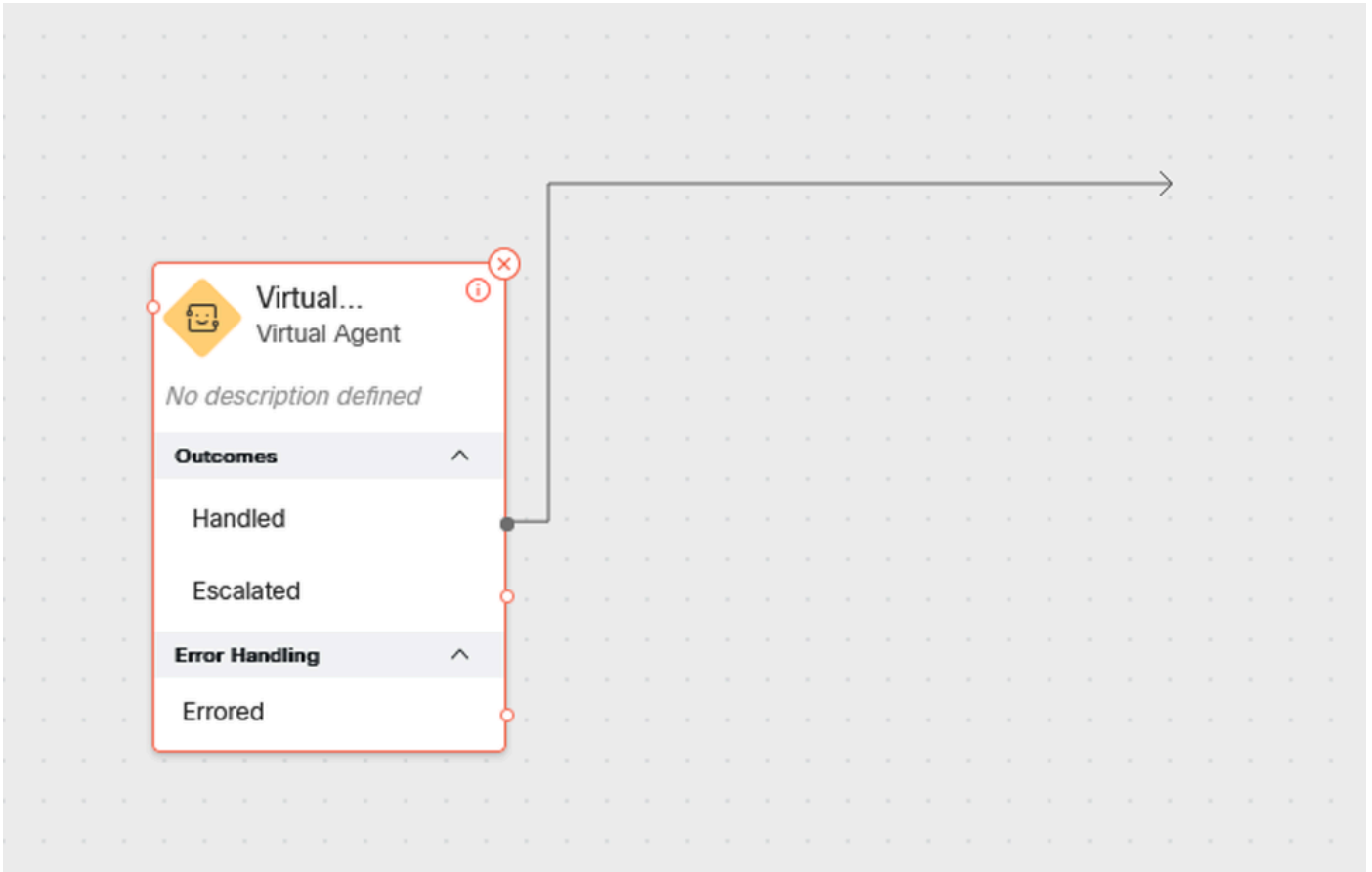
When this transition occurs, this is the next page in the conversation

Page

End Flow

Save

Het beëindigt de sessie aan de kant van Dialogflow en brengt de oproep over naar WebexCC, waar het doorgaat vanaf het **door Virtual Agent beheerde** pad.



Stap 7. Test op dit punt uw **Virtual Agent**-stroom.

Environment: Draft  
Flow: Default Start Flow  
Page: Start Page

Got it. Let me collect some information for the estimate. Please let me know how many agents you are planning to have in your Contact Center.

I am putting together the estimate request details for 100 agents ( Custom payload )

Taak 7. Configureer de pagina Estimate\_Details met Routes.

Stap 1. Creer twee extra bedoelingen, **TAC\_Intent** en **Sales\_Intent**. Klik op **Beheren**, selecteer Inhoud in de lijst **Bronnen** en klik vervolgens op **Maken**.

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

Noem de bedoeling en geef enkele trainingzinnen. Bijvoorbeeld, voor **TAC\_Intent** kunt u de zinnen toevoegen zoals: TAC Engineer, Technical Support.

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.

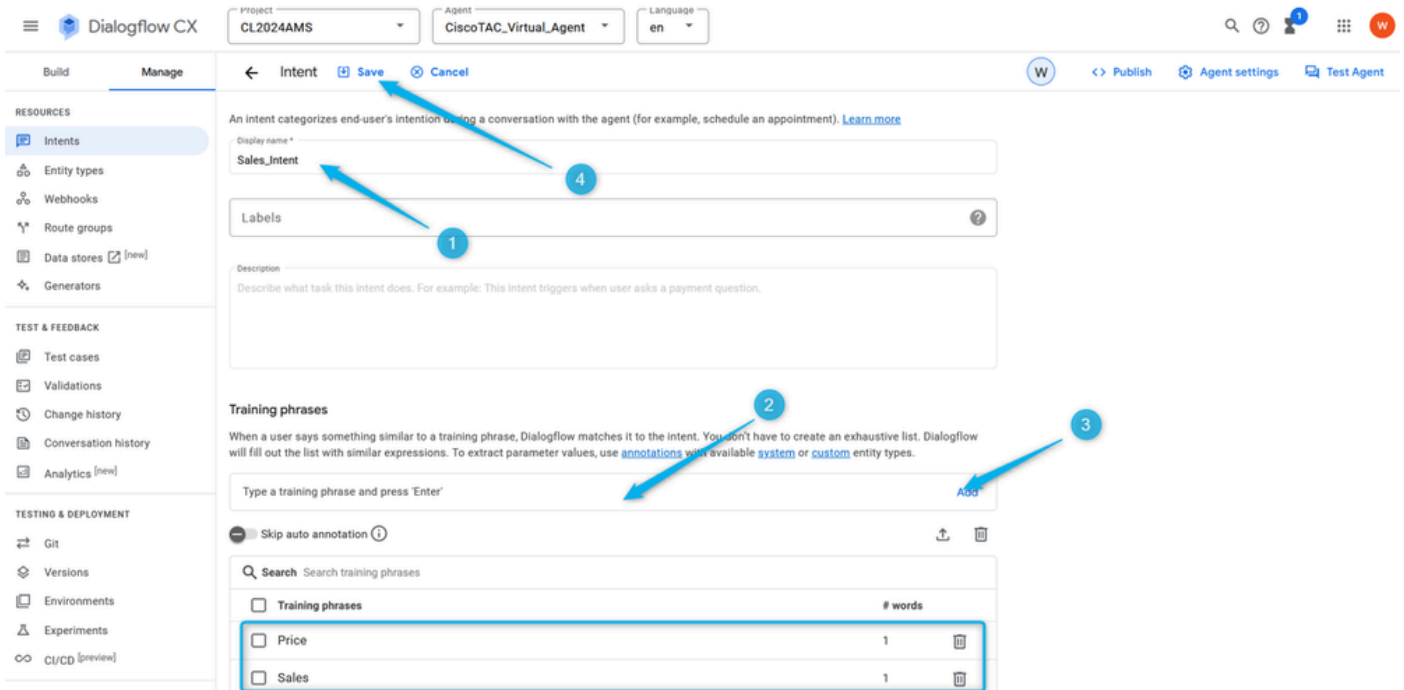
Type a training phrase and press 'Enter' | Add

Skip auto annotation

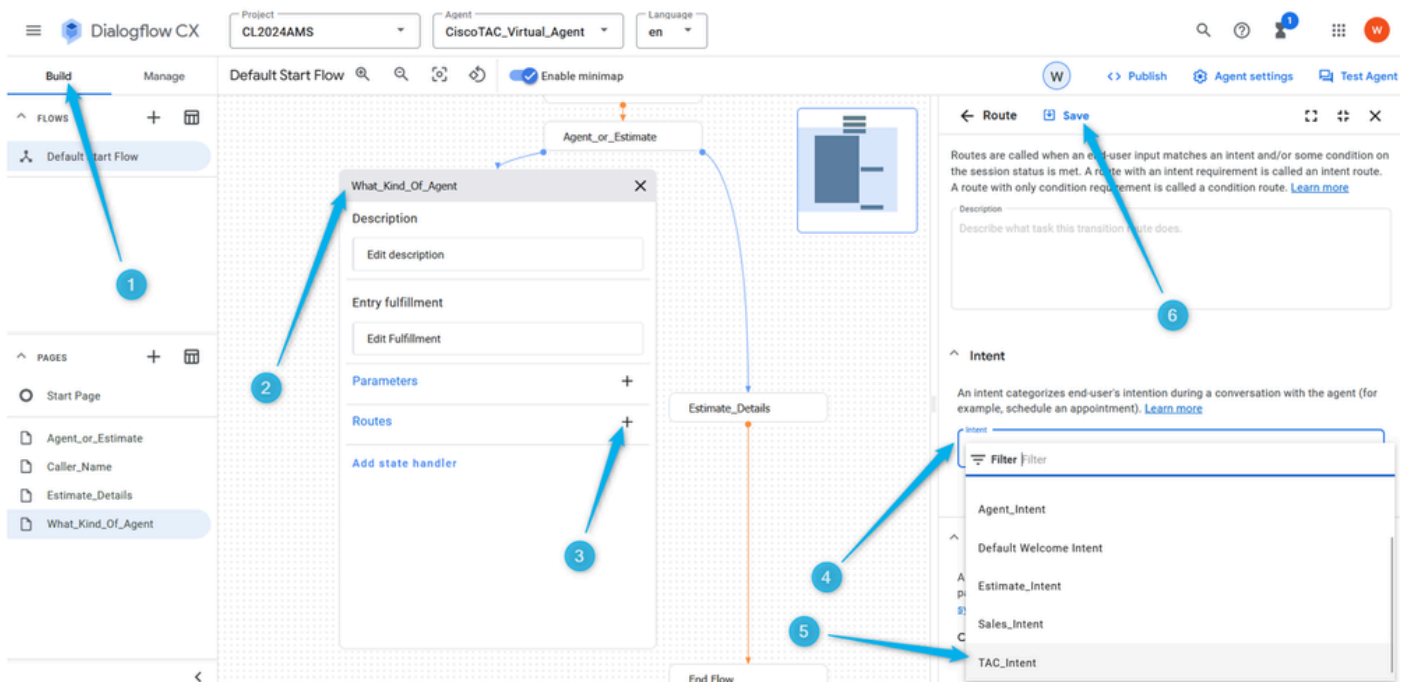
Search: Search training phrases

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

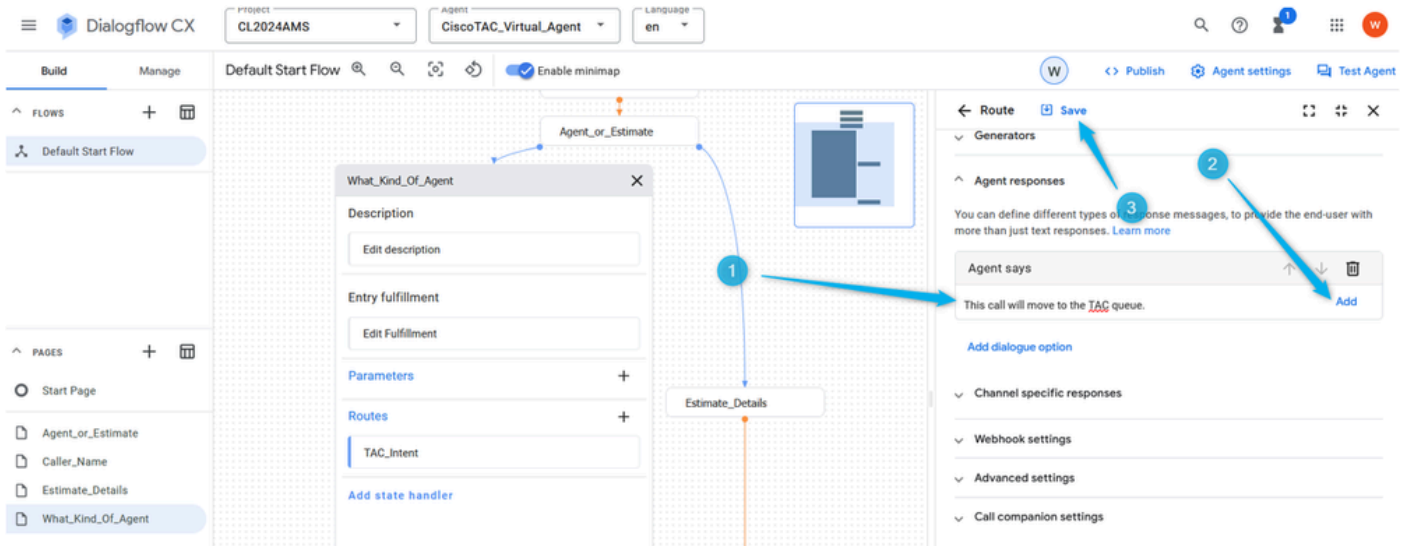
Voor **Sales\_Intent** kun je iets als Prijs, Verkoop, enzovoort opgeven.



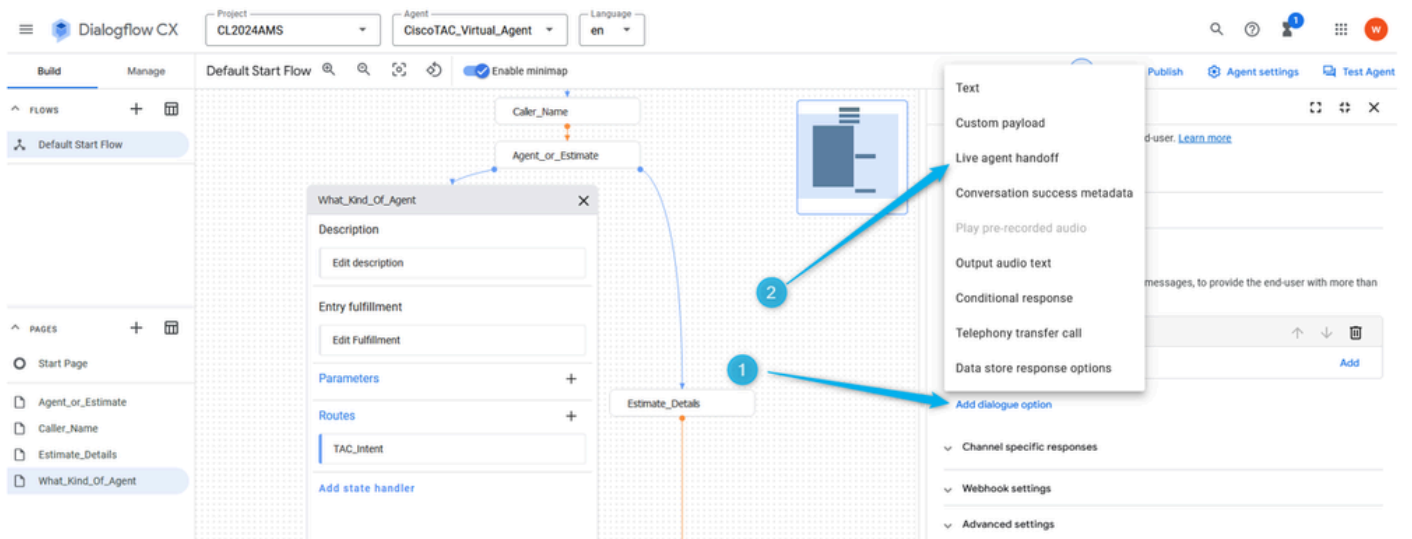
Stap 2. **Route** toevoegen voor de TAC-wachtrij. Ga terug naar de wachtrij en klik op **What\_Kind\_Of\_Agent** pagina. Klik vervolgens op **Nieuwe route toevoegen** en selecteer de bedoeling die u in de vorige stap hebt gemaakt voor de TAC-wachtrij. Sla de routeinstellingen op.



Stap 3. Scroll naar beneden en voeg de reactie van de agent toe die de beller hoort zodra de bedoeling wordt getriggert.

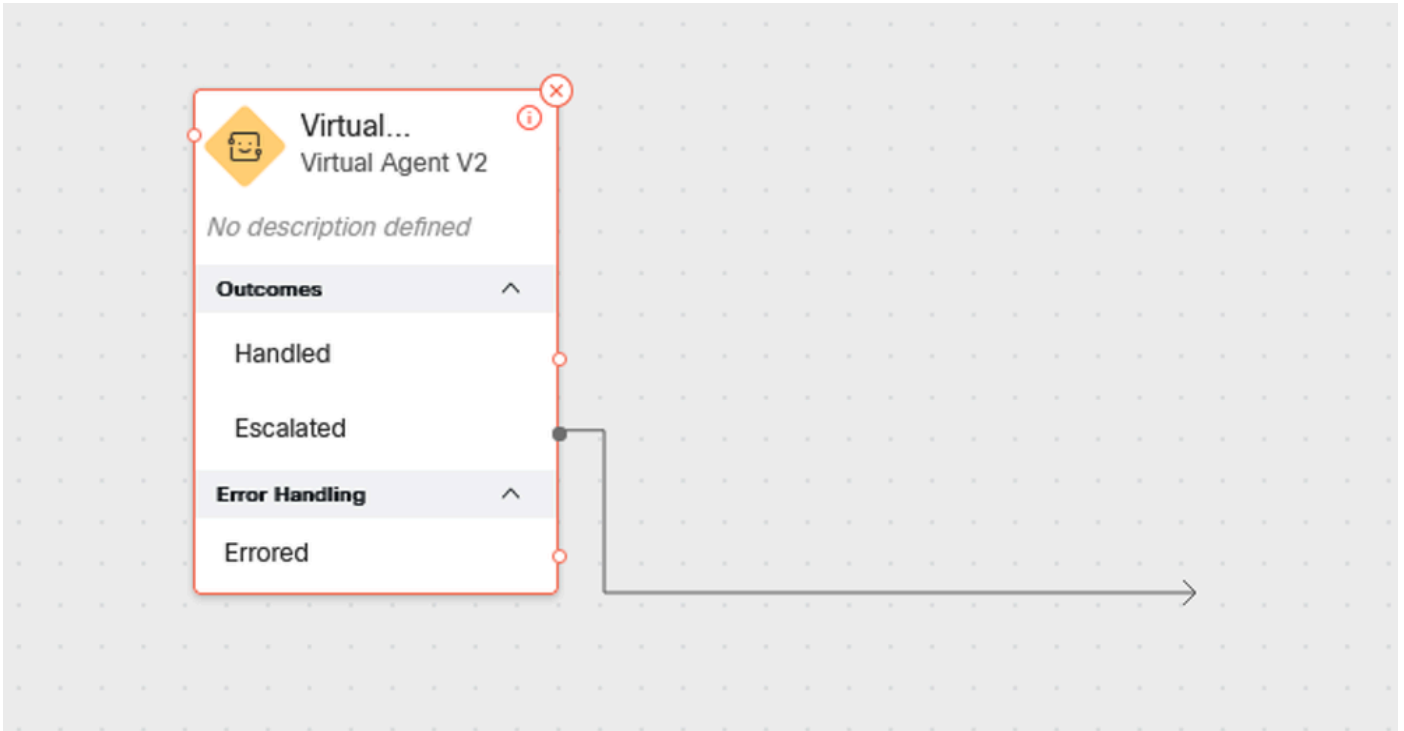


Step 4. Voeg de dialogoptie toe om de vraag naar de levende agent te verplaatsen door **Levende agent handoff** te selecteren.



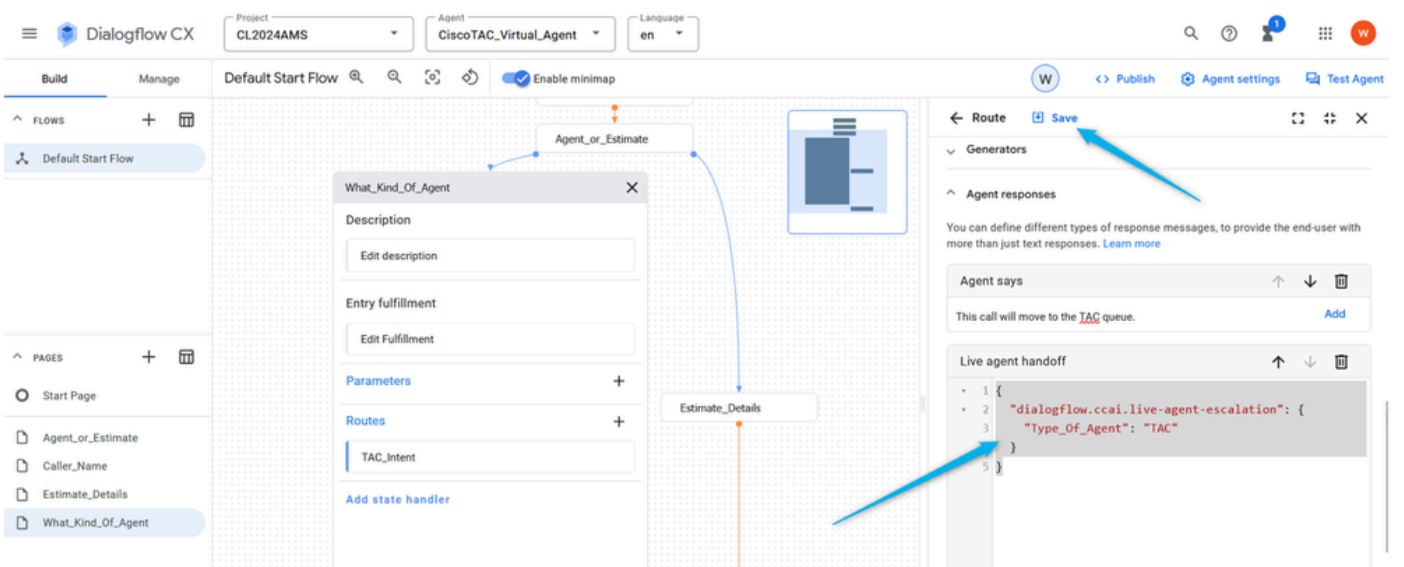
Door deze optie te selecteren, beweegt de vraag zich uit de **Escalate** output van het **Virtuele Agent V2** blok in de stroombouwer.



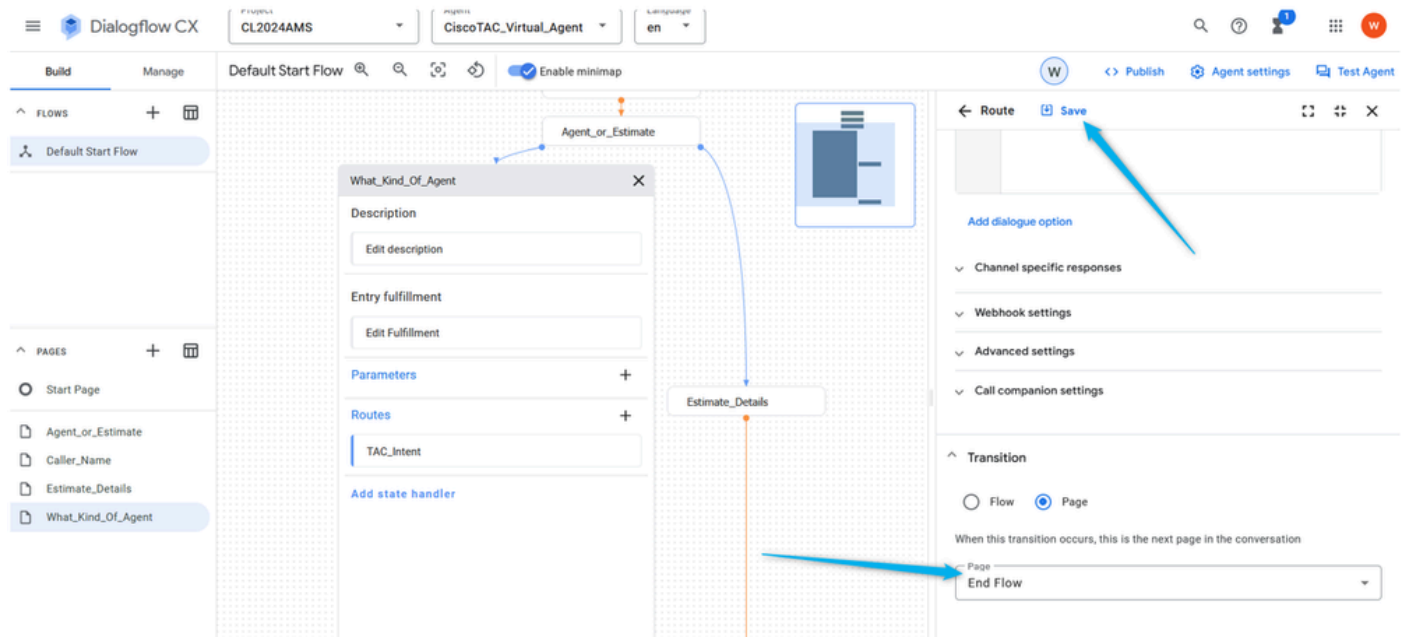


Step 5. In het veld **Live agent handoff** payload kunt u de gegevens in de JSON-indeling toevoegen die u later in de WxCC-stroom kunt parsen. In dit geval moet u **Type\_Of\_Agent (TAC)** toevoegen. **TAC** die u helpt om het routingsbesluit aan de juiste rij in de stroom te nemen.

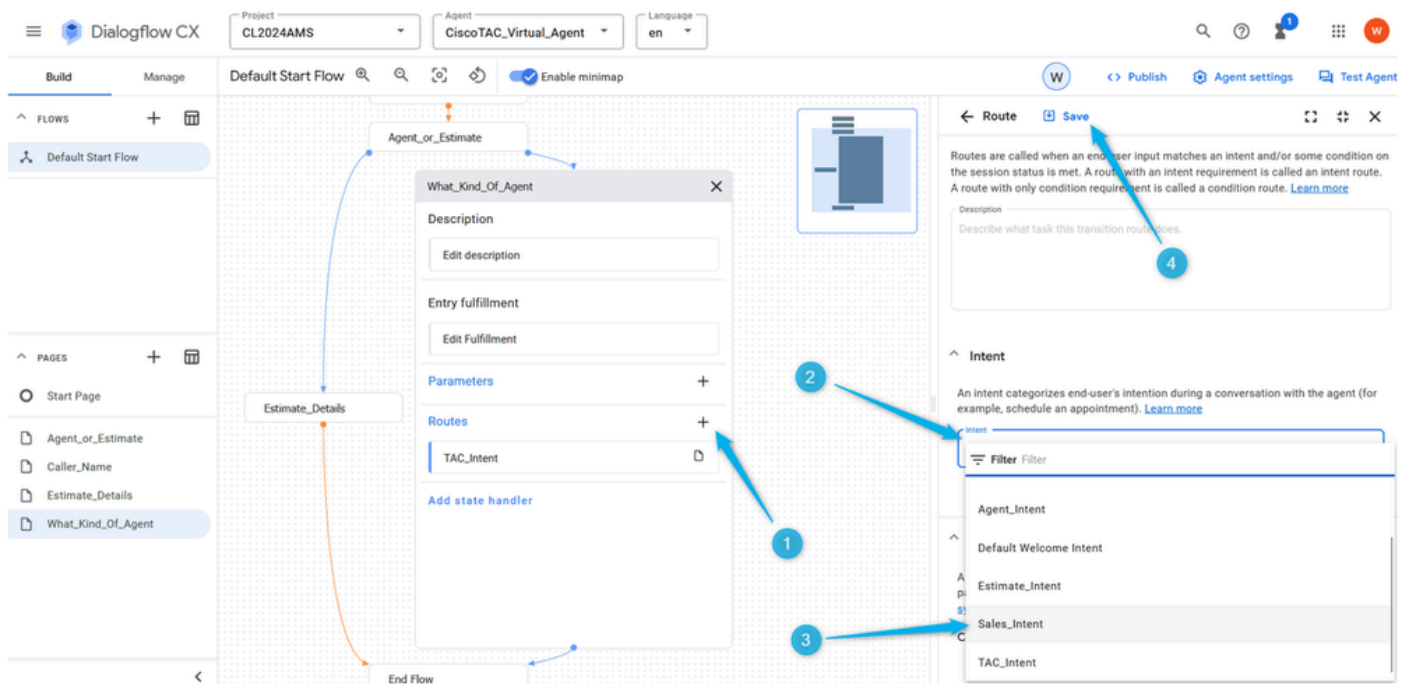
```
{  
  
  "dialogflow.ccai.live-agent-escalation": {  
  
    "Type_Of_Agent": "TAC"  
  
  }  
  
}
```



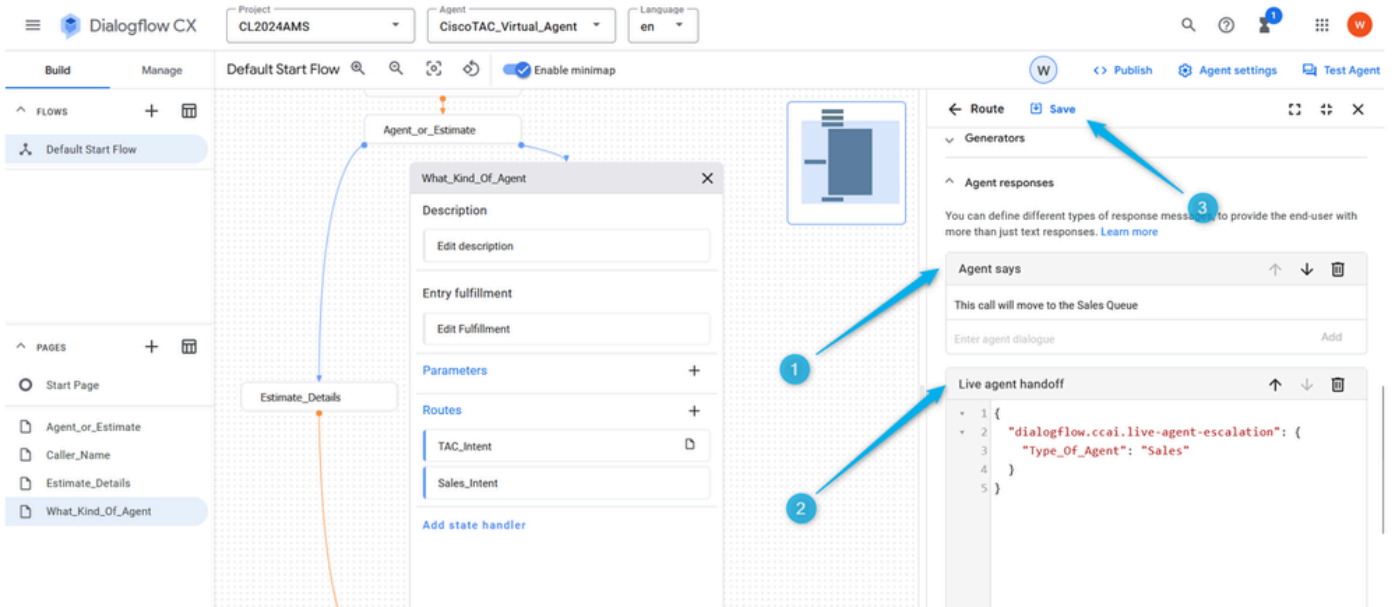
Stap 6. Beëindig de stroom aan de Dialogflow-kant zodra de aanroep naar de WxCC-stroom is verplaatst.



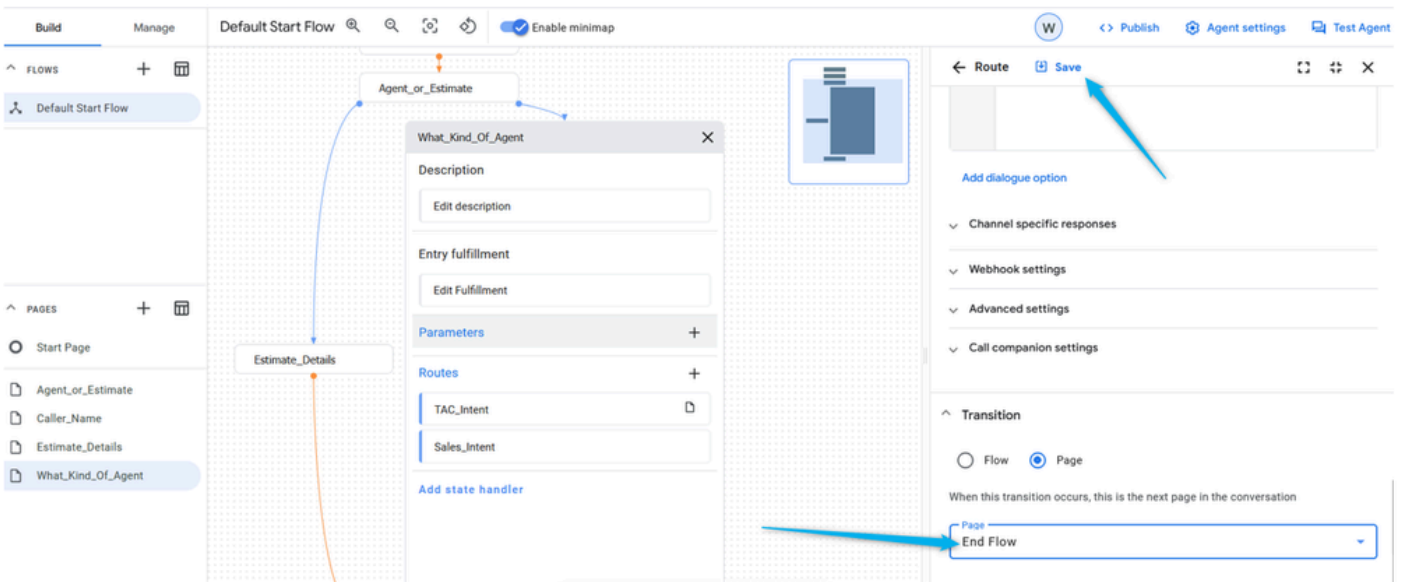
Stap 7. Doe de zelfde stappen om de **Route** voor de rij van de **Verkoop** te vormen. Klik op **Add New Route**. Selecteer **Sales\_Intent** en sla de **Route**-instellingen op.



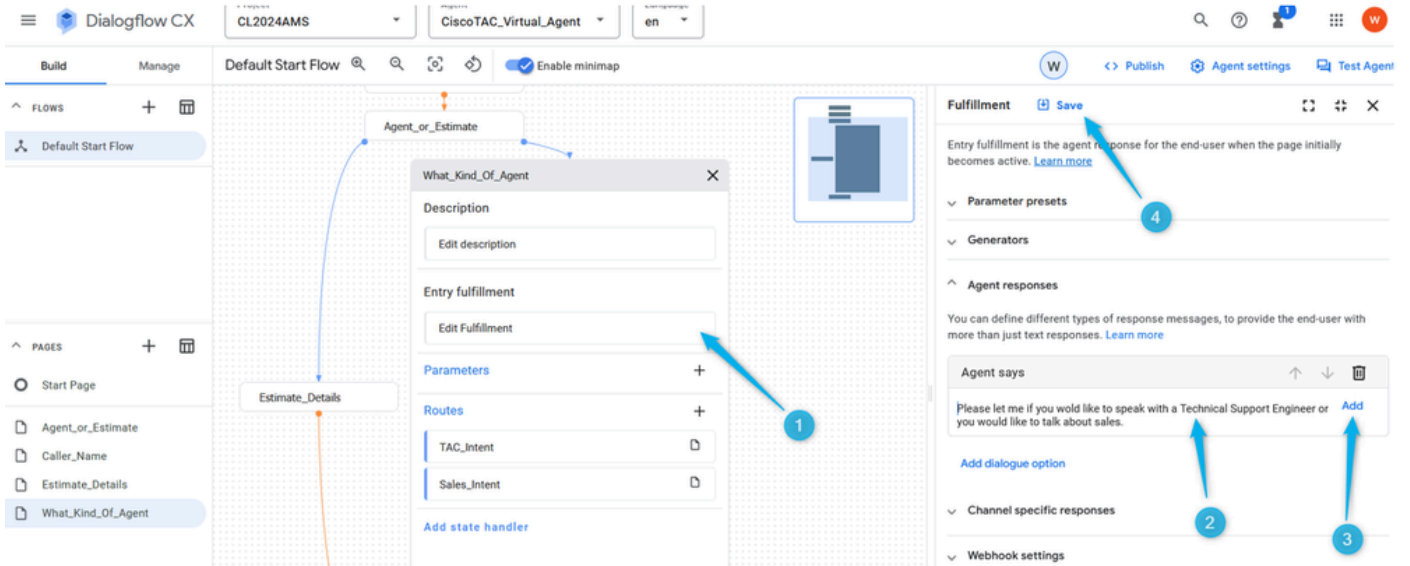
Stap 8. Voeg de respons van de **Agent** toe en **selecteer** de dialogoptie **Live-agent afwisselen**.



Stap 9. Beëindig de stroom voor deze pagina zodra de bedoeling is geactiveerd en de aanroep naar de WxCC-stroom wordt verplaatst.



Stap 10. Voeg de **Entry Fulfillment** toe aan de pagina **What\_Kind\_Of\_Agent** zodat de beller weet welk soort antwoord de **Virtual Agent** verwacht. Klik op het veld en type **Entry Fulfillment**, laat me alstublieft spreken met een Technical Support Engineer of u wilt praten over verkoop.



Stap 11. Test uw Virtual Agent.

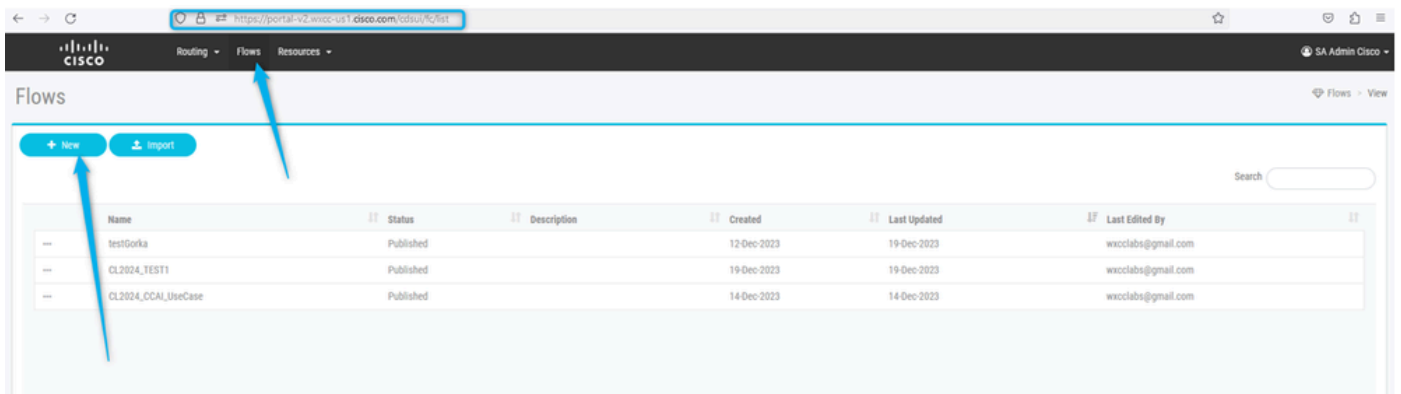
Flow met Virtual Agent configureren in Webex Contact Center Management Portal

Doelstellingen

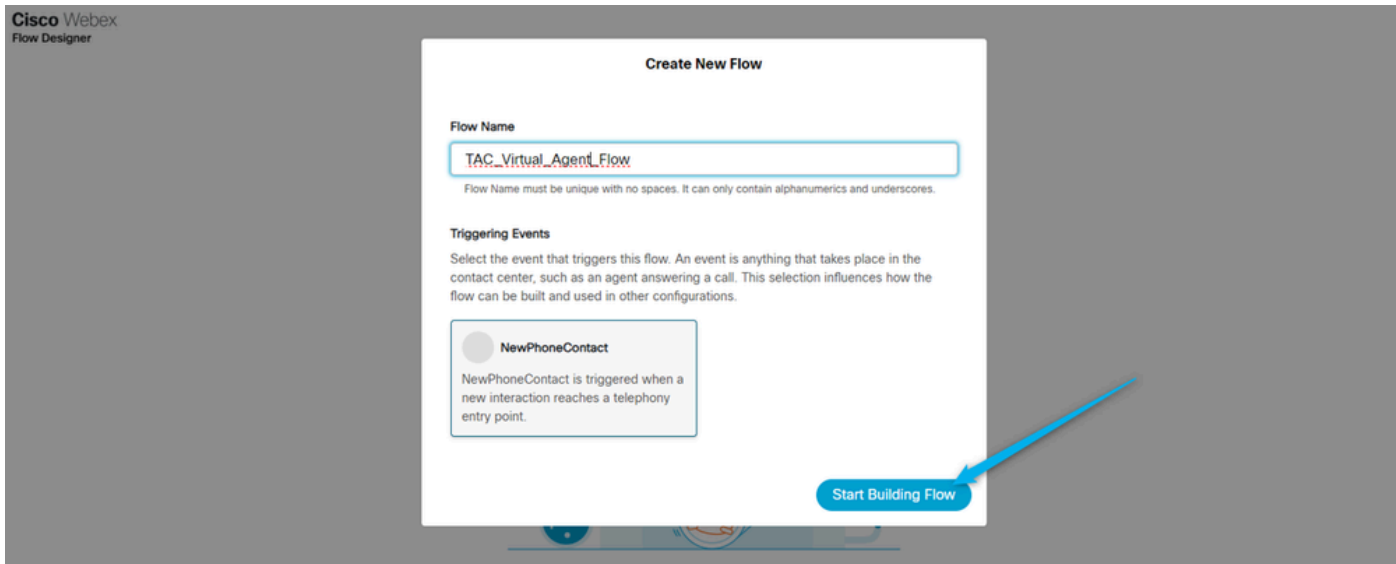
In deze sectie kunt u zien hoe u flow kunt opbouwen in Webex Contact Center Flow Builder met het **Virtual Agent**-blok dat de oproep verplaatst naar een wachtrij met live agents of naar een schatting van de locatie waar gegevens over het aantal agents voor de schatting kunnen worden geëxtraheerd en gebruikt voor het **Analyzer**-rapport.

Taak 1. Maak een nieuwe flow.

Stap 1. In het portaal van Webex Contact Center opent Admin het **Routing Strategy Module** en **maakt u het venster New Flow**.

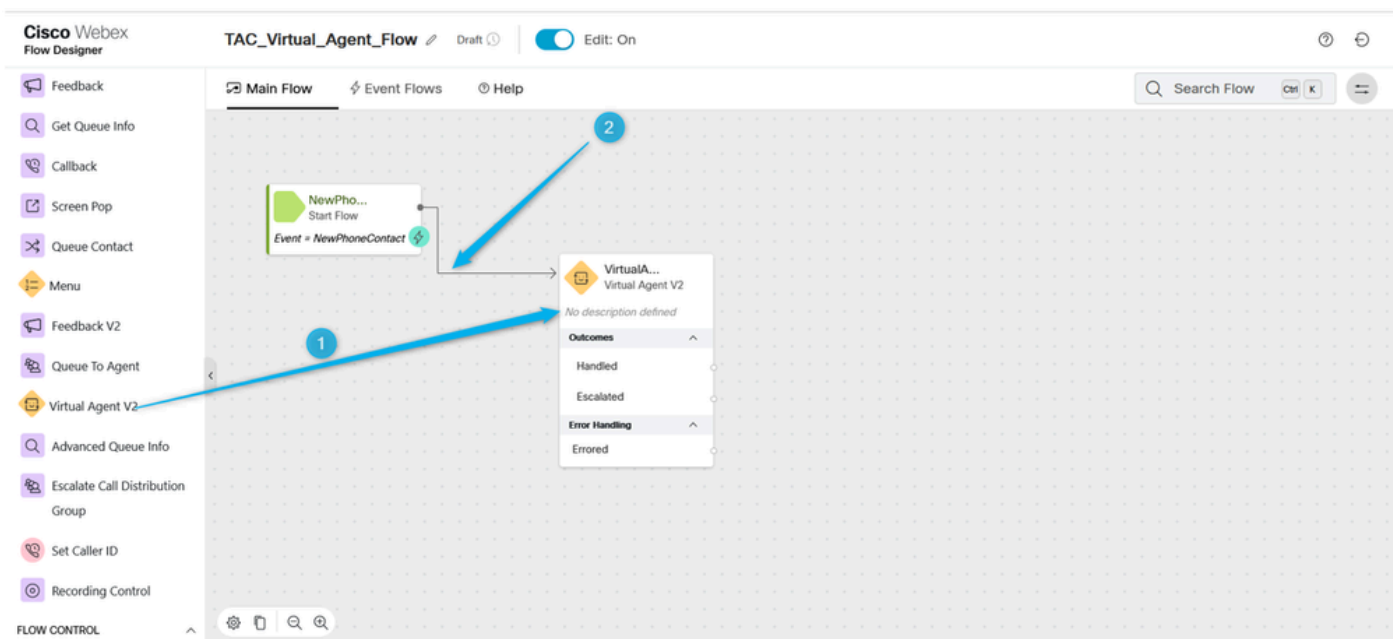


Stap 2. Bel de flow {Your Name}\_Virtual\_Agent\_Flow.

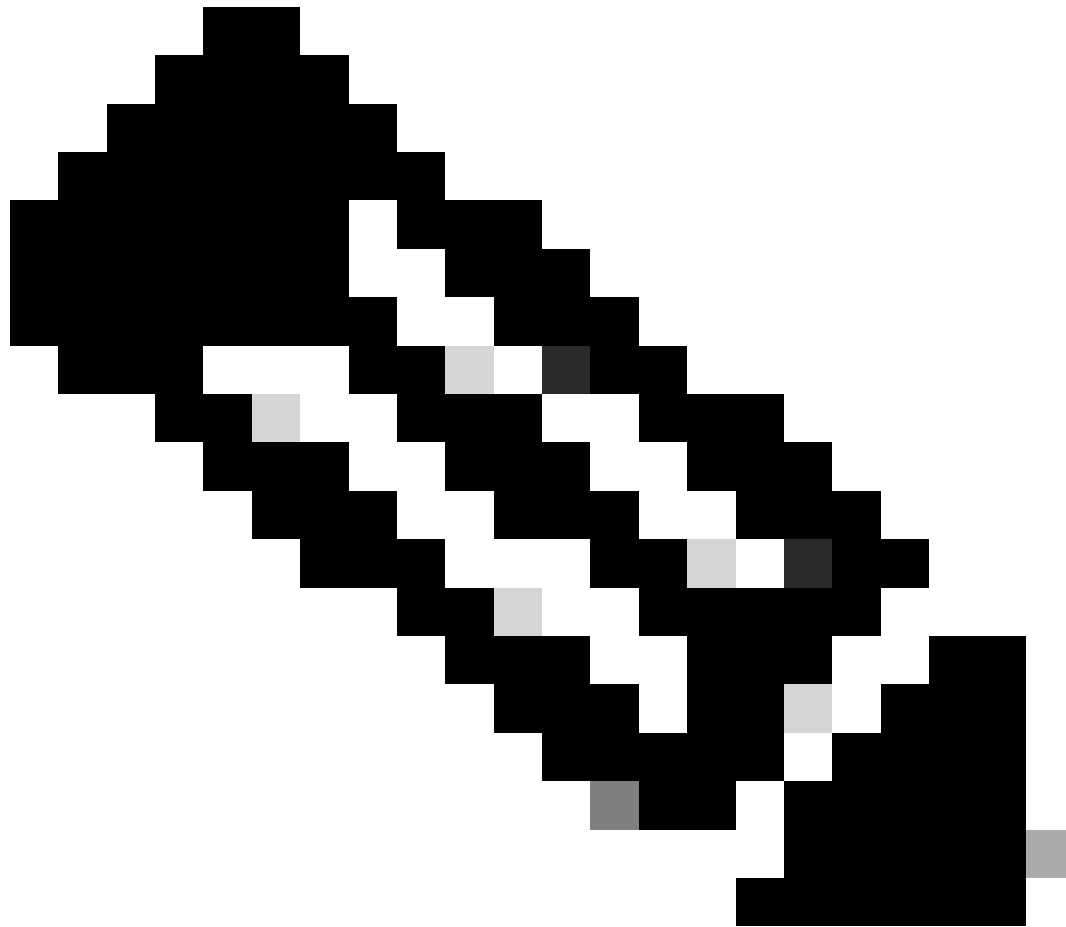


Taak 2. Geconfigureerd behandeld pad om schattingsgegevens voor het Analyzer-rapport te extraheren.

Stap 1. Verplaats de **Virtual Agent V2** naar de flow en sluit deze aan op het **NewPhoneContact** blok.

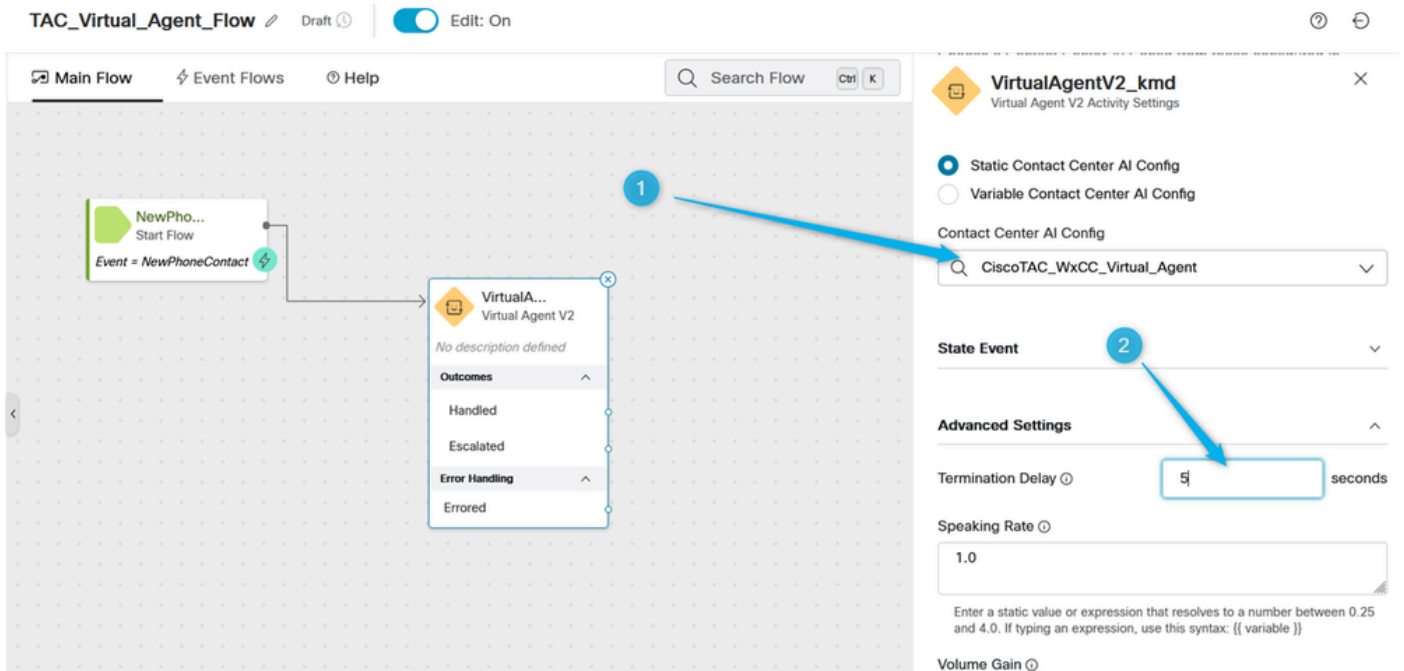


Stap 2. Klik op **Virtual Agent V2**-blok en selecteer onder de blokinstellingen **Contact Center AI Config** dat u eerder hebt gemaakt of gebruik de vooraf geconfigureerde **Virtual Agent Dan\_User1\_Virtual\_Agent**. Klik ook op **Geavanceerde instellingen** en verhoog de tijd voor **afsluitvertraging** van 3 tot 5 seconden.



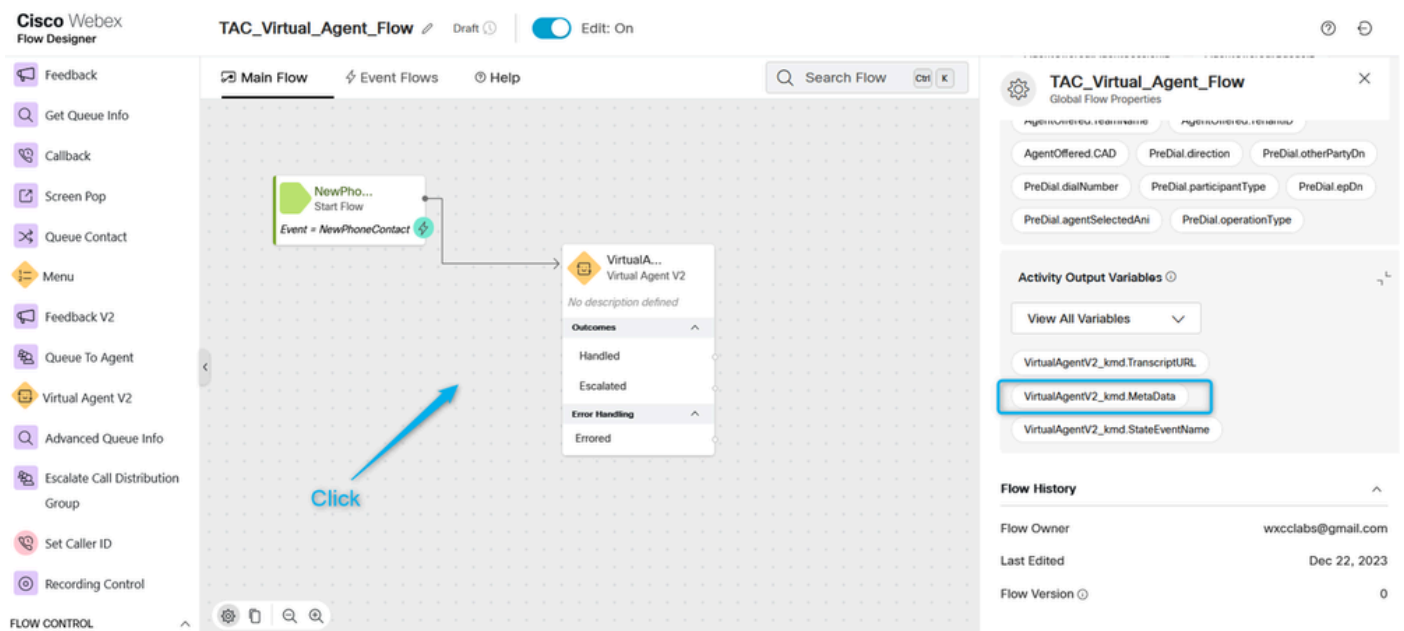
**Opmerking: Eindtijd** is de tijdschaal die moet worden ingesteld om de audiopresentatie van de **Virtual Agent** in Dialogue te kunnen voltooien voordat de contactpersonen naar het Webex Contact Center worden verplaatst. Bijvoorbeeld, als in Dialogflow VA configuratie er een lange reactie is alvorens de vraag naar **Live agent handoff** gaat, snijdt het de niet voltooide reactie en de vraag beweegt zich aan de rij.

---

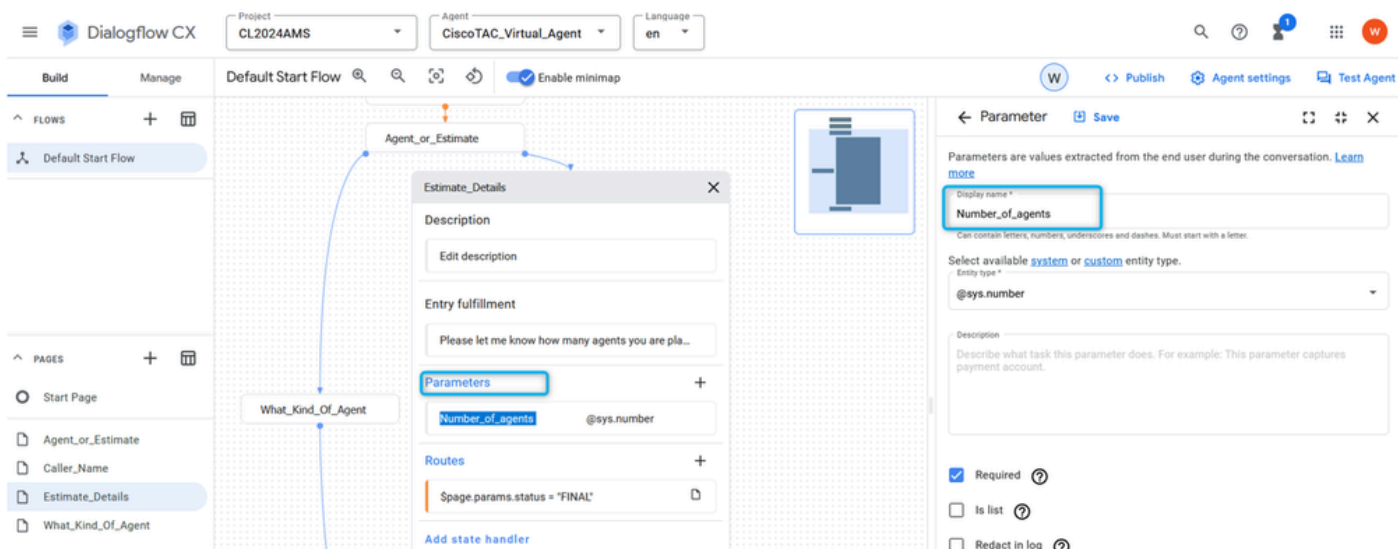


Stap 3. (Alleen informatie) Begrijp hoe de gespreksgerelateerde gegevens van Dialogue naar Webex Contact Center worden verplaatst.

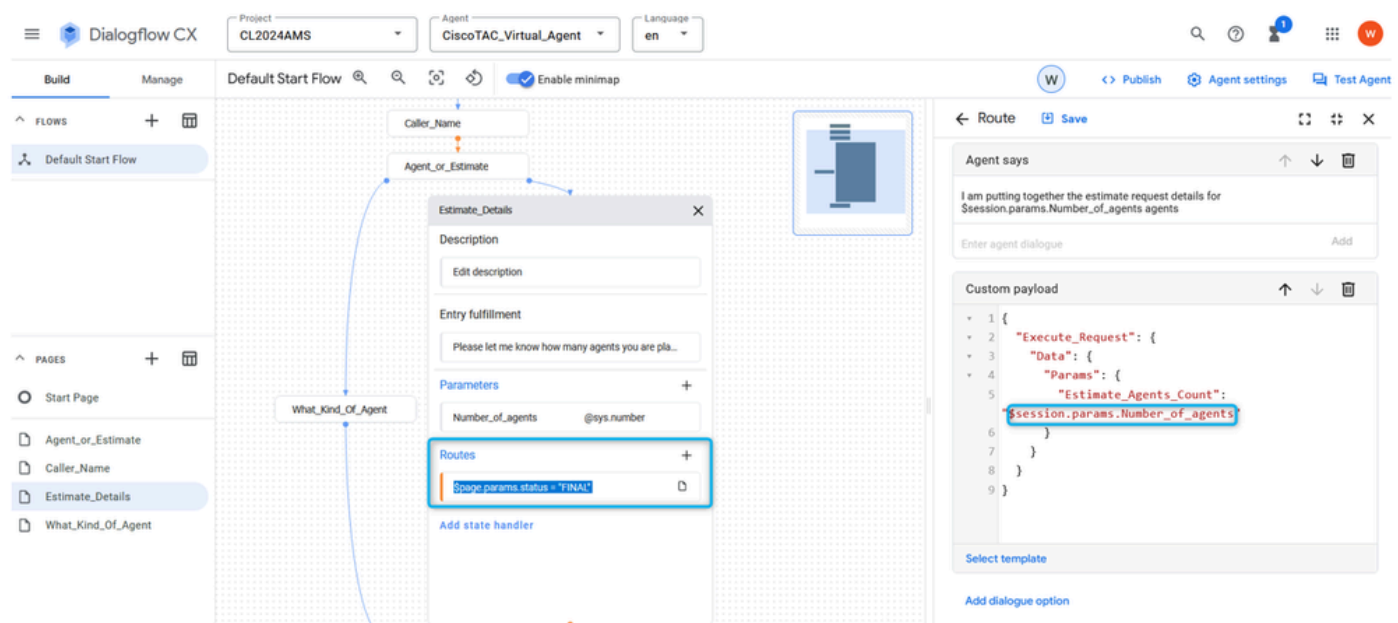
Wanneer het gesprek van Dialogflow naar WebexCC wordt overgebracht, leidt het tot één of andere outputvariabele met gegevens in formaat JSON die in het portaal Dialogflow is geproduceerd terwijl de bezoeker met de **Virtuele Agent** interactie aanging. Een van de uitvoervariabelen is **VirtualAgentV2.MetaData**. U kunt het zien door overall op het grijze gebied in de **Flow Builder** te klikken en naar beneden te scrollen in het juiste venster. Deze uitvoervariabele bevat de gegevens die u in de **aangepaste payload** hebt opgegeven.



Het doel hier is om de informatie te halen over hoeveel agenten de beller om de schatting vroeg. In de vorige paragraaf hebt u de parameter aangemaakt met de naam **Number\_of\_Agents**.

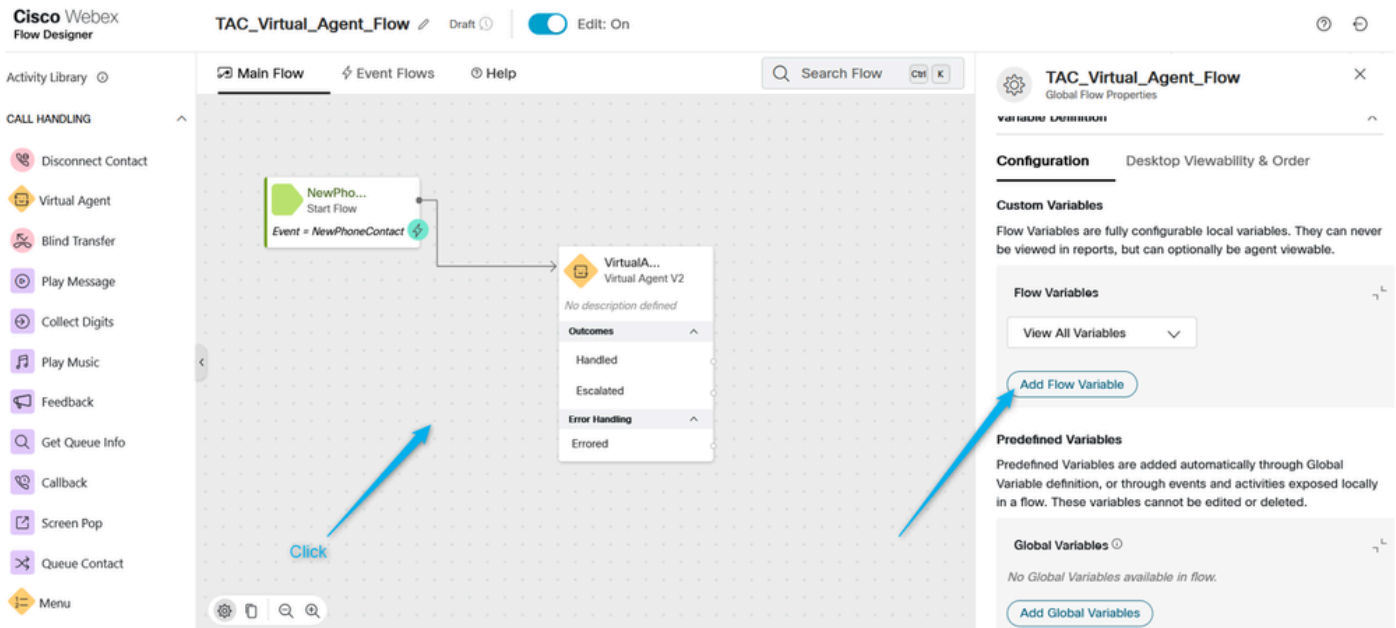


En u vormt de **Route** met **Aangepaste payload** waar zodra de parameter is ingevuld, de waarde van de parameter wordt toegewezen aan de sleutel **Estimate\_Agents\_Count** en dan wordt de aanroep verplaatst naar WxCC kant.

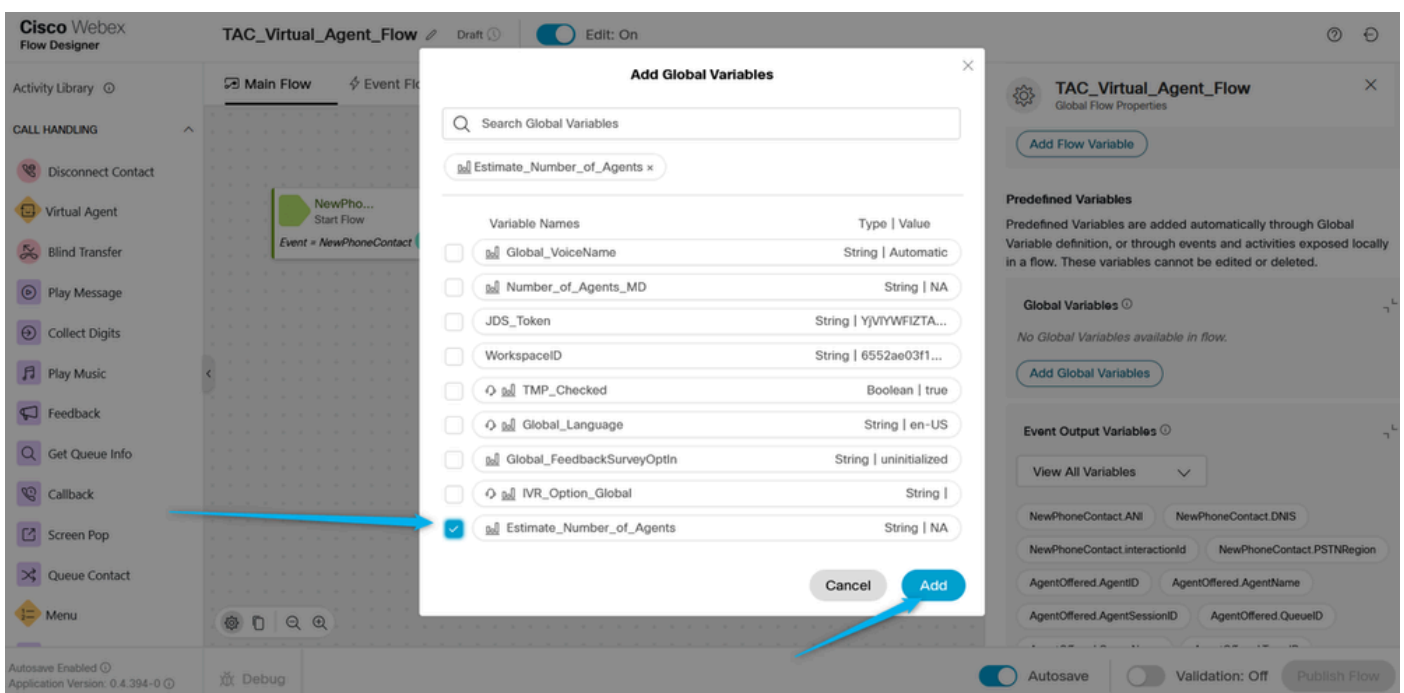


Stap 4. Configureer het **door Virtual Agent verwerkte** pad om de schattingsgegevens te extraheren en deze te koppelen aan de **Global Variable**. Door JSON-gegevens van de variabele **VirtualAgentV2\_MetaData** te parsen kun je de waarde van de parameter **Number\_of\_Agents** extraheren en deze aan de nieuwe variabele in de WxCC-omgeving toewijzen. Je wilt ook dat de variabele te rapporteren is, dus je moet een **globale variabele** gebruiken. Terwijl in WxCC flow builder, klik overal op het grijze gebied, en in het rechtervenster klik op **Add Global Variable**.





De **Global Variable Estimate\_Number\_of\_Agents** moet eerder worden gemaakt in het WXC Admin Portal. Dan moet u het gewoon selecteren en klik op Toevoegen. Dit maakt deze **globale variabele** voor u beschikbaar om in uw stroom te gebruiken.



Stap 5. Voeg de knop **Parseren toe**. In de Parse knoop selecteer VirtualAgentV2.Metadata als **Invoervariabele**, selecteer uit de lijst de **Globale Variabele** u aan de stroom in de vorige stap als **Output Variabele** toevoegde, en gebruik deze volgende string om de JSON-gegevens \$.Params.Estimate\_Agents\_Count te parsen.

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface for the 'TAC\_Virtual\_Agent\_Flow'. The main flow consists of three steps: 'NewPhoneContact' (Start Flow), 'Virtual Agent V2', and 'Parse'. The 'Parse' activity is selected, and its settings are displayed in the right-hand panel. The settings are as follows:

- Parse\_I46** (Parse Activity Settings)
- Activity Description:** Enter a Description
- Parse Settings:**
  - Input Variable:** VirtualAgentV2\_kmd.Metadata
  - Content Type:** JSON
  - Output Variable:** Estimate\_Number\_of\_Agents
  - Path Expression:** \$.Params.Estimate\_Agents\_Count

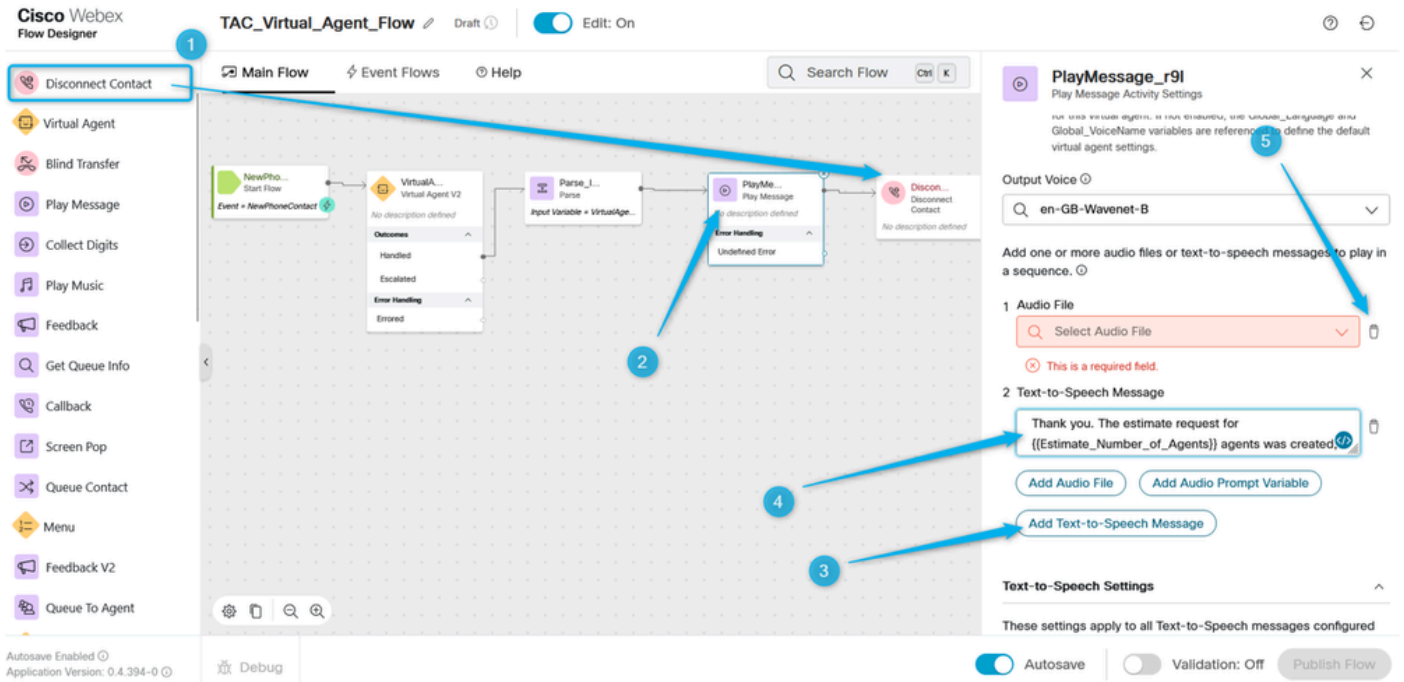
Stap 6. Gebruik het knooppunt **Play Message** om het resultaat te valideren en de beller op de hoogte te stellen. Voeg het knooppunt **Play Message** toe, **Schakel de functie Text-to-Speech in**, selecteer de TTS-connector en kies **Output Voice** in de lijst.

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface for the 'TAC\_Virtual\_Agent\_Flow'. The main flow now includes four steps: 'NewPhoneContact', 'Virtual Agent V2', 'Parse', and 'Play Message'. The 'Play Message' activity is selected, and its settings are displayed in the right-hand panel. The settings are as follows:

- PlayMessage\_r9l** (Play Message Activity Settings)
- Prompt:** Enable Text-to-Speech (checked)
- Connector:** WebexOne-TextToSpeech
- Override Default Language & Voice Settings:** (checked)
- Output Voice:** en-GB-Wavenet-B

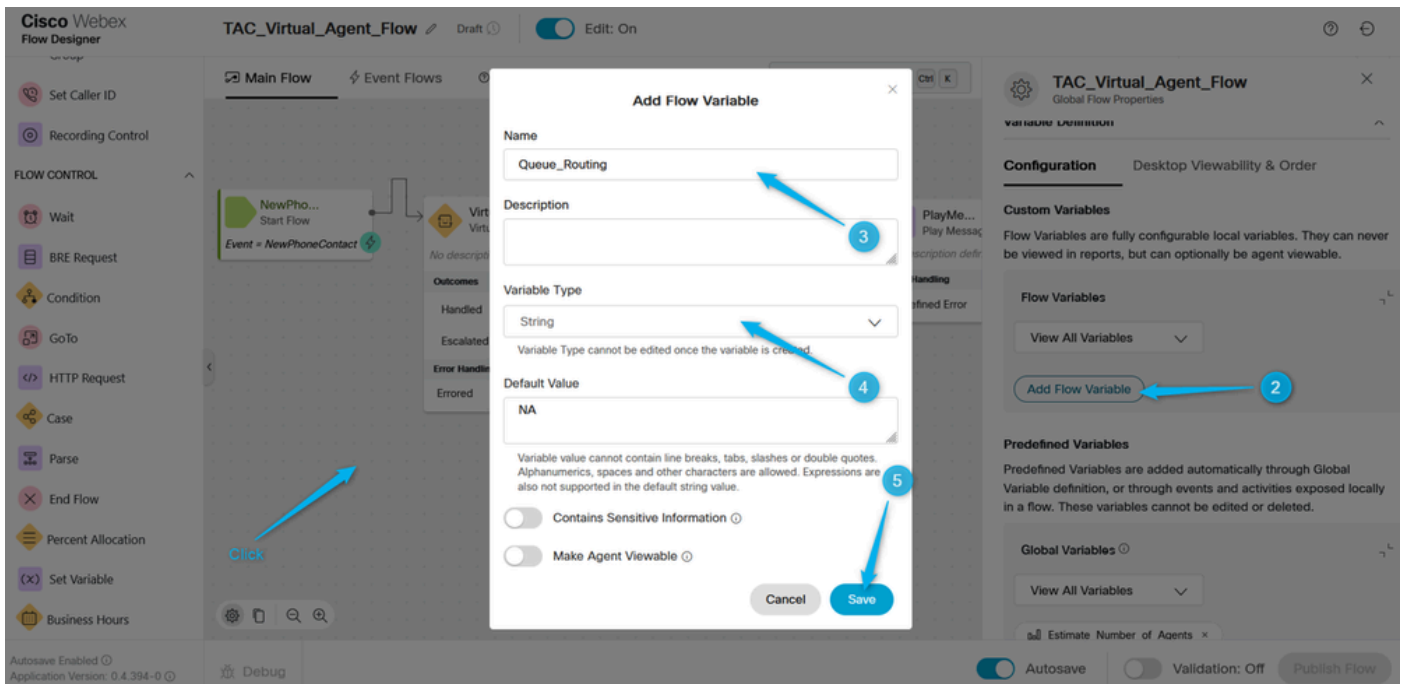
Stap 7. Contactknooppunt **verbreken** toevoegen. Klik vervolgens nogmaals in het **afspeelbericht** en voeg dit Text-to-Speech-bericht toe in het TTS-veldtype, dank u. De offerte aanvraag voor **{{Estimate\_Number\_of\_Agents}}** agents is gemaakt en uw team kan u snel bereiken met de resultaten.

Verwijdert de **Audio File**-optie en publiceert de stroom.



Taak 3. Geconfigureerd Geëscaleerd om de vraag naar de aangewezen Wachtrij met levende agenten te verplaatsen.

Stap 1. Maak een Flow variabele en noem deze **Queue\_Routing**.



Stap 2. Voeg de **Parse** node toe en configureer deze om de waarde van de **Type\_Of\_Agent** variabele van Dialogflow aan de **Queue\_Routing** flow variabele toe te wijzen.

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface for a flow named "TAC\_Virtual\_Agent\_Flow". The flow is in "Draft" mode. The main flow consists of several nodes: "Virtual Agent V2", "Parse", "Play Message", and "Disconnect Contact". The "Parse" node is selected, and its configuration panel is open on the right. The configuration panel shows the following settings:

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

Numbered callouts (1-5) point to the Parse node in the flow, the Parse node configuration panel, and the specific configuration fields.

Stap 3 Voeg de **Case** node toe en configureer deze met de variabele **Queue\_Routing**. In de link, Beschrijving configureer waarden **TAC** en **Sales** omdat dit twee waarden zijn die u beweegt van het **Dialogflow** portal.

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface for the same flow. The "Case" node is now added to the flow, and its configuration panel is open on the right. The configuration panel shows the following settings:

- Case:** Select a variable or build an expression and add all possible cases that it can be matched against. Case statements are evaluated from top to bottom in sequence.
- Variable:** Queue\_Routing
- Build Expression:** (unchecked)
- LINK DESCRIPTION:**
  - TAC
  - Sales

Numbered callouts (1-4) point to the Case node in the flow, the Case node configuration panel, and the specific configuration fields.

Stap 4. Voeg **Play Message**-knooppunten toe om te verifiëren dat de aanroep naar de TAC-wachtrij gaat. Configureer de **Play Message** node met TTS en typ de tekst vergelijkbaar met deze, Bedankt voor het wachten. De TAC engineer kan binnenkort bij je zijn.

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

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)]

- 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
- Connector WebexOne-TextToSpeech
- Override Default Language & Voice Settings
- Output Voice en-GB-Wavenet-B
- 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

Step 5. Doe hetzelfde voor de **Sales** wachtrij. Laat de beller weten dat de oproep binnenkort verbonden kan worden met de **Sales** agent.

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

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)]

- 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

- Connector WebexOne-TextToSpeech
- Override Default Language & Voice Settings
- Output Voice en-GB-Wavenet-B
- 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

Step 6. Voeg **Queue Contact** blok toe en configureer het met de **TAC\_Queue**.

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

Virtual Agent  
Blind Transfer  
Play Message  
Collect Digits  
Play Music  
Feedback  
Get Queue Info  
Callback  
Screen Pop  
**Queue Contact**  
Menu  
Feedback V2  
Queue To Agent  
Virtual Agent V2

Main Flow Event Flows Help Search Flow Ctrl K

PlayMe... Play Message  
Discon... Disconnect Contact

Case\_0... Case  
TAC  
Sales  
Default  
Error Handling  
Undefined Error

PlayMe... Play Message  
Error Handling  
Undefined Error

Queue... Queue Contact  
Error Handling  
Failure

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  
TAC\_Queue

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

Stap 7. Voeg extra **Wachtrij toe Contact** en configureer het met de **Sales\_Queue**.

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

Virtual Agent  
Blind Transfer  
Play Message  
Collect Digits  
Play Music  
Feedback  
Get Queue Info  
Callback  
Screen Pop  
**Queue Contact**  
Menu  
Feedback V2  
Queue To Agent  
Virtual Agent V2

Main Flow Event Flows Help Search Flow Ctrl K

PlayMe... Play Message  
Discon... Disconnect Contact

Case\_0... Case  
TAC  
Sales  
Default  
Error Handling  
Undefined Error

PlayMe... Play Message  
Error Handling  
Undefined Error

Queue... Queue Contact  
Error Handling  
Failure

Queue... Queue Contact  
Error Handling  
Failure

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  
Sales\_Queue

Set Contact Priority  
Check Agent Availability

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

Stap 8. Point **Default**-uitvoer op het **caseknooppunt** naar het **afspeelbericht** met betrekking tot de **verkoopwachtrij**. Bevestig en klik op **Publiceren**.

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface for a flow named 'TAC\_Virtual\_Agent\_Flow'. The main canvas displays a flow diagram with several steps: a 'Case' activity, followed by two parallel paths, each containing a 'Play Message' activity and a 'Queue Contact' activity. The right sidebar shows 'Global Flow Properties' with sections for 'General Settings', 'View Settings', and 'Variable Definition'. At the bottom, there are status indicators for 'Flow Errors: 0', 'Autosave', and 'Validation: On', along with a 'Publish Flow' button. Three blue arrows are overlaid on the image: arrow 1 points to the 'Case' activity, arrow 2 points to the 'Queue Contact' activity, and arrow 3 points to the 'Publish Flow' button.

Taak 4. Voeg de stroom toe aan uw Entry Point.

Stap 1. Ga naar **Entry points** en selecteer uw **Entry Point**. Klik op drie punten om het **Entry Point** te bewerken.

The screenshot shows the 'Entry Points' page in the Cisco Webex Admin Center. The page has a header with 'Lab Tenant | Local Time' and 'SA Admin Cisco'. Below the header, there are tabs for 'Lab Tenant', 'Dashboard', 'Entry Point', and 'Entry Point Mappings'. The main content area is titled 'Entry Points' and includes a '+ New Entry Point' button and a search bar. A table lists the entry points with the following data:

Name	Channel Type	Description	Status	ID
001_LiveChatChannel	Chat		Active	e497480c-7265-4e9c-87e9-c24b2f086c06
CL2024_BasicFlow	Telephony		Active	66193a9a-97fd-4bce-8d32-747dd94cab27
CL2024_CCALEP	Telephony	Entry point for Binance integration use case	Active	f3c3c5db-8898-4903-9bed-fc59449dc084
	Telephony		Active	2fb5e472-9781-47a2-bbe6-34ead987abec

A blue arrow points to the edit icon (three dots) for the entry point named 'CL2024\_CCALEP'.

Stap 2. Selecteer de stroom en andere vereiste velden en sla het **invoerpunt op**.

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

Step 3. Configureer **Entry Point** mapping voor uw **Entry Point**.

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

Taak 5. Test uw configuraties.

Nadat al deze configuraties zijn voltooid, belt u de DN met betrekking tot uw **Entry Point** en test u de integratie.

Gerelateerde informatie

- [Cisco Technical Support en downloads](#)



## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.