

Dialogflow CX يره اظلا ليكولا نيوكوت

تايوت حمل

[قم دق م ليا](#)

[قي ساس أليا تابل ط م ليا](#)

[تابل ط م ليا](#)

[قم دخت س م ليا تانوك م ليا](#)

[دامت عال تاناي بو نيوان عل](#)

[Google CCAI عم Webex لاصل تال زكرم ليا قم دق م](#)

[دادم ليا](#)

[فاده أليا](#)

[دادم ليا نع قم دق م](#)

[يره اظلا Dialogflow CX ليك و عاش بنا](#)

[فاده أليا](#)

[ديج يره اظ ليك و عاش بنا 1. قم م ليا](#)

[ي ش دخت ليا في رعت ليا فل مل هئ اش ناب تمق ي ذل ل لماع ليا ني يع تب مق 2. قم م ليا](#)

[Google لاصل تال زكرم ليا ل صوم نيوكوت 3. قم م ليا](#)

[لاصل تال زكرم ليا AI نيوكوت عاش بنا 4. قم م ليا](#)

[Dialogflow CX يره اظلا ليكولا نيوكوت](#)

[فاده أليا](#)

[بي جرت ليا قلا س ر صي صي خ تب مق و Dialogflow CX Agent Flow Builder ليا لقت بنا 1. قم م ليا](#)

[لصت م ليا مساع ي م جت ل دي دج ء حفص عاش بنا 2. قم م ليا](#)

[ء حفص ب امل ي ص و تب مق و ء حفص ل ل دي دج Agent or Estimate عاش ناب مق 3. قم م ليا](#)

[ليا قمل اكم ليا لقت ل AGENT_OR_ESTIMATE ء حفص ي ف راس م ليا نيوكوت مق 4. قم م ليا](#)

[دي دج ليا ء حفص ليا ب "ري دقت ليا و أ ليا م ع ليا لي ص و ت" و ري دقت ليا عرف ل راس م نيوكوت 5. قم م ليا](#)

[ر اس م ليا و تامل م ليا م ادخت س اب ESTIMATE_DETAILS ء حفص نيوكوت 6. قم م ليا](#)

[تاراس م ليا م ادخت س اب estimate_details ء حفص ليا نيوكوت مق 7. قم م ليا](#)

[ل لاصل تال زكرم ء رادا لخدم ي ف يره اظلا ليكولا م ادخت س اب ق ف دت ليا نيوكوت](#)

[Webex](#)

[فاده أليا](#)

[دي دج ق ف دت عاش بنا 1. قم م ليا](#)

[Analyzer ري رقت ل ري دقت ليا تاناي ب ج ا رخت س ال ج ل اع م ليا راس م ليا نيوكوت مت 2. قم م ليا](#)

[قب س ان م ليا راطت نال ا قم ئاق ليا قمل اكم ليا لقت ل دي دج اصت ل ك ش ب نيوكوت بنا مت 3. قم م ليا](#)

[ل ا خ دال ا ء ط ق ن ليا ق ف دت ليا ء فاض ل 4. قم م ليا](#)

[ك ب ء حفص ليا تاناي نيوكوت ليا ر ب ت خ ل 5. قم م ليا](#)

[قلا ص ت ا ذ تامل عم](#)

ةمدقملا

Dialogflow CX يره اظلا لىكولا نيوكت ةيفيك دن تسمل اذه حضوي

ةيساسال تاب ل ط ت م ل ا

تاب ل ط ت م ل ا

ةيلال عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت ناب Cisco ي صوت:

- Webex (WxCC) 2.0 لاصتا زكرم
- رجأتسمل الى Webex Contact Center ريدم لوصو
- Google Dialogflow CX

ةمدختسمل تانوكملا

ةيلال جماربل تارادص الى دن تسمل اذه يف ةدراول تامولعمل دن تست:

- WxCC 2.0

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجال نم دن تسمل اذه يف ةدراول تامولعمل عاشنإ م تناك اذا. (يضا رتفا) حوسمم نيوكتب دن تسمل اذه يف ةمدختسمل ةزهجال عيمج تادب رمأ يال لم تحملا ريثاتلل كمهف نم دكاتف، ليغشتلا دي قكتكبش

دامتعال تانايب و نيوانعال

- [Webex Control Hub](#)
- [Webex Contact Center Management Portal](#)
- [ةيباحسلا Google ةباوب يف مكحتلا ةدجو](#)
- [Google Dialogflow CX](#)

Google CCAI عم Webex لاصتال زكرم الى ةمدقم

Google Text-to-Speech مادختساب حمسي يذلا جمدلا وه Google CCAI عم Webex ربع لاصتال زكرمنا Webex Contact Center عم يضا رتفال لىمعال تاي نقتو ةيعيبطلا ةغلل مهفو،

ةددعتم تاوطخ نمضتت ةدقعمو تارودلا ةددعتم تاا داحم عاشنإ Dialogflow CX ميمصت مت تا هجو عم لماعتلاو، قاي سلا ةرادوا، ةيراوح تا قفدت عاشنإ تاودأ رفوي وهو. رارق ذاختا طاقنو تارود اهل يتل تاا داحملا يف ركف. ىرخال تا قيبطتلا عم لماكللاو، ممدختسمل تانايبك نم عاونال هذه شحت ام ةداع. ريبك قمعب لعافتلا يوتحم عبتت اهيف ديرت يتلاو ةديع جاتحيو، ةلى سأل عاونأ عيمج سانل ح رطي شيح لاصتا زكرم الى فاتاهل طخ ىلع تاا داحملا انب كنكمي ال هنا ينعى ال اذه. تابا جال ميقوتو اهلى لى عامتسالا الى يضا رتفال لىمعال الى جاتحتس نكلو، Dialogflow نم رخأ رادصا وهو، Dialogflow Essentials مادختساب دقعم قفدت دقعم قطنم قيقحتل لماك راطا انبلا هلو ح ةيجمربلا تاميلعلتلا نم ريثكل مادختسا حمست ةيموسرلا ةهجالا نأ شيح كل ذلك رمالا دعوى مل، Dialogflow CX Flow Builder ةهجاو عم نكلو

ةلماش زيمرت تاراها م الى ةجالحا ل نود ةيرواحت AI تاقيبطت انا بو ميمصتب نيروطملل.

نيوكت كنكمي ،ةلاقملا هذ م ادختساب و ،Dialogflow CX جم نآل Webex لاصتا زكرم معدي هراپتا وا لالحا.

و Google Dialogflow CX و Google Cloud Platform :ةدعتم تاابوب يف ةئيهت اراجا جم دللا بطلي Webex Contract Center و Webex Control Hub.

دادمإلا

فادهألا

Google صيخرت لىل لوصحلا بطلتت يتلا دادمإلا ةيلمع ب كفيرعت وه مسقلا اذ نم فدهلا Webex لاصتا زكرم ل CCAI.

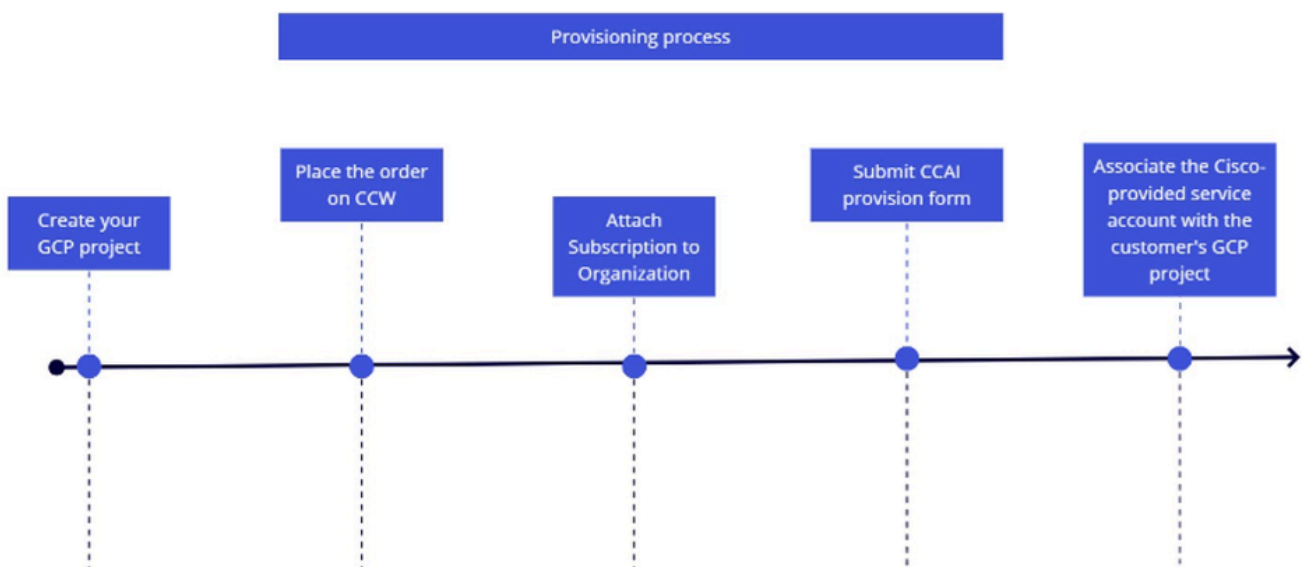
دادمإلا نع ةمدقم

Google CCAI م Webex لاصتا زكرم ريفوت لىل اجاتحت ،ريت او فال اءع اضا رغال.

تاينق و DialogFlow يرهاظلا ليكولا جم دل هذ تاقيبطتلا ةجرمب تاهجا و Google رفوت مالا لىل صنلا ليوت:

- Dialogflow تاقيبطت ةجرمب ةهجا و
- Cloud Speech-To-Text تاقيبطت ةجرمب ةهجا و
- ةبإحسلا ةيىبطللا ةللال تاقيبطت ةجرمب ةهجا و
- ةبإحسلا مالا لىل صنلا تاقيبطت ةجرمب ةهجا و

ةجرمب تاهجا و م ادختسا نأل ارظن ةرتوف باسح هذ تاقيبطتلا ةجرمب تاهجا و م ادختسا بطلتت يف اءعإلا ةيلمع لامكإب موقت نل كلذل ،نيموي ةيلمعالا قرغتست .يناجم ريغ تاقيبطتلا ةيؤر كنكمي ،ةيلاتلا ةشاشلا ةطق ل يف كب ةصاخلا تامولعملال لىل لوصح لل .مسقلا اذ ه دادمإلا لامكإل ةبولطملا تاوطخلا اب يوتسملا عي فير يطيطختلا مسرلا

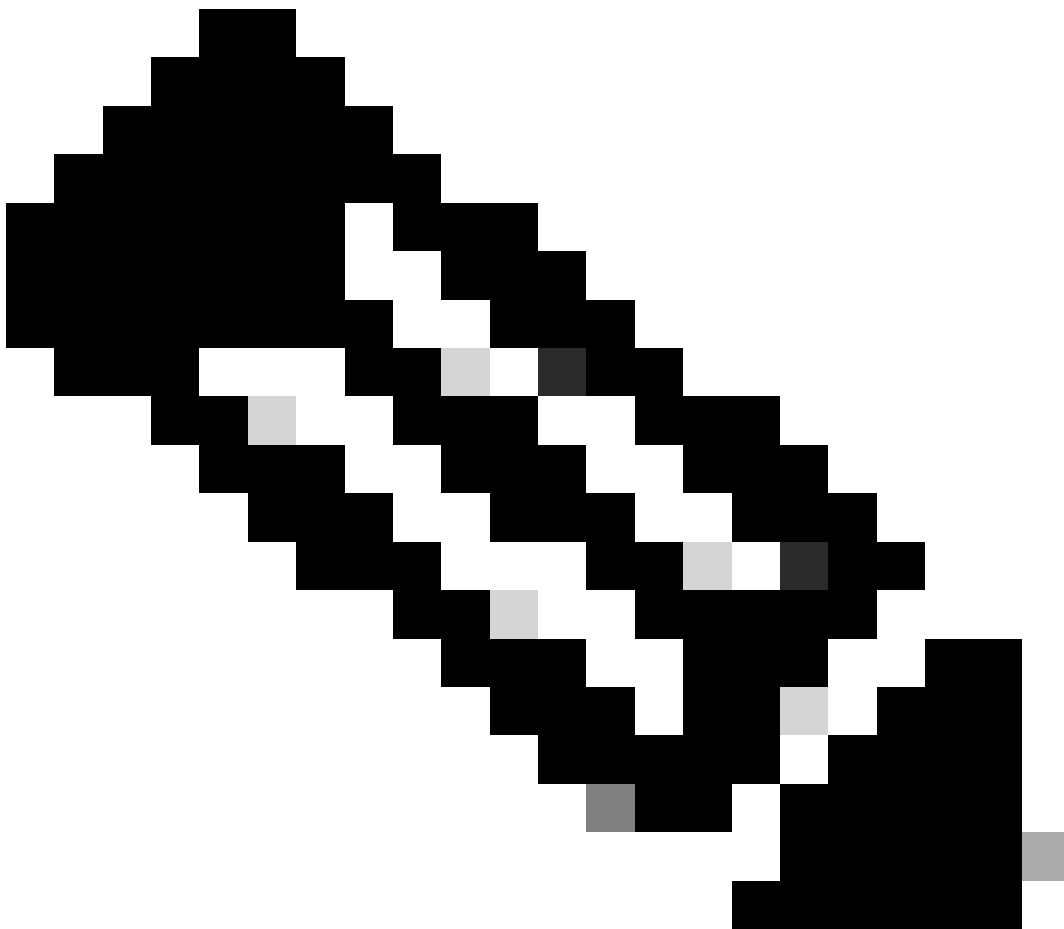


يره اظلال Dialogflow CX ليك و عاشنإ

فادهألا

عاشنإل Webex Control Hub و Dialogflow CX تاباوب ي ف لقننتلا ةيفي ك مسقلا اذه حضوي لاصتالا زكرم ل ديدج AI نيوكت عاشنإ لال خ نم Webex ةئيبب ليكولا طبرو ديدج ليك و

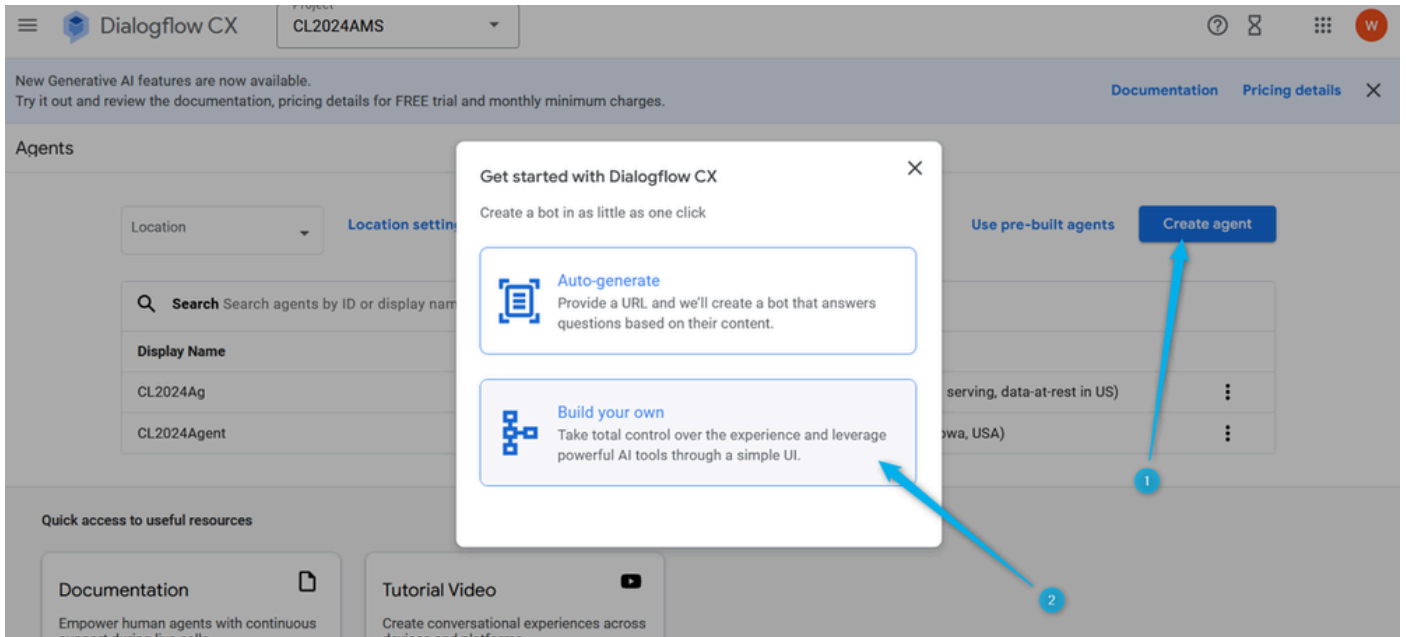
ديدج يره اظلال ليك و عاشنإ 1. ةمهملإ



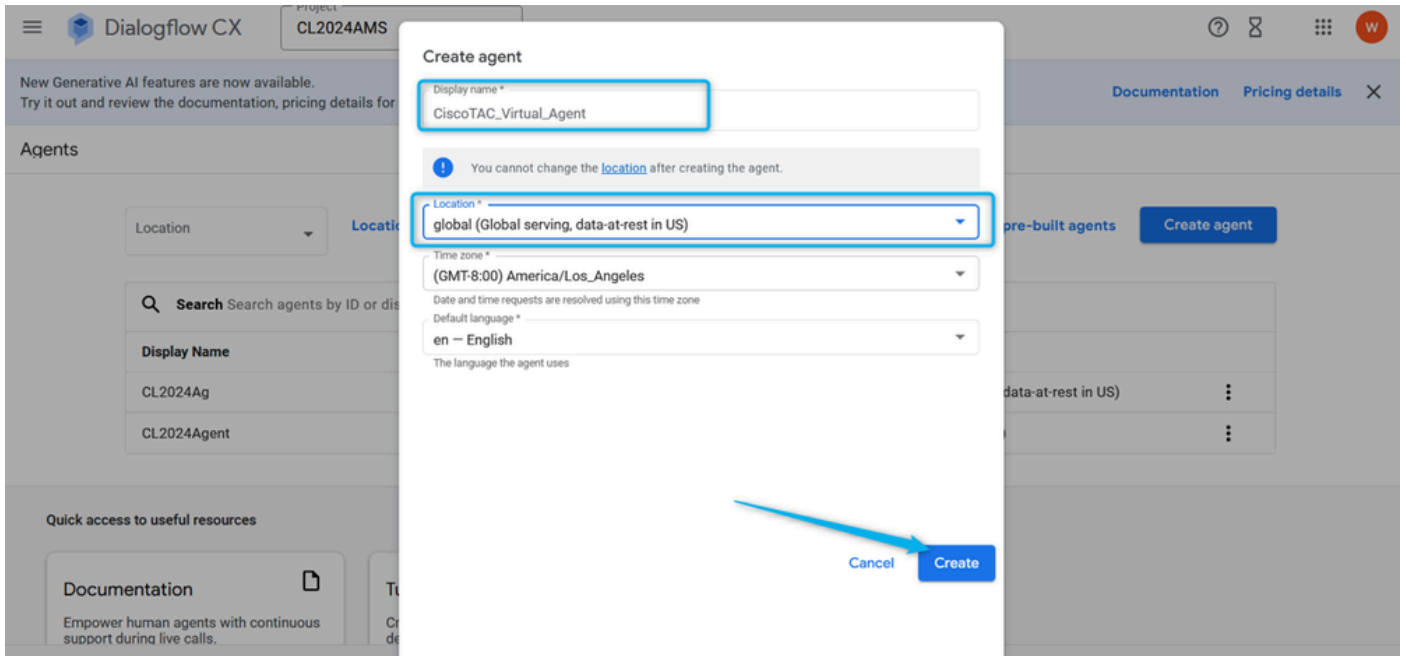
عم لعافتلا هنكمي اي ثدحت الامع Dialogflow CX ي ف يره اظلال ليك ماعلا دعي : ةظحالم هصي صختو همي صت نكمي و . ةي عيب طلال ةغلل لاثداحم لال خ نم ني م دختسملا معد ك لذي ف امب ، مادختسالا تالاحو ماهملا نم ةعونتم ةومجم عم لماعتلل ىلع تاكرشلل دعاست يهف . عقوقملا ليك ماعلا دي لوتو تاعيبملا و ني م دختسملا نيسحتو ةباجتسالا تاقوا ليلقتو واهيدل معدلا تاي لمعو ني م دختسملا تامدخ ةتمتأ ني م دختسملا ءاضر يوتسم

عملك ومذختمسمل باسح ماذختمساب Dialogflow CX ابول ل لوخدل ليجستب مق 1. ةوطخل ةي لمع حسم عاجرلا، لوخدل ليجستب ف تابوعص ي ا تهجاو اذ). CL2024AMS عورشم دح. رورملا (مذختمست يذلا ضرعتسمل ي ف طابترالا فيرعت تافل مو طاقترلالا

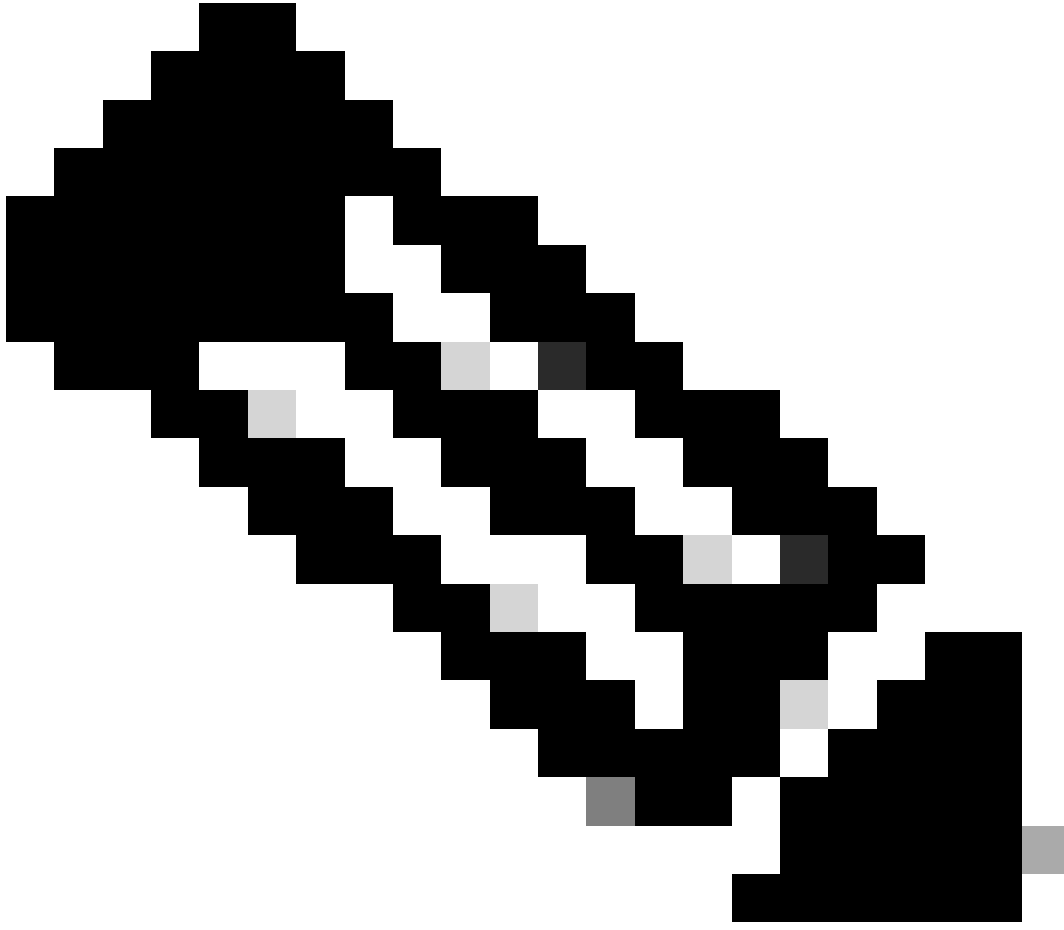
ك. صاخللا عاشن ا دح م. ليلكو عاشن ا قوف رقنا 2. ةوطخللا



قيسنتلا اذ ماذختمساب دي دل ليلكو ل مسا ريفوتب مق 3. ةوطخللا (مذختملا تايلاولا ي ف عجارلا دنع تانايب، ةي مومع ةمذخ) ي مومع عقوم ديدحت. ك. صاخللا



ي. مذختملا فيرعتلا فلمل هئاشن ا ب تمق يذلا ليلكو ل نيليعتب مق 2. ةمهملا



فرعت يتال نيوكتال تادادع | نم ةعومجم Dialogflow ةثداحم فيرعت فلم دعي: ةظحالم
ام مدختسم عم ةثداحم في فرهاظلا لماعلا كولس

ةمئاقلا ةنوقيأ لىل عرقنا ىرسىلا ةيولعلا ةيوازلا في 1. ةوطخلا

Dialogflow CX Project: CL2024AMS

New Generative AI features are now available. Try it out and review the documentation, pricing details for FREE trial and monthly minimum charges. [Documentation](#) [Pricing details](#) ✕

Agents

Location Location settings Use pre-built agents Create agent

Search Search agents by ID or display name

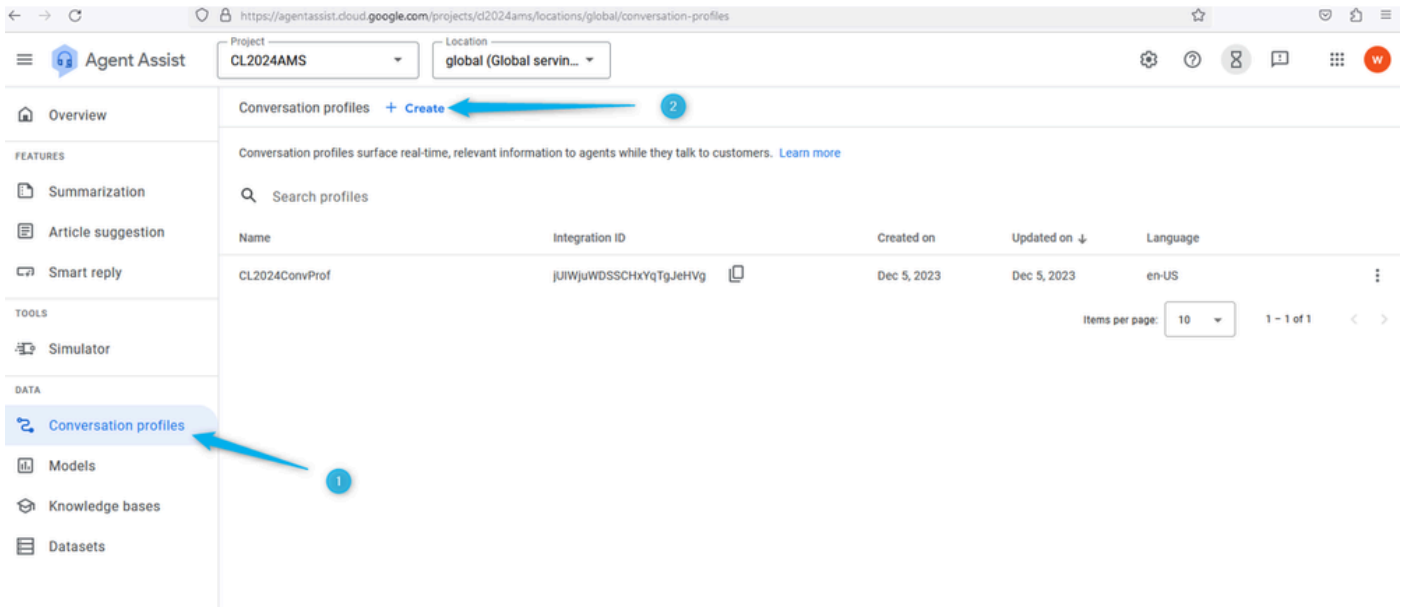
Display Name	Default language	Region ↑	
CiscoTAC_Virtual_Agent	en	global (Global serving, data-at-rest in US)	⋮
CL2024Ag	en	global (Global serving, data-at-rest in US)	⋮
CL2024Agent	en	us-central1 (Iowa, USA)	⋮

Quick access to useful resources

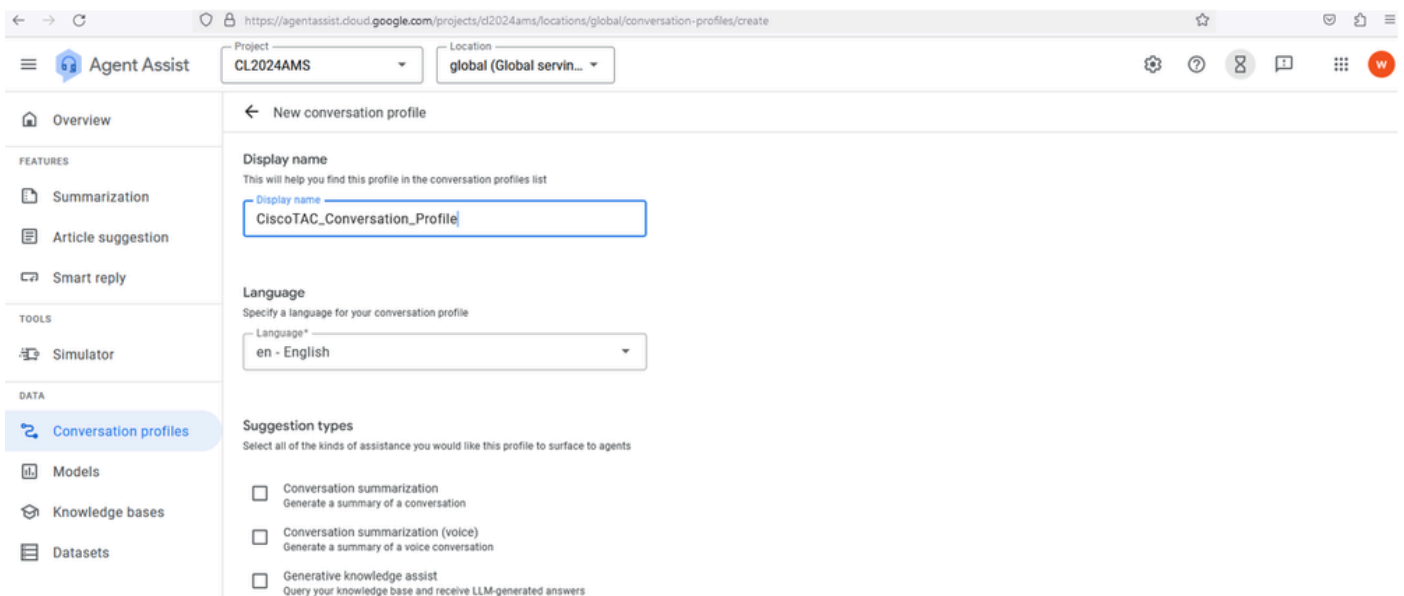
لليكول اعداسم دح، عم اقل تاريخ نم 2. ةوطخ لا

The screenshot shows the Dialogflow CX interface with the left-hand navigation menu open. The 'Agent Assist' option, represented by a headset icon, is highlighted with a blue box and a blue arrow pointing to it. The main content area shows the same 'Agents' table as in the previous screenshot.

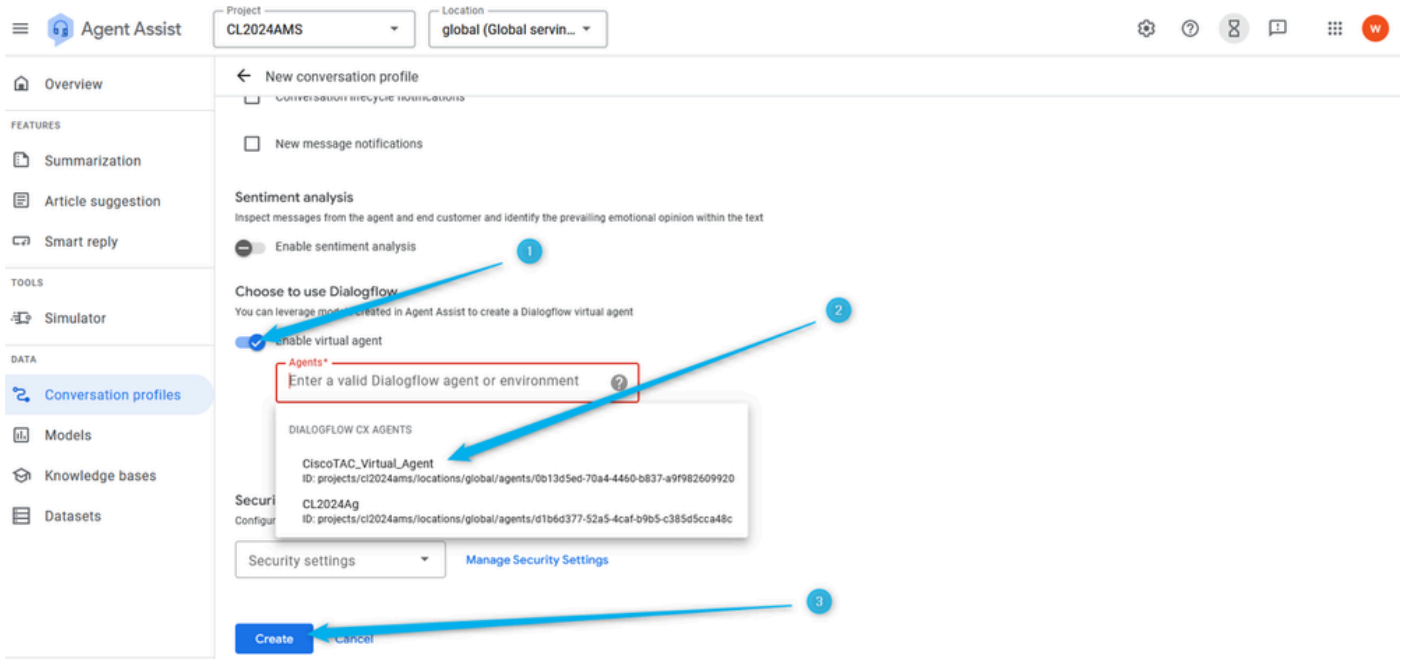
مق نألا . تانايب لا مسق نمض ةثداحم لا فيرعت فلم ىلع رقنا ، يلات لا راطإ لا يف 3. ةوطخ لا
ك ب صا لا مسق لل ديدج ةثداحم فيرعت فلم عاشن اب



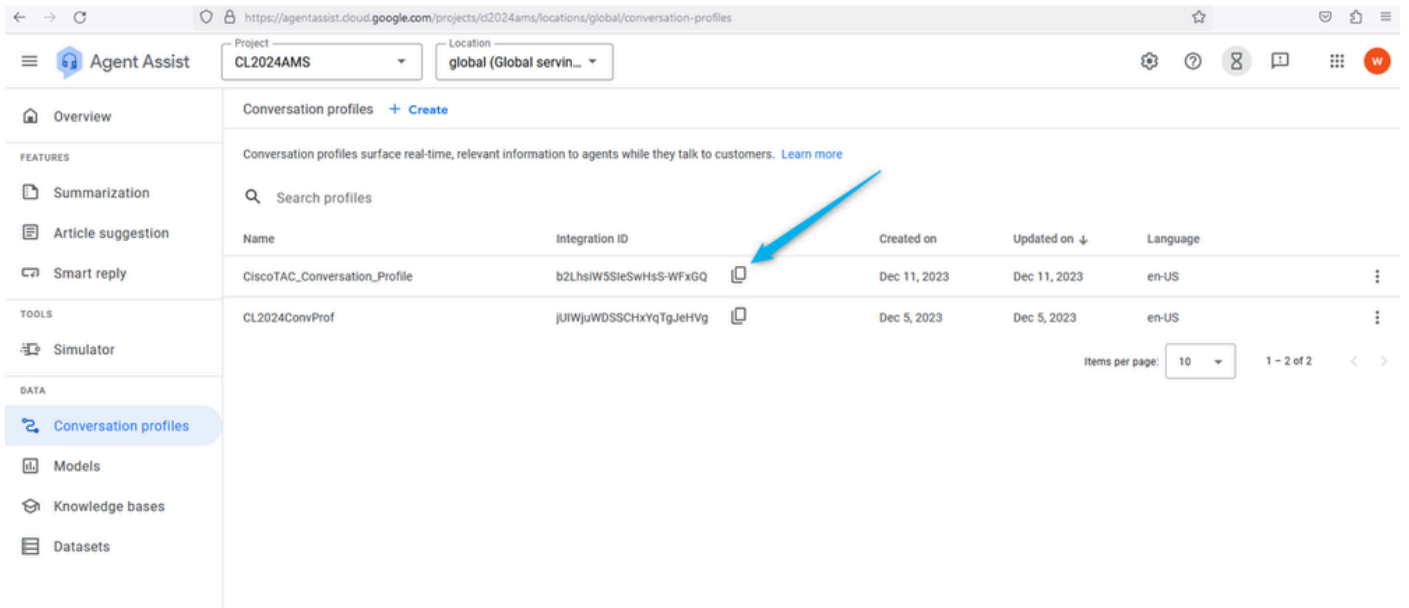
قيسنتللا اذه مادختساب ةثداحملا فيرعت فلمل مسا عاشناب مق 4. ةوطخلال
 Conversation_Profile_ {ك مس ا} .



رقنا. اذه ةثداحملا فيرعت فلمل يره اظلال ليكولا نيكمتو لفسأل ريرمتلاب مق 5. ةوطخلال
 عاشناب قوف رقنا مثةق باسلا ةمهمللا يف هتأشنأ يذلال ليكولا ددحو ءالكولا لقح قوف



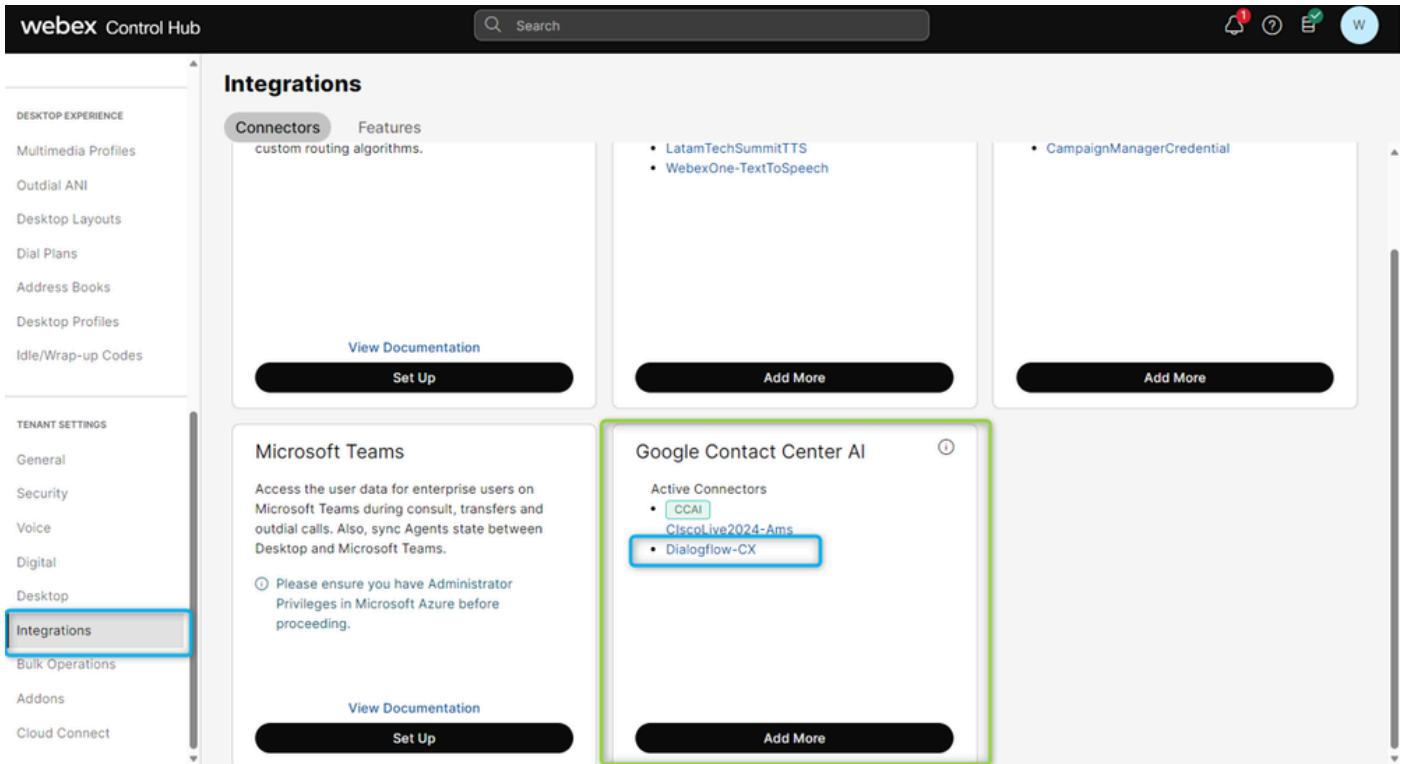
مزواجت مت يذال فيرعت ال فلم فرعم خسنا ،ةثداحلما فيرعت فلم عاشن ا درجم بو .6 ةوطخلل فيرعت فلم فرعم يلع لوصحلما هي ف كنكمي يذال ناكلما وه اذه نأ ملعا طقف وأ ،ةركم يل نيوكت نيوكت نيوكت نيوكت دنع مسقلا اذهل 4 ةمهملما يل ا كتجالح اقفو ةثداحلما Webex. مكحت ةحول في AI فيرعت فلم



Google لاصتا زكرم ل AI ل صوم نيوكت .3 ةمهملما

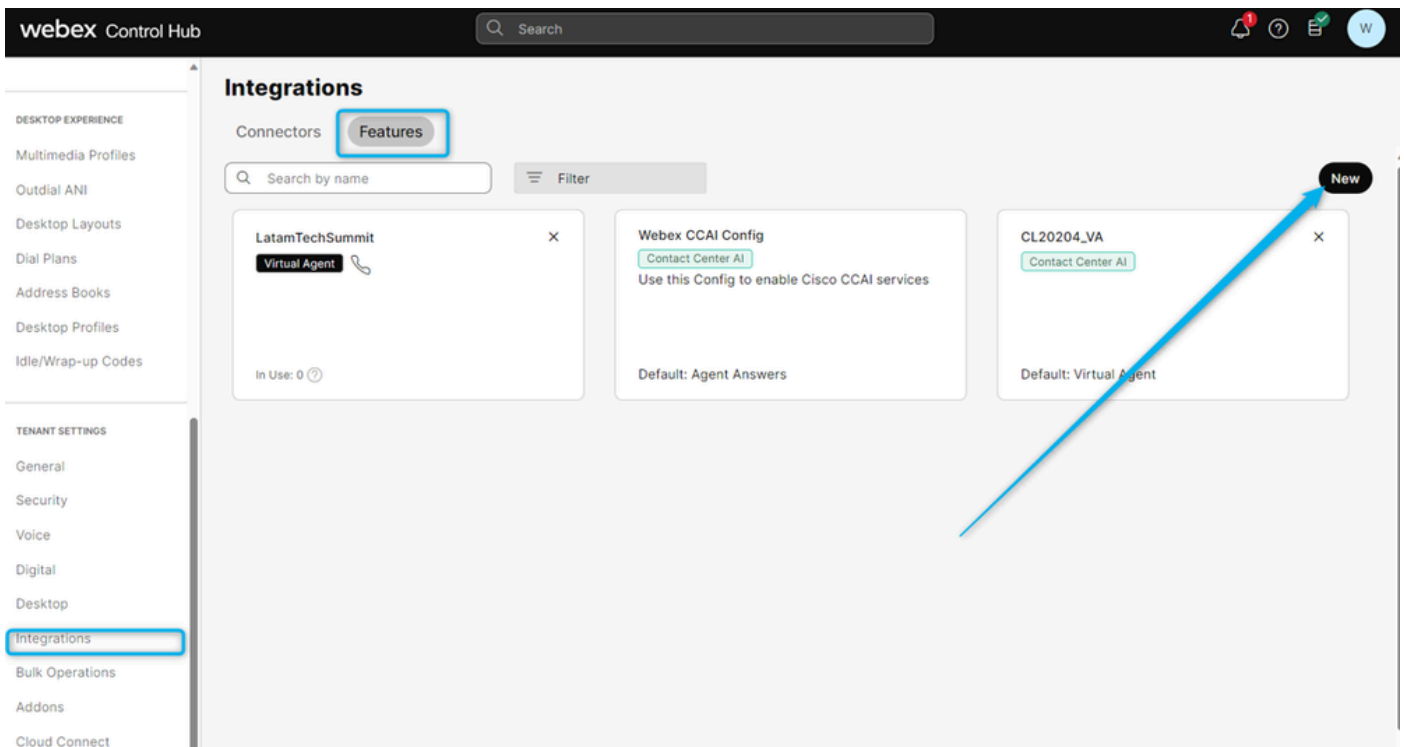
(طقف ةيمالع ا ةمهملما هذ)

ددحو ،كب صاخلما مدختسملما باسح مادختساب [Webex Control Hub](#) يل لوخدلا ليحستب مق متي . Google Contact Center AI ةقاطب ةيؤر كنكمي . التال صوملما حت فاول لاصتالا زكرم ةمدخ ن يذال ني مدختسملل طقف نكمي . Dialogflow CX ءالمعل اصي صخ ل صوملما اذه مادختسا اذه وم دختسم كل لمي ال ، ةني نمأ بابسأل . ل صوملما اذه عاشن ا Cisco Project يل ا تانوذأ مهيدل نكمي ، يحيضوتللا ضرعلل ضارغأل . كل اقبسمل ل صوملما اذه نيوكت مت اذل ، نذال اذه مسقلا Dialogflow-CX ل صوم مادختسا

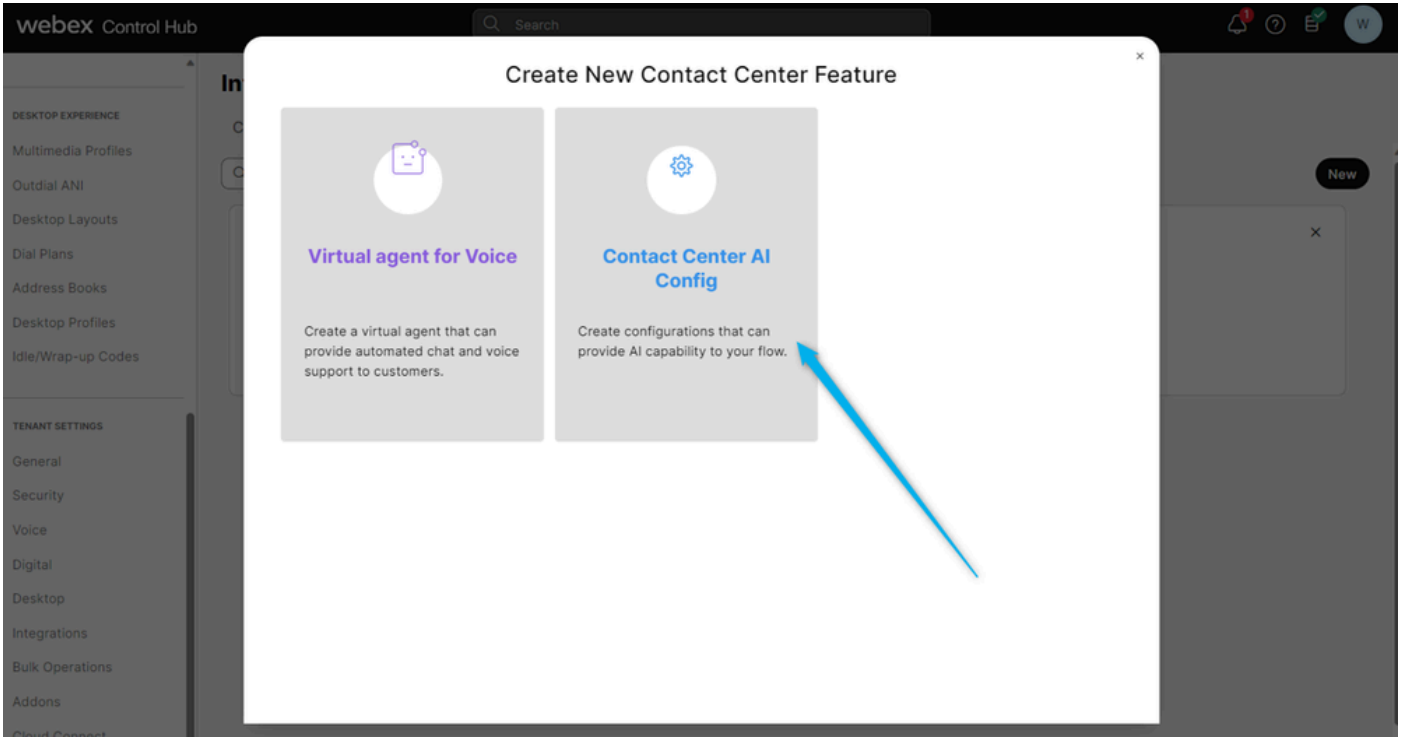


لاصتال زكرم ل AI نيوكت عاشنإ 4. ةمهلا

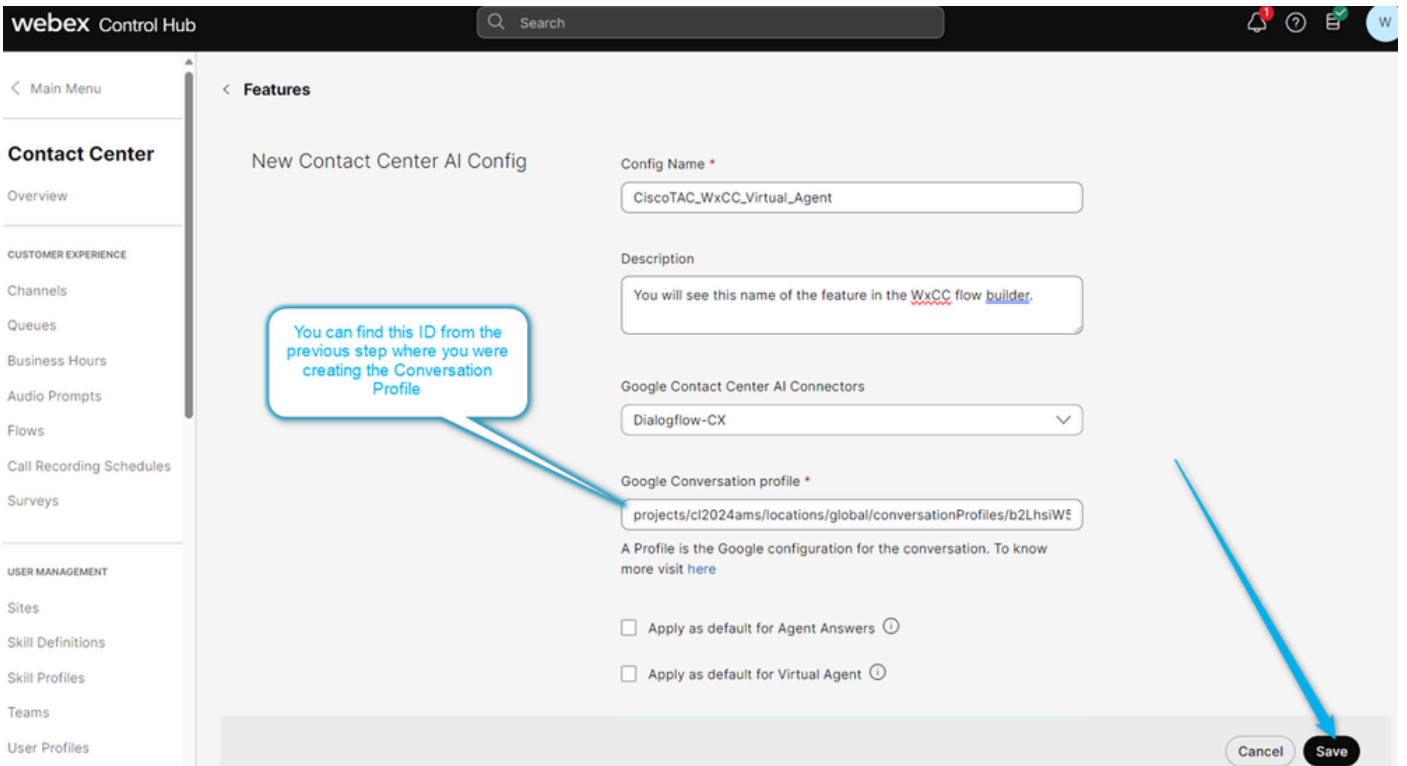
ديج قوف رقناو، ةزيم دحو، لاصتال زكرم ةمدخ ىلإ لقتنا، [Webex Control Hub](#) يف 1. ةوطخل



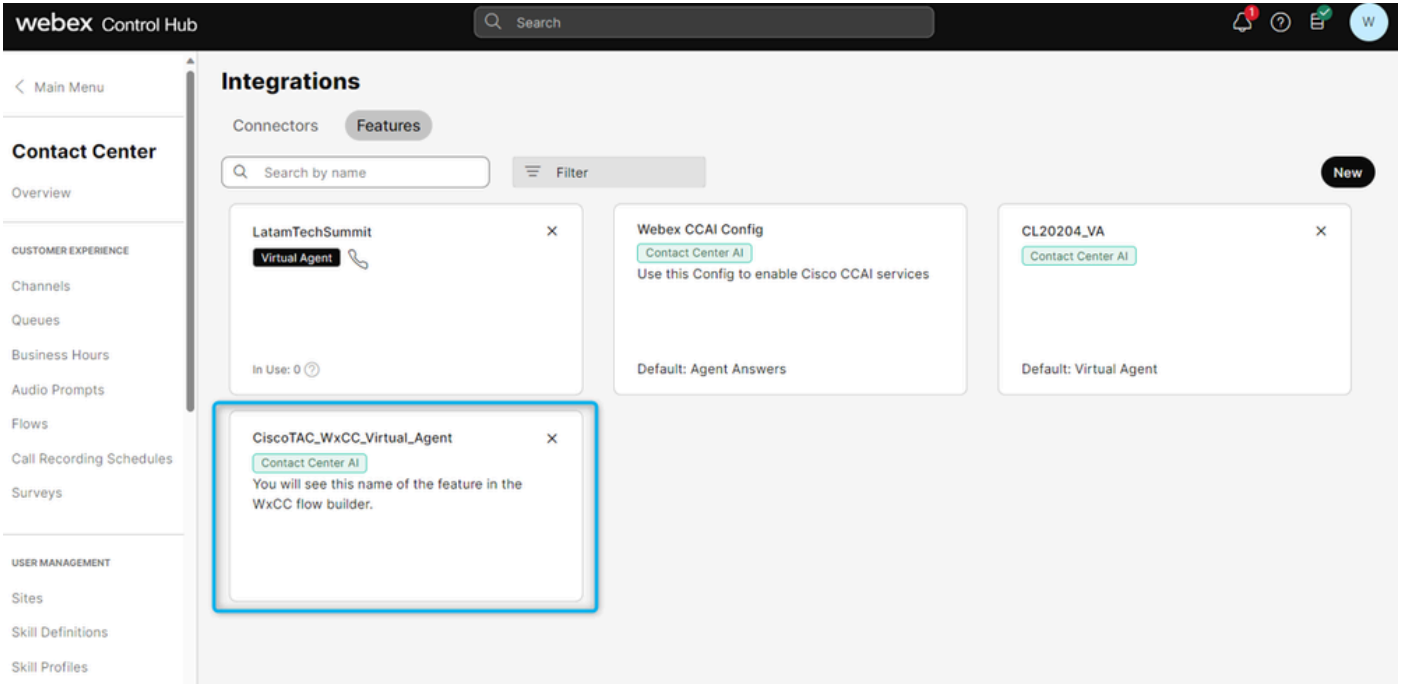
لاصتال زكرم ل AI نيوكت دحو، يلاتل راطال يف 2. ةوطخل



دح {Name}_WxCC__Virtual_Agent. قيسنتلا اذه مادختساب ةزيملا مسا اعاطع | 3 ةوطخل
 يذلا ةتداحملا فيرعت فلم فرعم رشن او Google Contact Center AI Connector ك Dialogflow CX
 2 ةمهملا يف اقباس كي دل ناك



اهواشن مت يتلا ةزيملا ةيؤر نال كنكمي | 4 ةوطخل

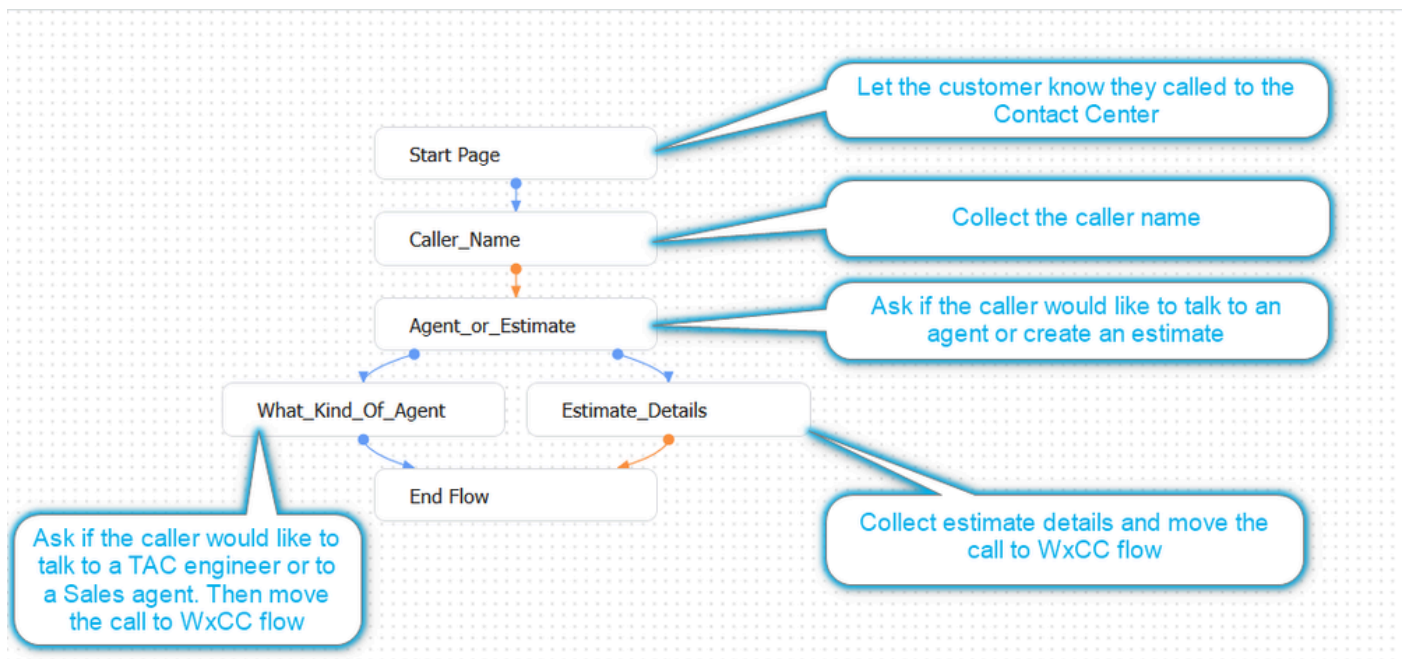


Dialogflow CX ليكول نيوكت

فادهال

إذا ام ديحتو لصت مل اعم ةثداحم ءارجال يره اظلال لي م عمل نيوكت ةي فيك مسقلا اذه فص ي عي مجت وأ رشبال اعمال عم راطت انال ةمئاق يلى ةرشابم ةملا كملا لاسرا متيس ناك Analyzer. ريرقت يلى اتانايبال لاسرا ويردقتال تامول عم

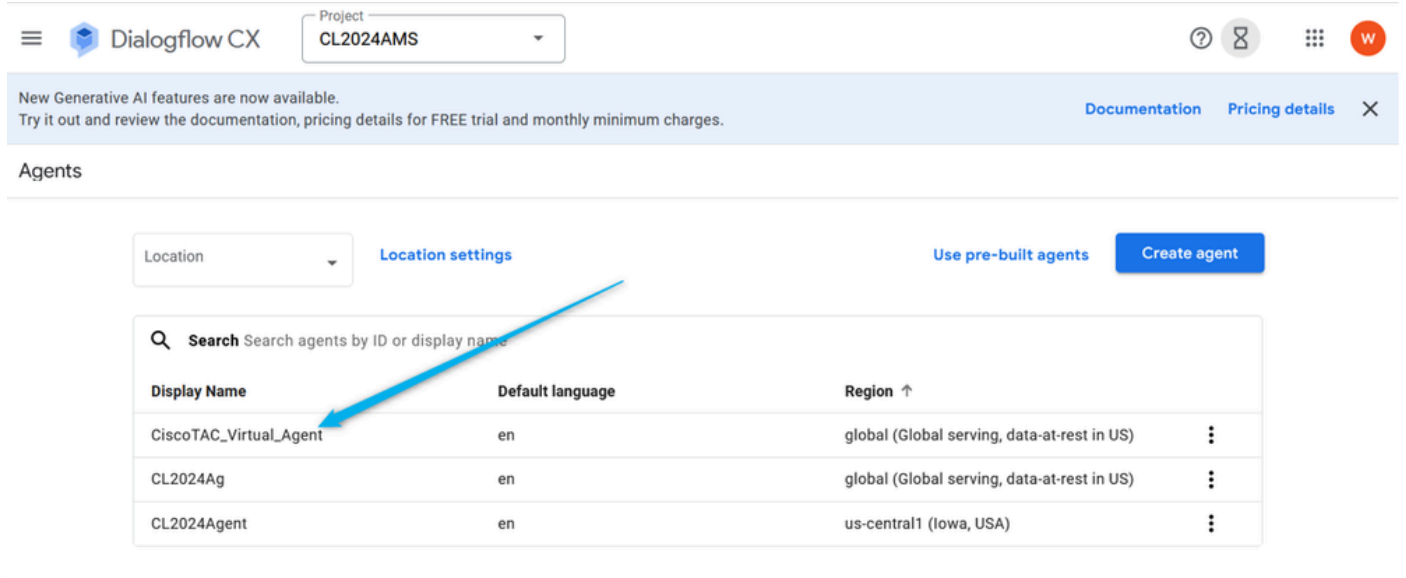
مسقلا اذه قفدتل يفيظو يناي ب مسر ةيؤر كنكمي ، ةيلاتل ةشاشل ةطول يفي



ةلاسر صي صختب مقو Dialogflow CX Agent Flow Builder يلى لقتنا 1. ةمهمل ةي لوال بيحرتل

رورملا ةملاك و مدختسملا باسح مادختساب [Dialogflow CX](#) ةباوب ىلا لولخدلا لچس 1. ةوطخلال
عورشملا ديحت CL2024AMS.

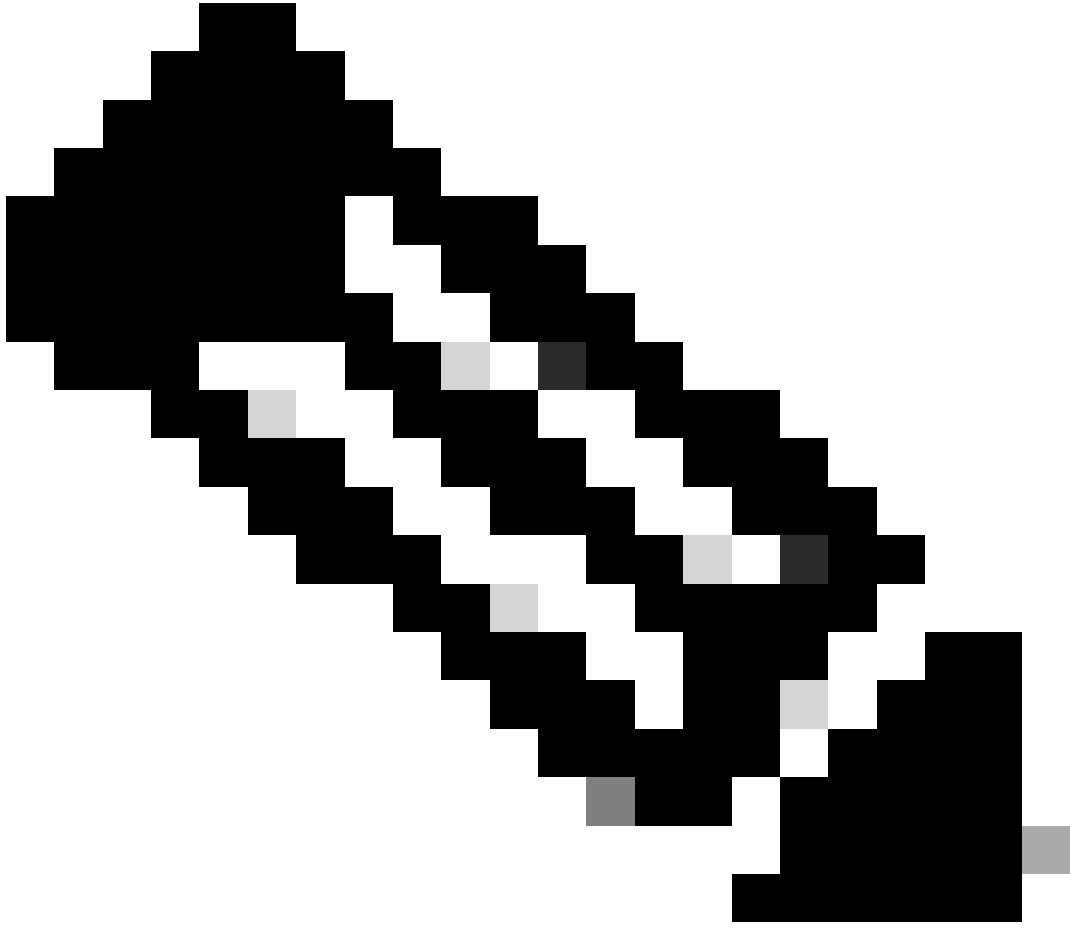
اقبس م هئاشناب تمق يذلا يرهظلال ليكولا ددح 2. ةوطخلال



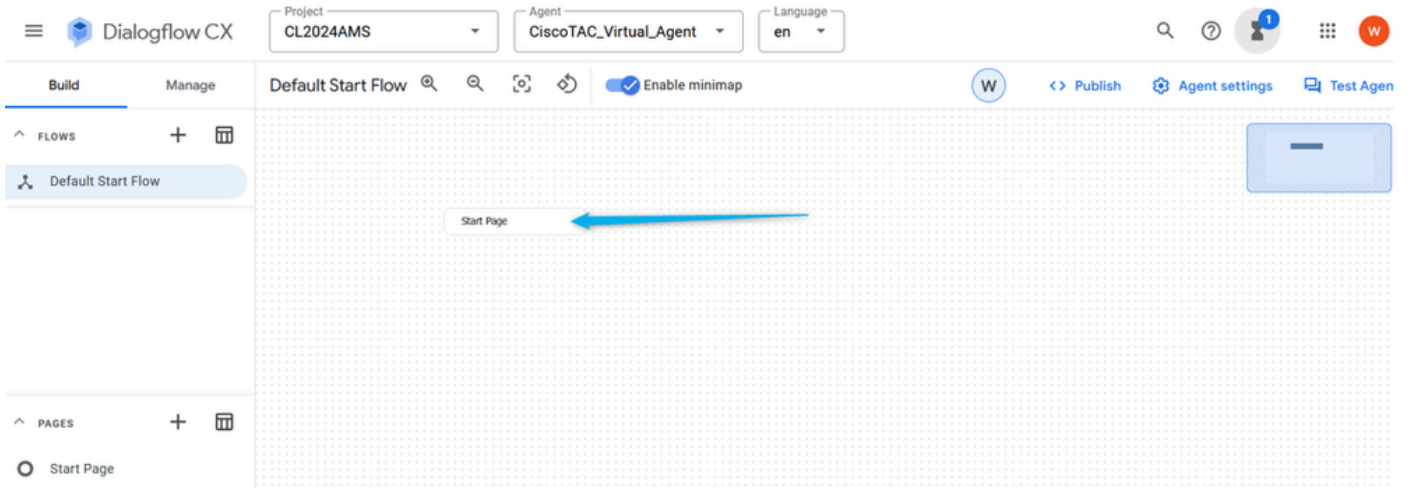
The screenshot shows the Dialogflow CX interface for project CL2024AMS. At the top, there's a navigation bar with the Dialogflow CX logo and a project selector. Below that, a banner for new Generative AI features is visible. The main section is titled 'Agents' and contains a search bar, a 'Location' dropdown, and buttons for 'Location settings', 'Use pre-built agents', and 'Create agent'. A table lists the agents with columns for 'Display Name', 'Default language', and 'Region'. A blue arrow points to the 'CiscoTAC_Virtual_Agent' row.

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)

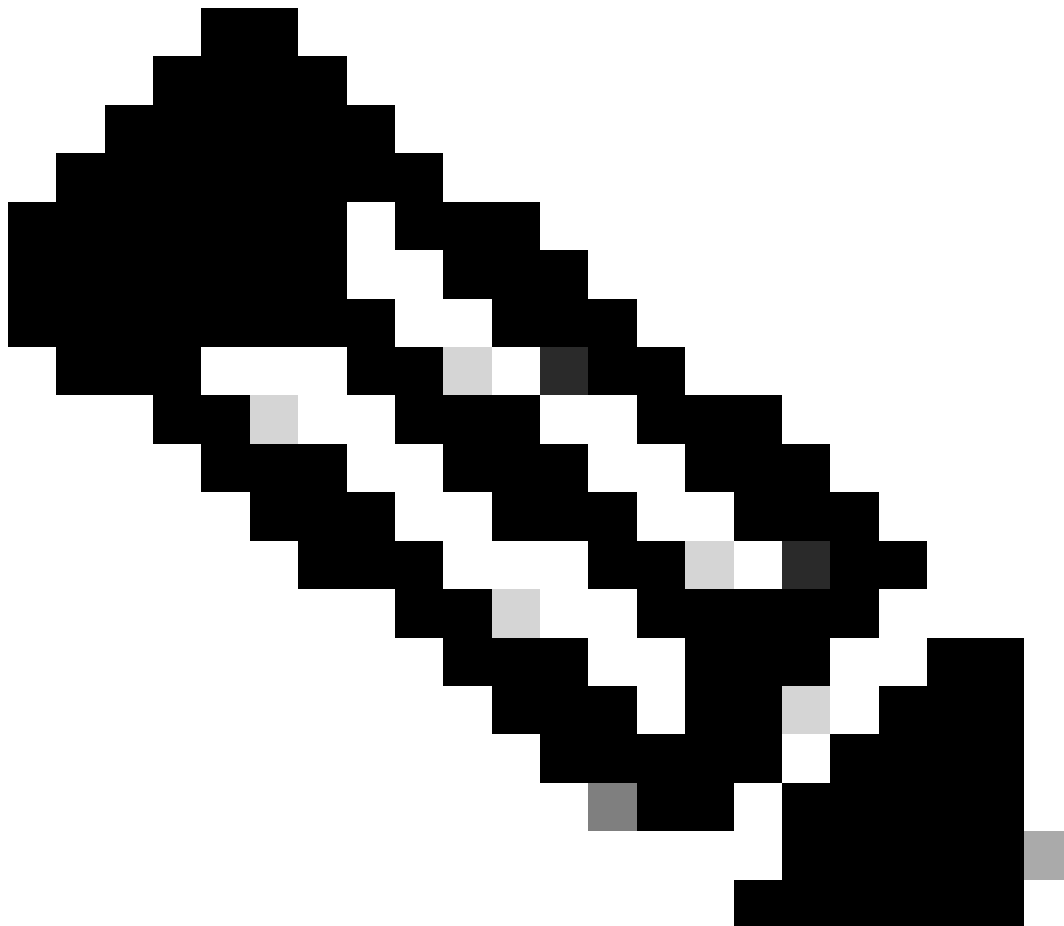
ءدبلا ةحفص ىل ع رقنا ، Dialogflow CX Builder ي ف 3. ةوطخلال



وأفطعنم لمحت يتل تاميلعتل نم ةومجم يه ةحفصلال، Dialogflow CX في ةظالم
، ةثداحملا قفدت في ةدحاو ةوطخ لثم ي وه. ةطبترملا ةيراوخل تافطعنملا نم رثكأ
، صننلا تاباجتسا كلذ في امب، يوتحملا نم ةفلتخم عاونأ يلع يوتحي نأ نكمي و
ليصوت متي. كلذ ريغو، ذي فننلا تاءارجاو، مدختسملا تالخداب ةصاخلا تابلاطملاو
لماع مادختساب ةثداحملا لالخ مدختسملا دشري ةثداحم قفدت عاشنال اعم تاحفصلال
Dialogflow CX.

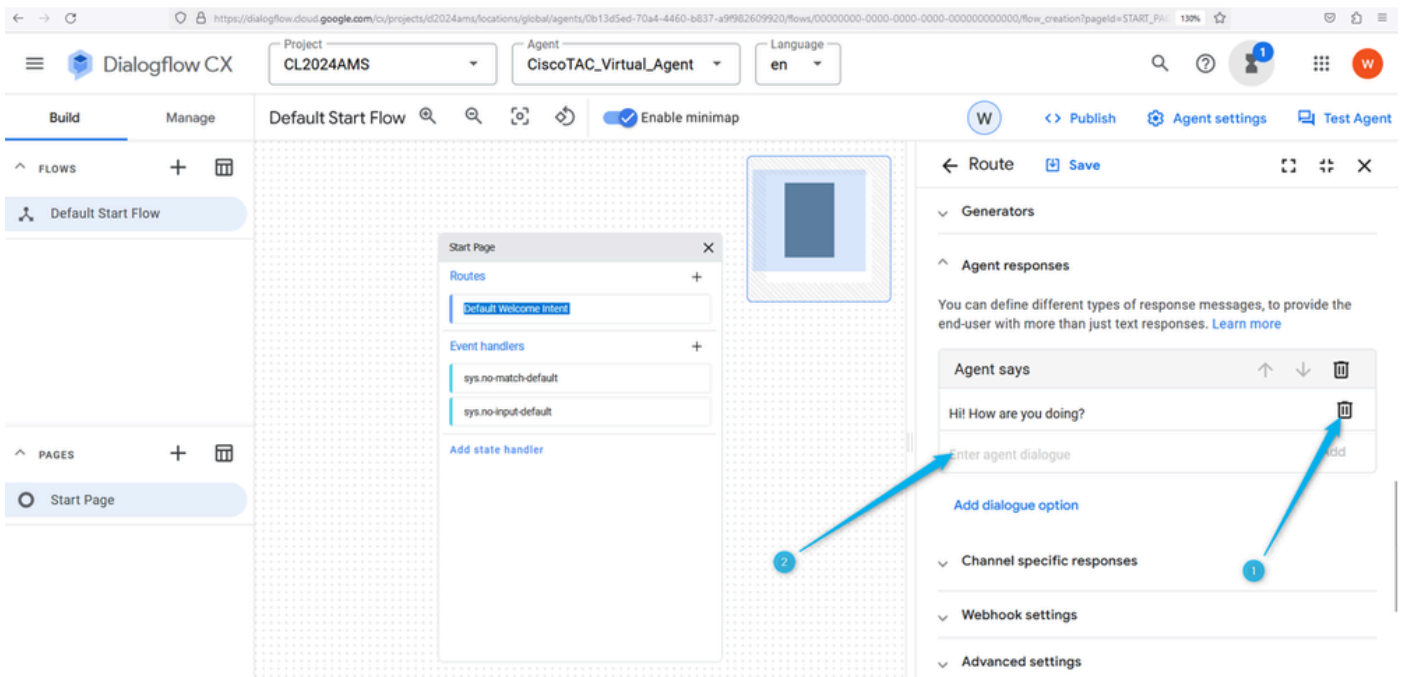


رابطا إلى على . بيحرت ال اي اون ل ي ضارت فالال راسم ال على ر قنا ءدب ال ءحفص ي ف 4. ءوطلال قوف ر قناو ، ءي ضارت فالال "لماعل" تابا ءتسا عي م ء فءو ل فسأل ري رمت ل اب مق ، نم ي الال راو ءال ع برم ل اءءال ل ءءال

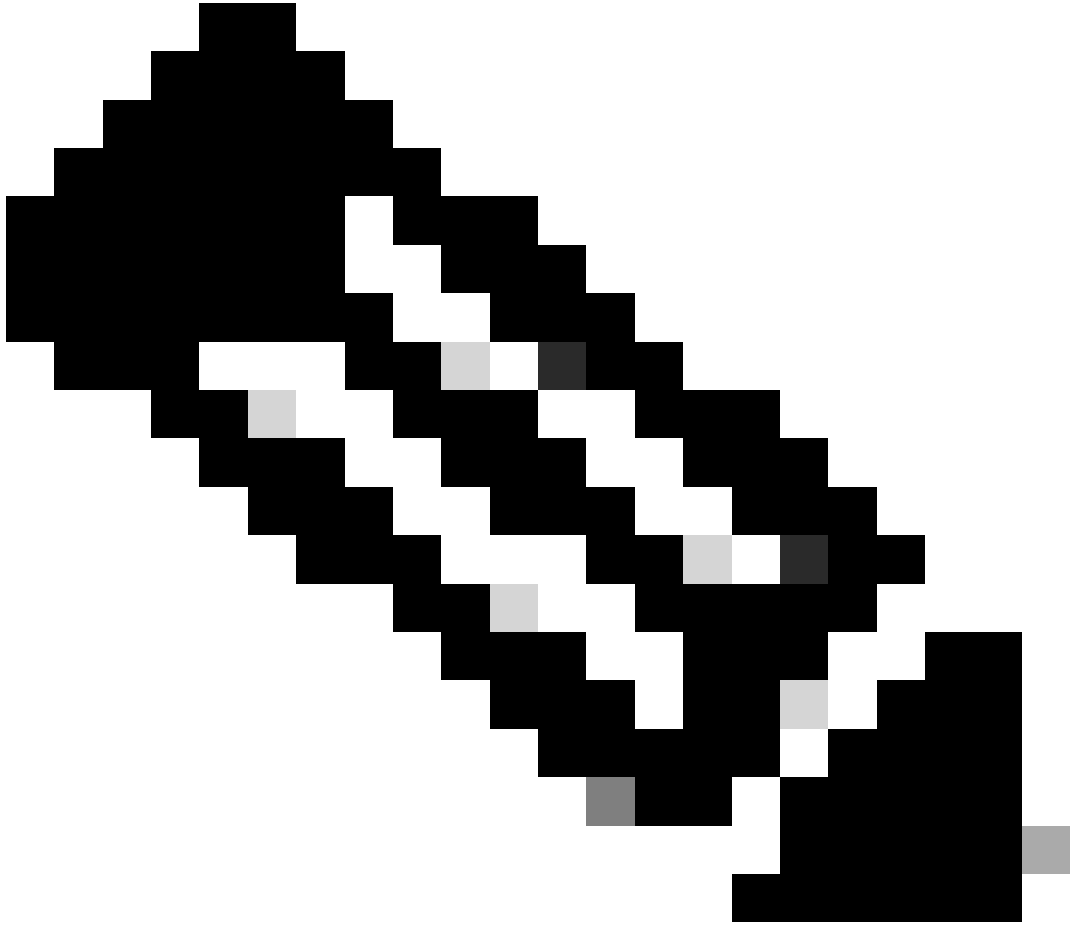


ءءء . ءءءا م لءءا ء ءءء و ا ءني عم ءءءص و ءءء ني ب طي طءء و ء راسم ال : ءءءال م

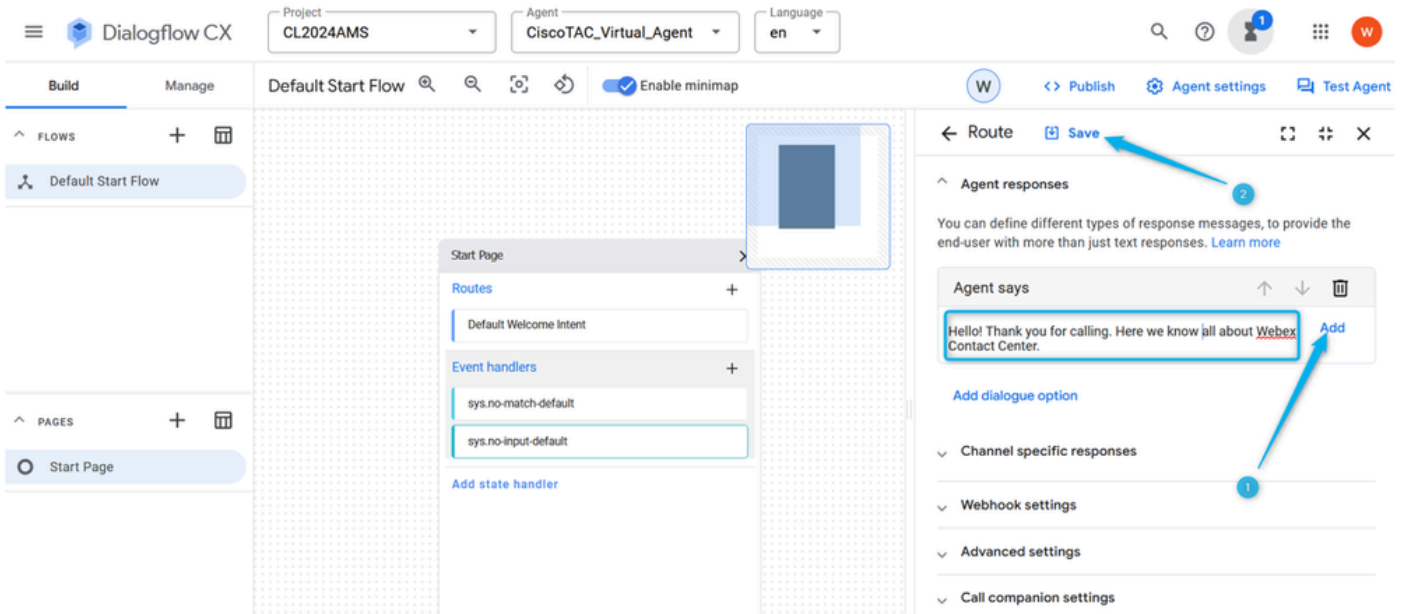
ةقباطتم لا ةينلاو مدختسم لا لاخذ اىل اءانسا ةءءاءم لا قفءء ةيفيك ءاراسم لا



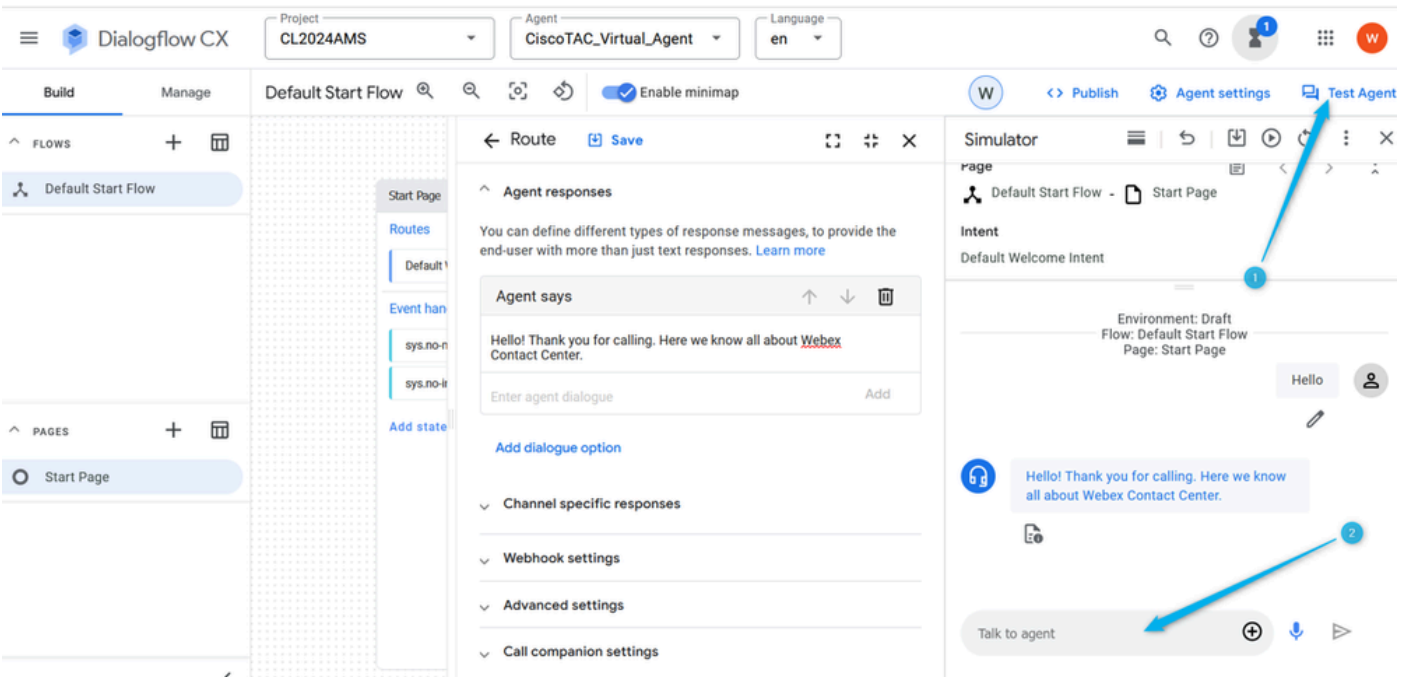
ةسسؤم اىل ءلصوا هءاب لصلءم لا ففرءءل ةصصءم لا ءءل اسرر فرءءب مق 5 ةوطف لا
لء ءل ارءش !ابءرم :ءءم ةبءء ءنءم. Webex لاصءا زءرم ءاعبم ءامءء رفوء
ظفءم ءى ال ، Dialogflow CX ف Webex لاصءا زءرم نع ةبءء لء فرءء انه . لاصءا ال
رفرءءءل اب اهفم موءء ةرم لء ف ءءفص لا ظفءل ءاءءء ءل لءل ، اءءاقءل ءارفرءءل



ىرخأ ةرم لىكولا اهل سرى يتل تاءارجإل وأ لئاسرلا يه لىكولا تاباجتسا :ةظحالم
ةلاسر لصتملا وأ مدختسملا لسرى ام دنع .ةثداحملا ءانثأ لصتملا وأ مدختسملا ىلإ
لاخدإل لىلحتب لىكولا جم انربل موقى ، Dialogflow CX لىمع ىلإ بلط ءارجاب موقى وأ
ىرخأ ةرم لاسرلال ةبسانملا ةباجتسال ددحو

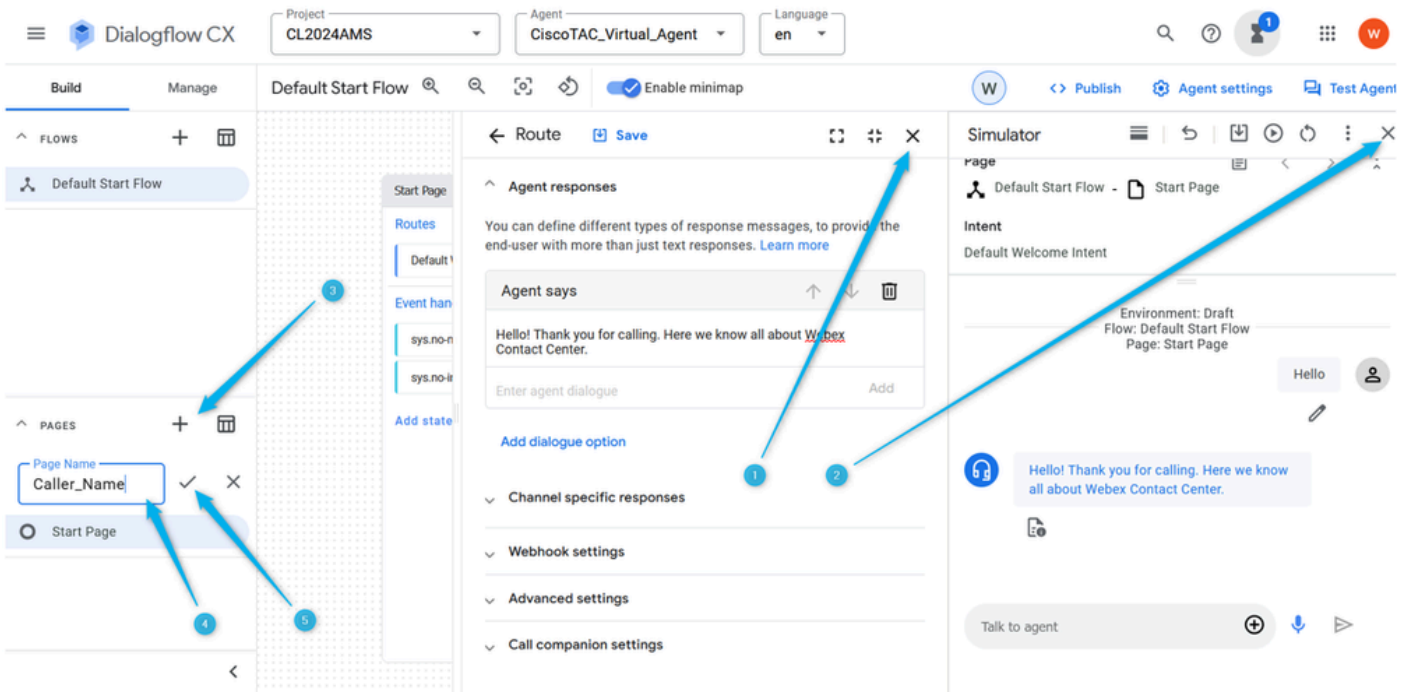


رابط خال لماع قوف رقنا. وتلل اهئاشن اب تمق يتلا ليكولا ةباجتسا ربتخا. 6 ةوطخلا
 Hello لثم بيحرت ةلاس ربتكاو

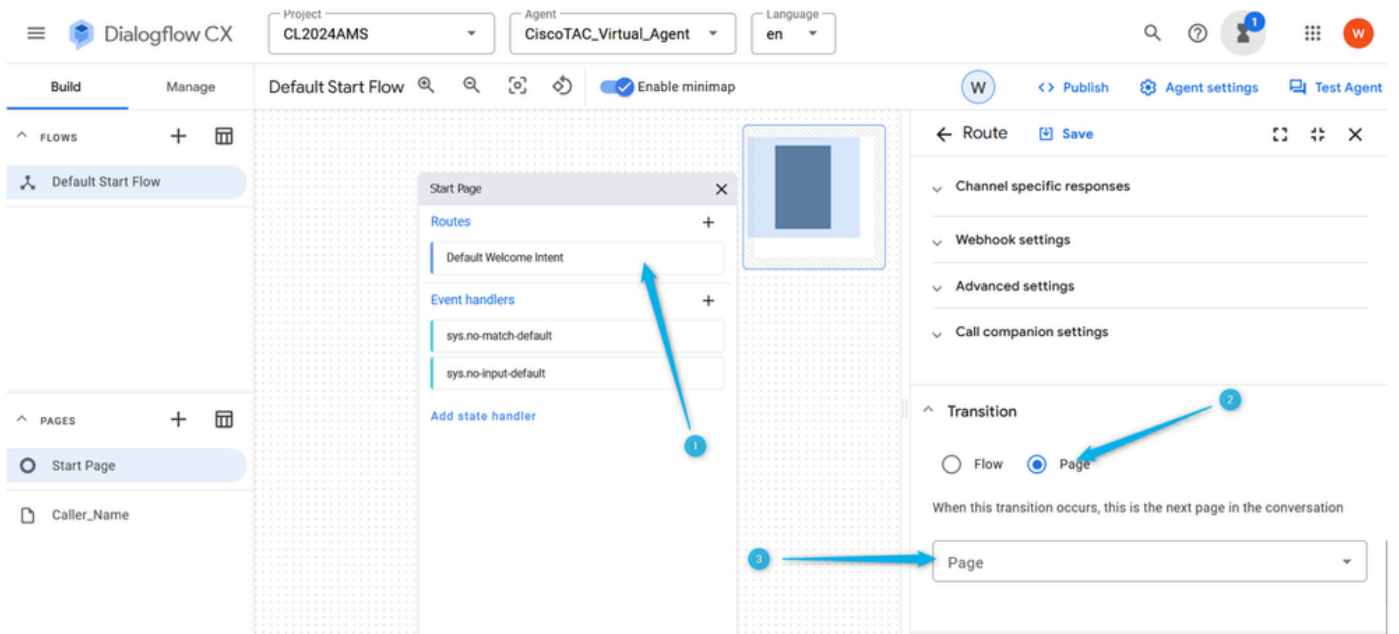


لصتمل مساعمجل ةديج ةحفص ءاشن اب مق. 2 ةمهمل

ءاشن اب (+) ءاز ةنوقي رقناو رابط خال لماع ةذفانو ءبلا ءحفص قالغب مق. 1 ةوطخلا
 ءاشن اب ديكا ء CALLER_NAME ءحفص لا ءيمستب مق. ةديج ءحفص



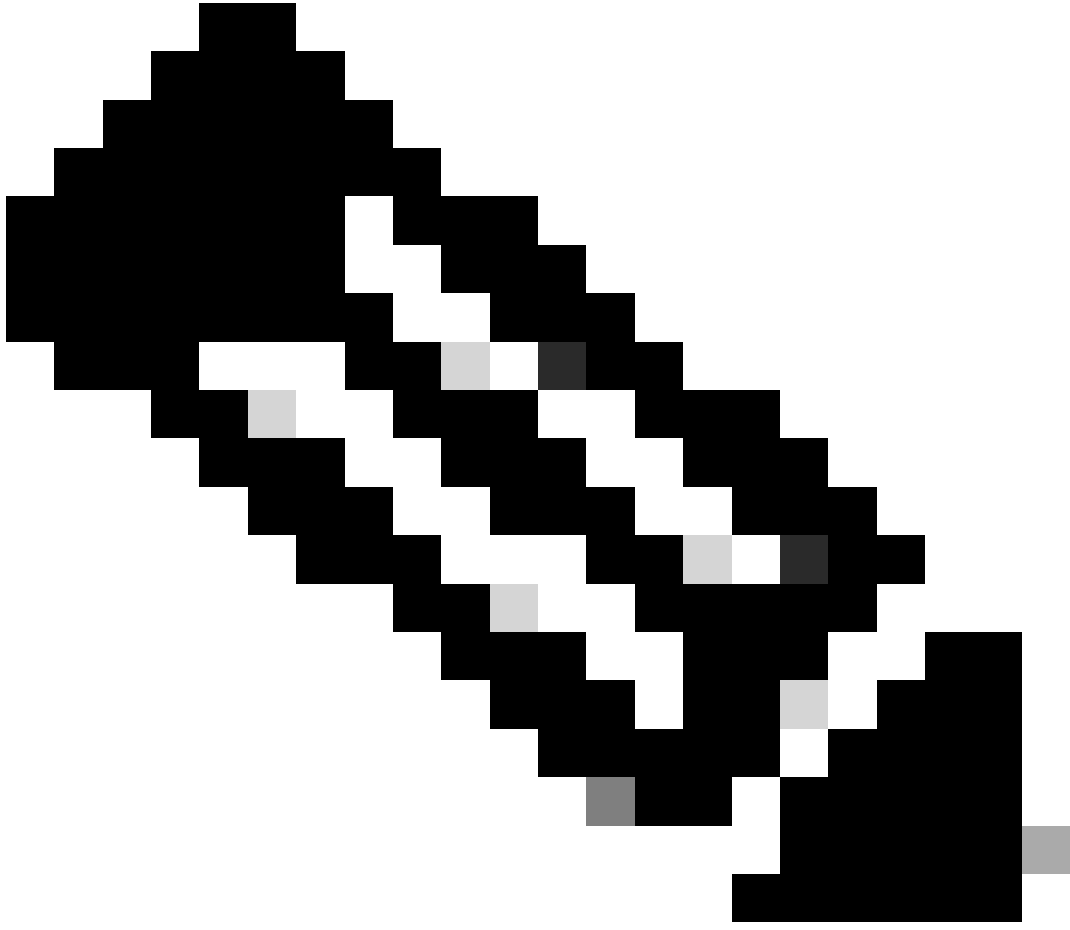
هذه وراسم قوف رقنا، اذهل caller_name حفصو عدبلا حفص لي صوت ب مق 2 ةوطخل ام دحو نمي ال بانجال ال لفس ال ريرم تلاب مق .عدبلا حفص يف يضارت فال بي حرت ال ةيلات ال حفص ال يف هي ال ةتداحم ال لقتنت نأ ديرت



ريي غت ال ظفح سنن ال . Caller_Name حفص دح ،لدسنم ال ةمئاق ال نم 3 ةوطخل

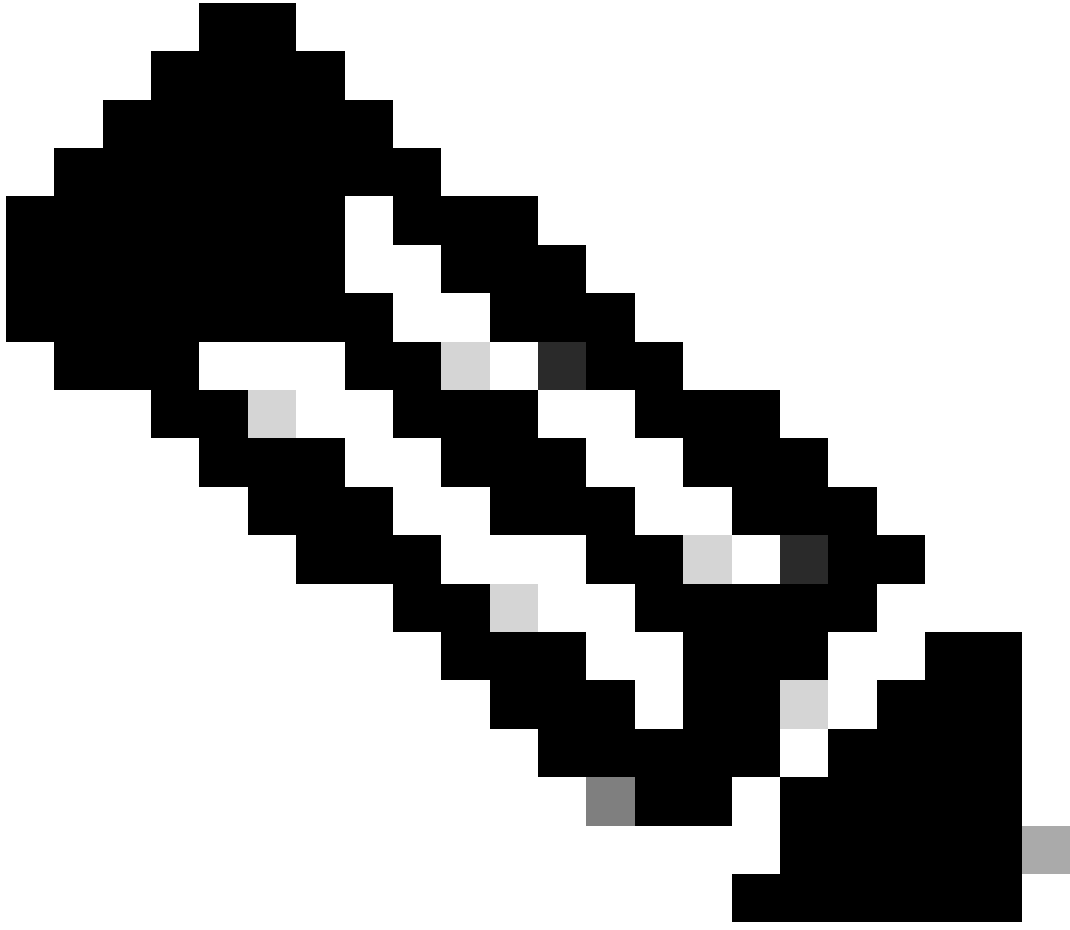
The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a transition. The top navigation bar includes the project name 'CL2024AMS', the agent 'CiscoTAC_Virtual_Agent', and the language 'en'. The main workspace shows a 'Start Page' configuration with routes and event handlers. A transition is being configured, with the 'Page' radio button selected and 'Caller_Name' chosen from the dropdown menu. A red arrow points to the 'Save' button in the top right corner of the configuration panel.

عمل عمل في هذي زخات ولصت مالا نم مالا عمجل caller_name حفة نص نيوكت ب مق 4. ةوطخال
مسا اهيف لاس تي لال ةلاس رلا بتك او لخال ذيفنت قوف رقنا caller_name حفة نص في
ريغتال طحوة افاضا قوف رقنا. لصت مالا

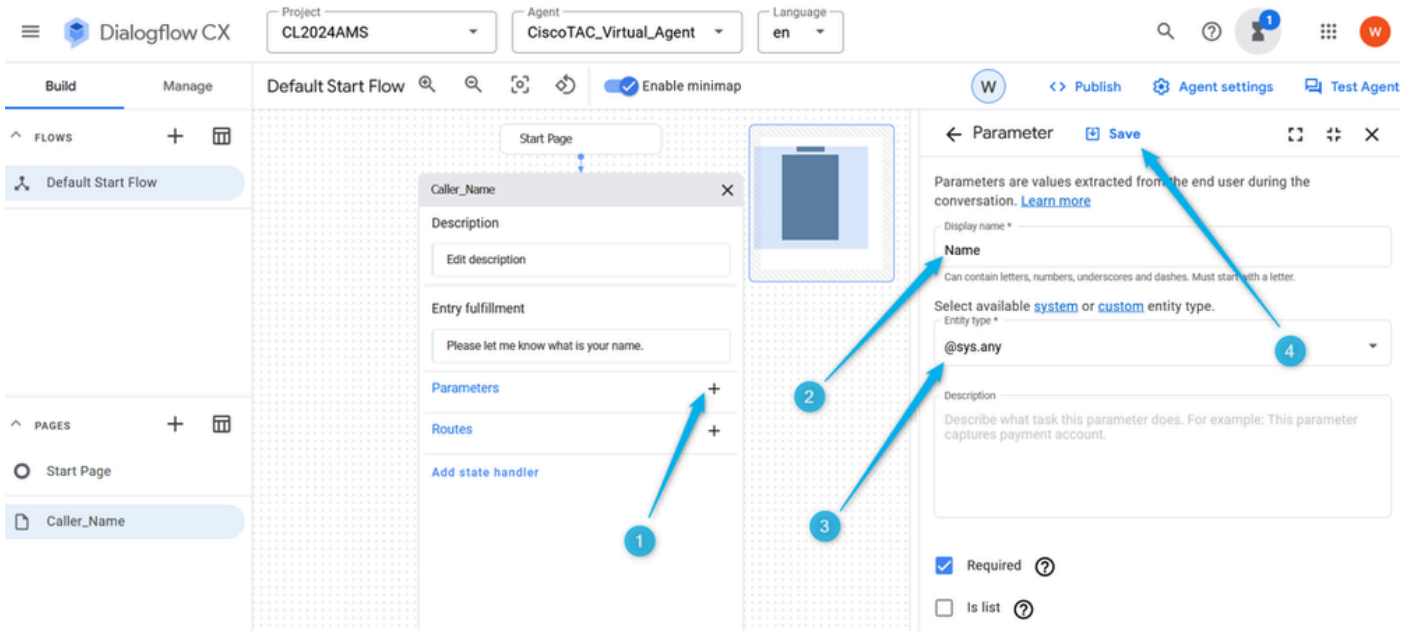


ىلإ ةملاكملا لقن درجم ب لصتملل ةلاس رري فوتل لاخدإلا ذيفنت مزلي :ةظحالم
نييعة و ةثداحملا يف مه دوجو ناكم ةفرعم ب لصتملل حامسلل ةديجة حفص
ةححصلا تاعقوتلا

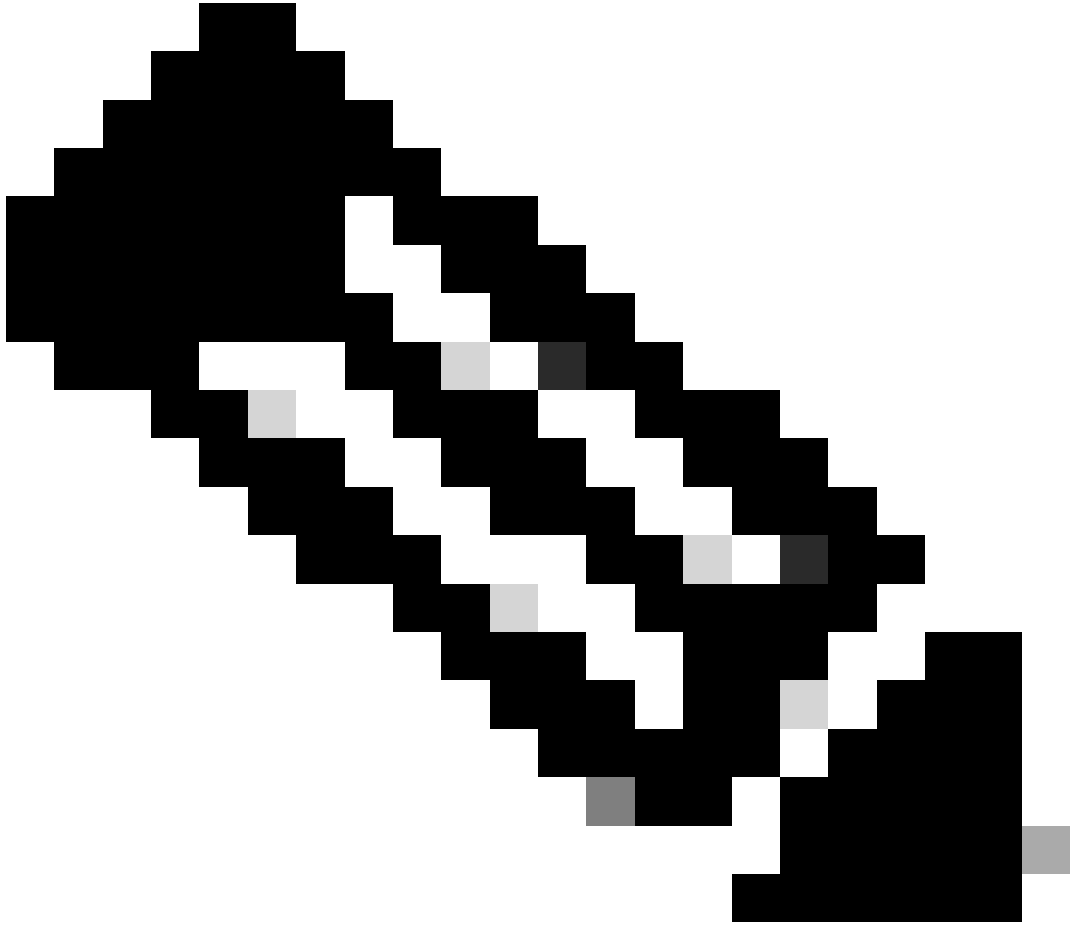
مساك Name بتكاو، تامل عمل قوف رقنا، caller_name ءح ف دجاوت ال ءانثأ. 5 ءوطل ال
ظفح قوف رقناو، اق بس م اهنوك م ت ال تاناك ال ءمءاق نم sys.any ددحو، ءم عمل ال



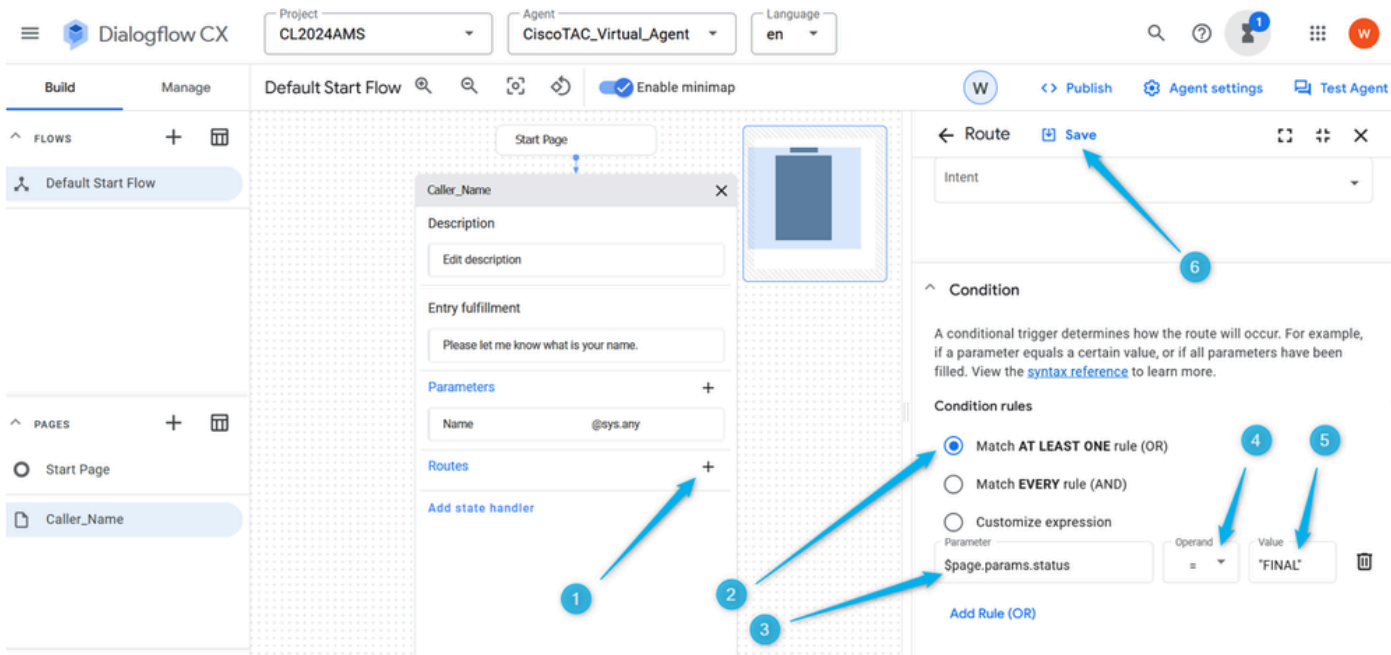
تاملعمل مادختسا نكمي. ةثداحملا اناثأ مدختسملا لاخدا نم اهجارختسا متي ةامسم ةميقق وأ نايق يه ةملا عملما: ةظحالم
نكمي امك. ةلصفملا ةغللا وأ دالملا خيرات وأ مسالا لثم، مدختسملا بلطب ةلصلا تاذا تامولعملما نيختل
لاصتالا زكرم لثم قيبتلل نم ىرخأ اناثأ لىل تانايبلا ريرمتل تاملعملما مادختسا



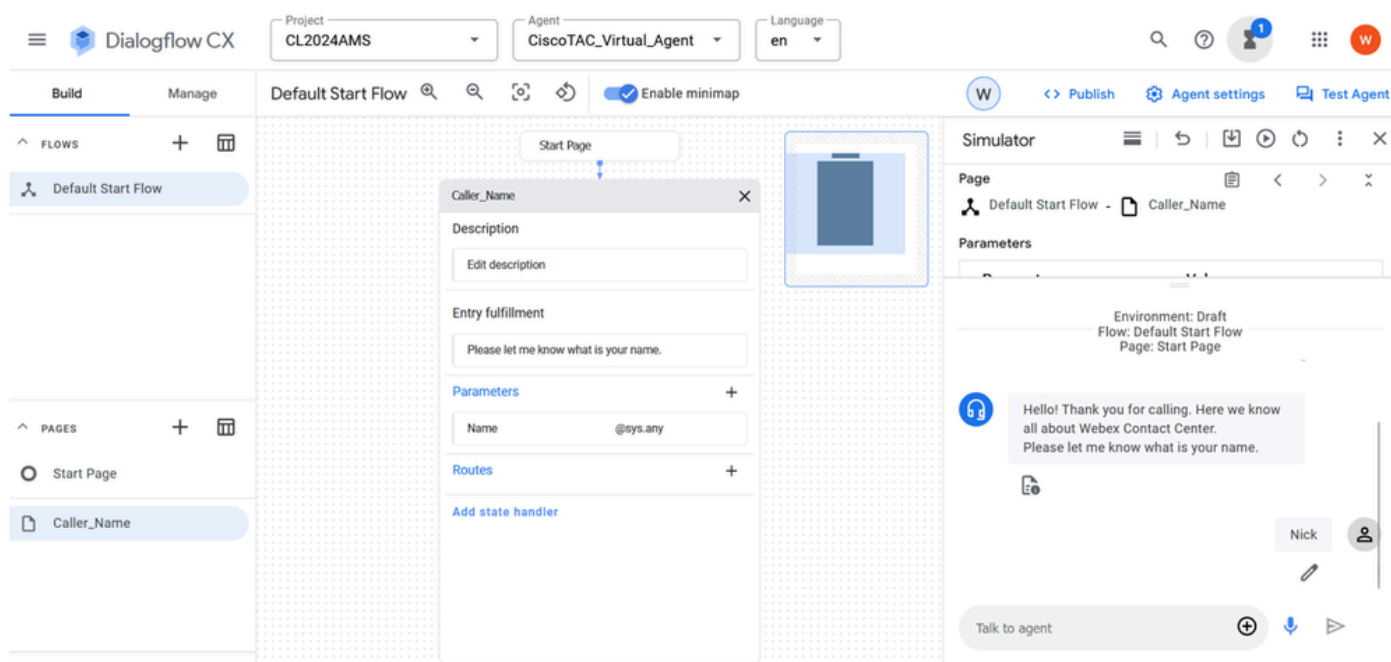
طرش ال تنيع وطرش ال تزلزنا ني مي ال هذ ان ال ال ع ، راسم ت ق ط ق ط . Caller_Name ة ح ف ص ي ف تاراسم ال ني و ك ت ب م ق . 6 ة و ط خ ل ال درج م ب ة ال ال ة ح ف ص ال ال ال م ال م ال ل ق ن ع ق و ت ك ن ك م ي ، طرش ال اذ ه ني ع ي ت ب . ظ ف ح ق و ف ر ق ن ا . \$page.params.status = "FINAL". ا ه د ن ع ك ي ن ل و ق ي ل ص ت م ل ن ا ك ا ذ ا ، ل ا ث م ل ل ي ب س ال ع . ة م ي ق ب ة ق ب ا س ال ال ة و ط خ ل ال ي ف ا ه ا ش ا ن ا ب ت م ق ي ت ال ال م س ال ال ة م ل ع م ا ل م . م ا م ا ل ال ال ال م ال م ال ل ق ن ت ن ا ن ك م ي .



ليغشت هي ف بجي يذلا تقولا ددحت دعاوق ةعومجم وأ ةدعاوق وه Dialogflow تاراسم نيوكت يف طارش كانه :تظحالم
ةسلجلا تانايبو تاملعمل او قايسل او مدختسم لا لاخدا لثم ةفلتخم لم اوع يلع طرشلا دم تعي نا نكمي .راسم لا

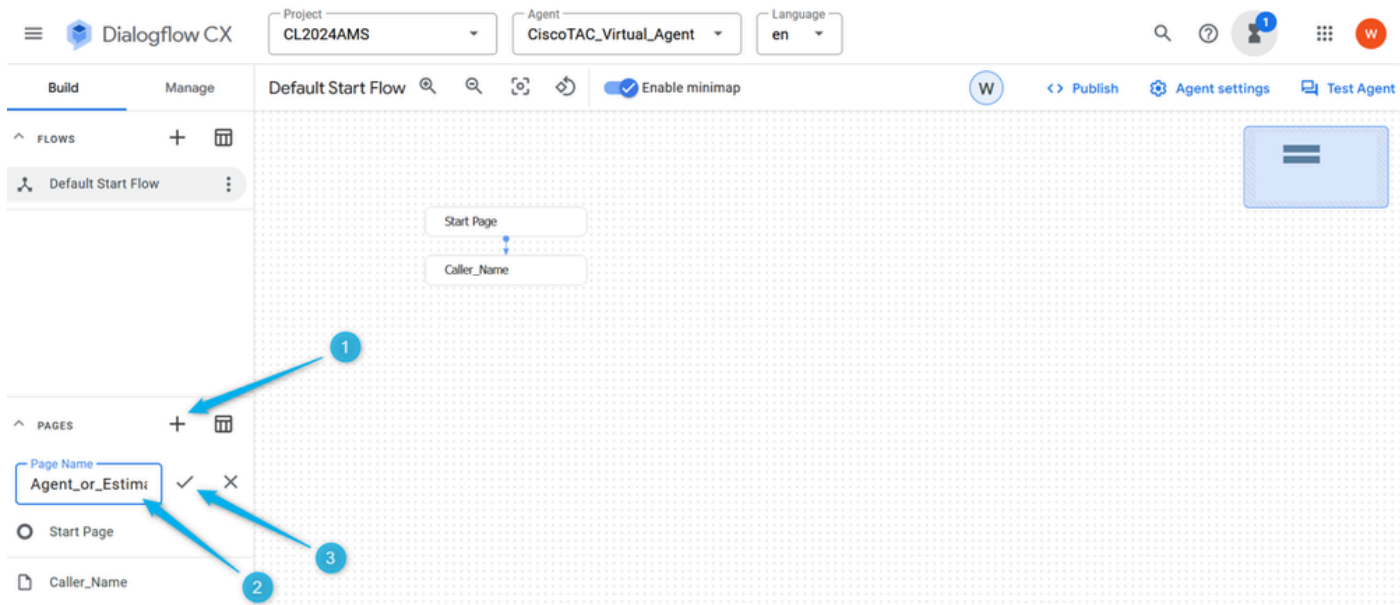


مهم موه امك لمعني قفدتالناك اذا ام رابتخاب مق، ولعلال نميال بناجالا لعل دوجومال رابتخالال ليمع رايج مادختساب 7. ووطخالال عطقناللا هذو دنع.



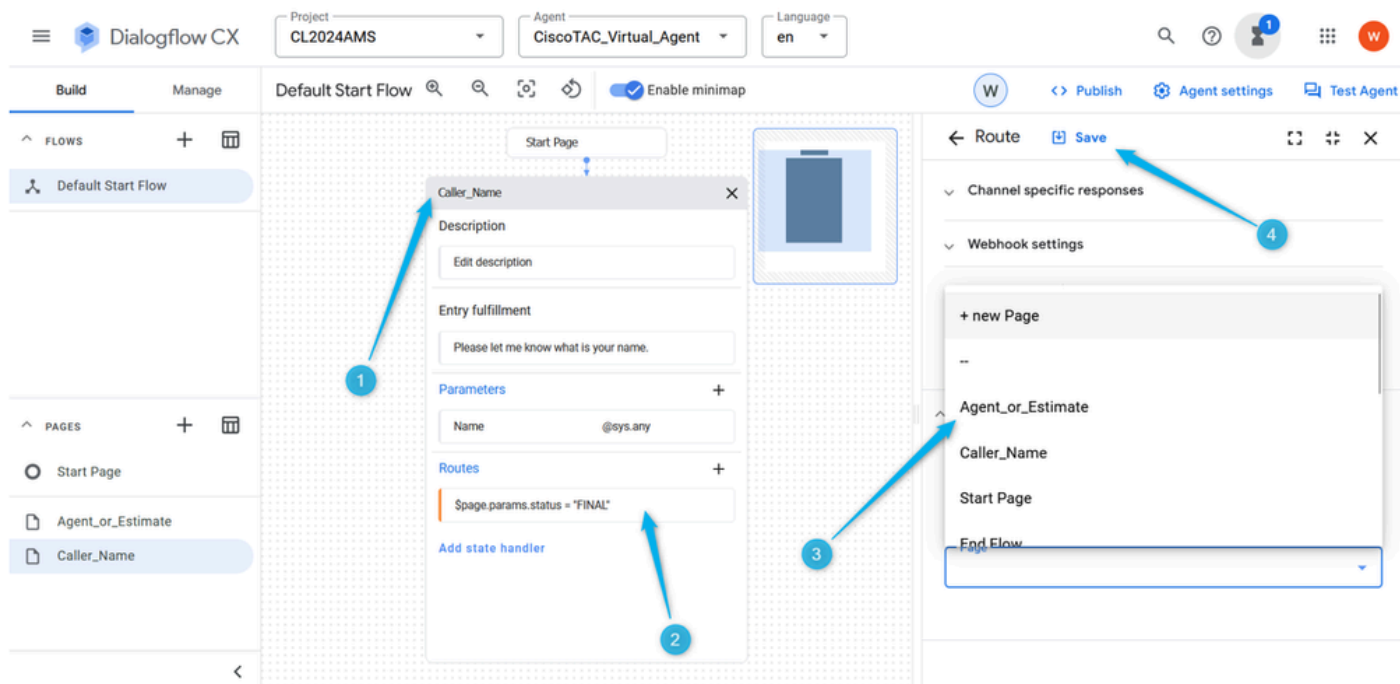
Caller_name عطفصلال اوليصوتب مقو Agent_or_Estimate عديج عطفص عاشنال مق 3. عمهمال

عاشنالال ديكأتو، Estimate_وال Agent اهتيمستب مقو، عديج عطفص افاضال رقال، ليلفسلال رسيال بناجالا لعل 1. ووطخالال



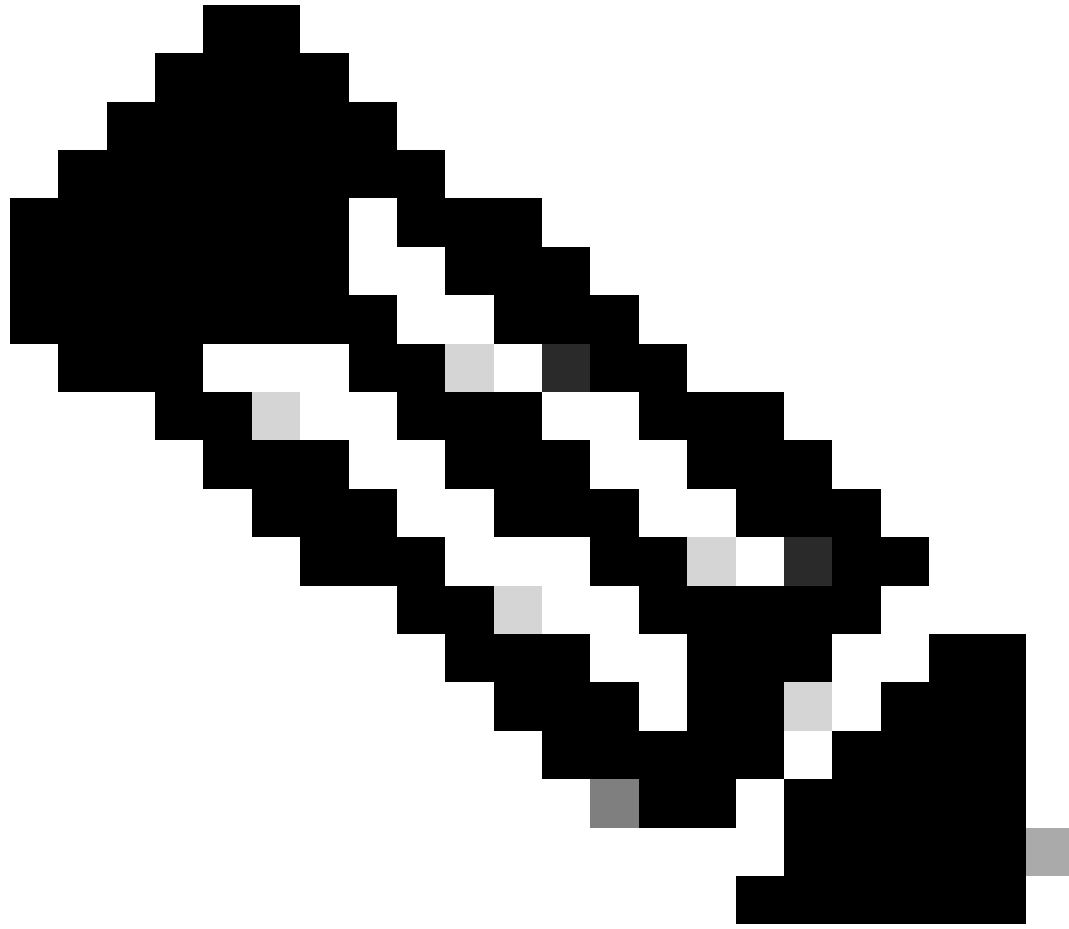
يذلا راسم الدحو، **Caller_Name** ؤحفص حتفا **AGENT_OR_ESTIMATE** و **CALLER_NAME** تاحفص لىصوتب مق 2. ؤوطخل ال ال **Agent_** و **Estimate** ؤحفص ال دحو نم يال بانجال ال لىل لفسأ ال ريرم تالاب مق م ث، ؤق باس ال ؤوطخل ال يف هئاشن اب تمق رىيغ التا ظفح س نت.

دي دحتب. اءارج لىغشت ال ؤم ل عمل اءم درجم ب يءو يذلا طرشل ال نىوكتب تمق كن أن مسق ال اءم 2 ؤم عمل ال يف ركذت ؤحفص لل **Agent_** و **Estimate** ال ؤم ل عمل لقتنت لاثم ال اءم يف، هلىل نوكتس يذلا اءارج ال دحت ؤىلات ال ؤحفص ال.

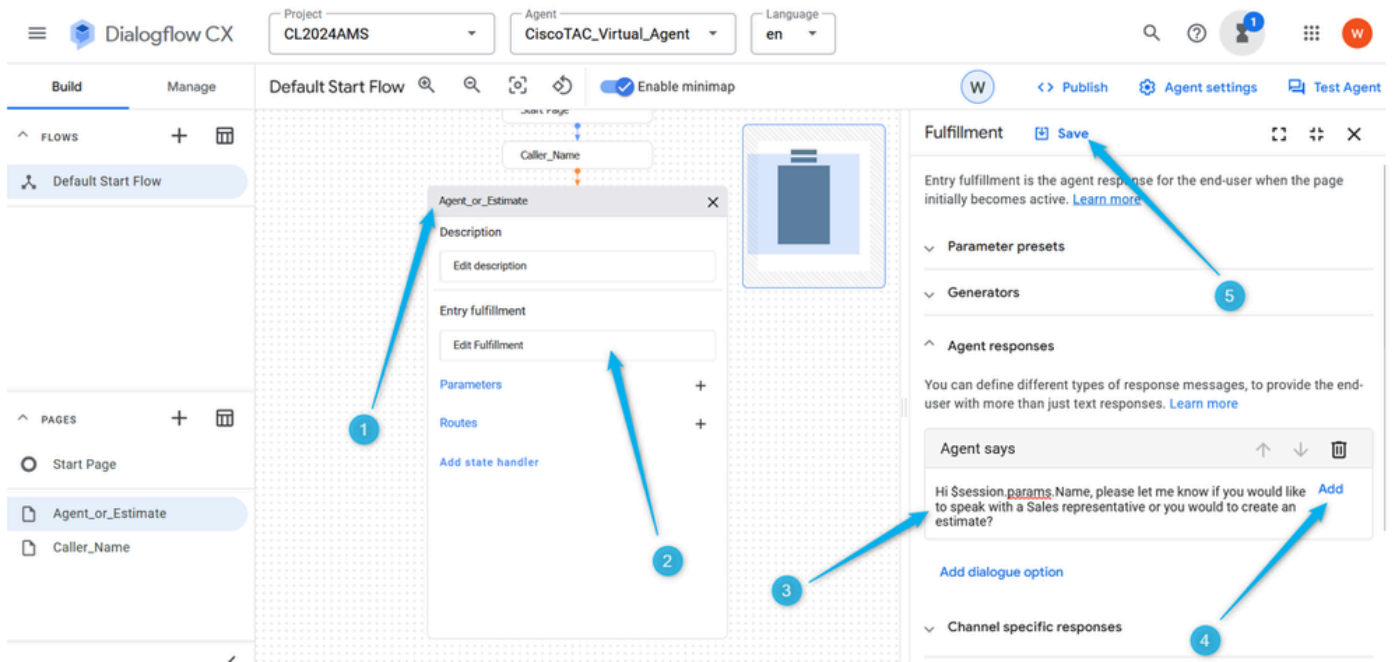


در عون يف لاءءال زاجن! قوف رقناو، رىدقت و لىم ؤحفص حتفا **Agent_** و **Estimate** ؤحفص ل لاءءال قىحت نىوكتب مق 3. ؤوطخل ال رىدقت عاشن يف بءرت تنك اذا و لىل و عم ثدحت ال يف بءرت تنك اذا ام يمالع اءارج ال، **\$session.params.name** اب حرم لىل و ال

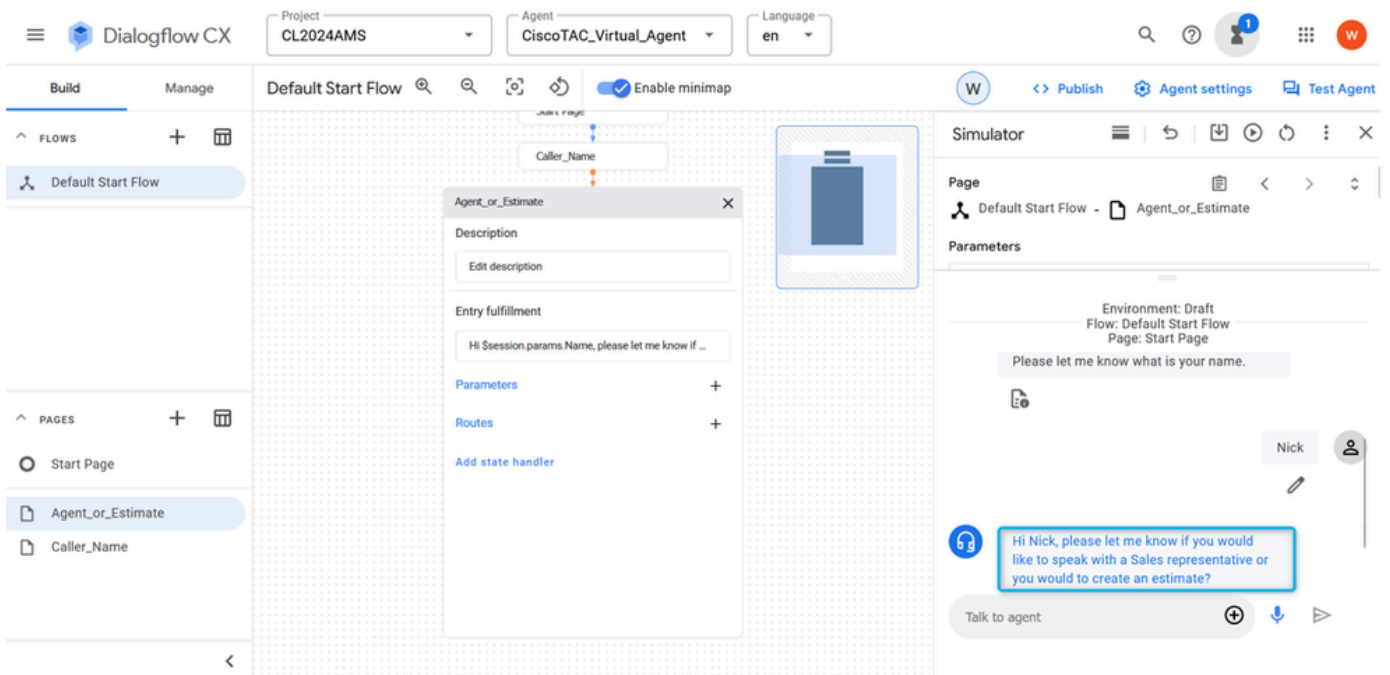
رىيغ التا ظفح س نت ال.



قصل كنكمي مٲ، ليكول ءباجتس! لوق ي ف ءباتكلا أءبا، هقصل وحرتملا ذيفنتلا آسن كئل ع رذعت اذا: ءظءالم
يروزللا ريغ صنلا فذء مٲ، صنلا

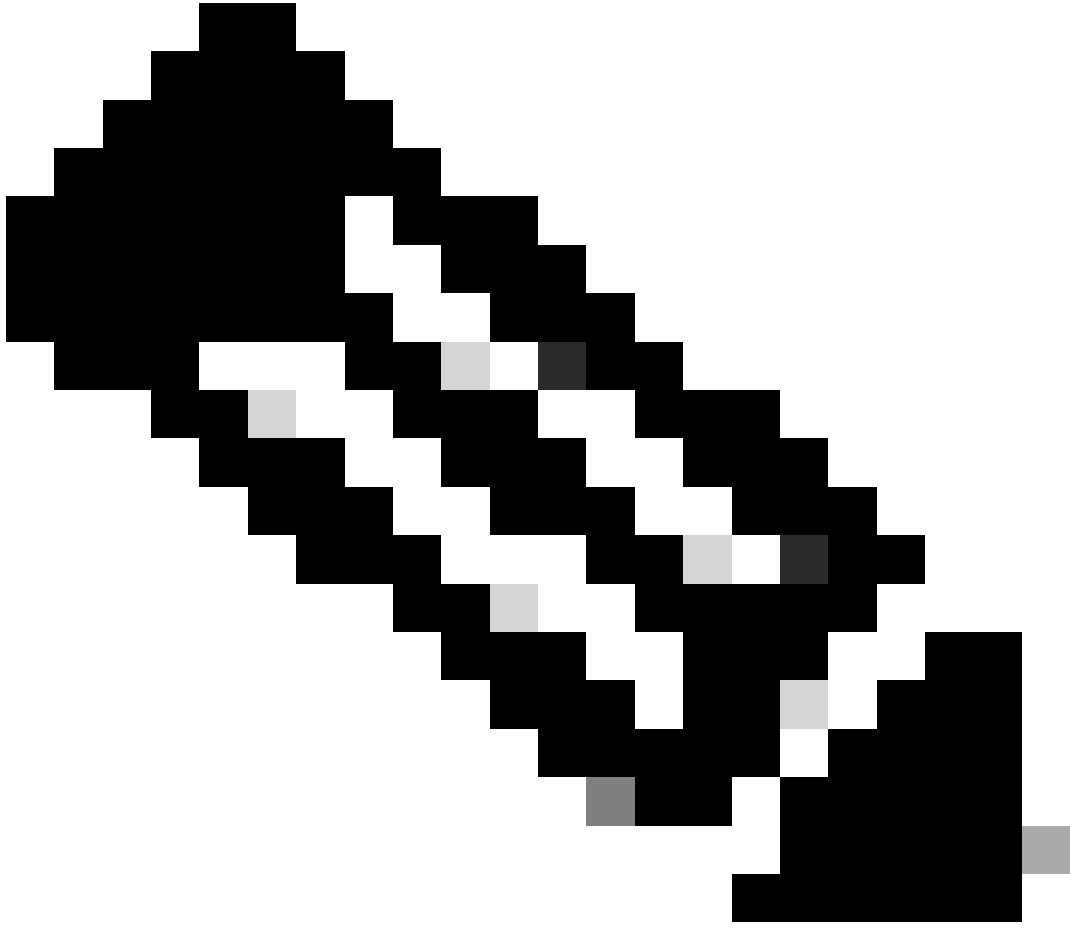


يفو "رابتخال لمداع قوف رونا .ةطقنل هذه دنع حيحص لكشب ةثداحمل قفدت نيوكت مت دق ناك اذا ام رابتخاب مق 4. ةوطخال همسا بتكا مت مدختسمل امسا بتكا "لليقولوا الى اشدحتل" لئقح

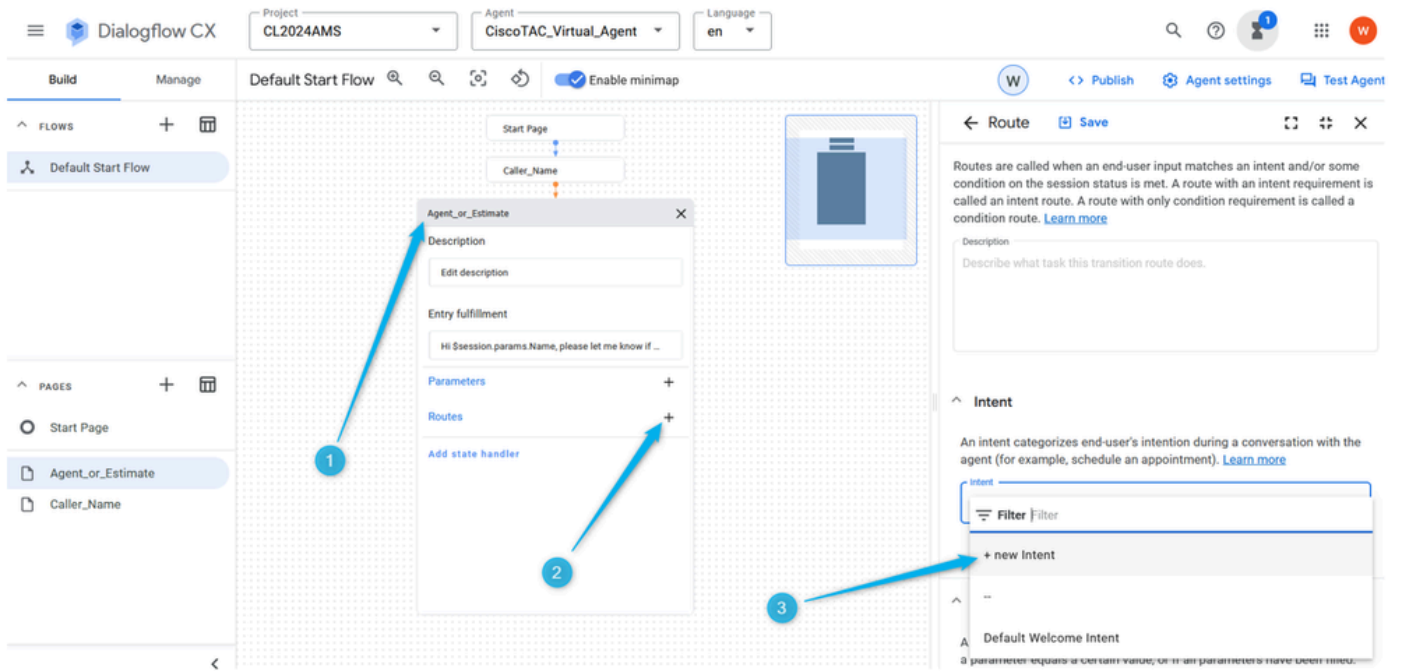


ةديدل ةحفصل الى ةملكمل لئقنل AGENT_وَأ_ESTIMATE ةحفص يف راسمل نيوكتب مق 4. ةمهمل WHAT_KIND_OF_AGENT.

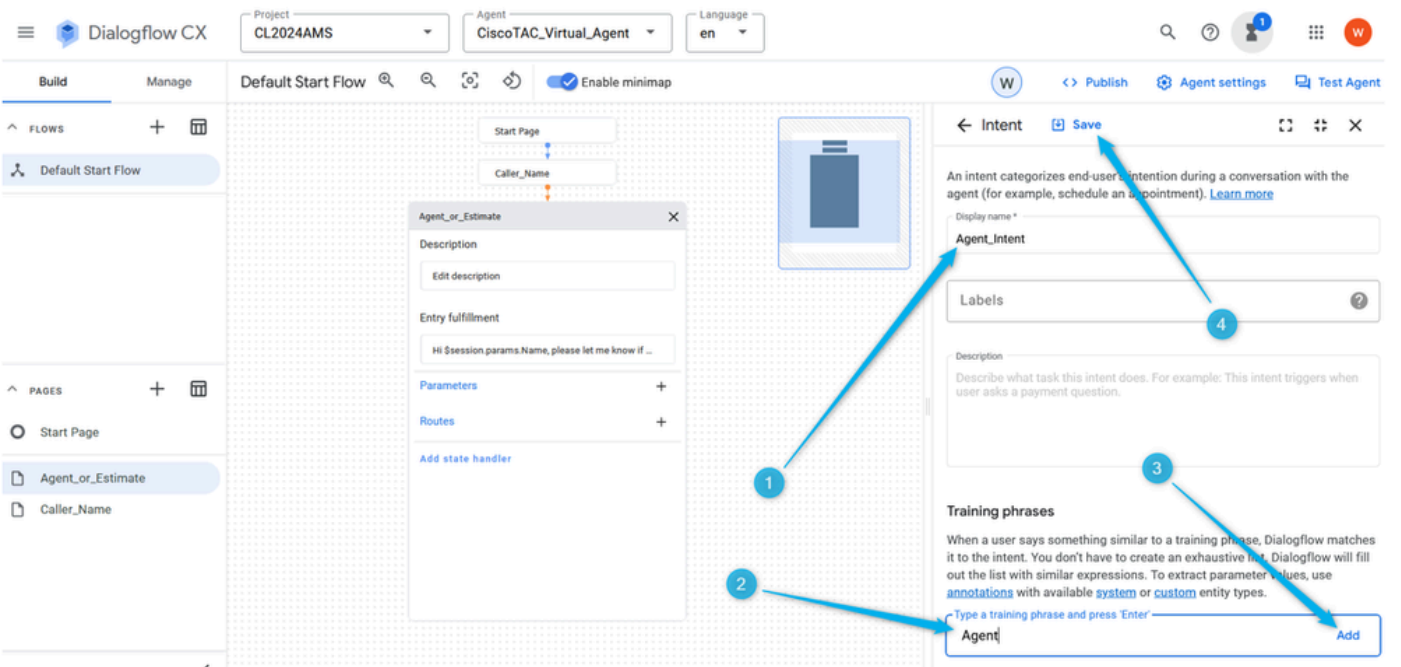
ةديدل ةهجو ءاشنل قوف رونا مت ،ديدل راسم ءاشنل قوف رونا و Agent_وَأ_Estimate ةحفص حتفا 1. ةوطخال



وأعرجاً نم يتدحتل لماعل هذختي نأ نكمي امو وعاونأ وأ مدختسملا هلوقوي ام نيب نبيعت وه دوصقملا: **تظالم**
يذلا بسانملا أعرجال وأ ةباجتسال ديدحتو مدختسملا بلطمهف لعل ليلكول تادجول دعاستو. ةدحمةباجتسإ
هذاختا بجي.



ال. يقترح صخ ش، دي صت، لث م، ليم ع لث م، ة بي ردت تا حل طص م 3-5 ري فوت. **Intent Agent_Intent** ة م س ت ب م ق. 2 ة و ط خ ال ة. فصل ال ري غ ت ط ف ح س ن ت.



الم ة م س ت و ة دي د ج ة ح ف ص ة اش ن اب م ق. 3 ة و ط خ ال.

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow | Enable minimap

FLAWS | + | Default Start Flow

PAGES | + | What_Kind_Of_A | Start Page | Agent_or_Estimate | Caller_Name

Start Page

Caller_Name

Agent_or_Estimate

ةهجولأ ددح ،ديج راسم ةفاضل . Agent_or_Estimate ةحفص قوف رقنا . 4 ةوطخل

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow | Enable minimap

FLAWS | + | Default Start Flow

PAGES | + | Start Page | Agent_or_Estimate | Caller_Name | What_Kind_Of_Agent

Caller_Name

Agent_or_Estimate

Description: Edit description

Entry fulfillment: Hi \$session.params.Name, please let me know if ...

Parameters: +

Routes: +

Add state handler

Route | Save

Description: Describe what task this transition route does.

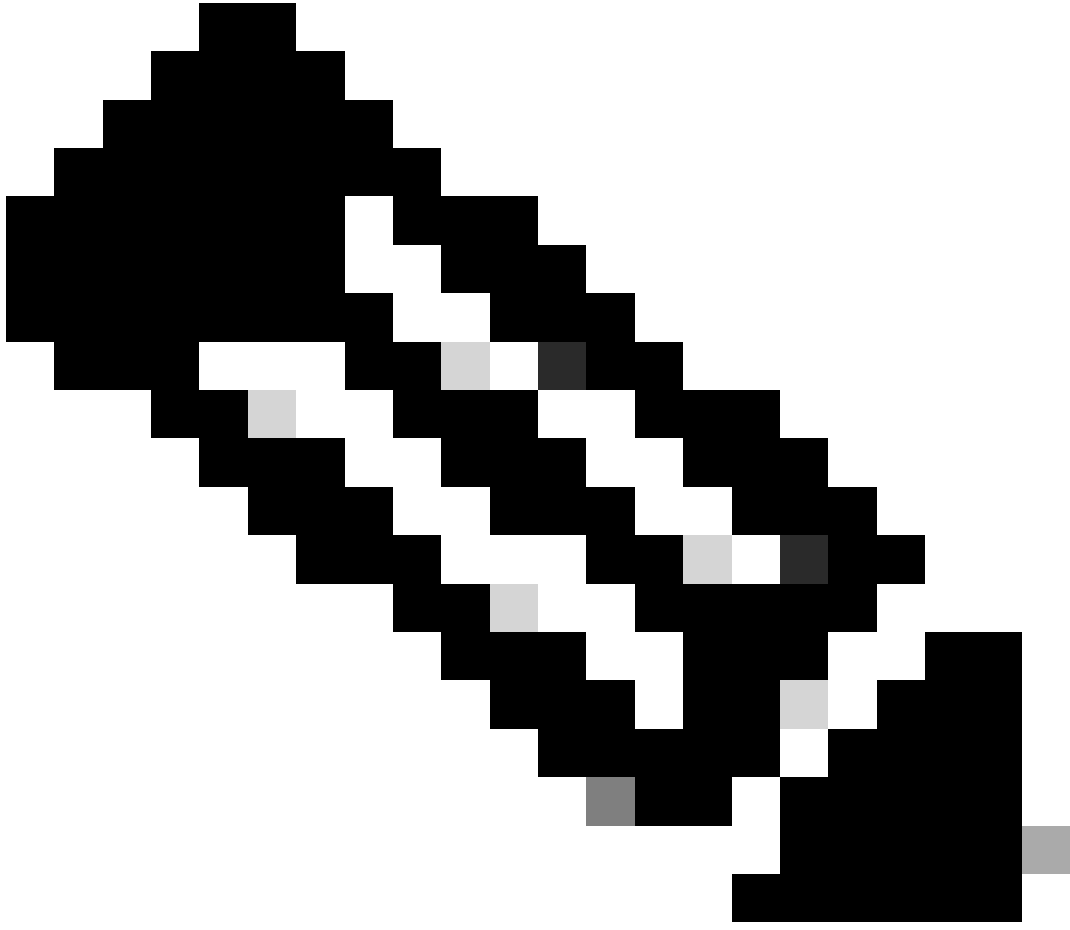
Intent: An intent categorizes end-user's intention during a conversation with the agent (for example, schedule an appointment). Learn more

Intent: Agent_Intent

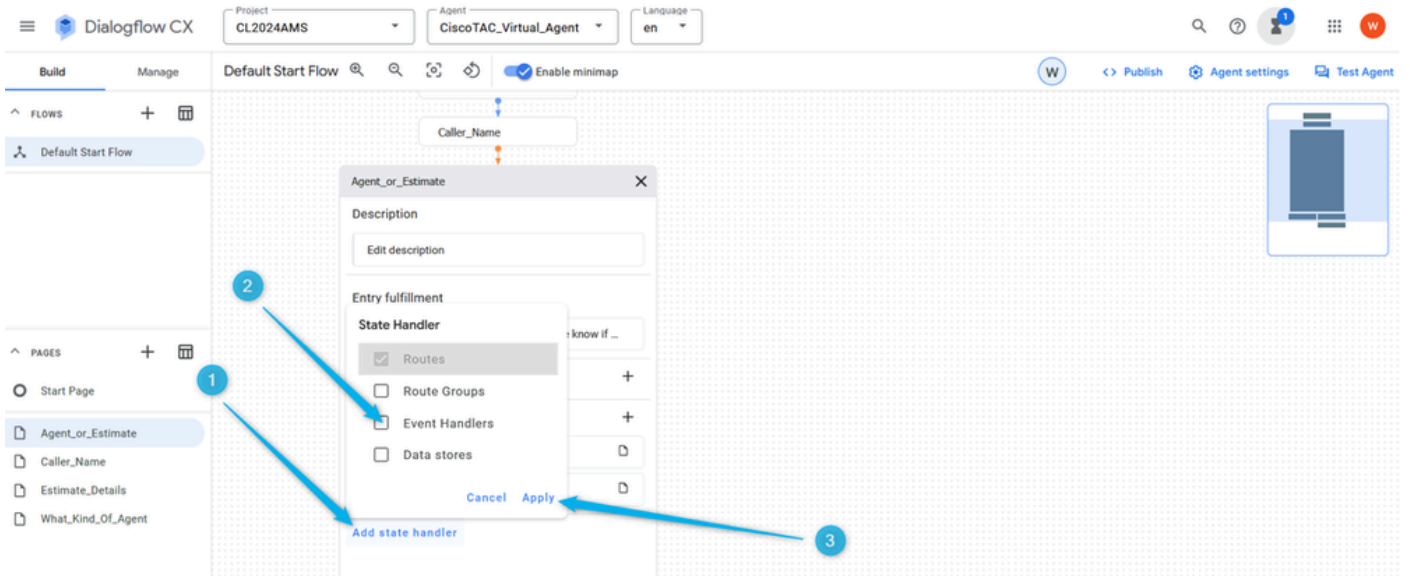
Preview Edit intent

ام ةحفصلال ال ةملاكملا لقنل ءارج | ددحو لفسأل ريرمتلاب مق تاراسملا تادادع | لىع . 5 ةوطخل

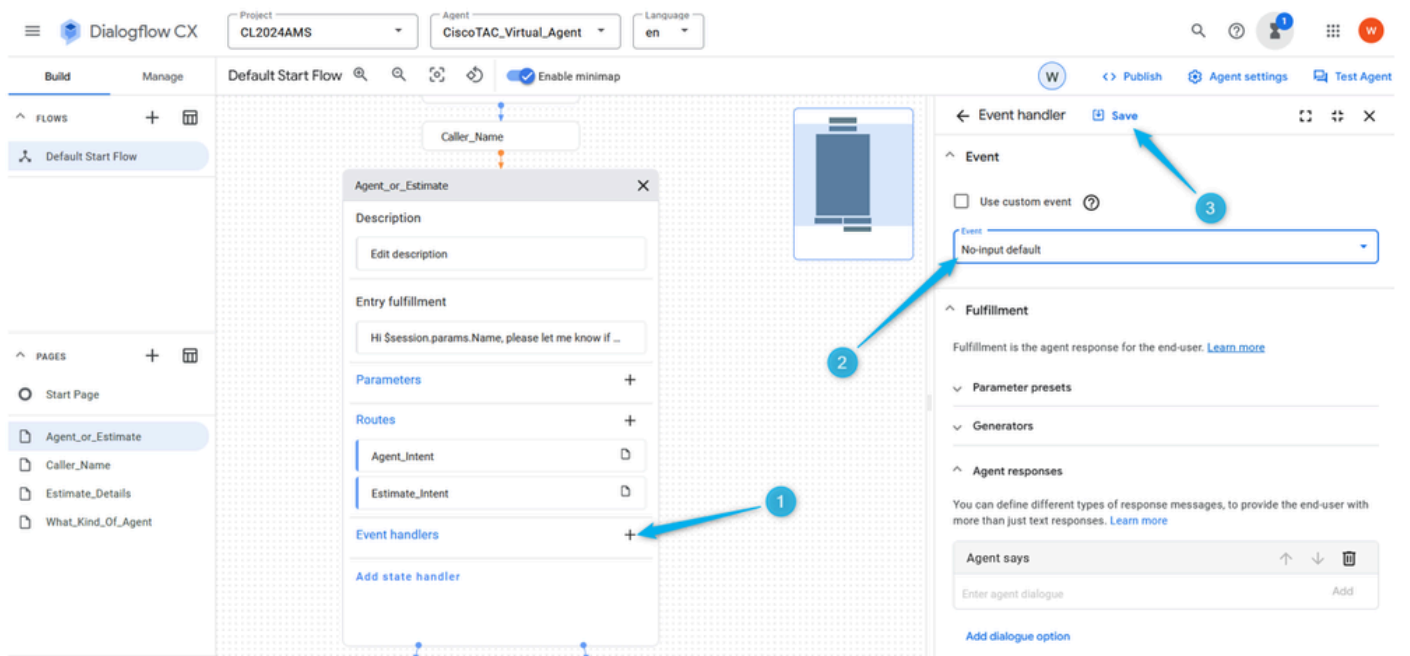
الاول لادخل الى ويوت تحت ال يت الة يضارت فال ا شادح الة تاج لاعم ة فاضا الى اجات تحت ، لاض فاً لصاوت ة برجت الى لوصح لل 6 ة ووطخ لل ة ح ف ص ي ف دجاوت لل انا ثأ . لادخل ال م يدقت ل ة صرف ال كل حات نأ لبق يتح لادخل اي دوجو مدع ماظن لل فشت كي ق ي ب ط ت ق و ف ر ق ن او ، شادح ال تاج لاعم ددحو ، ة ل ا ح ال ج ل اعم ة فاضا ق و ف ر ق ن ا ، **Agent_** و **Estimate_**



مل اذا ،لاثل مل لېس ىل ع .نې عم ثلح ثولح دن ع اولې غشث م تي ي تللا ةي نل انم عون يه شادحل اناجل اع م :ةظحل ام
لاخل امل مد عهوجل لې غشث ل شادحل اناجل اع م مادخل سا م تي ،لاخل امل ىل ع فرعتي مل وائل اخل اناجل لې غشث ل اناجل اع م مل تس ي
ة شادحل امل عبات م ىل ع دعاس ت ي تللا .



ريغيغتل ظفح او لاخذ ا نودب ذيضارتفالا ةمئاقلا نم ددح ،ذيديج شادح ا تااجل اعم ةفاضل قوف رقنا 7 ةوطخال



estimate_details ةحفصلاب ريذقتلا_وأ_ليكولا لصتا اوريذقتلا عرفل راسملا نيوكتب مق 5 ةمهلما

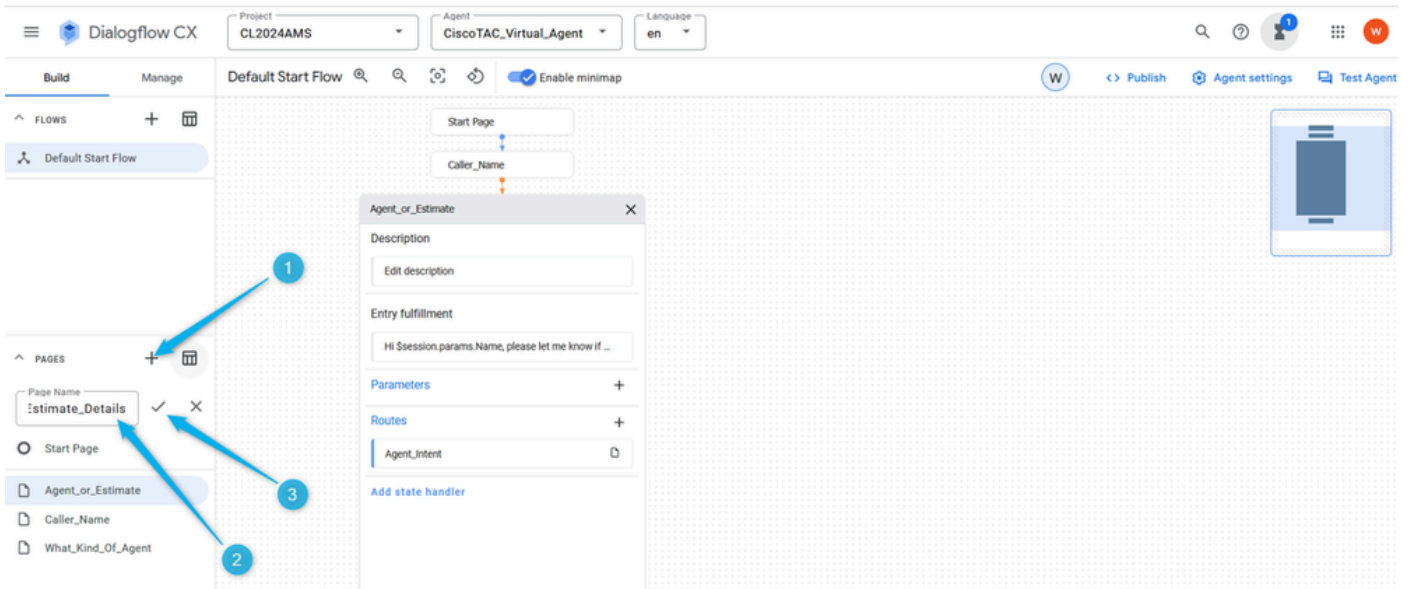
ةهجو ءاشنا اوريذقتلا راسم ةفاضل (+) ةئاز ةنوقي ا قوف رقنا ريذقتلا_وأ_ليكو ةحفص يف ام نيبي . estimate_intent ءاشنا 1 ةوطخال ةديج .

The screenshot displays the Dialogflow CX 'Build' interface for the 'Default Start Flow'. The 'Agent_or_Estimate' page is selected, and its 'Routes' section is expanded to show 'Agent_Intent'. On the right, the 'Intent' configuration panel is open, showing a 'Filter Filter' dropdown and a '+ new Intent' button. Numbered callouts indicate: 1. The 'Agent_or_Estimate' page in the left sidebar; 2. The 'Agent_Intent' route in the 'Routes' list; 3. The 'Intent' configuration panel; 4. The 'new Intent' button in the 'Intent' panel.

فيصت نأ نكم في بي ردتل ا تار ابع امأ . بي ردتل ا تار ابع ضعب ري فوتب مقو **Estimate_Intent** ك فدهل ا ةي مس تب مق 2. ة و ط خ ل ا فدهل ط ف ح ا . فلك ت م ك فر ع ا ن ا ج ا ح ا ، ر ع س ل ا با س ح ، ري دق ت ل ل ث م ة ل م ج .

The screenshot displays the Dialogflow CX 'Build' interface for the 'Default Start Flow'. The 'Intent' configuration panel is open, showing 'Estimate_Intent' as the display name. The 'Training phrases' section is expanded to show 'Estimate'. Numbered callouts indicate: 1. The 'Intent' configuration panel; 2. The 'Training phrases' section; 3. The 'Estimate' training phrase; 4. The 'Estimate_Intent' display name field.

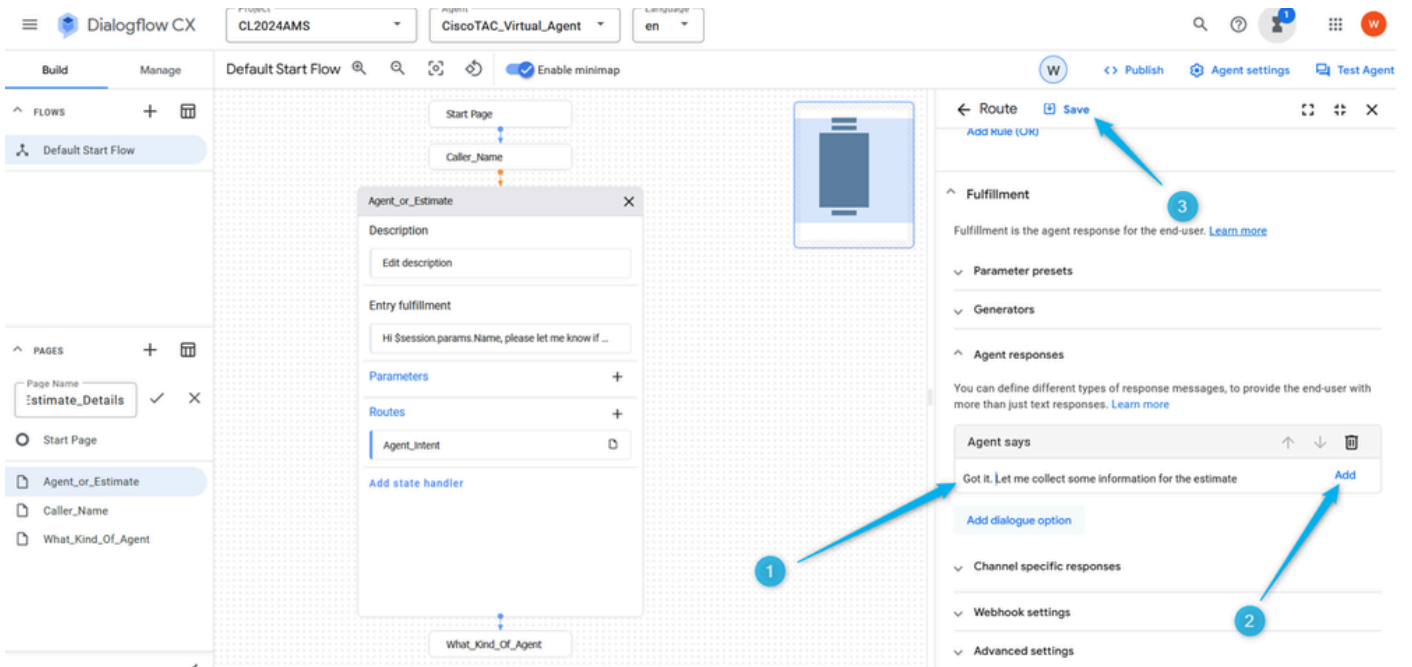
د ن ع **Estimate_Details** و **Agent_or_Estimate** ت ا ح ف ص ل ي ص و ت ب مق . **Estimate_Details** م س ا ب ة د ي د ج ة ح ف ص ء ا ش ن ا ب مق 3. ة و ط خ ل ا ل ي غ ش ت **Estimate_Intent** .



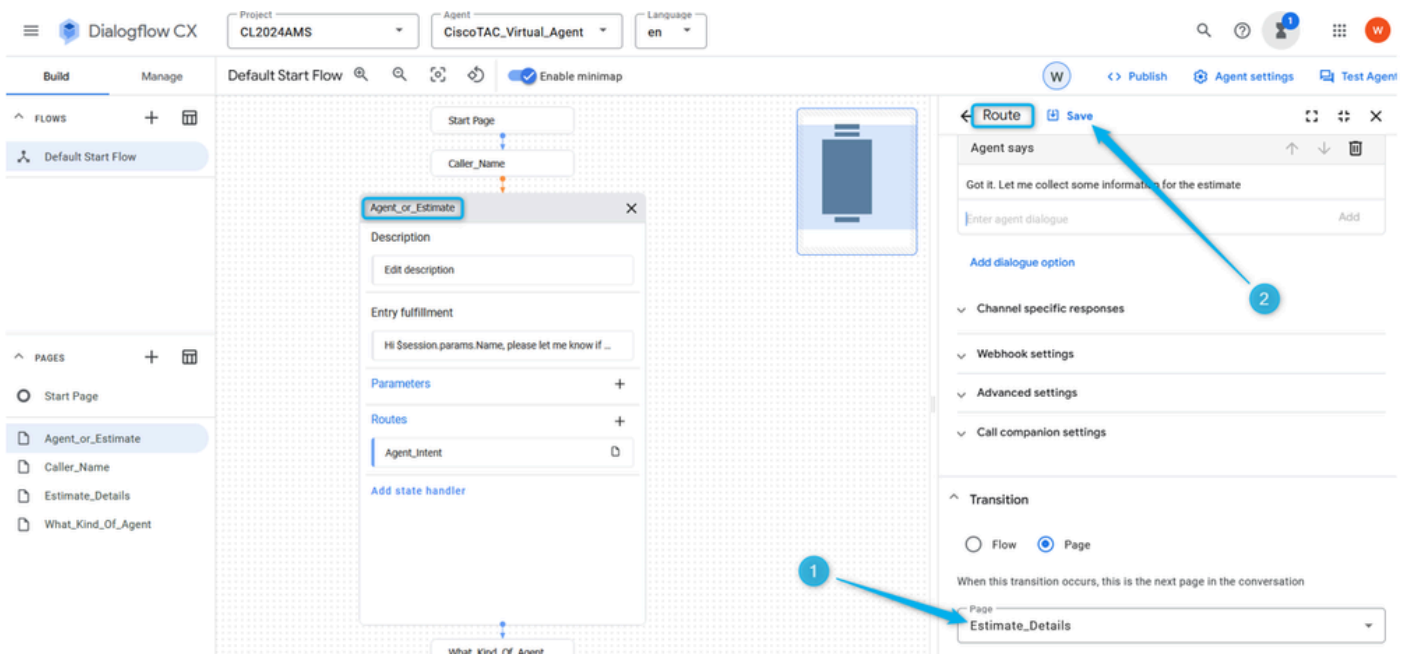
ةهوجل ريدقتلا ةهجو ديدحتو ،ديدج راسم ةفاضل ريدقتلا وليكو ةحفص قوف رونا 4 ةوطخل



Estimate_Intent ليدغت درجمب لصتملا اعمسي يتلا ليكولا ةباجتسا ةفاضل اولفسأى لا ريرمتلاب مق 5 ةوطخل ريدقتلل تامولعملال ضعب عمجب يل اوحمسا ،لثم عيش ةباتك كنكمي



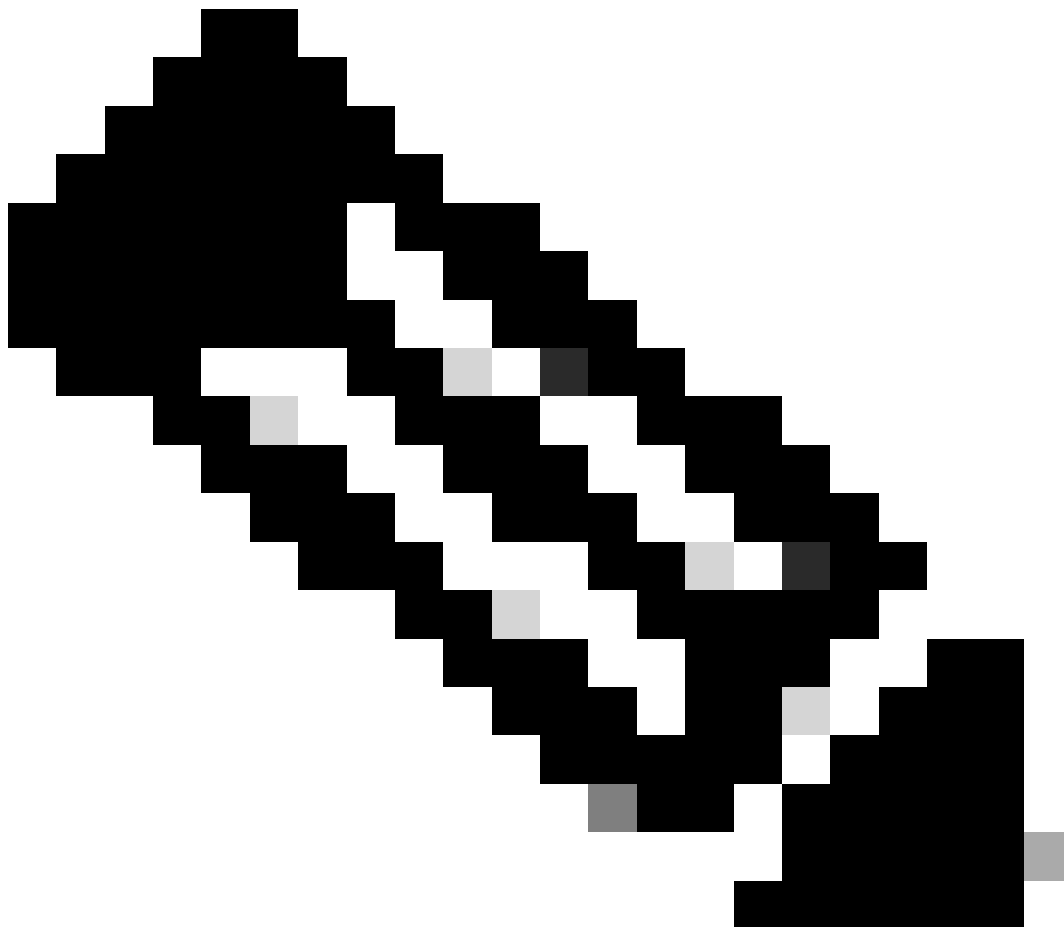
نيوكت ظفح ب مق .ةهوجوال ليغشت درجم **Estimate_Details** حصف ال ال كرحل ادجول فسأ ال ريرم تلاب مق .6 ةوطخال حصف ال



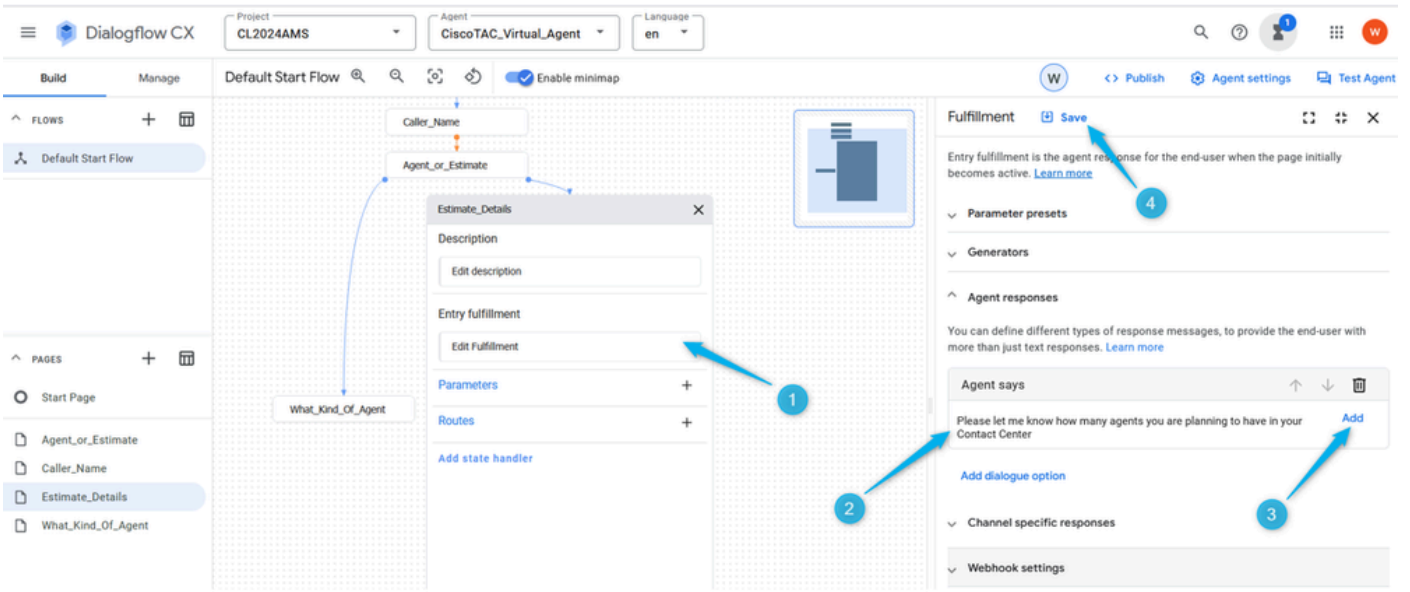
راسملاو تامل علم مادختساب **ESTIMATE_DETAILS** حصف نيوكت ب مق .6 ةمهه م

جاتح نيذلا عالكلو ادعل قمل عمل عاشن اب مق ، لصت م مسال قمل عمل عاشن اب تمق يتال قيرطال سفن ب .1 ةوطخال نم دجو ، **Number_of_agents** اهمساو ، قمل عمل فضا م ث ، **Estimate_Details** حصف ال قوف رقا . مه ب صاخال ريدقت ال لصت م ريريغ تلاب ظفح سنن ال . **sys.number** سي سايق ال قحولا عون ةمئال ال

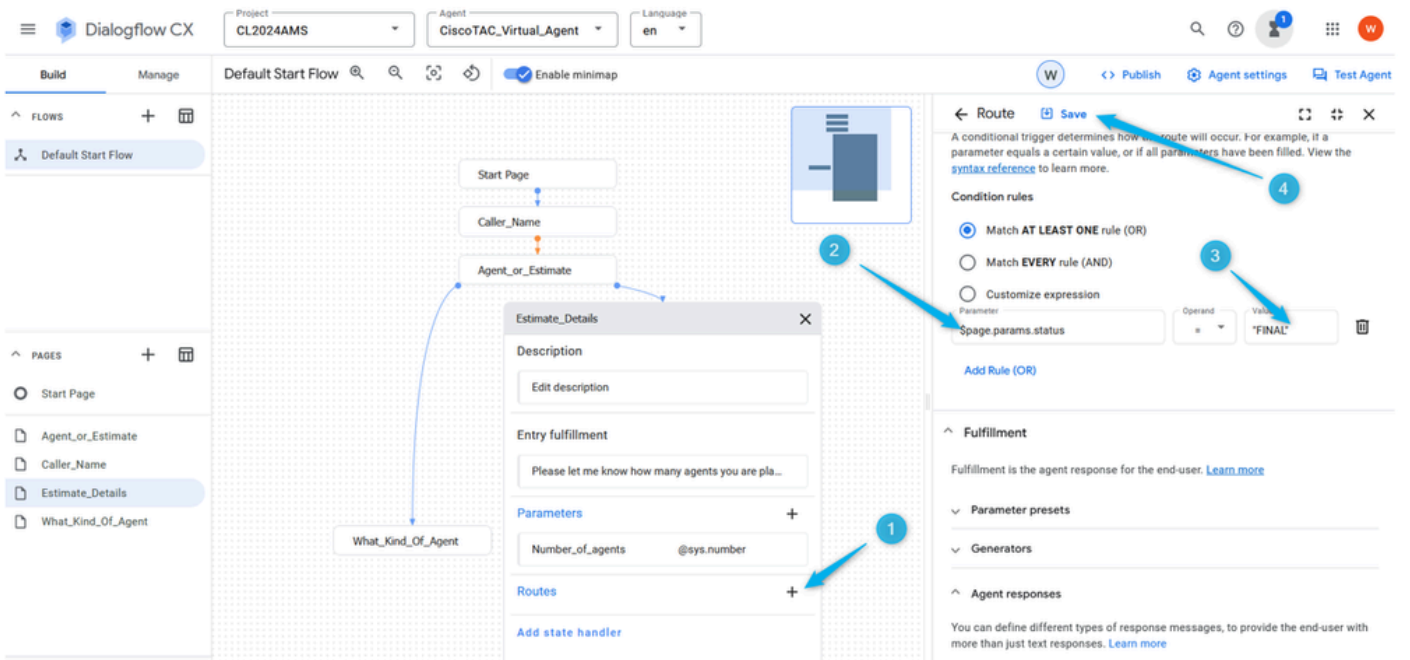
لثمة عيشة باتك كنكم مي. يره اظلا لي عمل اهنه تحب ي تال تام ول عمل مه فل لصتم ل لا خدال ذيفنت ني وكتب مق 2. ة وطلال
كب صخال ل اصتال زكرم يف مه ل و صل ططخت ني ذل عال عمل ددع يم ال اع اعرال



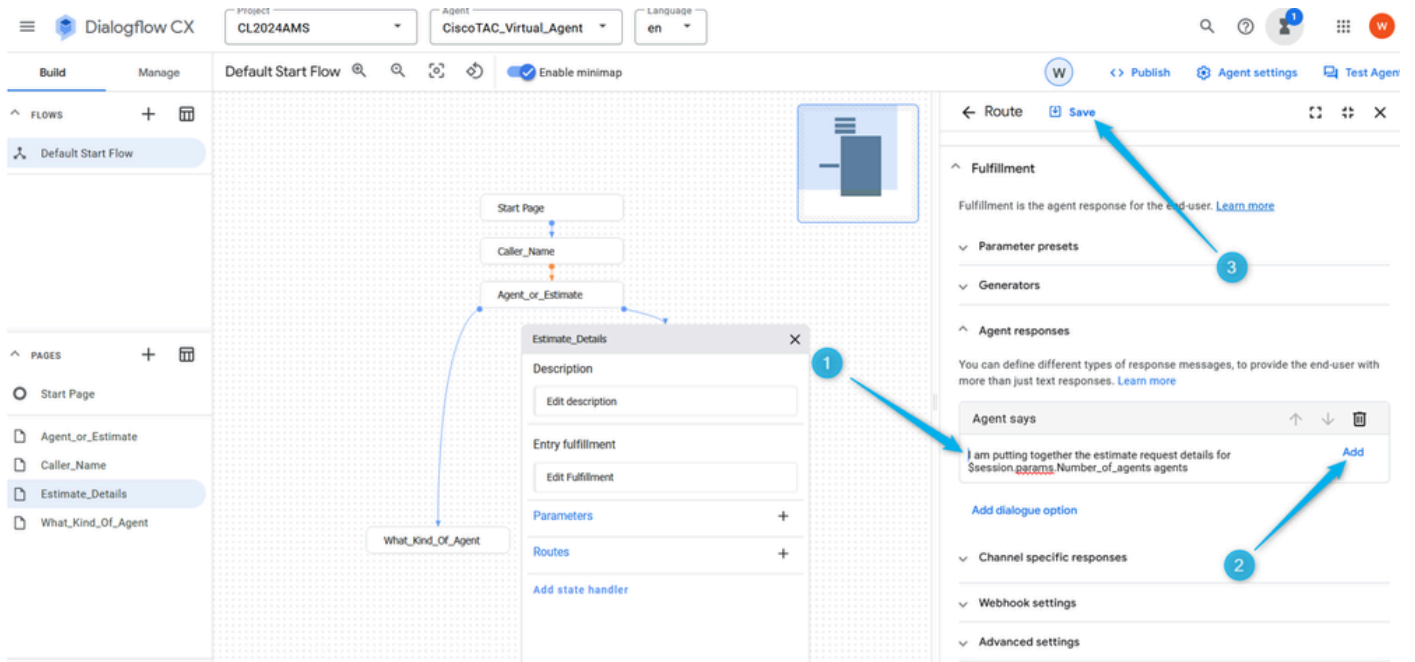
قصل كنك مي ذئدنع ،ليكولودور ل قح يف ةباتكلا ادبا طقف حرتقملا ذيفنتلا قصلوخسن كي لع رذعت اذا :تظالم
 يروضلا ريغ صنلا فذخ مٲ ،صنلا



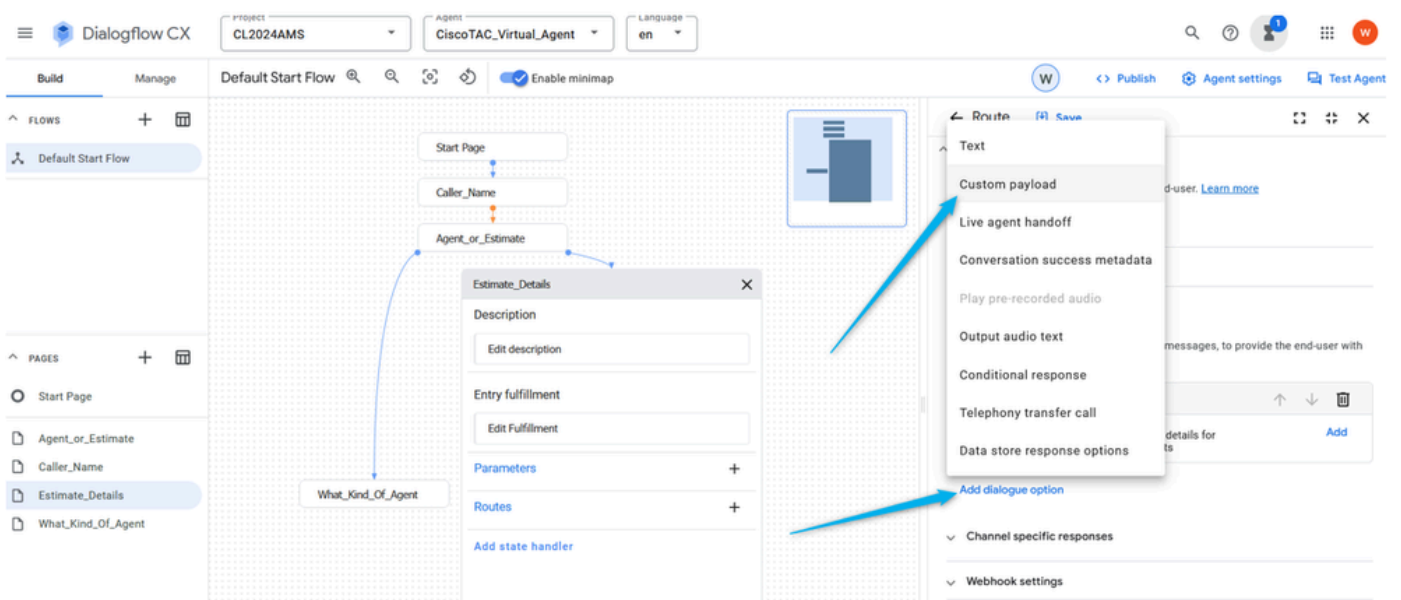
قوف رقنا Estimate_details ؤحفص يف امنيب . Estimate_Details ؤحفص يف ءارجال ليغشتب موقبي ذل طرشل دح .3 ؤوطخال
 \$page.params.status =“FINAL” طرشل نيوكتب مق مٲ اليلق لفسأ لىل لقتنا نميال راطال لىعو ،ديدج راسم ؤافاضا



ريدقتلا بلط لىل صافات عضوب نأل موقأ :عونلا .يرهاظلا ليكول ةباجتسا فضاؤ لفسأ لىل رثكأ قلزنلا .4 ؤوطخال
 \$session.params.Number_of_agents اع مءال معلل



٥. ةوطخ لال ةمئاق لال نم قصصخم قلومح دي دحت و راوح ع برم را يخ ةفاضا .



ت. ان يوك تال ظفحو و قصصخم قلومح لال م سبق لى لى ةل لال ةفاضا لال هذه لي حرت ب مق .

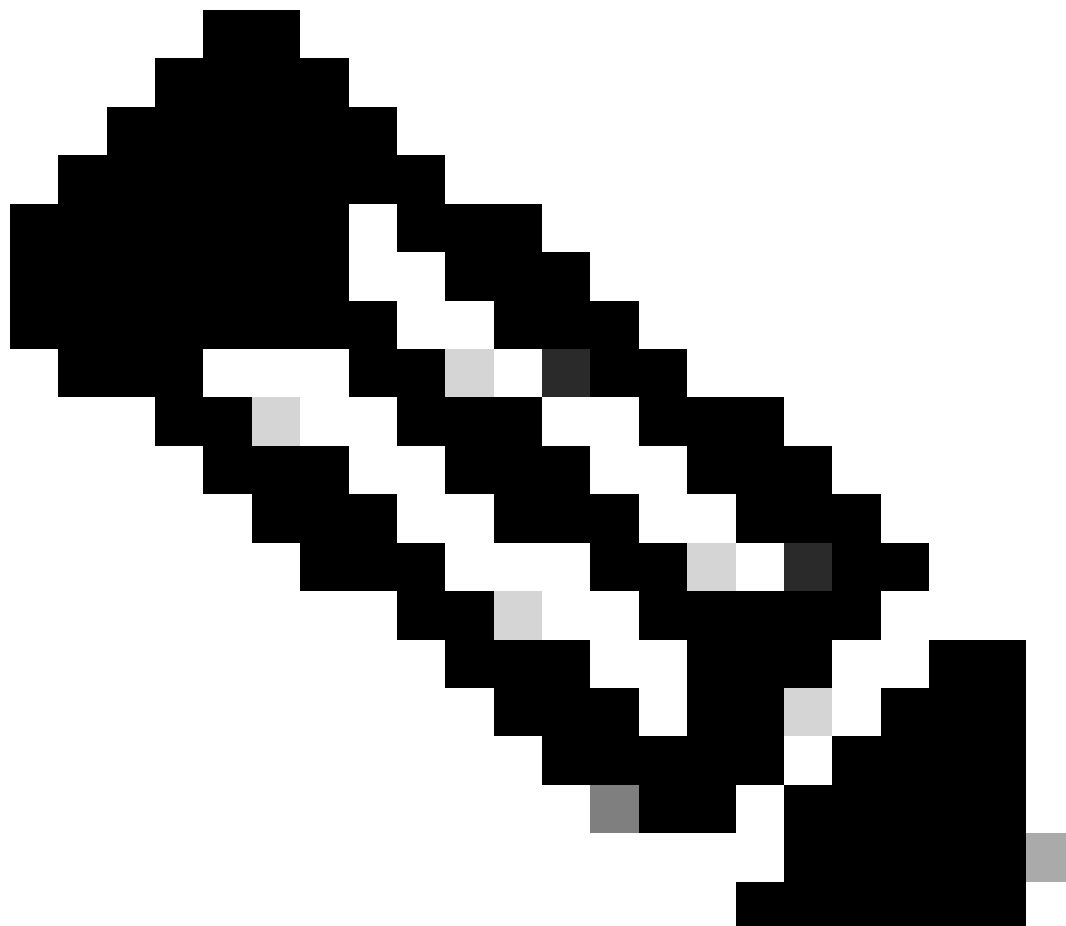
```

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

```

}

}



ةلسلس وه حاتفملا .ام نئاك لةصاخ لثم ية ساسا ميق جوز ريغتملا نوكي ،JSON تانايب قيسنت ي ف :ةظحالم
ةصاخ لابل ةنرتقملا تانايبلا ية ةميقلالو ،ةصاخ لال فرعت

`$session.params.Number_of_agents` ةملعمللا ية ةميقلال نوكتو `Estimate_AGENTS_COUNT` حاتفملا لىل ةصصخمللا ةلومحللا يوتحي
لصتملا ةباجتسا لىل ءانب ةملعمللا هذو ريغت متي

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow

Enable minimap

W | Publish | Agent settings | Test Agent

← Route | Save

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

Estimate_Details

Description

Edit description

Entry fulfillment

Please let me know how many agents you are pla...

Parameters

Number_of_agents @sys.number

Routes

\$page.params.status = "FINAL"

Add state handler

What_Kind_Of_Agent

Agent_or_Estimate

Start Page

Agent_or_Estimate

Caller_Name

Estimate_Details

What_Kind_Of_Agent

ق.فدتلا ةياهن لى للاقتنال ادعأ وراسملا مسق لى لفسأل ديزملا ريرمت ب مق 6. ةوطخال

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow

Enable minimap

W | Publish | Agent settings | Test Agent

← Route | Save

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

Estimate_Details

Description

Edit description

Entry fulfillment

Please let me know how many agents you are pla...

Parameters

Number_of_agents @sys.number

Routes

\$page.params.status = "FINAL"

Add state handler

What_Kind_Of_Agent

Agent_or_Estimate

Start Page

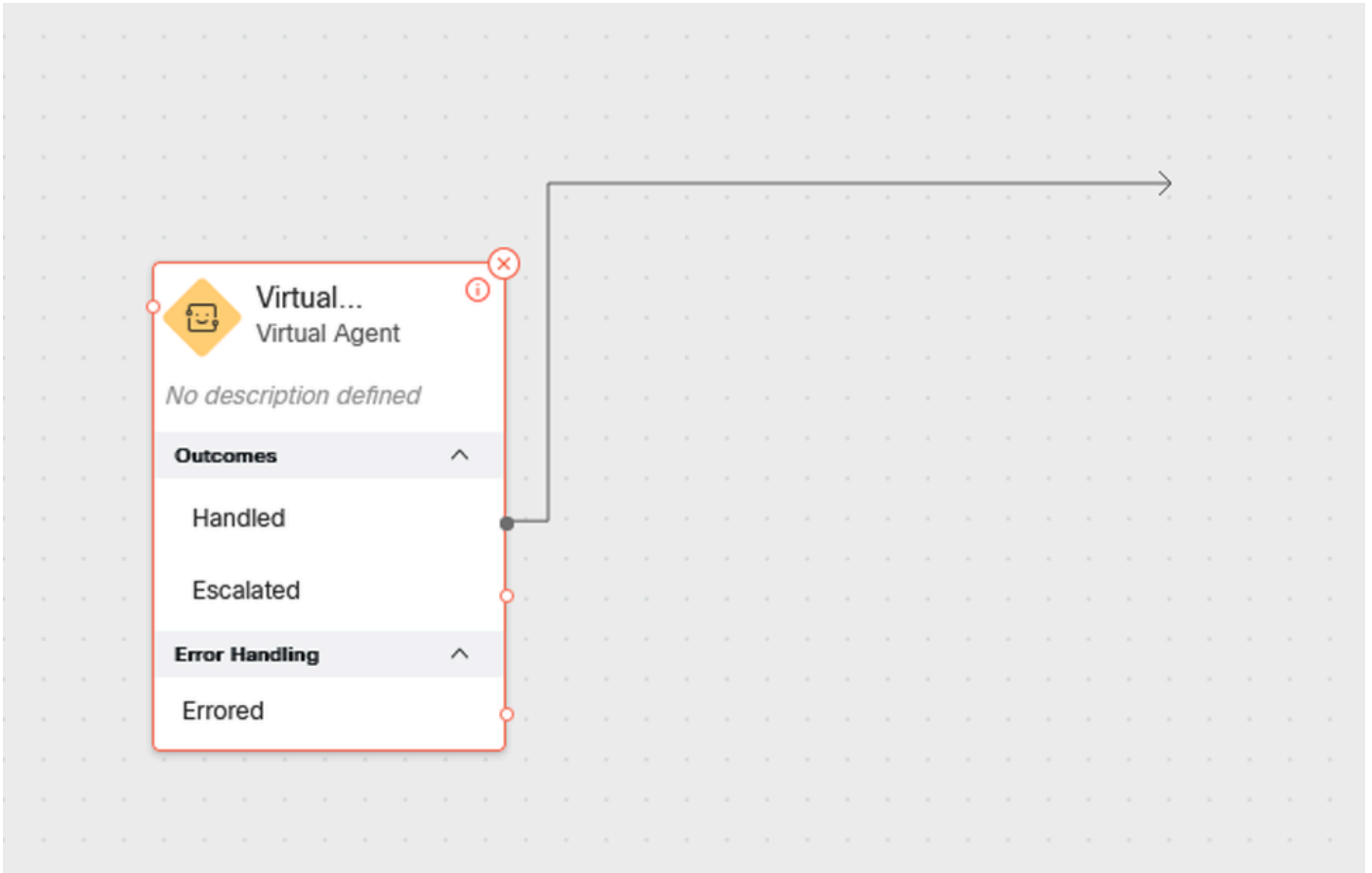
Agent_or_Estimate

Caller_Name

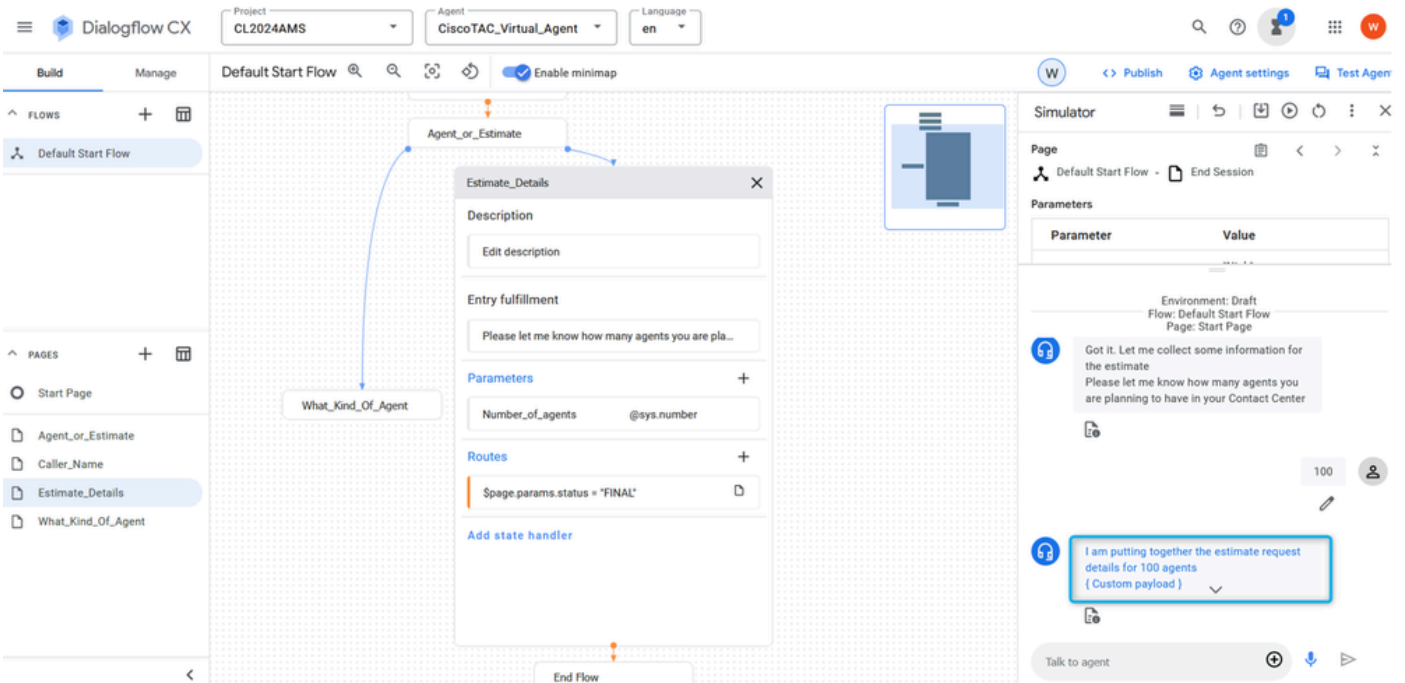
Estimate_Details

What_Kind_Of_Agent

Virtual Agent Handled. راسملا نم رمتست شىح WxCC لى لةمالكمل لقننى و Dialogflow بناج لى لةسلجلا يهنى وهو



ةطقنللا هذه دنع يره اظلا ليكولنا قفدت ربتخا. 7 ةوطخلال



تاراسملا مادختساب estimate_details ةحفصلال نيوكتاب مق. 7 ةمهملال

رقنا مٲ ، دراوملا ةمئاق نم تاهج و ددح مٲ ، قرادا! قوف رقنا ، Sales_Intent و TAC_Intent ، نييفاضا نيذفنم عاشناب مق. 1 ةوطخلال
عاشناب! قوف

Project: CL2024AMS Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent Language: en

Build Manage Intents + Create Import

RESOURCES

- Intents (1)
- 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 (3)

Search Search intents by ID, display name, or label

Display name	Labels	# of Training phrases	Last modified
Default Welcome Intent		17	Dec 11, 2023 11:08 PM
Default Negative Intent		0	Dec 11, 2023 11:08 PM
Agent_Intent		4	Dec 12, 2023 12:56 AM
Estimate_Intent		1	Dec 14, 2023 11:24 PM

لثم تارابع ةفاض |TAC_Intent كنك مي، لالم لليب سى لى ة. يبي ردت ل تارابع ال ضعب ريفوت و فدهل ا ةي م س ت ب مق ين فل معدل، TAC س دن هم.

Project: CL2024AMS Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent Language: en

Build Manage Intent Save Cancel (4)

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. (1)

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 parameter values, use [annotations](#) with available [system](#) or [custom](#) entity types.

Type a training phrase and press 'Enter' Add (3)

Skip auto annotation

Search Search training phrases

Training phrases	# words
TAC Engineer	2
Technical Support	2

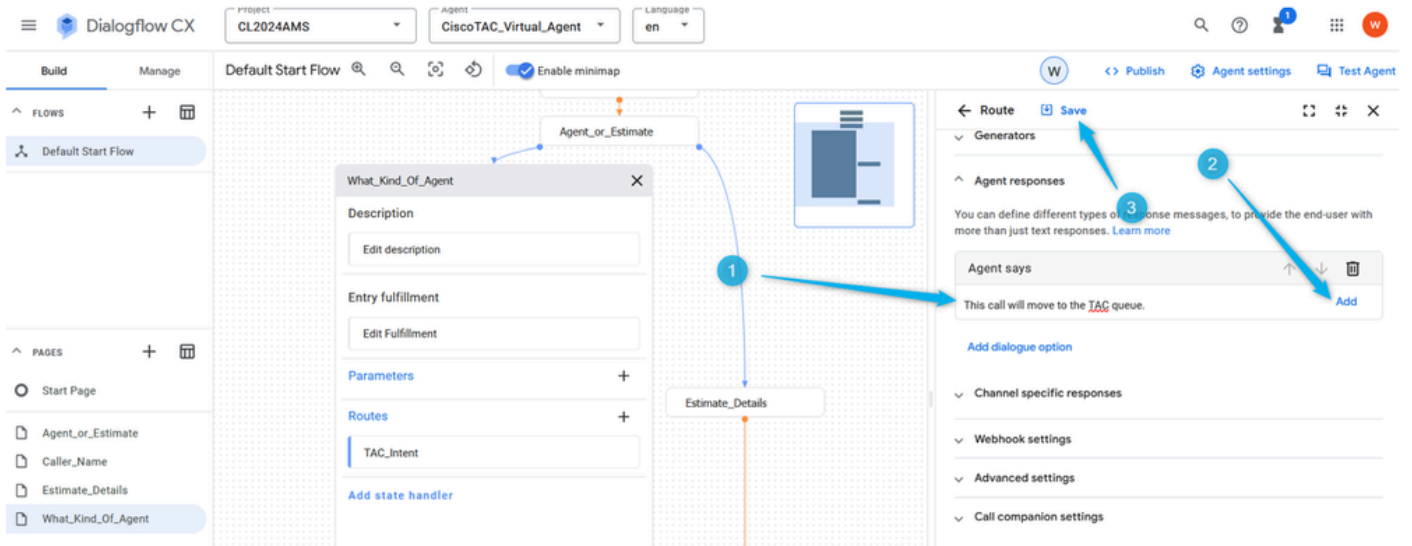
ك. لذ لى امو تاع ي لم ل او ر ع س ل ل ث م ا م ع ي ش دي د ح ت كنك مي، sales_intent ة ب س ن ل ا ب

This screenshot shows the 'Intent' configuration page in Dialogflow CX. The 'Display name' is 'Sales_Intent'. The 'Labels' section is empty. The 'Description' is 'Describe what task this intent does. For example: This intent triggers when user asks a payment question.' Under 'Training phrases', there is an input field and a list of training phrases: 'Price' and 'Sales', each with 1 word.

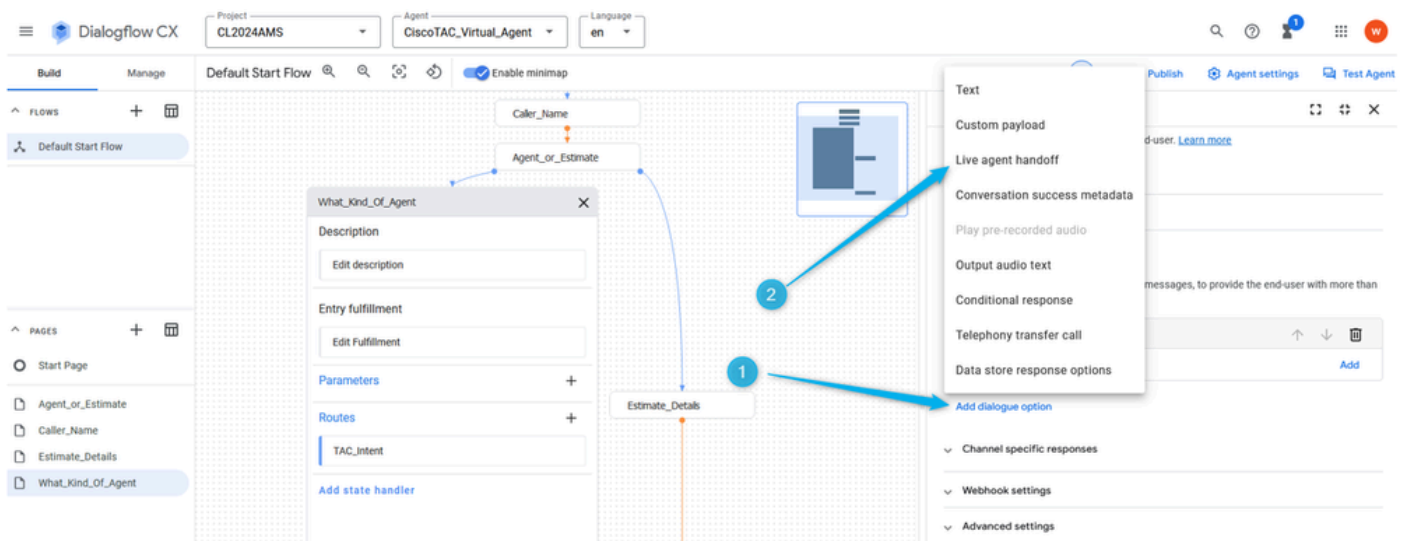
تفاض! يلج رقن مٲ. `type_of_agent` مٲ ح فص قوف رقن او راطت انال مٲاق يلج را. TAC راطت انال مٲاق راسم ءافاض. 2 ءوطخ ال راسم ال اءااء لظ فح. TAC راطت انال مٲاق راسم ال ءوطخ ال ف اه اش ن اب تم ق يت ال ءه و ال دءو ءءء ء راسم.

This screenshot shows the 'Default Start Flow' editor. The flow starts with 'Agent_or_Estimate', then goes to 'What_Kind_Of_Agent' (with a 'Parameters' section), then to 'Estimate_Details', and finally to 'End Flow'. A 'Route' panel is open on the right, showing a filter for 'TAC_Intent'. The 'Route' panel includes a description and a list of intents: 'Agent_Intent', 'Default Welcome Intent', 'Estimate_Intent', 'Sales_Intent', and 'TAC_Intent'.

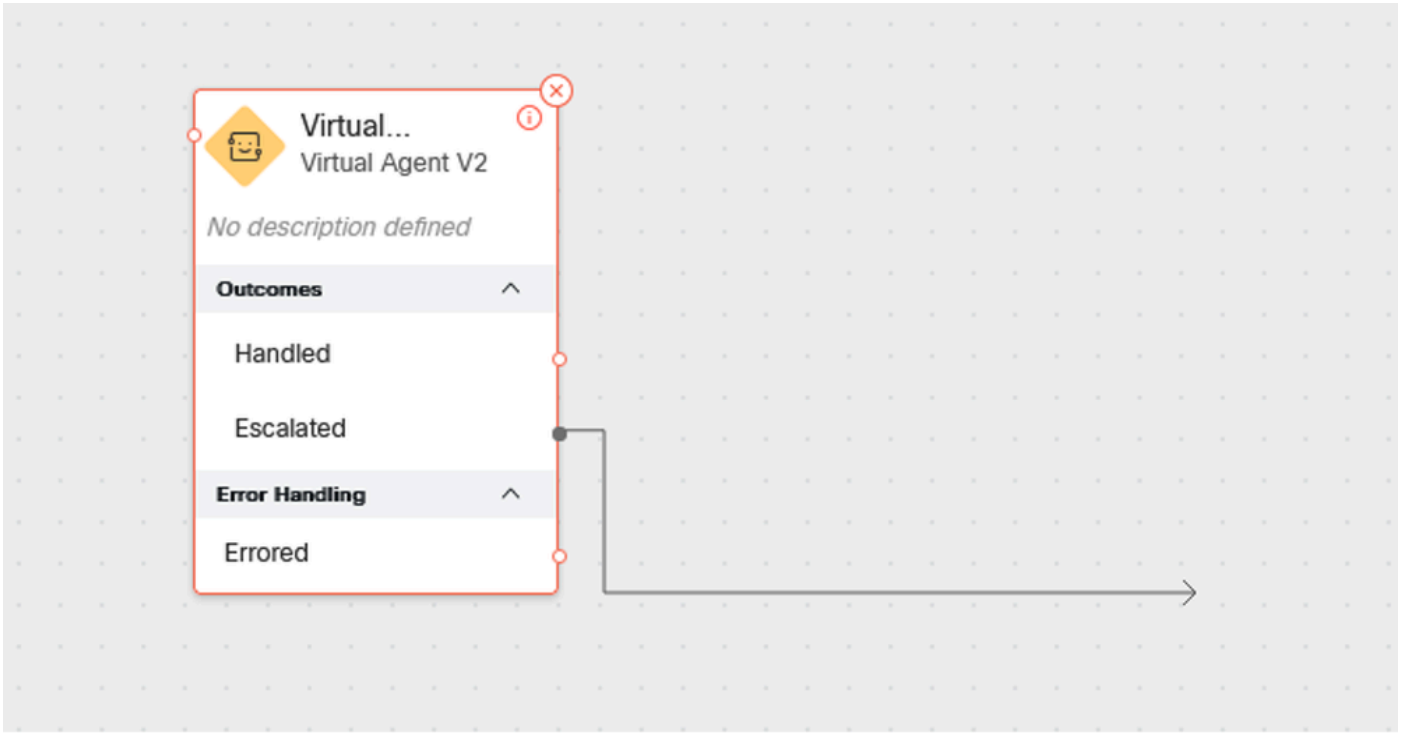
ءه و ال لءء شء ءر ءم ب ل صء م ال ءم س ي ل ال لء و ال ءب اءء سا ءافاض او ل فس اى ال رءمء لاب م ق. 3 ءوطخ ال



Live لي مع لقت دي دحت ب Live لي مع الى عمالك الما ل قنل راو حال ع برم را يخ ة فاضا . 4 ة و ط خ ال

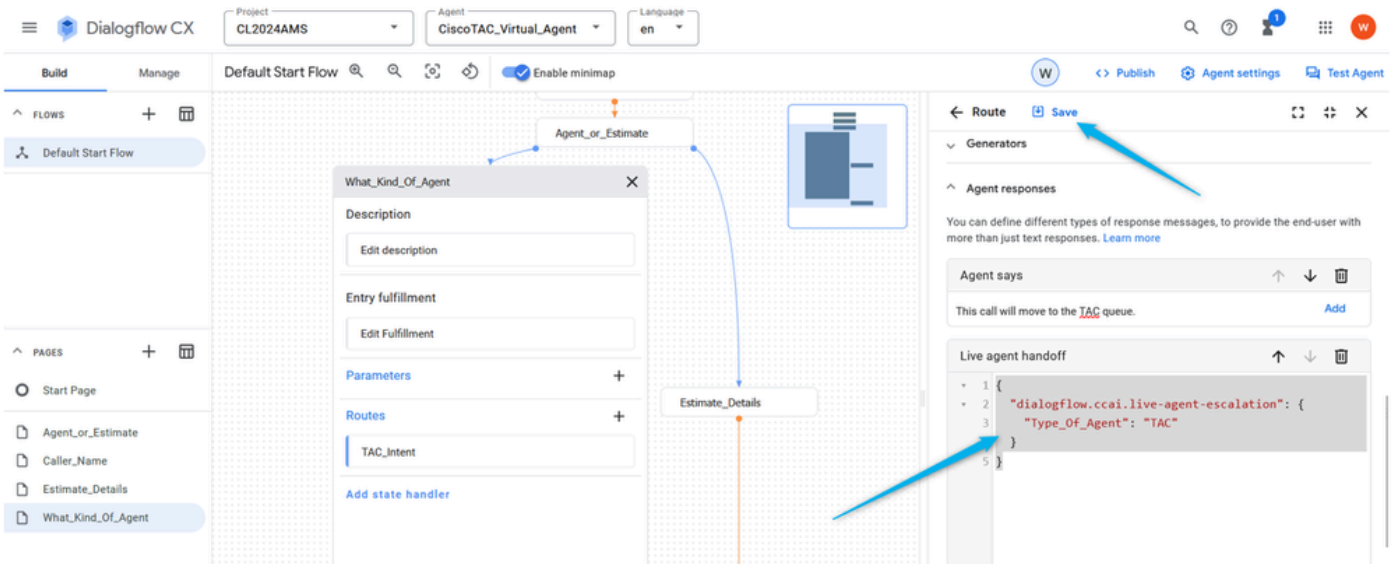


ق ف د ت ل ئ ش ن م ي ف V2 ي ره اظلا لي مع الة ل ت ك ب ص ا خ ال دي عصت ل ا ج ا ر خ ا عمالك الما ل قن م ت ي ، را ي خ ال ا ذ ه دي د ح ت ل ا ل خ ن م

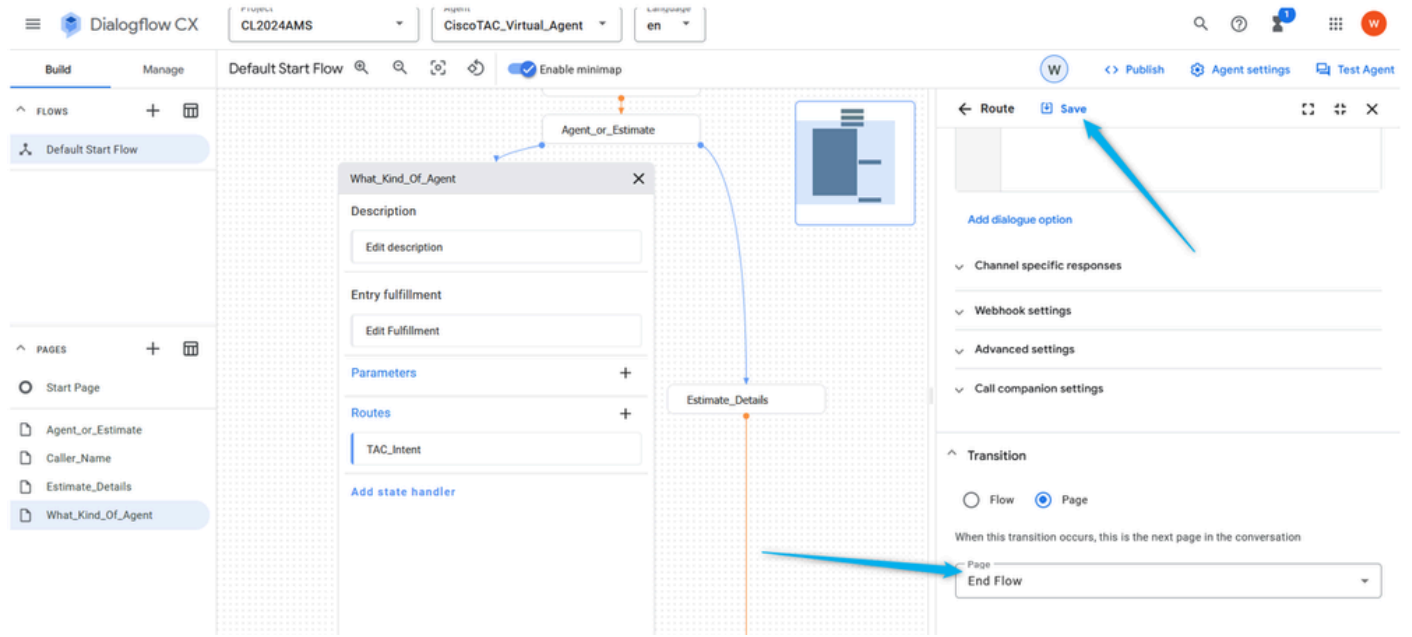


اقحاح هلي لحت كن كم يي ذل او JSON قيسنتب تانا يبالا ةفاضا كن كم يي ،طشننلا لي كولل ميلستلا ةلومح لقح يي 5 ةوطخلال
 لىلا هي جوتلا رارق داخا لىل ع كدعاسي يذال TAC. TAC type_of_agent فيضي نأ جاتحت تنأ ،ةلحال هذو في WxCC قفدت يي
 قفدتلا يي ةحصرلا راطتالال ةمئاق.

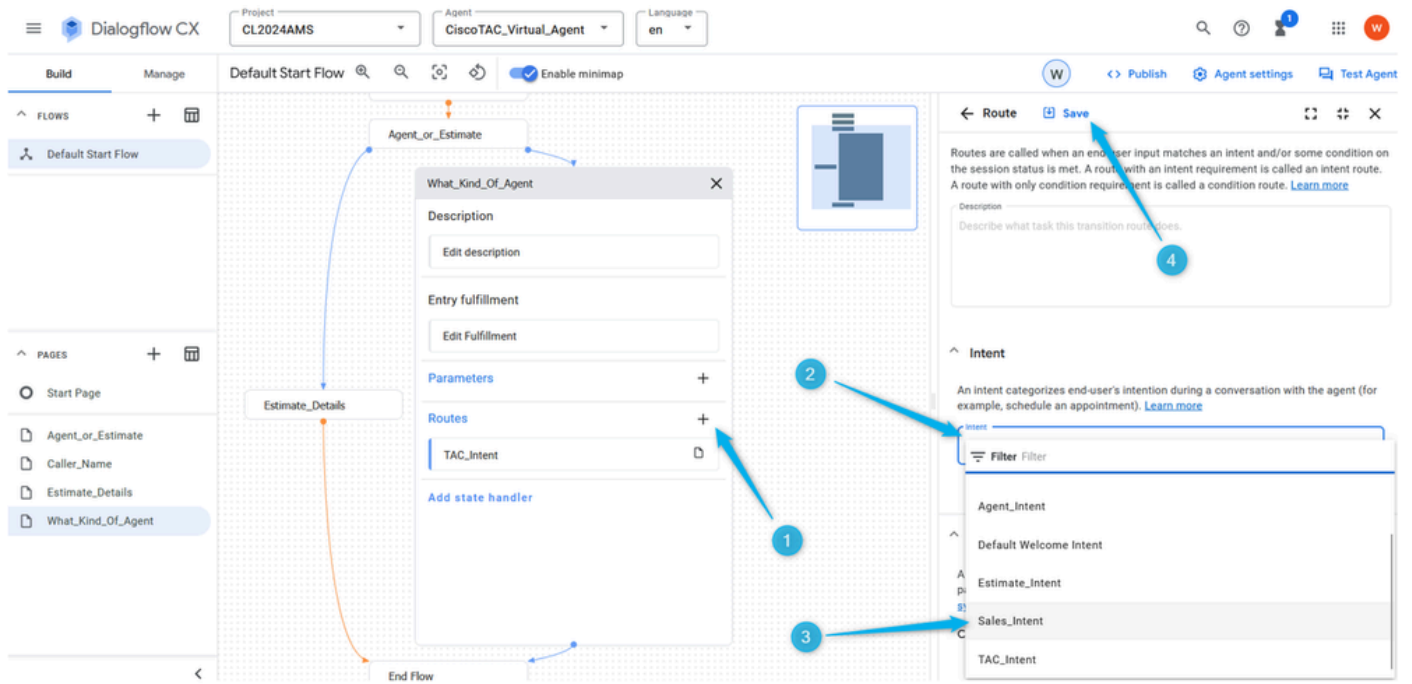
```
{
  "dialogflow.ccai.live-agent-escalation": {
    "Type_Of_Agent": "TAC"
  }
}
```



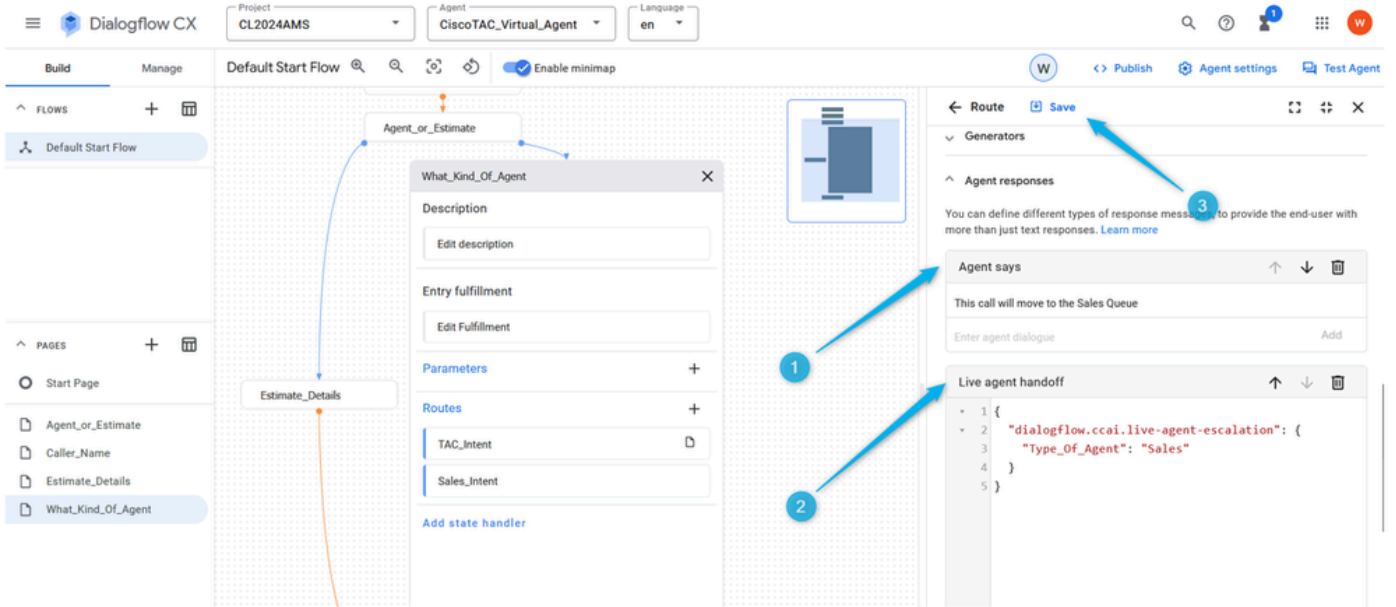
WxCC قفدت إلى أعادته السال ل قن درج م Dialogflow بناج يلع قفدت الءاه اب مق 6. ةوطخل



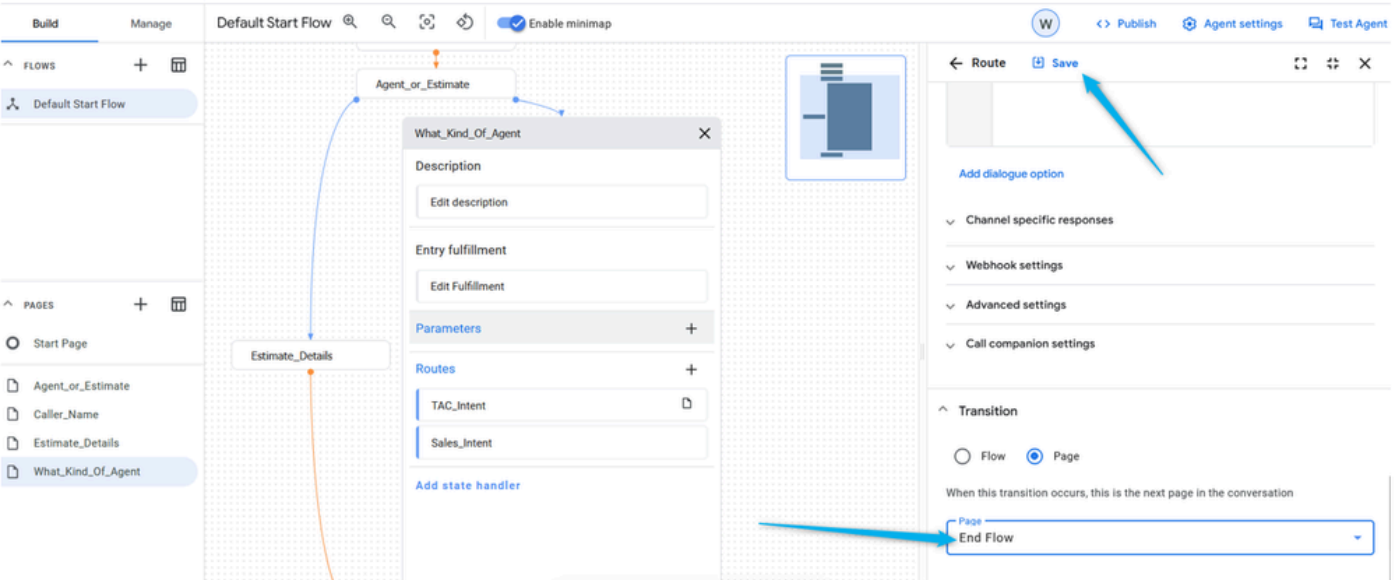
ظفح او Sales_Intent دح .دي دج راسم ةفاضل يلع رقنا .تاع بملء راطتنا ةمى اقل راسمء نى وك تء تاوطخل س فن ب مق 7. ةوطخل راسمء اتاداع



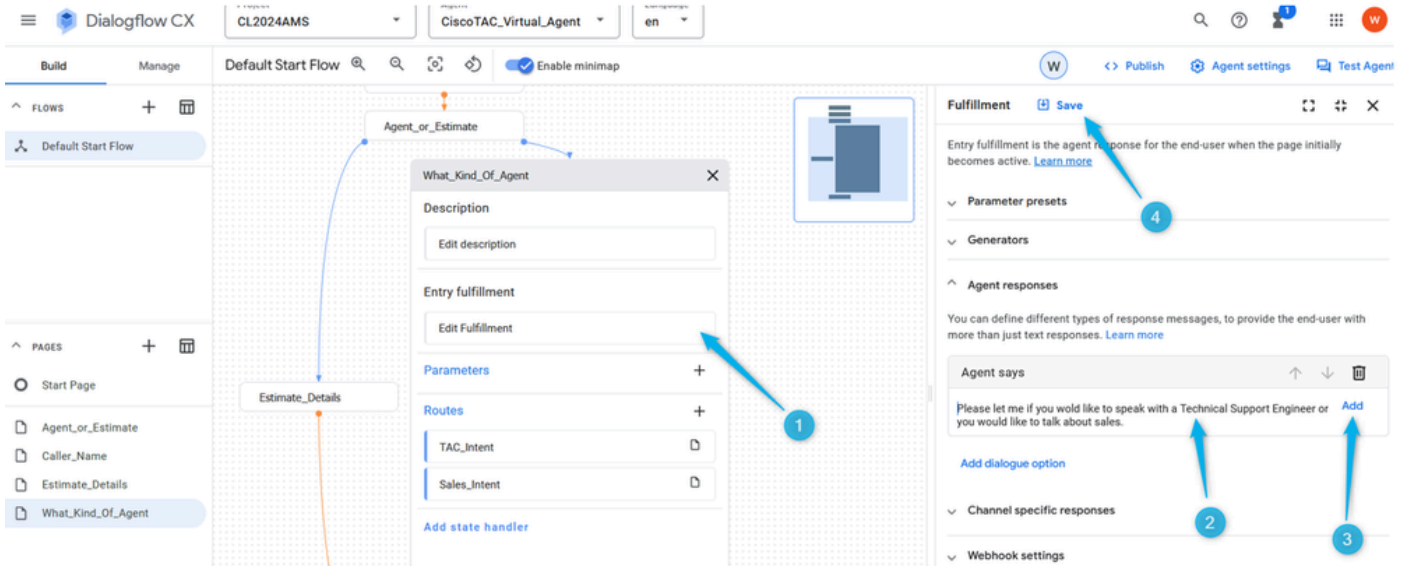
مى لس ت راء ح لى م ع و ة باج ت س ل لى ك و لءا ت ف ض ا 8. ةوطخل



قصدت إلى إعادة تسال لقنو وهجول لى غشت درجمب ح فصل ال هذل ق ف دت ال اهان اب مق 9. ة و ط خ ال WxCC.



لى عمل ال ه ع ق و تى يت ال ة با ج ال عون ل ص ت م ل فر عى ح `type_of_agent` ام ح ف ص ل ال ل ا خ د ال ذى ف ن ت ة ف ا ض اب مق 10. ة و ط خ ال فى ب غ ر ت و ا ي ن ف م ع د س د ن ه م ع م ث د ح ت ال فى ب غ ر ت ن ك ا ذ ا ي ل ح ا م س ال ا ج ر ل ، ب ت ك و ال ا خ د ال قى ق ح ت ل ق ح ق و ف ر ق ن ا . ي ر ه ا ظ ل ا ت ا ع ي ب م ل ن ع ث د ح ت ال .



يره اظلا ليكولا رابتخاب مق 11. ةوطخلا

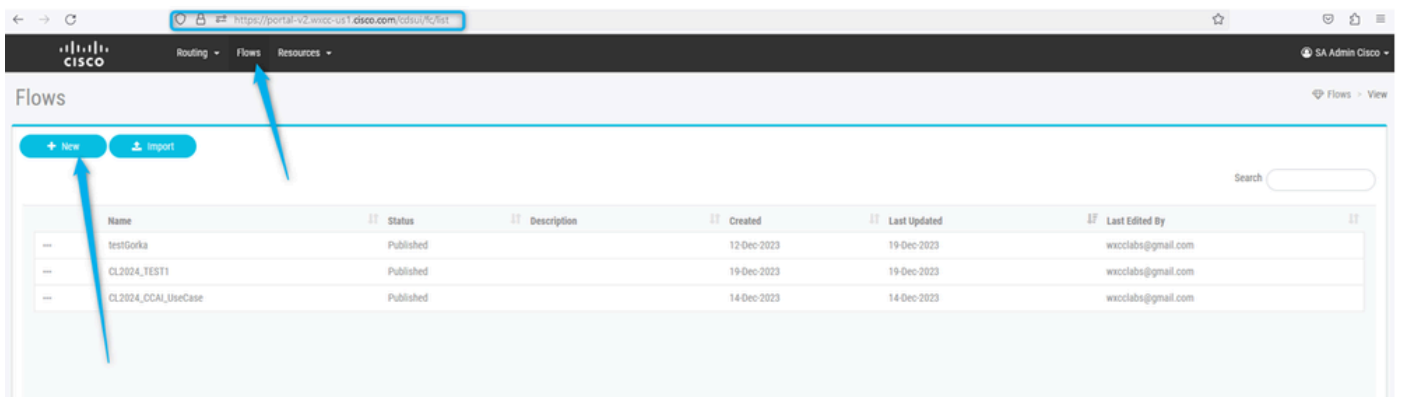
Webex ل لاصتال زكرم ةرادا لخدم يف يره اظلا ليكولا مادختساب قفدتال نيوكت

فادهأل

يتلا يره اظلا لاماعلا ةلتك مادختساب Webex Contact Center Flow Builder يف قفدت عاشن| ةيفيك يرت نأ كنكمي ،مسقلا اذه يف ددع لوح تانايبل ا جارختسا| نكمي ثيح ريديقتال عرف لىل| وأ ةطشن لامواع مادختساب راطتانا ةمئاق لىل| ةملاكمل لقنت Analyzer. يرقتل اهمادختساو ريديقتلل عالمعال

ديدج قفدت عاشن| 1. ةمهمل

ةديدج قفدت لاخدا ةذفان عاشن| مق وهى جوتلا ةيجيتارتسال ةيظمنلا ةدحولا حتفا ، Webex Contact Center Admin لخدم يف 1. ةوطخلا

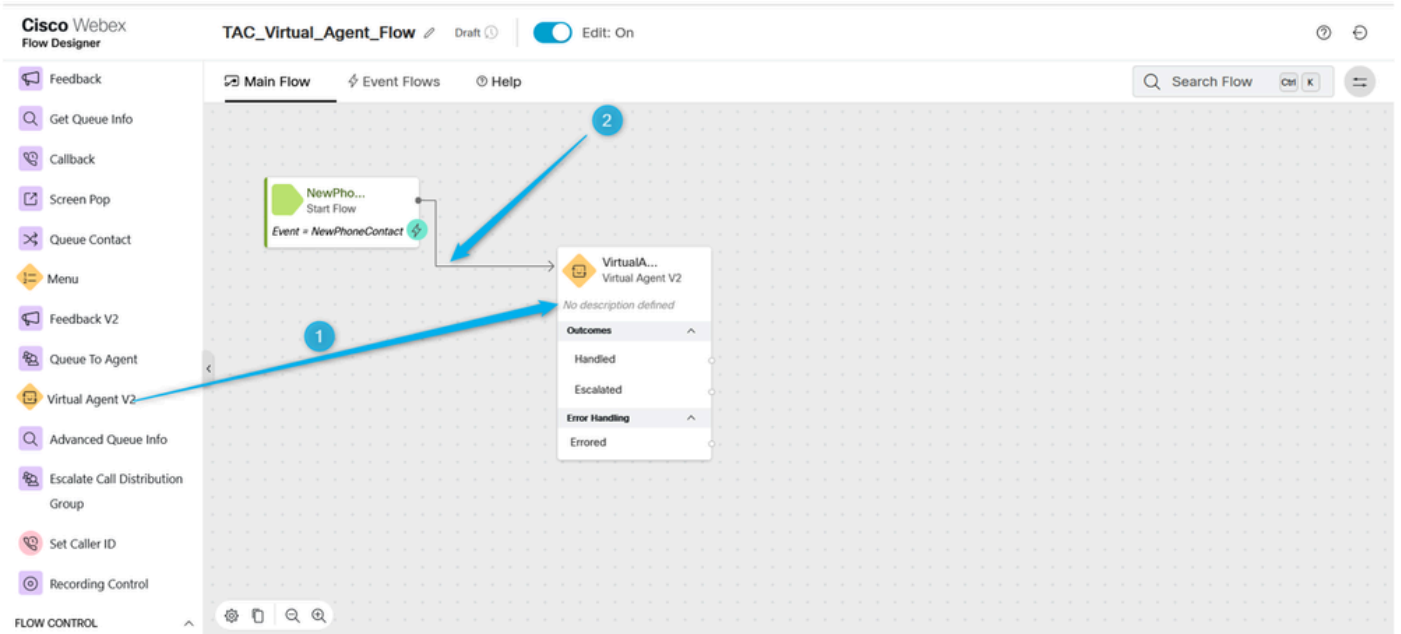


{Your Name}_Virtual_Agent_Flow . قفدتال لصلتا 2. ةوطخلا

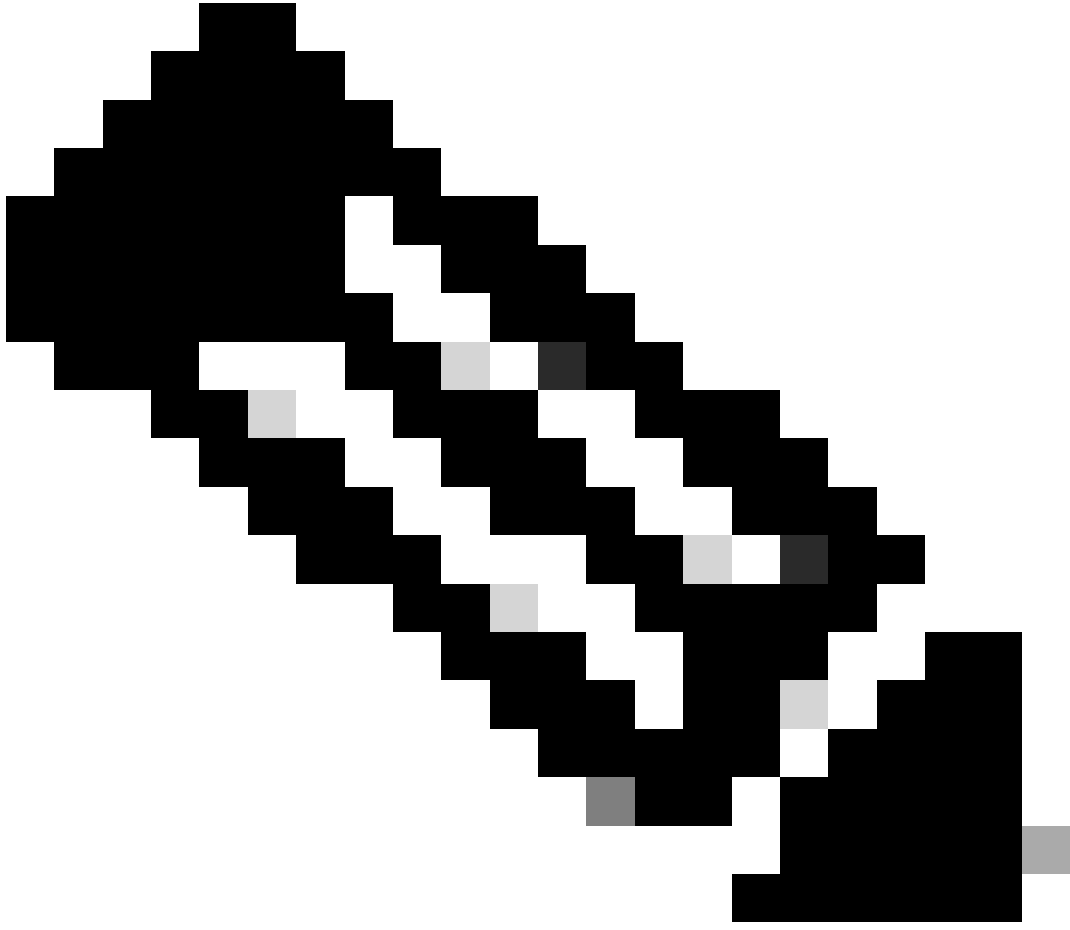


Analyzer. ريرقتل ري دقتال تانايب جارختسال جلاعالم راسملا نيوكت مت 2. ةموهه ل

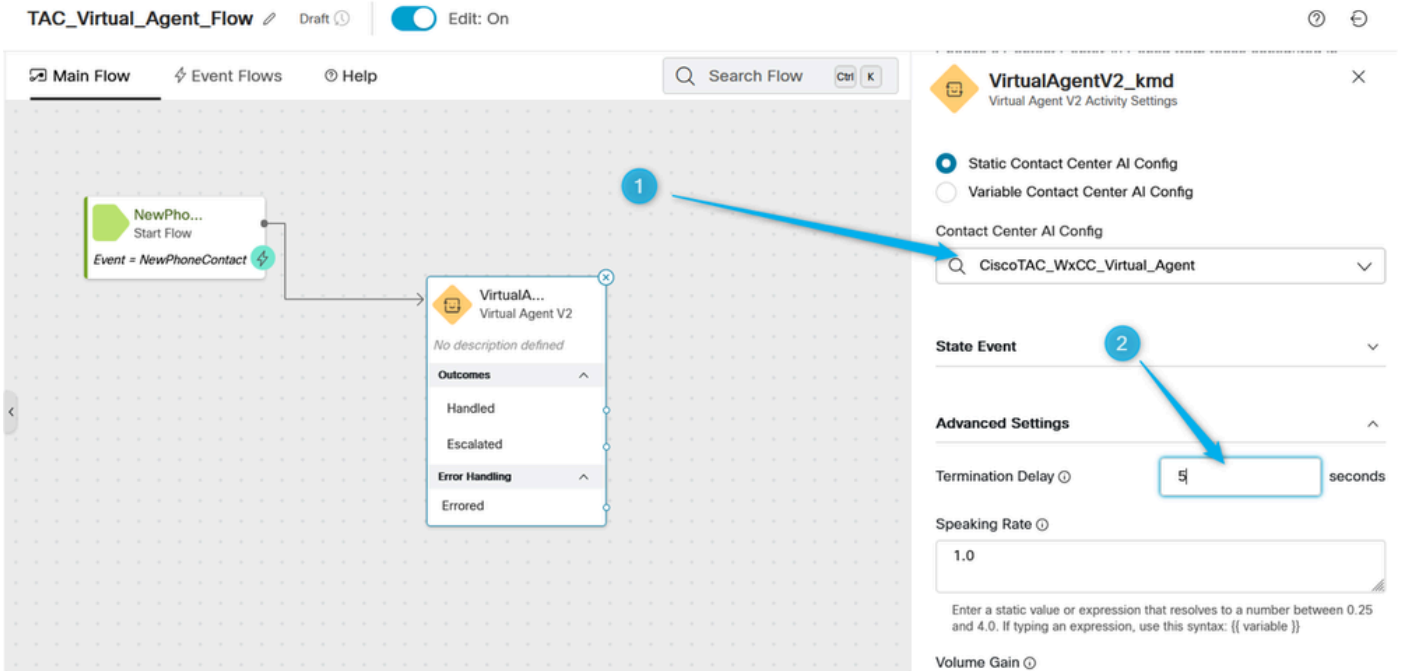
لوطخال **NewPhoneContact** ةلتكب هطبروقف دتلا لىل V2 يرهاظلا ليكولدا لقن 1. ةوطخال



وأقوبسم هئاشناب تمق يذلا لاصتالا زكرم ل AI نيوكت دح رطجال تاداع| تحتو V2 يرهاظلا لي مءلا ةلتك قوف رقنا 2. ةوطخال
ءاهنالا ريخأت تقو ةدايزب مقو قءبقتم تاداع| لىع اضيأ رقنا. Dan_User1_Virtual_Agent اقبسم هنيوكت مت يذلا يرهاظلا ليكولدا مدختسأ
ناو٥ لىل 3 نم.

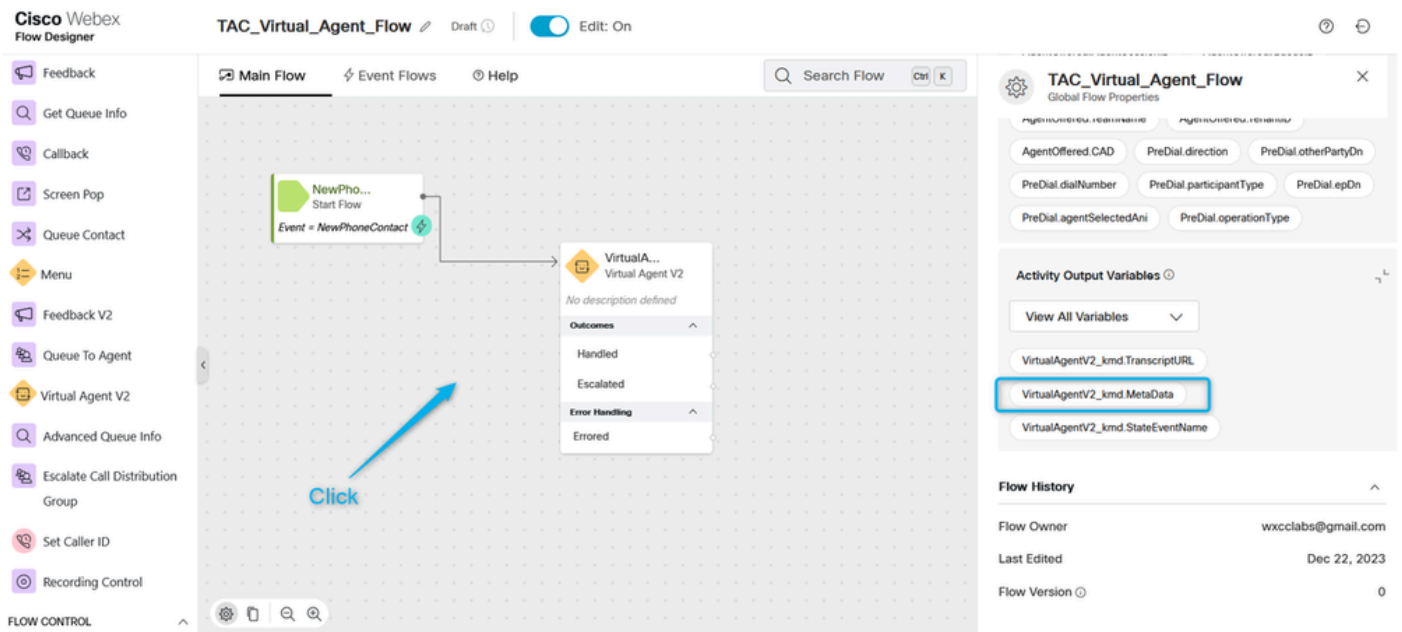


في يرد اظلا ليمعلا نم ةيتوصللا ةبل اطملا لامك اب حامس لل هنيي عت بجي يذلا ينم زلا قاطنلا وه اءان ال ريخأت : ةظحالم
نويوكت في تناك اذا ، لاثملا لبيس ىلع Webex لاصتا زكرم ىل لاصتالا تاهج لقتنت نأ لقب Dialogflow
يتلا ةباجتساللا عطقت اءان اف ، رشابملا ليكولدا لقن ىل ةملاكملا لاقنتنا لقب ةليوط ةباجتسإ دجوت Dialogflow VA
راطت نالا ةمئاق ىل لاصتالا كرحتو يهتنت مل

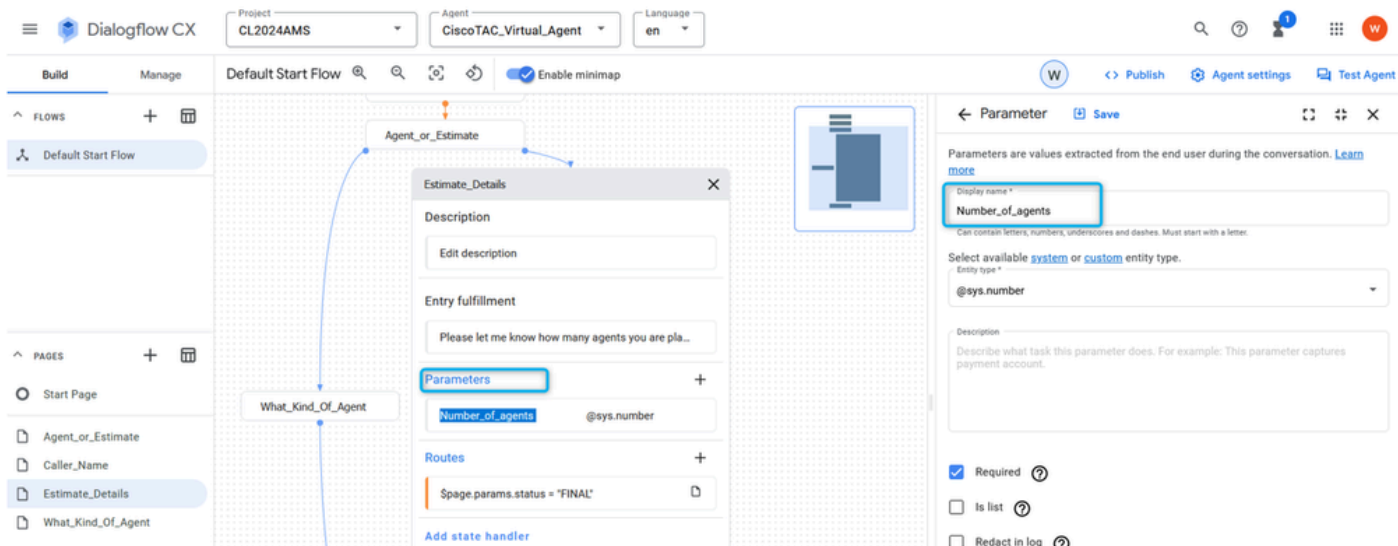


Webex لاصتا زكرم لى Dialogflow نم لاصتالاب قلع لمتال تانايبال لقن قيفي كهف (طوق ةيمالعل). 3 ةوطخلال

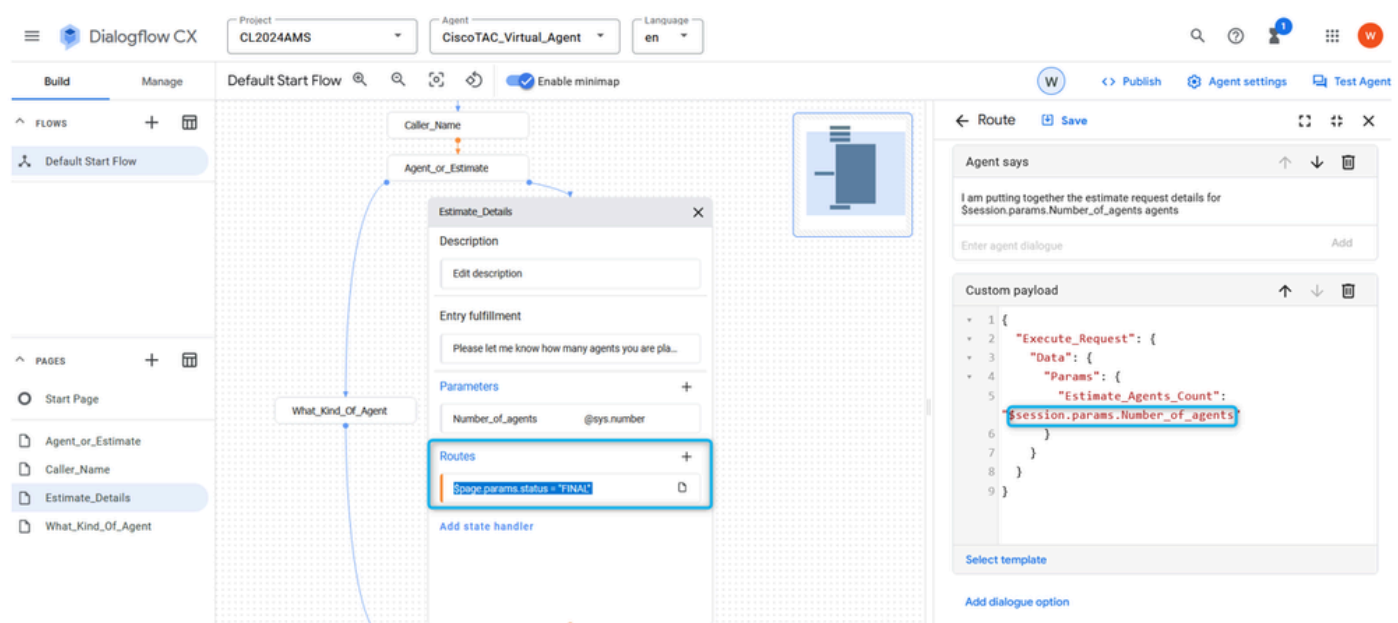
مت يتالو JSON قيسنتب تانايب عم جارخال تاريغتم ضعب ئشنت انهف، WxCC لى Dialogflow نم ةتداحمال لقن دنع **VirtualAgentV2.Metadata** وه جارخال تاريغتم دح. يره اظلا ليكول عم لعافتي لصتالاب ناك ام ني ب DialogFlow لخدم في اهواشن يوتحي. نميال راطال لى لفسال ريرمتالو **Flow Builder** في ةيدارمال قطنمال لىل ناكم ي ا في رقلاب اهتؤر كنكمي ةصصملا قلو مالحا في اهديدحتب تمق يتال تانايبال لىل اذه جارخال ريغتم.



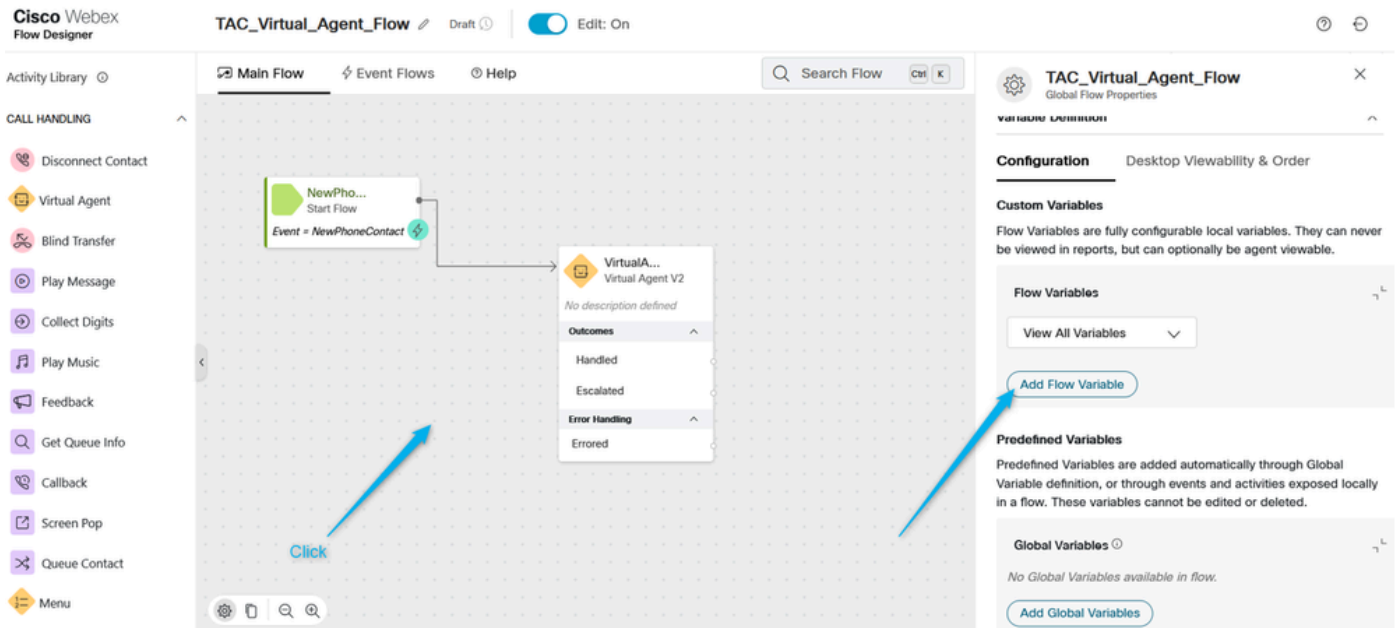
ءاشناب تمق، قباسال مسقلا في ري دقتلل لصتالاب مه بلط ني ذللا مالعل ددع لوح تامولعملال صالختسا وه انه فدهلا **number_of_agents** مسالاب ةملعملال.



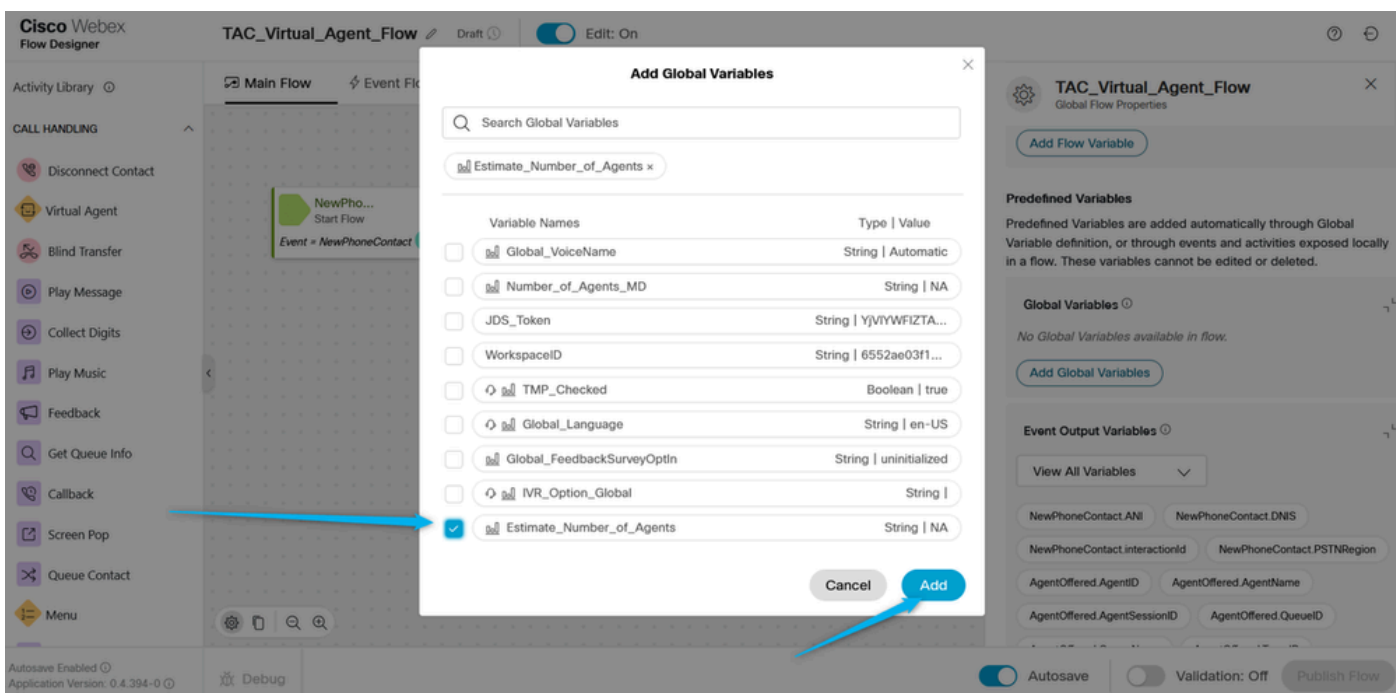
حالتفم ال إلى اهتئبت درج مة مل عمل مة يق ني عت متي شح ةصصخم الما ةلومحل ما دخت ساب راس الما ني وكتب موقت و Estimate_Agents_Count مة متي مة ال ل قن مة متي مة WxCC بناج ال إلى اعادتس الال ل قن مة متي مة



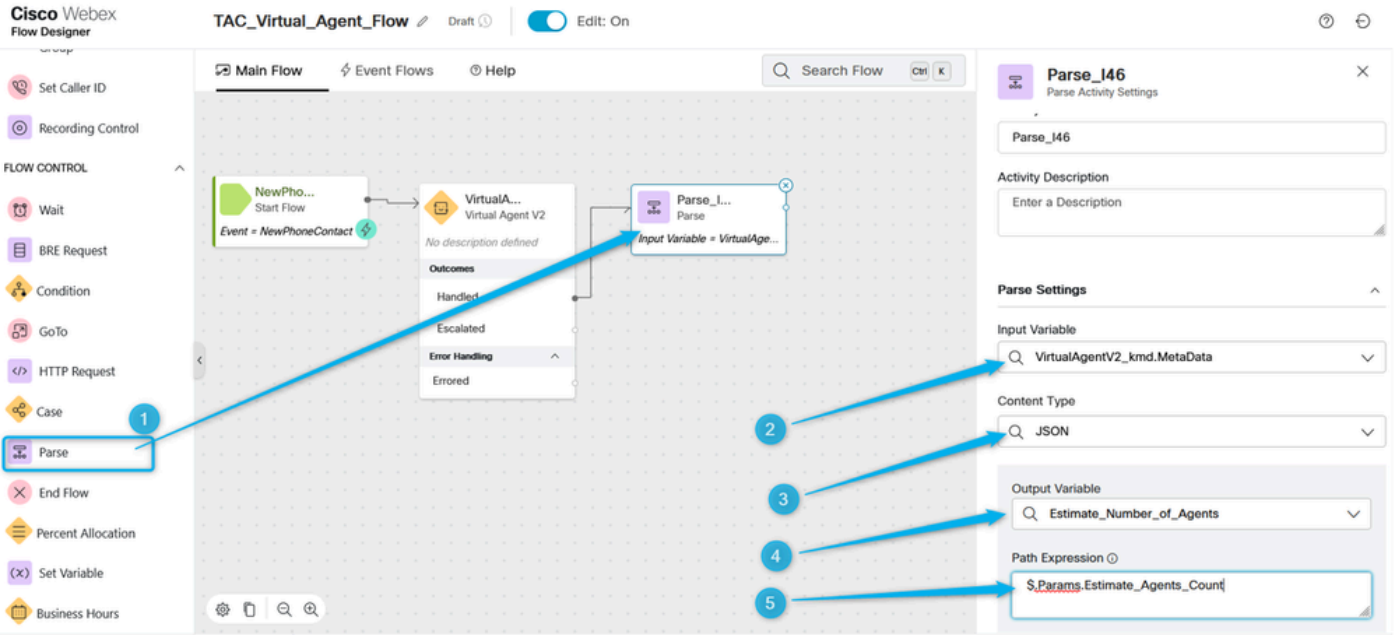
الال خ نم ماع الما ريغتم الماب اهطبرو ري دقت ال تانايب جارختس ال يره اظلا ليكول ا ةطساوب مت جال عم تمت يذلا راس الما ني وكتب م ق 4 ة و طخال ال إلى اهن يي عت و Number_of_Agents مة مل عمل مة يق جارختس ال كنكم ي ريغتم م نم JSON تانايب لي لحت عانثا ا ي الماع ريغتم ما دختس ال جاتحت كلذل ل قن لل لباق ريغتم الما نو كي نا اضي ا دي رت WxCC ةئيب ي في دي دجال ريغتم الما ماع ريغتم ةفاضا قوف نمي ال راطال ال ل قن ناو ةي دامر الما ل قن نا مة مة ي في ر قنا WxCC Flow Builder في كدوچو



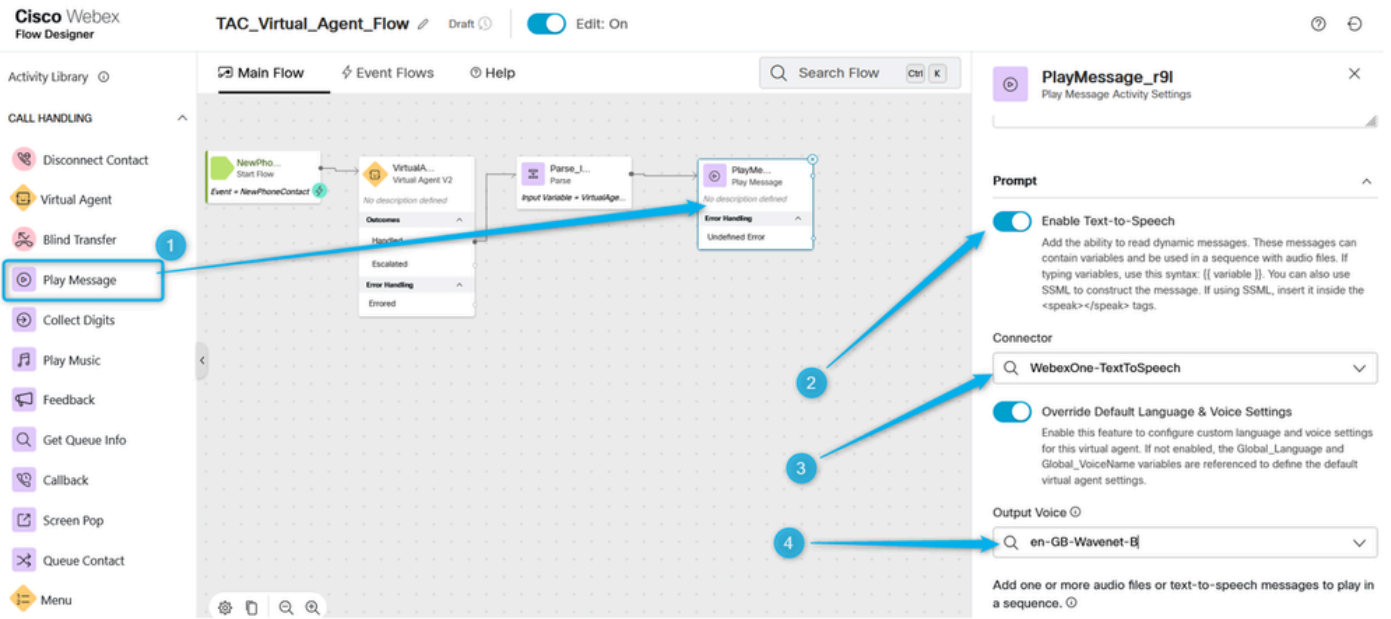
رقن او هديحت ىل اطقف جاتحت مٲ WXcc ةرادا لخدم يف قباس تقو يف `estimate_number_of_agents` ماعلا ريغتملا عاشن ا مزلي كٲ صاخال قفدتلا يف همادختسال كل اجاتم ماعلا ريغتملا اذٲ لعجي اذو . ةفاض ا قوف



ماعلا ريغتملا ةمئاقلا نم دح ، لاخال ريغتمك `VirtualAgentV2.Metadata` دح Parse ةدقع يف . لىلحتلا ةدقع ةفاضاب مق 5 ةوطخال لىلحتلا ةلىلالتلا ةلسلسلا هذه مدختساو ، جخال ريغتمك ةقباسلا ةوطخال يف قفدتلا ىل ا هتفاض ا يذلا لىلحتلا `$.Params.Estimate_Agents_Count` JSON.

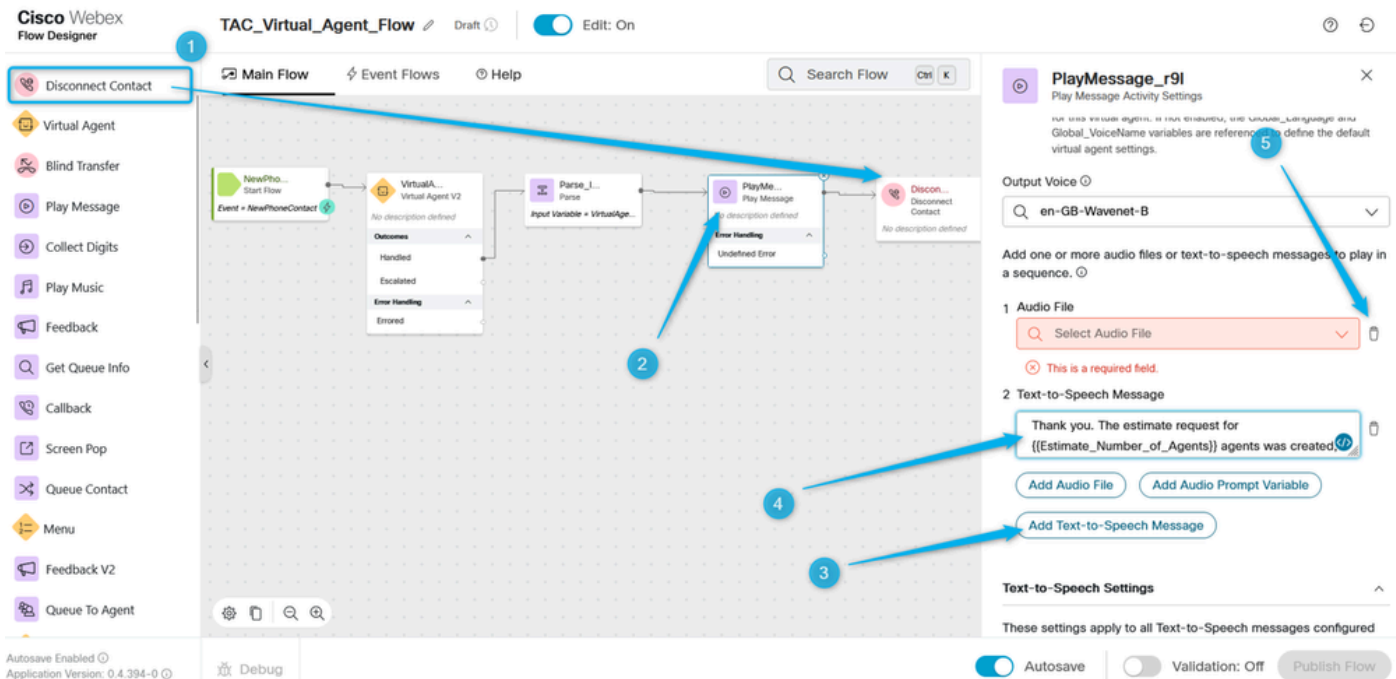


زيم ني كم تب مق ، ةلاس ر لي غشت ةدق ة فاضاب مق . لصت م لا راطخ او جئاتن لا نم ققحت ل ل لئاسر لا لي غشت ةدق م دخت س أ 6 . ةوطخ ةم ئاقل لا نم توصلا جارخا رتخاو TTS ل صوم ددح ، مال ك ئلا صن لا لي وحت .



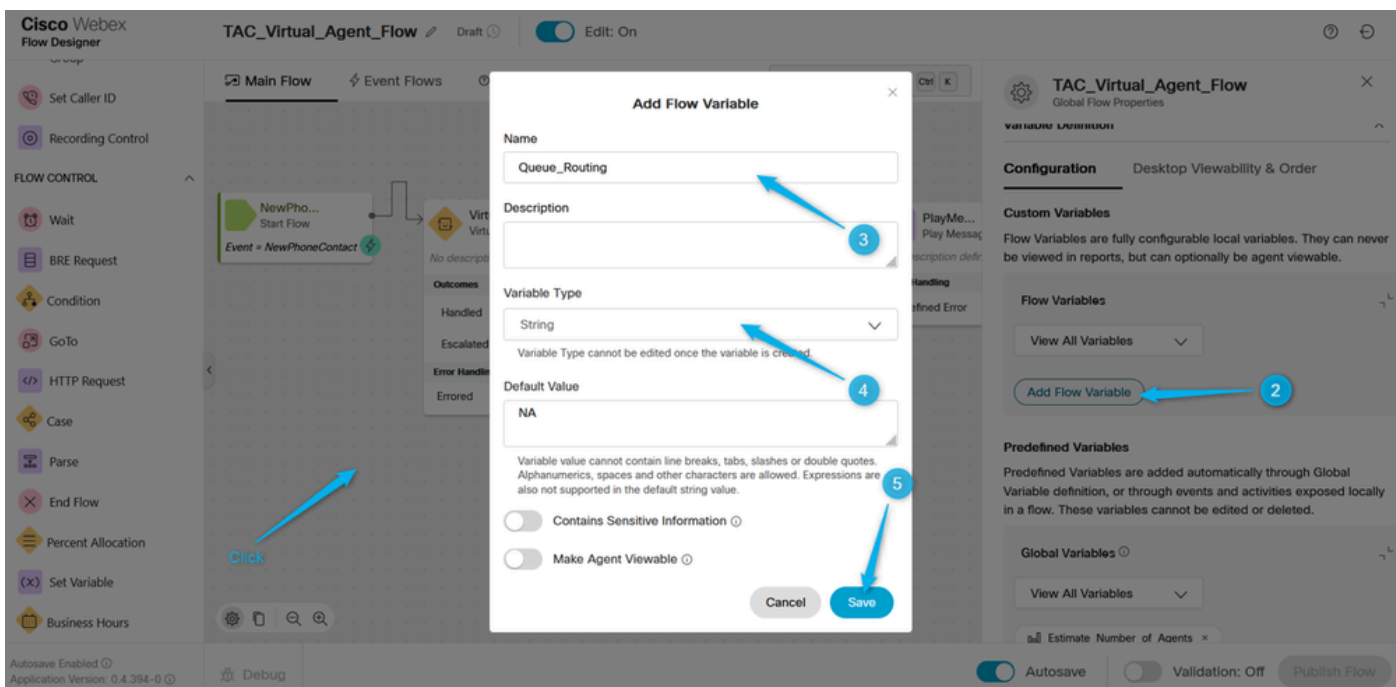
ف ، هذ مالا ئلا صن لا ةلاس ر فاضا ، رخا ةرم ةلاس ر لا لي غشت قوف رقا م ث . لاصتالا عطق لاصتا هج ةدق ة فاضا 7 . ةوطخالا كقير فل نكم يو ، ةالكولل {{ESTIMATE_NUMBER_OF_AGENTS}} ري دقتالا بلط ءاشنا م ث . كل اركش ، TTS ل قح عون جئاتنالا ئلا لوصحلل ابيرق ك عم ل صاوتالا .

قق دتالا رشنا و توصلا فلم را ئخالا فذخا .

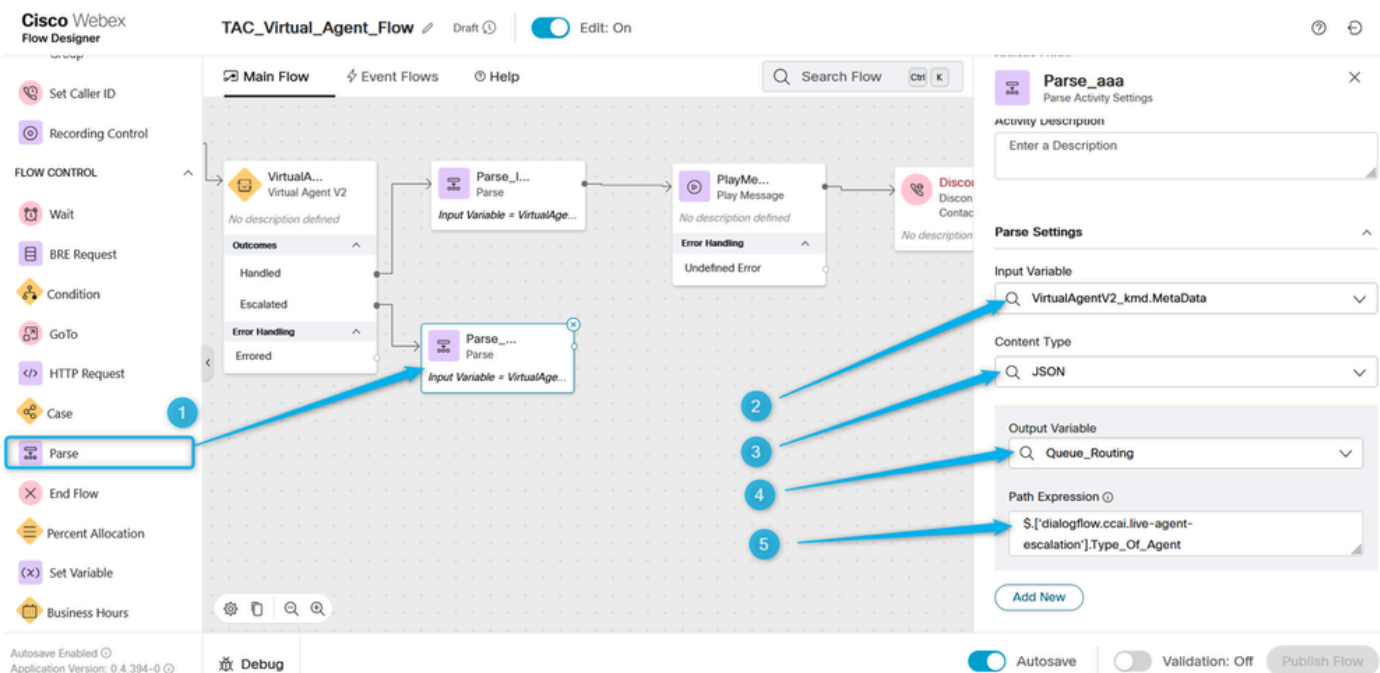


رشابم ثب عالكو مادختساب ةبسانم الراظتانا لةمئاق لى ةملاكمال لقنل يدعاصت لكشب نيوكتل مت 3 ةمهمل.

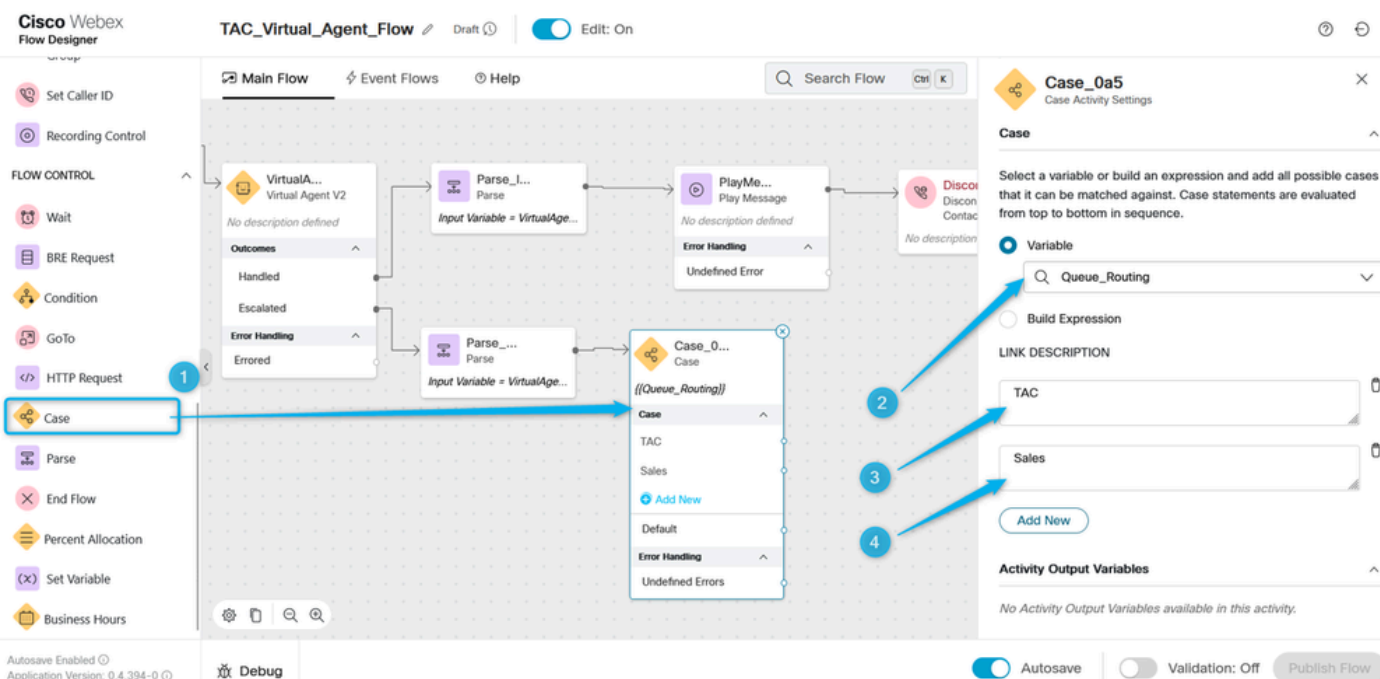
queue_routing هتيمستب مقوقفدت ريغتم عاشناب مق 1 ةوطخلال.



قفدت ريغتم لى Dialogflow نم type_of_agent ريغتمال ةميقي نييكتل اهنوكوتول ليحلل ةدقع ةفاضاب مق 2 ةوطخلال Queue_routing.



TAC فصولا ميقي نيوكتب مق ، طابترالاي في . ريغتمل queue_routing مادختساب اهنيوكتو قلاجالا دقع فضا 3 ووطخال Dialogflow. لخدم نم امهلقنب موقت ناتميقي امهأن شح تاعيبملاو



قلاسر ليغشت دقع نيوكتب مق . TAC راطتنا عمئاقى الى عمالكمل هيچوت نم ققحتلل لئاسر ليغشت دقع فضا 4 ووطخال . ابيري كعم TAC سدنهم نوكني نأ نكمي . راطتنا لاركش ، اذهل لثامملا صنللا بتكاو TTS مادختساب

Cisco Webex Flow Designer TAC_Virtual_Agent_Flow Draft Edit: On

Activity Library CALL HANDLING

- Disconnect Contact
- Virtual Agent
- Blind Transfer
- Play Message** (1)
- 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 (2)

PlayMe... Play Message No description defined Error Handling Undefined Error (3)

en-GB-Wavenet-B (4)

1 Text-to-Speech Message Thank you for waiting. The TAC engineer will be with you shortly. (5)

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

تاع يبعمل لاي صوت فين اكمام لصت مالا غالب اب مق. تاع يبعملها راطتنا عمئ اقل لب سنن لابل لثم لابل مق. 5 ة و ط خ ل ا ا ب ر ق .

Cisco Webex Flow Designer TAC_Virtual_Agent_Flow Draft Edit: On

Activity Library CALL HANDLING

- Disconnect Contact
- Virtual Agent
- Blind Transfer
- Play Message** (1)
- 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

en-GB-Wavenet-B

1 Text-to-Speech Message "Thank you for waiting. The Sales agent will be with you shortly." (2)

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

6 ة و ط خ ل ا ا ب ر ق . TAC_QUEUE م اد خ ت س ا ب ا ه ن ي و ك ت و ر ا ط ن ت ا ل ا ق م ئ ا ق ل ا ص ت ا ت ا ه ج ة ل ت ك ة ف ا ص ا ب مق .

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
Add New
Error Handling
Undefined Errors

PlayMe... Play Message
PlayMe... Play Message
Queue... Queue Contact

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
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

7. موطخا ل SALES_QUEUE مادخت ساب اهن يوك وراظننا ل قما ل قة ي فاضا ل لاصتا هة فاضا ب مق 7. ةوطخا ل

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
Add New
Error Handling
Undefined Errors

PlayMe... Play Message
PlayMe... Play Message
Queue... Queue Contact
Queue... Queue Contact

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
Sales_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.

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

8. ةوطخا ل ن م ق قح ت. بتاع بمل راطننا ةمئاقب ةقلعت م ل ل ي غشتا ل لاسر ل ل قلا ح ل ا ةدق ق ل ع ي ضار ت ف ا ل ا ج ا ر ا ل ا ه ي ج و ت ب مق 8. ةوطخا ل ق ف د ت ل ا ر ش ن ق و ف ر ق ن ا و ة ح ص ل ا

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface. The main canvas displays a flow diagram for 'TAC_Virtual_Agent_Flow'. The flow starts with a 'Case' activity, which branches into two paths. Each path contains a 'Play Message' activity followed by a 'Queue Contact' activity. The flow ends with a 'Disconnect Contact' activity. The right sidebar shows 'Global Flow Properties' with sections for 'General Settings', 'View Settings', and 'Variable Definition'. At the bottom right, there is a 'Publish Flow' button, which is highlighted with a blue arrow. Other buttons include 'Flow Errors: 0', 'Autosave', and 'Validation: On'.

لإدخال عطقن إلى قفدتال ةفاضل 4 ةمهملا.

لإدخال عطقن ريرحتل طاقن ثالث إلى عرقنا. لإدخال عطقن ددحو لإدخال طاقن إلى لقتنا 1 ةوطخل.

The screenshot shows the Cisco Webex Admin Center interface. The main content area displays the 'Entry Points' configuration page. A table lists the entry points with the following columns: Name, Channel Type, Description, Status, and ID. The table contains four entries:

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_CALEP	Telephony	Entry point for Binance integration use case	Active	f3c3c5db-8898-4903-9bed-fc59449dc084
	Telephony		Active	2fb5e472-9781-47a2-bbe6-34ead987abec

The 'CL2024_CALEP' entry point is highlighted with a blue arrow. The interface also includes a 'New Entry Point' button and a search bar.

لإدخال عطقن ظفحاو ةبولطملا إلى عرقنا لوقحلاو قفدتال ددحو 2 ةوطخل.

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

لإخذ الإزالة طوقنل لإخذ الإزالة تطقن نني عت ني وك ت ب مق 3. ة و ط خ ل ا

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

ك ب ة ص ا خ ل ا ت ا ن ي و ك ت ل ا ر ب ت خ ا 5. ة م ه م ل ا

ل م ا ك ت ل ا ر ب ت خ ا و ك ب ة ص ا خ ل ا لإخذ الإزالة تطقن ب ق ل ع ت م ل ا D N ب ل ص ت ا ، ت ا ن ي و ك ت ل ا ه ذ ه ع ي م ج ل ا م ت ك ا د ع ب

ة ل ص ت ا ذ ت ا م و ل ع م

- [Cisco ن م ت ا ل ي ز ن ت ل ا و ي ن ف ل ا م ع د ل ا](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل و
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا