

# Configuration de l'agent virtuel Dialogflow CX

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Adresses et informations d'identification](#)

[Présentation du centre de contact Webex avec Google CCAI](#)

[Provisionnement](#)

[Objectifs](#)

[Présentation du provisionnement](#)

[Créer un agent virtuel Dialogflow CX](#)

[Objectifs](#)

[Tâche 1. Créer un agent virtuel](#)

[Tâche 2. Affectez l'agent que vous avez créé pour le profil Conversationnel.](#)

[Tâche 3. Configurer le connecteur AI de Google Contact Center](#)

[Tâche 4. Créer la configuration AI du centre de contacts](#)

[Configuration de l'agent virtuel Dialogflow CX](#)

[Objectifs](#)

[Tâche 1. Accédez à Dialogflow CX Agent flow builder et personnalisez le message d'accueil initial.](#)

[Tâche 2. Créer une page pour collecter le nom de l'appelant](#)

[Tâche 3. Créez une nouvelle page Agent\\_or\\_Estimate et connectez-la à la page Caller\\_Name.](#)

[Tâche 4. Configurez le routage dans la page Agent\\_or\\_Estimate pour déplacer l'appel vers la nouvelle page What\\_Kind\\_Of\\_Agent.](#)

[Tâche 5. Configurez la route pour la branche Estimate et connectez Agent\\_or\\_Estimate à la nouvelle page Estimate\\_Details](#)

[Tâche 6. Page Configurer Estimate\\_Details avec les paramètres et la route](#)

[Tâche 7. Configurez la page Estimate\\_Details avec Routes.](#)

[Configurer le flux avec l'agent virtuel dans le portail de gestion du centre de contacts Webex](#)

[Objectifs](#)

[Tâche 1. Créer un nouveau flux.](#)

[Tâche 2. Chemin traité configuré pour extraire les données d'estimation pour le rapport de l'analyste.](#)

[Tâche 3. Configured Escalated pour déplacer l'appel vers la file d'attente appropriée avec des agents actifs.](#)

[Tâche 4. Ajoutez le flux à votre point d'entrée.](#)

[Tâche 5. Testez vos configurations.](#)

[Informations connexes](#)

---

# Introduction

Ce document décrit comment configurer l'agent virtuel Dialogflow CX.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Accès de l'administrateur du centre de contact Webex au locataire
- Google Dialogflow CX

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- WxCC 2.0

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Adresses et informations d'identification

- [Concentrateur de contrôle Webex](#)
- [Portail de gestion du centre de contacts Webex](#)
- [Console du portail Google Cloud](#)
- [Google Dialogflow CX](#)

## Présentation du centre de contact Webex avec Google CCAI

Webex Contact Center avec Google CCAI est l'intégration qui permet l'utilisation des technologies Google Text-To-Speech, Natural Language Understanding et Virtual Agent avec Webex Contact Center.

Dialogflow CX est conçu pour créer des conversations complexes et multitours qui impliquent plusieurs étapes et points de décision. Il fournit des outils pour créer des flux de conversation, gérer le contexte, gérer les intentions et les entités des utilisateurs et s'intégrer à d'autres applications. Pensez à des conversations qui ont plusieurs tournures et où vous voulez suivre le contenu de l'interaction très profondément. Ces types de conversations ont généralement lieu sur la ligne téléphonique d'un centre de contact où les gens posent tous les types de questions, et l'agent virtuel doit écouter et fournir les réponses. Cela ne signifie pas que vous ne pouvez pas construire un flux complexe en utilisant Dialogflow Essentials, qui est une autre version de

Dialogflow, mais vous devrez utiliser beaucoup de code pour construire un framework complet afin d'obtenir une logique complexe. Mais avec l'interface de Dialogflow CX flow builder, ce n'est plus le cas, car l'interface graphique permet aux développeurs de concevoir et de construire des applications d'IA conversationnelles sans nécessiter de compétences de codage étendues.

Webex Contact Center prend désormais en charge l'intégration Dialogflow CX et, à l'aide de cet article, vous pouvez configurer et tester la solution.

L'intégration nécessite que vous fassiez la configuration dans plusieurs portails : Google Cloud Platform et Google Dialogflow CX, Webex Control Hub et Webex Contract Center.

## Provisionnement

### Objectifs

L'objectif de cette section est de vous présenter le processus d'approvisionnement qui nécessite l'obtention d'une licence Google CCAI pour Webex Contact Center.

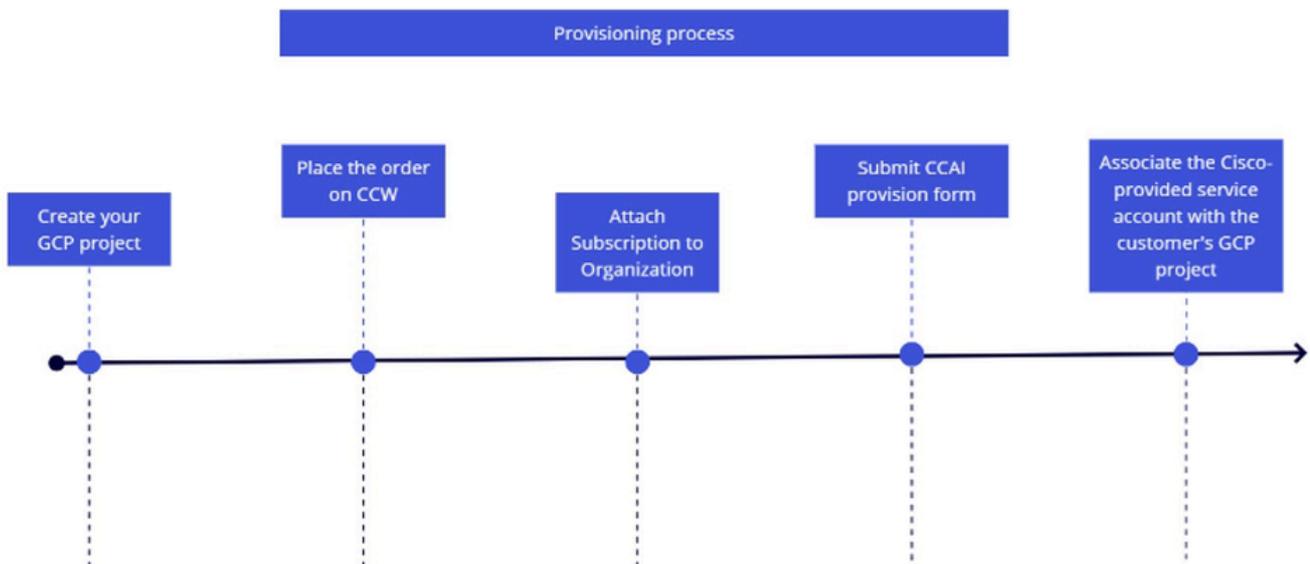
### Présentation du provisionnement

Pour les besoins de la facturation, vous devez mettre en service Webex Contact Center avec Google CCAI.

Google fournit les API suivantes pour l'intégration des technologies Dialogflow Virtual Agent et Text-to-Speech :

- API Dialogflow
- API de synthèse vocale dans le cloud
- API en langage naturel du cloud
- API de synthèse vocale dans le cloud

L'utilisation de ces API nécessite un compte de facturation car l'utilisation des API n'est pas gratuite. Le processus prend quelques jours. Vous n'allez donc pas terminer le processus de mise en service dans cette section. Pour plus d'informations sur la capture d'écran suivante, vous pouvez voir le schéma général avec les étapes requises pour effectuer le provisionnement.



Si vous souhaitez en savoir plus sur le processus de provisionnement, référez-vous à [Provisionner Google CCAI pour WxCC.](#)

## Créer un agent virtuel Dialogflow CX

### Objectifs

Cette section décrit comment naviguer dans les portails Dialogflow CX et Webex Control Hub pour créer un nouvel agent et lier l'agent à l'environnement Webex en créant une nouvelle configuration Contact Center AI.

### Tâche 1. Créer un nouvel agent virtuel

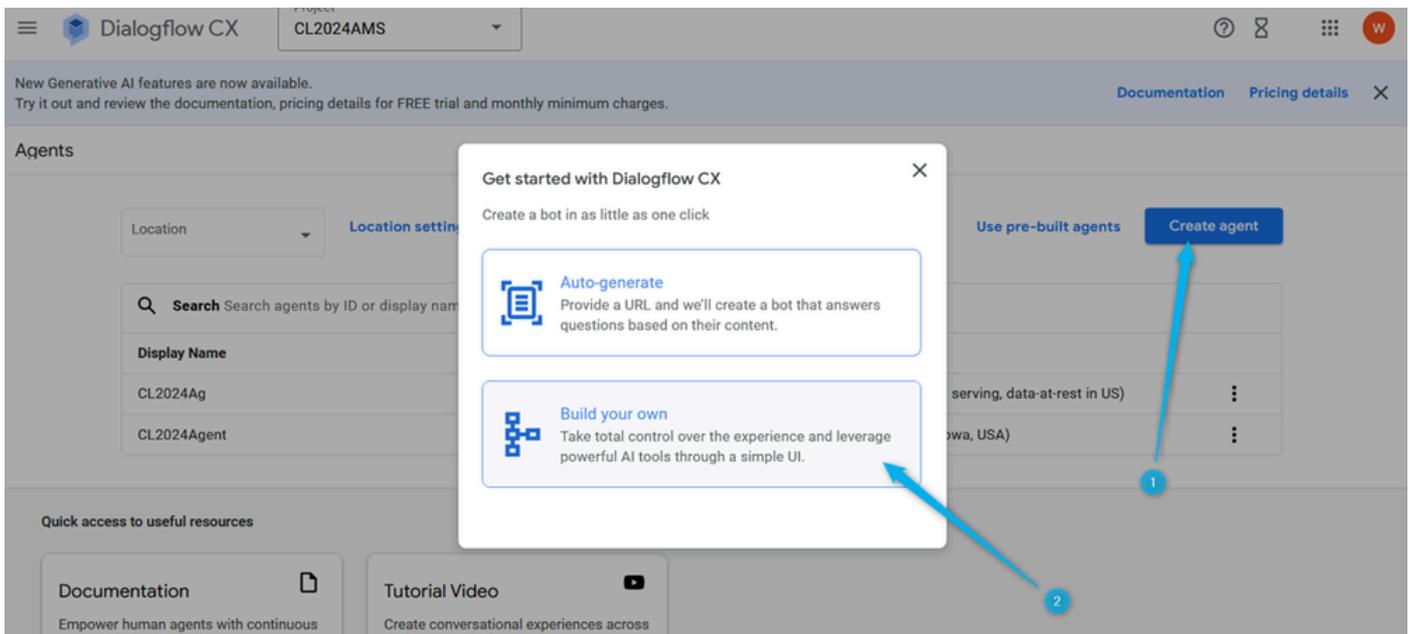


Remarque : l'agent virtuel dans Dialogflow CX est un agent conversationnel qui peut interagir avec les utilisateurs via des conversations en langage naturel. Il peut être conçu et personnalisé pour gérer une grande variété de tâches et d'exemples d'utilisation, y compris l'assistance aux utilisateurs, les ventes et la génération de leads. Elle peut aider les entreprises à automatiser leurs opérations de service et d'assistance aux utilisateurs, à réduire les temps de réponse et à améliorer la satisfaction des utilisateurs.

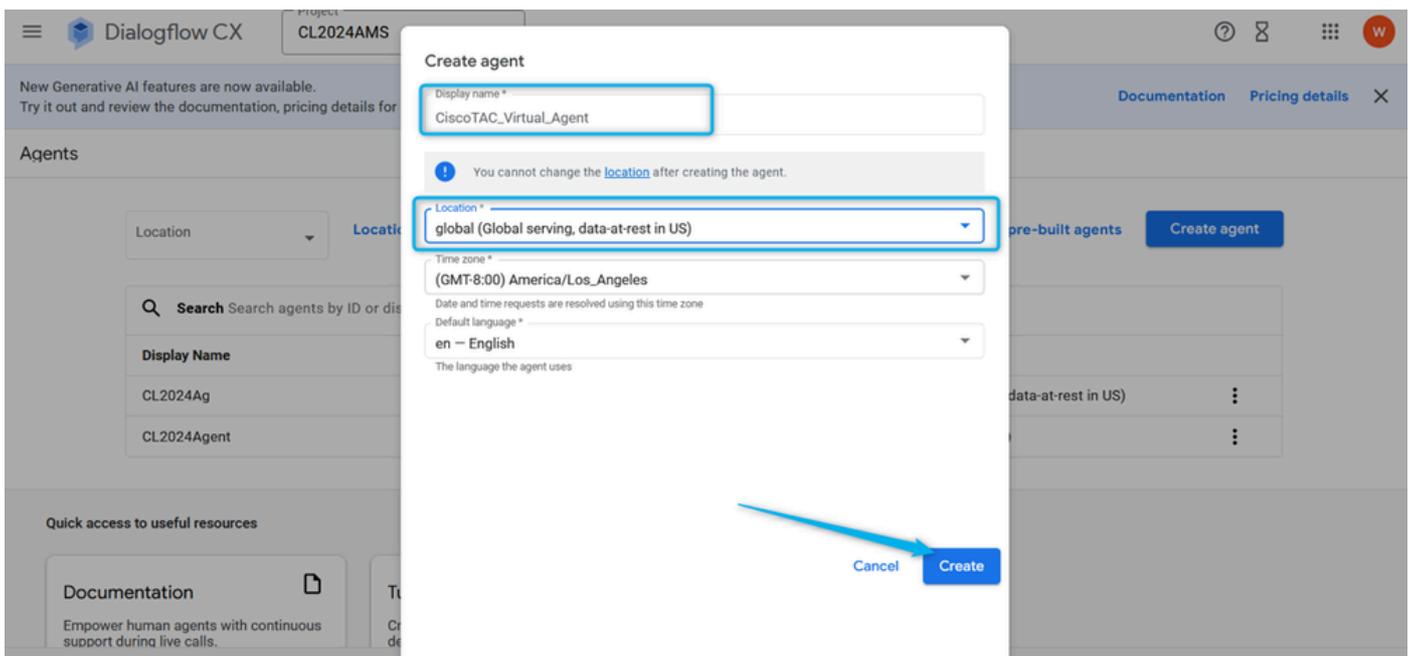
---

Étape 1. Connectez-vous au portail Dialogflow CX en utilisant votre compte utilisateur et votre mot de passe. Sélectionnez le projet CL2024AMS. (Si vous rencontrez des difficultés avec la connexion, veuillez effacer les cookies et les captures sur le navigateur que vous utilisez.)

Étape 2. Cliquez sur Créer un agent. Sélectionnez ensuite Build your own.



Étape 3. Entrez le nom du nouvel agent au format suivant : {Your Name}\_Virtual\_Agent . Sélectionnez l'emplacement global (serveur global, données au repos aux États-Unis).



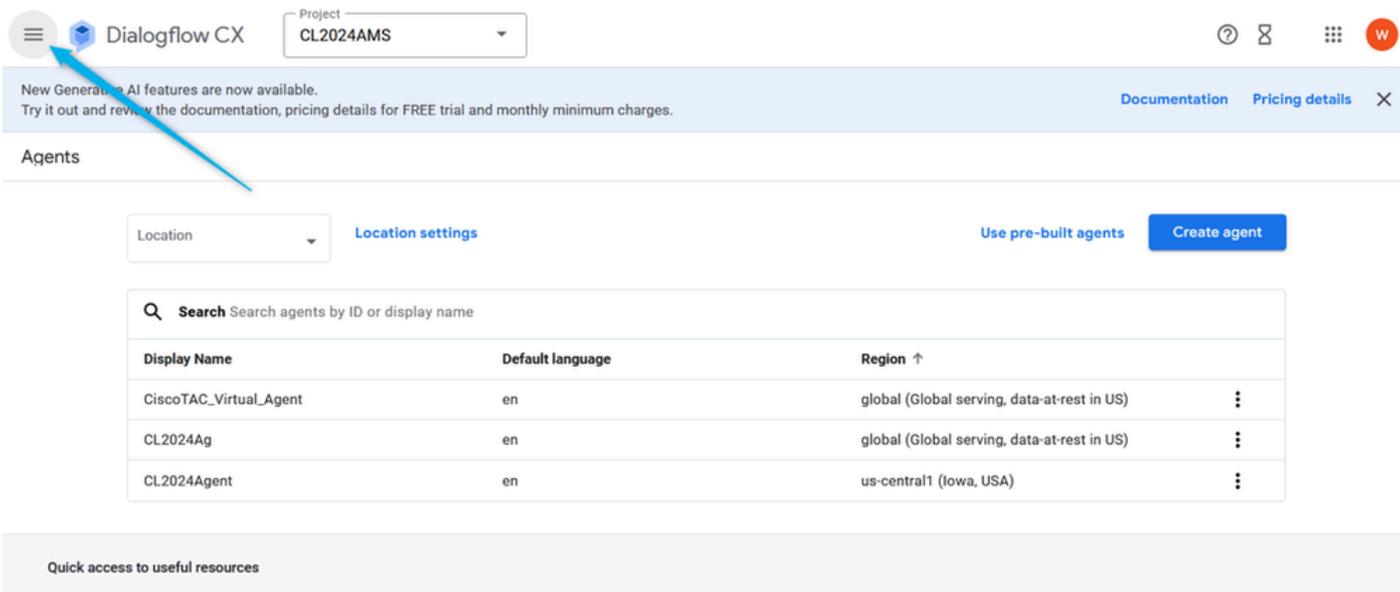
Tâche 2. Affectez l'agent que vous avez créé pour le profil Conversation.



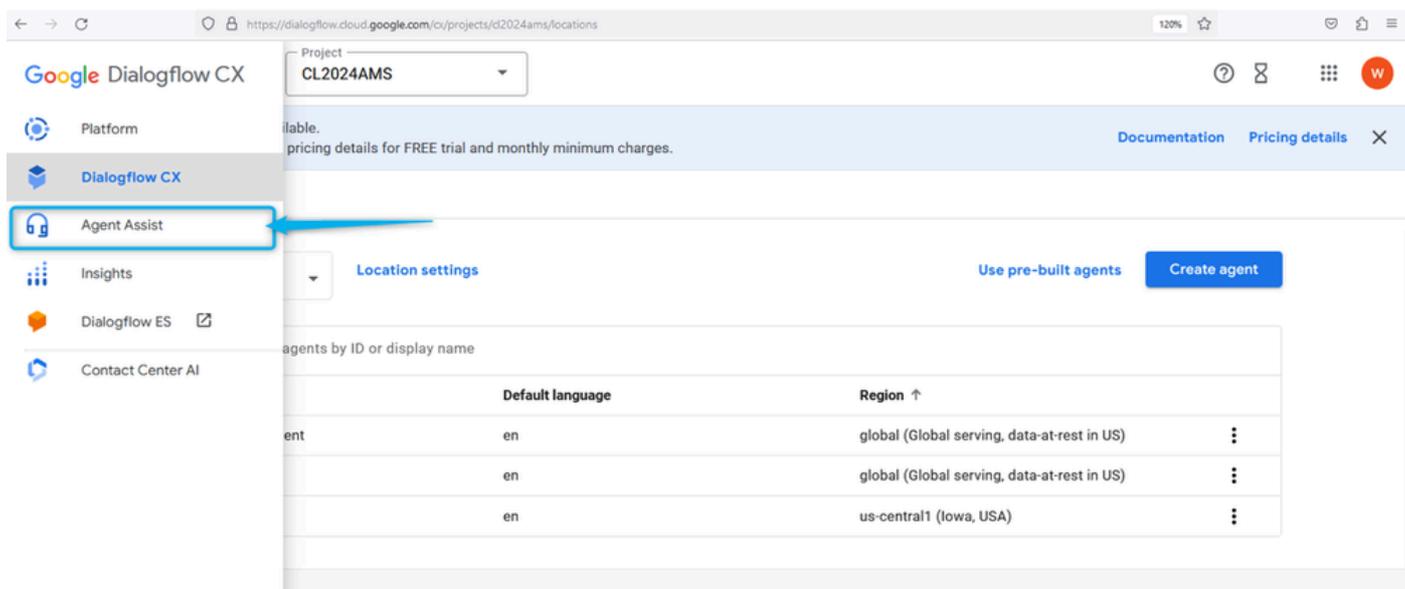
Remarque : un profil de conversation Dialogflow est un ensemble de paramètres de configuration qui définissent le comportement de l'agent virtuel dans une conversation avec un utilisateur.

---

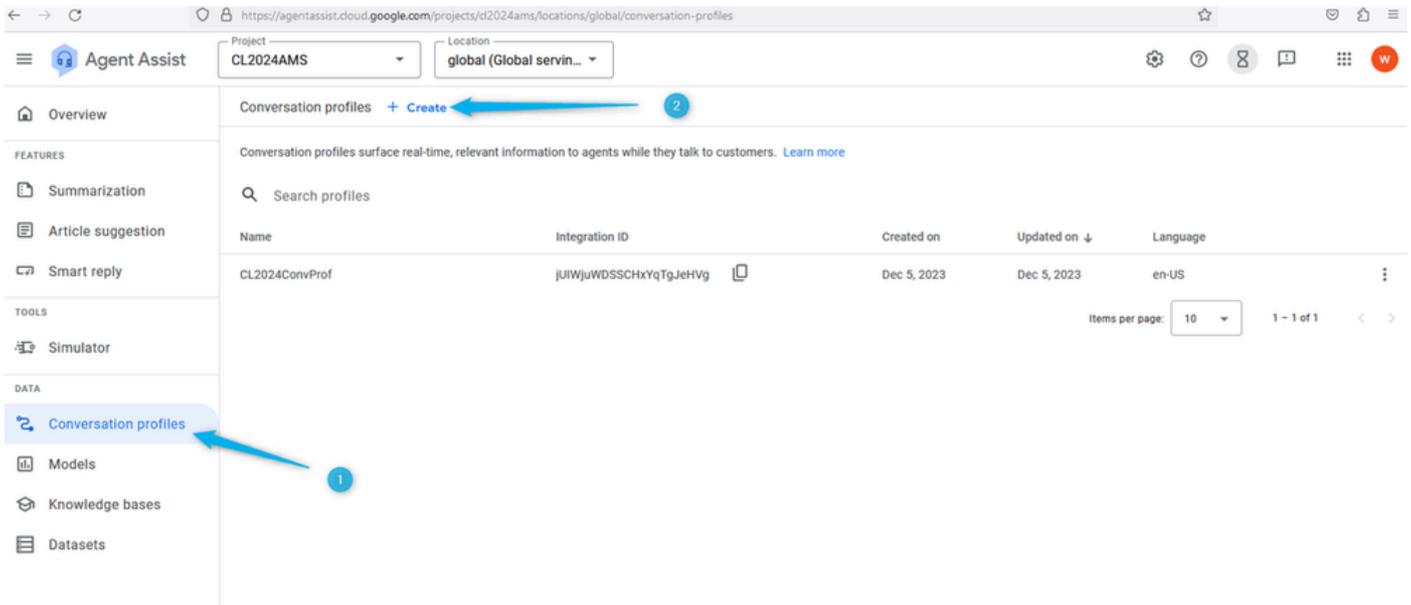
Étape 1. Dans l'angle supérieur gauche, cliquez sur l'icône Menu.



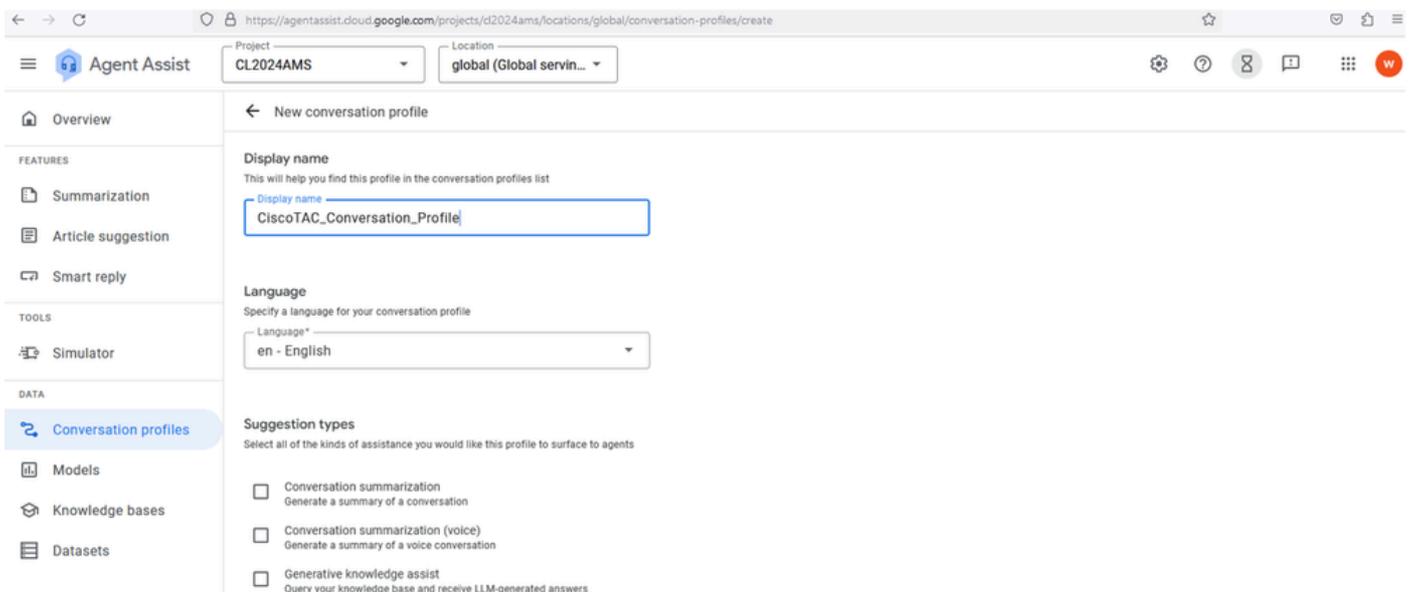
Étape 2. Dans les options Menu, sélectionnez Assistant agent.



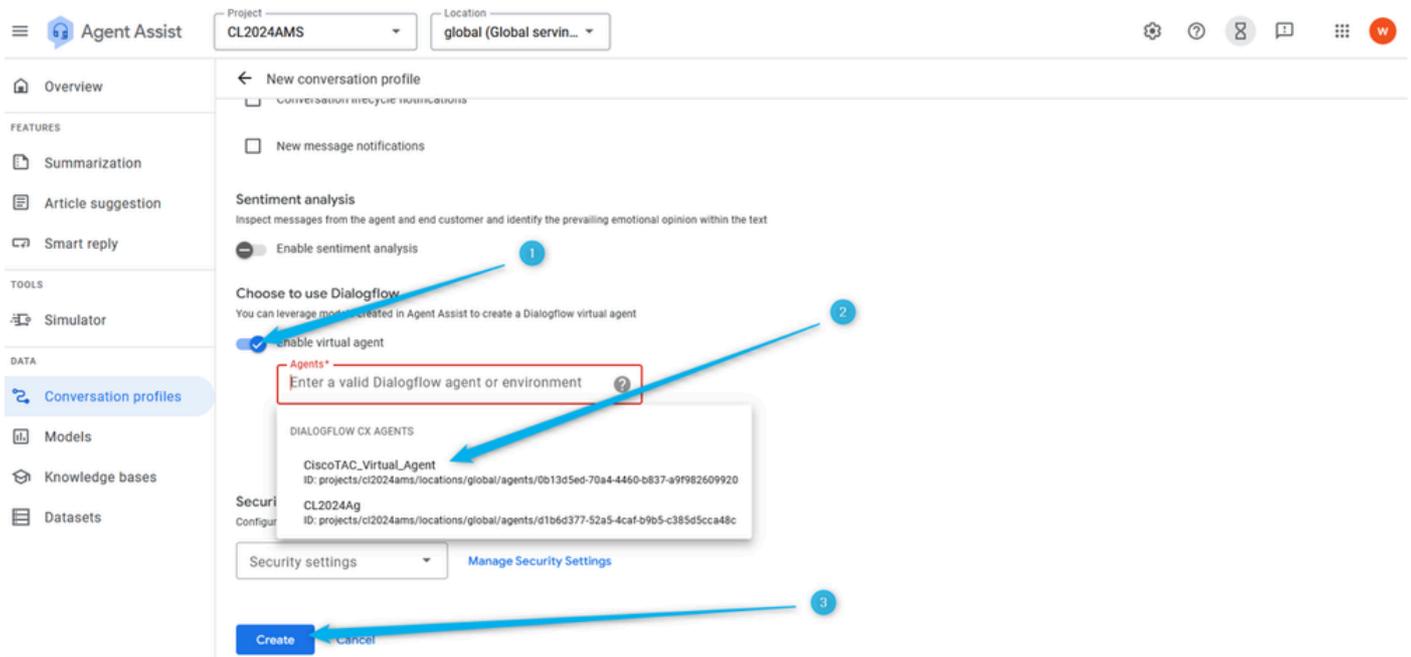
Étape 3. Dans la fenêtre suivante, cliquez sur le profil de conversation sous la section DATA. Créez maintenant un nouveau profil de conversation pour votre section.



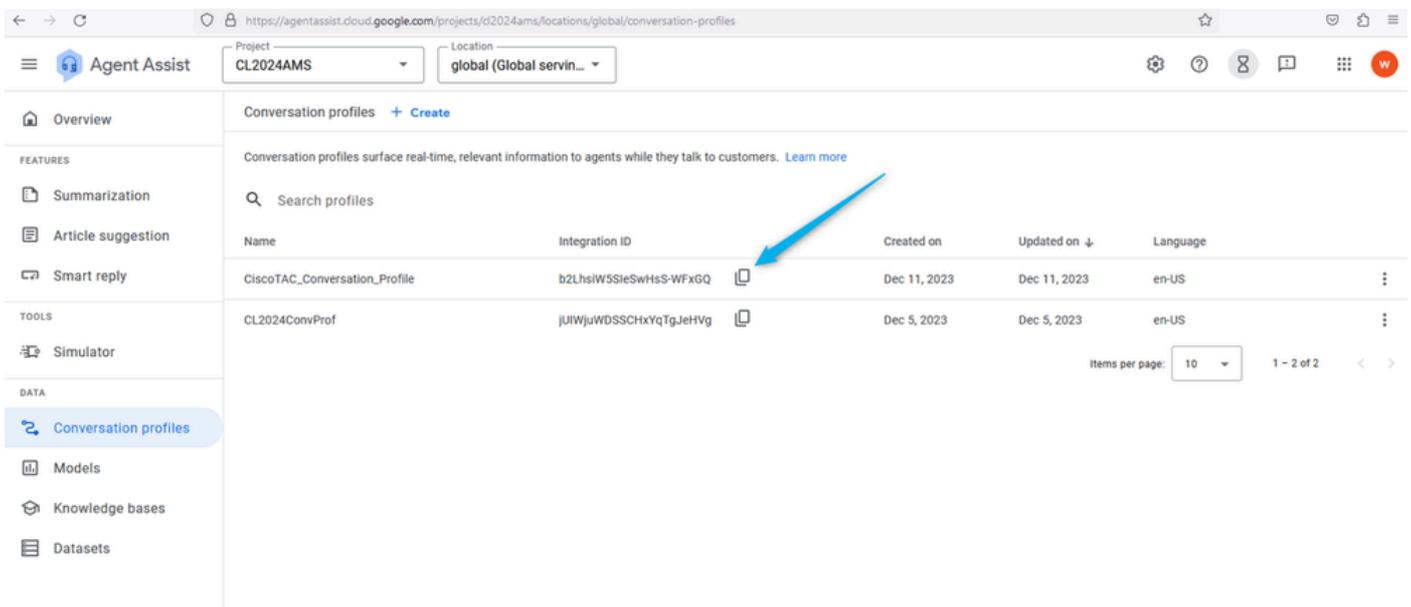
Étape 4. Créez le nom de votre profil de conversation en utilisant le format suivant : {Your Name}\_Conversational\_Profile .



Étape 5. Faites défiler vers le bas et activez l'agent virtuel pour ce profil de conversation. Cliquez sur le champ Agents et sélectionnez l'agent que vous avez créé dans la tâche précédente, puis cliquez sur Créer.



Étape 6. Une fois le profil de conversation créé, copiez l'ID de profil passé sur un bloc-notes, ou sachez simplement que c'est l'endroit où vous pouvez obtenir l'ID de profil de conversation que vous avez besoin de la tâche 4 de cette section lors de la configuration de l'IA dans Webex Control Hub.

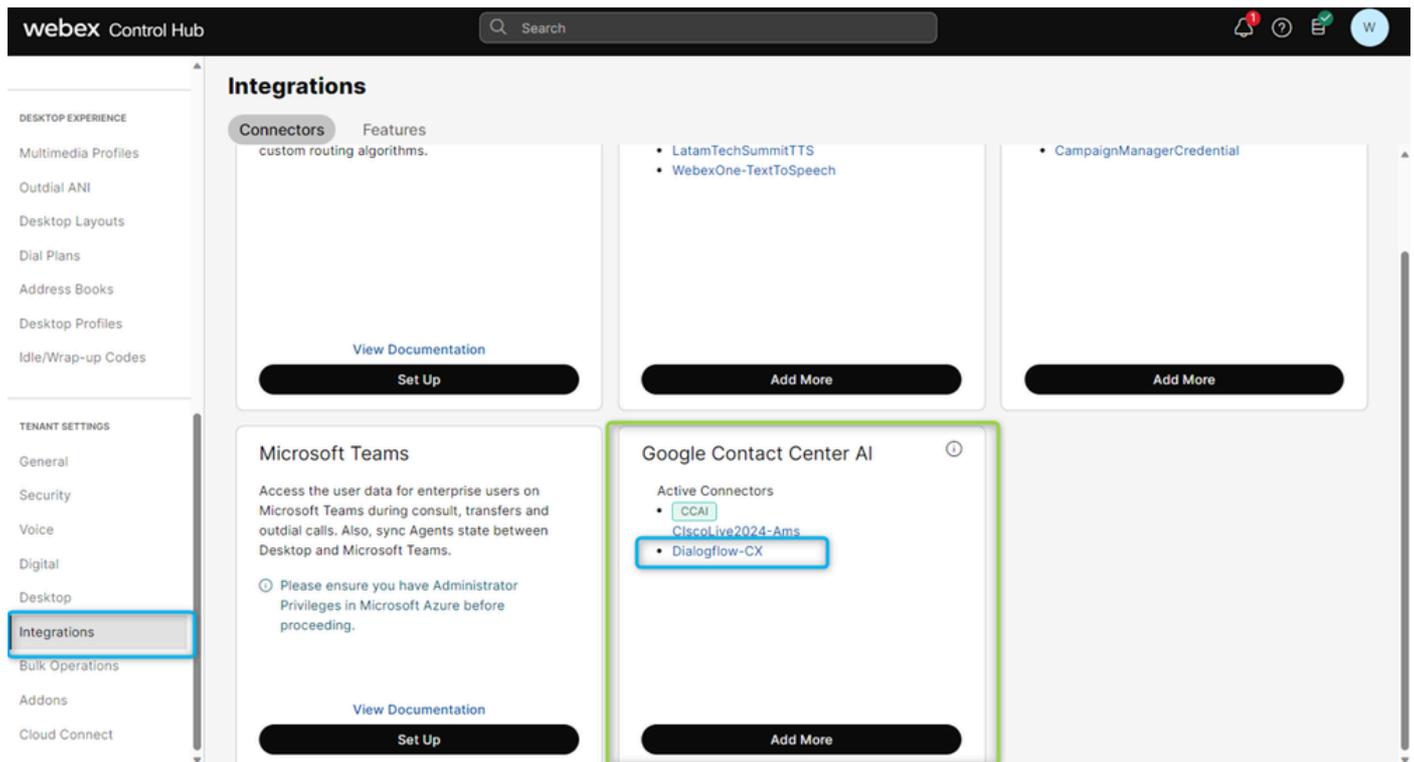


### Tâche 3 : configuration du connecteur AI de Google Contact Center

(Cette tâche est fournie à titre d'information uniquement)

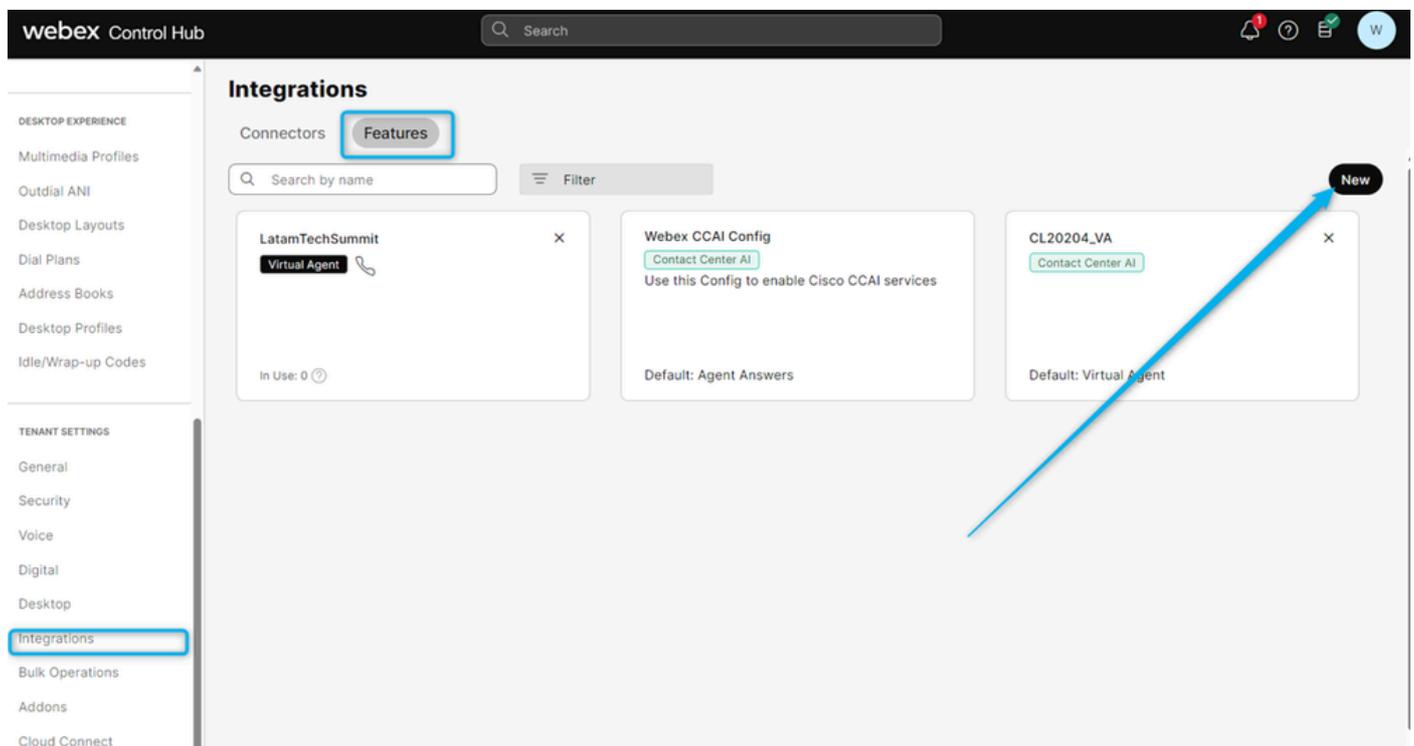
Connectez-vous à [Webex Control Hub](#) à l'aide de votre compte d'utilisateur, sélectionnez Contact Center service et ouvrez Connectors. Vous pouvez voir la carte Google Contact Center AI. Ce connecteur est utilisé spécifiquement pour les agents Dialogflow CX. Seuls les utilisateurs ayant des autorisations sur Cisco Project peuvent créer ce connecteur. Pour des raisons de sécurité, les utilisateurs de cette section ne disposent pas de cette autorisation. Ce connecteur est donc préconfiguré pour vous. Pour les besoins de la démonstration, le connecteur Dialogflow-CX peut

être utilisé.

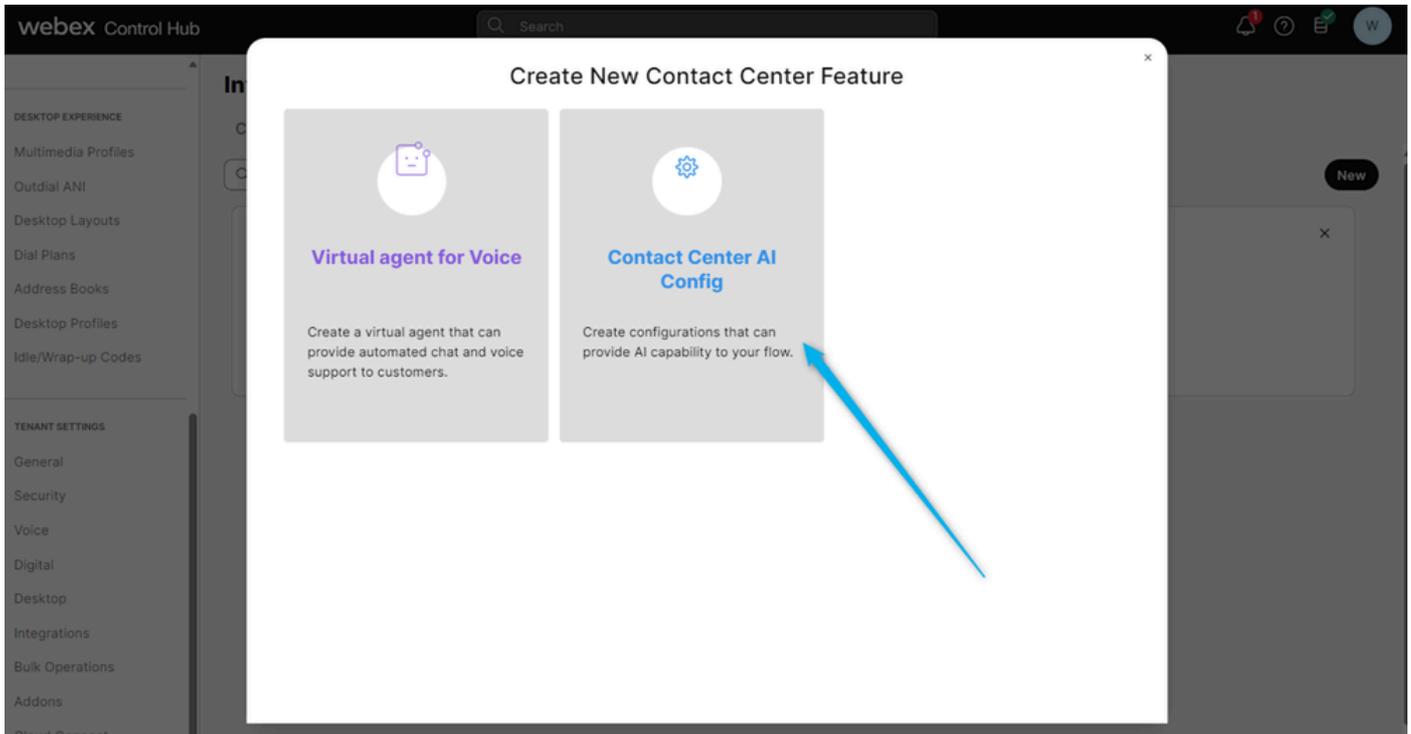


## Tâche 4 : création de la configuration AI du centre de contacts

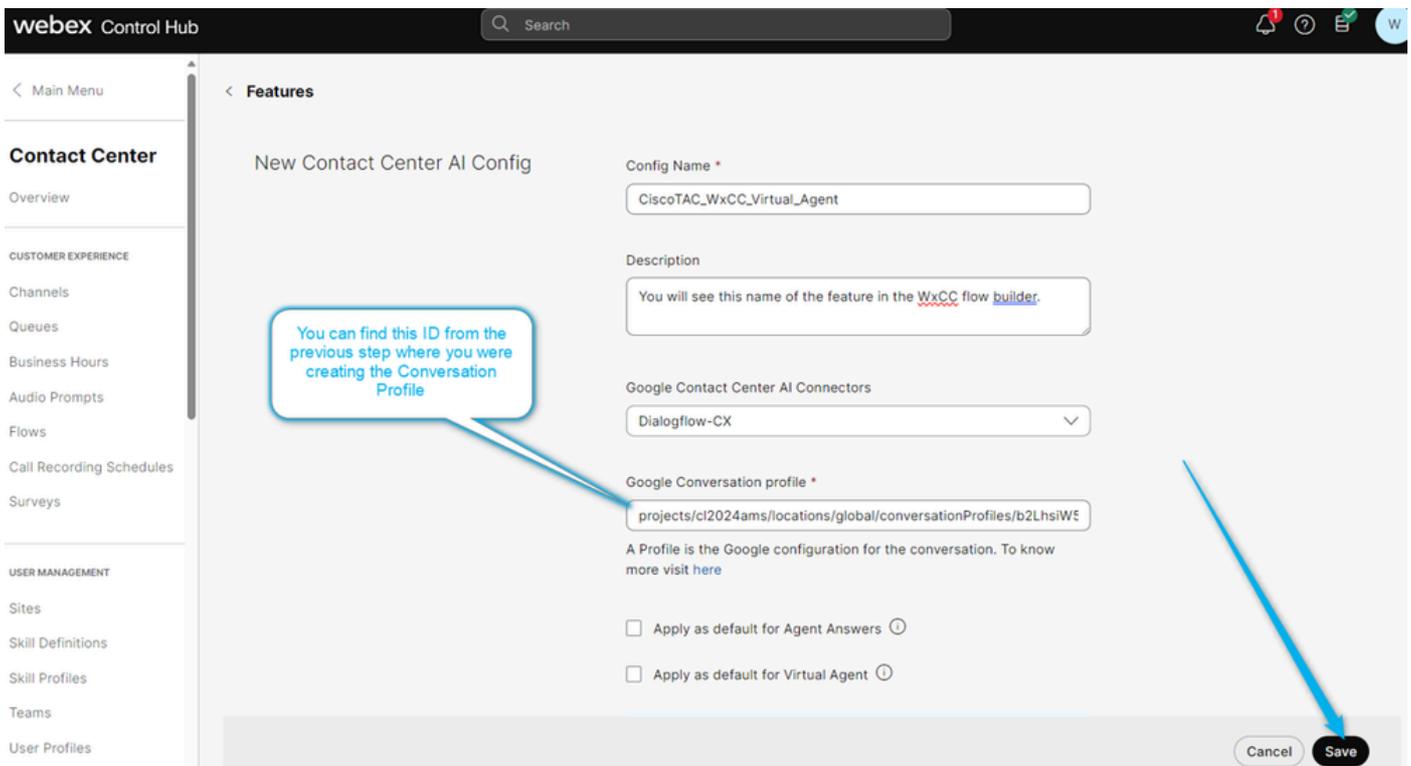
Étape 1. Dans [Webex Control Hub](#), accédez au service Contact Center, sélectionnez Feature, puis cliquez sur New.



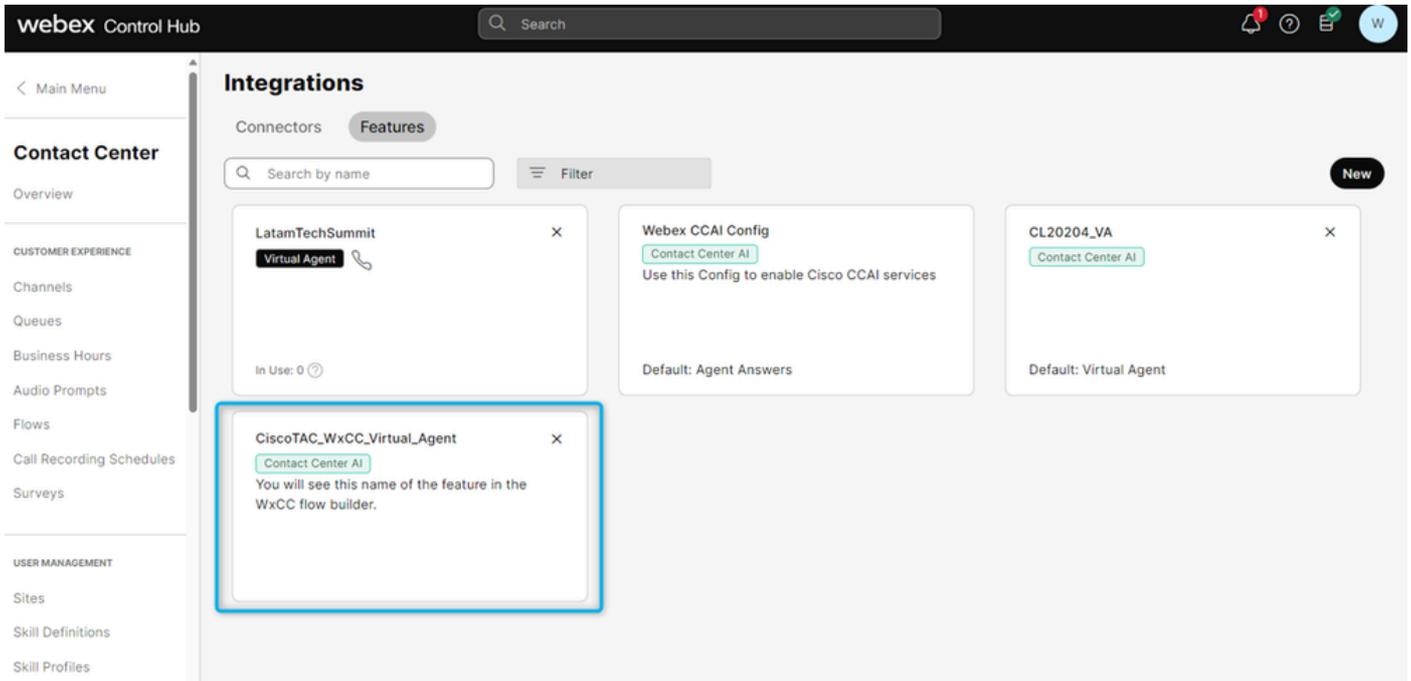
Étape 2. Dans la fenêtre suivante, sélectionnez Contact Center AI Config.



Étape 3. Donnez le nom de la fonctionnalité au format suivant : {Your Name}\_WxCC\_\_Virtual\_Agent. Sélectionnez Dialogflow CX comme connecteur AI Google Contact Center et publiez l'ID de profil de conversation que vous aviez précédemment dans la tâche 2.



Étape 4. Vous pouvez maintenant voir que la fonction a été créée.

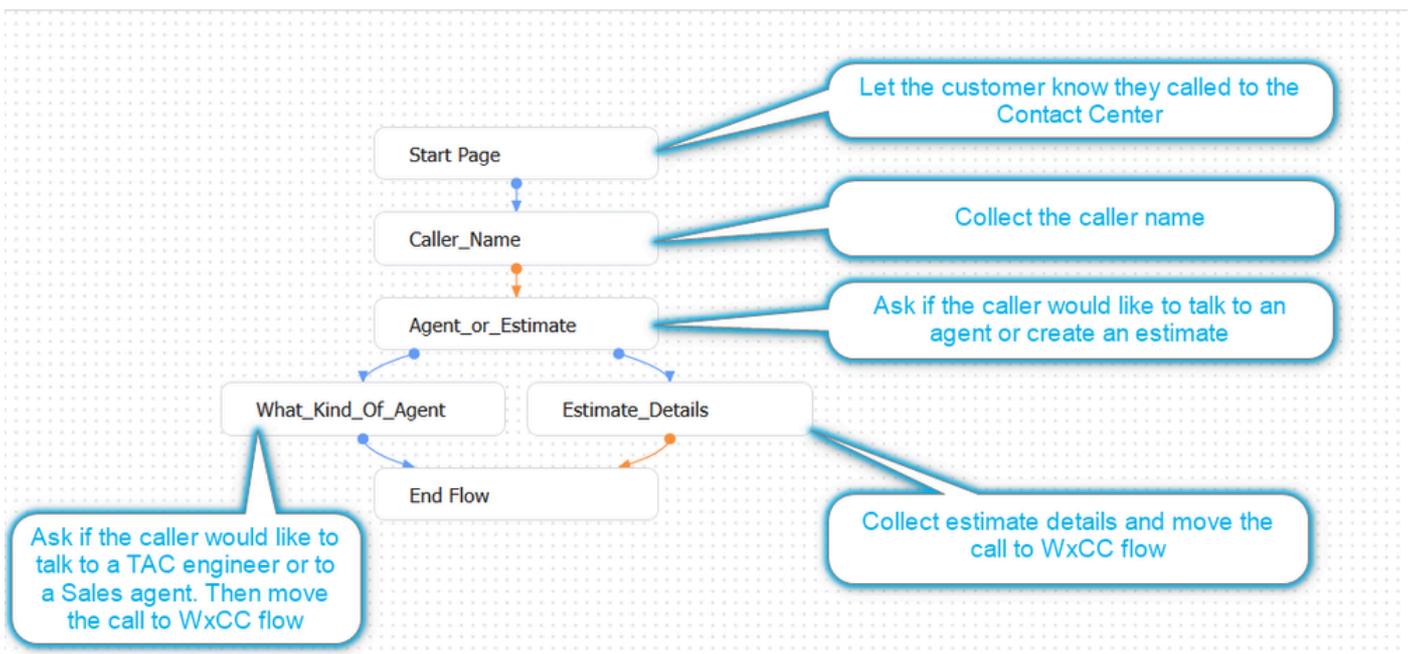


## Configuration de l'agent virtuel Dialogflow CX

### Objectifs

Cette section décrit comment configurer l'agent virtuel pour qu'il ait une conversation avec un appelant et qu'il décide d'envoyer l'appel directement à la file d'attente avec des agents humains ou de collecter des informations d'estimation et d'envoyer les données au rapport de l'analyste.

Dans la capture d'écran suivante, vous pouvez voir un schéma fonctionnel du flux de cette section.

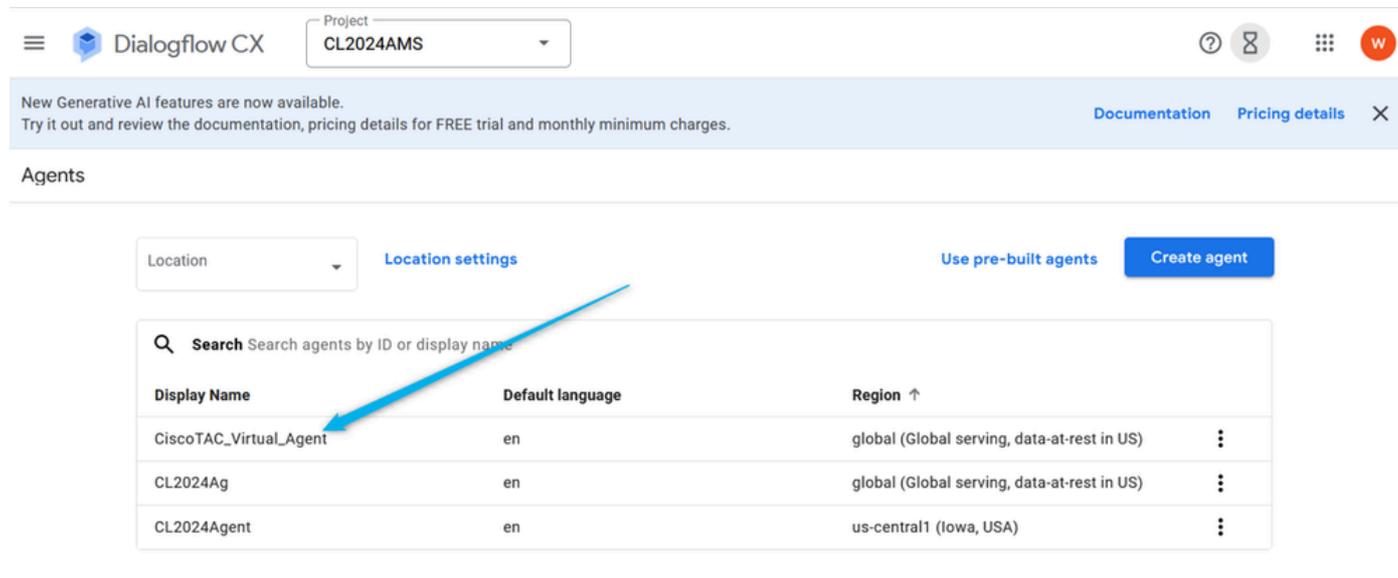


Tâche 1. Accédez à Dialogflow CX Agent flow builder et personnalisez le message

d'accueil initial.

Étape 1. Connectez-vous au portail [Dialogflow CX](#) en utilisant votre compte d'utilisateur et votre mot de passe. Sélectionnez le projet CL2024AMS.

Étape 2. Sélectionnez l'agent virtuel que vous avez créé précédemment.



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 blue banner with a message about new Generative AI features and links to 'Documentation' and 'Pricing details'. The main content area 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.

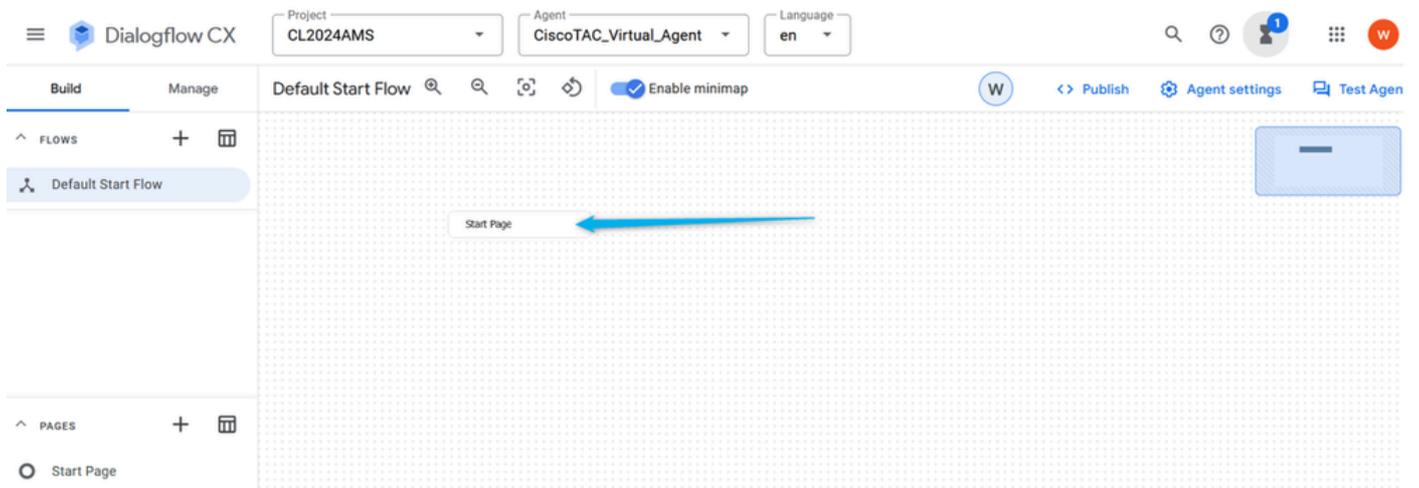
Display Name	Default language	Region ↑	
CiscoTAC_Virtual_Agent	en	global (Global serving, data-at-rest in US)	⋮
CL2024Ag	en	global (Global serving, data-at-rest in US)	⋮
CL2024Agent	en	us-central1 (Iowa, USA)	⋮

Étape 3. Dans le générateur Dialogflow CX, cliquez sur la page Démarrer.

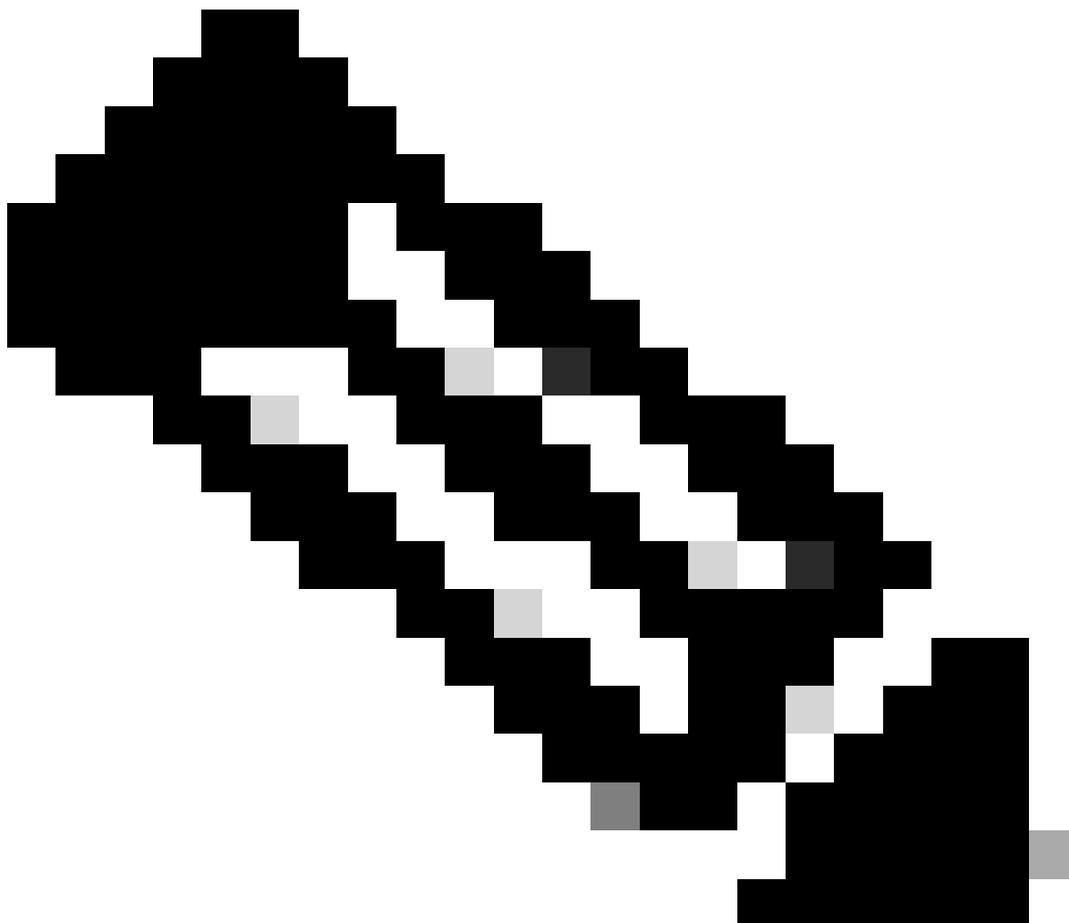


Remarque : dans Dialogflow CX, une page est un ensemble d'instructions qui contient un ou plusieurs tours de conversation associés. Il représente une étape unique d'un flux de conversation et peut contenir divers types de contenu, notamment des réponses textuelles, des invites pour la saisie par l'utilisateur, des actions d'exécution, etc. Les pages sont connectées pour créer un flux de conversation qui guide l'utilisateur tout au long d'une conversation avec l'agent Dialogflow CX.

---

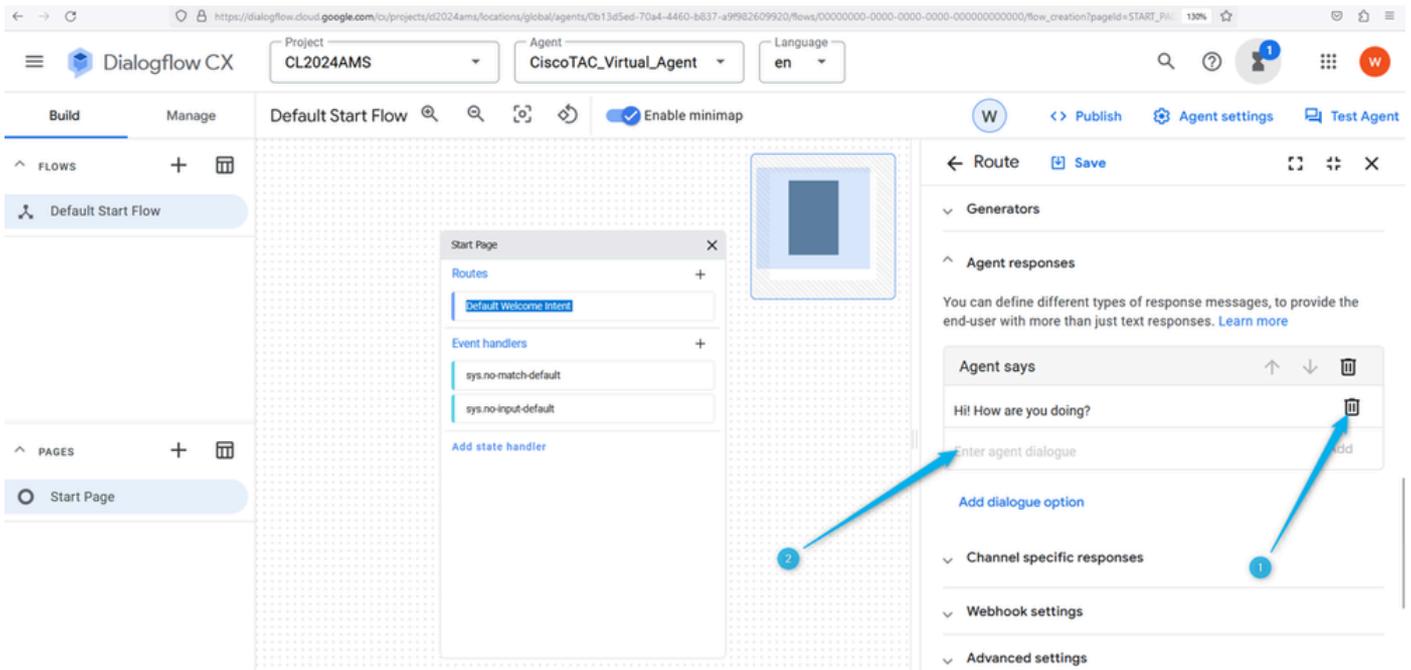


Étape 4. Dans la page Start, cliquez sur Default Welcome Intent Route. Dans la fenêtre de droite, faites défiler vers le bas, supprimez toutes les réponses par défaut de l'agent, puis cliquez sur le champ Enter agent dialog.

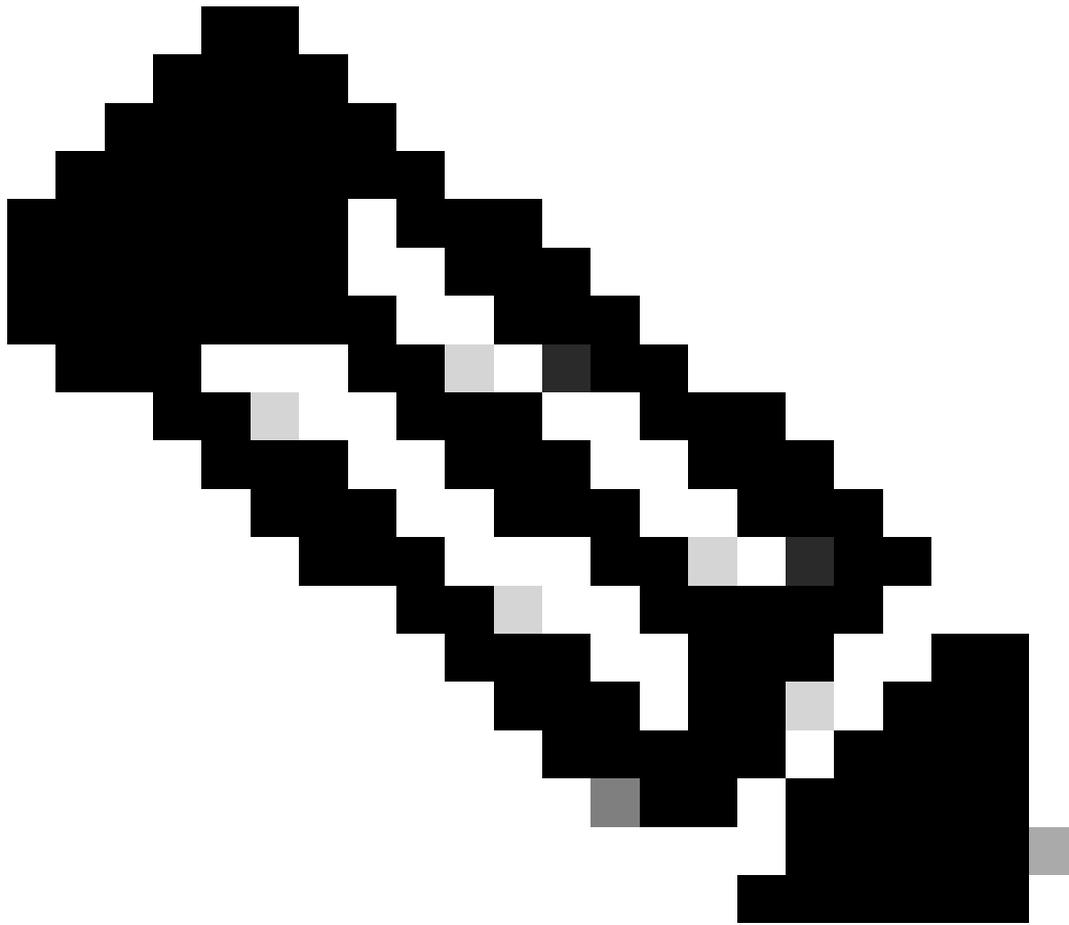


Remarque : une route est un mappage entre une intention et une page ou un flux

spécifique dans une conversation. Les routes définissent la manière dont une conversation peut s'écouler en fonction de l'entrée utilisateur et de l'intention recherchée.

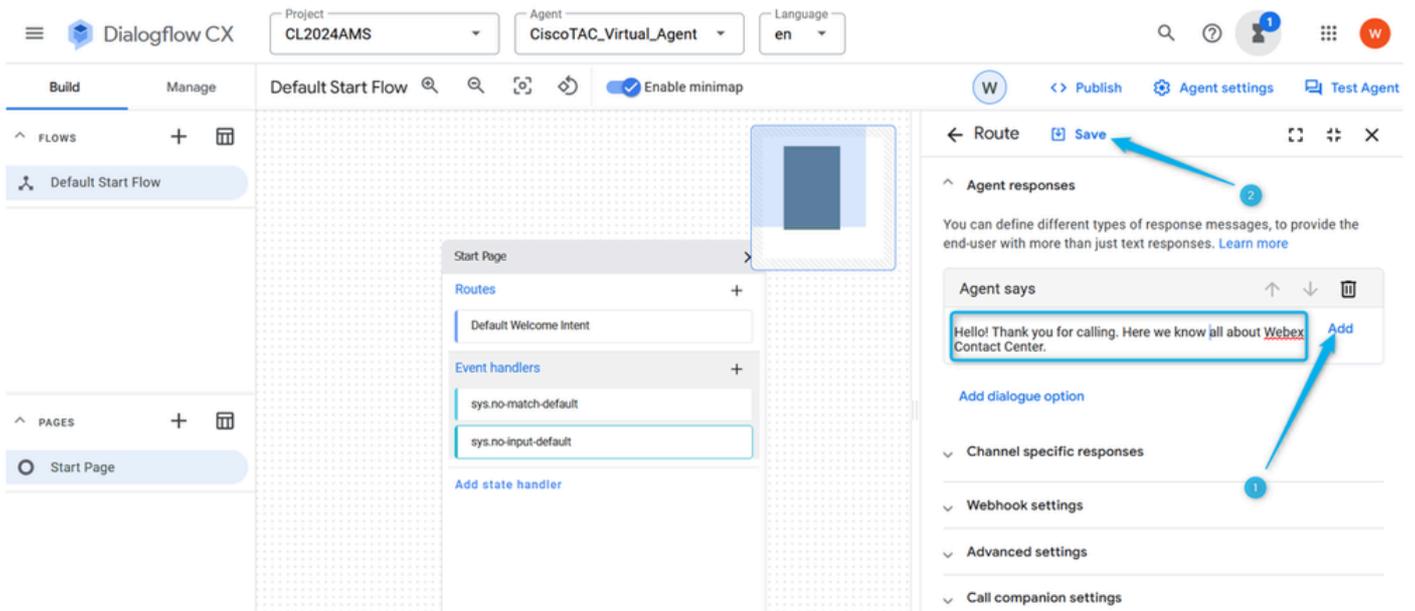


Étape 5. Envoyez votre message personnalisé pour informer l'appelant qu'il a contacté une organisation qui fournit des services de vente de Webex Contact Center. Vous pouvez taper quelque chose comme : Bonjour ! Merci d'avoir appelé. Ici, vous savez tout sur Webex Contact Center. Dans Dialogflow CX, les modifications ne sont pas enregistrées automatiquement. Vous devez donc enregistrer la page chaque fois que vous effectuez une modification.

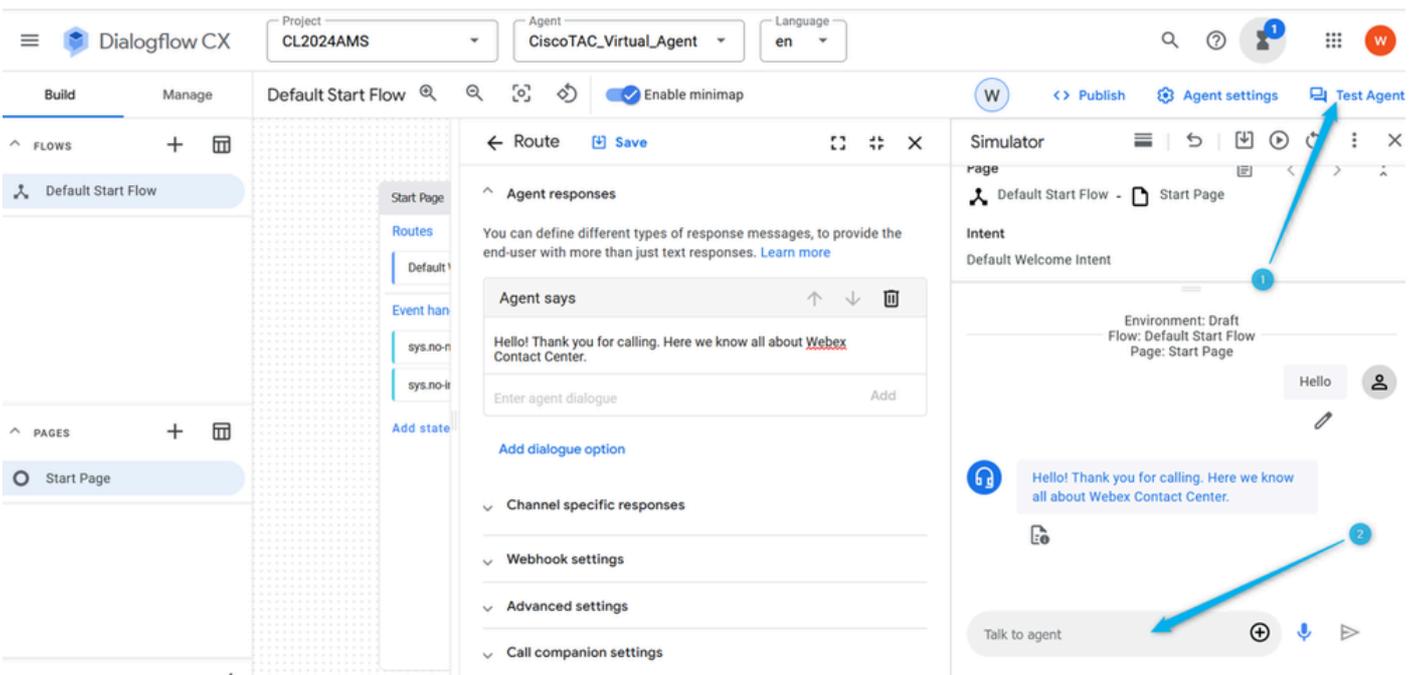


Remarque : les réponses de l'agent sont les messages ou les actions qu'un agent renvoie à l'utilisateur ou à l'appelant au cours d'une conversation. Lorsqu'un utilisateur ou un appelant envoie un message ou fait une demande à un agent Dialogflow CX, l'agent analyse l'entrée et détermine la réponse appropriée à renvoyer.

---

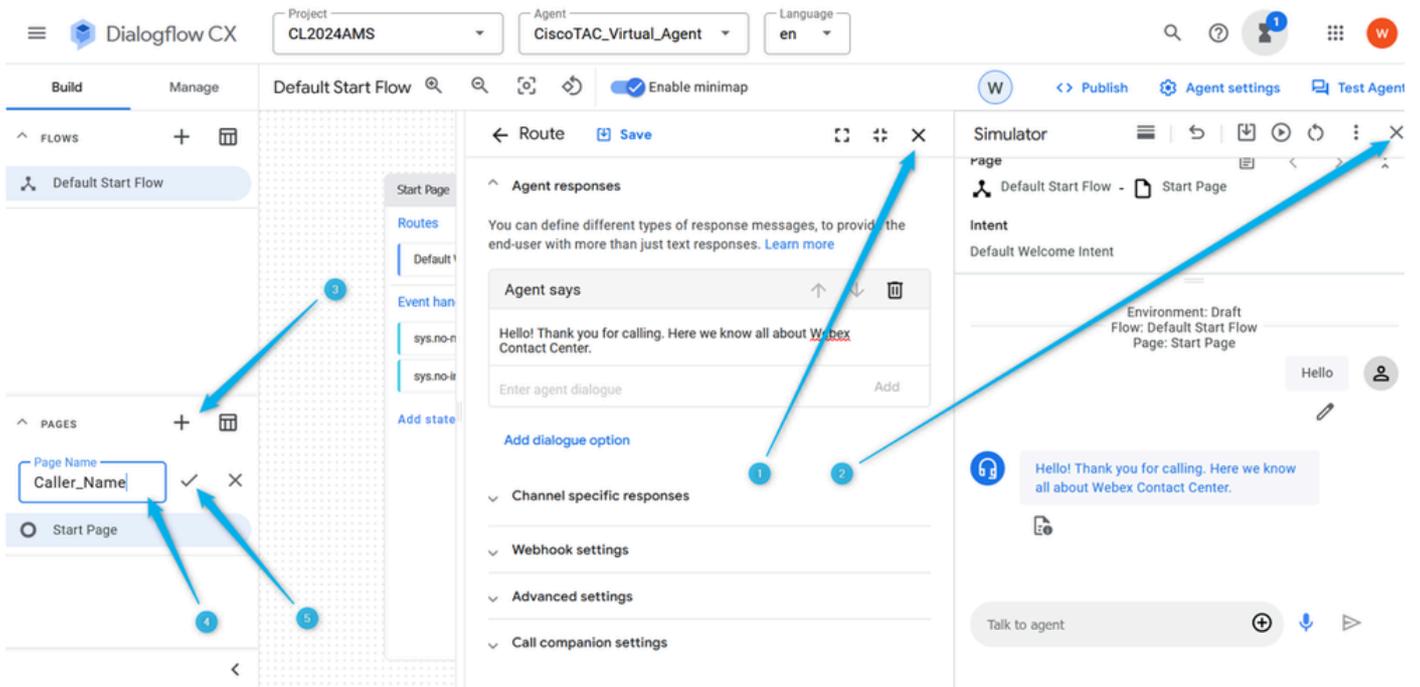


Étape 6. Testez la réponse de l'agent que vous venez de créer. Cliquez sur Test Agent et tapez un message d'accueil tel que Hello.

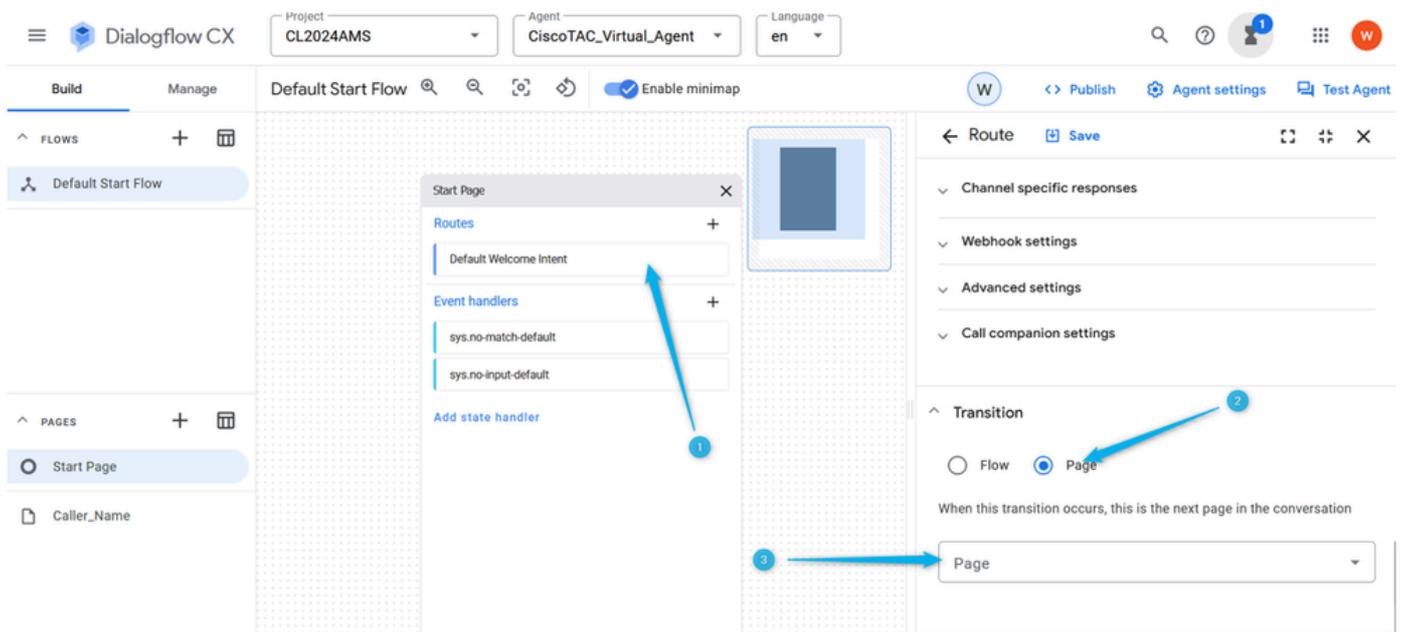


Tâche 2. Créer une nouvelle page pour collecter le nom de l'appelant

Étape 1. Fermez les fenêtres Démarrer et Tester l'agent et cliquez sur l'icône plus (+) pour créer une nouvelle page. Nommez la page Caller\_Name et confirmez la création.



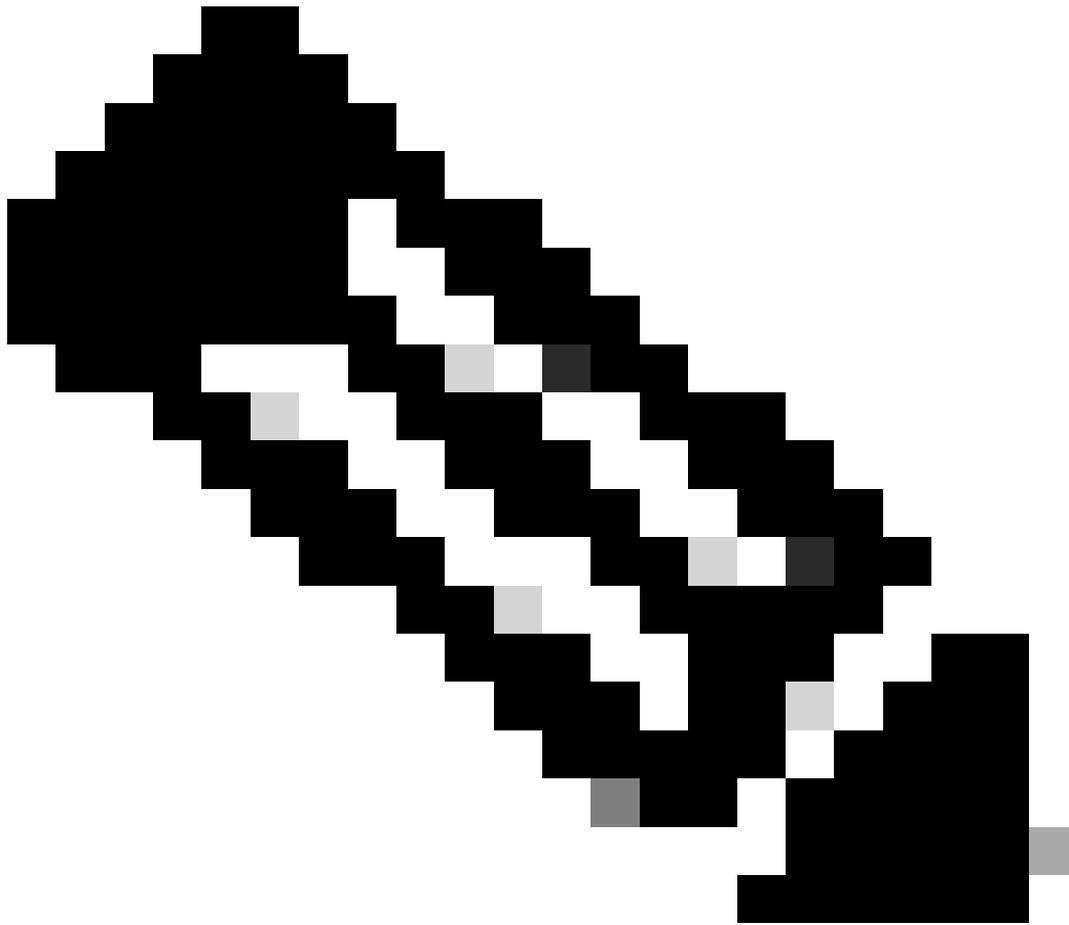
Étape 2. Connectez la page Démarrer et la page Nom\_appelant. Pour cela, cliquez sur la route Default Welcome Intent sur la page Start. Faites défiler la page vers le bas à droite et sélectionnez que vous souhaitez que la conversation passe à la page suivante.



Étape 3. Dans la liste déroulante, sélectionnez la page Caller\_Name. N'oubliez pas d'enregistrer la modification.

The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a transition. The top navigation bar shows the project 'CL2024AMS', agent 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent', and language 'en'. The main workspace is titled 'Default Start Flow' and includes a minimap toggle. On the left, the 'PAGES' sidebar lists 'Start Page' and 'Caller\_Name'. The central canvas shows a 'Start Page' configuration with 'Routes' (Default Welcome Intent) and 'Event handlers' (sys.no-match-default, sys.no-input-default). On the right, the 'Route' configuration panel is open, showing settings for channel-specific responses, webhooks, and advanced settings. The 'Transition' section is selected, with 'Page' chosen as the transition type. The 'Page' dropdown menu is set to 'Caller\_Name'. A red arrow points to the 'Save' button in the top right of the configuration panel, and another red arrow points to the 'Caller\_Name' dropdown menu.

Étape 4. Configurez la page `Caller_Name` pour collecter le nom de l'appelant et le stocker dans le paramètre. Dans la page `Caller_Name`, cliquez sur `Entry Fulfillment` et tapez le message dans lequel vous demandez le nom de l'appelant. Cliquez sur `Add` et `Save the change`.

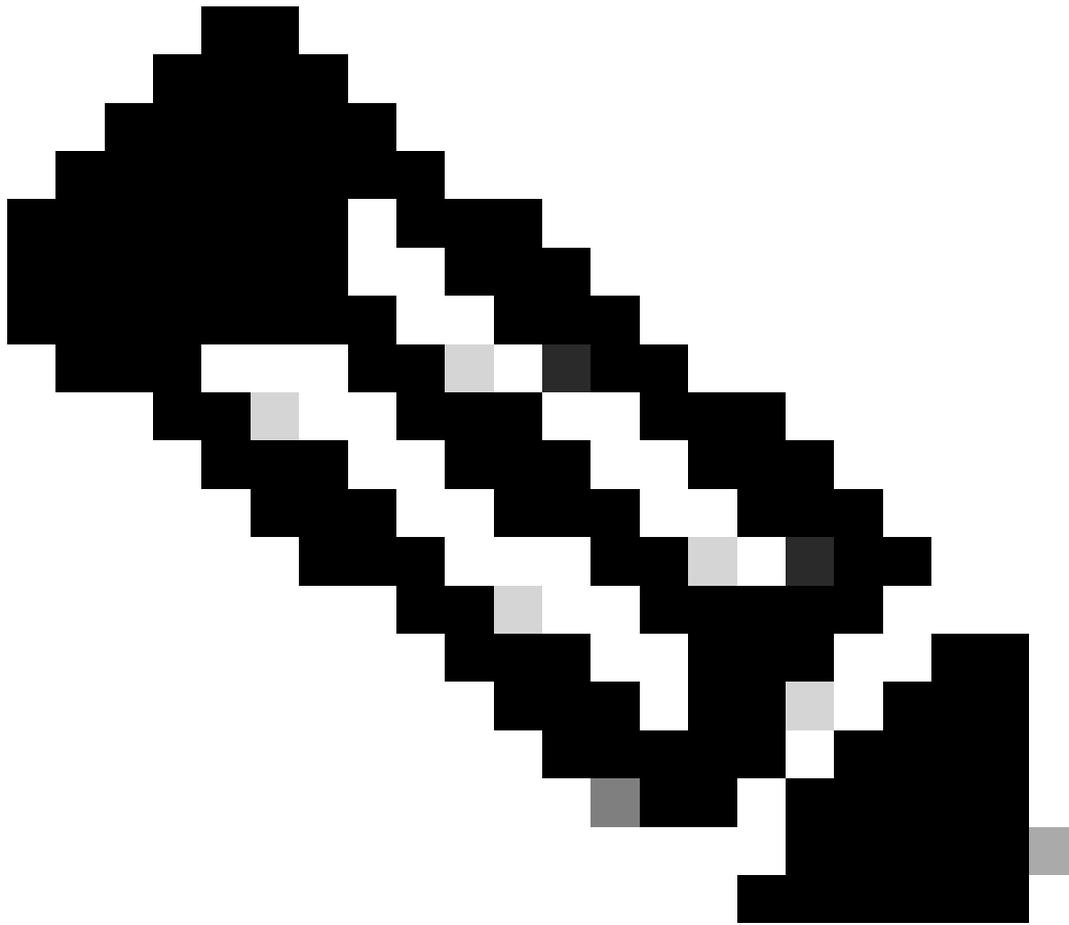


Remarque : l'exécution de l'entrée est nécessaire pour envoyer un message à l'appelant une fois que l'appel est déplacé vers une nouvelle page afin de lui indiquer où il se trouve dans la conversation et de définir les bonnes attentes.

---

The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a page. The top navigation bar shows the project name 'CL2024AMS', the agent 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent', and the language 'en'. The left sidebar has a 'PAGES' section with 'Start Page' and 'Caller\_Name'. The central workspace shows the 'Caller\_Name' page editor with fields for 'Description', 'Entry fulfillment', 'Parameters', 'Routes', and 'Add state handler'. The 'Parameters' section is highlighted with a blue arrow and a '1' in a circle. The 'Add' button in the 'Agent says' section is highlighted with a blue arrow and a '3' in a circle. The 'Save' button in the 'Fulfillment' panel is highlighted with a blue arrow and a '1' in a circle. A second blue arrow with a '2' in a circle points to the 'Add state handler' section.

Étape 5. sys.any Sur la page **Caller\_Name**, cliquez sur **Parameters**, tapez **Name** comme nom du paramètre, sélectionnez dans la liste des entités préconfigurées, puis cliquez sur **Save**.

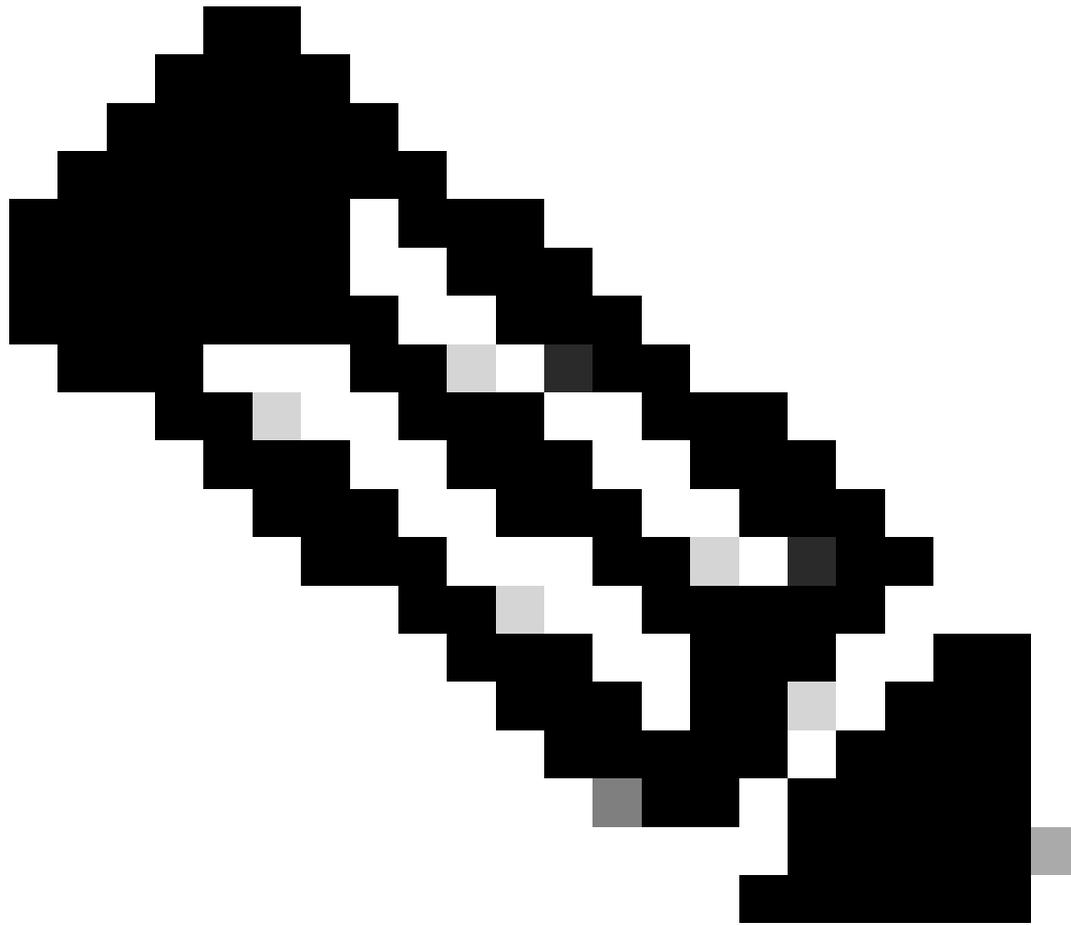


**Remarque :** un **paramètre** est une entité nommée ou une valeur extraite d'une entrée utilisateur au cours d'une conversation. Les paramètres peuvent être utilisés pour stocker des informations pertinentes pour la demande de l'utilisateur, telles que son nom, sa date de naissance ou sa langue préférée. Les paramètres peuvent également être utilisés pour transmettre des données à d'autres parties de votre application, telles que le centre de contact.

---

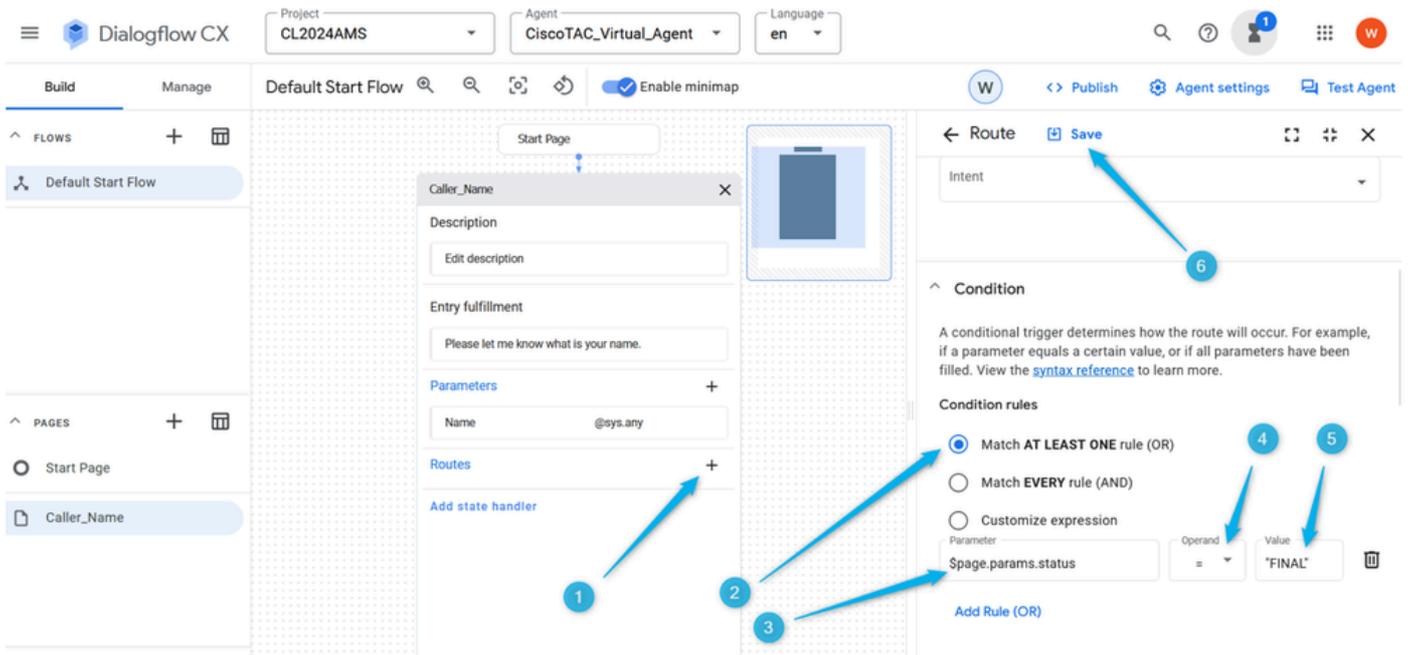
The screenshot shows the Dialogflow CX interface for configuring a parameter. The top bar displays the project 'CL2024AMS' and agent 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent'. The left sidebar shows the 'Default Start Flow' and 'Caller\_Name' page. The central workspace shows the 'Caller\_Name' page configuration, with the 'Parameters' section expanded. The right-hand panel shows the configuration for the 'Name' parameter, including a 'Save' button, a 'Name' field, an 'Entity type' dropdown set to '@sys.any', and a 'Required' checkbox. Four blue arrows with numbers 1, 2, 3, and 4 point to the 'Parameters' section, the 'Name' field, the 'Entity type' dropdown, and the 'Save' button respectively.

Étape 6. Configurez **les routes** dans la page **Caller\_Name**. Cliquez sur **Route**, dans la fenêtre de droite, faites défiler jusqu'à **Condition** et définissez la condition `$page.params.status="FINAL"`. Cliquez sur **Save**. En définissant cette condition, vous pouvez vous attendre à ce que l'appel passe à la page suivante une fois que le paramètre **Name** que vous avez créé à l'étape précédente est rempli avec une valeur. Par exemple, si l'appelant dit « Nick », l'appel peut être transféré.

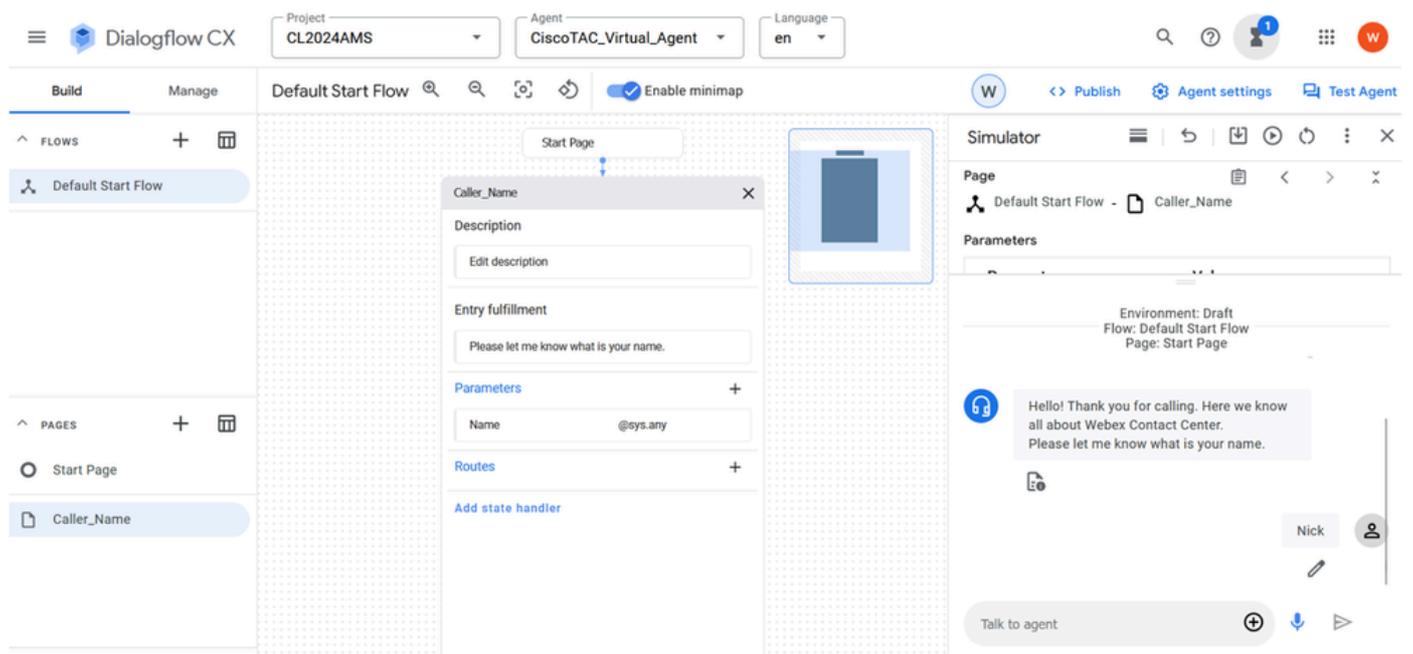


**Remarque** : une **condition** dans la configuration des routes de flux de dialogue est une règle ou un ensemble de règles qui définissent quand la route doit être déclenchée. La **condition** peut être basée sur divers facteurs tels que l'entrée utilisateur, le contexte, les paramètres et les données de session.

---

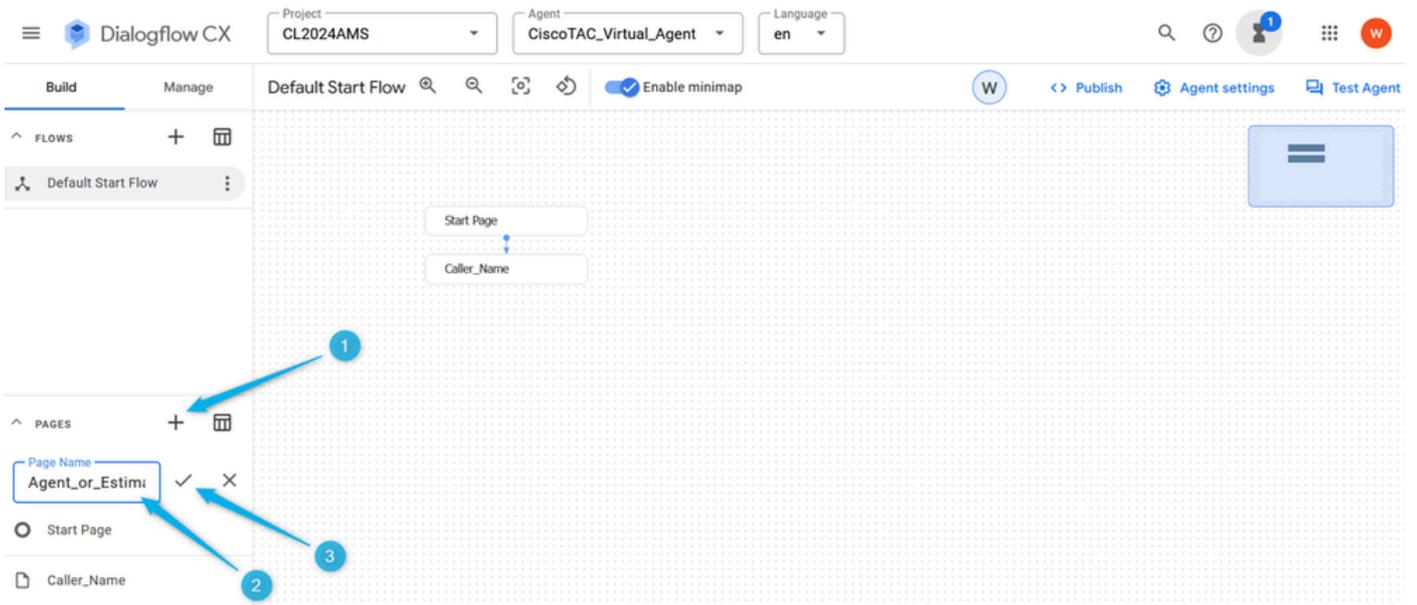


Étape 7. À l'aide de l'option **Test Agent** sur le côté supérieur droit, testez si le flux fonctionne comme prévu à ce stade.



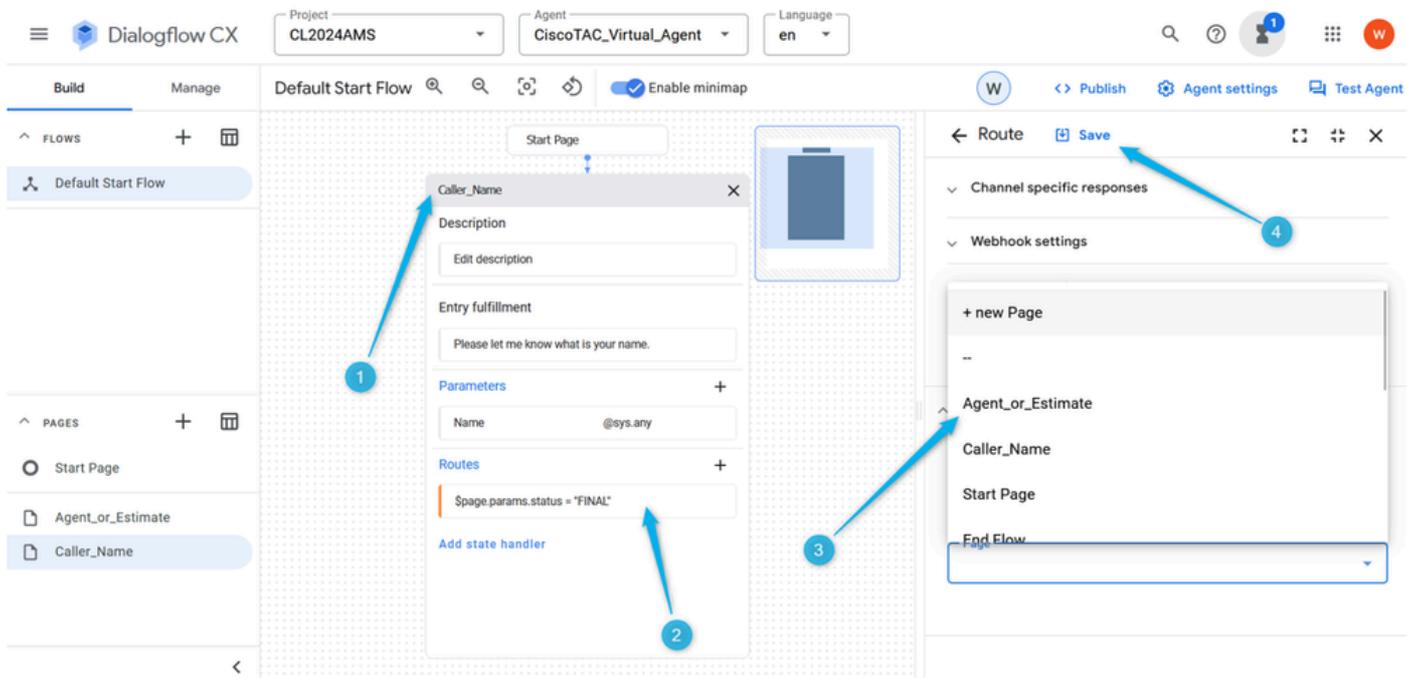
Tâche 3. Créez une nouvelle page **Agent\_or\_Estimate** et connectez-la à la page **Caller\_Name**.

Étape 1. Dans la partie inférieure gauche, cliquez pour ajouter une nouvelle page, l'appeler **Agent\_or\_Estimate**, et confirmer la création.



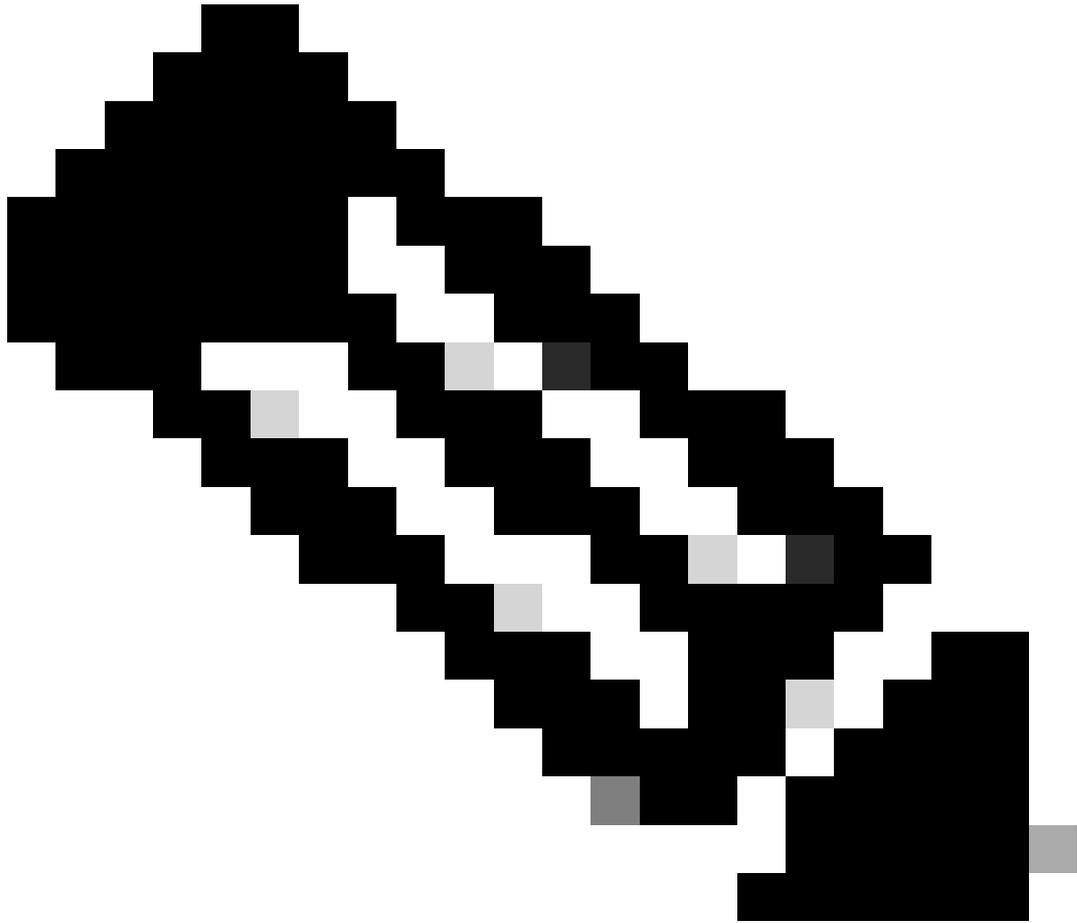
Étape 2. Connectez les pages **Caller\_Name** et **Agent\_or\_Estimate**. Ouvrez la page **Caller\_Name**, et sélectionnez la route que vous avez créée à l'étape précédente, sur le côté droit, faites défiler vers le bas et sélectionnez la page **Agent\_or\_Estimate**. N'oubliez pas d'enregistrer la modification.

N'oubliez pas que dans la tâche 2 de cette section, vous avez configuré la condition selon laquelle une fois le paramètre rempli, il déclenche une action. En sélectionnant la page suivante, vous spécifiez l'action correspondante. Dans cet exemple, l'appel passe à la page **Agent\_or\_Estimate**.



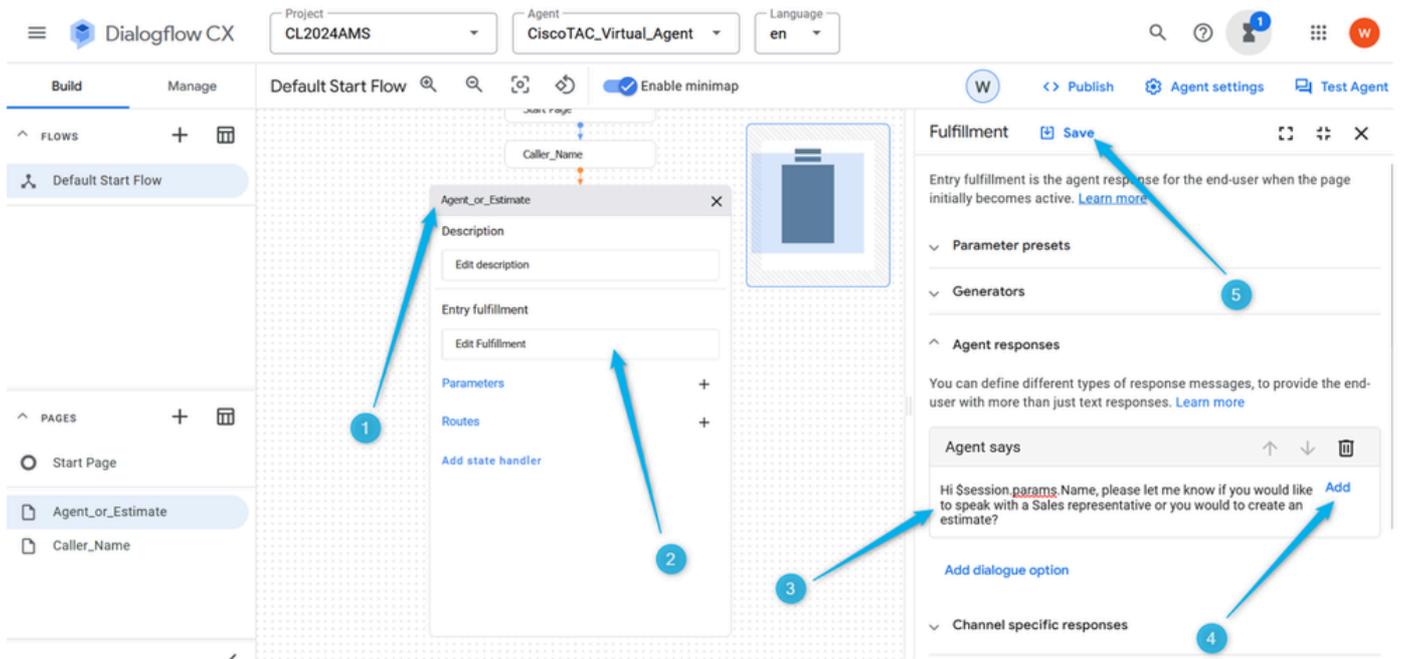
Étape 3. page Configurer l'exécution des saisies pour **Agent\_or\_Estimate**. Ouvrez la page **Agent\_or\_Estimate** et cliquez sur **Entry Fulfillment**. Dans le type de réponse de l'agent : Bonjour \$session.params.Name, veuillez me faire savoir si vous souhaitez parler à un agent ou si vous souhaitez créer une estimation ?

N'oubliez pas d'enregistrer la modification.

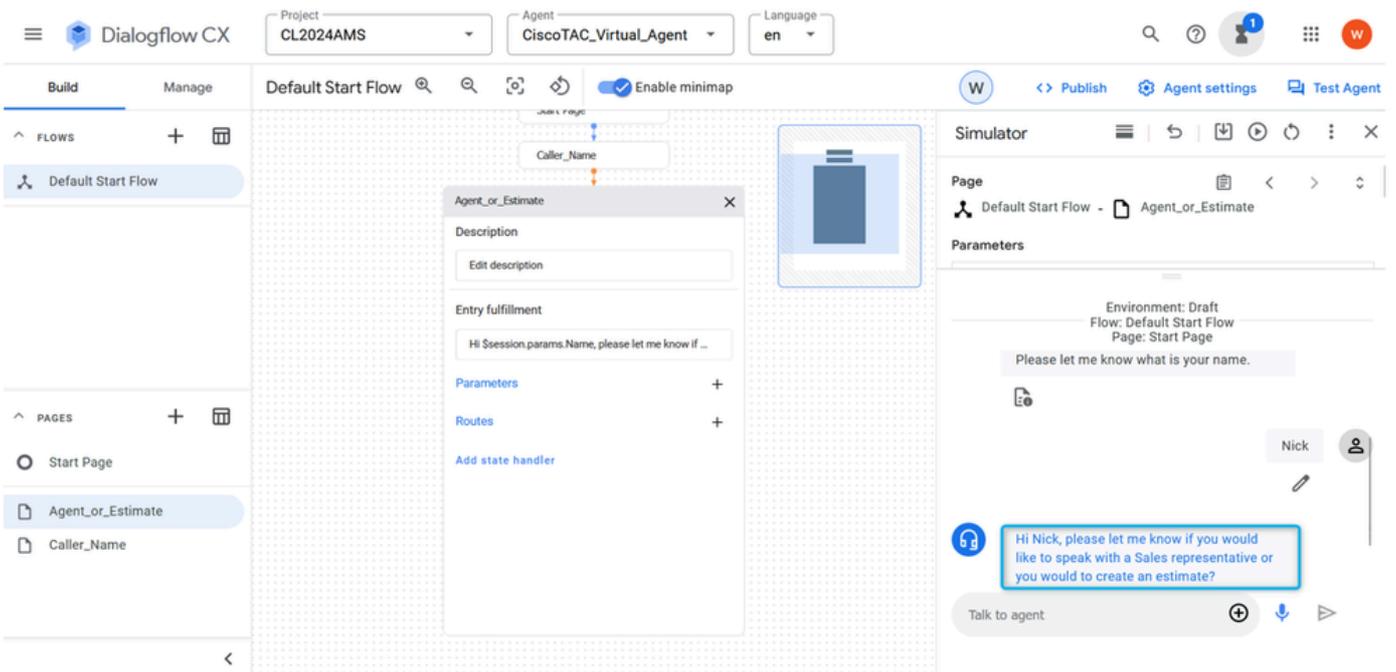


**Remarque :** si vous ne pouvez pas copier et coller l'exécution suggérée, commencez simplement à taper dans le champ **Réponse de l'agent**, vous pouvez coller le texte, puis supprimer le texte inutile.

---

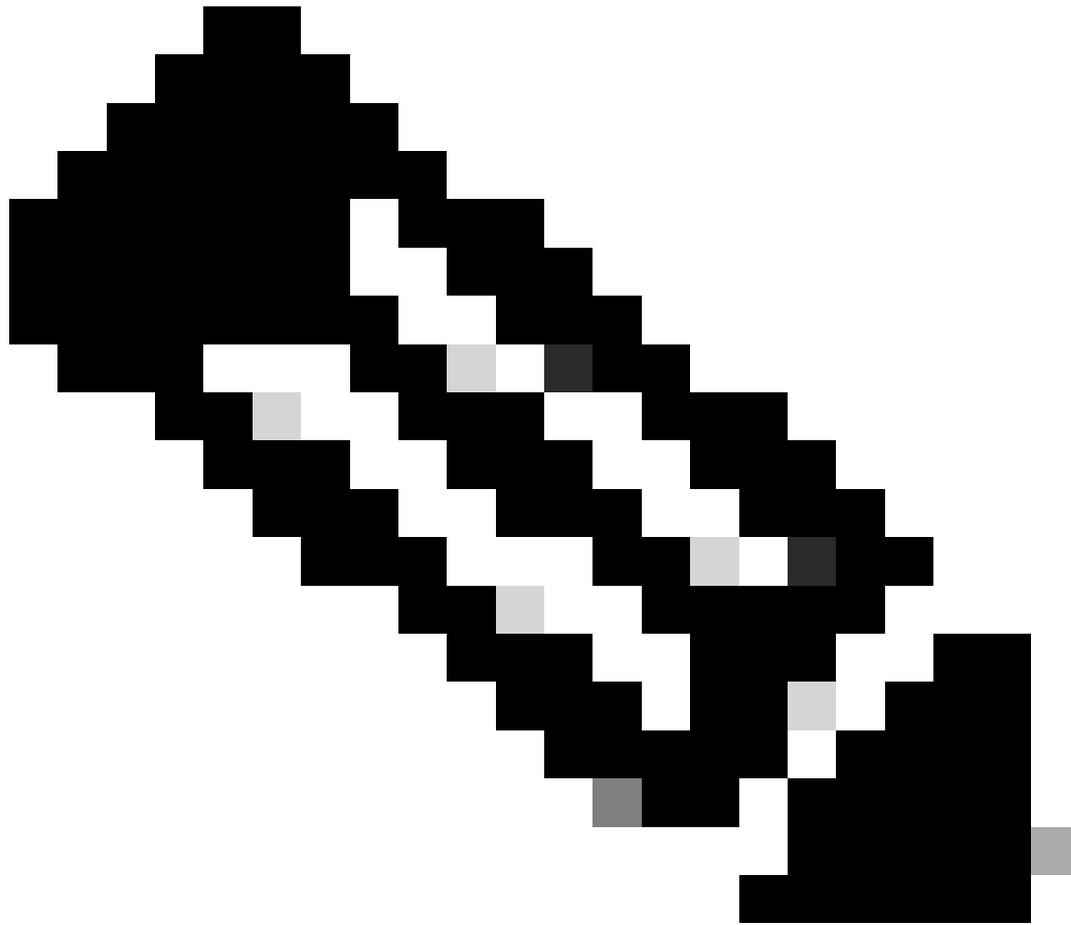


Étape 4. Testez si le flux de conversation est correctement configuré à ce stade. Cliquez sur **Test Agent** et dans le champ **Talk to Agent**, tapez Hello, puis tapez votre nom.



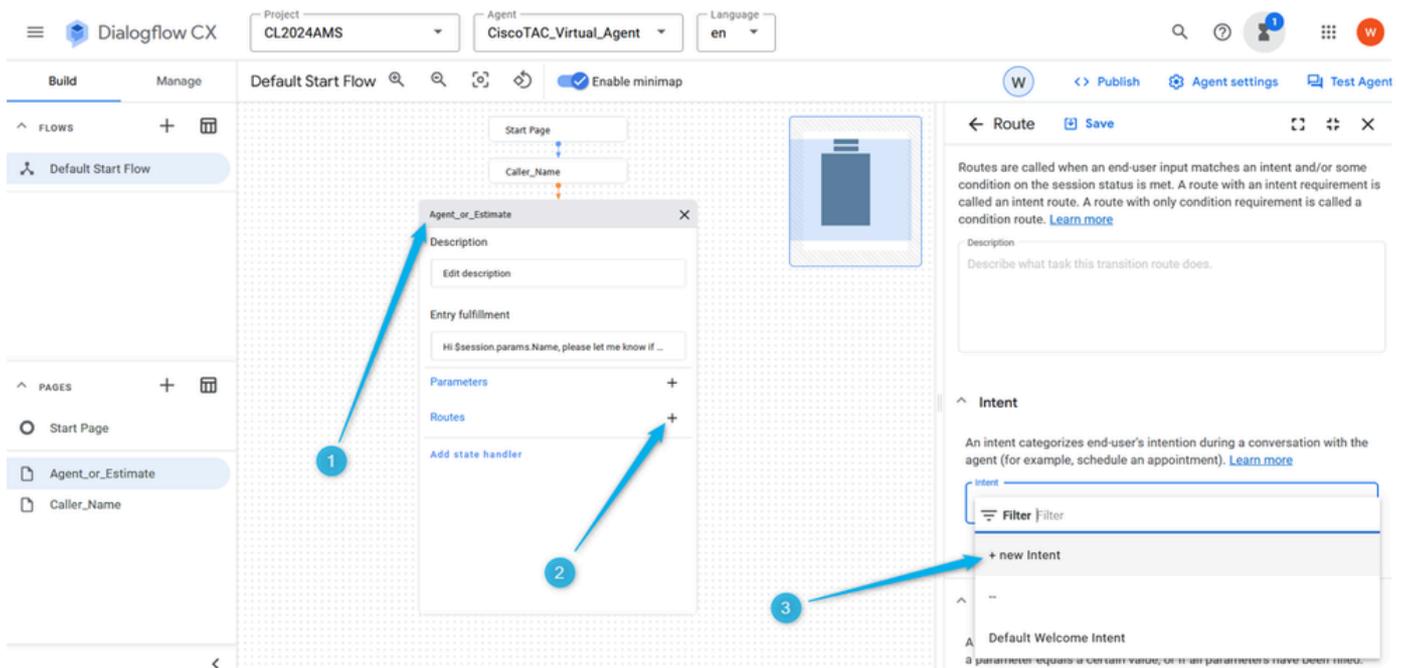
Tâche 4. Configurez la route dans la page `Agent_or_Estimate` pour déplacer l'appel vers la nouvelle page `What_Kind_Of_Agent`.

Étape 1. Ouvrez la page `Agent_or_Estimate`, cliquez sur **Create New Route**, puis cliquez sur **Create New Intent**.

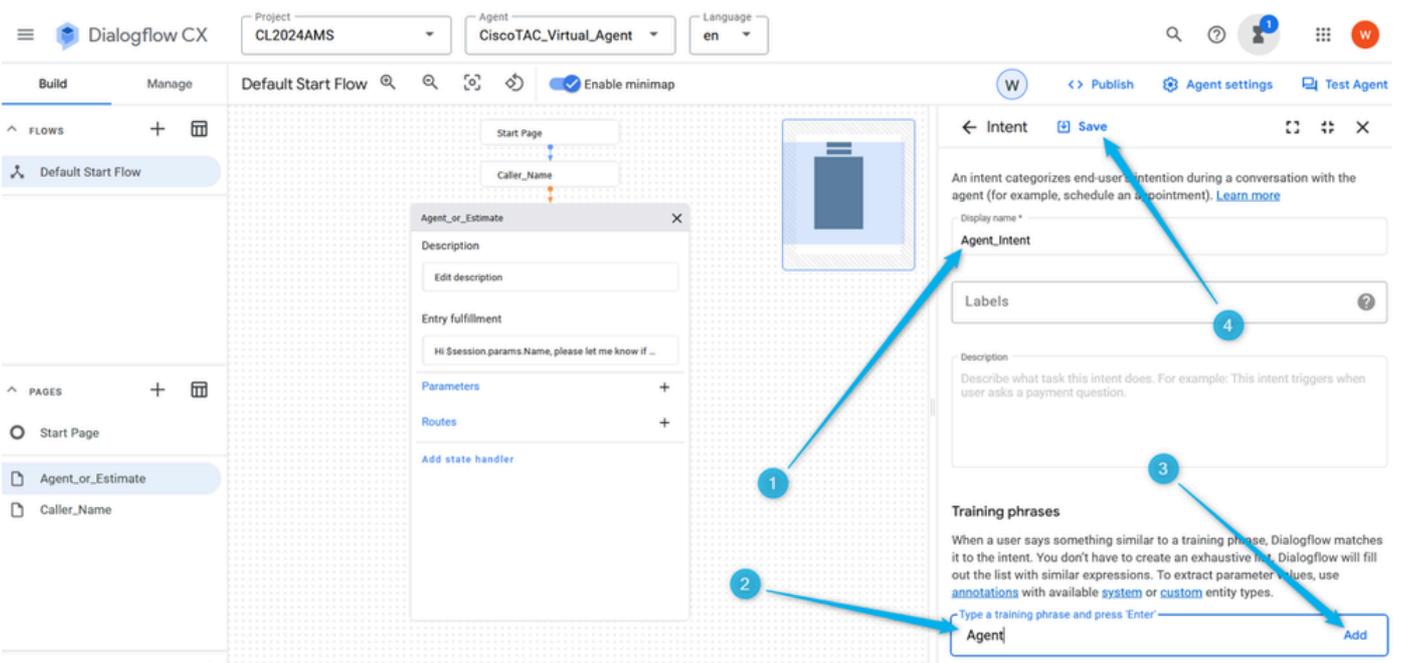


**Remarque** : une intention est un mappage entre ce qu'un utilisateur dit ou tape et une action ou une réponse spécifique que l'agent conversationnel peut prendre. Les intentions aident l'agent à comprendre la demande de l'utilisateur et à déterminer la réponse ou l'action appropriée à entreprendre.

---



Étape 2. Nommez l'intention de l'agent d'intention. Proposez 3 à 5 phrases de formation, par exemple agent, représentant, remontée, personne réelle. N'oubliez pas d'enregistrer la modification de la page.



Étape 3. Créez une nouvelle page et nommez-la What\_Kind\_Of\_Agent.

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

Flow steps: Start Page → Caller\_Name → Agent\_or\_Estimate

Étape 4. Cliquez sur la page **Agent\_or\_Estimate**. Ajoutez une nouvelle **route**, sélectionnez l'**intention**.

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

Configuration for Agent\_or\_Estimate:

- Description: Edit description
- Entry fulfillment: Hi \$session.params.Name, please let me know if ...
- Parameters: +
- Routes: +
- Add state handler

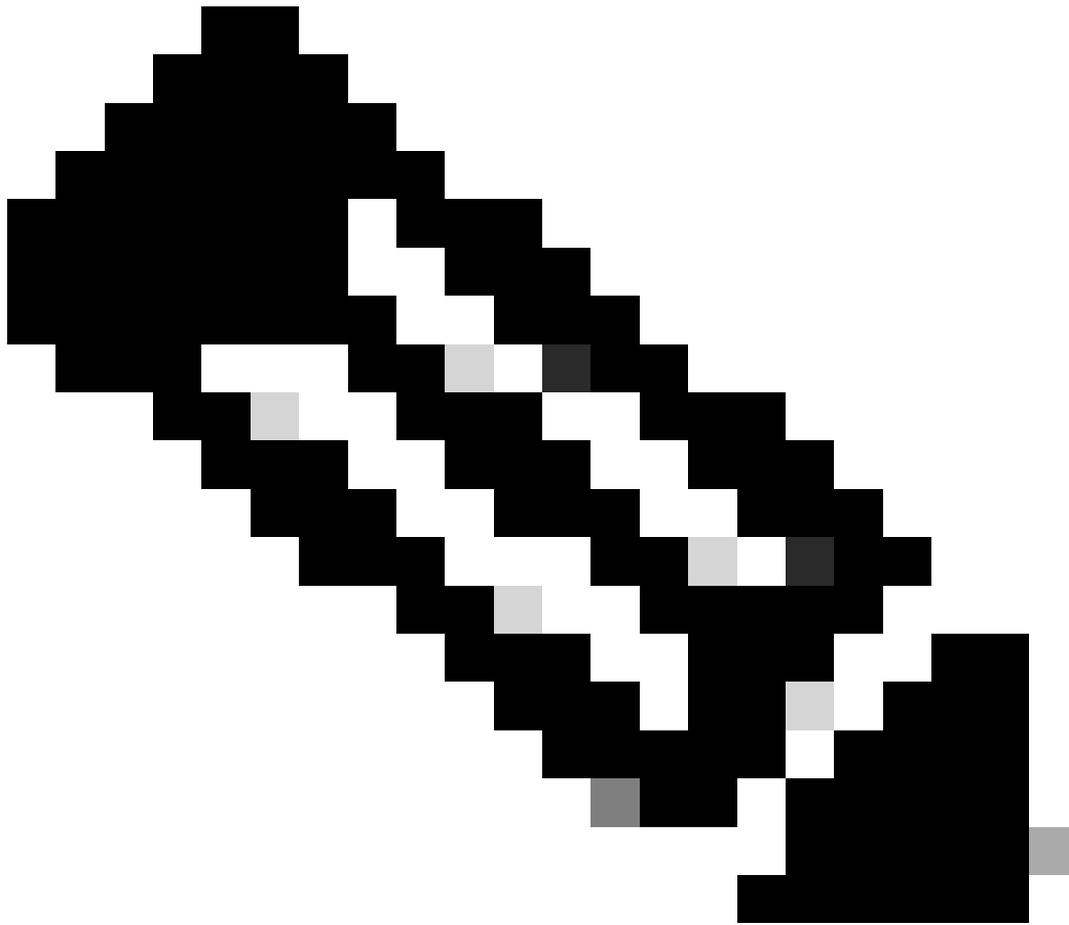
Route configuration:

- Intent: Agent\_Intent

Étape 5. Dans les paramètres **Routes**, faites défiler la liste vers le bas et sélectionnez une action pour déplacer l'appel vers la page **What\_Kind\_Of\_Agent**.

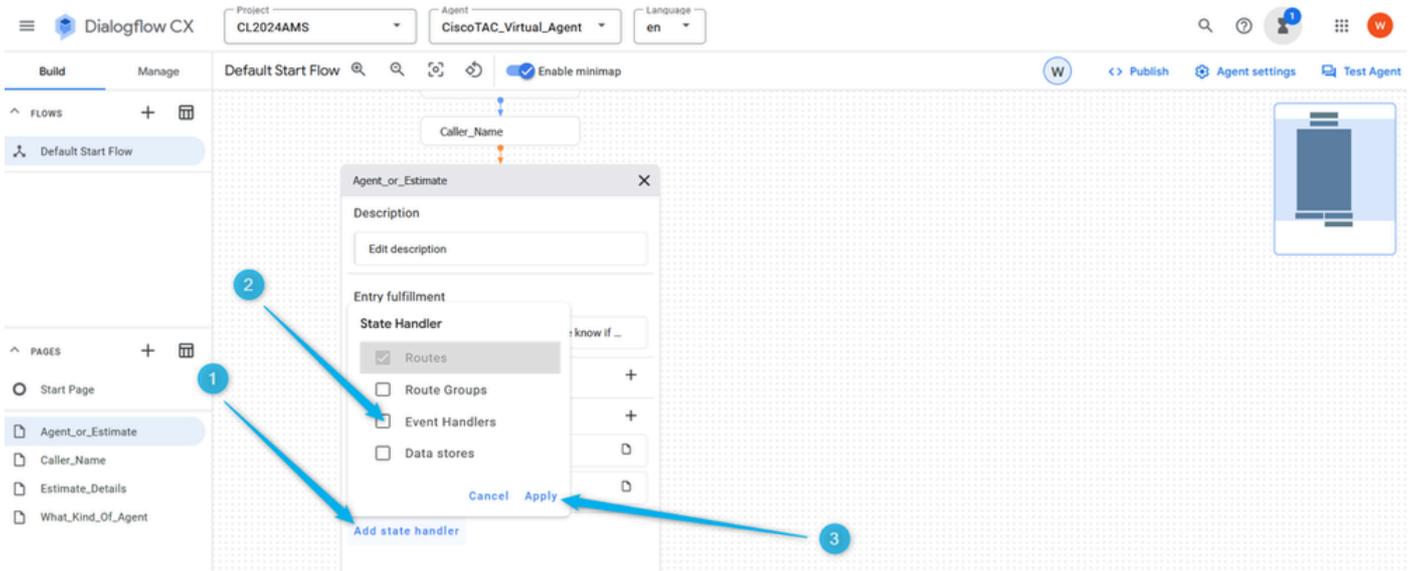
The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a virtual agent. At the top, the project is identified as 'CL2024AMS' and the agent as 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent'. The main workspace shows a flow diagram with a 'Caller\_Name' node. A modal window for the 'Agent\_or\_Estimate' page is open, allowing for editing its description and fulfillment. The right-hand panel is set to the 'Route' configuration, where the transition is configured to go to the 'Page' 'What\_Kind\_Of\_Agent'. Two red callout boxes with numbers 1 and 2 point to the 'Add state handler' link in the modal and the 'Save' button in the route settings, respectively.

Étape 6. Pour une meilleure expérience de communication, vous devez ajouter des **gestionnaires d'événements** no-input-default sinon le système ne détecte aucune entrée avant même que vous ayez la possibilité de fournir une entrée. Sur la page **Agent\_or\_Estimate**, cliquez sur **Add state handler**, sélectionnez **Event handlers**, puis cliquez sur **Apply**.

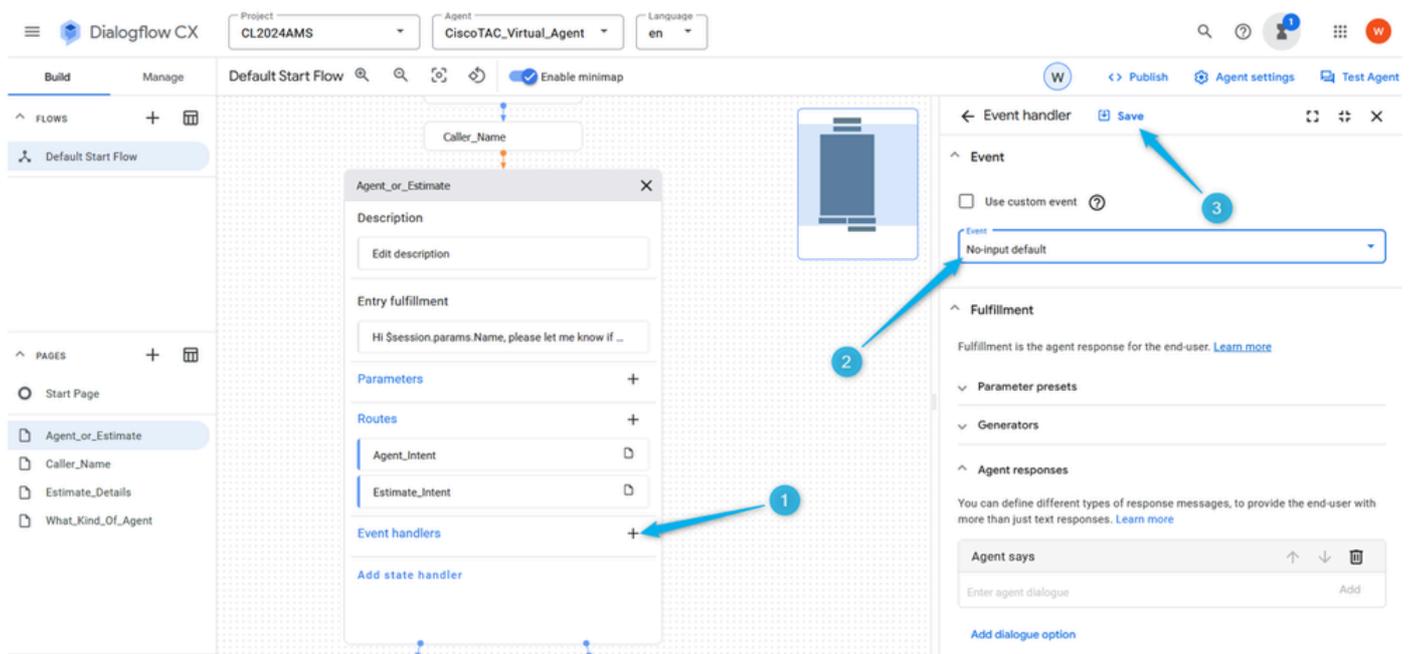


**Remarque :** un **gestionnaire d'événements** est un type d'intention qui est déclenché lorsqu'un événement spécifique se produit. Par exemple, si l'**agent virtuel** ne reçoit aucune entrée ou ne reconnaît pas l'entrée, le gestionnaire d'événements est utilisé pour déclencher une intention de non-entrée qui aide à poursuivre la conversation.

---

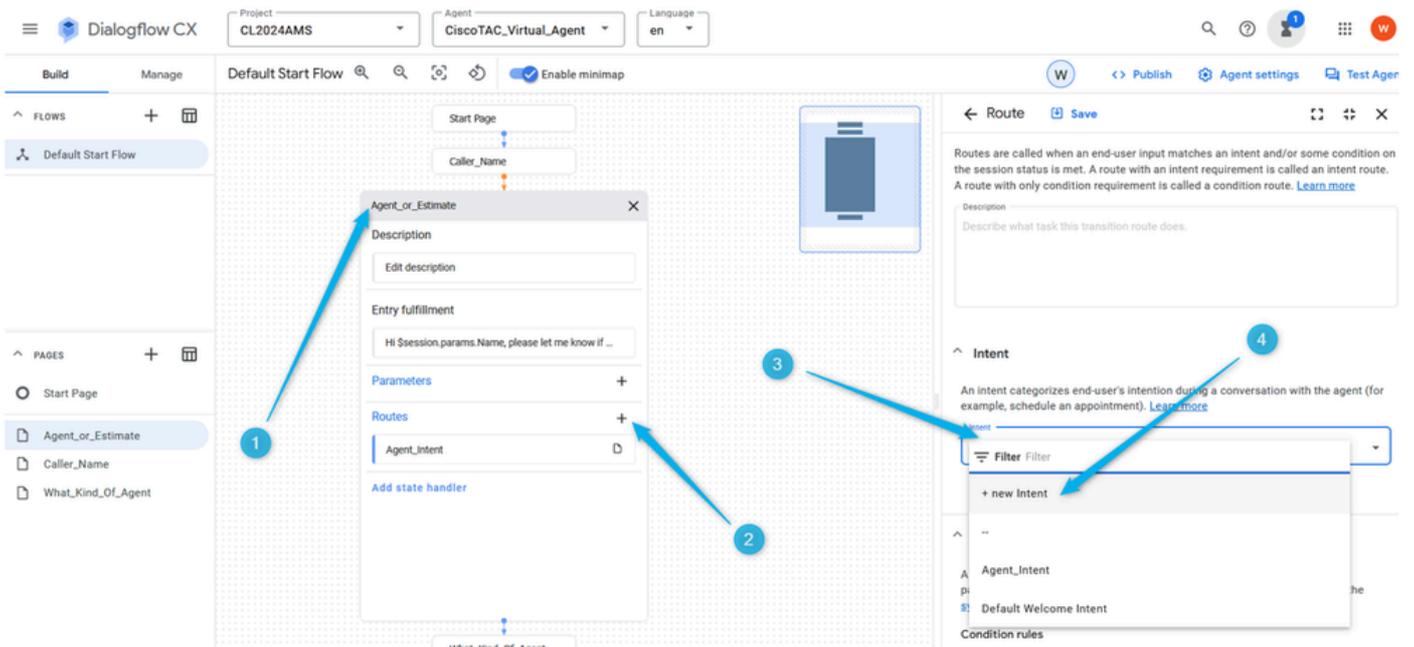


Étape 7. Cliquez sur **Add New Event handlers**, sélectionnez dans la liste **No-input default** et enregistrez la modification.

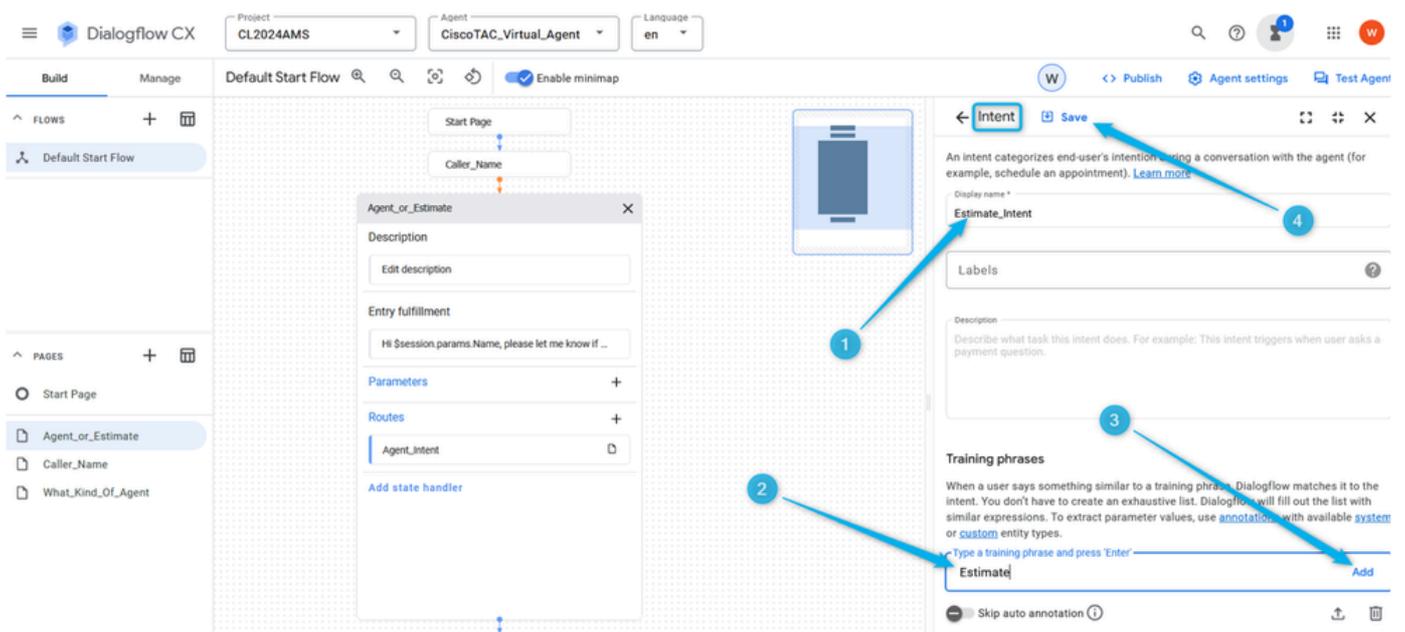


Tâche 5. Configurer la route pour la branche Estimate et connecter Agent\_or\_Estimate à la nouvelle page Estimate\_Details

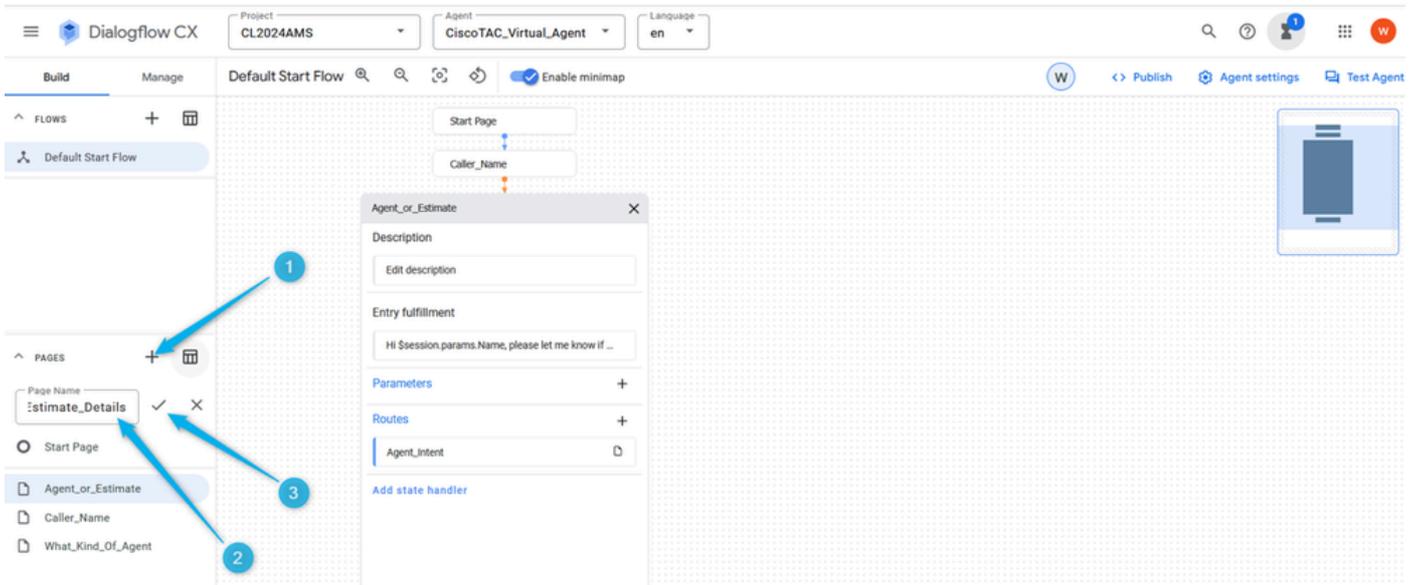
Étape 1. Créez **Estimate\_Intent**. Sur la page **Agent\_or\_Estimate**, cliquez sur l'icône plus (+) pour ajouter un nouveau **roulage** et créer une nouvelle **intention**.



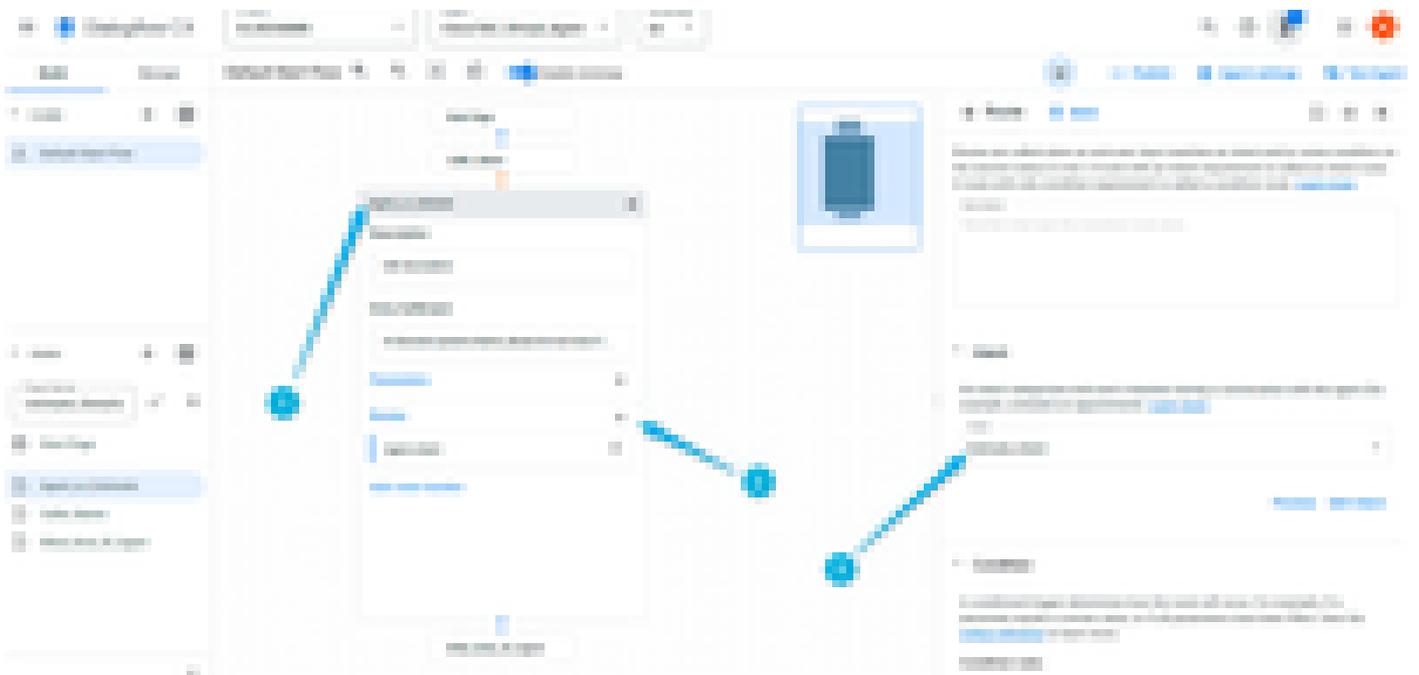
Étape 2. Nommez l'intention comme **Estimate\_Intent** et fournissez quelques phrases de formation. Quant aux phrases de formation, vous pouvez ajouter des énoncés comme estimation, calcul de prix, j'ai besoin de savoir combien il en coûte. Enregistrez l'intention.



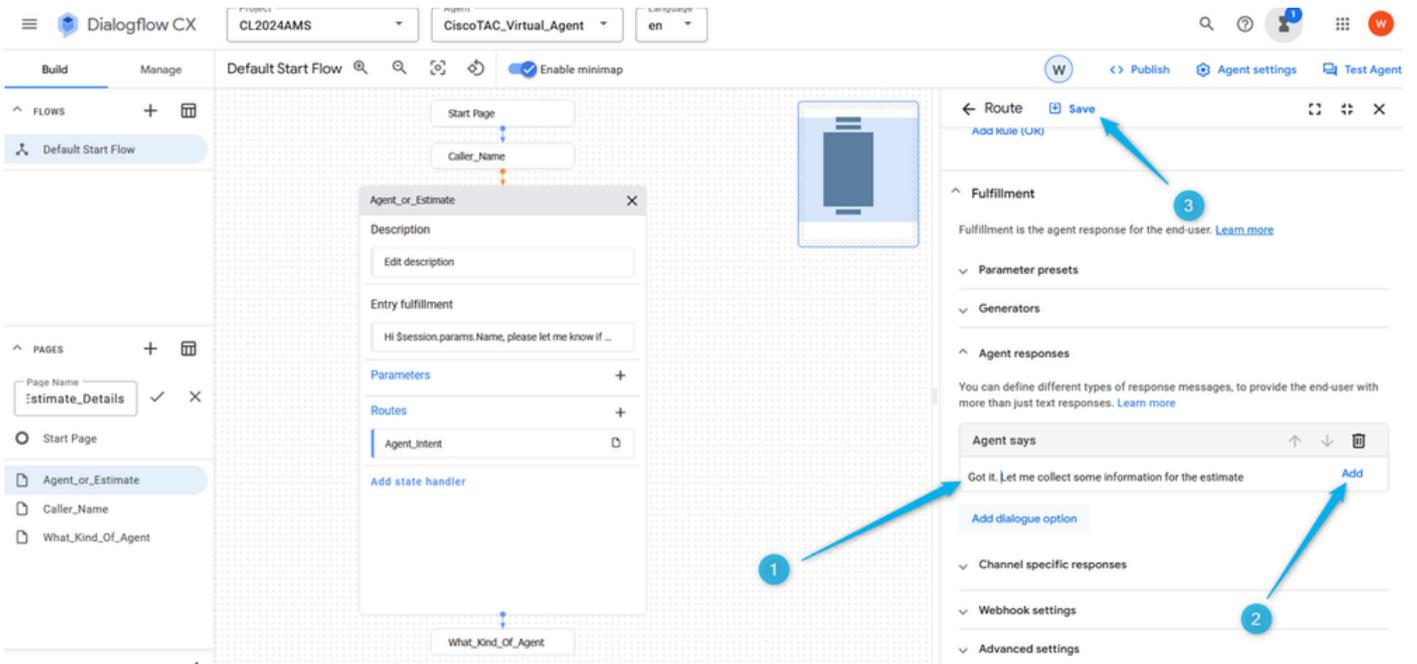
Étape 3. Créez une nouvelle page avec le nom **Estimate\_Details**. Connectez les pages **Agent\_or\_Estimate** et **Estimate\_Details** lorsque l'option **Estimate\_Intent** est déclenchée.



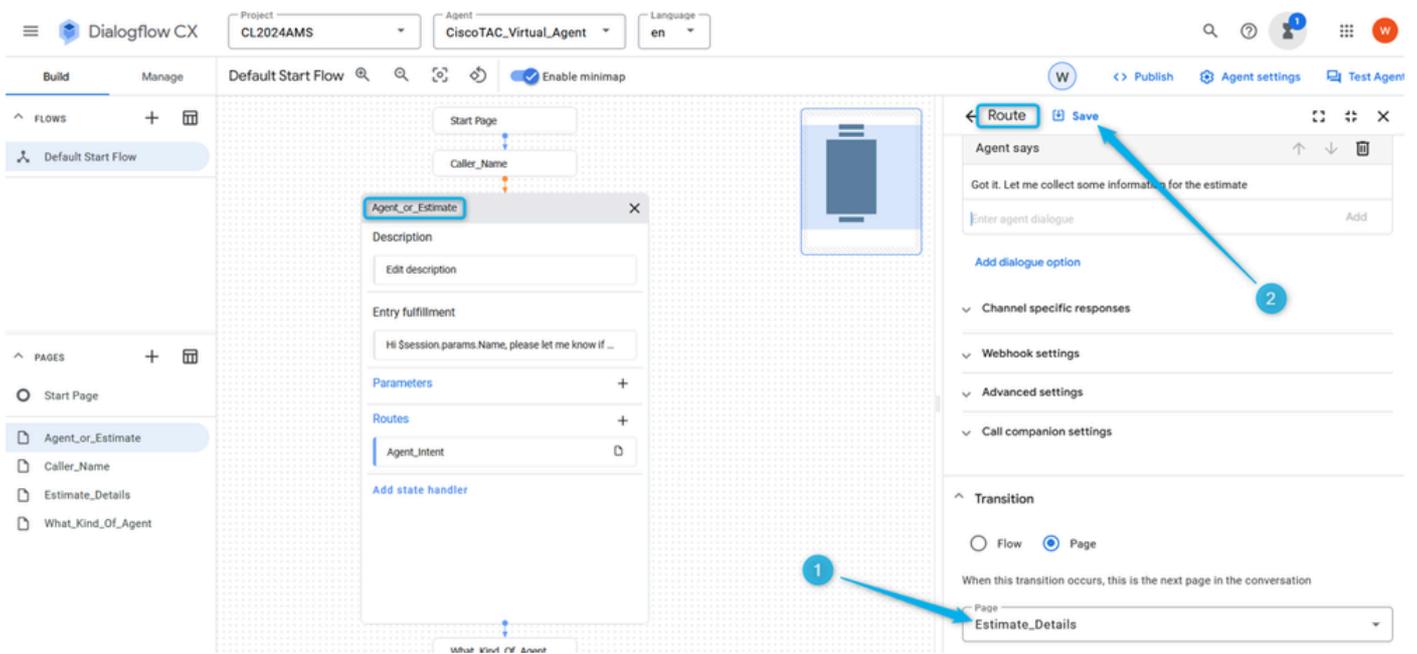
Étape 4. Cliquez sur la page **Agent\_or\_Estimate**. Ajoutez un nouveau **routage**, et sélectionnez **Intent\_Estimate\_Intent**.



Étape 5. Faites défiler un peu vers le bas et ajoutez la réponse de l'agent que l'appelant entend une fois que l'**Intention\_Estimation** est déclenchée. Vous pouvez taper quelque chose comme, laissez-moi recueillir quelques informations pour l'estimation.

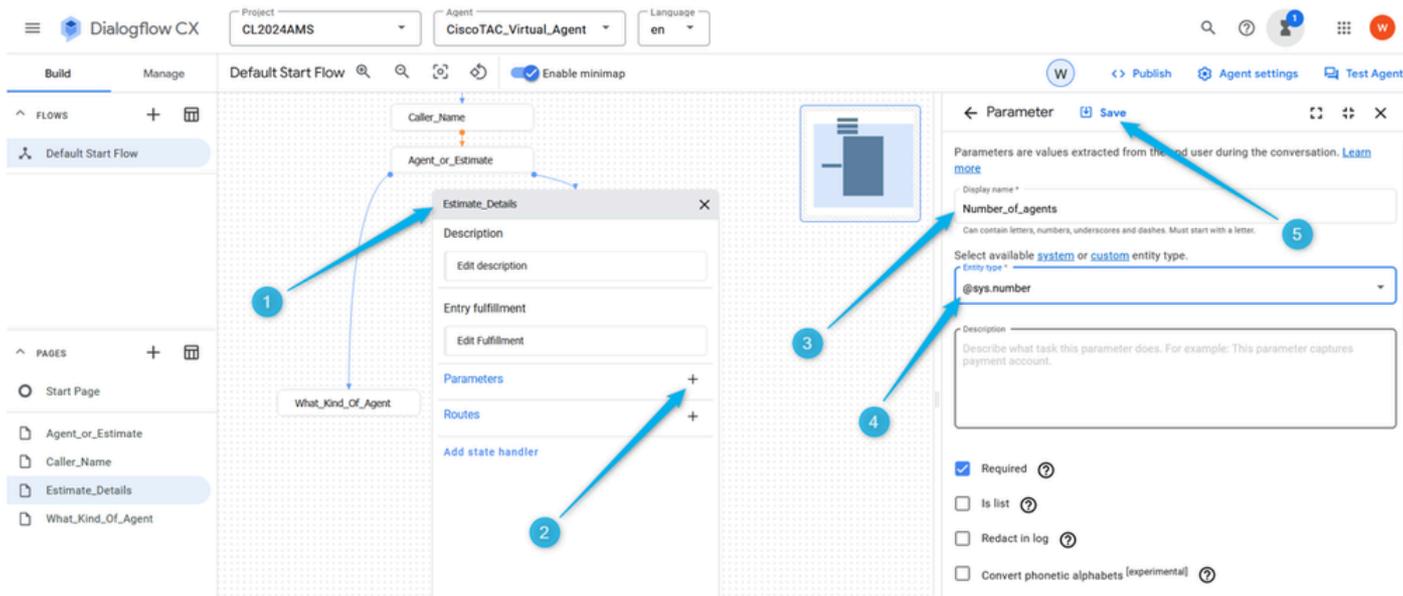


Étape 6. Faites défiler la page vers le bas et sélectionnez la transaction jusqu'à la page **Estimate\_Details** une fois l'intention déclenchée. Enregistrez la configuration de la page.

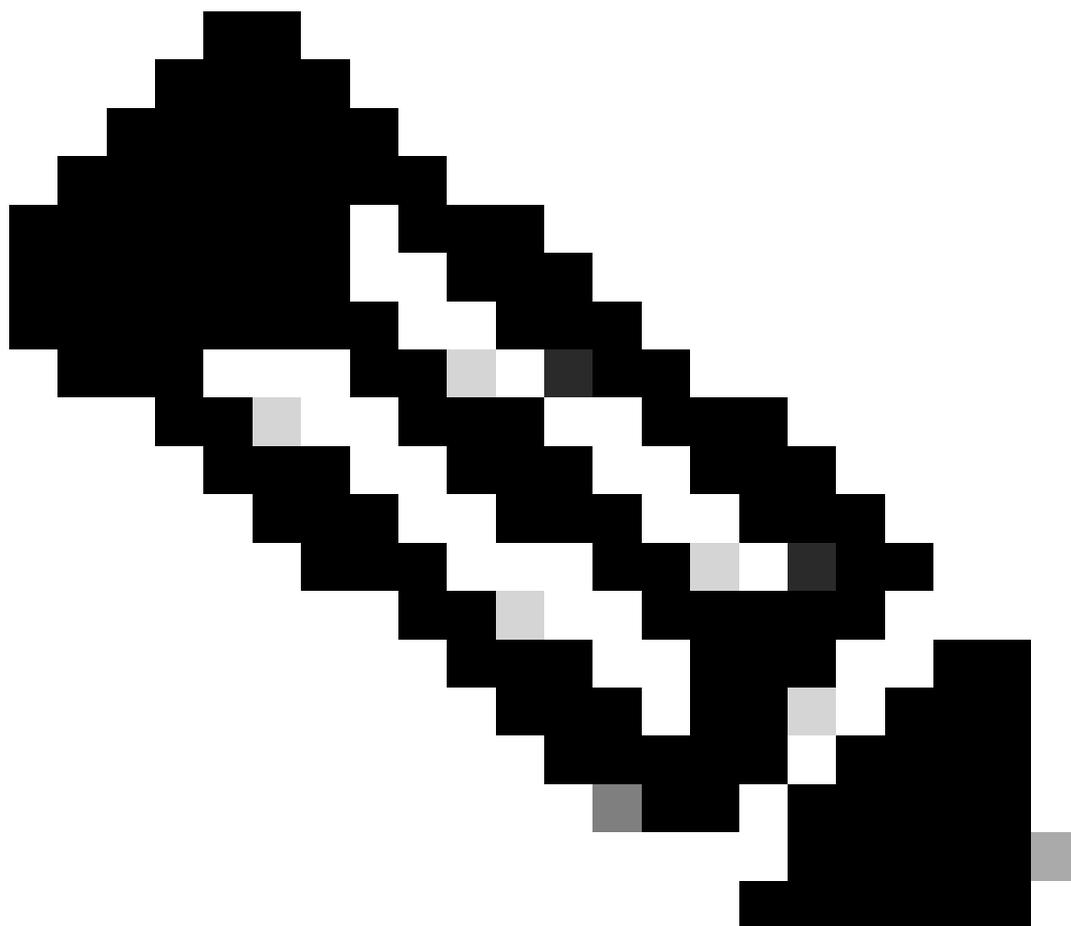


Tâche 6. Configurer la page Estimate\_Details avec les paramètres et la route

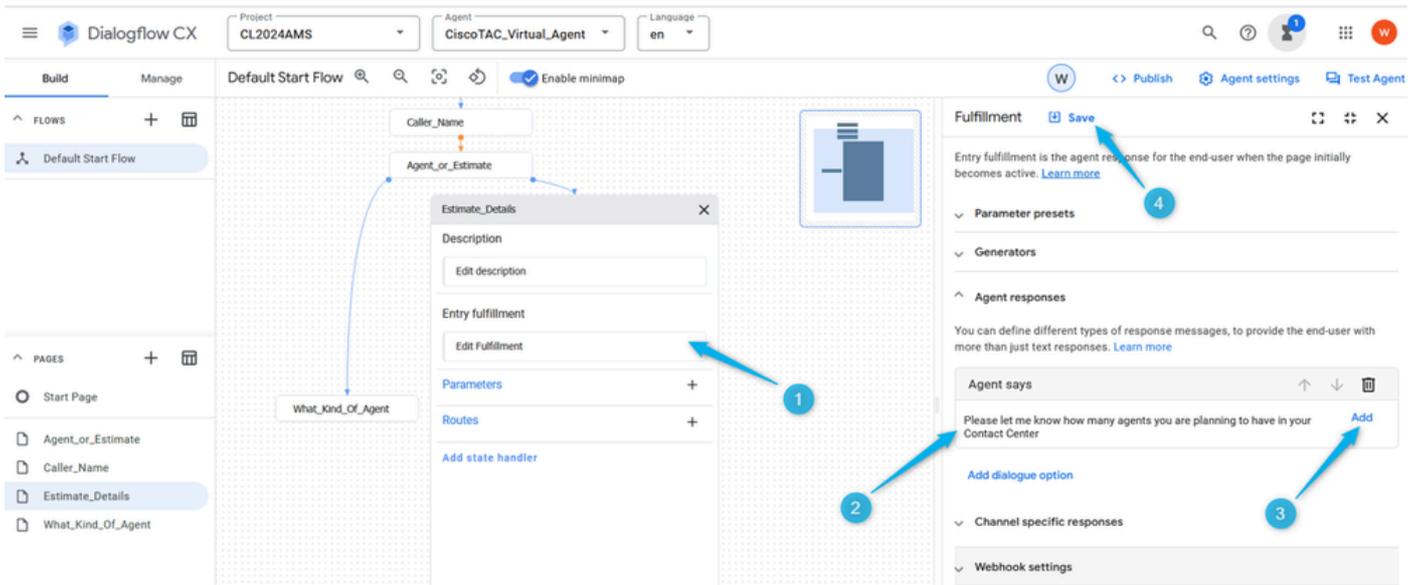
Étape 1. De la même manière que vous avez créé le **paramètre** pour le nom de l'appelant, créez le **paramètre** pour le nombre d'agents pour lesquels l'appelant a besoin de l'estimation. Cliquez sur la page **Estimate\_Details**, ajoutez le **Paramètre**, nommez-le **Number\_of\_agents**, et sélectionnez dans la liste le type d'**entité** standardsys.number. N'oubliez pas d'enregistrer la modification.



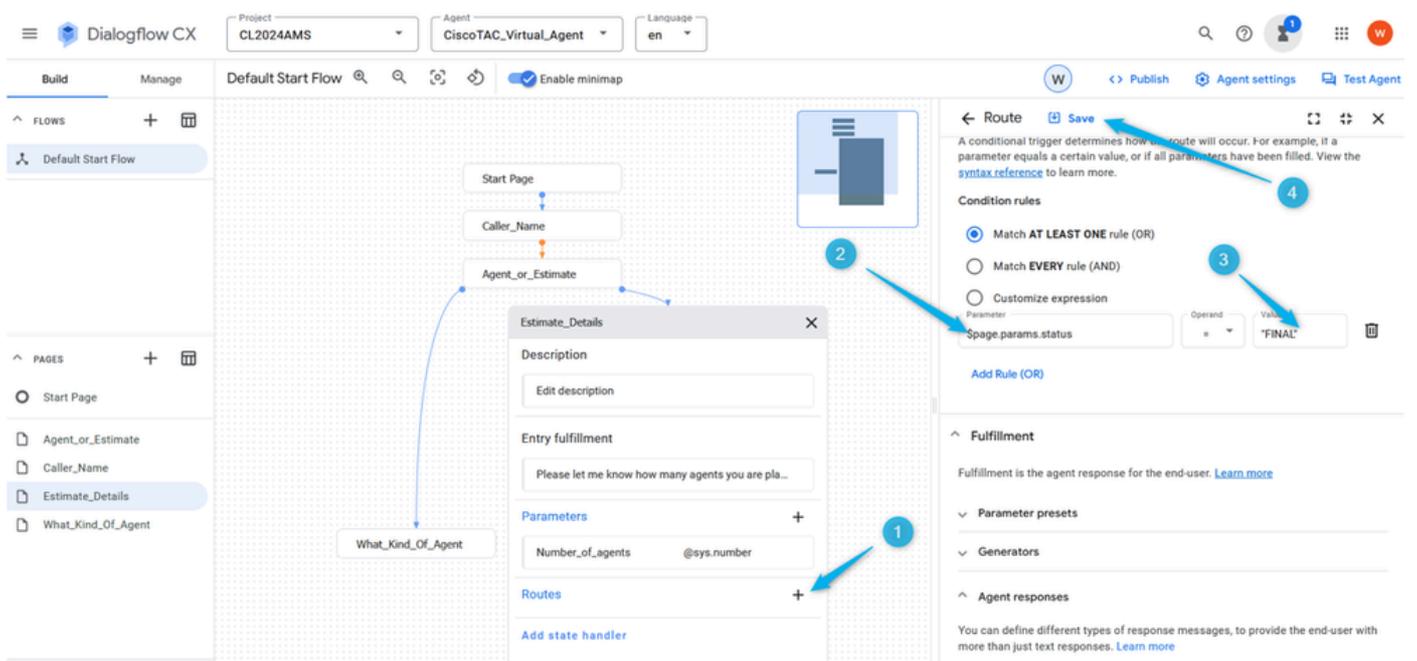
Étape 2. Configurez l'**exécution d'entrée** pour que l'appelant comprenne les informations que l'**agent virtuel** recherche. Vous pouvez taper quelque chose comme, veuillez me faire savoir combien d'agents vous prévoyez d'avoir dans votre centre de contact.



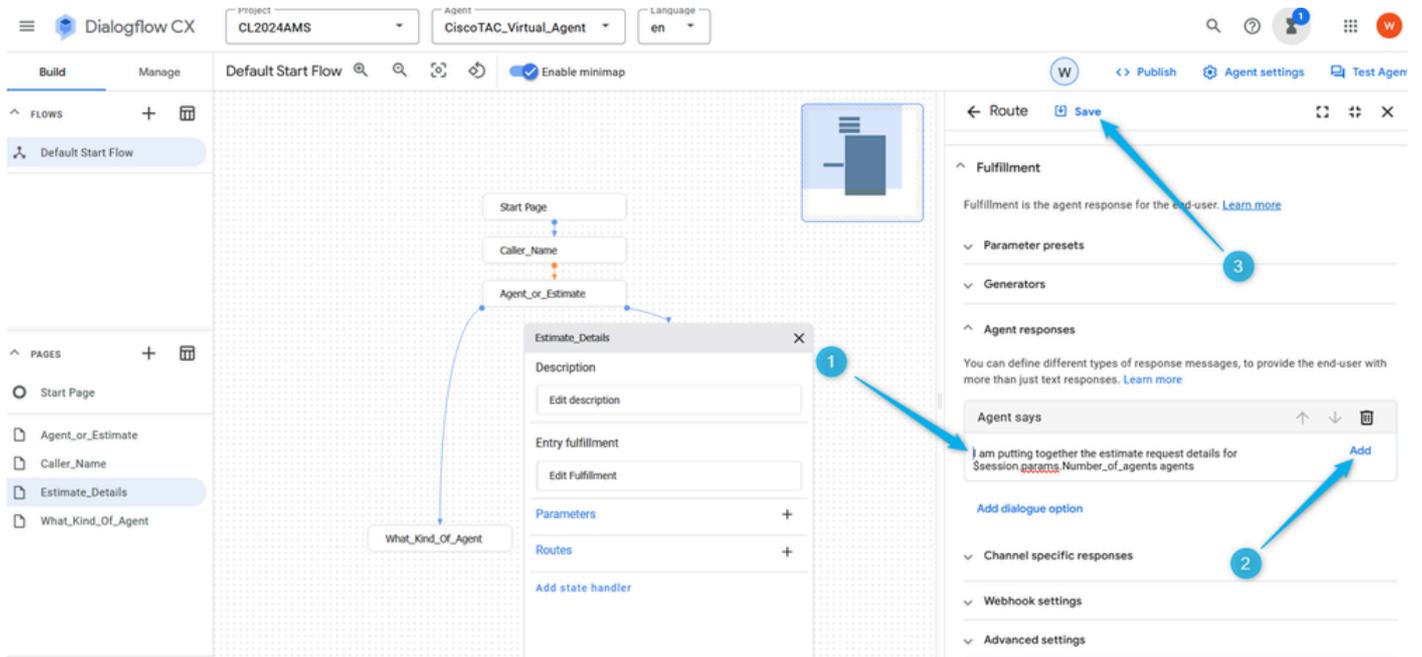
**Remarque :** si vous ne pouvez pas copier et coller l'exécution suggérée, commencez simplement à taper dans le champ **Réponses de l'agent**, vous pouvez coller le texte, puis supprimer le texte inutile.



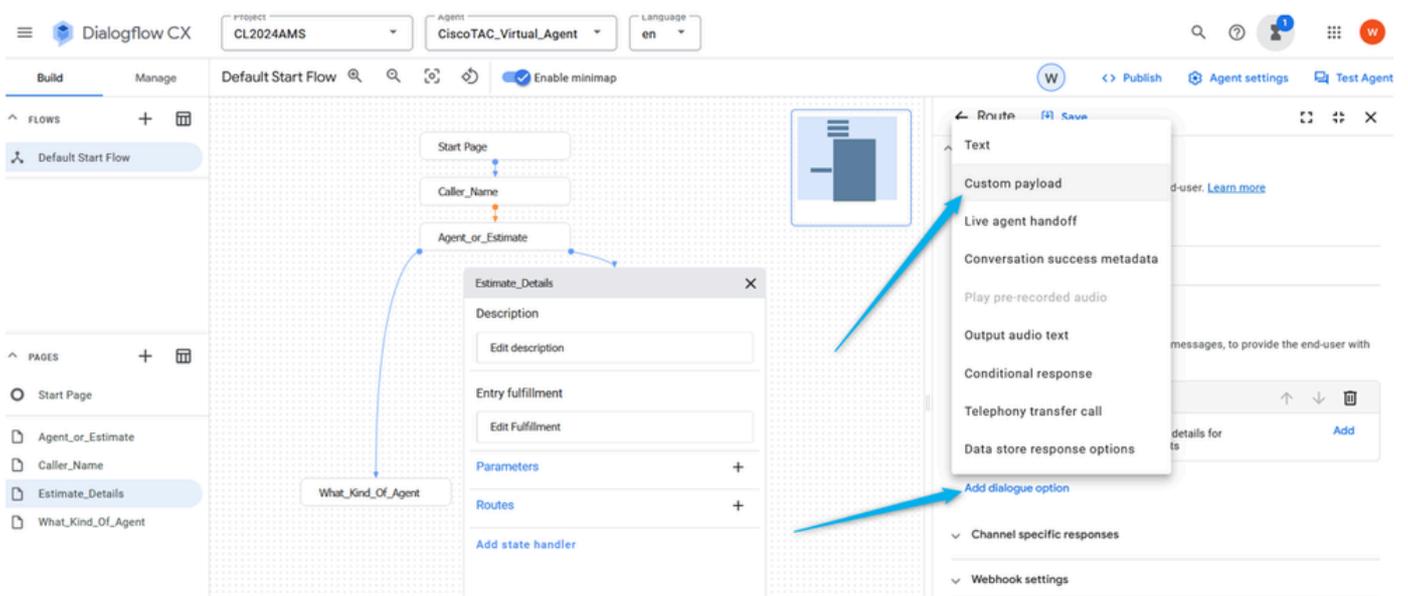
Étape 3. Sélectionnez la condition qui déclenche l'action dans la page **Détails\_Estimation**. Dans la page **Estimate\_details**, cliquez sur add new **Route**, dans la fenêtre de droite, faites défiler un peu vers le bas et configurez la condition **\$page.params.status = "FINAL"**.



Étape 4. Faites défiler la liste vers le bas et ajoutez la réponse **Virtual Agent**. Type : Je rassemble les détails de la demande d'estimation pour les **\$session.params.Number\_of\_agents** agents.



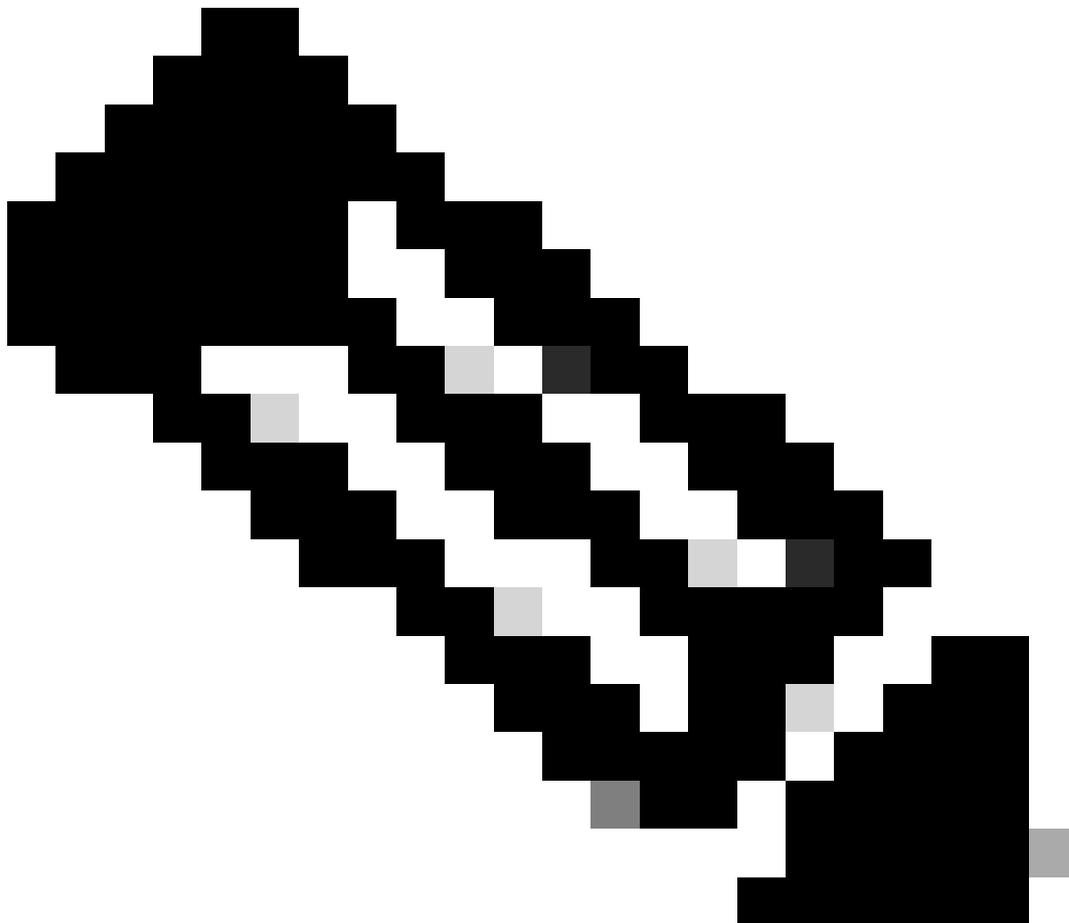
Étape 5. Ajouter une boîte de dialogue et sélectionner **Charge utile personnalisée** dans la liste.



Publiez cette syntaxe suivante dans la section **Custom payload** et enregistrez les configurations.

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

```
}  
}
```



**Remarque :** dans le format de données JSON, une variable est une paire clé-valeur qui représente une propriété d'un objet. La clé est une chaîne qui identifie la propriété et la valeur est les données associées à la propriété.

---

La **charge utile Personnalisée** contient la clé **Estimate\_Agents\_Count** et la valeur est le **Paramètre \$session.params.Number\_of\_agents**. Ce **paramètre** est modifié en fonction de la réponse de l'appelant.

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

```

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

Save | Publish | Agent settings | Test Agent

Étape 6. Faites défiler la section **Route** vers le bas et configurez **Transition to End Flow**.

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

Build | Manage | Default Start Flow | Enable minimap

Route configuration details (Description, Entry fulfillment, Parameters, Routes) are visible in the background.

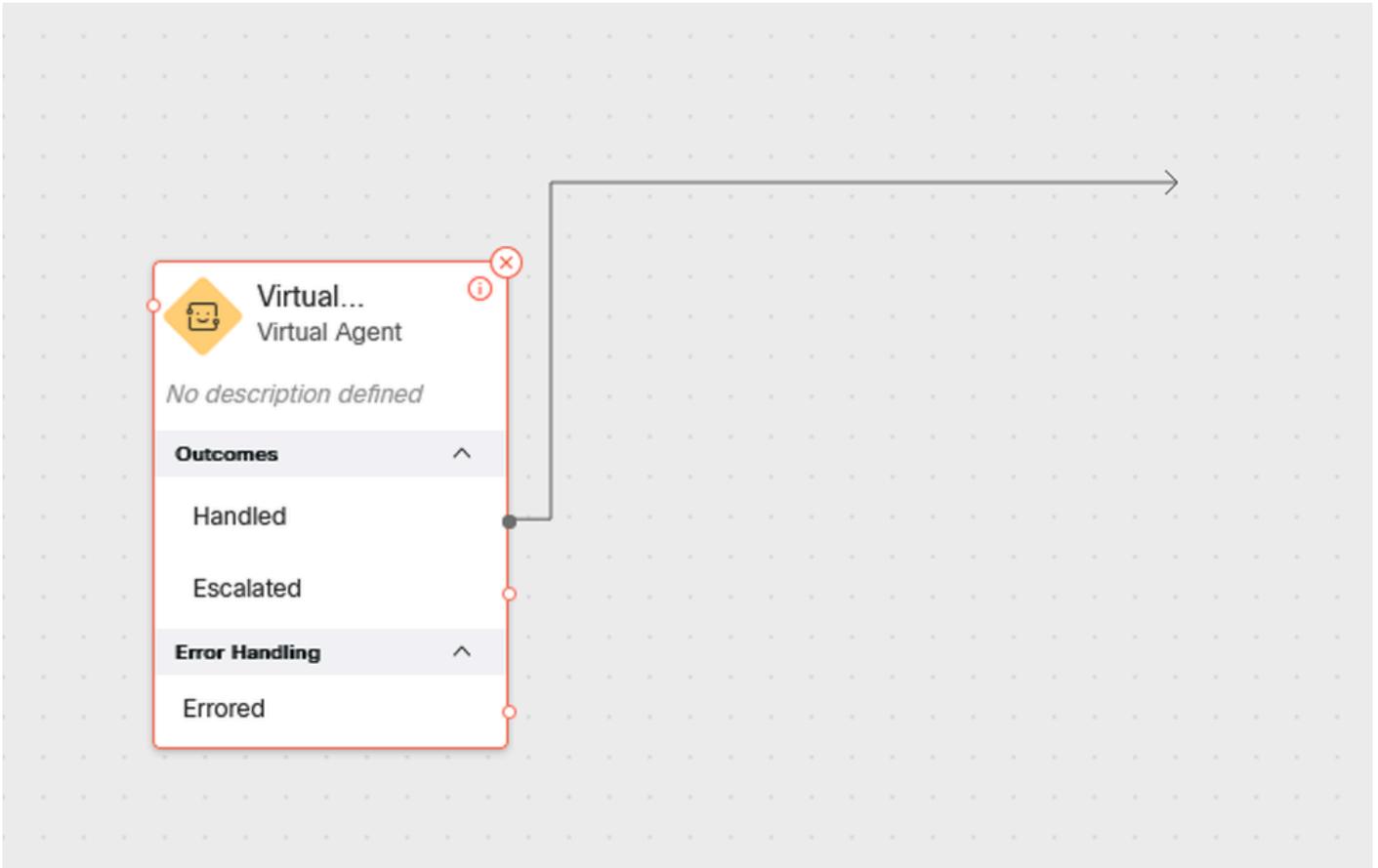
Transition:  Flow  Page

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

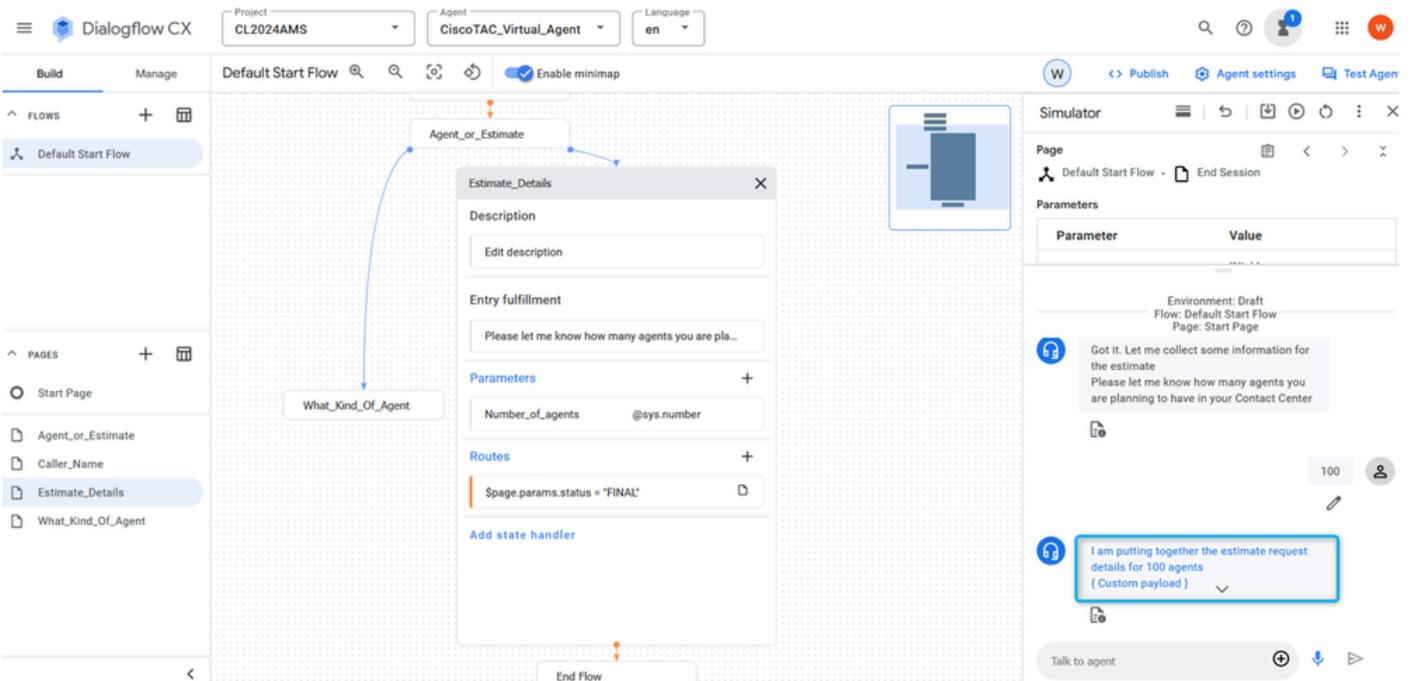
Page: End Flow

Save | Publish | Agent settings | Test Agent

Il met fin à la session côté Dialogflow et transfère l'appel vers WxCC où il continue à partir du chemin **Virtual Agent Handled**.

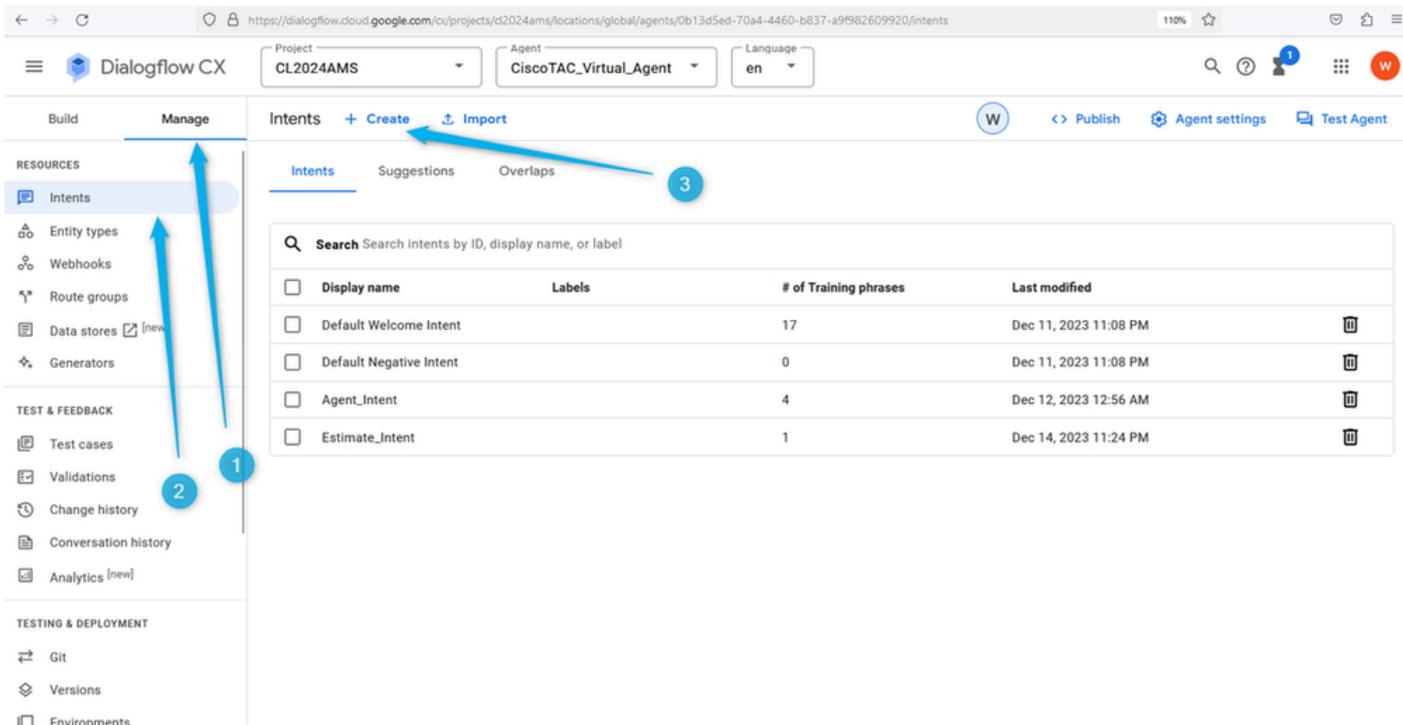


Étape 7. Testez le flux de votre **agent virtuel** à ce stade.

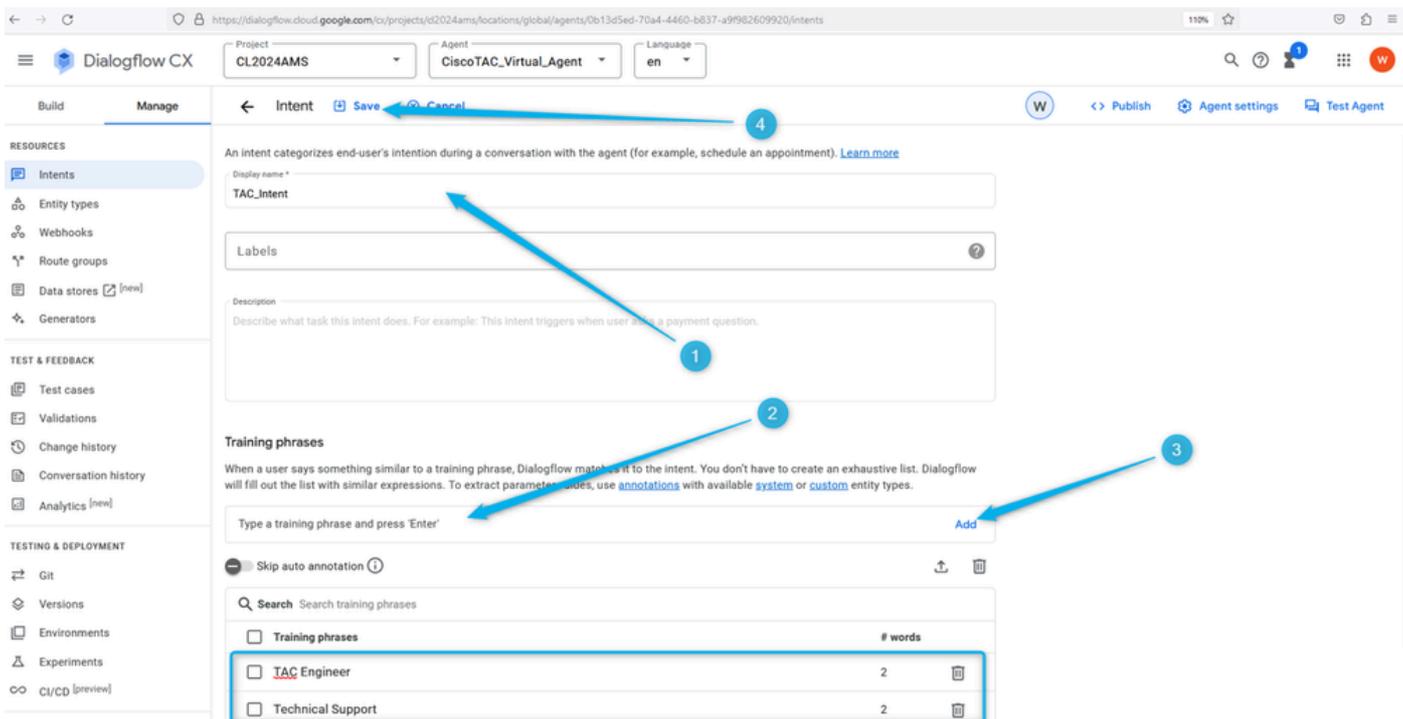


Tâche 7. Configurez la page Estimate\_Details avec Routes.

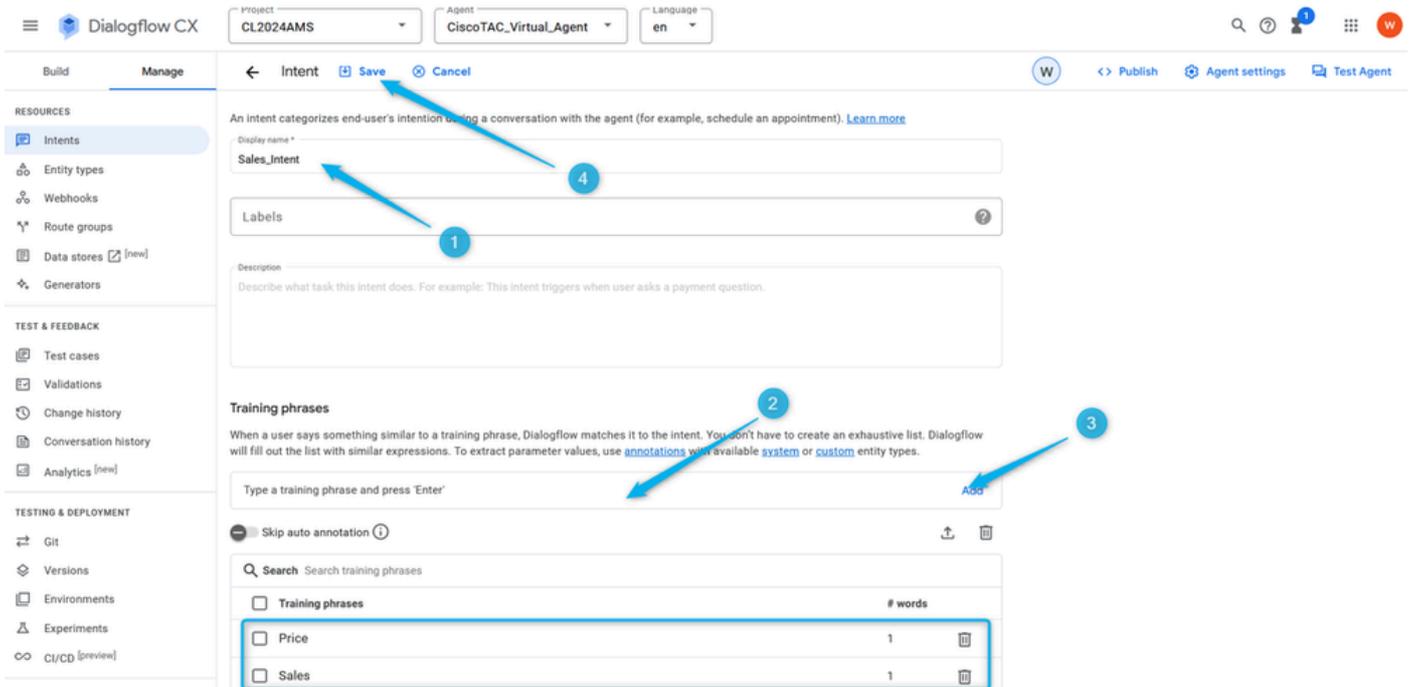
Étape 1. Créez deux intentions supplémentaires, **Intention\_TAC** et **Intention\_Ventes**. Cliquez sur **Manage**, sélectionnez Intentions dans la liste **Resources**, puis cliquez sur **Create**.



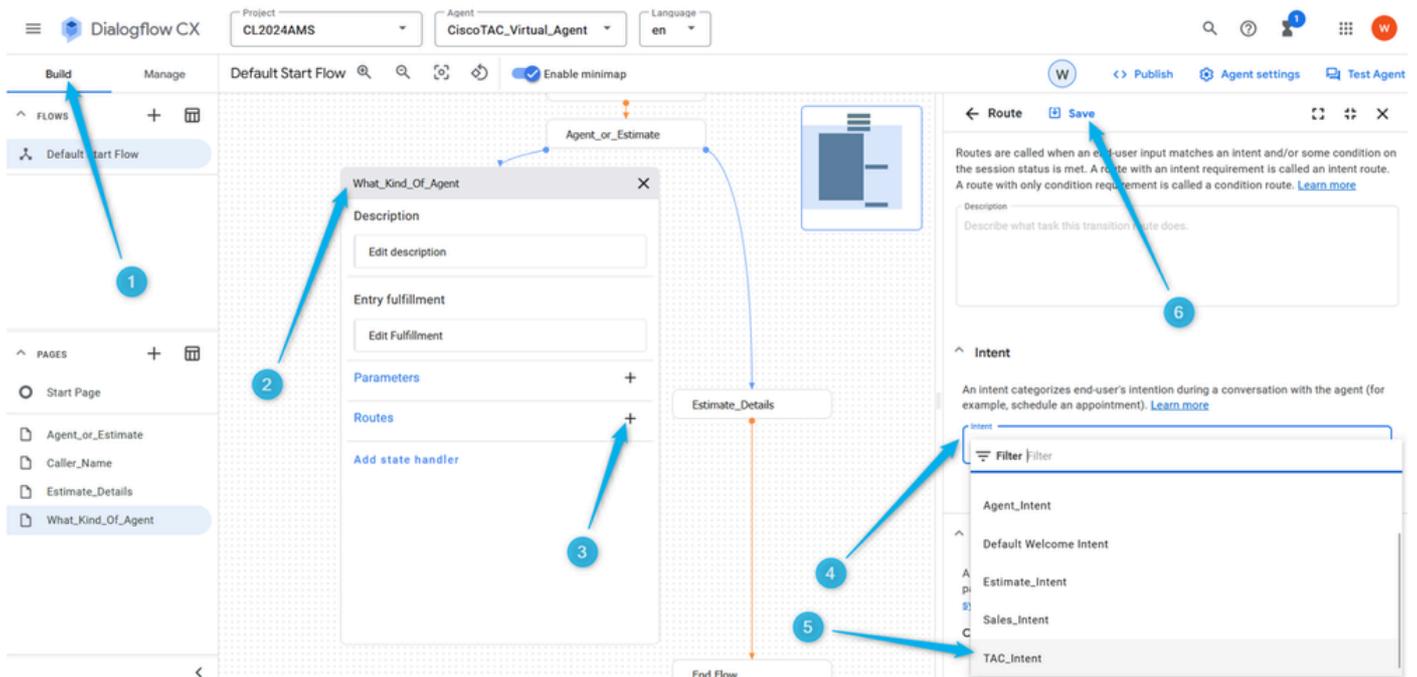
Nommez l'intention et fournissez quelques phrases de formation. Par exemple, pour **TAC\_Intent**, vous pouvez ajouter les expressions comme : Ingénieur TAC, Support technique.



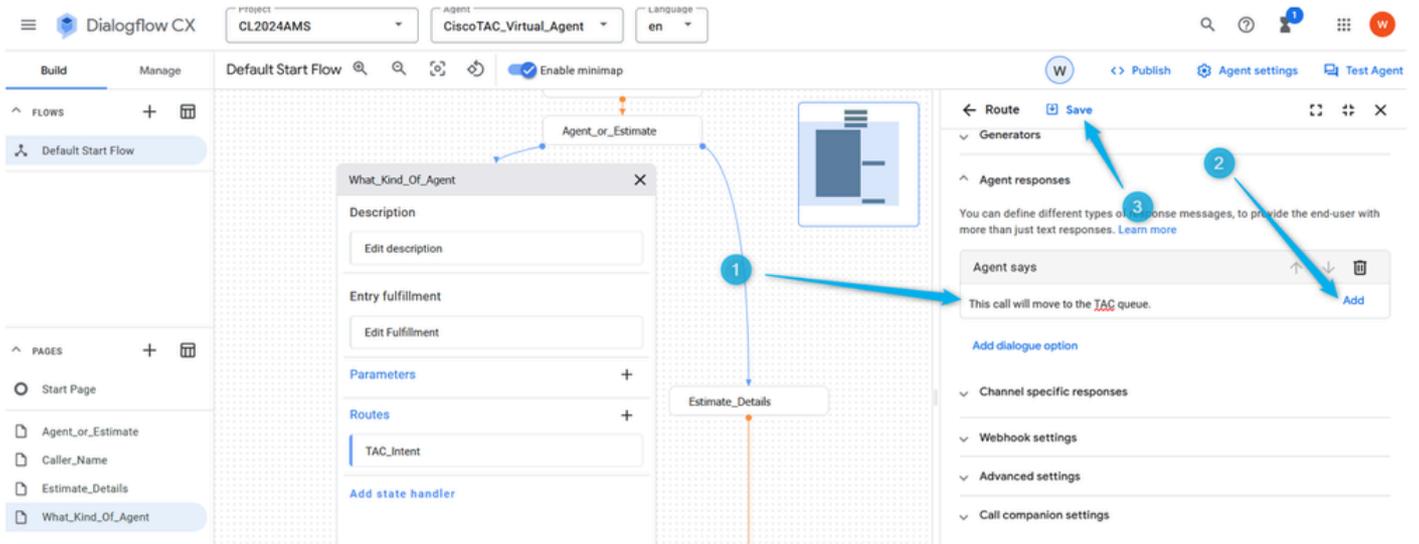
Pour **Intention\_Ventes**, vous pouvez spécifier quelque chose comme Prix, Ventes, etc.



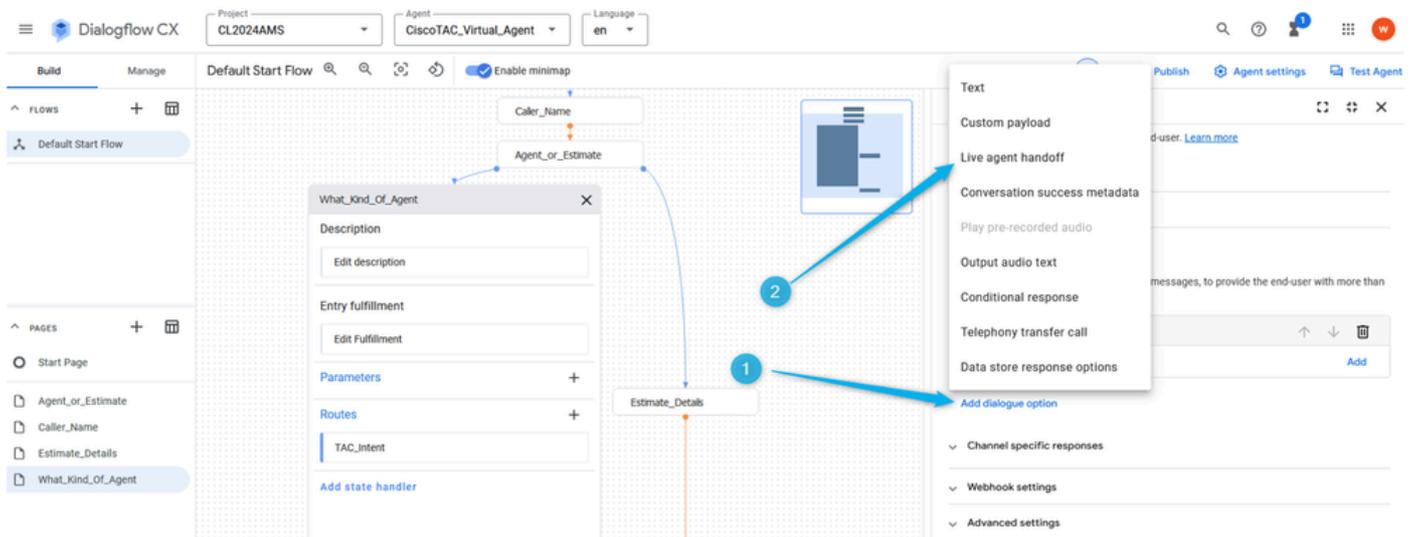
Étape 2. Ajoutez **une route** pour la file d'attente TAC. Revenez à la file d'attente et cliquez sur la page **What\_Kind\_Of\_Agent**. Cliquez ensuite sur **Add New Route** et sélectionnez l'intention que vous avez créée à l'étape précédente pour la file d'attente TAC. Enregistrez les paramètres de routage.



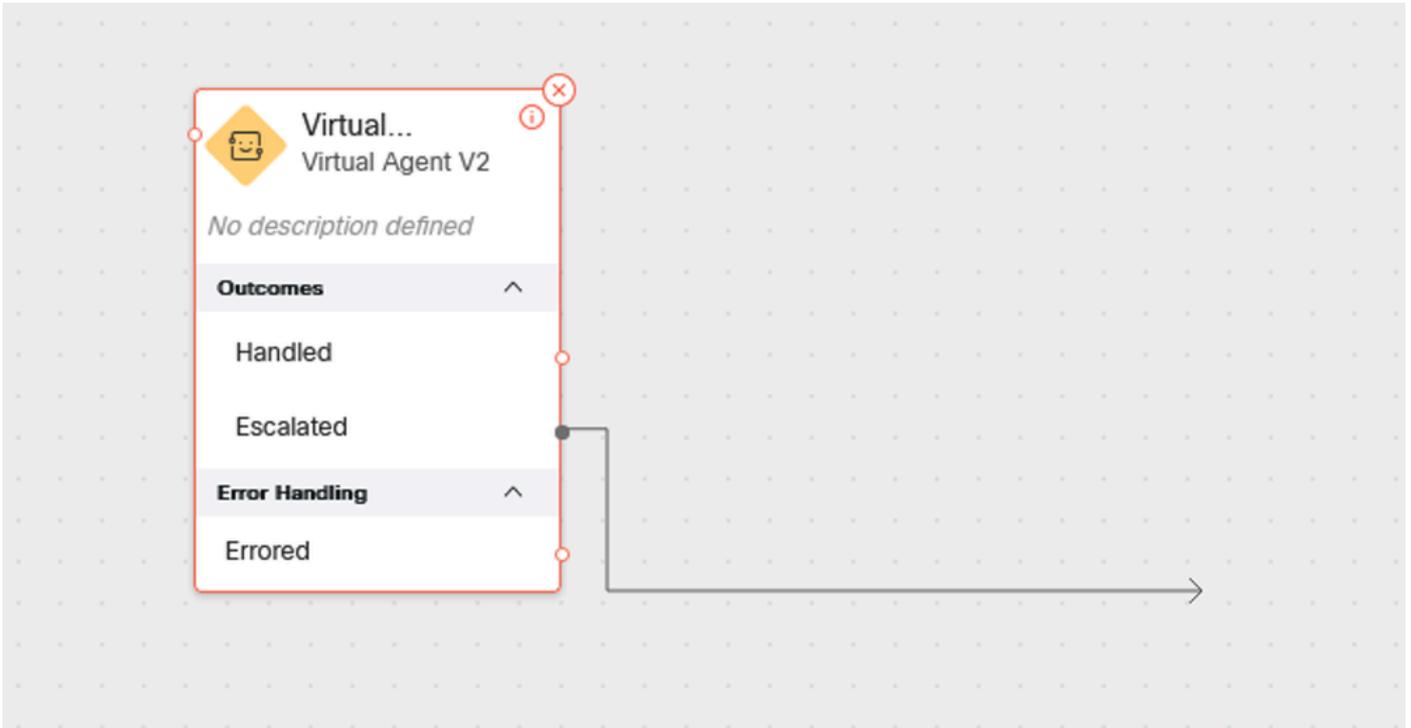
Étape 3. Faites défiler vers le bas et ajoutez la réponse de l'agent que l'appelant entend une fois l'intention déclenchée.



Étape 4. Ajoutez l'option de boîte de dialogue pour déplacer l'appel vers l'agent actif en sélectionnant **Transfert d'agent actif**.

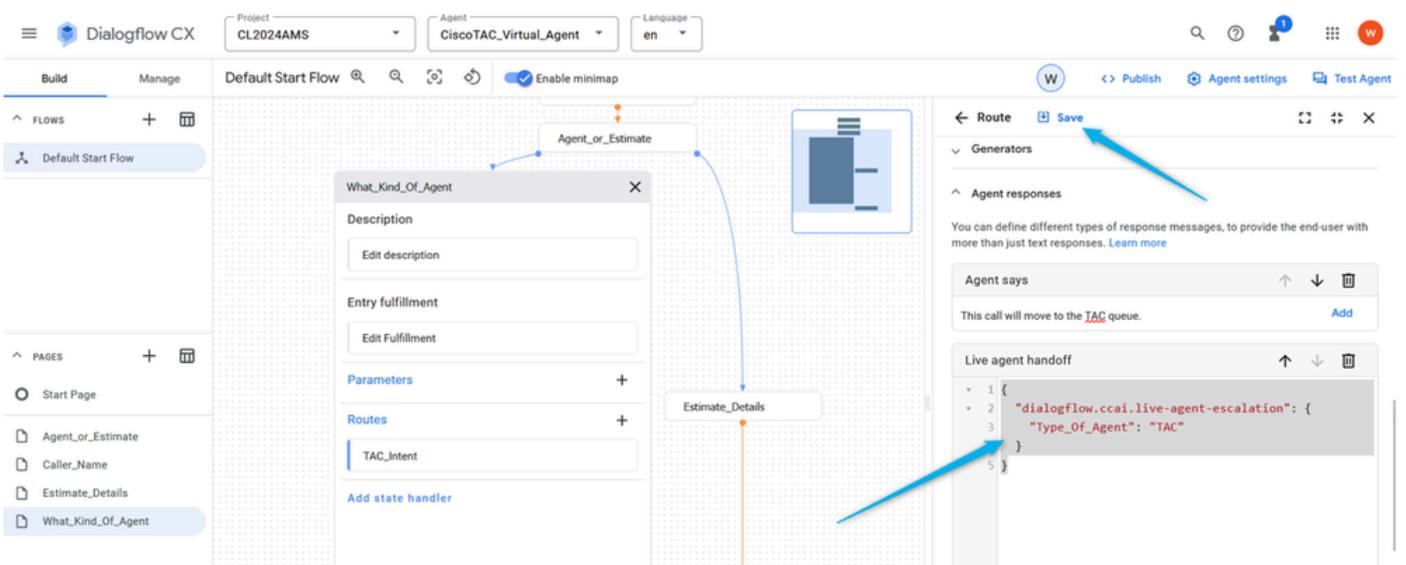


En sélectionnant cette option, l'appel sort de la sortie **Escalate** du bloc **Virtual Agent V2** dans le générateur de flux.

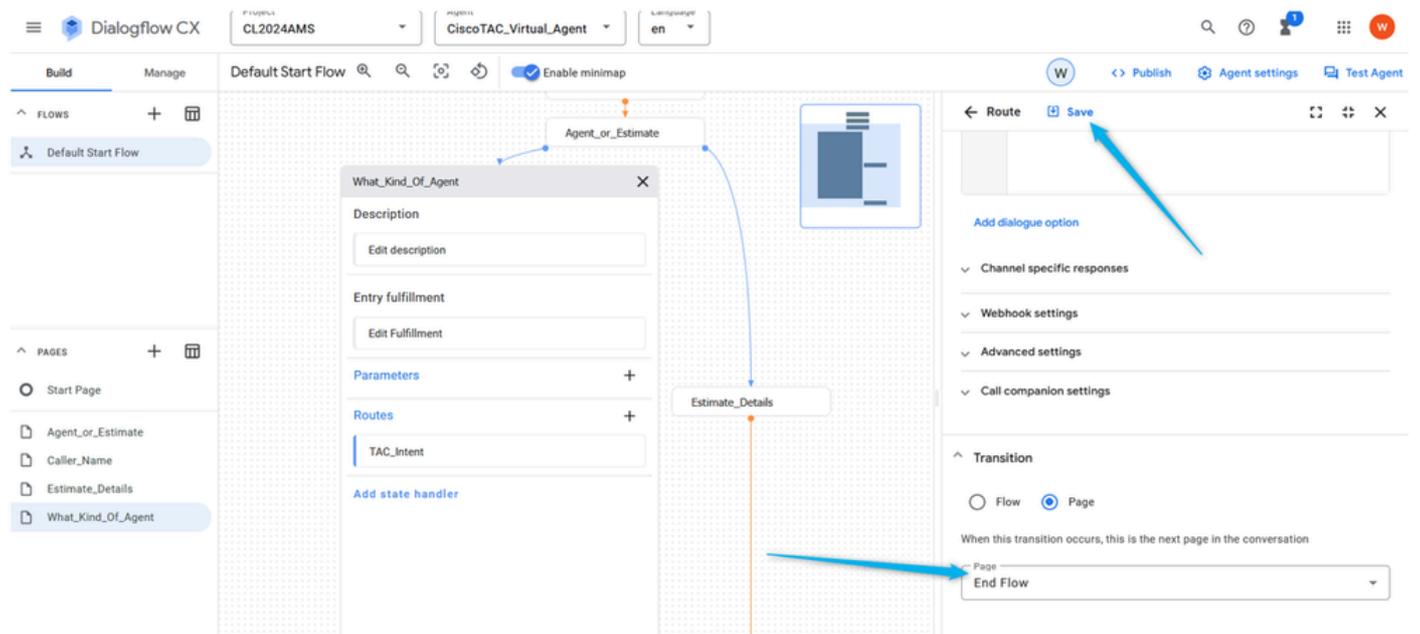


Étape 5. Dans le champ de données utiles **Live agent handoff**, vous pouvez ajouter les données au format JSON que vous pouvez analyser ultérieurement dans le flux WxCC. Dans ce cas, vous devez ajouter **Type\_Of\_Agent (TAC)**. TAC qui vous aide à prendre la décision de routage vers la file d'attente correcte dans le flux.

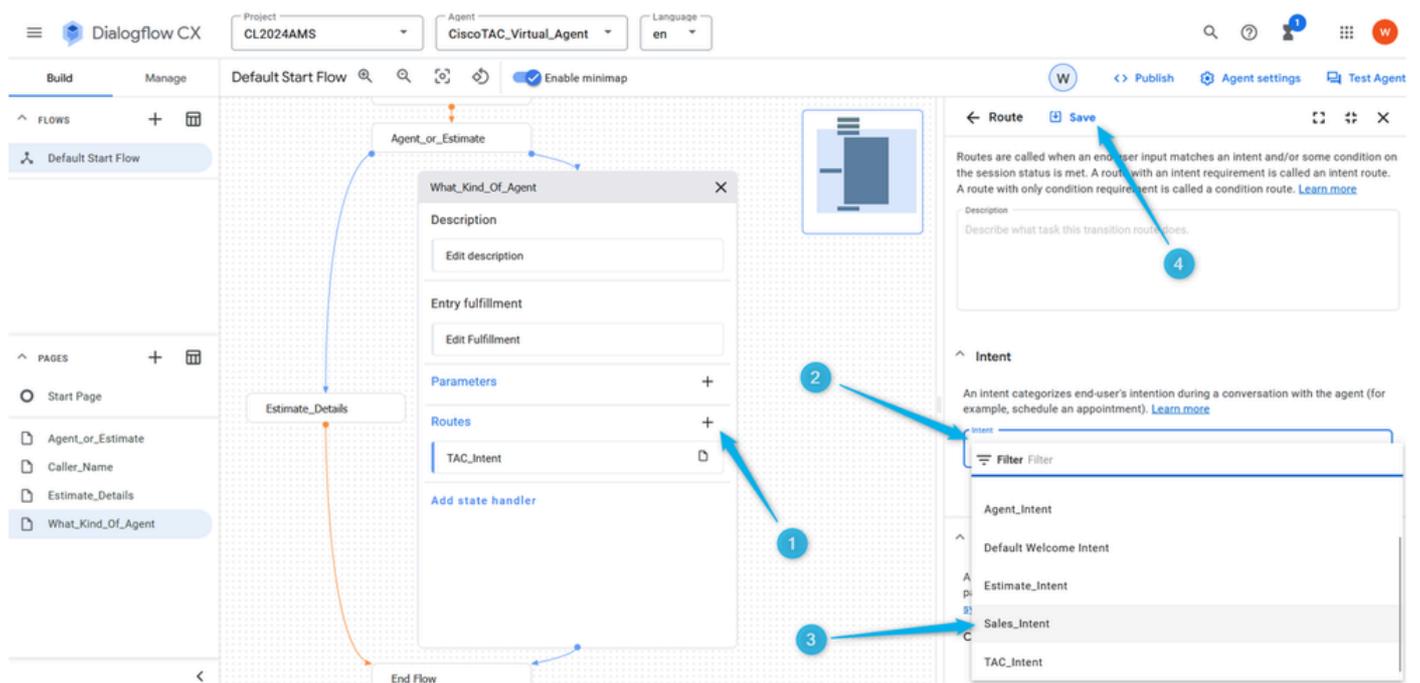
```
{
  "dialogflow.ccai.live-agent-escalation": {
    "Type_Of_Agent": "TAC"
  }
}
```



Étape 6. Terminez le flux du côté Dialogflow une fois que l'appel est déplacé vers le flux WxCC.



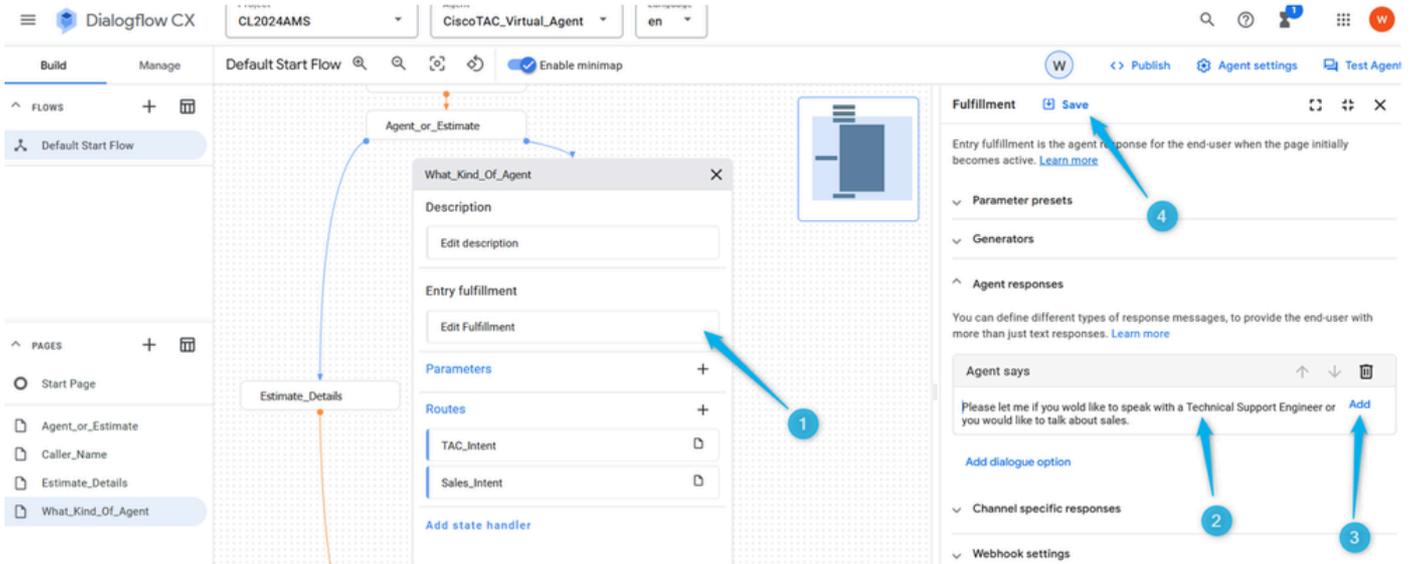
Étape 7. Procédez de la même manière pour configurer la **route** pour la file d'attente **Sales**. Cliquez sur **Add New Route**. Sélectionnez **Sales\_Intent** et enregistrez les paramètres de la **route**.



Étape 8. Ajoutez l'option **Agent response** and **Live agent handoff** dialog.

Étape 9. Mettez fin au flux de cette page une fois que l'intention est déclenchée et que l'appel est déplacé vers le flux WxCC.

Étape 10. Ajoutez l'exécution de l'entrée à la page **What\_Kind\_Of\_Agent** afin que l'appelant sache quel type de réponse l'**agent virtuel** attend. Cliquez sur le champ **Entry Fulfillment** et tapez, s'il vous plaît laissez-moi si vous souhaitez parler avec un Ingénieur d'assistance technique ou si vous souhaitez parler des ventes.



Étape 11. Testez votre agent virtuel.

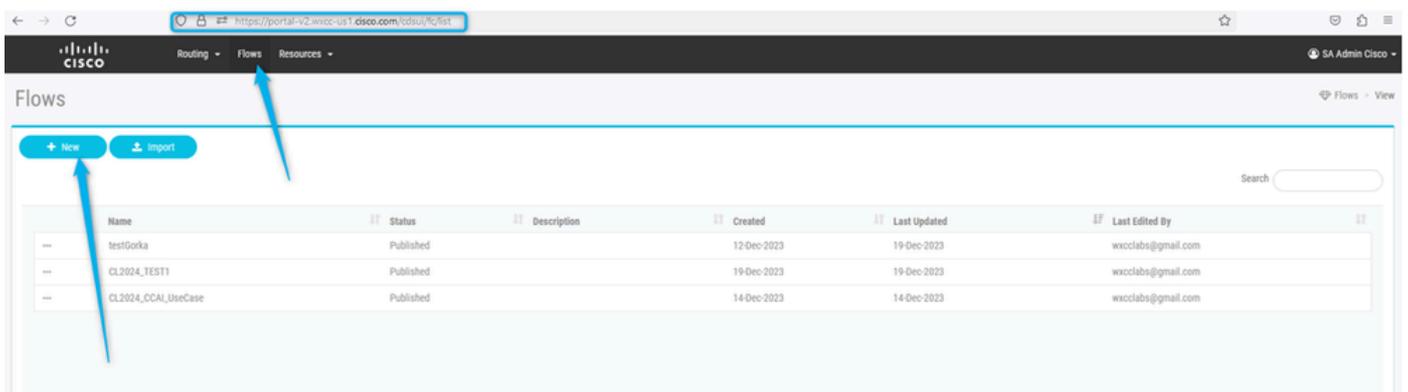
Configurer le flux avec l'agent virtuel dans le portail de gestion du centre de contacts Webex

### Objectifs

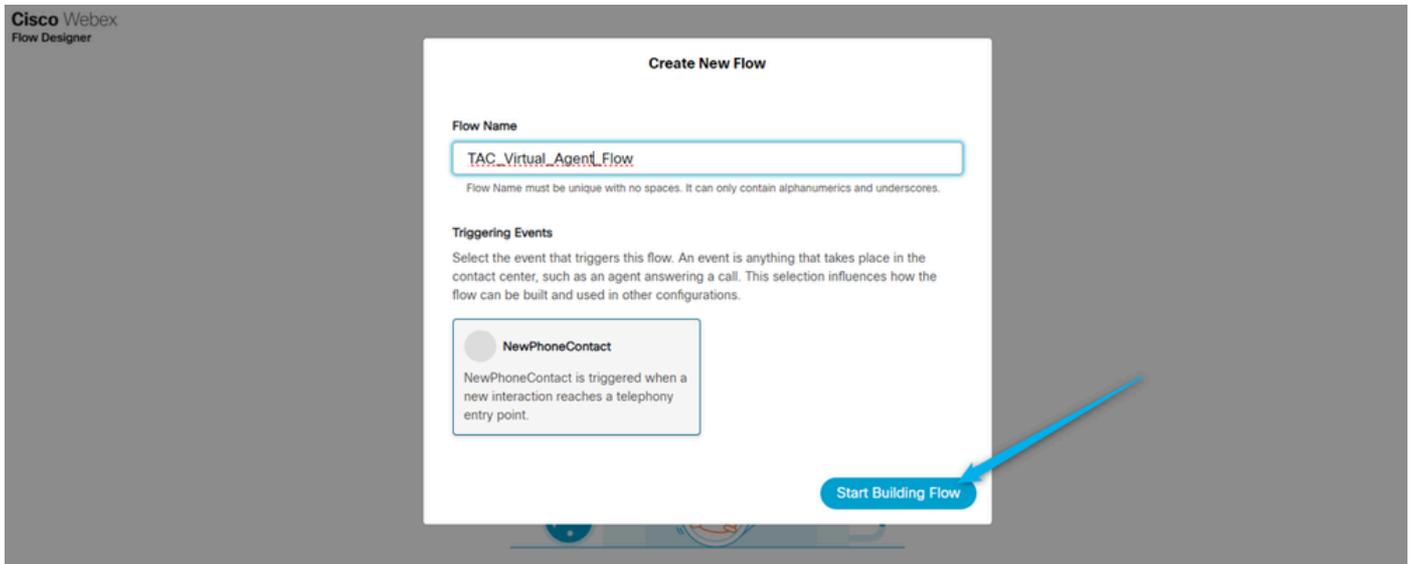
Dans cette section, vous pouvez voir comment créer un flux dans Webex Contact Center Flow Builder avec le bloc **Virtual Agent** qui déplace l'appel vers la file d'attente avec les agents actifs ou pour estimer la branche où les données sur le nombre d'agents pour l'estimation peuvent être extraites et utilisées pour le rapport de l'**analyseur**.

Tâche 1. Créer un nouveau flux.

Étape 1. Dans le portail d'administration du centre de contacts Webex, ouvrez la fenêtre **Routing Strategy Module** et **Create New Flow** entry.

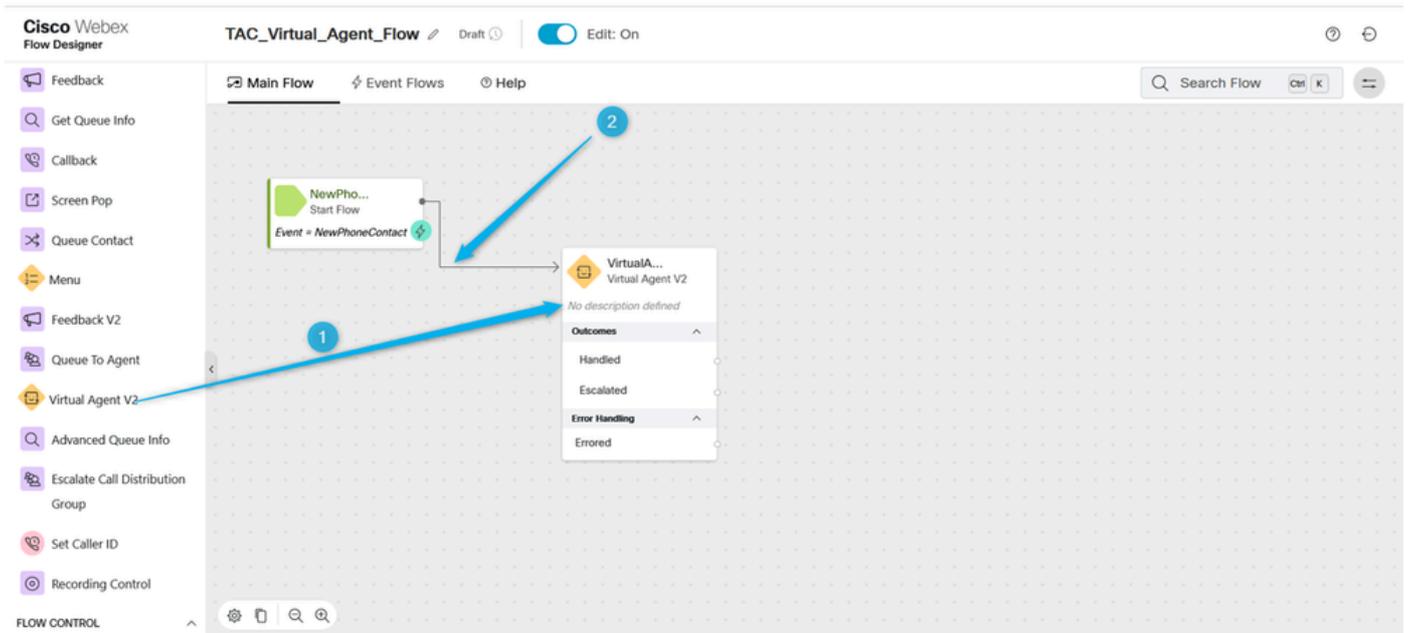


Étape 2. Appelez le flux {Your Name}\_Virtual\_Agent\_Flow .

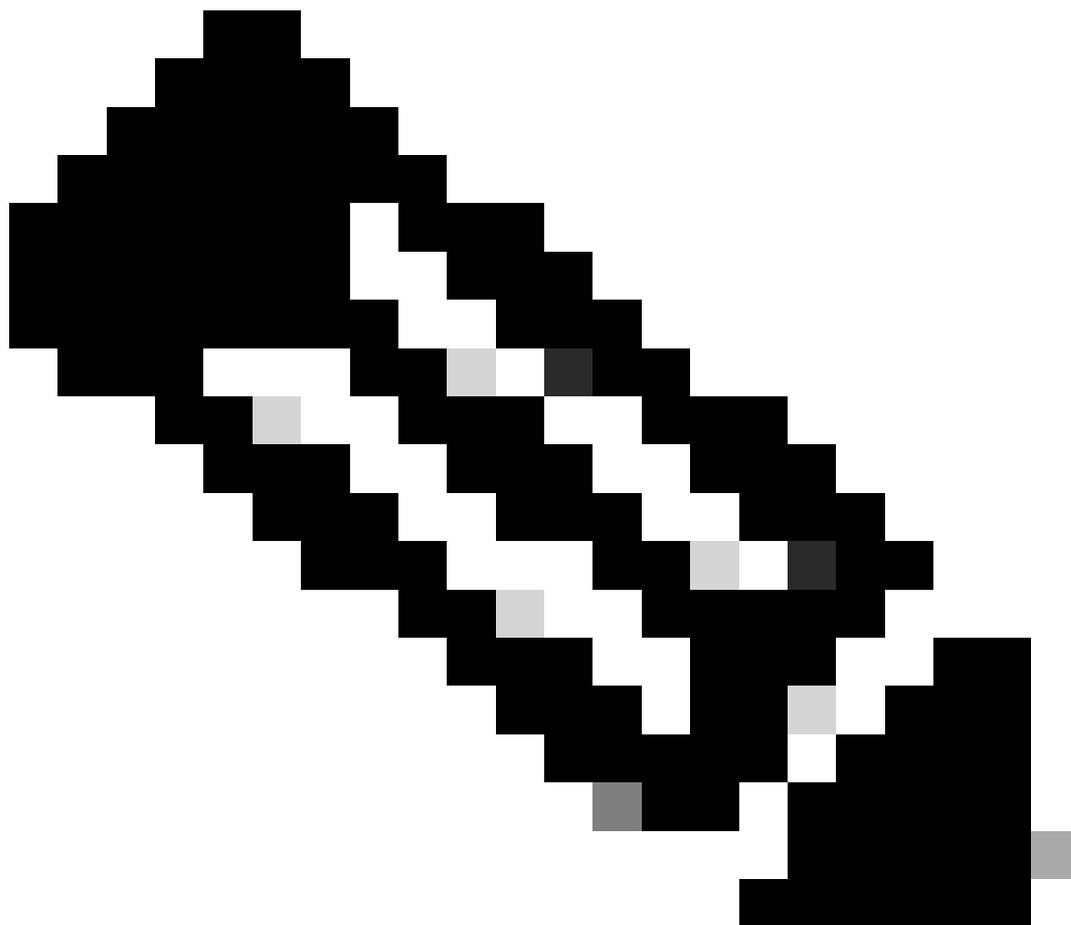


Tâche 2. Chemin traité configuré pour extraire les données d'estimation pour le rapport de l'analyseur.

Étape 1. Déplacez l'**agent virtuel V2** vers le flux et connectez-le au bloc **NewPhoneContact**.

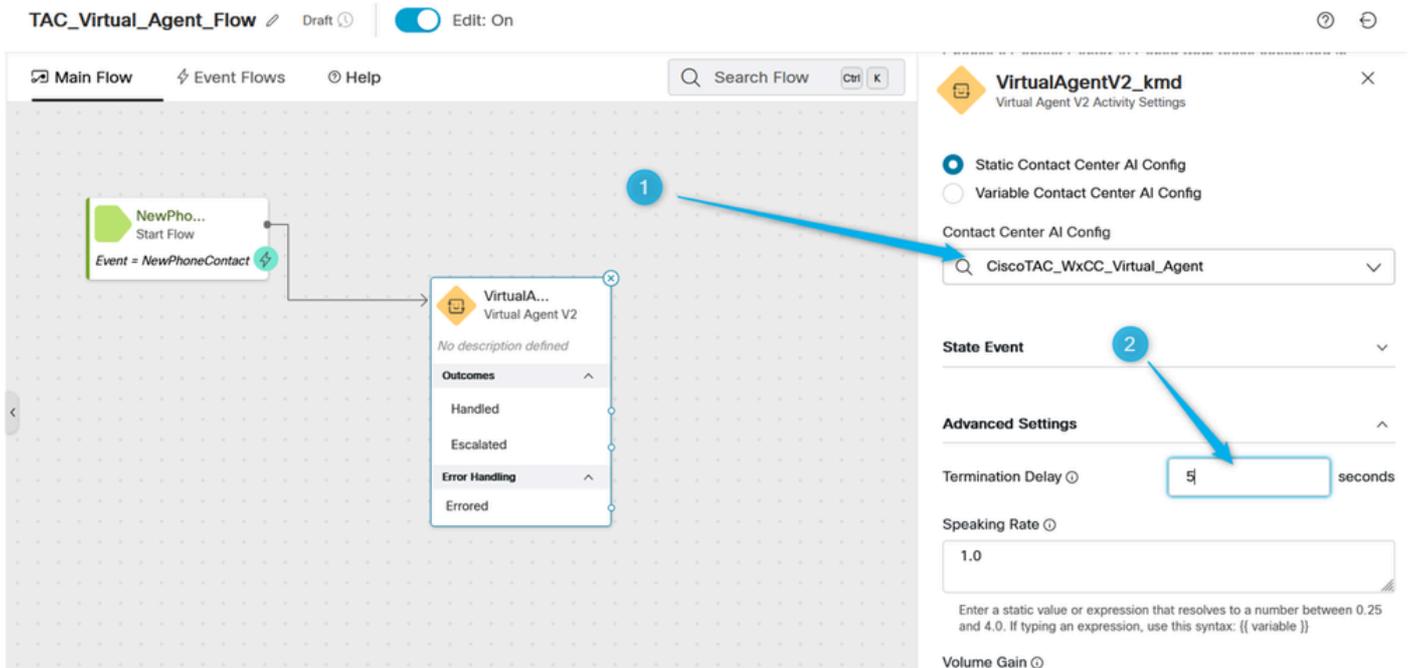


Étape 2. Cliquez sur **Virtual Agent V2** block et sous les paramètres de blocage, sélectionnez **Contact Center AI Config** que vous avez créé précédemment ou utilisez l'**agent virtuel** préconfiguré `Dan_User1_Virtual_Agent`. Cliquez également sur **Advanced Settings** et augmentez le délai de **terminaison** de 3 à 5 secondes.



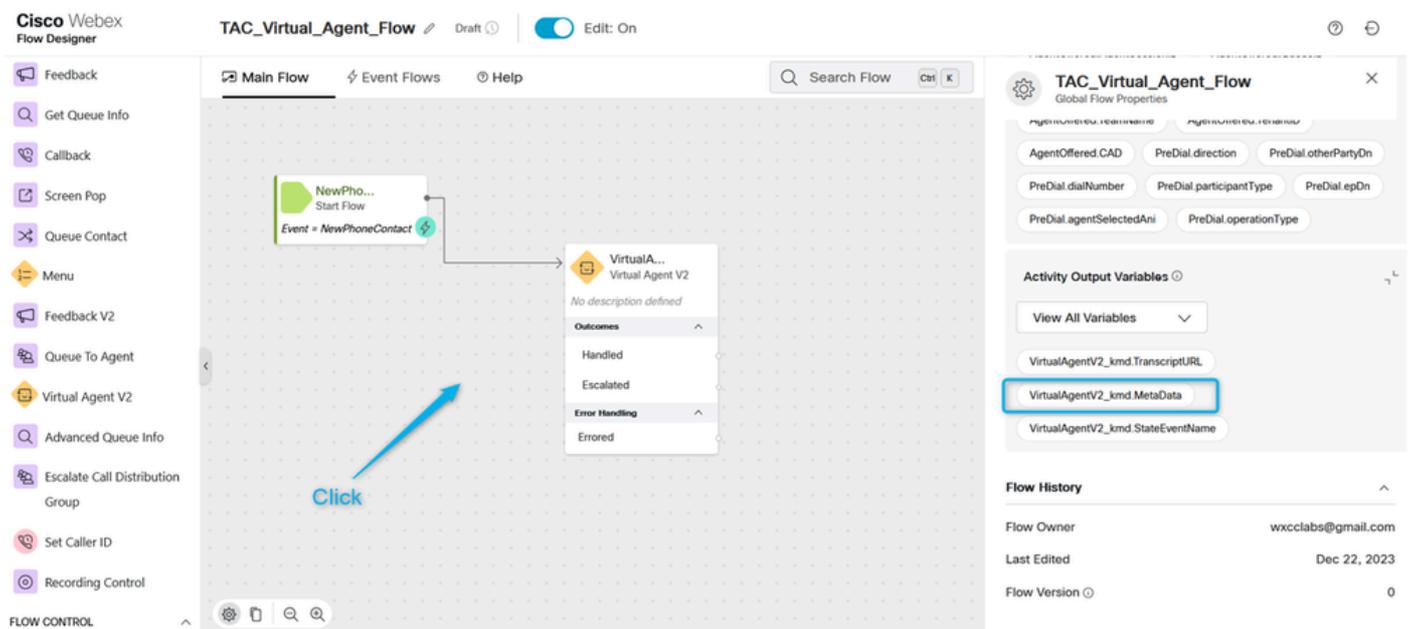
**Remarque :** le **décal de fin d'appel** est l'intervalle de temps qui doit être défini pour permettre l'exécution de l'invite audio à partir de l'**agent virtuel** dans Dialogflow avant que les contacts ne se déplacent vers le Centre de contacts Webex. Par exemple, si dans la configuration VA Dialogflow il y a une longue réponse avant que l'appel passe à **Live agent handoff**, il coupe la réponse non terminée et l'appel passe dans la file d'attente.

---

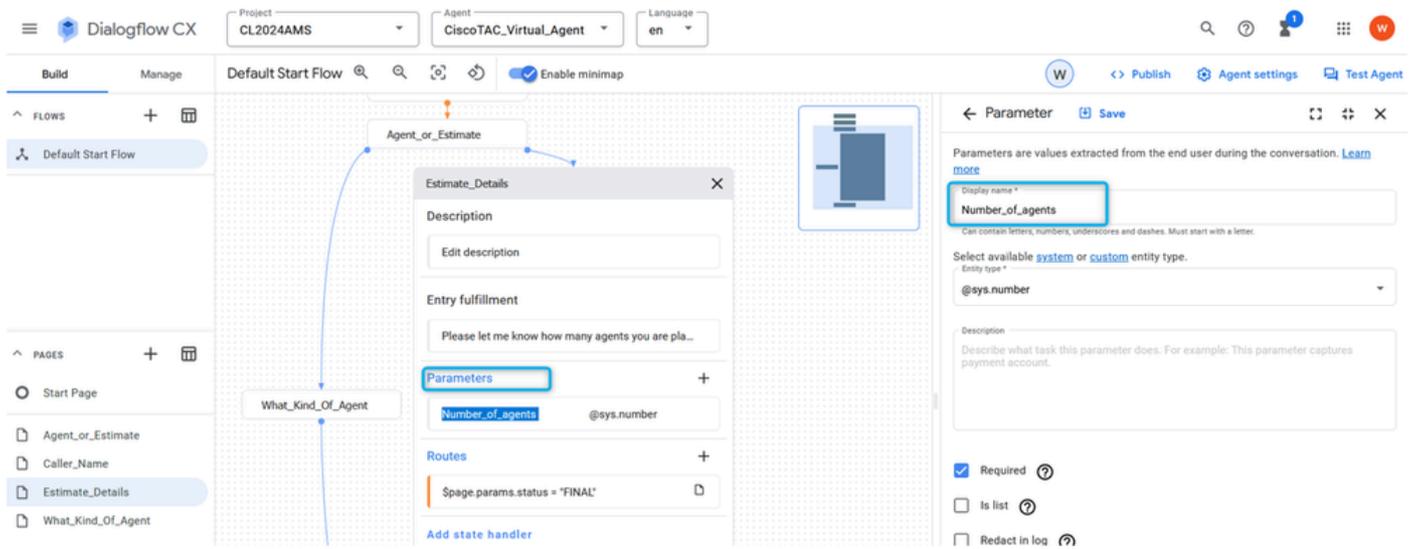


Étape 3. (Information uniquement) Comprendre comment les données relatives aux appels passent de Dialogflow à Webex Contact Center.

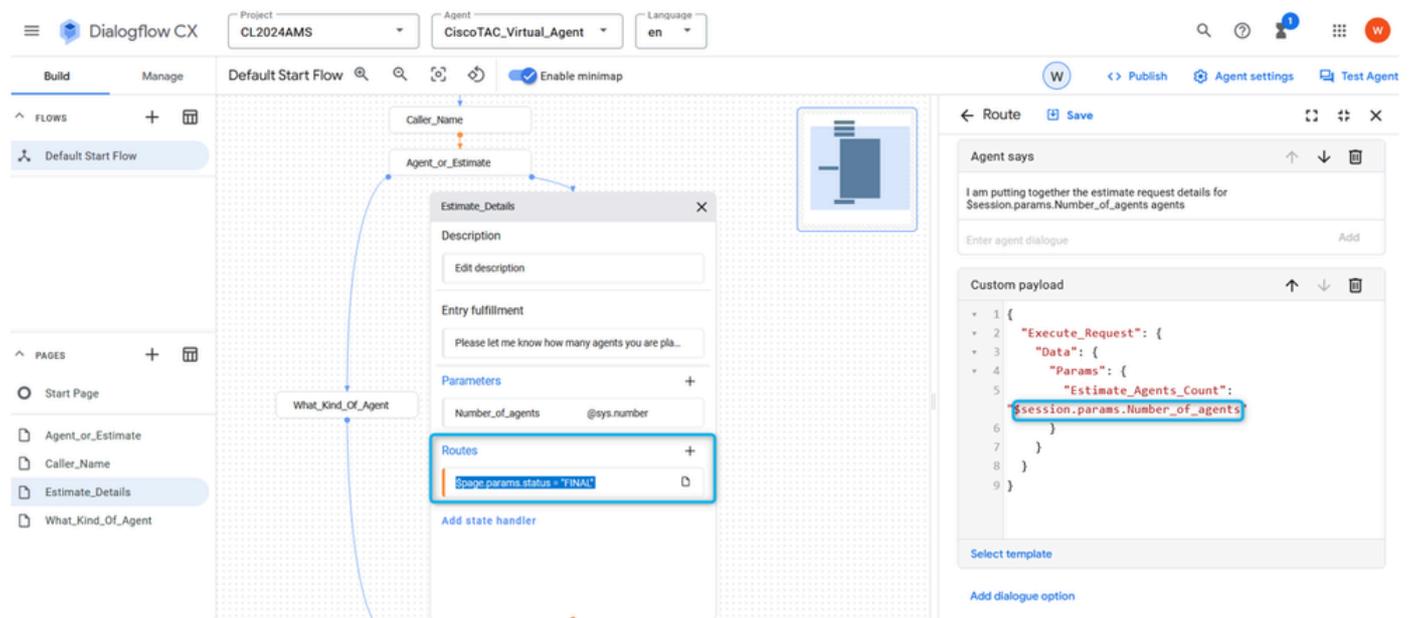
Lorsque la conversation est transférée de Dialogflow à WxCC, elle crée une variable de sortie avec des données au format JSON qui ont été générées dans le portail Dialogflow pendant que l'appelant interagissait avec l'**agent virtuel**. **VirtualAgentV2.MetaData** est l'une des variables de sortie. Vous pouvez le voir en cliquant n'importe où sur la zone grise dans le **Générateur de flux** et faites défiler vers le bas sur la fenêtre de droite. Cette variable de sortie contient les données que vous avez spécifiées dans la **charge utile Personnalisée**.



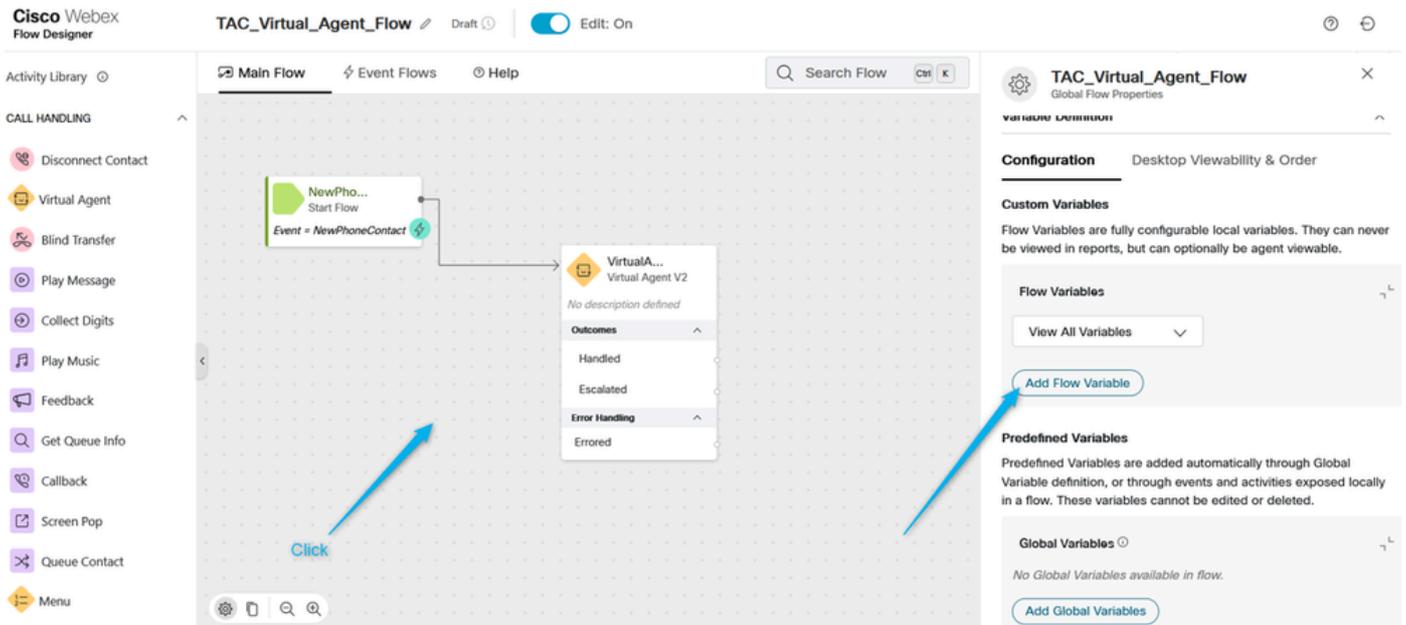
L'objectif ici est d'extraire les informations sur le nombre d'agents que l'appelant a demandé pour l'estimation. Dans la section précédente, vous avez créé le paramètre avec le nom **Number\_of\_Agents**.



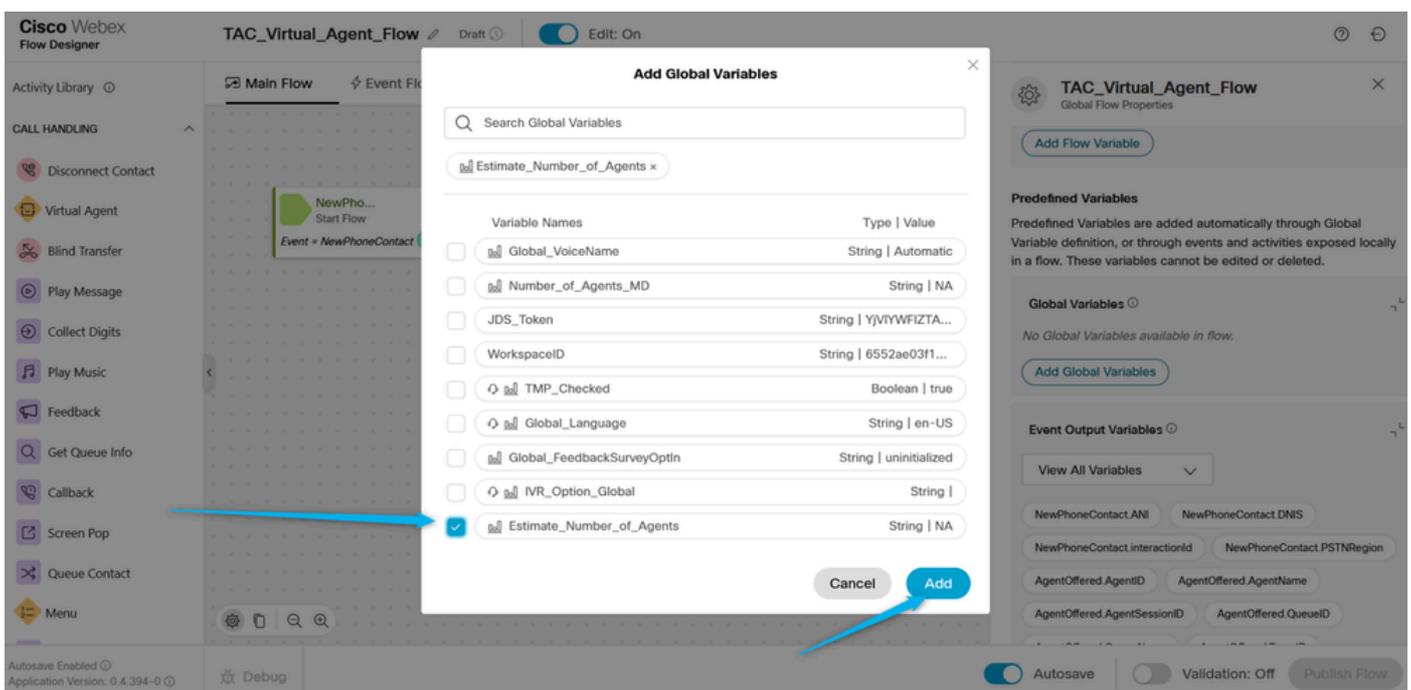
Et vous configurez la **route** avec la **charge utile personnalisée** où une fois que le paramètre est rempli, la valeur du paramètre est assignée à la clé **Estimate\_Agents\_Count** et ensuite l'appel est déplacé vers le côté WxCC.



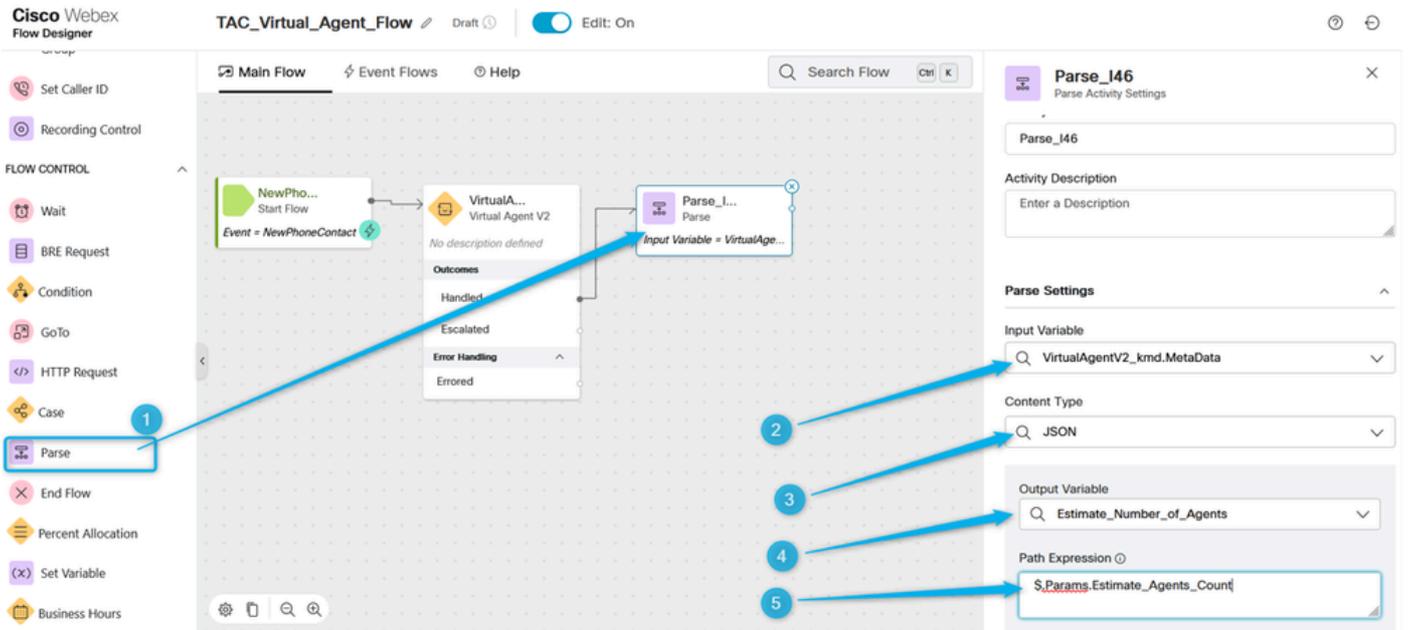
Étape 4. Configurez le chemin **traité par l'agent virtuel** pour extraire les données d'estimation et les associer à la **variable globale**. En analysant les données JSON de la variable **VirtualAgentV2\_MetaData**, vous pouvez extraire la valeur du paramètre **Number\_of\_Agents** et l'affecter à la nouvelle variable de l'environnement WxCC. Vous voulez également que la variable soit déclarable, vous devez donc utiliser une **variable globale**. Dans le générateur de flux WxCC, cliquez n'importe où sur la zone grise, et dans la fenêtre de droite cliquez sur **Ajouter une variable globale**.



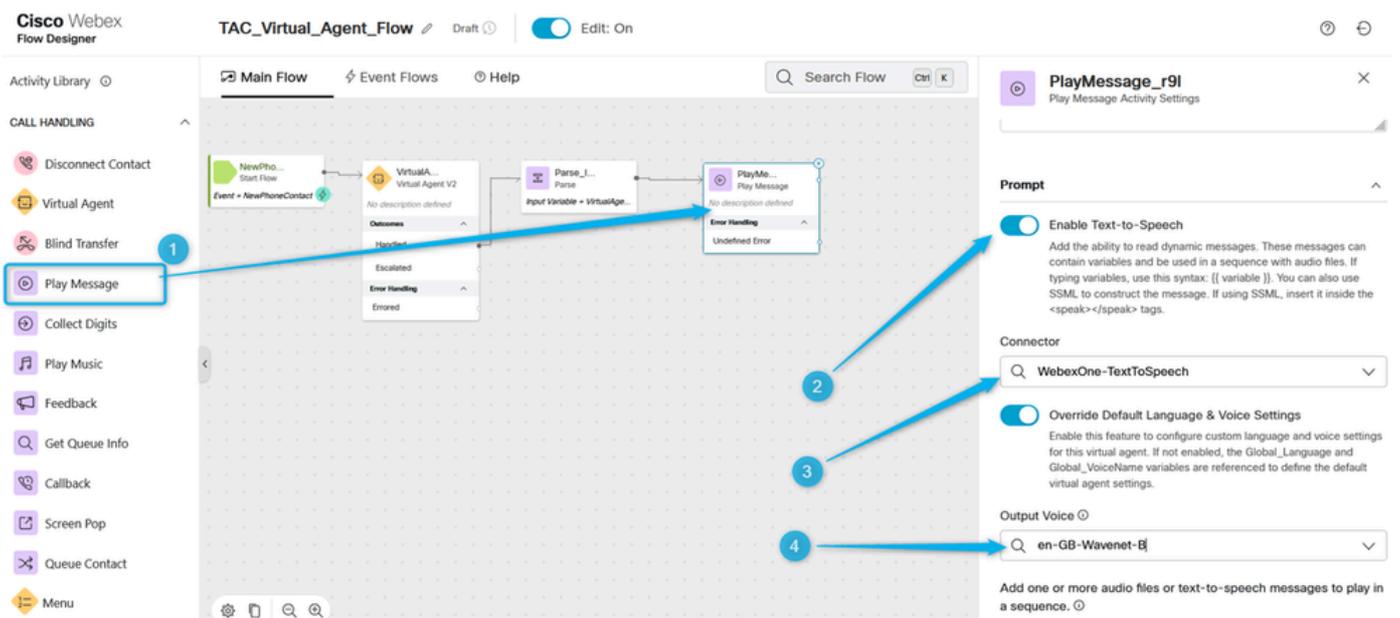
La **variable globale Estimate\_Number\_of\_Agents** doit être créée plus tôt dans le portail d'administration WxCC. Il vous suffit ensuite de le sélectionner et de cliquer sur Add (Ajouter). Cette **variable globale** est ainsi disponible pour que vous puissiez l'utiliser dans votre flux.



Étape 5. Ajoutez le noeud **Analyser**. Dans le noeud Analyser, sélectionnez VirtualAgentV2.MetadataData comme **variable d'entrée**, sélectionnez dans la liste la **variable globale** que vous avez ajoutée au flux à l'étape précédente comme variable de **sortie**, puis utilisez cette chaîne suivante pour analyser les données JSON \$.Params.Estimate\_Agents\_Count.

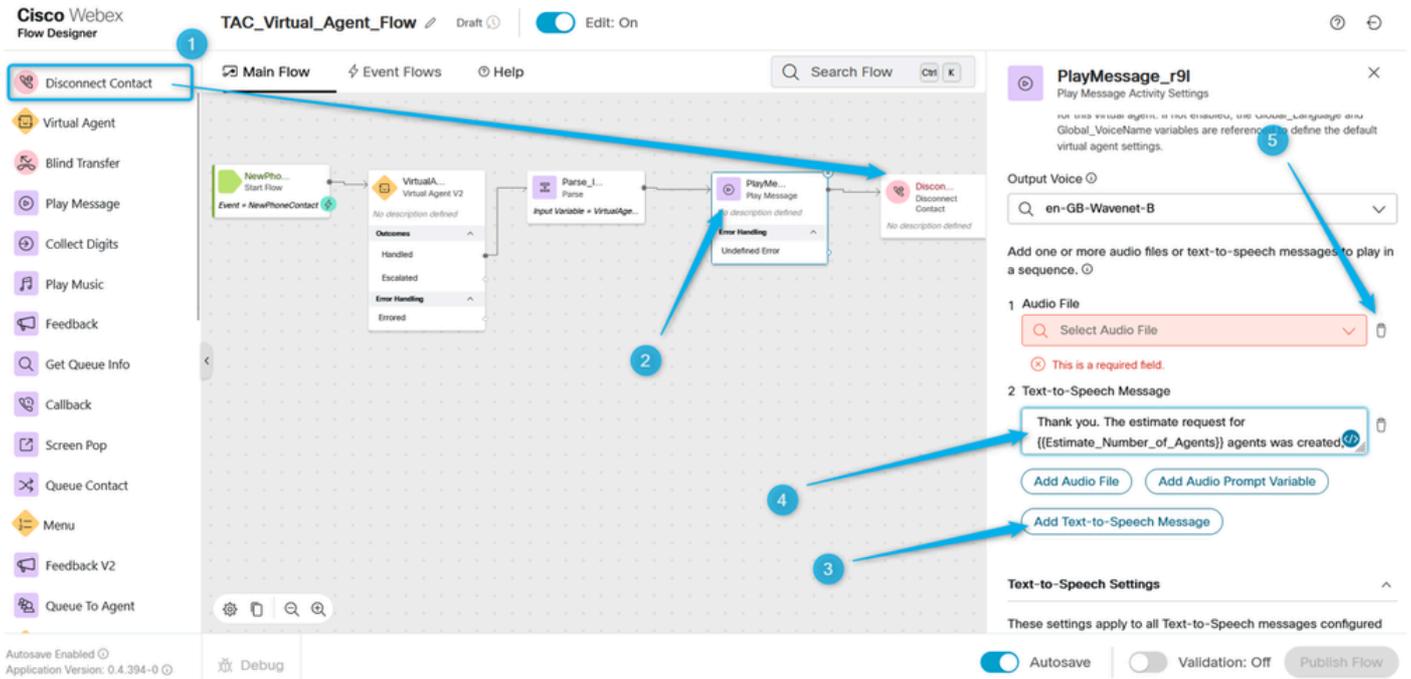


Étape 1. 6. Utilisez le noeud **Play Message** pour valider le résultat et avertir l'appelant. Ajoutez le noeud **Play Message, Enable Text-to-Speech** feature, sélectionnez le connecteur TTS et choisissez **Output Voice** dans la liste.



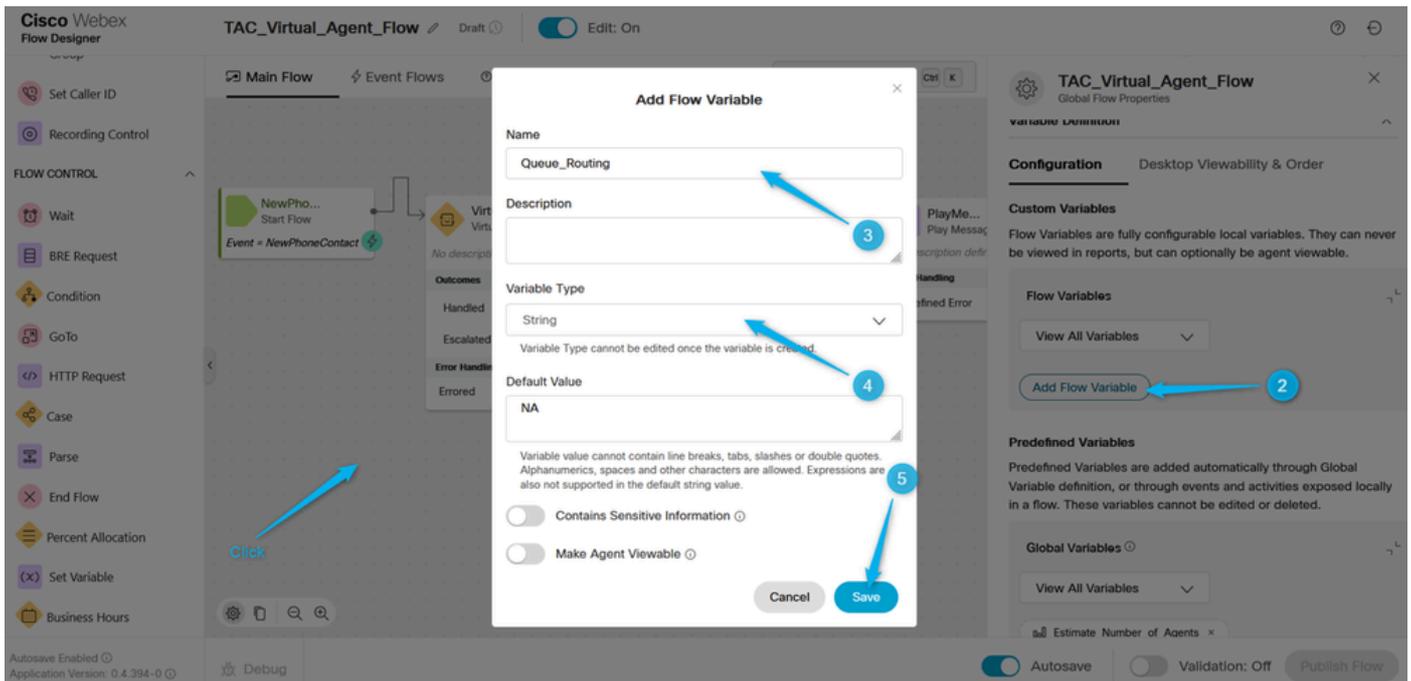
Étape 7. Ajouter un noeud **Disconnect Contact**. Ensuite, cliquez à nouveau sur le **Play Message**, et ajoutez ce Text-to-Speech Message, dans le type de champ TTS, merci. La demande d'estimation pour les `{{Estimate_Number_of_Agents}}` agents a été créée et votre équipe peut vous contacter prochainement pour vous communiquer les résultats.

Supprimez l'option **Fichier audio** et publiez le flux.



Tâche 3. Configured Escalated pour déplacer l'appel vers la file d'attente appropriée avec des agents actifs.

Étape 1. Créez une variable de flux et nommez-la **Queue\_Routing**.



Étape 2. Ajoutez le noeud **Analyser** et configurez-le pour affecter la valeur de la variable **Type\_Of\_Agent** de Dialogflow à la variable de flux **Queue\_Routing**.

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface for the 'TAC\_Virtual\_Agent\_Flow'. The main flow consists of several activities: Virtual Agent V2, Parse (Input Variable = VirtualAge...), Play Message (Play Message), and Disconnect Contact. The Parse activity settings are displayed on the right side of the screen. Annotations 1 through 5 point to the following elements:

- 1: The 'Parse' button in the left-hand menu.
- 2: The 'Input Variable' field, set to 'VirtualAgentV2\_kmd.Metadata'.
- 3: The 'Content Type' field, set to 'JSON'.
- 4: The 'Output Variable' field, set to 'Queue\_Routing'.
- 5: The 'Path Expression' field, containing the expression: `$.['dialogflow.cca.live-agent-escalation'].Type_Of_Agent`.

Étape 3 - Ajoutez le noeud **Case** et configurez-le avec la variable **Queue\_Routing**. Dans le lien, Description configurez les valeurs **TAC** et **Sales** car ce sont deux valeurs que vous déplacez à partir du portail **Dialogflow**.

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface for the 'TAC\_Virtual\_Agent\_Flow'. The main flow now includes a 'Case' activity (Case\_0a5) after the second Parse activity. The Case activity settings are displayed on the right side of the screen. Annotations 1 through 4 point to the following elements:

- 1: The 'Case' button in the left-hand menu.
- 2: The 'Variable' field, set to 'Queue\_Routing'.
- 3: The 'LINK DESCRIPTION' field, containing the values 'TAC' and 'Sales'.
- 4: The 'Add New' button in the 'LINK DESCRIPTION' field.

Étape 4. Ajoutez des noeuds **Play Message** pour vérifier que l'appel est dirigé vers la file d'attente TAC. Configurez le noeud **Play Message** avec TTS et tapez le texte semblable à celui-ci, Merci d'avoir attendu. L'ingénieur du centre d'assistance technique vous répondra dans les plus brefs délais.

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...

Play Message Play Message No description defined Error Handling Undefined Error

Discon... Disconnect Contact No description defined

Parse Parse Input Variable = VirtualAge...

Case\_0... Case [(Queue\_Routing)]

- TAC
- Sales
- Add New
- Default
- Error Handling Undefined Errors

Play Message 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

Étape 5. Procédez de la même manière pour la file d'attente **Sales**. Informez l'appelant que l'appel peut être connecté à l'agent **commercial** sous peu.

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...

Play Message Play Message No description defined Error Handling Undefined Error

Discon... Disconnect Contact No description defined

Parse Parse Input Variable = VirtualAge...

Case\_0... Case [(Queue\_Routing)]

- TAC
- Sales
- Add New
- Default
- Error Handling Undefined Errors

Play Message Play Message No description defined Error Handling Undefined Error

Play Message 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

Étape 6. Ajoutez le bloc **Contact de la file d'attente** et configurez-le avec **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  
Add New  
Error Handling  
Undefined Error

PlayMe... Play Message  
Error Handling  
Undefined Error

Queue... Queue Contact  
Error Handling  
Failure

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

Étape 7. Ajoutez un **contact de file d'attente** supplémentaire et configurez-le avec **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  
Add New  
Error Handling  
Undefined Error

PlayMe... Play Message  
Error Handling  
Undefined Error

Queue... Queue Contact  
Error Handling  
Failure

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

Étape 8. Pointez la sortie **par défaut** sur le noeud **Cas** vers le message de lecture lié à la **file d'attente des ventes**. Validez et cliquez sur **Publier le flux**.

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface. At the top, it displays 'TAC\_Virtual\_Agent\_Flow' in Draft mode. The main canvas contains a flow diagram with several steps: a 'Case' step with a routing table, followed by two parallel paths, each containing a 'Play Message' step and a 'Queue Contact' step. The right sidebar shows 'Global Flow Properties' with sections for 'General Settings', 'View Settings', and 'Variable Definition'. At the bottom right, there are controls for 'Flow Errors: 0', 'Autosave', 'Validation: On', and a 'Publish Flow' button. Three blue arrows point to the 'Publish Flow' button, the 'Autosave' toggle, and the 'Validation: On' toggle.

Tâche 4. Ajoutez le flux à votre point d'entrée.

Étape 1. Accédez à **Points d'entrée** et sélectionnez votre **point d'entrée**. Cliquez sur trois points pour modifier le **point d'entrée**.

The screenshot shows the 'Entry Points' configuration page in Cisco Webex. The page has a header with 'Lab Tenant', 'Dashboard', 'Entry Point', and 'Entry Point Mappings'. Below the header is a 'New Entry Point' button and a search bar. The main content is a table 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_CALEP	Telephony	Entry point for Binance integration use case	Active	f3c3c5db-8898-4903-9bed-fc59449dc084
CL2024_CALEP	Telephony		Active	2fb5e472-9781-47a2-bbe6-34ead987abec

A context menu is open over the 'CL2024\_CALEP' entry, with an arrow pointing to the 'Edit' option.

Étape 2. Sélectionnez le flux et les autres champs obligatoires, puis enregistrez le **point d'entrée**.

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

Étape 3. Configurez le mappage **Entry Point** pour votre **Entry Point**.

Lab Tenant | Local Time | SA Admin Cisco

Lab Tenant Dashboard Entry Point Entry Point Mappings

### New Dialed Number Mapping

Help Entry Point Mappings Add

**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

Tâche 5. Testez vos configurations.

Une fois toutes ces configurations terminées, appelez le DN associé à votre **point d'entrée** et testez l'intégration.

Informations connexes

- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.