

# Configurar o Agente Virtual CX do Fluxo de Diálogo

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Endereços e Credenciais](#)

[Introdução ao Webex Contact Center com o Google CCAI](#)

[Aprovisionamento](#)

[Objetivos](#)

[Introdução ao provisionamento](#)

[Criar Agente Virtual CX de Fluxo de Diálogo](#)

[Objetivos](#)

[Tarefa 1. Criar novo Agente Virtual](#)

[Tarefa 2. Atribua o agente que você criou para o perfil de conversa.](#)

[Tarefa 3. Configurar o conector de IA do Google Contact Center](#)

[Tarefa 4. Criar configuração de IA do Contact Center](#)

[Configurar o Agente Virtual CX do Fluxo de Diálogo](#)

[Objetivos](#)

[Tarefa 1. Navegue até Dialogflow CX Agent flow Builder e personalize a saudação inicial.](#)

[Tarefa 2. Criar nova página para coletar o nome do chamador](#)

[Tarefa 3. Crie uma nova página Agent or Estimate e conecte-a à página Caller Name.](#)

[Tarefa 4. Configure a rota na página Agent or Estimate para mover a chamada para a nova página What Kind Of Agent.](#)

[Tarefa 5. Configure a rota para a ramificação Estimativa e conectar Agent or Estimate à nova página Estimate Details](#)

[Tarefa 6. Configure a página Estimate Details com os parâmetros e a rota](#)

[Tarefa 7. Configure a página Estimate Details com as rotas.](#)

[Configurar o fluxo com o agente virtual no portal de gerenciamento do Webex Contact Center](#)

[Objetivos](#)

[Tarefa 1. Criar novo fluxo.](#)

[Tarefa 2. Caminho configurado para extrair dados de estimativa para o relatório do Analisador.](#)

[Tarefa 3. Configurado como Escalado para mover a chamada para a fila apropriada com agentes ativos.](#)

[Tarefa 4. Adicione o fluxo ao seu ponto de entrada.](#)

[Tarefa 5. Teste suas configurações.](#)

[Informações Relacionadas](#)

---

# Introdução

Este documento descreve como configurar o agente virtual do Dialogflow CX.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Acesso do administrador do Webex Contact Center ao espaço
- Fluxo de diálogo do Google CX

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- WxCC 2.0

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Endereços e Credenciais

- [Webex Control Hub](#)
- [Portal De Gerenciamento Do Webex Contact Center](#)
- [Console do portal do Google Cloud](#)
- [Fluxo de diálogo do Google CX](#)

## Introdução ao Webex Contact Center com o Google CCAI

O Webex Contact Center com o Google CCAI é a integração que permite o uso de tecnologias do Google Text-To-Speech, Natural Language Understanding e Virtual Agent com o Webex Contact Center.

O Dialogflow CX foi projetado para criar conversações complexas de várias rodadas que envolvem várias etapas e pontos de decisão. Ele fornece ferramentas para a criação de fluxos conversacionais, gerenciamento de contexto, tratamento de propósitos e entidades do usuário e integração com outros aplicativos. Pense em conversas que têm muitas curvas e nas quais você deseja rastrear o conteúdo de interação muito profundamente. Esses tipos de conversação normalmente acontecem na linha telefônica para um Contact Center, onde as pessoas fazem

todos os tipos de perguntas, e o Virtual Agent precisa ouvir e fornecer as respostas. Isso não significa que você não pode construir um fluxo complexo usando o Dialogflow Essentials, que é outra versão do Dialogflow, mas você precisaria usar muito código em torno dele para construir uma estrutura inteira para alcançar uma lógica complicada. Mas com a interface do construtor de fluxo Dialogflow CX, não é mais o caso, pois a interface gráfica permite que os desenvolvedores projetem e criem aplicativos de IA conversacional sem exigir habilidades de codificação extensivas.

O Webex Contact Center agora oferece suporte à integração Dialogflow CX e, usando este artigo, você pode configurar e testar a solução.

A integração exige que você faça a configuração em vários portais: Google Cloud Platform e Google Dialogflow CX, Webex Control Hub e Webex Contract Center.

## Aprovisionamento

### Objetivos

O objetivo desta seção é apresentar o processo de provisionamento que exigiria a obtenção da licença do Google CCAI para o Webex Contact Center.

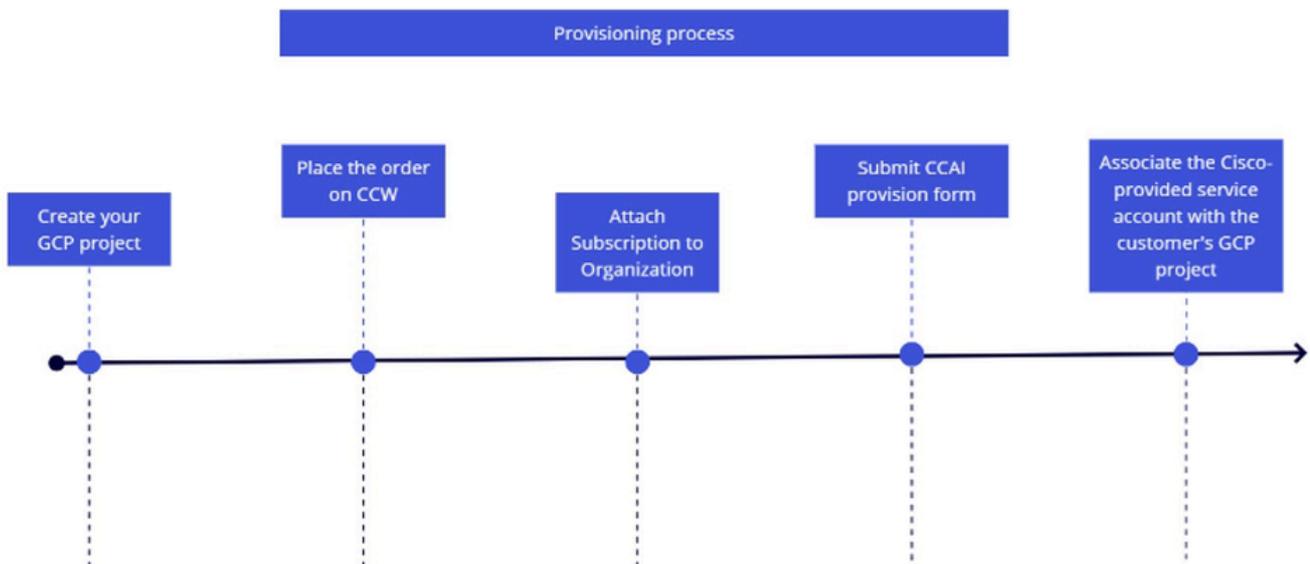
### Introdução ao provisionamento

Para fins de cobrança, você precisa provisionar o Webex Contact Center com o Google CCAI.

O Google fornece estas APIs para integração das tecnologias do Agente Virtual do Dialogflow e do Text-to-Speech:

- API de fluxo de diálogo
- API de fala para texto em nuvem
- API de linguagem natural de nuvem
- API de conversão de texto em fala em nuvem

O uso dessas APIs requer uma conta de cobrança, pois o uso das APIs não é gratuito. O processo leva alguns dias, portanto você não concluirá o processo de provisionamento nesta seção. Para obter informações na próxima captura de tela, você pode ver o diagrama de alto nível com as etapas necessárias para concluir o provisionamento.



Se desejar ler mais sobre o processo de provisionamento, consulte [Provisionar o Google CCAI para WxCC](#).

## Criar Agente Virtual CX de Fluxo de Diálogo

### Objetivos

Esta seção descreve como navegar pelos portais Dialogflow CX e Webex Control Hub para criar um novo agente e vincular o agente ao ambiente Webex criando uma nova Configuração AI do Contact Center.

### Tarefa 1. Criar novo Agente Virtual

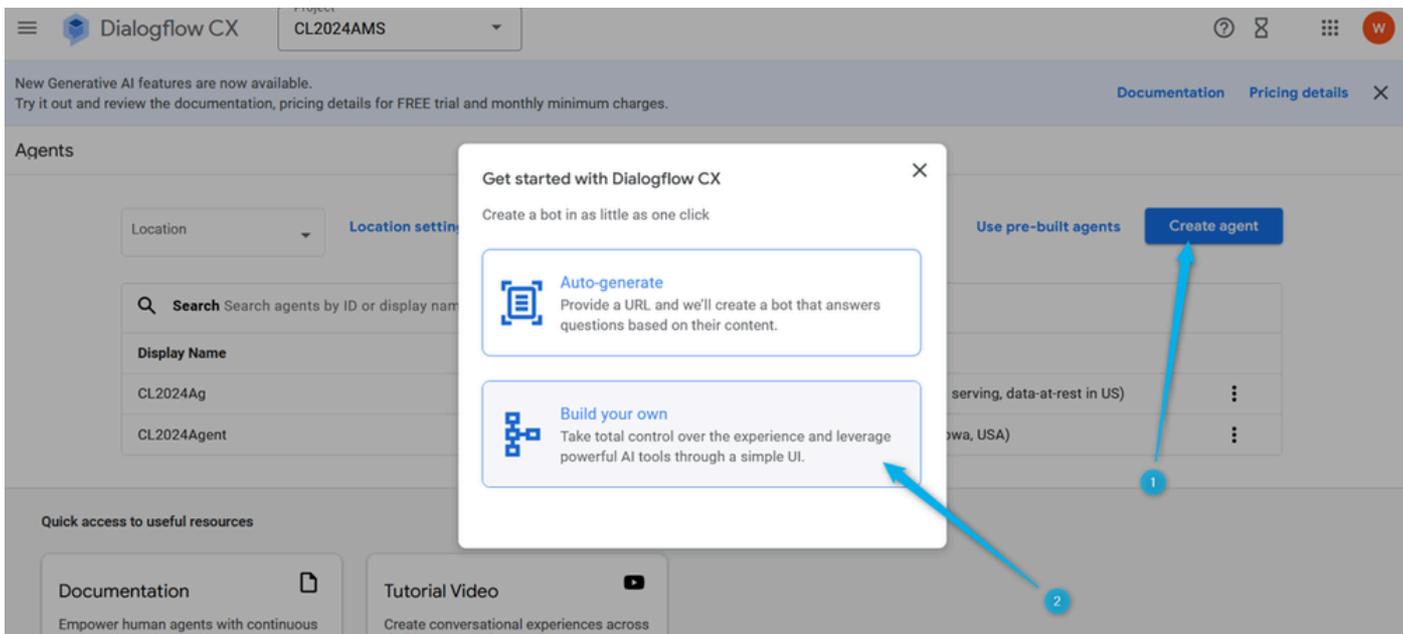


Observação: o Virtual Agent no Dialogflow CX é um agente de conversação que pode interagir com os usuários através de conversações de linguagem natural. Ele pode ser projetado e personalizado para lidar com uma grande variedade de tarefas e casos de uso, incluindo suporte ao usuário, vendas e geração de leads. Ele pode ajudar as empresas a automatizar suas operações de serviço e suporte ao usuário, reduzir os tempos de resposta e melhorar a satisfação do usuário.

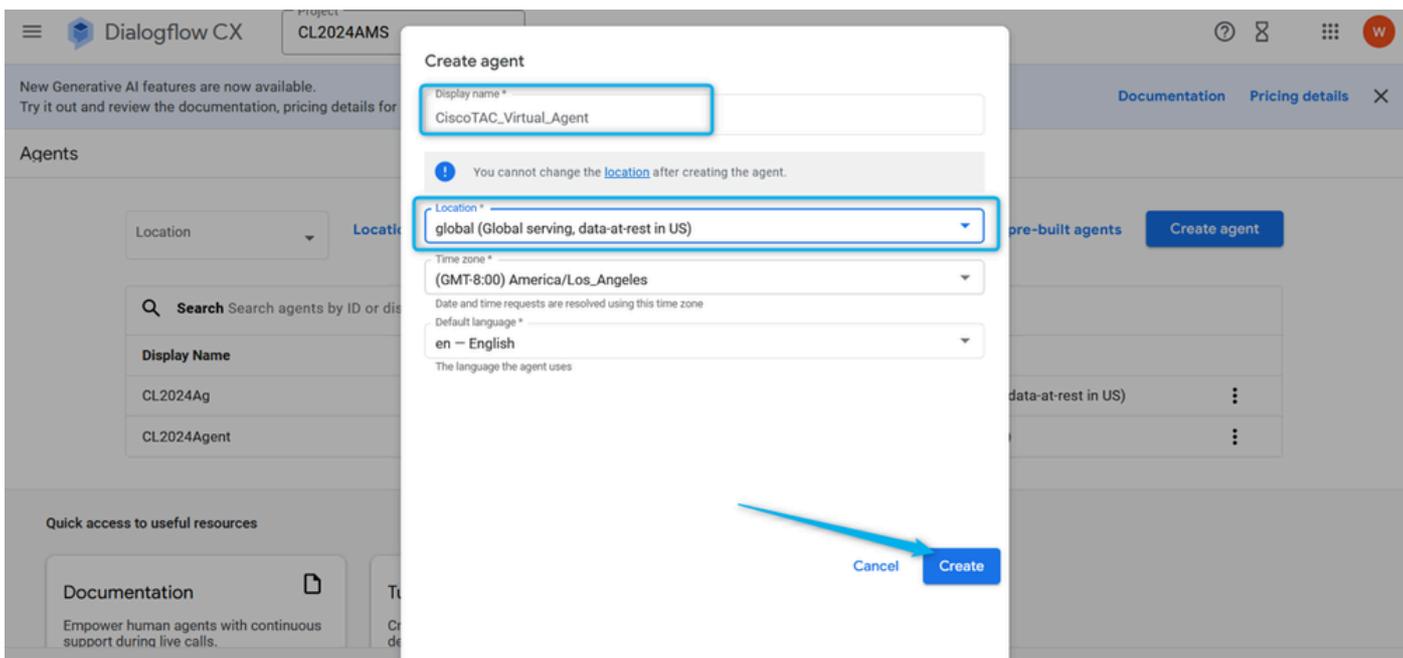
---

Etapa 1. Faça login no portal Dialogflow CX usando sua conta de usuário e senha. Selecione o projeto CL2024AMS. (Se tiver dificuldades para iniciar sessão, limpe as capturas e cookies no browser que utilizar.)

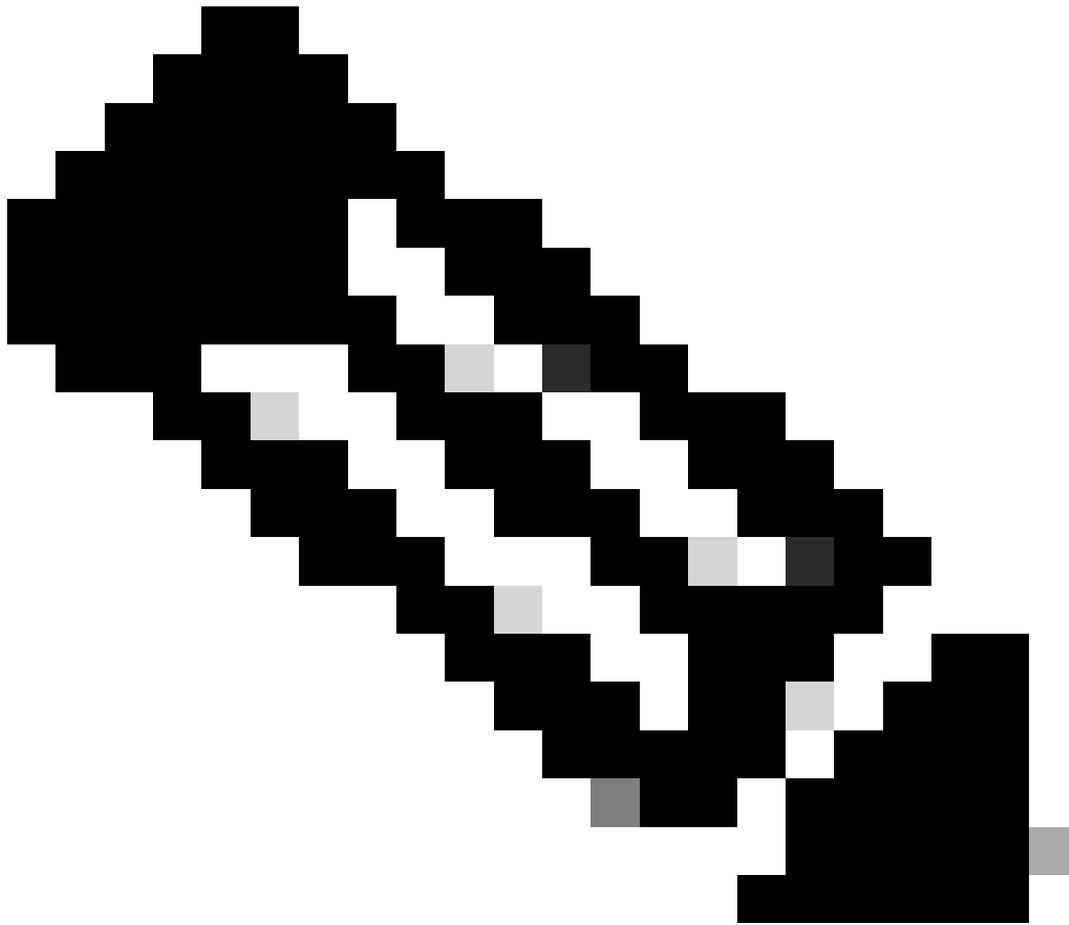
Etapa 2. Clique em Criar agente. Em seguida, selecione Construir seu próprio.



Etapa 3. Forneça o nome do novo agente usando este formato: {Seu nome}\_Virtual\_Agent .  
Selecione o local global (serviço global, dados em repouso nos EUA).



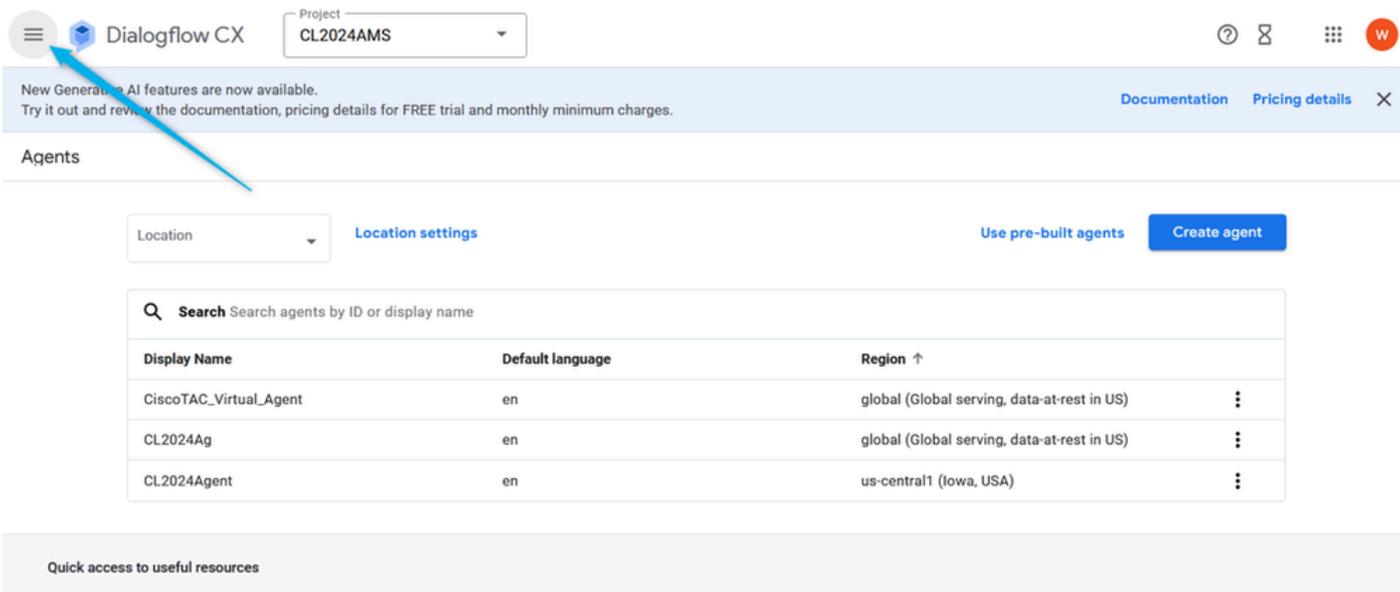
Tarefa 2. Atribuir o agente que você criou para o perfil de conversação.



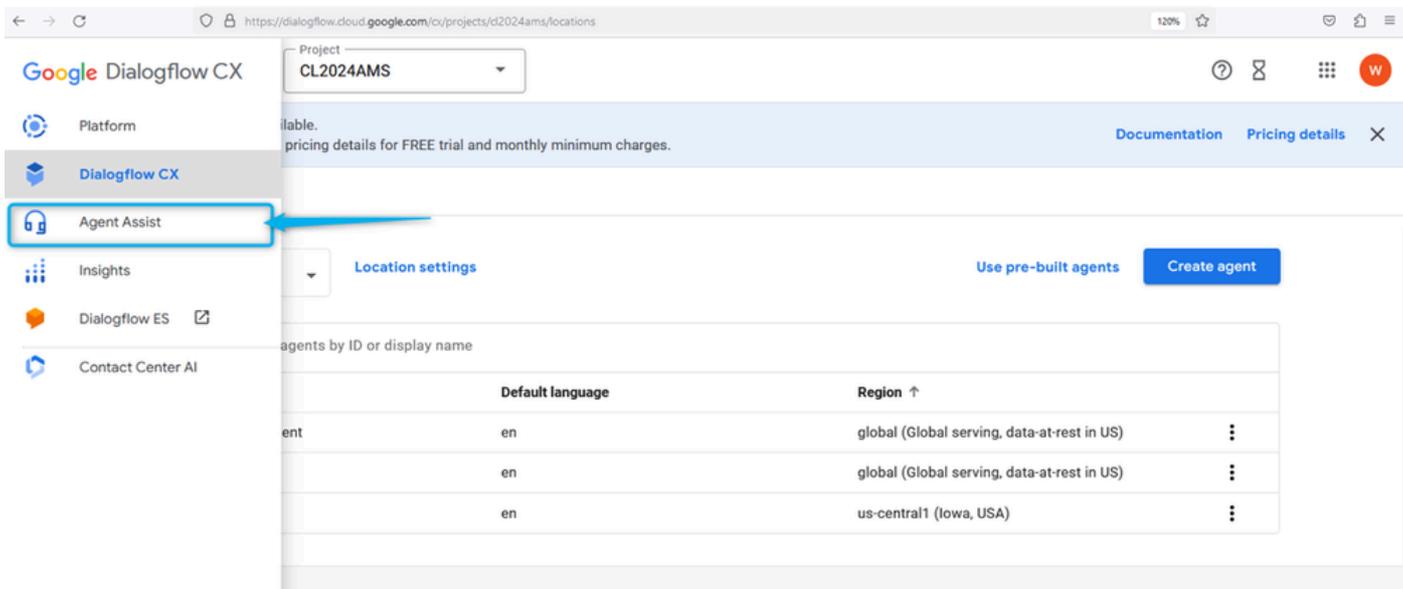
Observação: um perfil de conversação Dialogflow é um conjunto de definições de configuração que define o comportamento do agente virtual em uma conversação com um usuário.

---

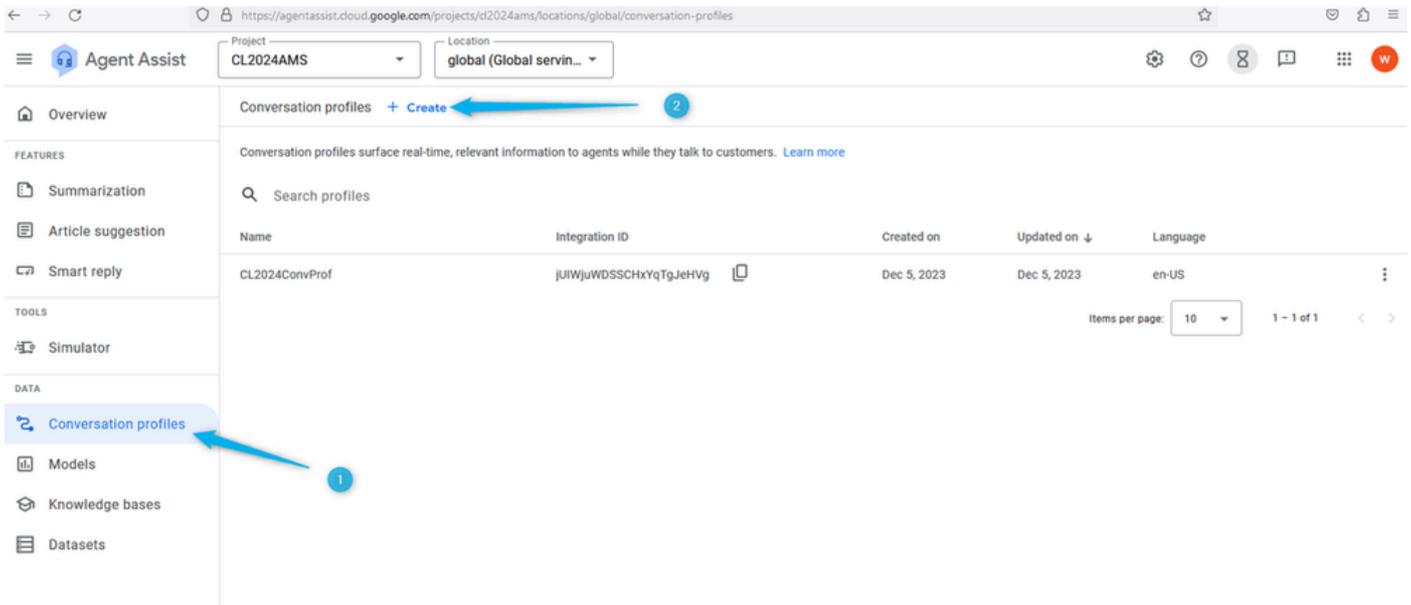
Etapa 1. No canto superior esquerdo, clique no ícone Menu.



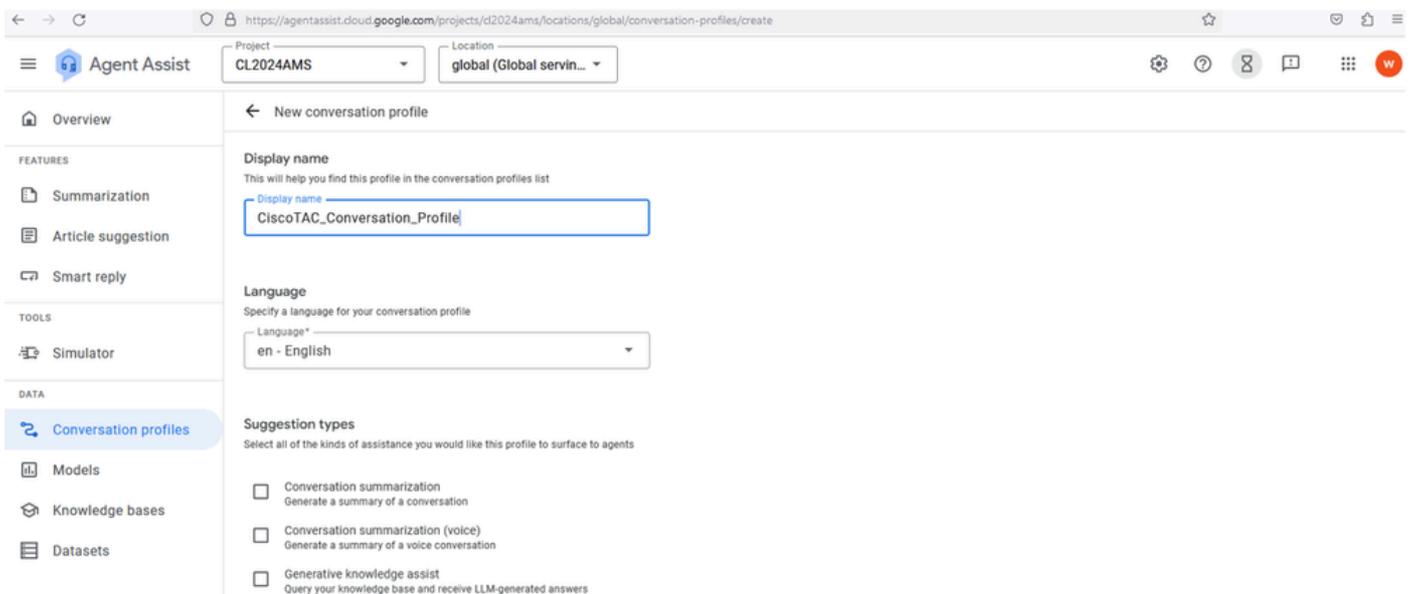
Etapa 2. Nas opções de Menu, selecione Assistência do agente.



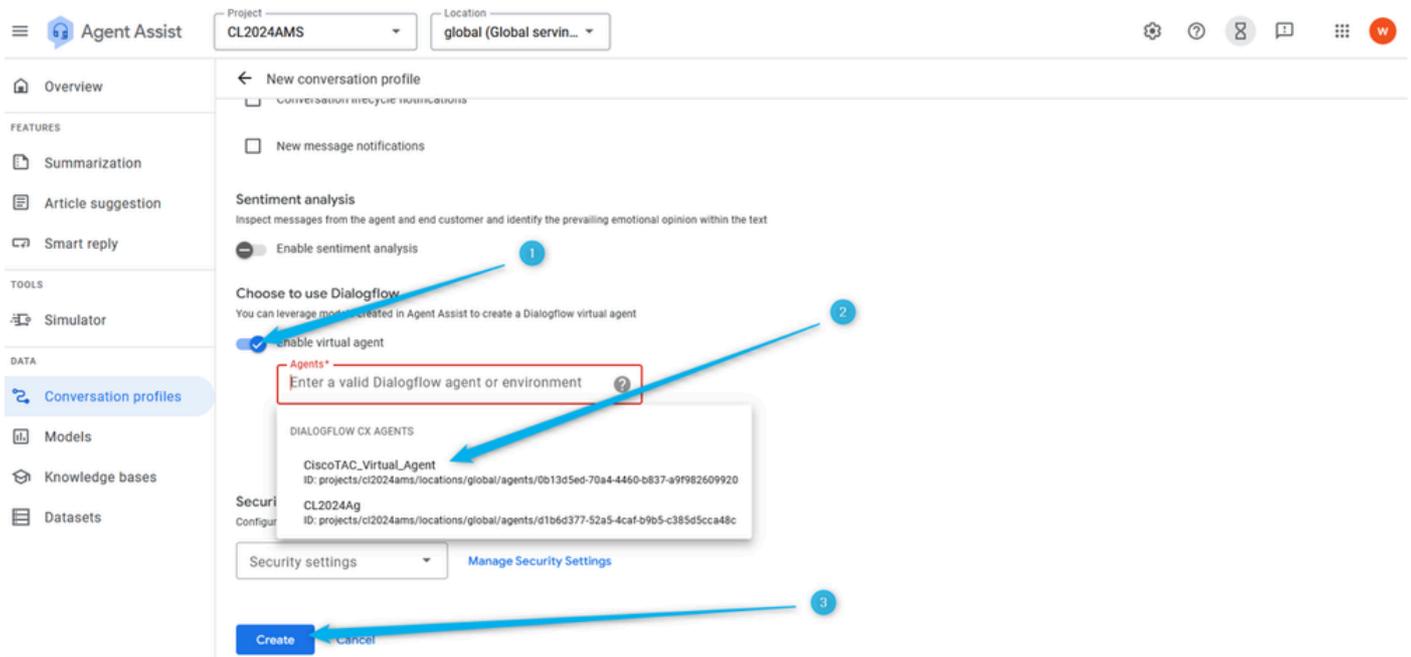
Etapa 3. Na próxima janela, clique no perfil de conversação na seção DADOS. Agora, crie um novo perfil de conversação para a sua seção.



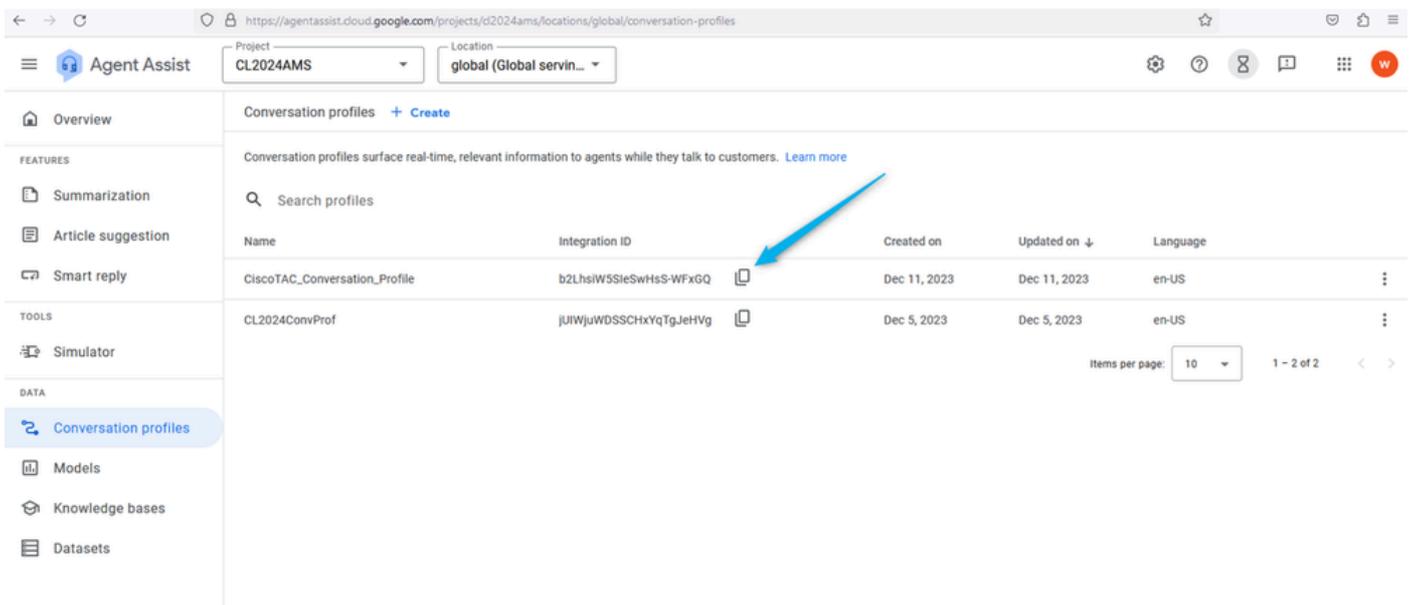
Etapa 4. Crie o nome do seu perfil de conversa usando este formato: {Your Name}\_Conversational\_Profile .



Etapa 5. Role para baixo e habilite o agente virtual para este perfil de conversação. Clique no campo Agentes, selecione o agente que você criou na tarefa anterior e clique em Criar.



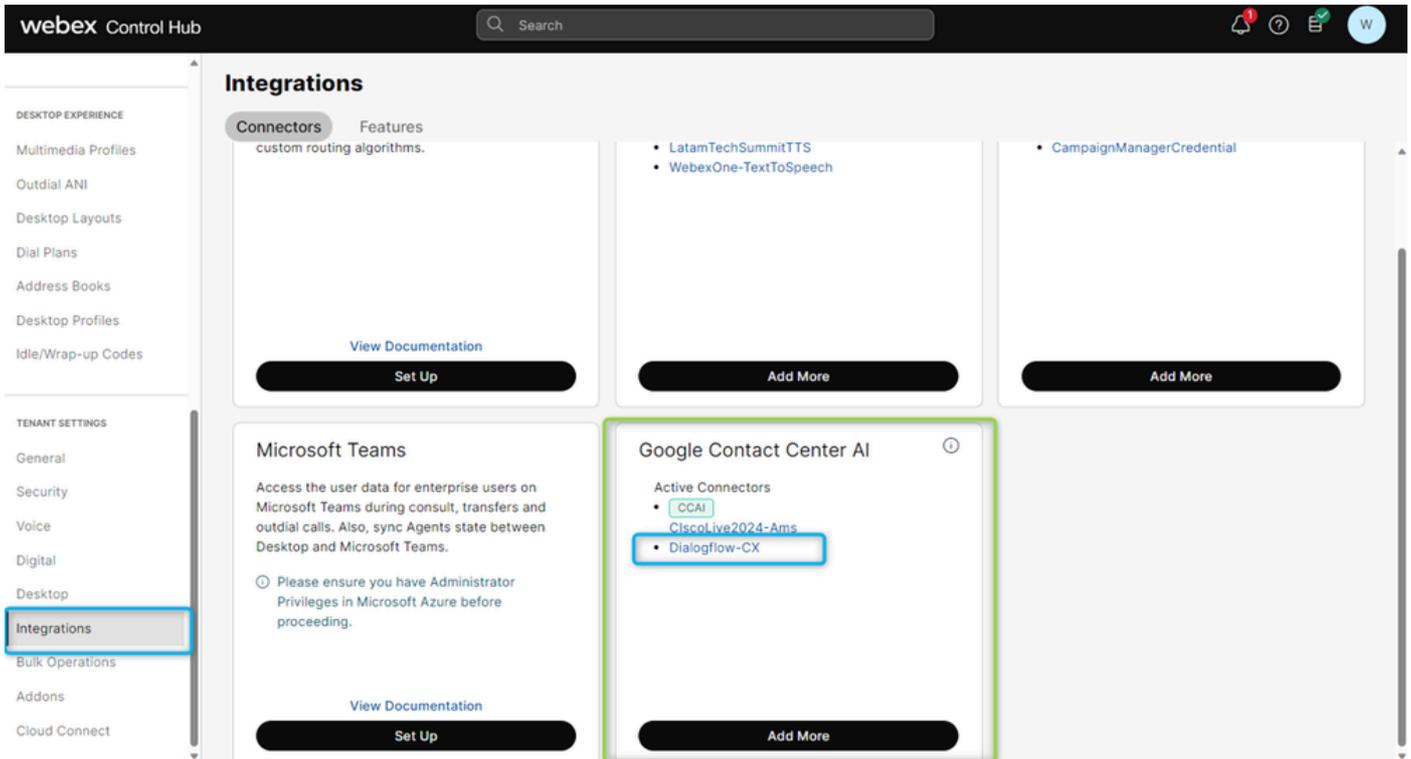
Etapa 6. Depois que o perfil de conversação for criado, copie o ID do perfil depois dele para um bloco de notas ou saiba que esse é o local onde você pode obter o ID do perfil de conversação, conforme necessário, na Tarefa 4 desta seção ao configurar a configuração do AI no Webex Control Hub.



### Tarefa 3. Configurar o conector de IA do Google Contact Center

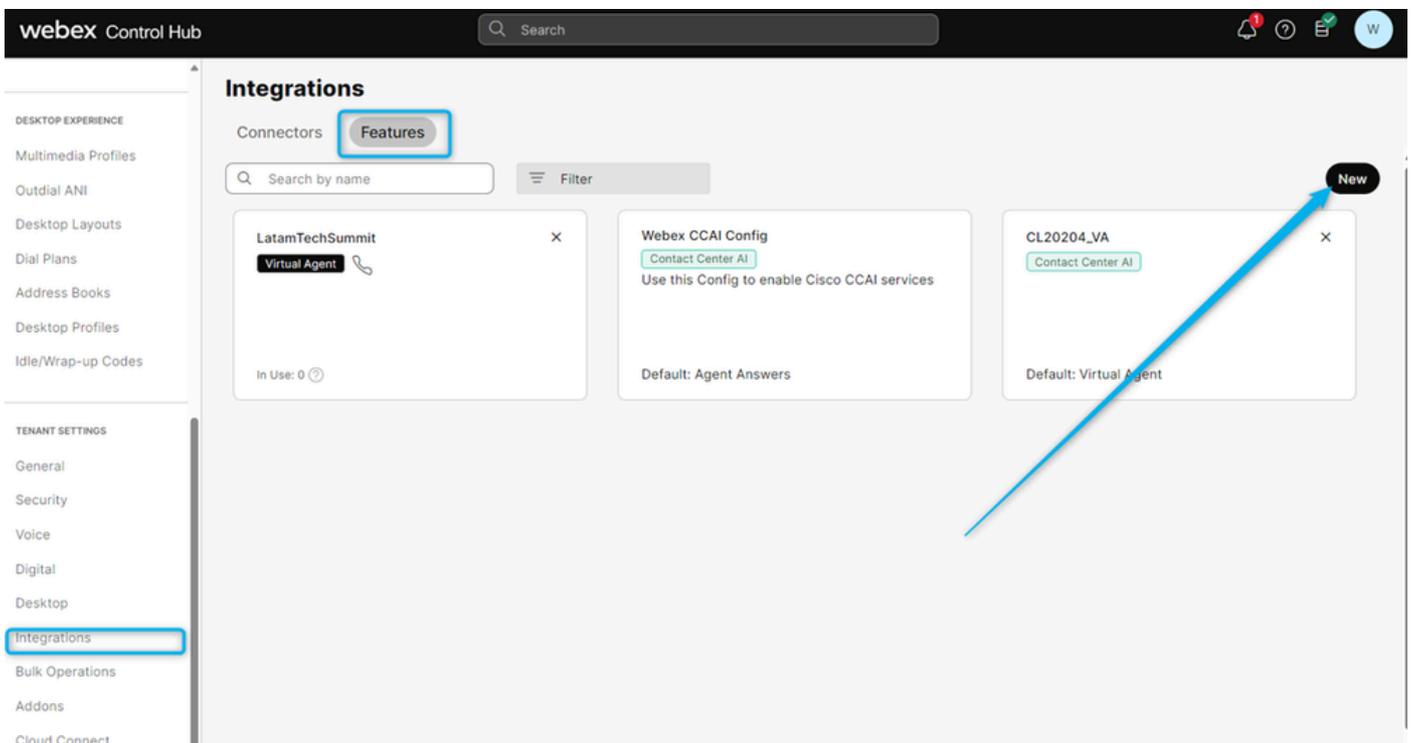
(Esta tarefa é apenas informativa)

Faça login no [Webex Control Hub](#) usando sua conta de usuário, selecione o serviço Contact Center e abra Connectors. Você pode ver o cartão Google Contact Center AI. Esse conector é usado especificamente para agentes do Dialogflow CX. Somente usuários com permissões para o Cisco Project podem criar este conector. Por motivos de segurança, os usuários desta seção não têm essa permissão, portanto, este conector é pré-configurado para você. Para fins de demonstração, é possível usar o conector Dialogflow-CX.

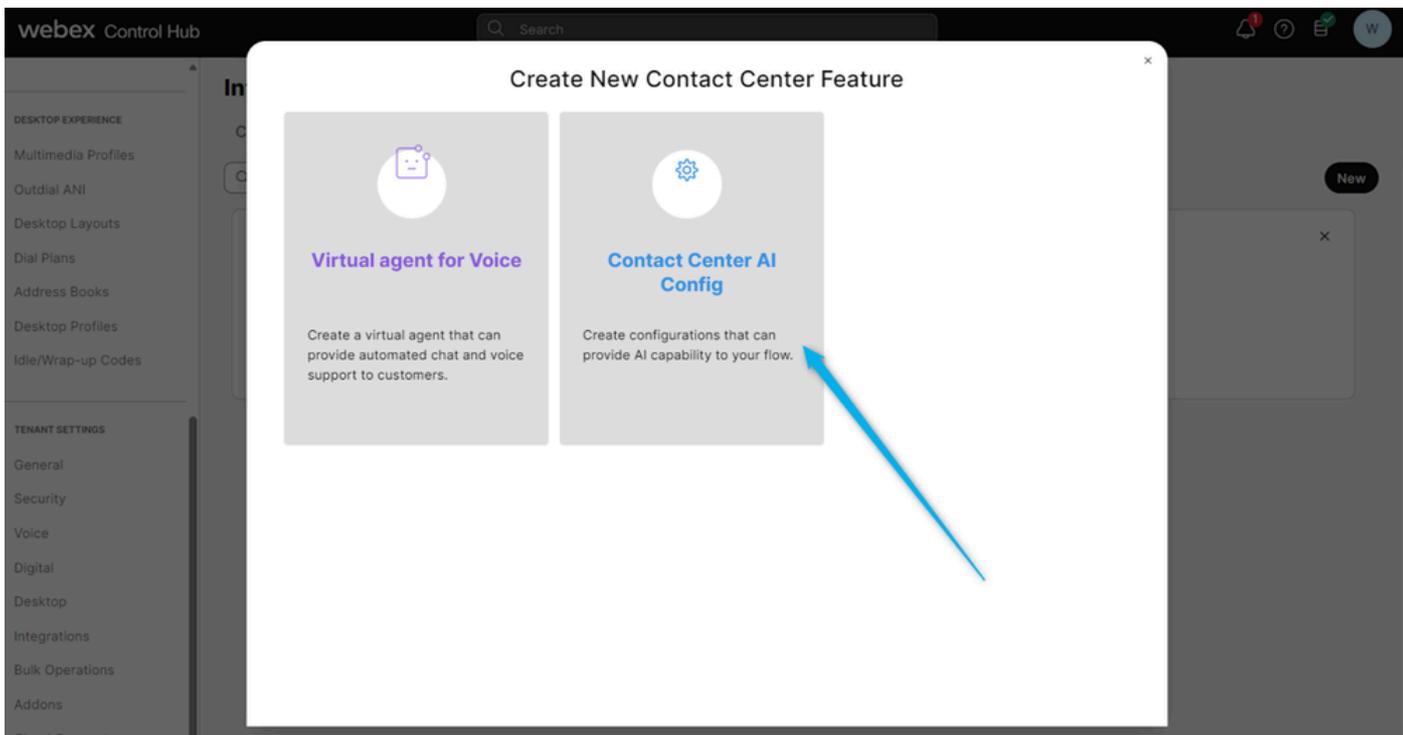


## Tarefa 4. Criar configuração de IA do Contact Center

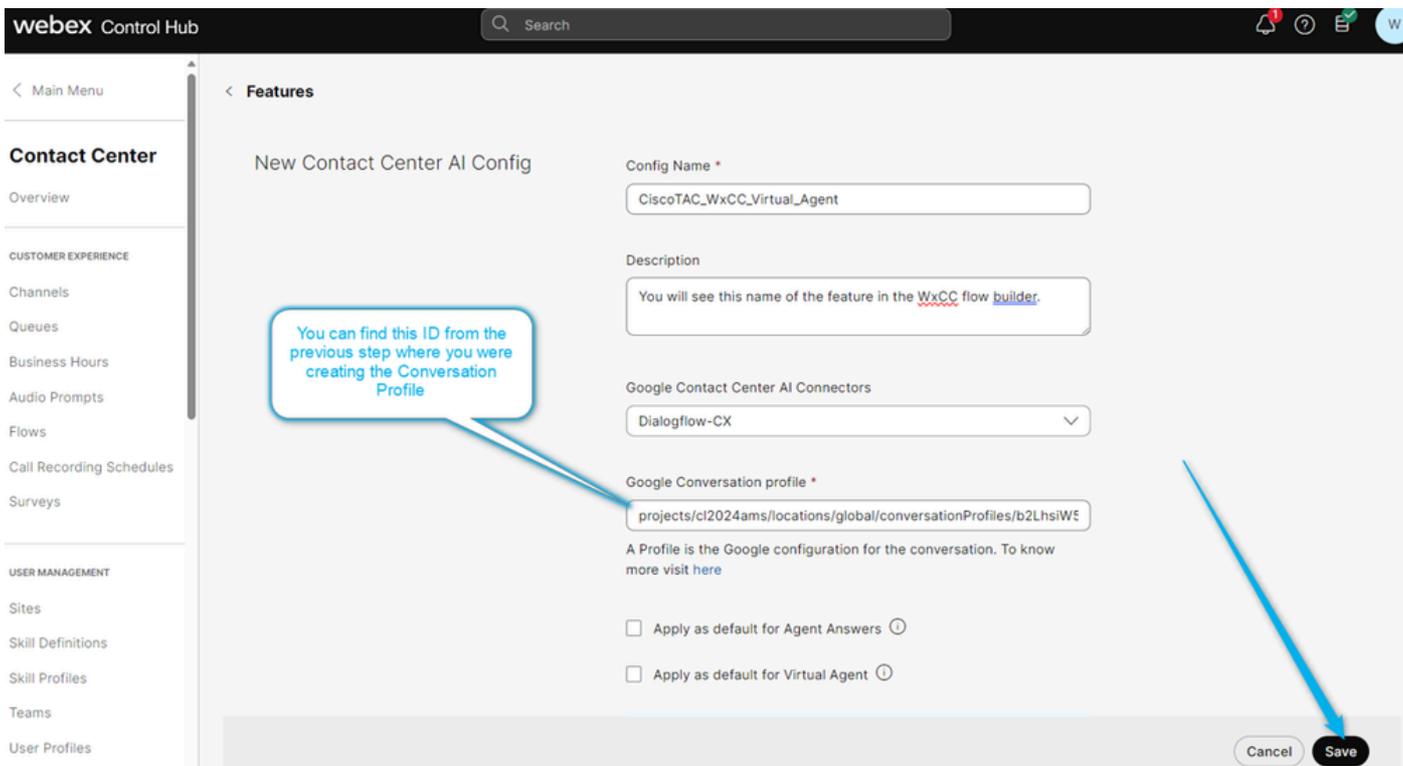
Etapa 1. No [Webex Control Hub](#), vá para o serviço Contact Center, selecione Feature e clique em New.



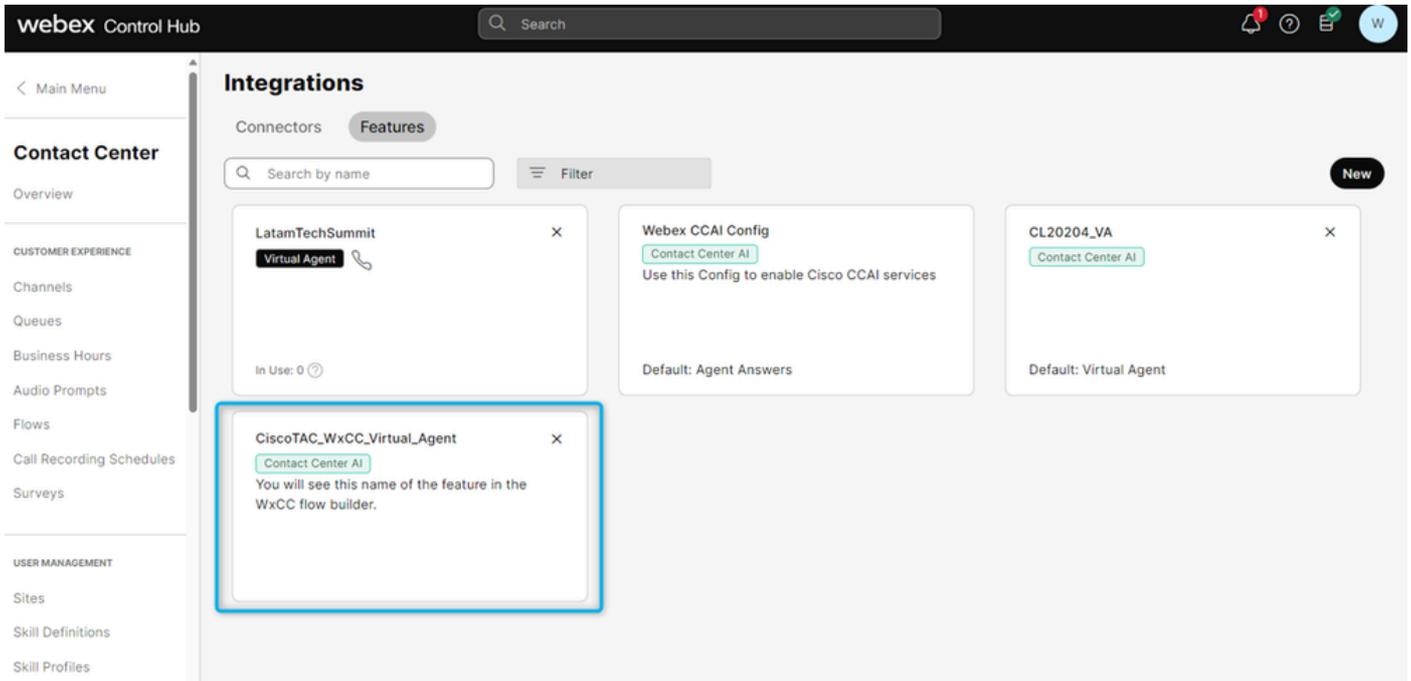
Etapa 2. Na próxima janela, selecione Contact Center AI Config.



Etapa 3. Dê o nome do recurso usando este formato: {Seu nome}\_WxCC\_\_Virtual\_Agent. Selecione Dialogflow CX como o Google Contact Center AI Connector e publique a ID do perfil de conversação que você tinha anteriormente na Tarefa 2.



Etapa 4. Agora você pode ver que o recurso foi criado.

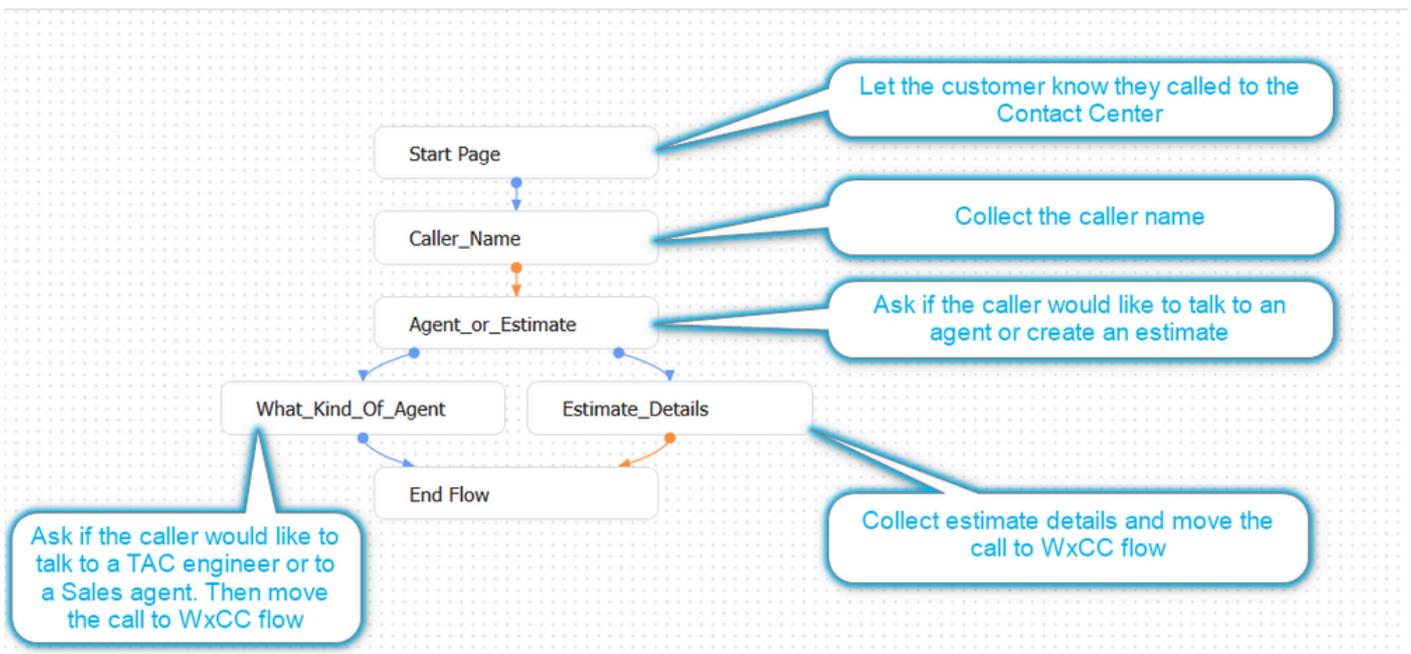


## Configurar o Agente Virtual CX do Fluxo de Diálogo

### Objetivos

Esta seção descreve como configurar o Virtual Agent para ter uma conversa com um chamador e decidir se deseja enviar a chamada diretamente para a fila com agentes humanos ou coletar informações de estimativa e enviar os dados para o relatório do Analyzer.

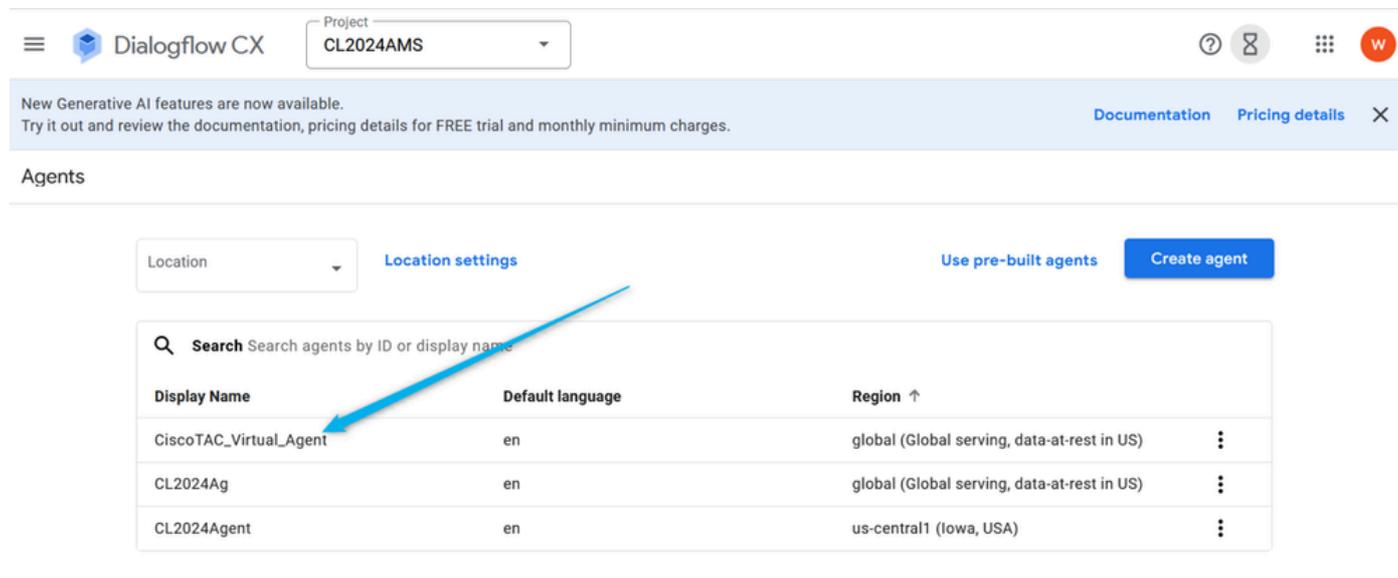
Na próxima captura de tela, você pode ver um diagrama funcional do fluxo para esta seção.



Tarefa 1. Navegue até Fluxo de diálogo CX Fluxo do agente builder e personalize a saudação inicial.

Etapa 1. Faça login no portal [Dialogflow CX](#) usando sua conta de usuário e senha. Selecione o projeto CL2024AMS.

Etapa 2. Selecione o Virtual Agent que você criou anteriormente.



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

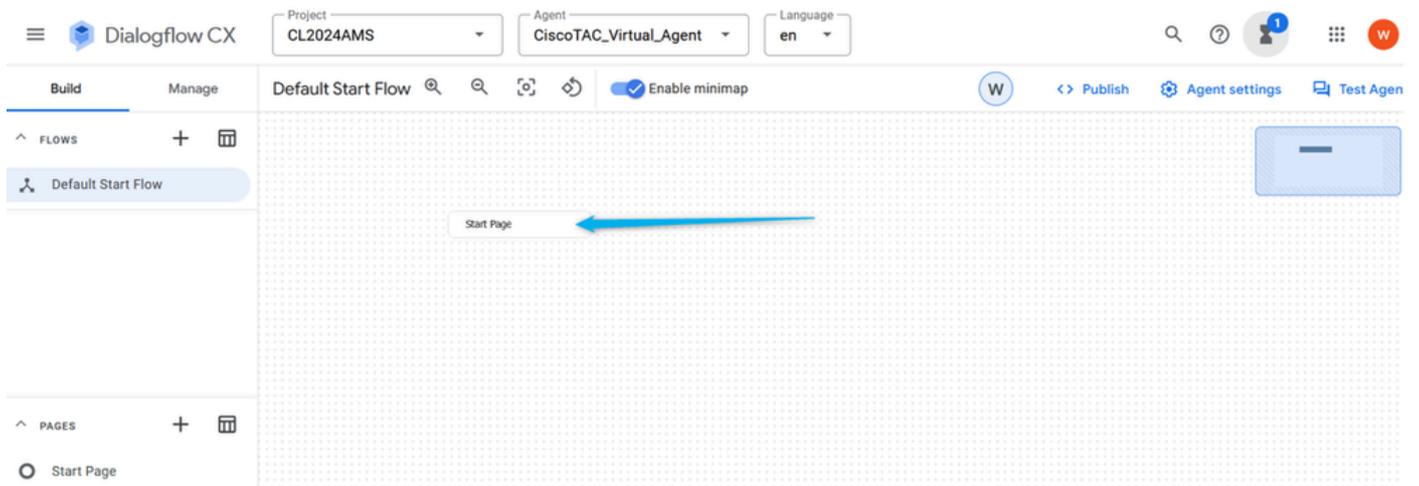
Display Name	Default language	Region ↑	
CiscoTAC_Virtual_Agent	en	global (Global serving, data-at-rest in US)	⋮
CL2024Ag	en	global (Global serving, data-at-rest in US)	⋮
CL2024Agent	en	us-central1 (Iowa, USA)	⋮

Etapa 3. No Construtor CX do Dialogflow, clique na página Iniciar.

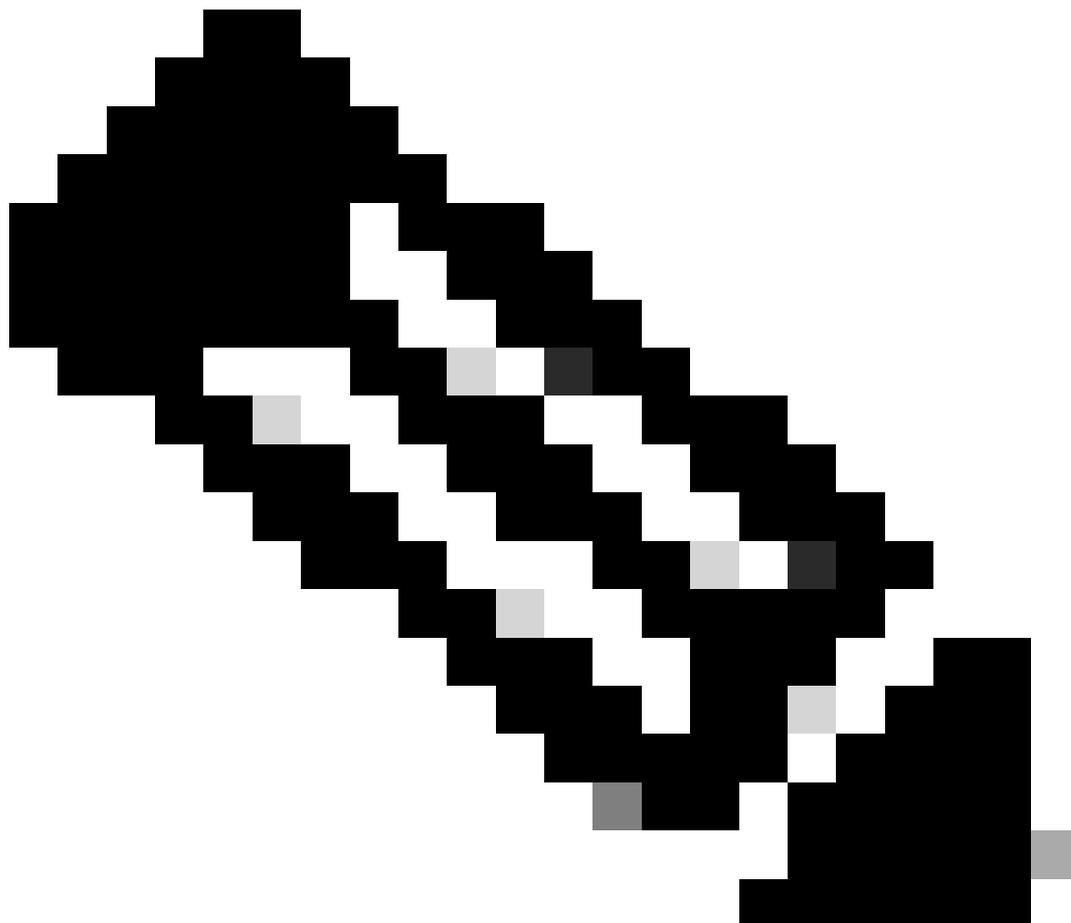


Observação: no Dialogflow CX, uma página é um conjunto de instruções que contém uma ou mais conversações relacionadas. Ele representa uma única etapa em um fluxo de conversação e pode conter vários tipos de conteúdo, incluindo respostas de texto, prompts para entrada do usuário, ações de preenchimento e muito mais. As páginas são conectadas para criar um fluxo de conversa que orienta o usuário através de uma conversa com o agente do Dialogflow CX.

---

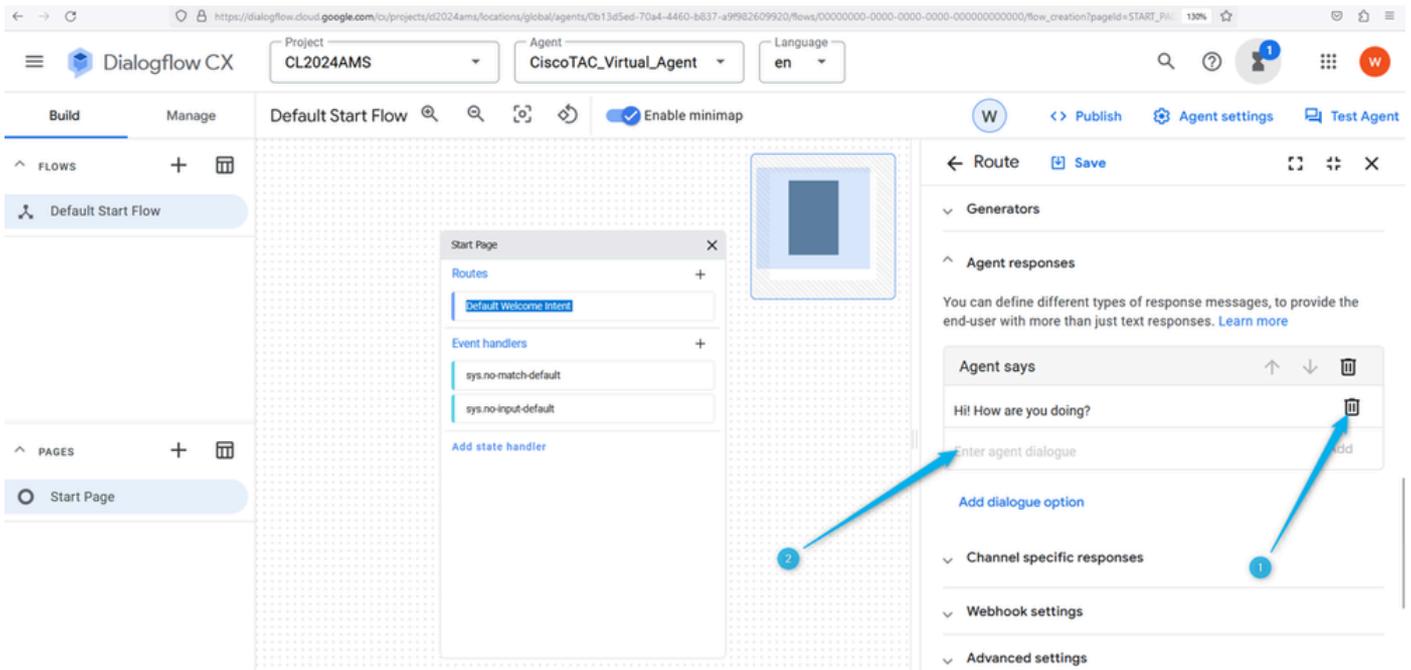


Etapa 4. Na página Start, clique em Default Welcome Intent Route. Na janela à direita, role para baixo, exclua todas as respostas padrão do Agente e clique no campo para a caixa de diálogo Inserir agente.

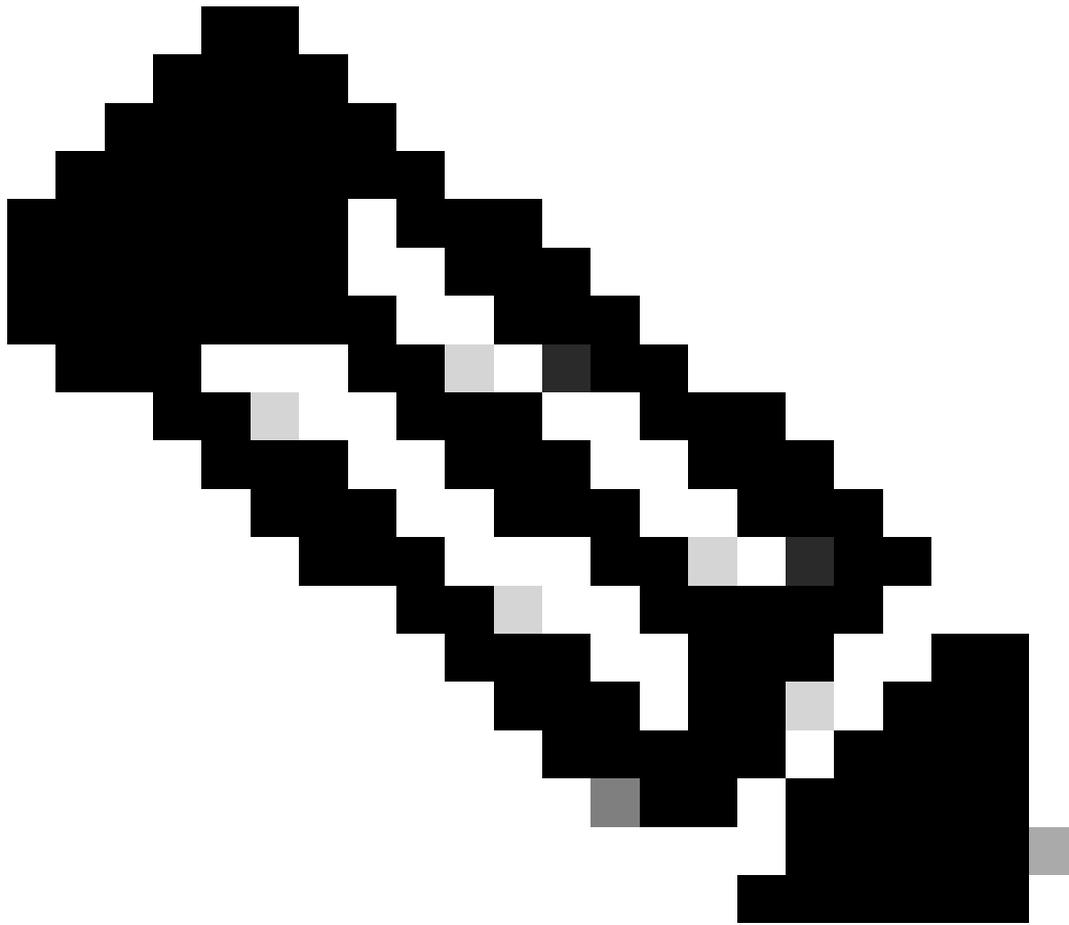


Observação: uma rota é um mapeamento entre uma intenção e uma página ou fluxo

específico dentro de uma conversação. As rotas definem como uma conversação pode fluir com base na entrada do usuário e na intenção correspondente.

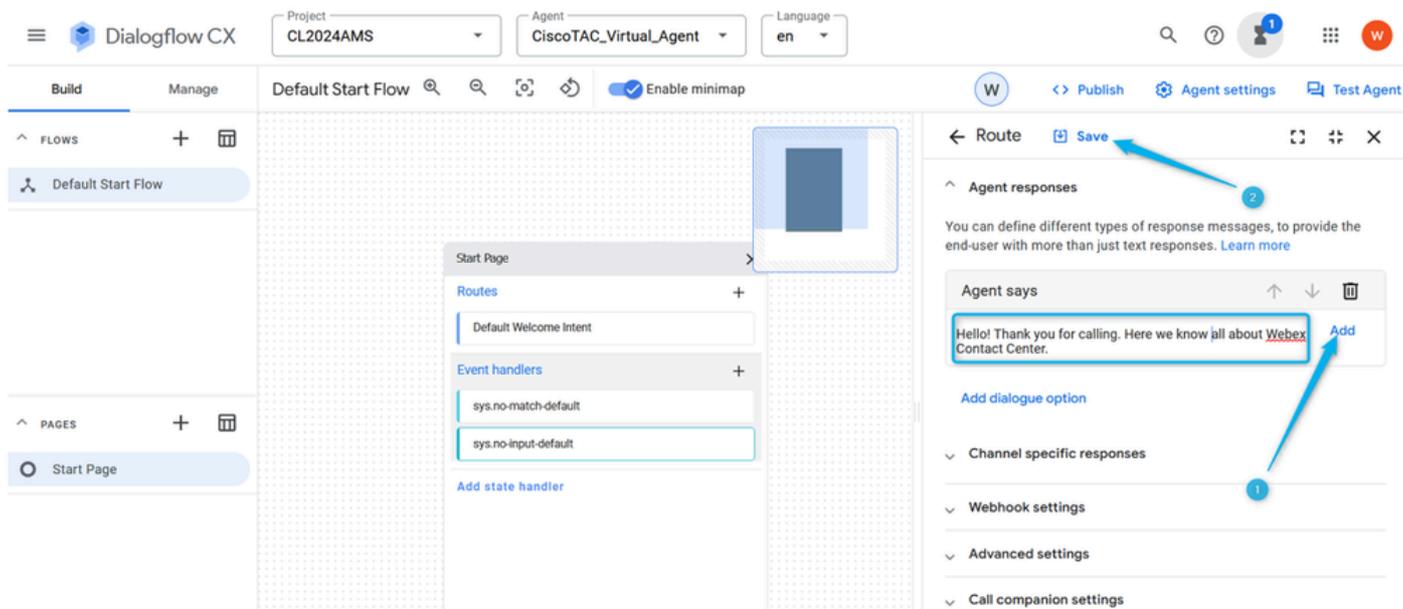


Etapa 5. Forneça uma mensagem personalizada para informar ao chamador que ele entrou em contato com uma empresa que fornece serviços de vendas do Webex Contact Center. Você pode digitar algo como: Hello! Obrigado por ligar. Aqui você sabe tudo sobre o Webex Contact Center. No Dialogflow CX, as alterações não são salvas automaticamente, portanto, você precisa salvar a página toda vez que fizer uma alteração.

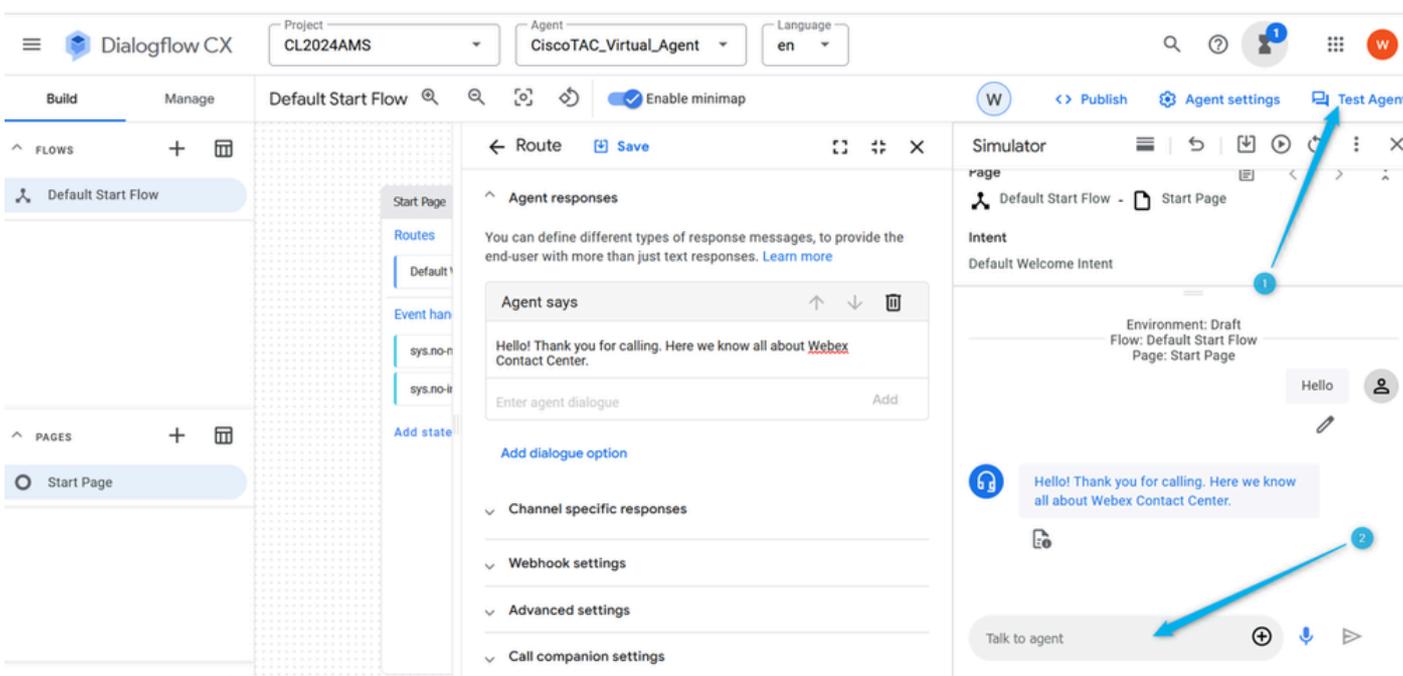


Observação: as respostas do agente são as mensagens ou ações que um agente envia de volta ao usuário ou chamador durante uma conversa. Quando um usuário ou chamador envia uma mensagem ou faz uma solicitação a um agente do Dialogflow CX, o agente analisa a entrada e determina a resposta apropriada para enviar de volta.

---

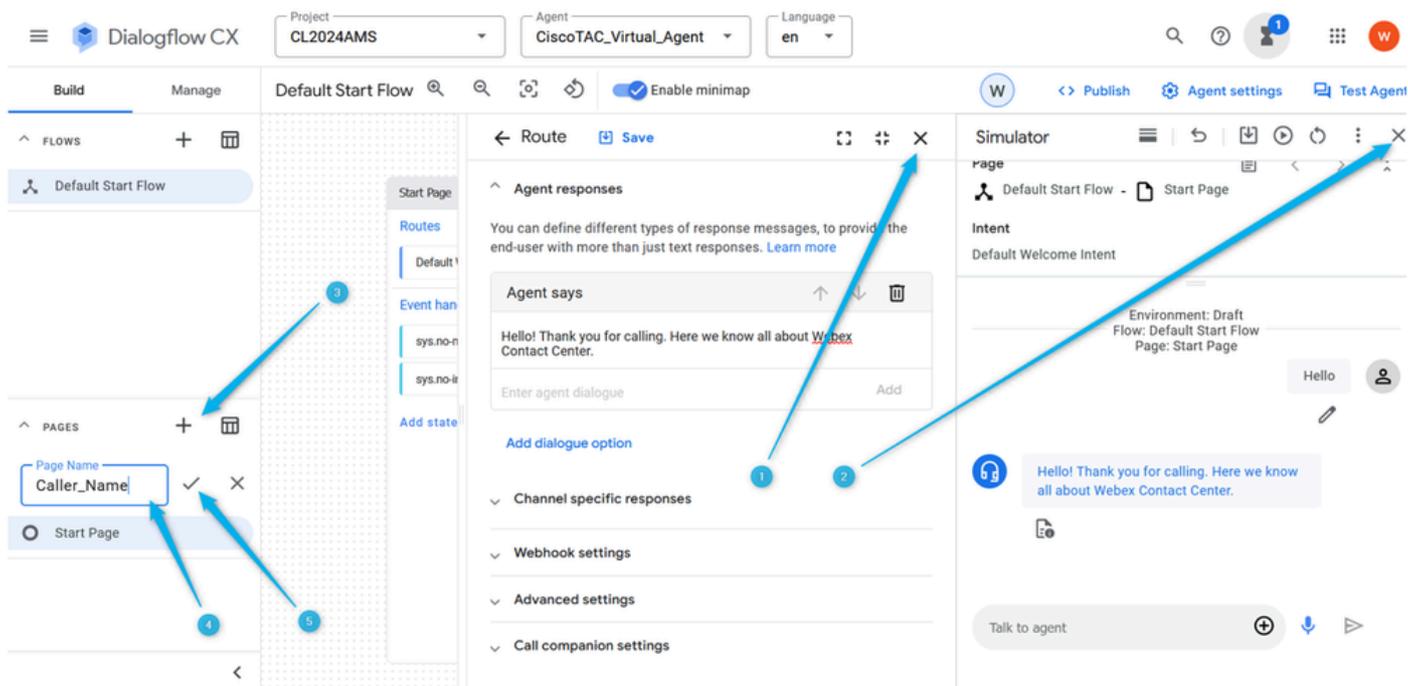


Etapa 6. Teste a resposta do agente que você acabou de criar. Clique em Test Agent e digite uma mensagem de saudação, como Hello.

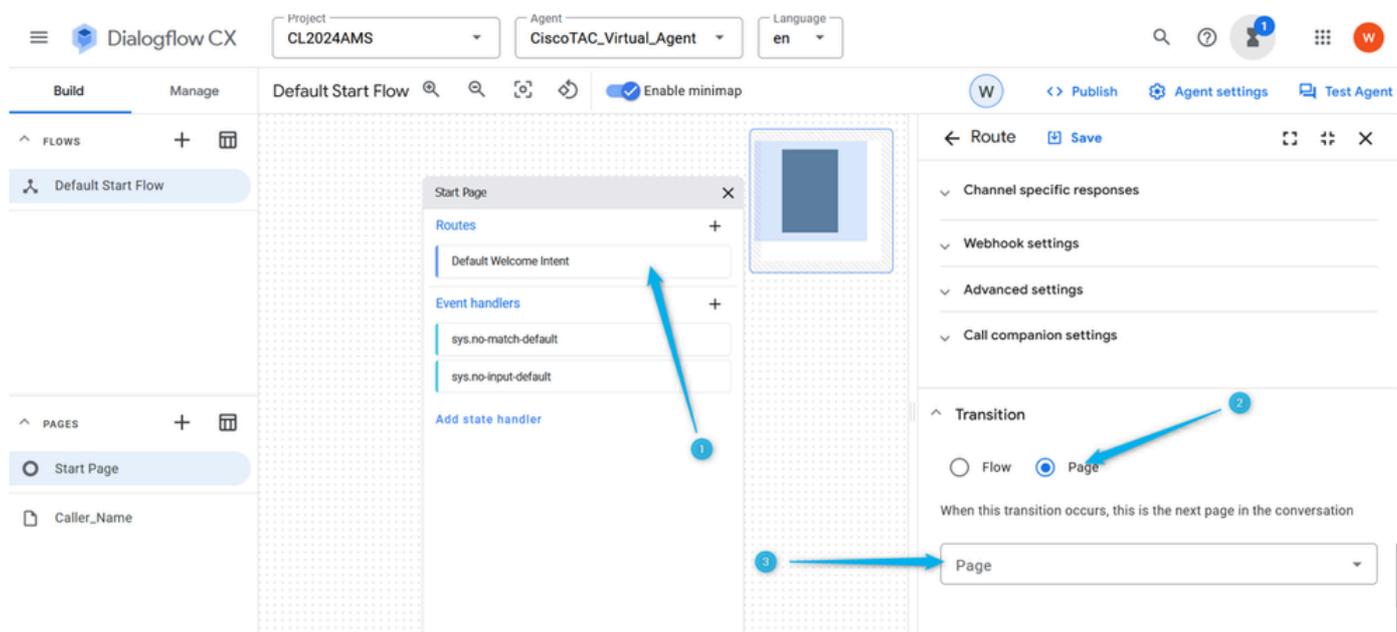


Tarefa 2. Criar nova página para coletar o nome do chamador

Etapa 1. Feche as janelas Iniciar e Agente de Teste e clique no ícone de adição (+) para criar uma nova página. Nomeie a página Caller\_Name e confirme a criação.



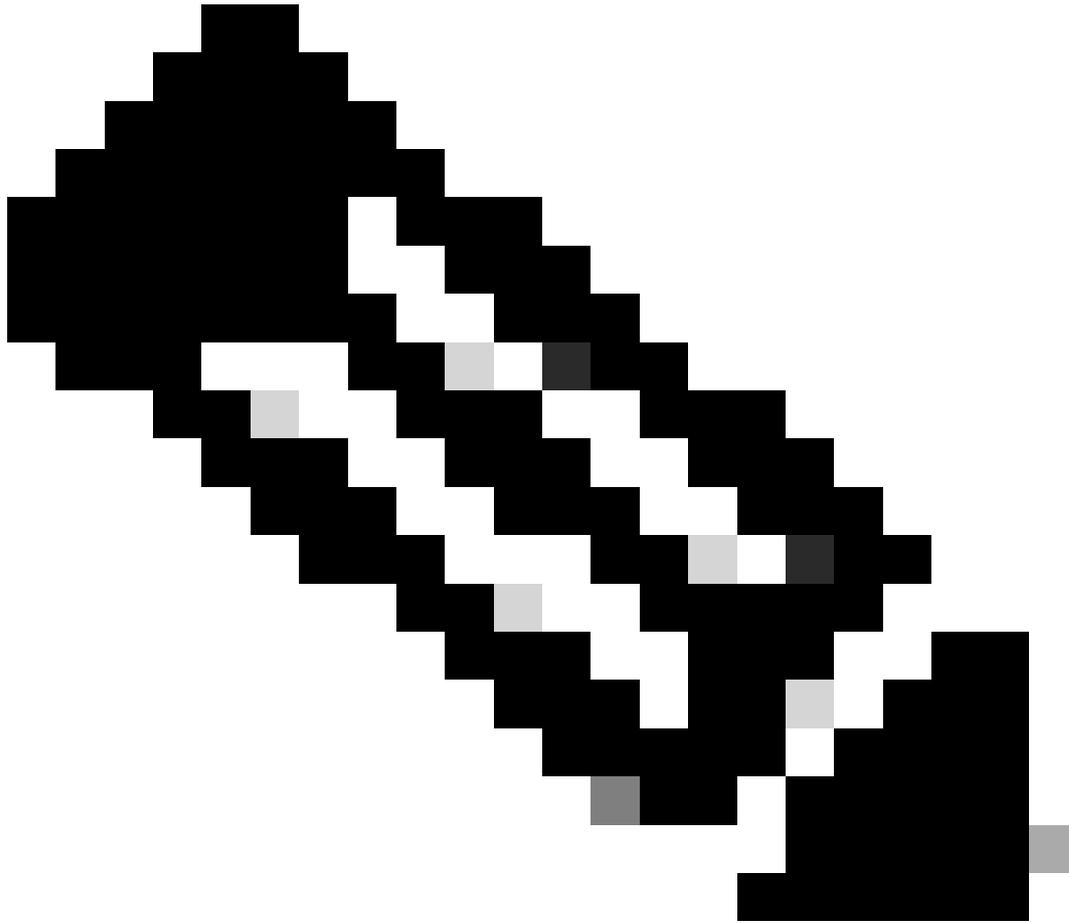
Etapa 2. Conecte as páginas Start e Caller\_Name. Para isso, clique na rota Default Welcome Intent na página Start. Role para baixo no lado direito e selecione se você deseja que a conversa vá para a próxima página.



Etapa 3. Na lista suspensa, selecione a página Caller\_Name. Não se esqueça de Salvar a alteração.

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

Etapa 4. Configure a página Caller\_Name para coletar o nome do chamador e armazená-lo no parâmetro. Na página Caller\_Name, clique em Entry Fulfillment e digite a mensagem na qual você pergunta o nome do chamador. Clique em Adicionar e Salvar a alteração.



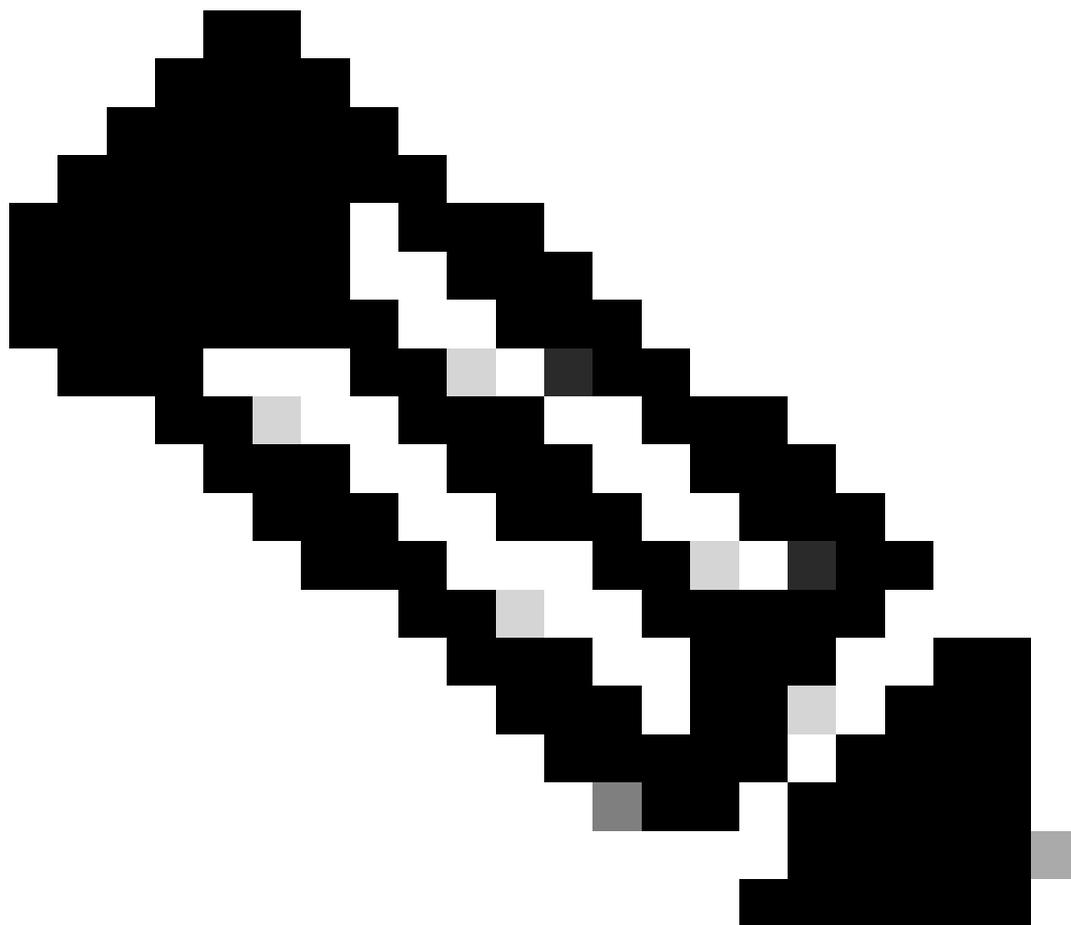
Observação: o preenchimento de entradas é necessário para fornecer uma mensagem ao chamador depois que a chamada é movida para uma nova página para permitir que o chamador saiba onde ele está na conversa e defina as expectativas corretas.

---

The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a page named "Caller\_Name". The top navigation bar shows the project "CL2024AMS", the agent "CiscoTAC\_Virtual\_Agent", and the language "en". The left sidebar lists the "Default Start Flow" and the "Caller\_Name" page. The central canvas shows the page configuration for "Caller\_Name", including a description, entry fulfillment, and parameters. The right sidebar shows the fulfillment settings, including a "Save" button and an "Agent says" response. Red arrows and numbers 1, 2, and 3 highlight the following steps:

- 1: Click on the "Parameters" section in the page configuration.
- 2: Click on the "Add state handler" button in the page configuration.
- 3: Click on the "Add" button for the "Agent says" response.

Etapa 5. Na página Caller\_Name, clique em Parameters, digite Name como o nome do parâmetro, selecione sys.any na lista de Entidades pré-configuradas e clique em Save.

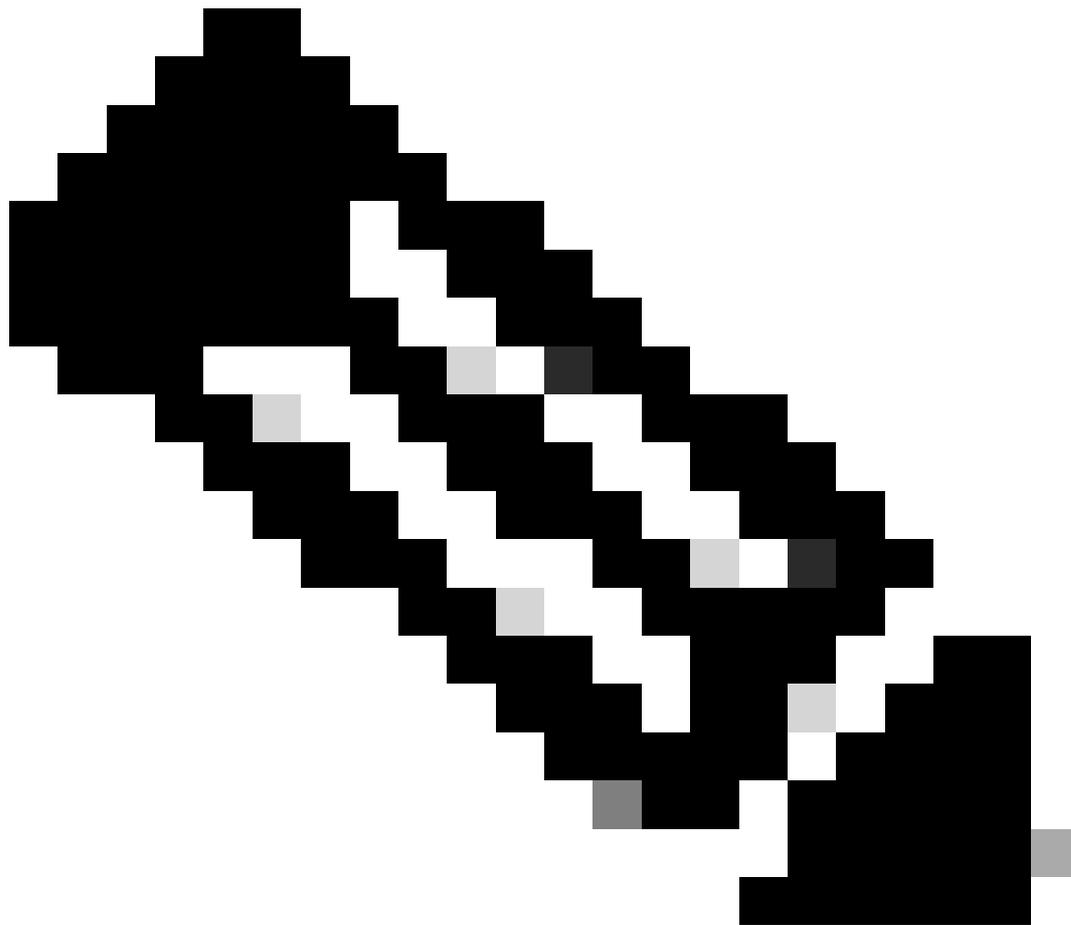


**Observação:** um **parâmetro** é uma entidade nomeada ou um valor que é extraído da entrada do usuário durante uma conversa. Os parâmetros podem ser usados para armazenar informações relevantes para a solicitação do usuário, como seu nome, data de nascimento ou idioma de preferência. Os parâmetros também podem ser usados para passar dados para outras partes do seu aplicativo, como o Contact Center.

---

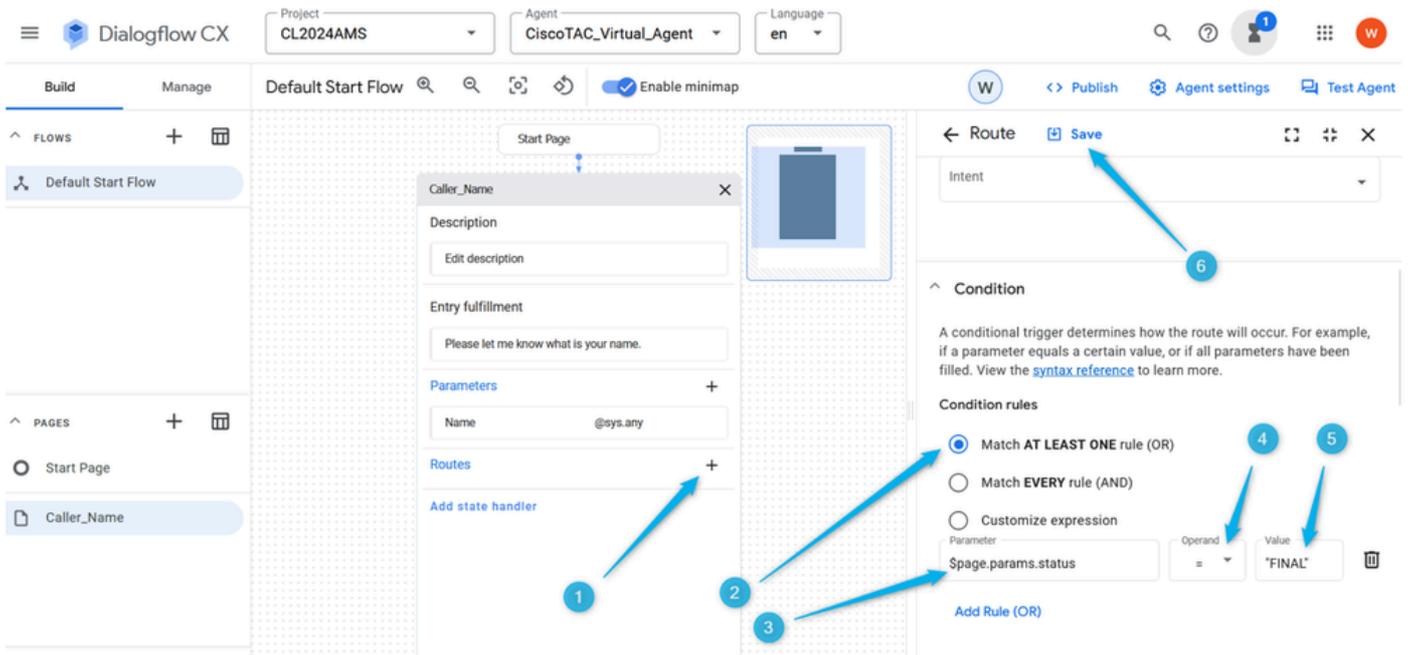
The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a parameter. The top navigation bar shows the project name 'CL2024AMS', the agent 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent', and the language 'en'. The main workspace is titled 'Default Start Flow' and shows a flow diagram with a 'Start Page' and a 'Caller\_Name' page. A right-hand panel is open to the 'Parameter' configuration for 'Name'. The configuration includes a 'Name' field, an 'Entity type' dropdown set to '@sys.any', and a 'Required' checkbox checked. A 'Save' button is visible at the top of the panel. Four blue arrows with numbers 1, 2, 3, and 4 point to the 'Parameters' section in the left sidebar, the 'Name' field, the 'Entity type' dropdown, and the 'Save' button respectively.

Etapa 6. Configure **Rotas** na página **Caller\_Name**. Clique em **Route**, na janela direita, role para baixo até **Condition** e defina a condição `$page.params.status="FINAL"`. Click **Save**. Ao definir essa condição, você pode esperar que a chamada passe para a próxima página quando o parâmetro **Name** criado na etapa anterior for preenchido com um valor. Por exemplo, se o chamador disser Nick, a chamada poderá avançar.

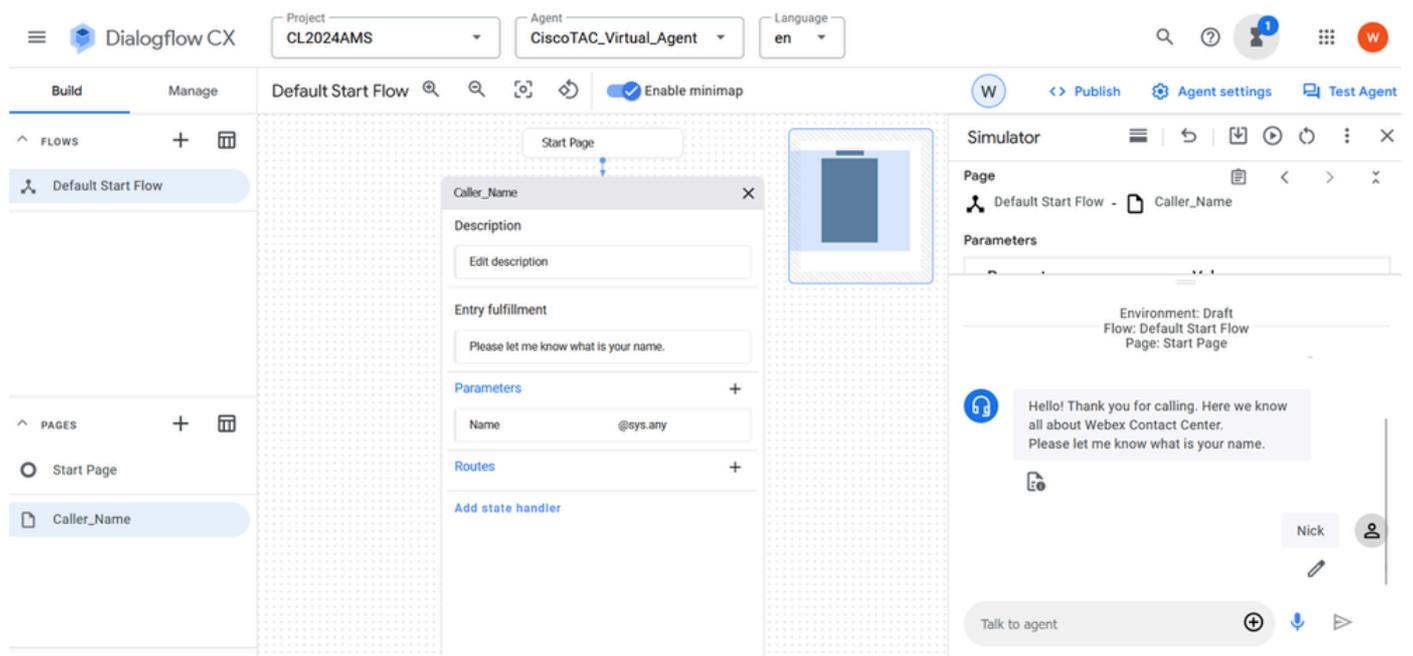


**Observação:** uma **condição** na configuração de rotas de fluxo de diálogo é uma regra ou um conjunto de regras que define quando a rota deve ser disparada. A **Condição** pode ser baseada em vários fatores, como entrada do usuário, contexto, parâmetros e dados de sessão.

---

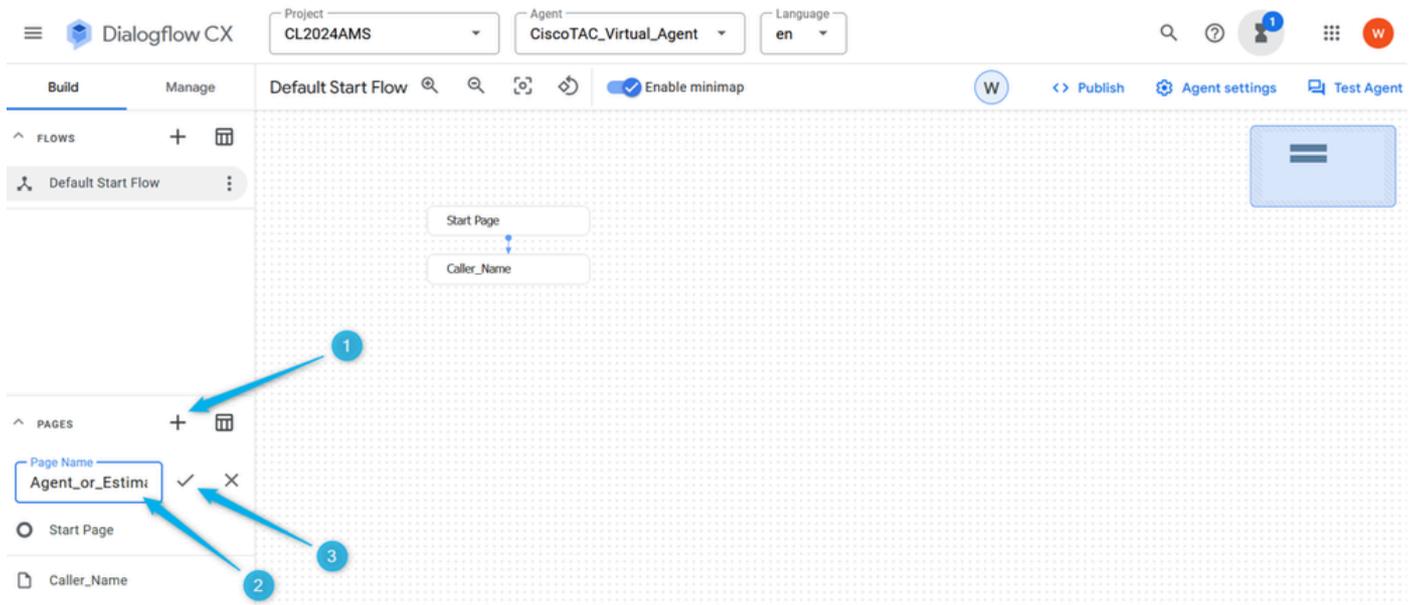


Passo 7. Usando a opção **Test Agent** no lado superior direito, teste se o fluxo está funcionando conforme projetado neste ponto.



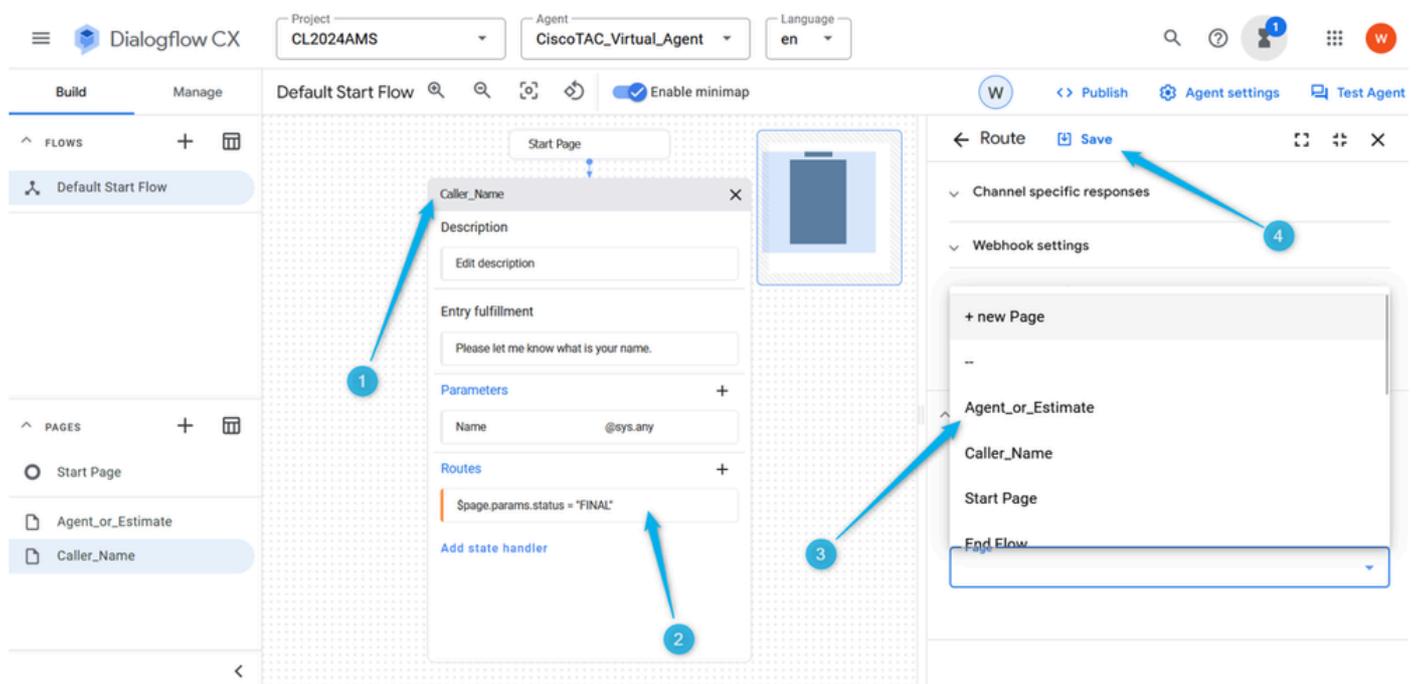
Tarefa 3. Crie uma nova página **Agent\_or\_Estimate** e conecte-a à página **Caller\_Name**.

Etapa 1. No lado esquerdo inferior, clique para adicionar uma nova página, nomeie-a **Agent\_or\_Estimate** e confirme a criação.



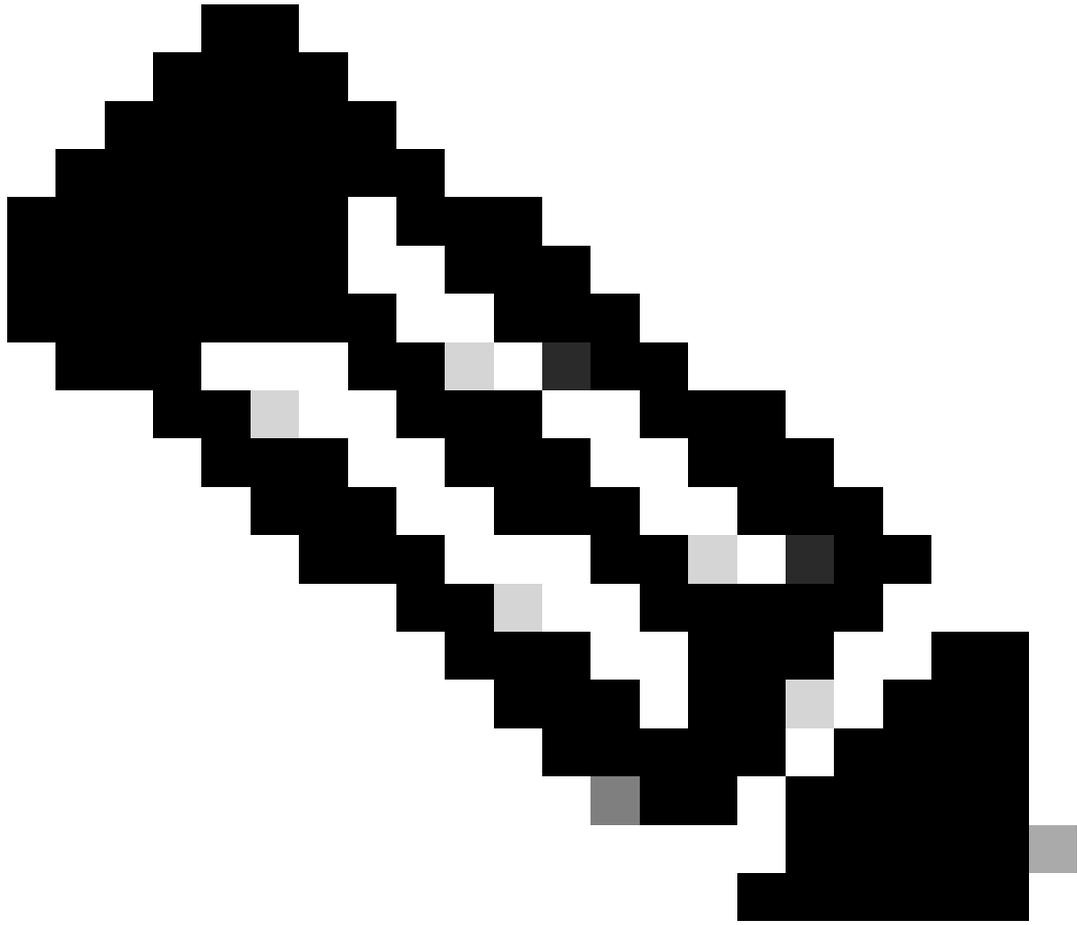
Etapa 2. Conecte as páginas **Caller\_Name** e **Agent\_or\_Estimate**. Abra a página **Caller\_Name** e selecione a rota que você criou na etapa anterior, no lado direito role para baixo e selecione a página **Agent\_or\_Estimate**. Não se esqueça de **Salvar** a alteração.

Lembre-se de que, na Tarefa 2 desta seção, você configurou a condição de que, uma vez preenchido o parâmetro, ele acionará uma ação. Ao selecionar a próxima página, você especifica qual é a ação, neste exemplo, a chamada é movida para a página **Agent\_or\_Estimate**.



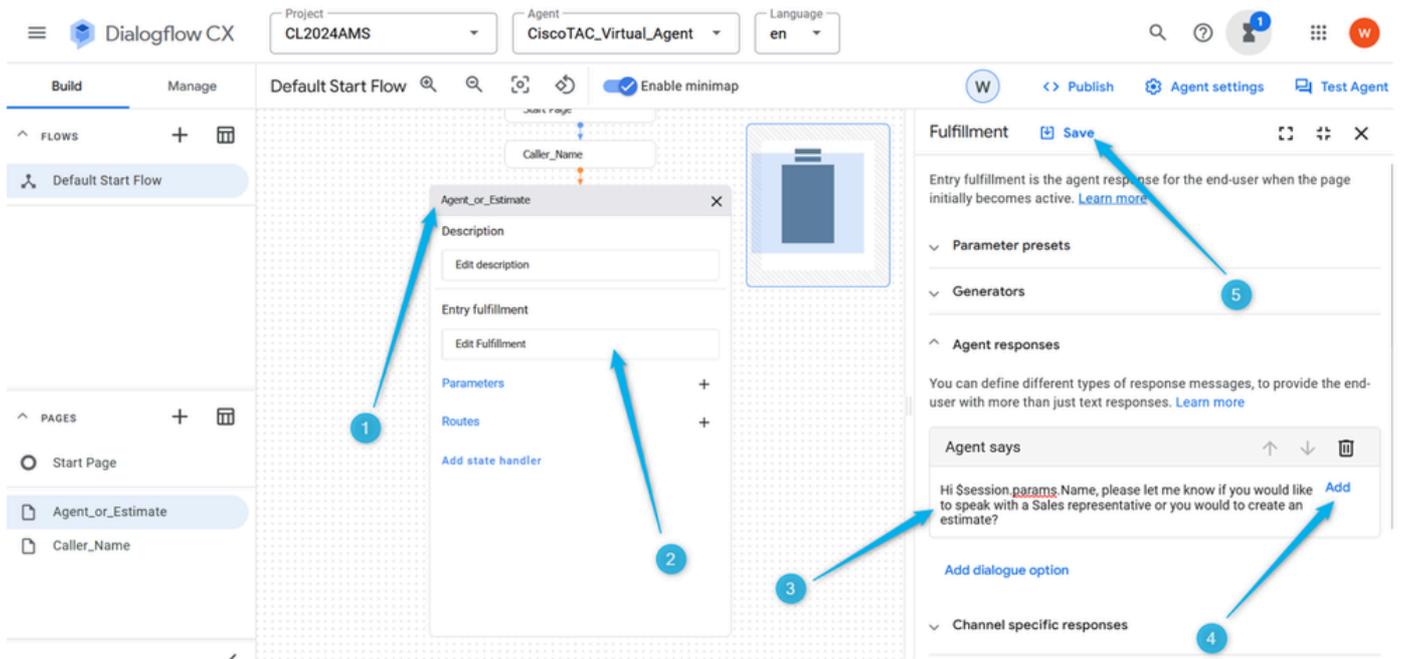
Etapa 3. Configurar **preenchimento de entrada** para a página **Agent\_or\_Estimate**. Abra a página **Agent\_or\_Estimate** e clique em **Entry Fulfillment**. No tipo de resposta do agente: Olá \$session.params.Name, informe-me se você deseja falar com um agente ou se deseja criar uma estimativa?

Não se esqueça de **Salvar** a alteração.

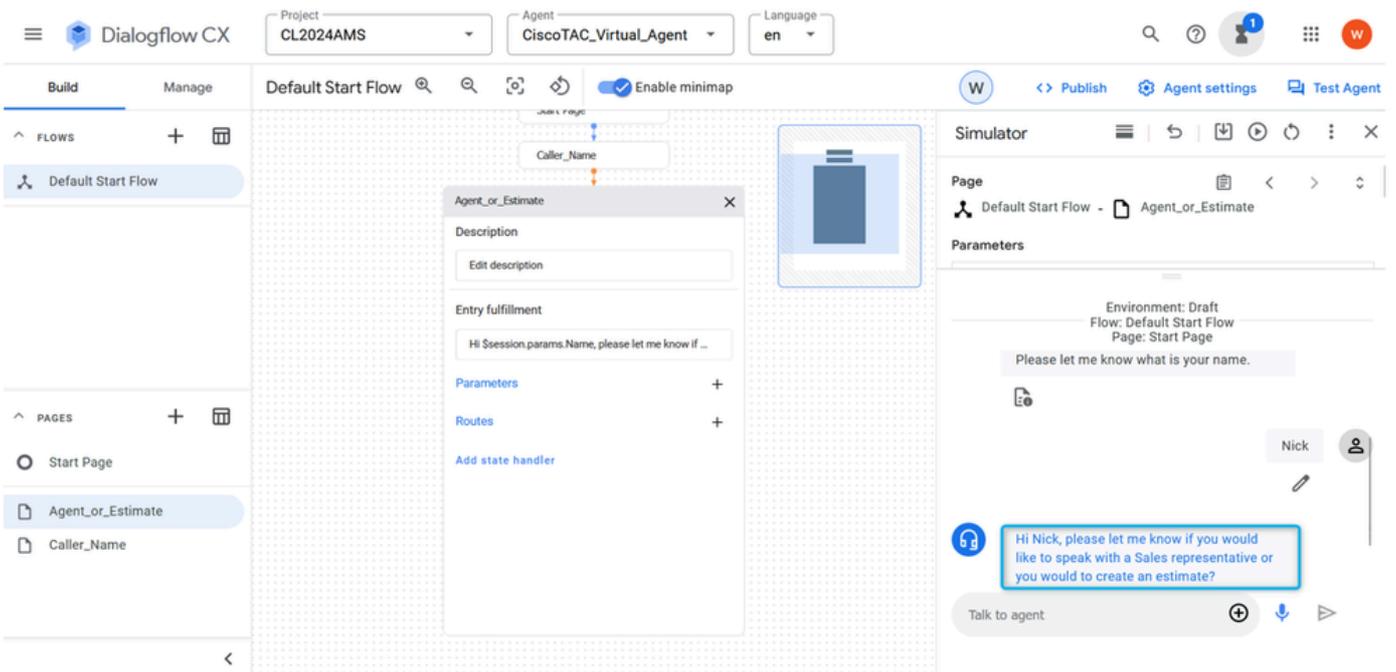


**Observação:** se não for possível copiar e colar o preenchimento sugerido, comece a digitar no campo **Resposta do agente**, cole o texto e exclua o texto desnecessário.

---

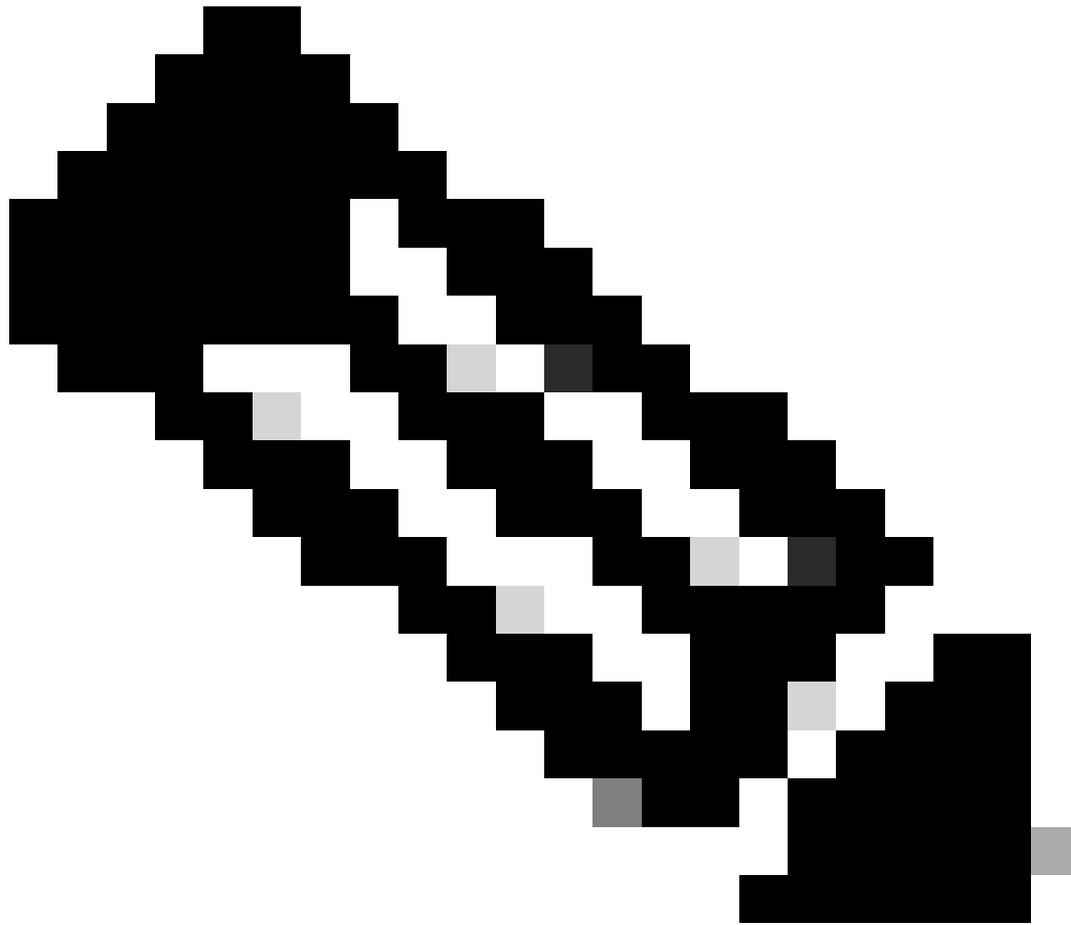


Etapa 4. Teste se o fluxo de conversação está configurado corretamente neste ponto. Clique em **Test Agent** e, no campo **Talk to Agent**, digite Hello e seu nome.



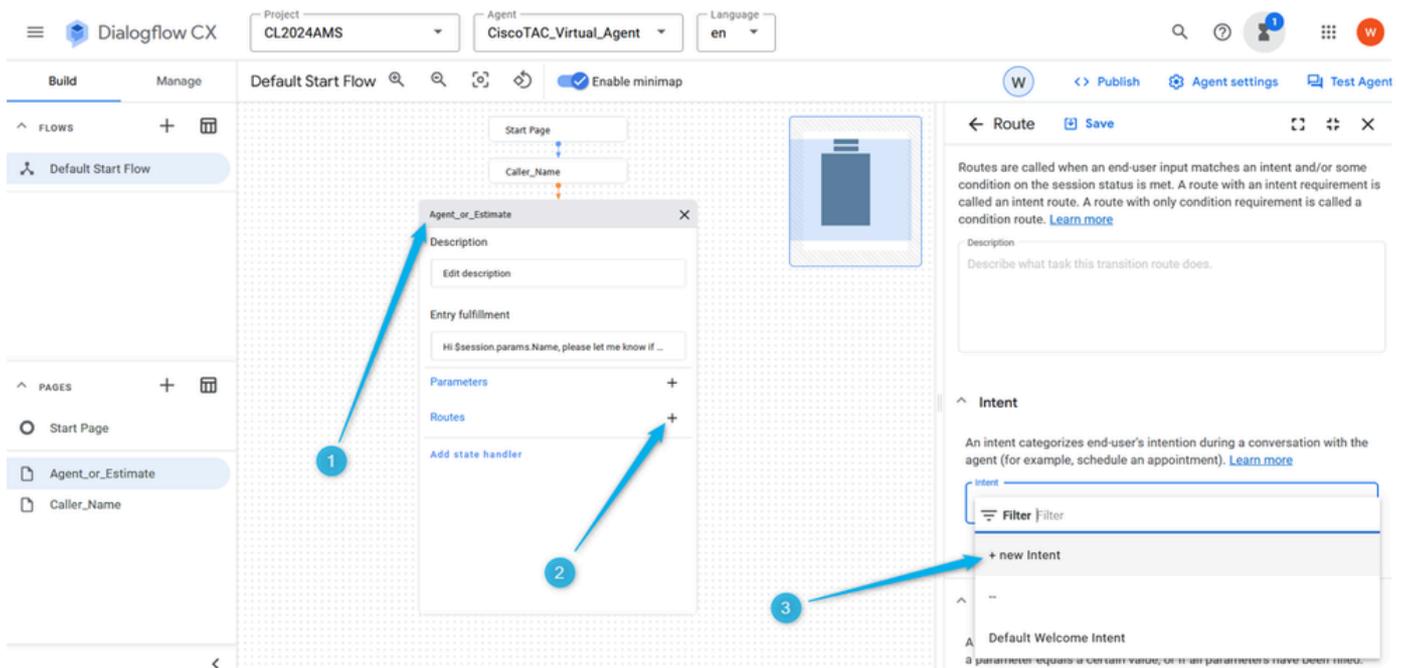
Tarefa 4. Configurar a rota na página Agent\_or\_Estimate para mover a chamada para a nova página What\_Kind\_Of\_Agent.

Etapa 1. Abra a página **Agent\_or\_Estimate**, clique em **Create New Route** e em **Create New Intent**.

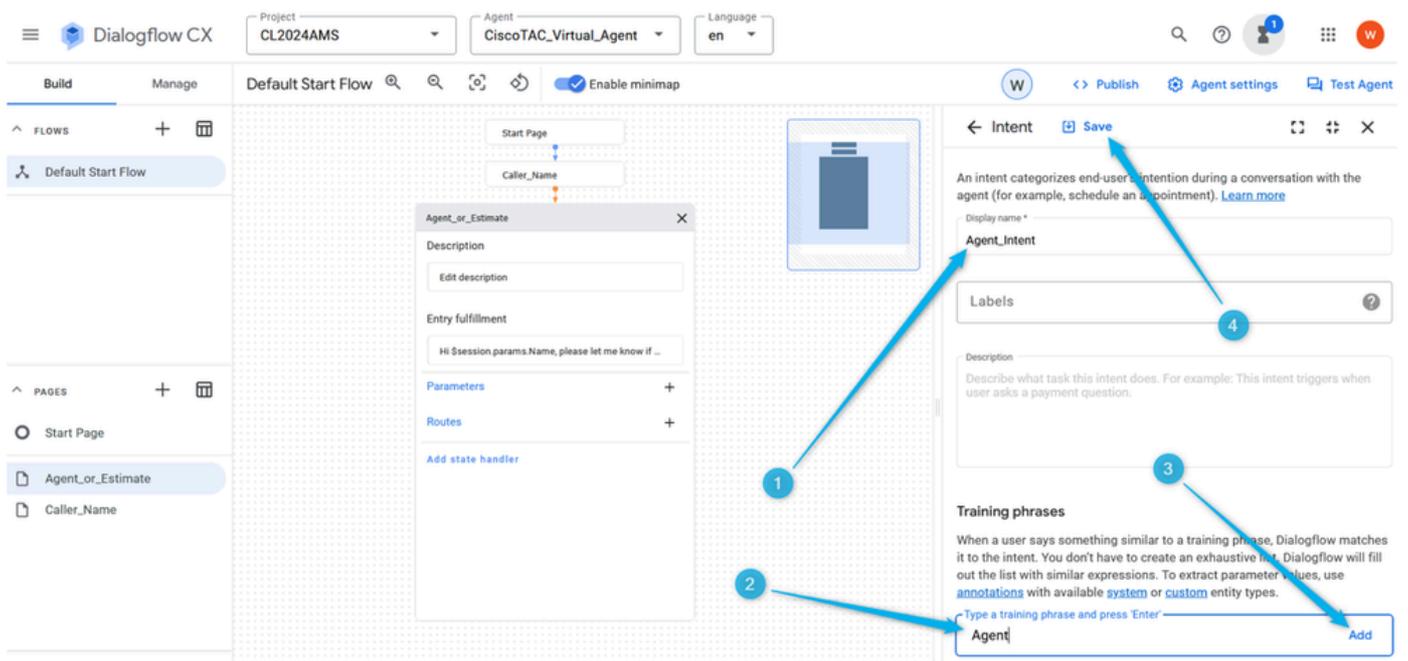


**Observação:** uma intenção é um mapeamento entre o que um usuário diz ou digita e uma ação ou resposta específica que o agente conversacional pode executar. As intenções ajudam o agente a entender a solicitação do usuário e determinar a resposta ou ação apropriada a ser tomada.

---



Etapa 2. Nomeie a **intenção Agent\_intent**. Forneça de 3 a 5 frases de treinamento, algo como agente, representante, escalonamento, pessoa real. Não se esqueça de salvar a alteração da página.



Etapa 3. Crie uma nova página e nomeie-a **What\_Kind\_Of\_Agent**.

Dialogflow CX interface showing the flow editor. The flow starts with 'Start Page', followed by 'Caller\_Name', and then 'Agent\_or\_Estimate'. A new page 'What\_Kind\_Of\_A' is being added to the 'PAGES' list. Blue arrows and numbers 1, 2, and 3 indicate the steps: 1 points to the 'Agent\_or\_Estimate' node, 2 points to the 'What\_Kind\_Of\_A' page in the list, and 3 points to the 'Add' button in the 'PAGES' section.

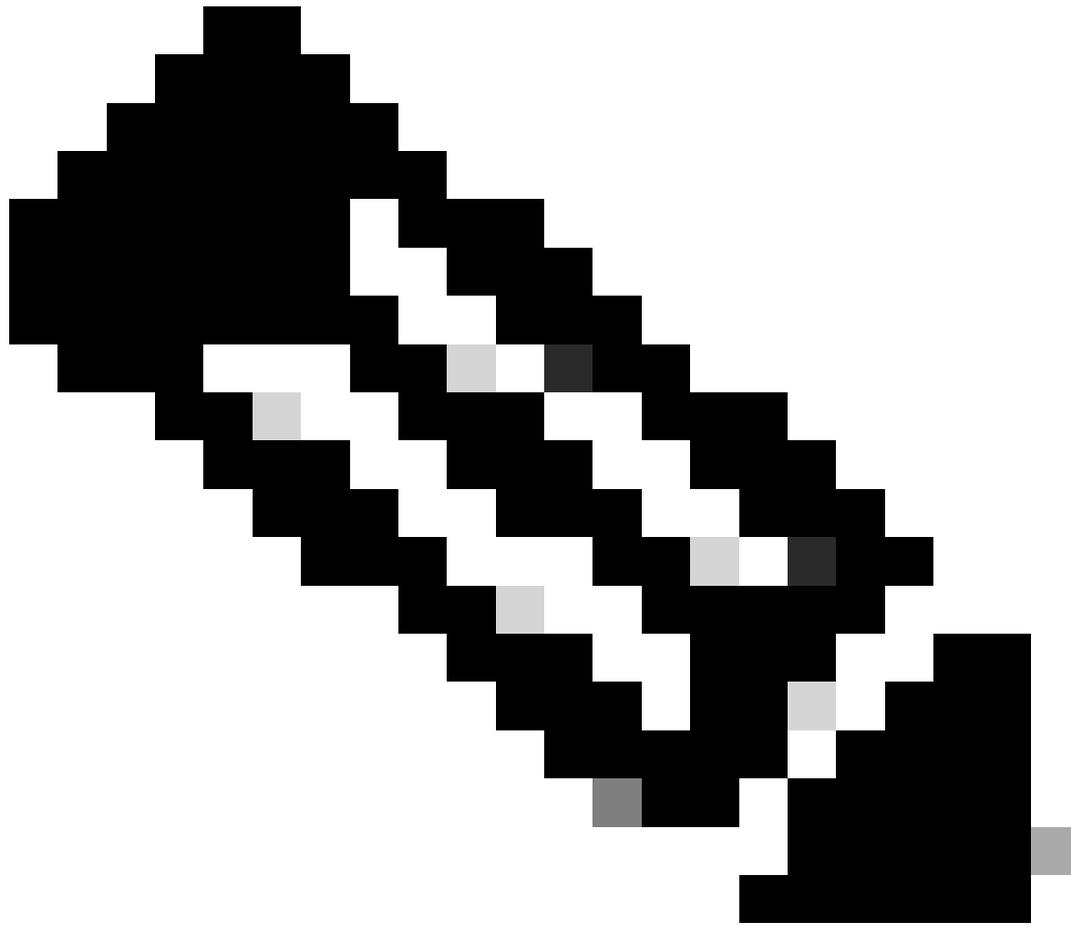
Etapa 4. Clique na página **Agent\_or\_Estimate**. Adicione uma nova **Rota**, selecione a **Intenção**.

Dialogflow CX interface showing the configuration for a route. The 'Agent\_or\_Estimate' node is selected. The 'Routes' section is expanded, and a new route is being added. The 'Intent' dropdown is set to 'Agent\_Intent'. Blue arrows and numbers 1, 2, and 3 indicate the steps: 1 points to the 'Agent\_or\_Estimate' node, 2 points to the 'Routes' section, and 3 points to the 'Intent' dropdown.

Etapa 5. Nas configurações de **Rotas**, role para baixo e selecione a ação para mover a chamada para a página **What\_Kind\_Of\_Agent**.

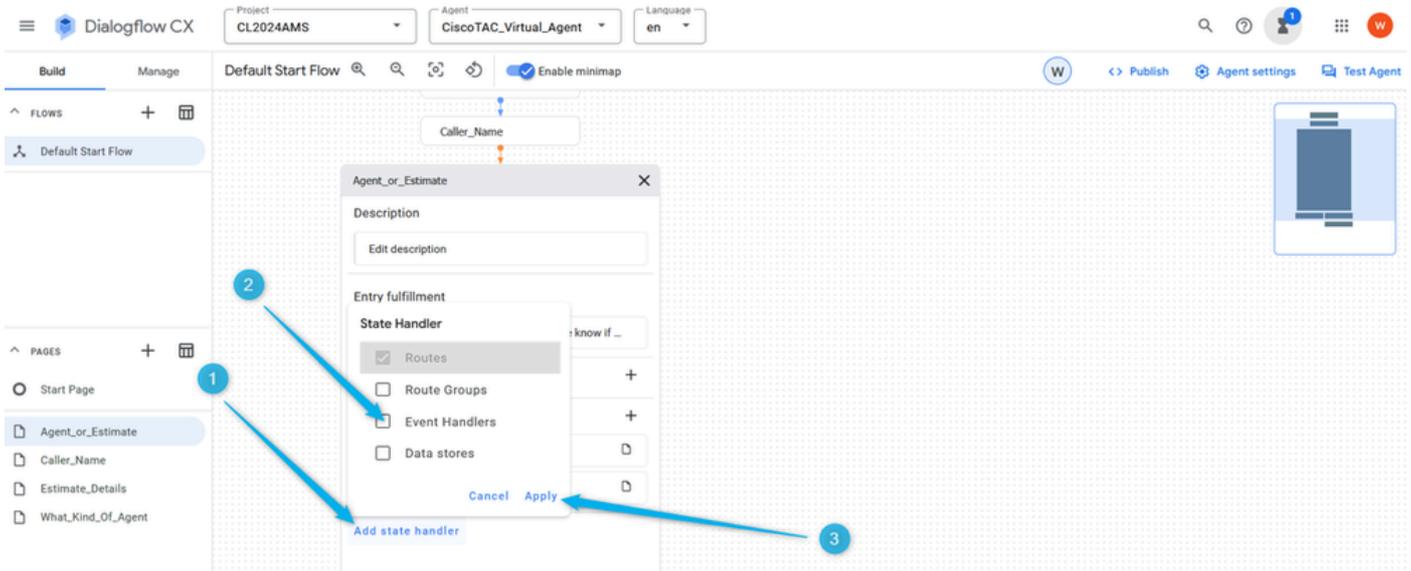
The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a page. The top navigation bar shows the project name 'CL2024AMS', the agent 'CiscoTAC\_Virtual\_Agent', and the language 'en'. The main workspace shows a flow diagram with a 'Caller\_Name' node and an 'Agent\_or\_Estimate' page node.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

Etapa 6. Para uma melhor experiência de comunicação, você precisa adicionar **manipuladores de eventos** sem entrada padrão, caso contrário, o sistema não detectará nenhuma entrada antes mesmo de você ter a chance de fornecer entrada. Na página **Agent\_or\_Estimate**, clique em **Adicionar manipulador de estado**, selecione **Manipuladores de eventos** e clique em **Aplicar**.

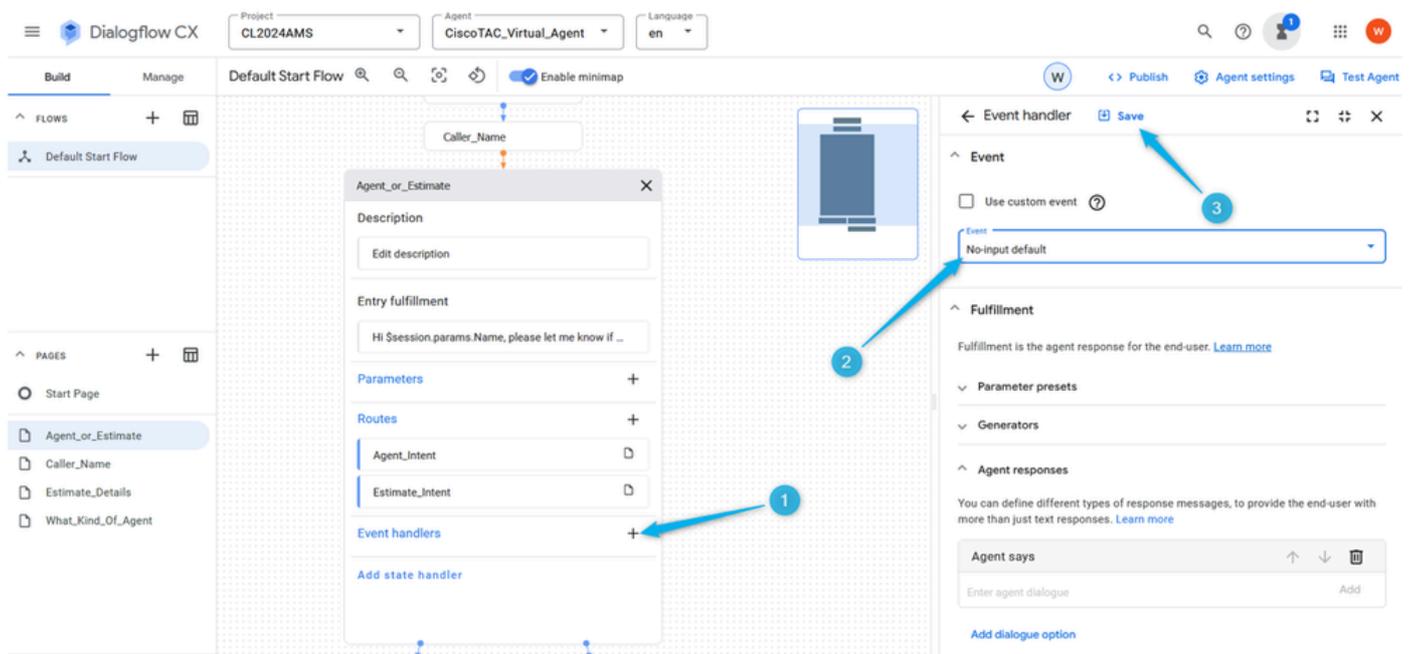


**Observação:** um **manipulador de eventos** é um tipo de intenção disparada quando um evento específico ocorre. Por exemplo, se o **Virtual Agent** não receber nenhuma entrada ou não reconhecer a entrada, o manipulador de eventos será usado para disparar a intenção sem entrada, o que ajuda a continuar a conversa.

---

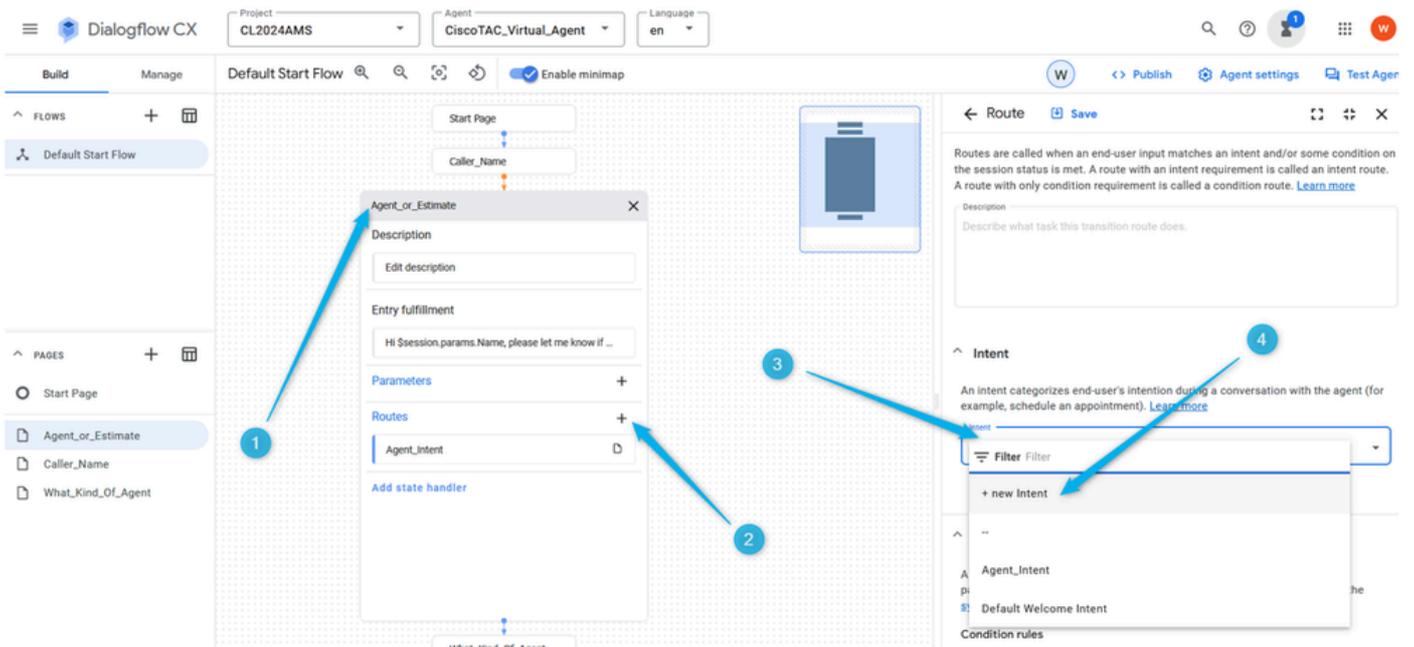


Passo 7. Clique em **Add New Event handlers**, selecione na lista **No-input default** e salve a alteração.

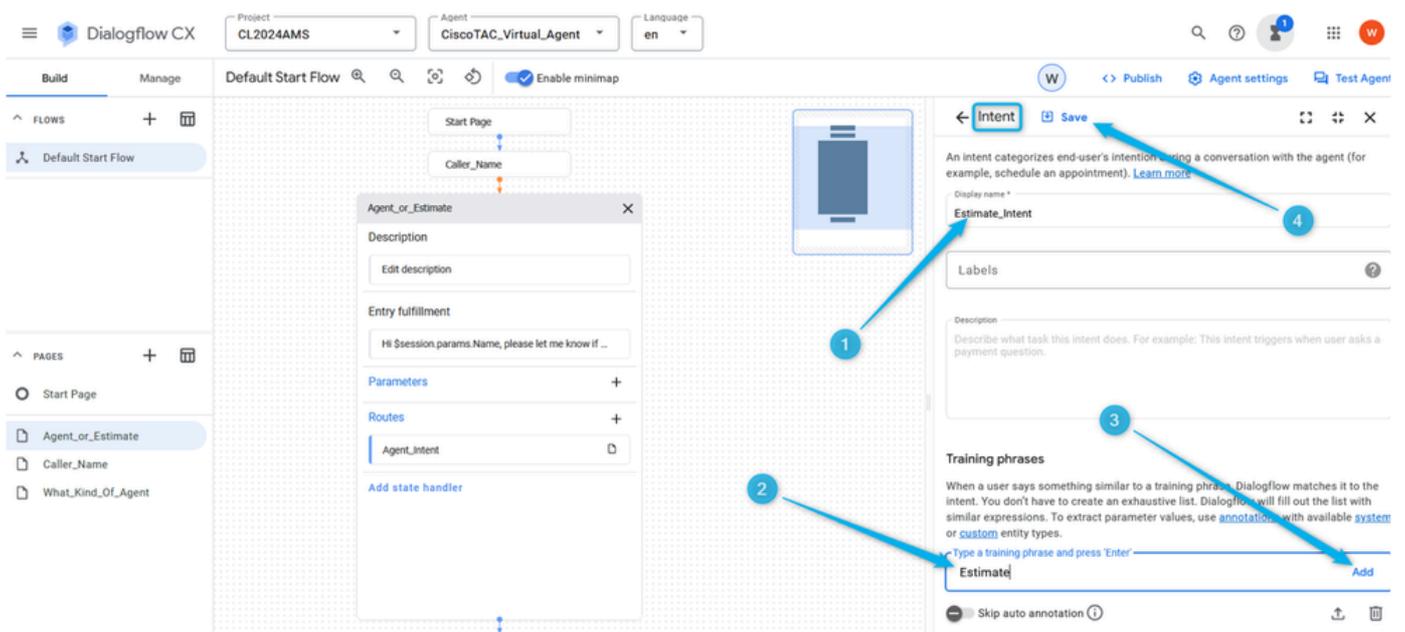


Tarefa 5. Configurar a rota para a ramificação Estimativa e conectar Agent\_or\_Estimate à nova página Estimate\_Details

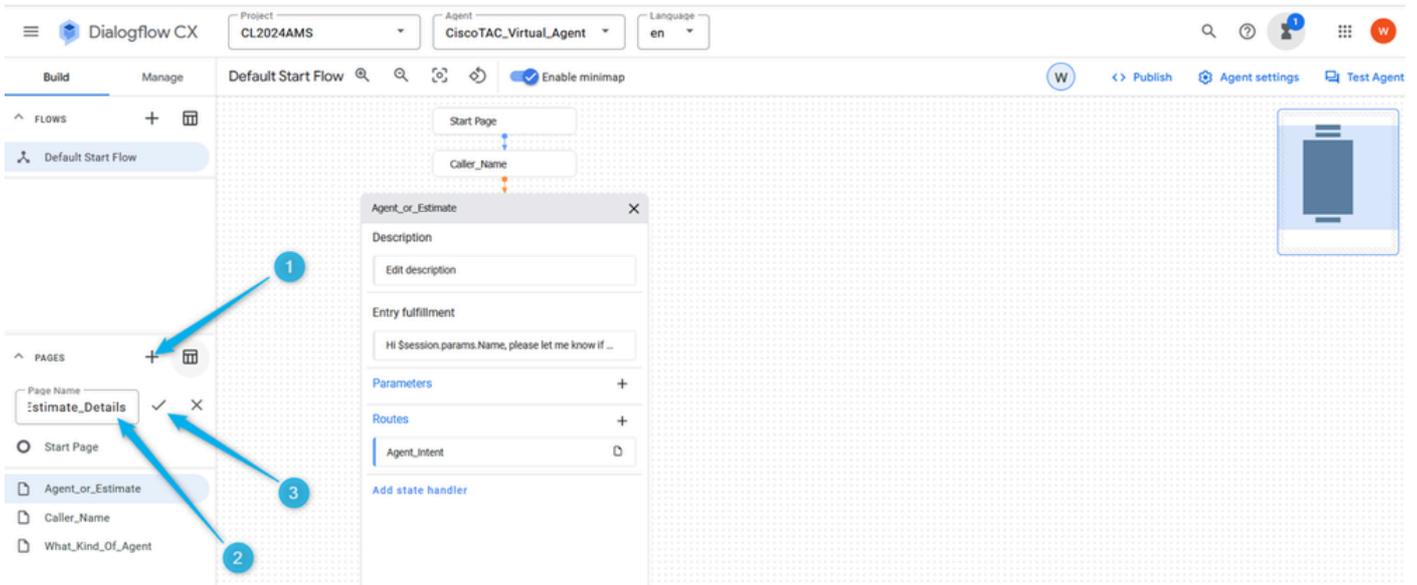
Etapa 1. Crie **Estimate\_Intent**. Na página **Agent\_or\_Estimate**, clique no ícone de mais (+) para adicionar uma nova **Rota** e criar uma nova **Intenção**.



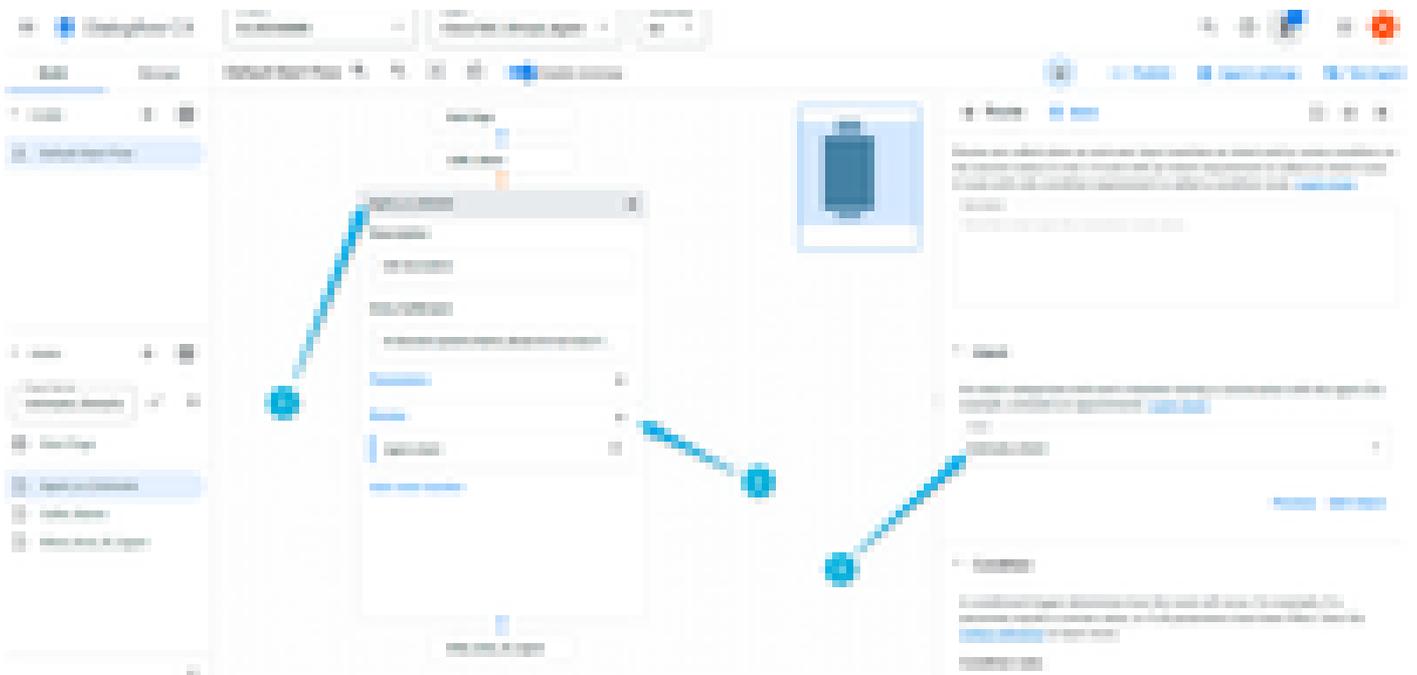
Etapa 2. Nomeie a intenção como **Estimate\_Intent** e forneça algumas frases de treinamento. Quanto às frases de treinamento, você pode adicionar declarações como estimativa, cálculo de preço, preciso saber quanto custa. Salve a intenção.



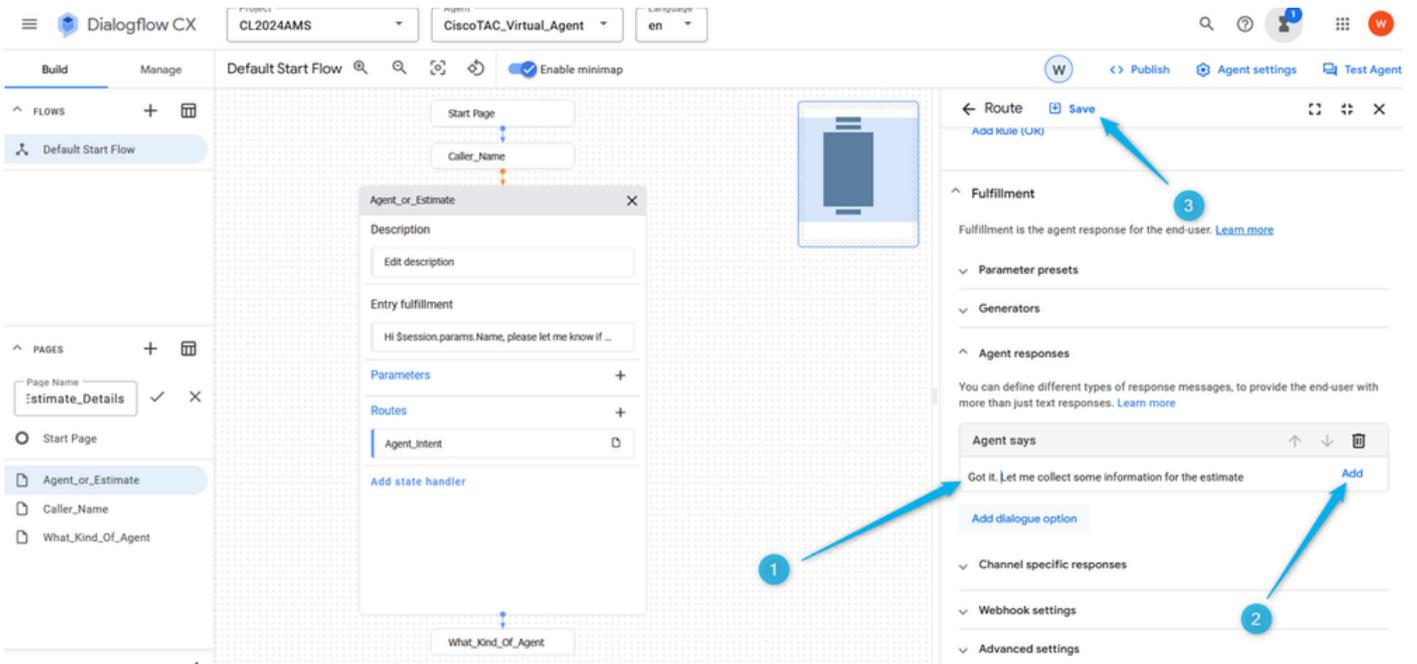
Etapa 3. Crie uma nova página com o nome **Estimate\_Details**. Conecte as páginas **Agent\_or\_Estimate** e **Estimate\_Details** quando **Estimate\_Intent** for acionado.



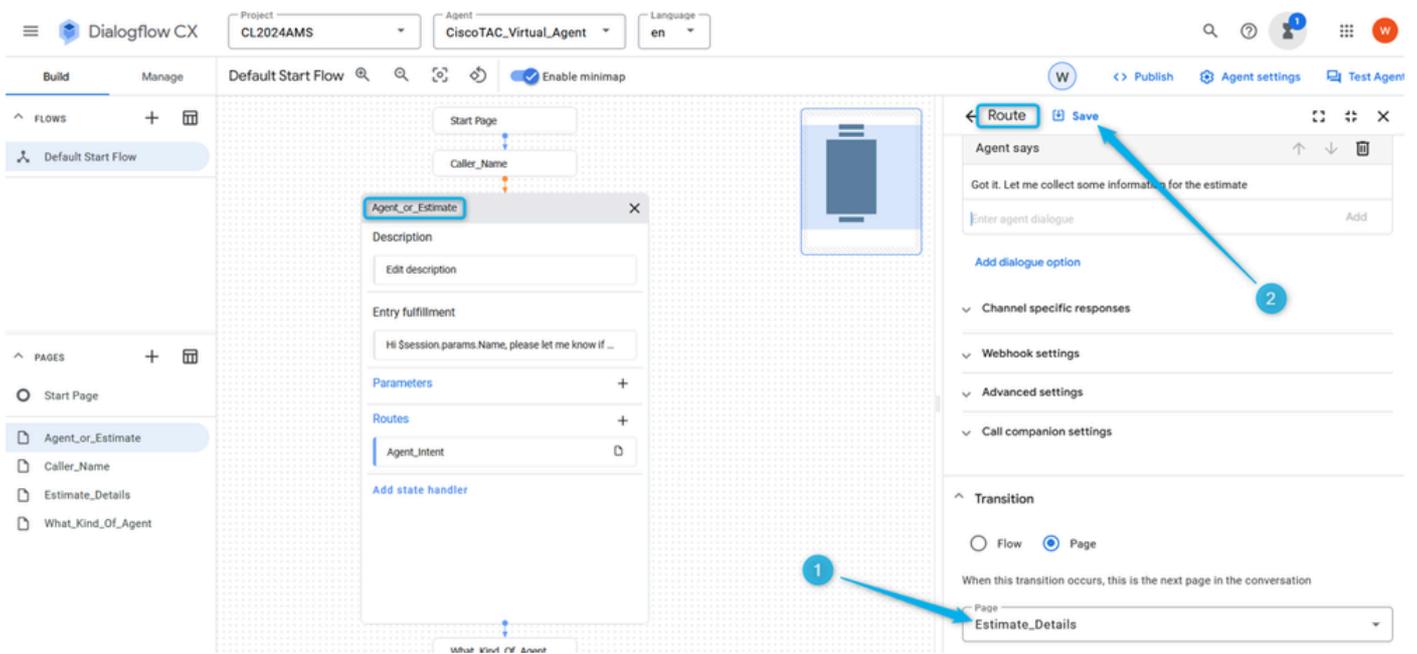
Etapa 4. Clique na página **Agent\_or\_Estimate**. Adicione a nova **Rota** e selecione a **Intenção Estimate\_Intent**.



Etapa 5. Role um pouco para baixo e adicione a resposta do agente que o chamador ouve quando a **Estimate\_Intent** é acionada. Você pode digitar algo como, deixe-me coletar algumas informações para a estimativa.

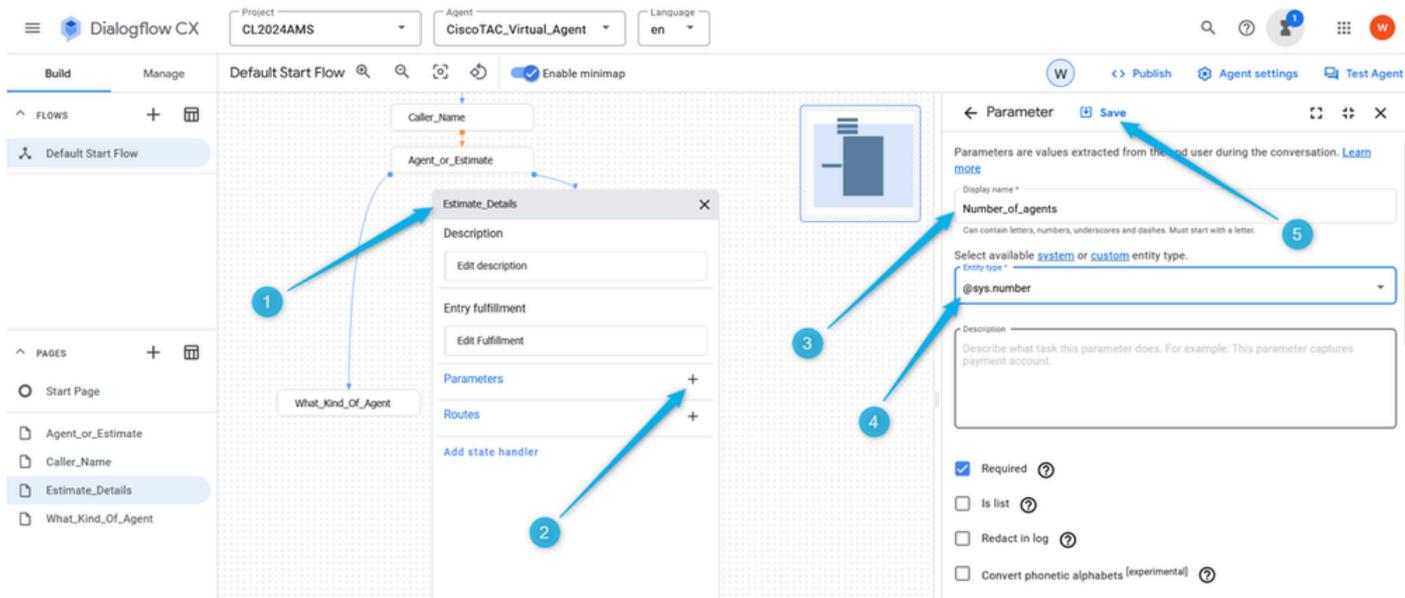


Etapa 6. Role para baixo e selecione a transação para a página **Estimate\_Details** quando a intenção for disparada. Salve a configuração da página.

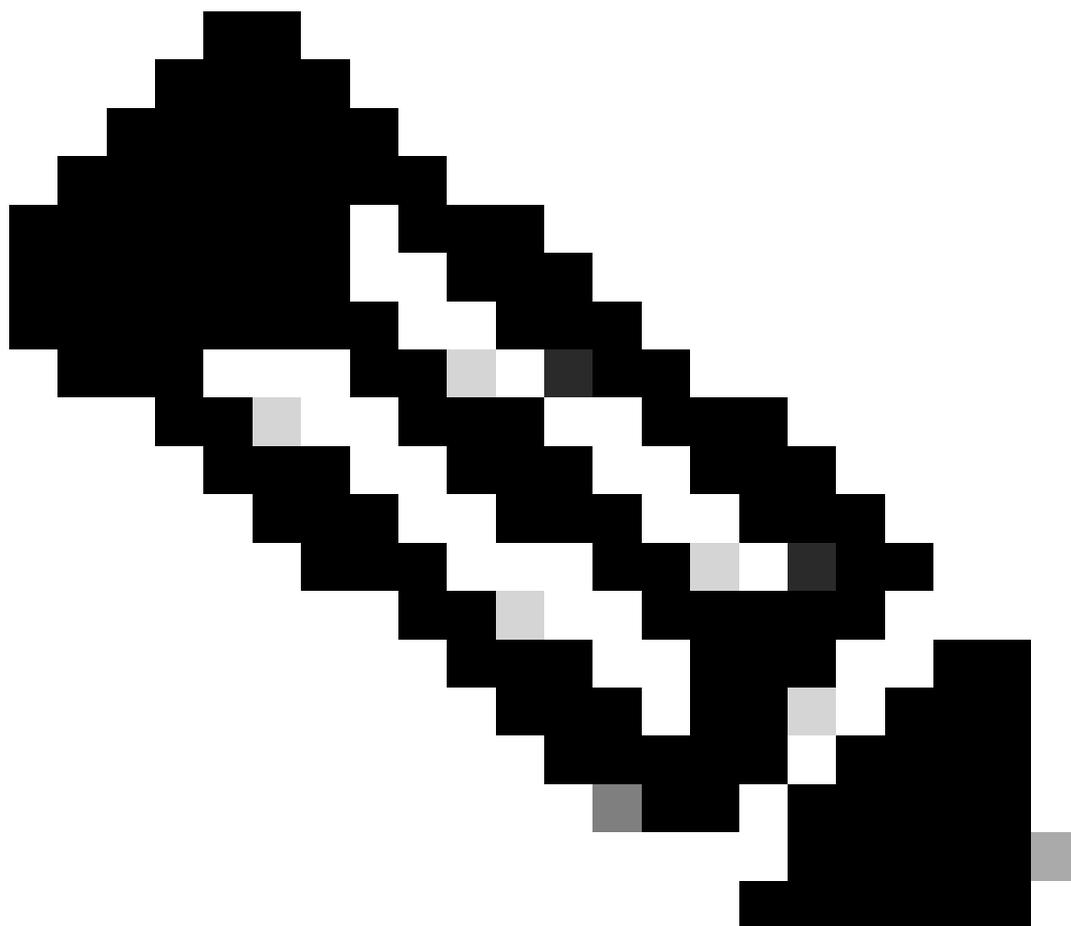


Tarefa 6. Configurar a página Estimate\_Details com Parâmetros e Rota

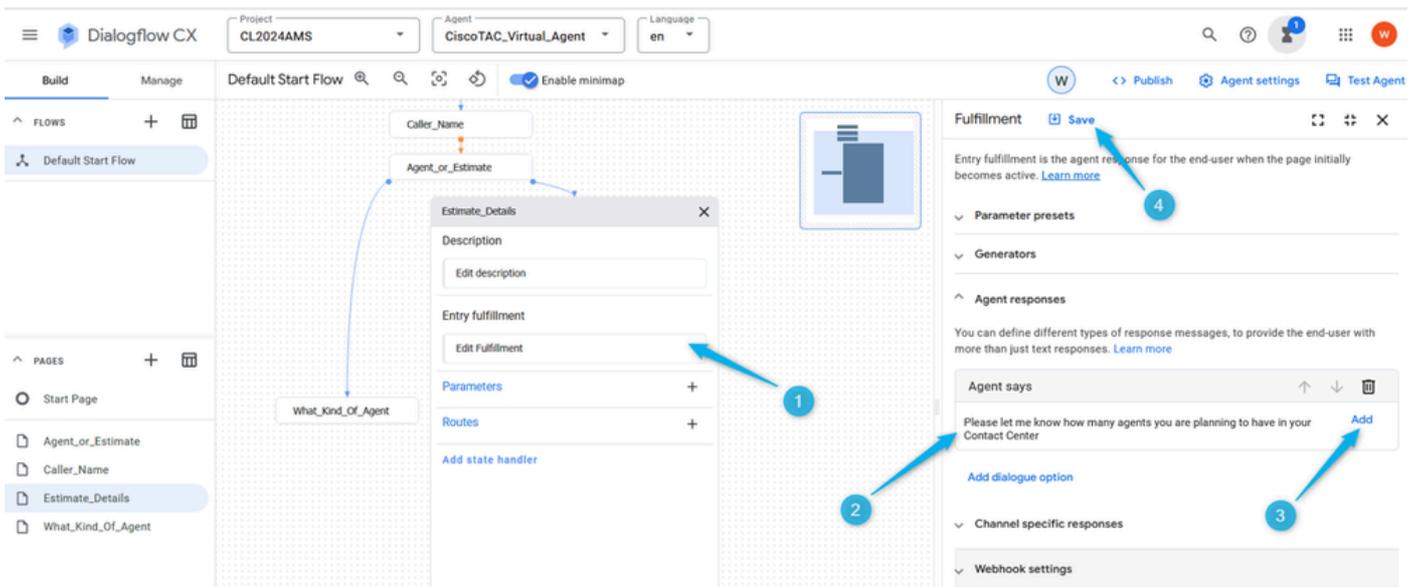
Etapa 1. Semelhante a como você criou o **Parâmetro** para o nome do chamador, crie o **Parâmetro** para o número de agentes para os quais o chamador precisa da estimativa. Clique na página **Estimate\_Details**, adicione o **Parameter**, nomeie-o como **Number\_of\_agents** e selecione na lista o **Entity** padrão do tipo **sys.number**. Não se esqueça de salvar a alteração.



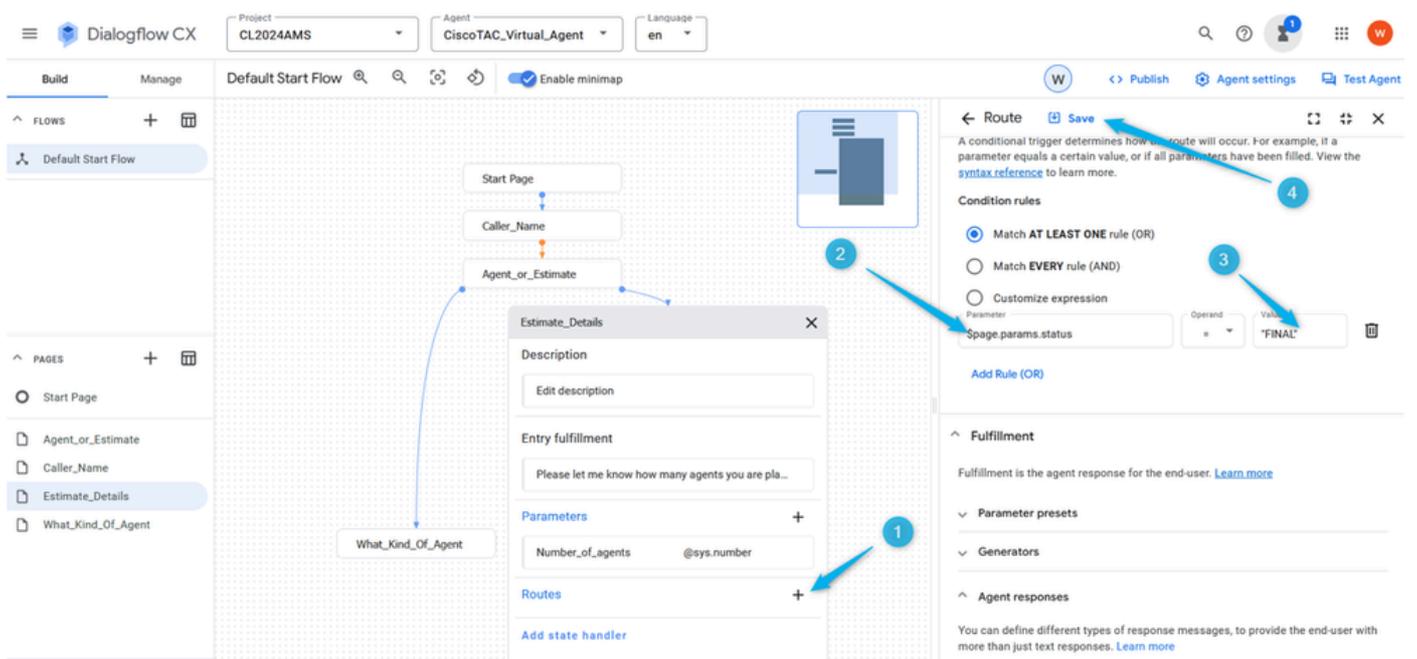
Etapa 2. Configure o **Preenchimento de entrada** para que o chamador entenda quais informações o **Agente virtual** está procurando. Você pode digitar algo como, por favor, informe quantos agentes você planeja ter em seu Contact Center.



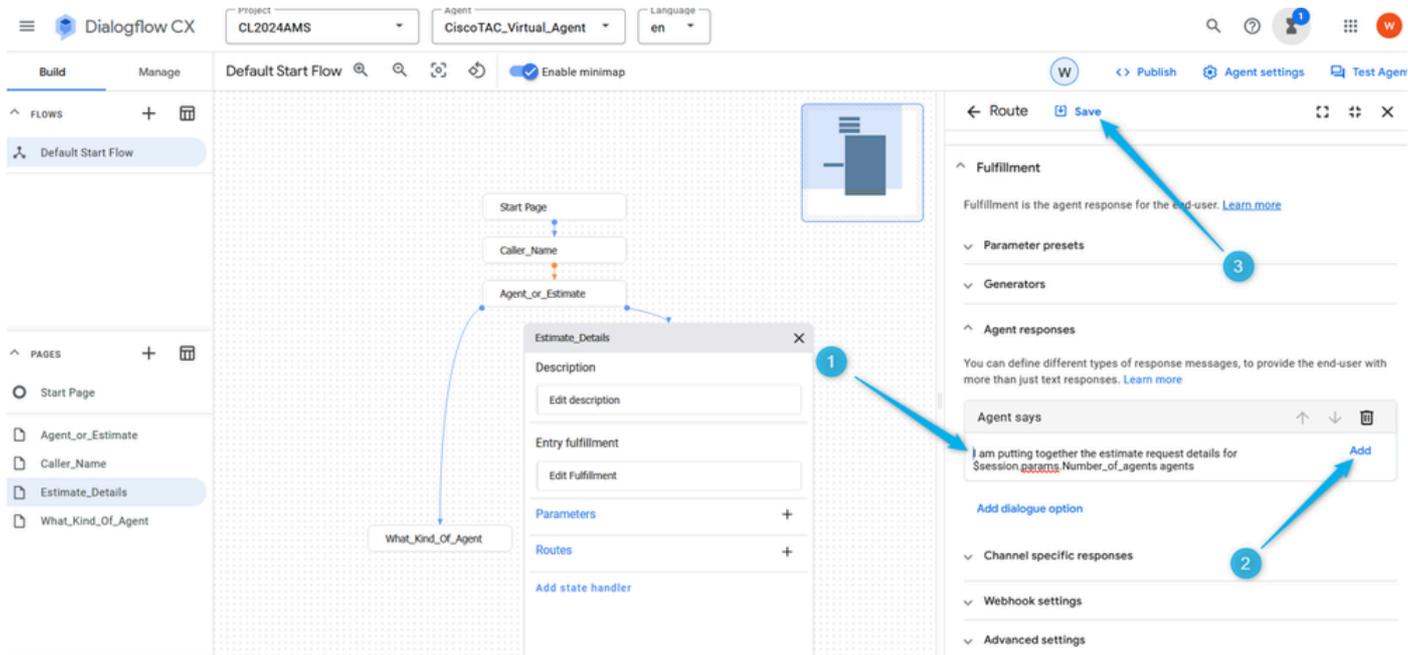
**Observação:** se não for possível copiar e colar o preenchimento sugerido, comece a digitar no campo **Respostas do agente**, cole o texto e exclua o texto desnecessário.



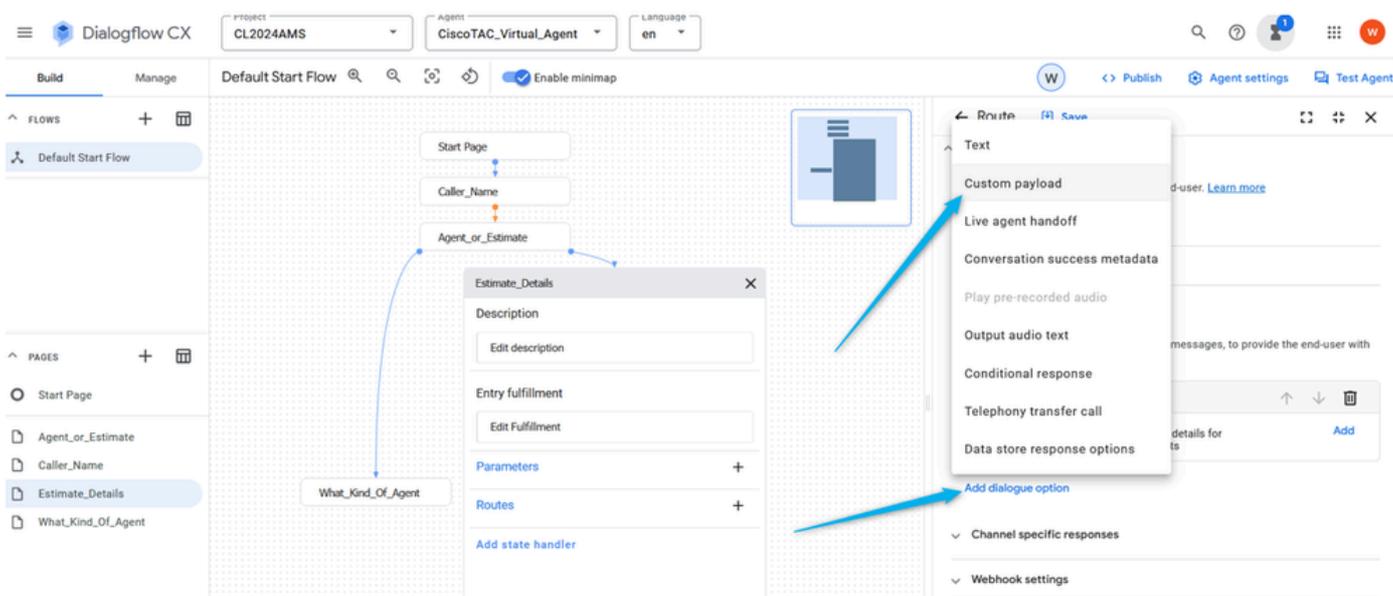
Etapa 3. Selecione a condição que aciona a ação na página **Estimate\_Details**. Enquanto estiver na página **Estimate\_details**, clique em add new **Route**, na janela direita role um pouco para baixo e configure a condição **\$page.params.status = "FINAL"**.



Etapa 4. Role para baixo e adicione a resposta **Virtual Agent**. Tipo: estou reunindo os detalhes da solicitação de estimativa para os **\$session.params.Number\_of\_agents** agentes.



Etapa 5. Adicione a opção de diálogo e selecione **Carga personalizada** na lista.



Publique esta próxima sintaxe na seção **Custom payload** e salve as configurações.

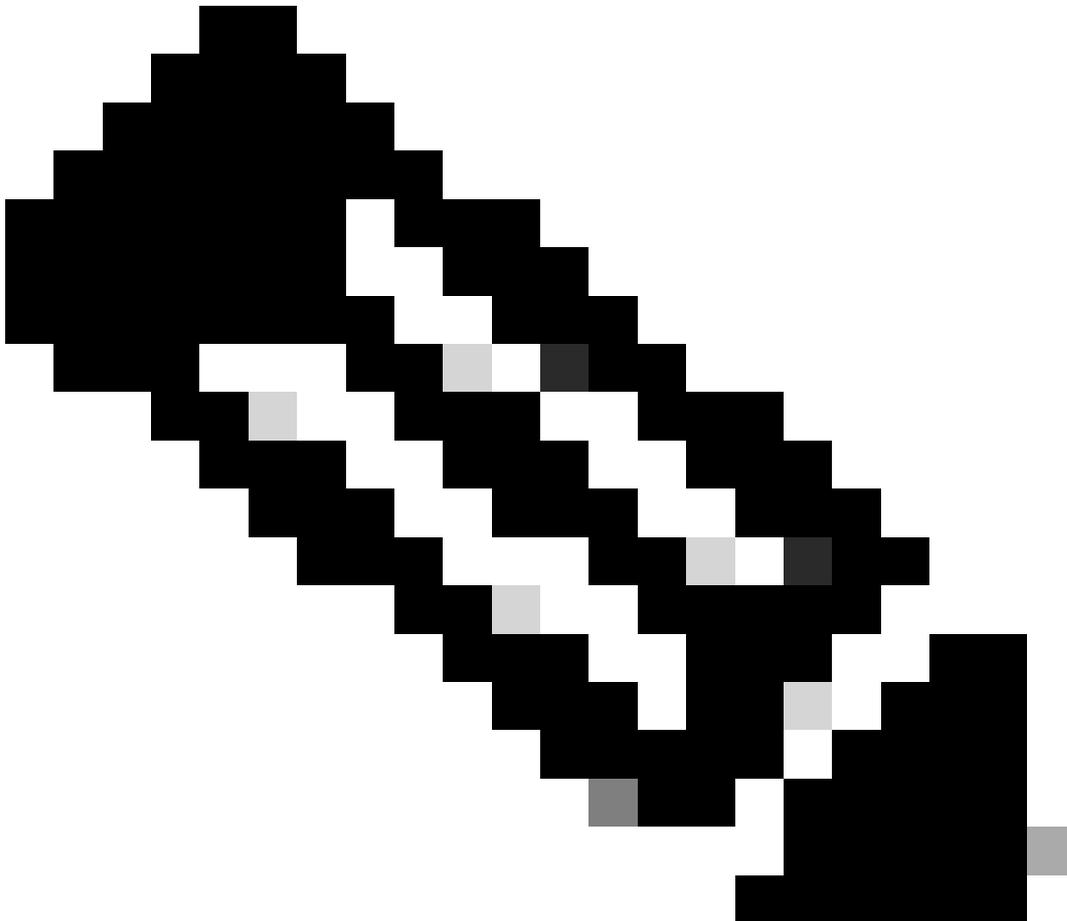
```

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

```

```
}  
}
```

---



**Observação:** no formato de dados JSON, uma variável é um par chave-valor que representa uma propriedade de um objeto. A chave é uma string que identifica a propriedade e o valor são os dados associados à propriedade.

---

A carga personalizada contém a chave **Estimate\_Agents\_Count** e o valor é o **Parâmetro \$session.params.Number\_of\_agents**. Esse **parâmetro** é alterado dependendo da resposta do chamador.

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

Etapa 6. Role para baixo na seção **Route** e configure **Transition** para **End Flow**.

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

Build | Manage | Default Start Flow | Enable minimap

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

```

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

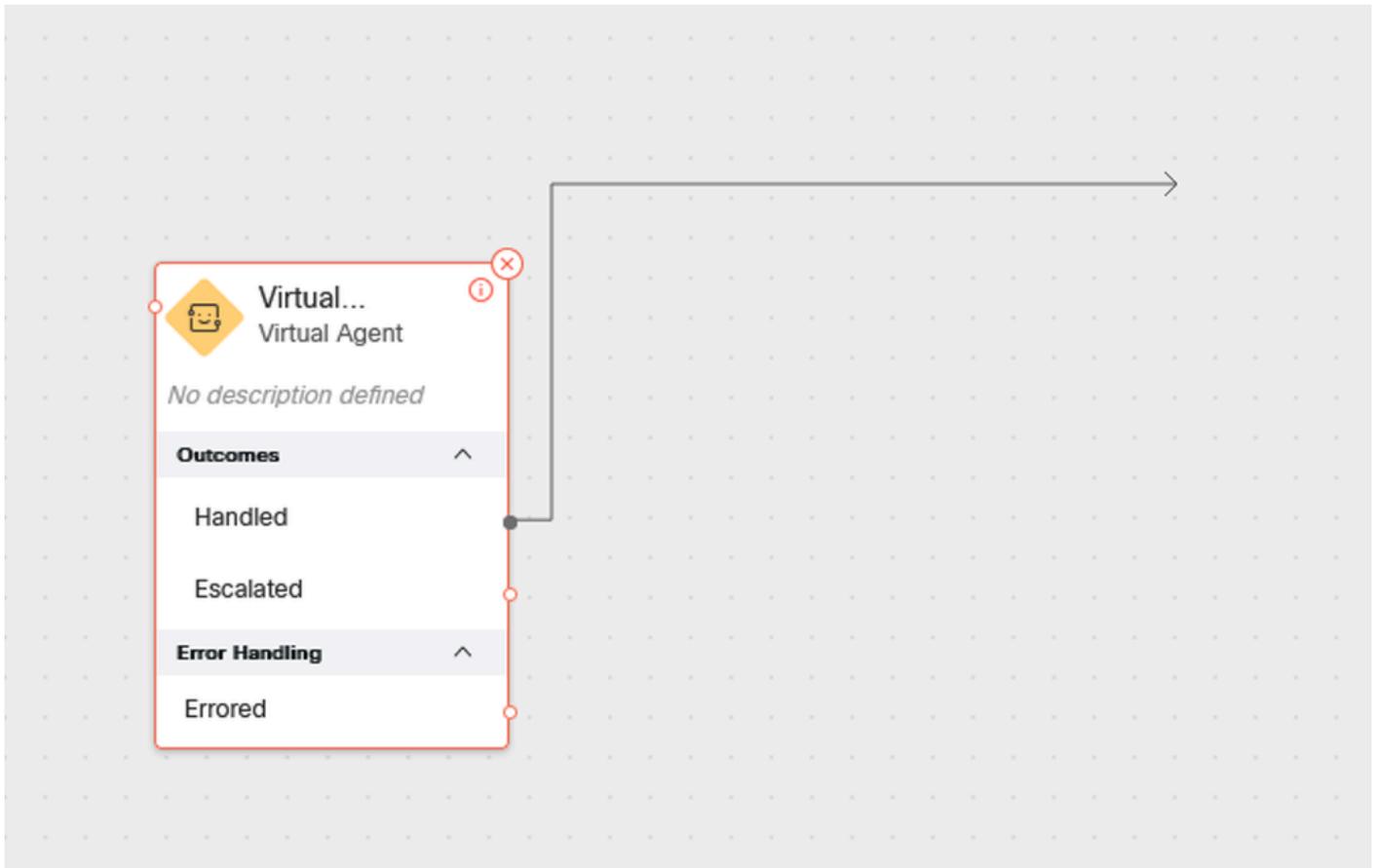
Transition

Flow  Page

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

Page: End Flow

Encerra a sessão no lado do Fluxo de Diálogo e transfere a chamada para o WxCC, onde continua do caminho **Agente Virtual Tratado**.



Passo 7. Teste o fluxo do **Virtual Agent** neste ponto.

Tarefa 7. Configurar a página Estimate\_Details com as rotas.

Etapa 1. Crie dois propósitos adicionais, **TAC\_Intent** e **Sales\_Intent**. Clique em **Manage**, selecione Intents na lista **Resources** e clique em **Create**.

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

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

RESOURCES

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

TEST & FEEDBACK

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

TESTING & DEPLOYMENT

- Git
- Versions
- Environments

Intents | Suggestions | Overlaps

Search: Search intents by ID, display name, or label

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

Nomeie a intenção e forneça algumas frases de treinamento. Por exemplo, para **TAC\_Intent**, você pode adicionar frases como: Engenheiro do TAC, Suporte técnico.

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

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

RESOURCES

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

TEST & FEEDBACK

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

TESTING & DEPLOYMENT

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

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

Display name \*  
TAC\_Intent

Labels

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

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

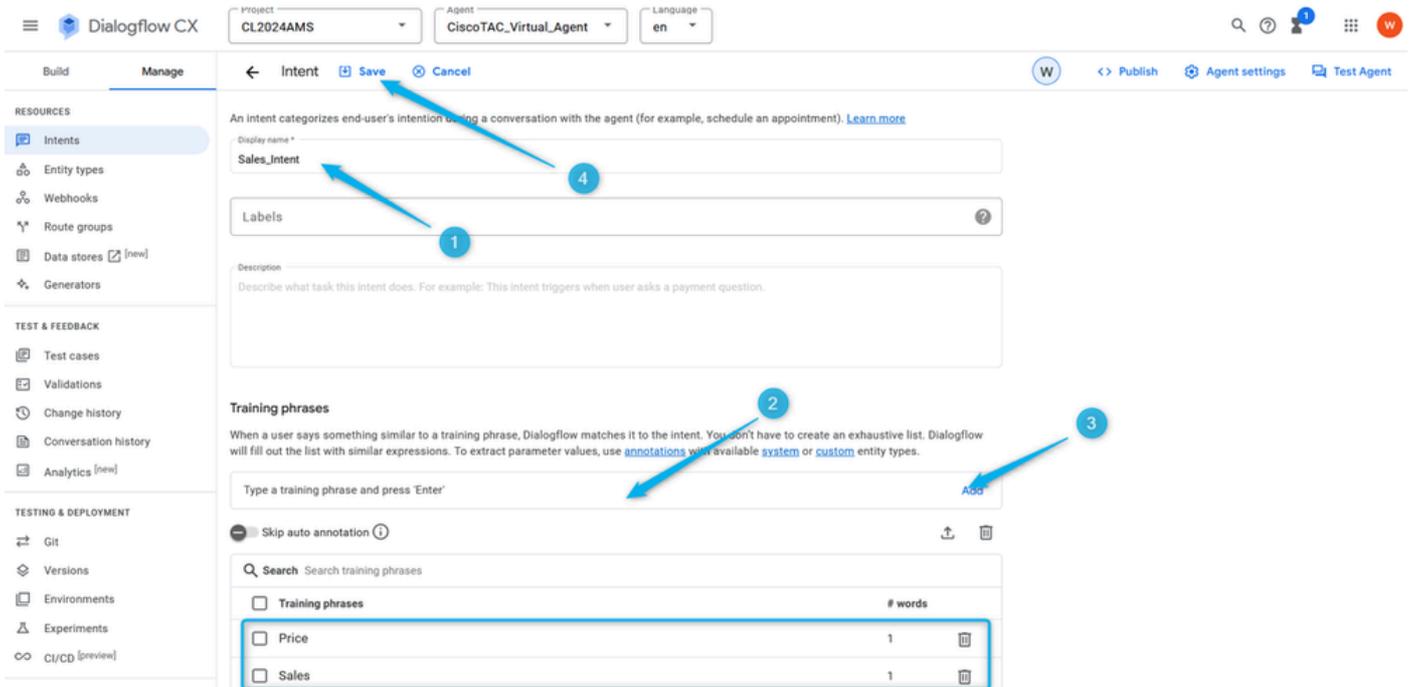
Type a training phrase and press 'Enter' | Add

Skip auto annotation

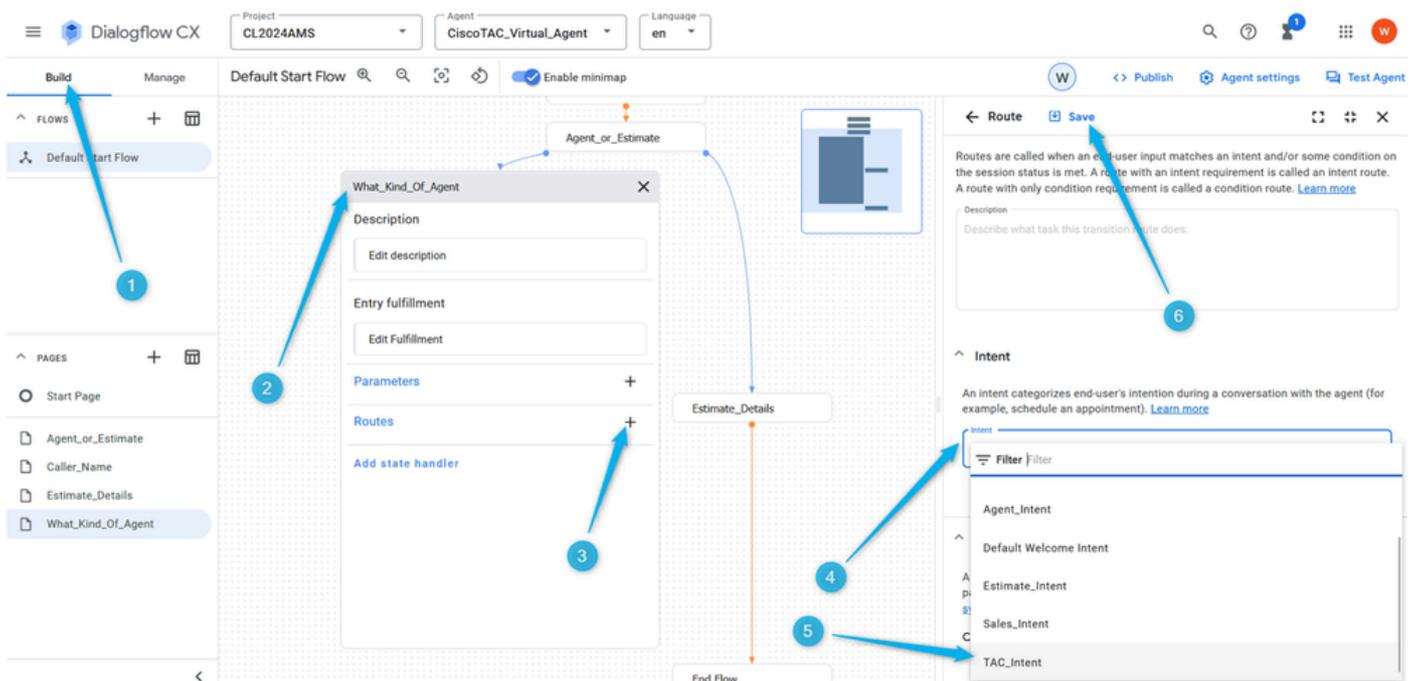
Search: Search training phrases

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

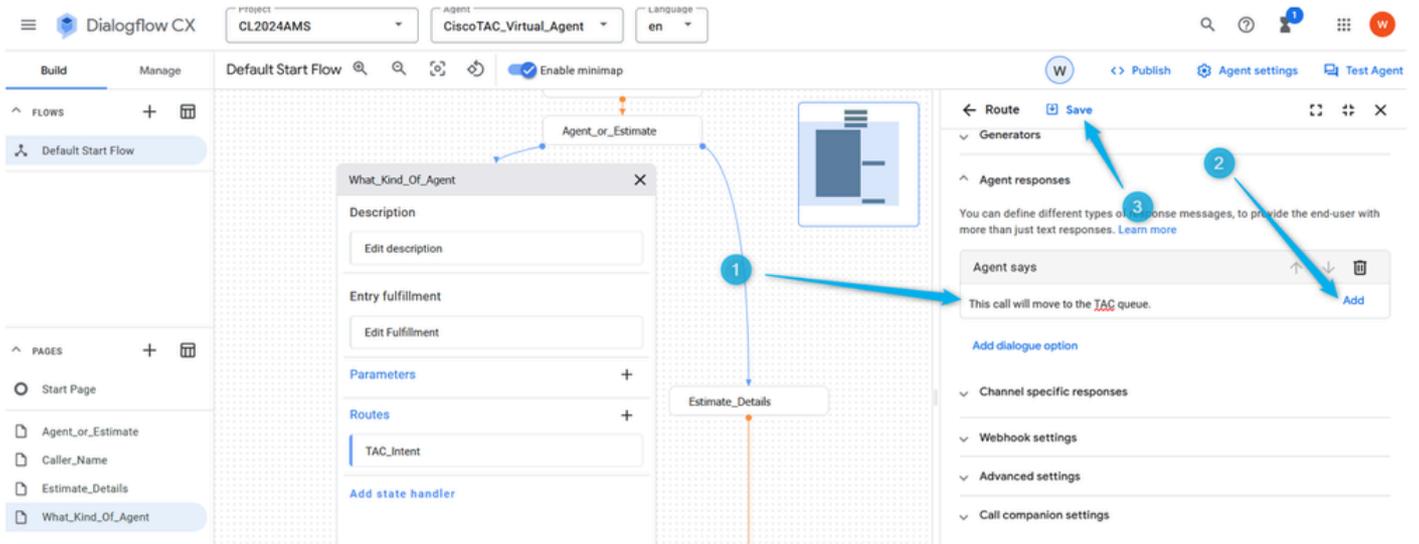
Para **Sales\_Intent** você pode especificar algo como Preço, Vendas e assim por diante.



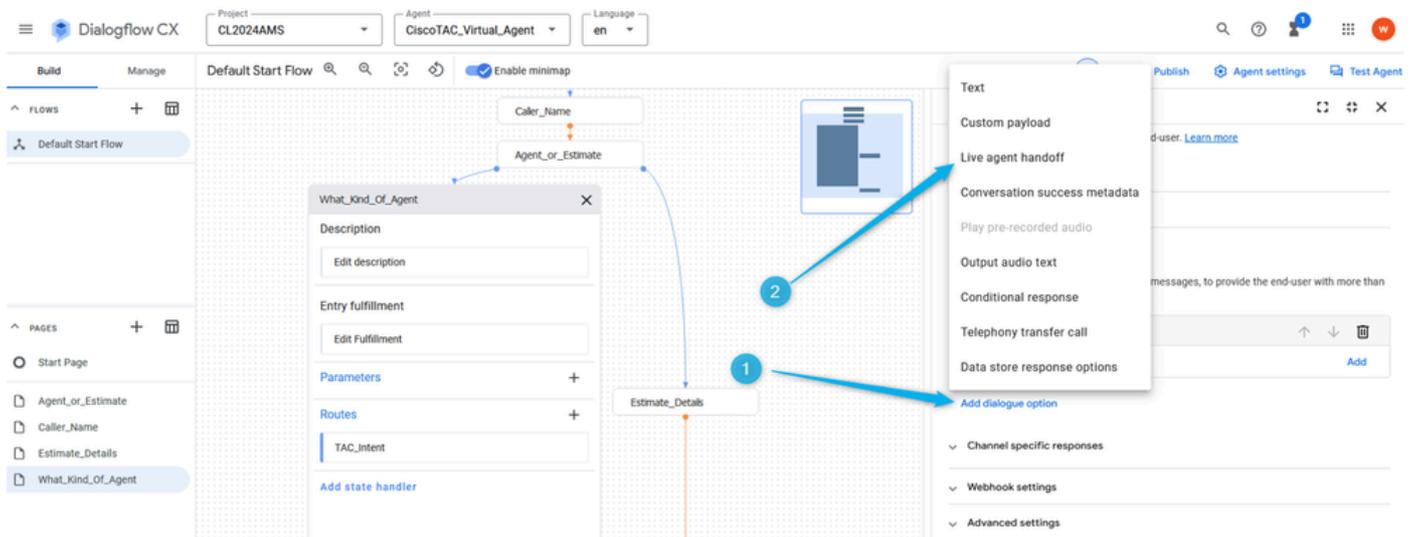
Etapa 2. Adicione **Route** para a fila do TAC. Volte para a fila e clique na página **What\_Kind\_Of\_Agent**. Em seguida, clique em **Add New Route** e selecione a intenção criada na etapa anterior para a fila TAC. Salve as configurações da rota.



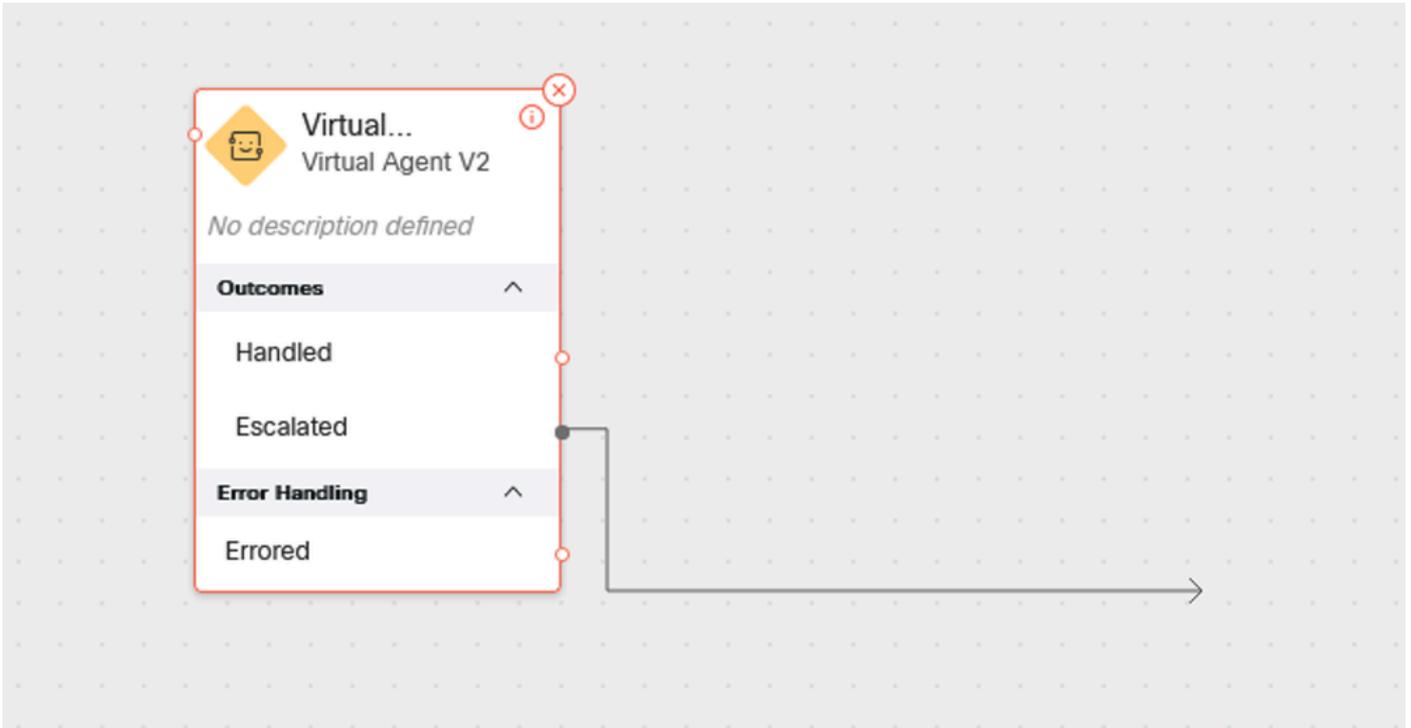
Etapa 3. Role para baixo e adicione a resposta do agente que o chamador ouvirá quando a intenção for disparada.



Etapa 4. Adicione a opção de diálogo para mover a chamada para o agente ao vivo selecionando **Transferência ao vivo do agente**.

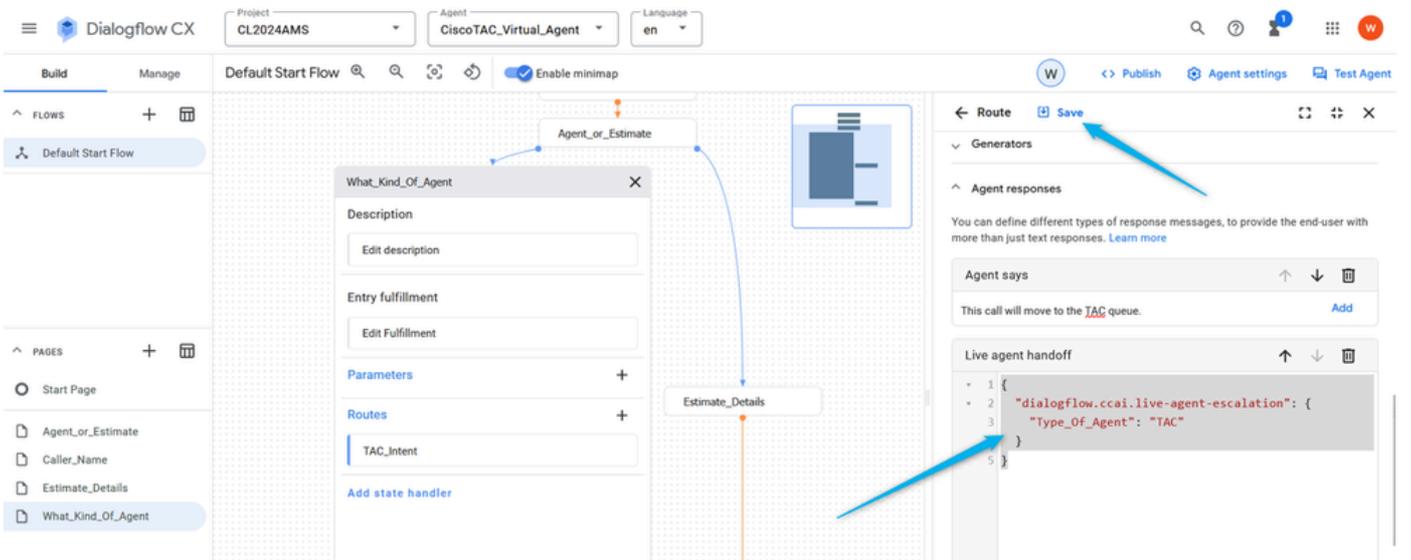


Ao selecionar essa opção, a chamada sai da saída de **Escalate** do bloco **Virtual Agent V2** no construtor de fluxos.

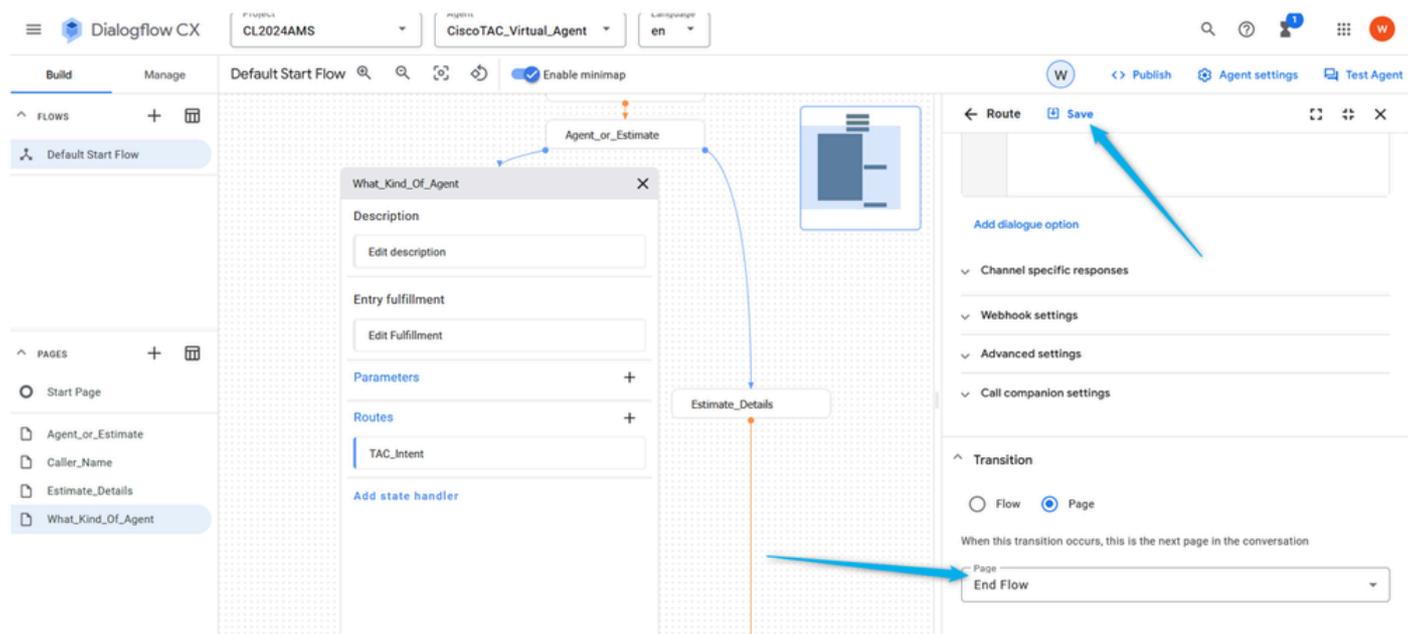


Etapa 5. No campo **payload de handoff de agente ao vivo**, você pode adicionar os dados no formato JSON que você pode analisar posteriormente no fluxo WxCC. Nesse caso, você precisa adicionar **Type\_Of\_Agent (TAC)**. TAC que ajuda você a tomar a decisão de roteamento para a fila correta no fluxo.

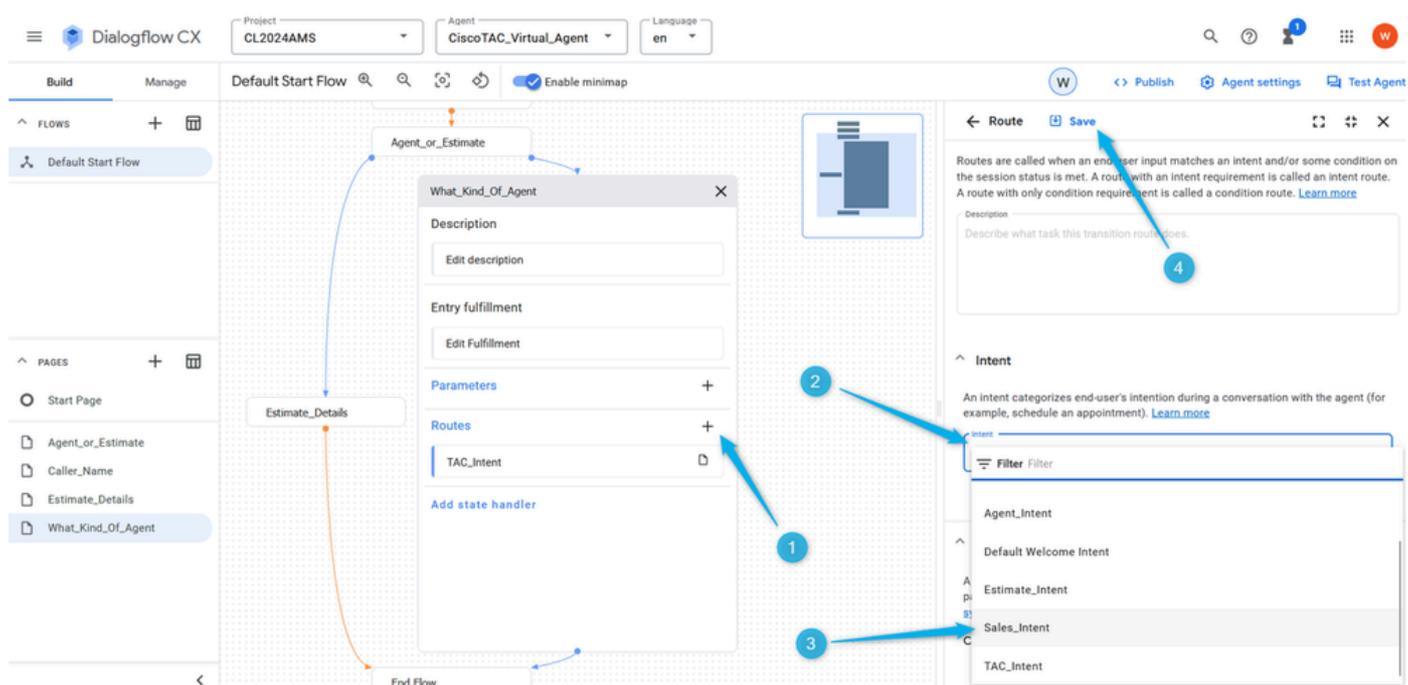
```
{  
  
  "dialogflow.ccai.live-agent-escalation": {  
  
    "Type_Of_Agent": "TAC"  
  
  }  
  
}
```



Etapa 6. Encerre o fluxo no lado do Fluxo de Diálogo assim que a chamada for movida para o fluxo WxCC.



Passo 7. Execute as mesmas etapas para configurar a Rota para a fila Vendas. Clique em Add New Route. Selecione Sales\_Intent e salve as configurações de Rota.



Etapa 8. Adicione a opção de diálogo Agent response e Live agent handoff.

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

Build | Manage | Default Start Flow

Enable minimap

Route | Save

Generators

Agent responses

Agent says

This call will move to the Sales Queue

Enter agent dialogue | Add

Live agent handoff

```

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

```

1 | 2 | 3

Etapa 9. Encerre o fluxo desta página quando a intenção for disparada e a chamada for movida para o fluxo WxCC.

Build | Manage | Default Start Flow

Enable minimap

Route | Save

Add dialogue option

Channel specific responses

Webhook settings

Advanced settings

Call companion settings

Transition

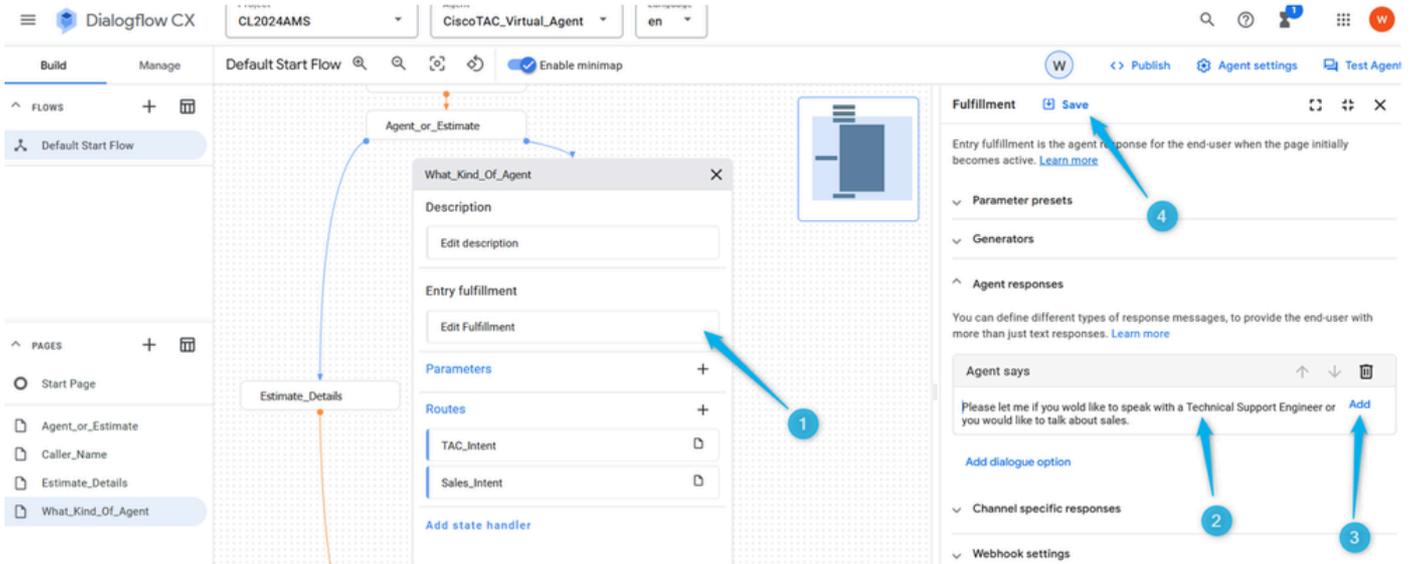
Flow | Page

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

Page

End Flow

Etapa 10. Adicione a **Preenchimento de entrada** à página **What\_Kind\_Of\_Agent** para que o chamador saiba que tipo de resposta o **Agente virtual** espera. Clique no campo **Preenchimento de entrada** e digite: deixe-me falar com um engenheiro de suporte técnico ou falar sobre vendas.



Etapa 11. Teste seu Virtual Agent.

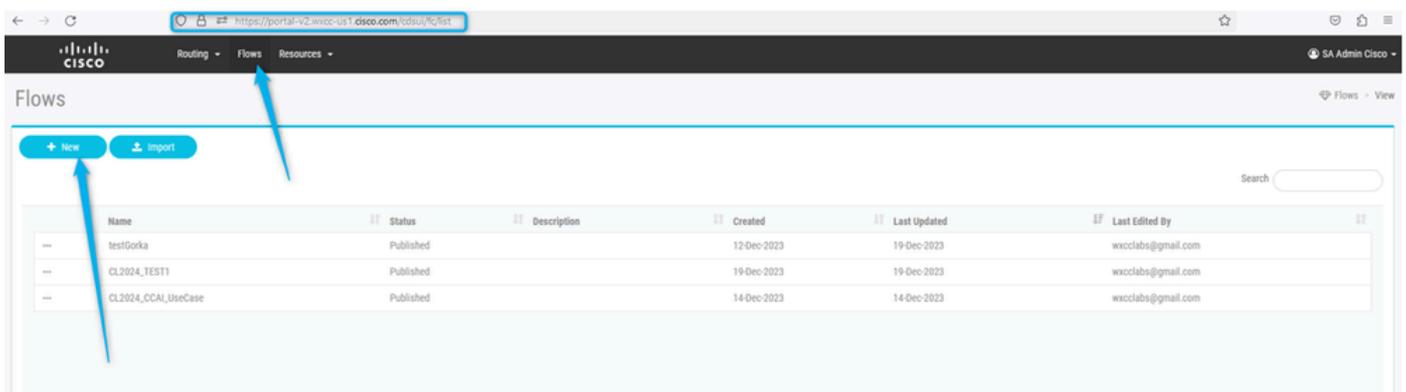
Configurar o fluxo com o agente virtual no portal de gerenciamento do Webex Contact Center

### Objetivos

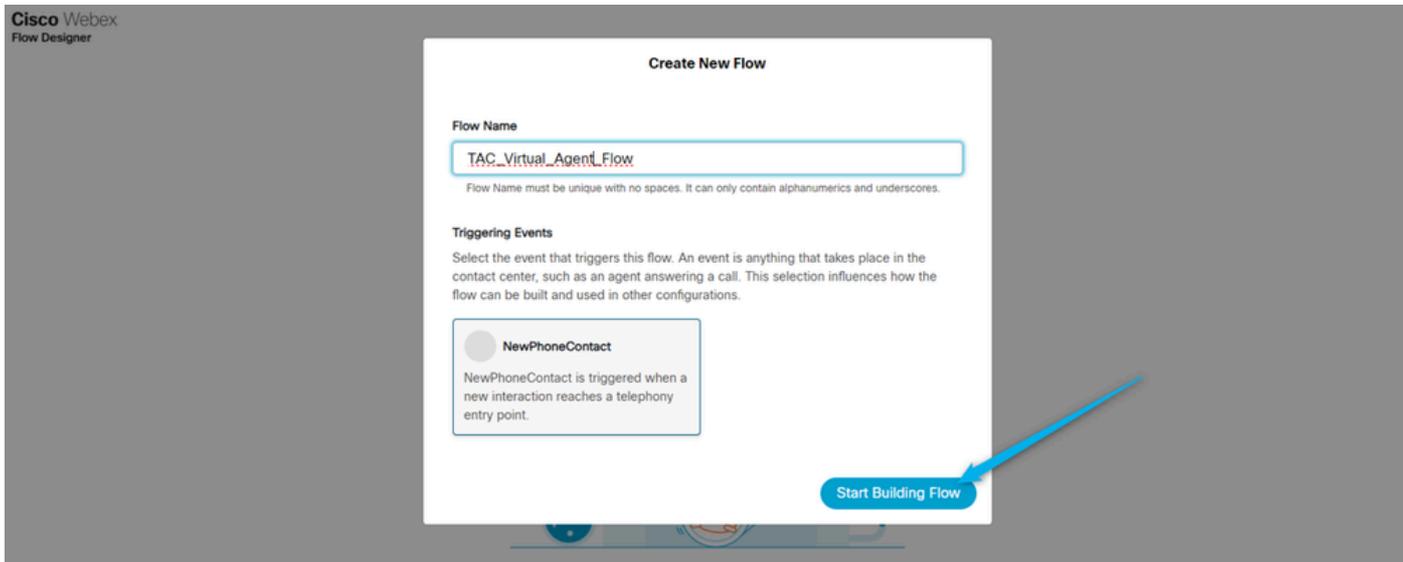
Nesta seção, você pode ver como criar um fluxo no Webex Contact Center Flow Builder com o bloco **Virtual Agent** que move a chamada para a fila com agentes ativos ou para estimar a ramificação onde os dados sobre o número de agentes para a estimativa podem ser extraídos e usados para o relatório **Analyzer**.

Tarefa 1. Criar novo fluxo.

Etapa 1. No portal Webex Contact Center Admin, abra a janela de entrada **Routing Strategy Module** e **Create New Flow**.

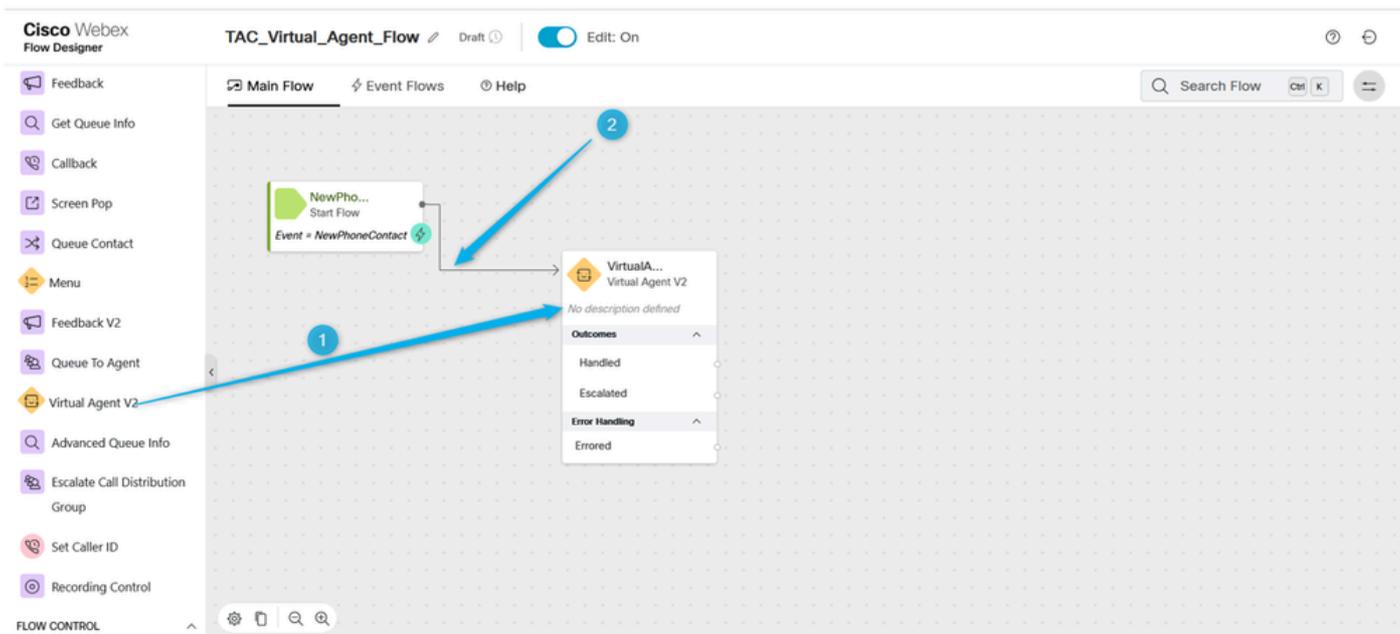


Etapa 2. Chame o fluxo {Your Name}\_Virtual\_Agent\_Flow .

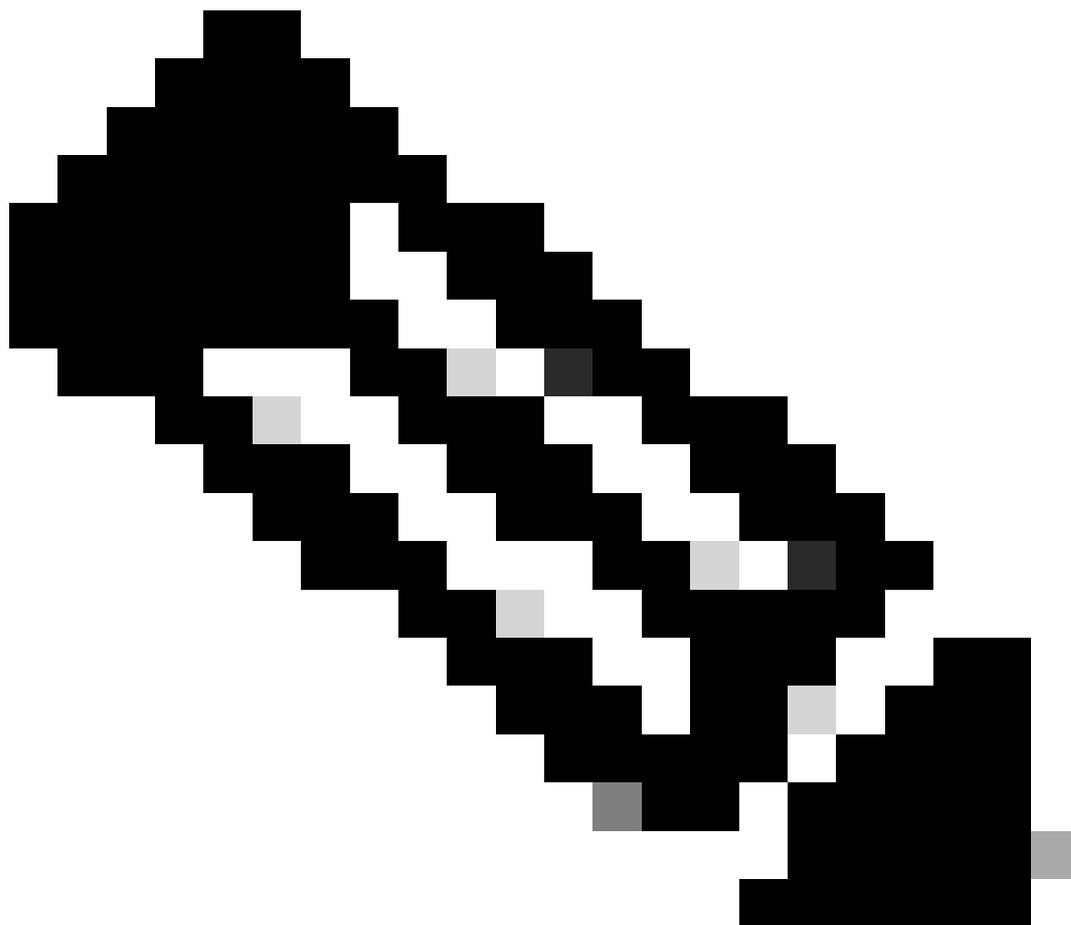


Tarefa 2. Caminho configurado para extrair dados de estimativa para o relatório do Analisador.

Etapa 1. Mova o **Virtual Agent V2** para o fluxo e conecte-o ao bloco **NewPhoneContact**.

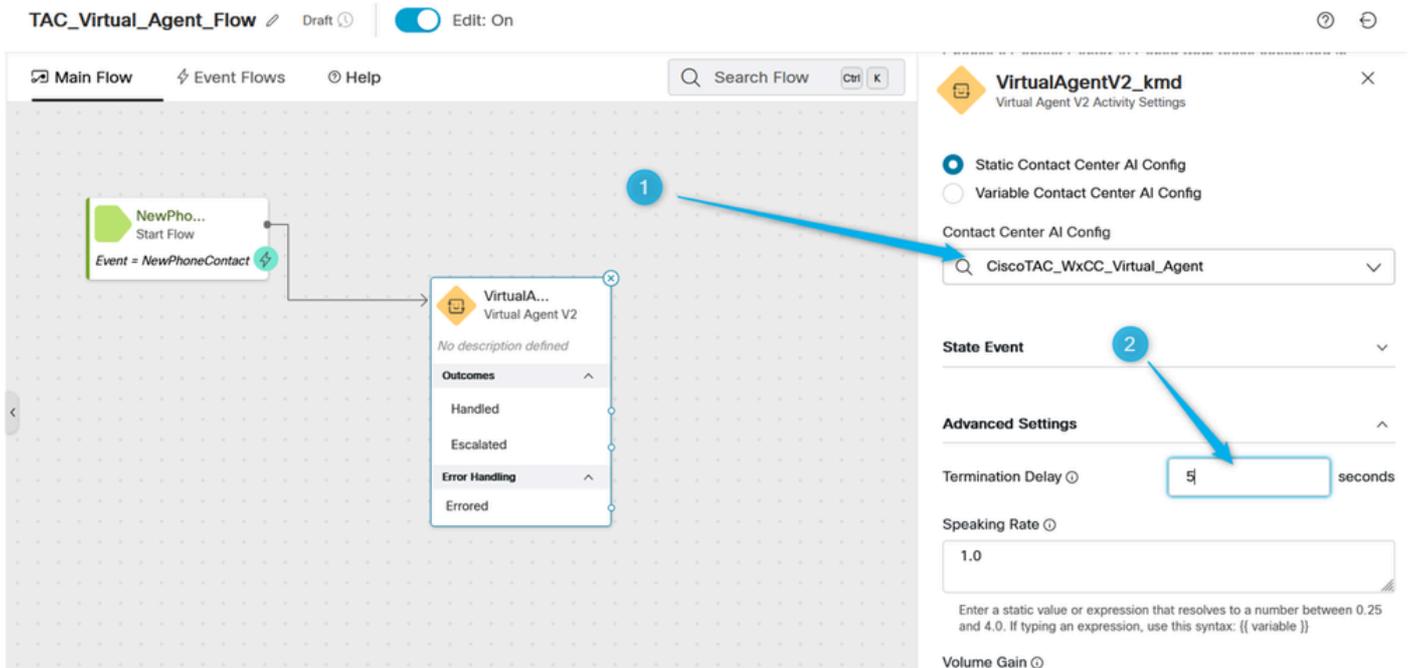


Etapa 2. Clique no bloco **Virtual Agent V2** e, sob as configurações de bloco, selecione **Contact Center AI Config** que você criou anteriormente ou use o **Virtual Agent** pré-configurado Dan\_User1\_Virtual\_Agent. Além disso, clique em **Advanced Settings** e aumente o tempo de **Termination Delay** de 3 para 5 segundos.



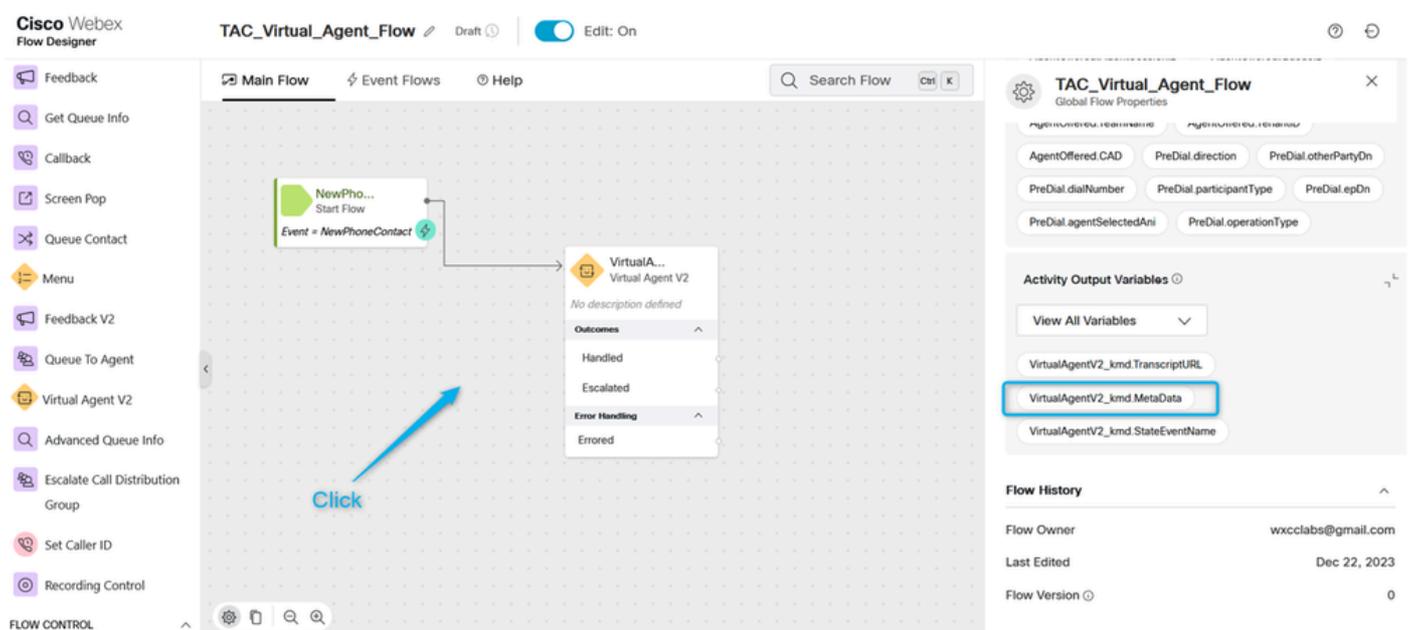
**Observação: Atraso de encerramento** é o intervalo de tempo que deve ser definido para permitir a conclusão do prompt de áudio do **Agente virtual** no Fluxo de diálogo antes que os contatos se movam para o Webex Contact Center. Por exemplo, se na configuração de VA do Fluxo de Diálogo houver uma resposta longa antes da chamada ir para a **entrega ao vivo do agente**, ela corta a resposta não concluída e a chamada é movida para a fila.

---



Etapa 3. (Apenas para fins informativos) Entenda como os dados relacionados à chamada estão sendo transferidos do Dialogflow para o Webex Contact Center.

Quando a conversação é transferida de Dialogflow para WxCC, ela cria alguma variável de saída com dados no formato JSON que foram gerados no portal Dialogflow enquanto o chamador estava interagindo com o **Virtual Agent**. Uma das variáveis de saída é **VirtualAgentV2.Metadata**. Você pode vê-lo clicando em qualquer lugar na área cinza no **Construtor de fluxo** e rolando para baixo na janela direita. Esta variável de saída contém os dados que você especificou na **carga útil personalizada**.



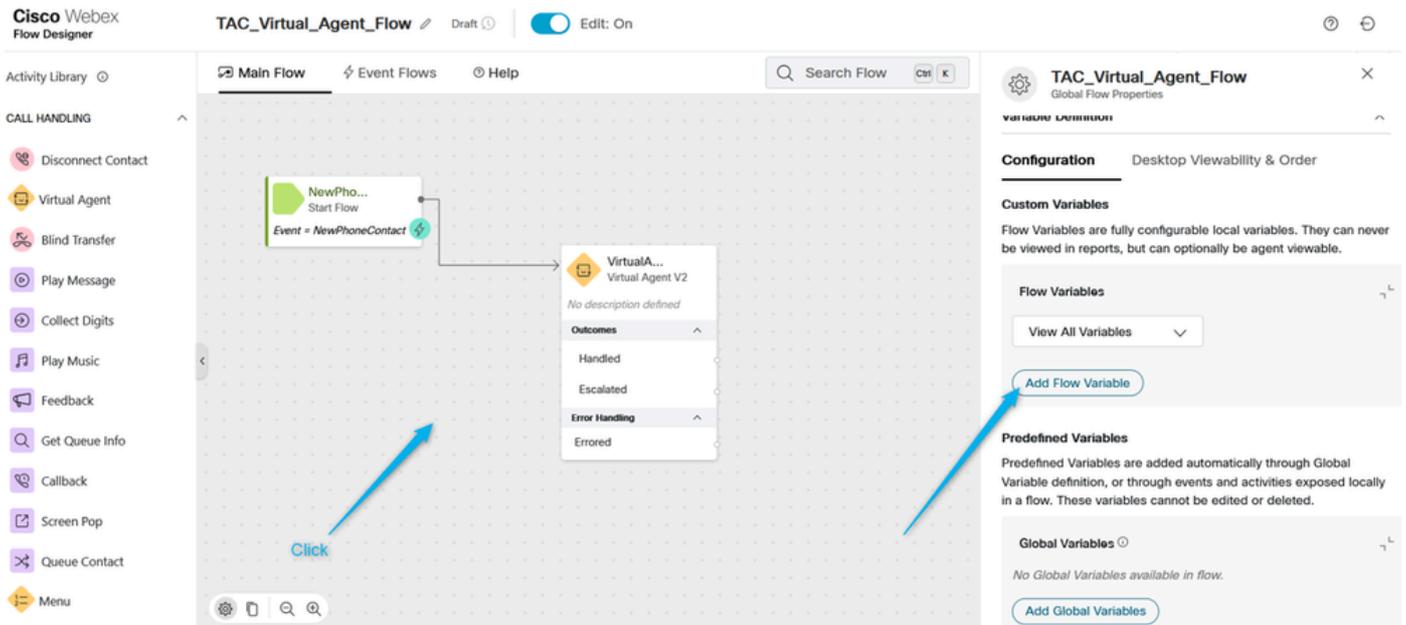
O objetivo aqui é extrair as informações sobre quantos agentes o chamador solicitou para a estimativa. Na seção anterior, você criou o parâmetro com o nome **Number\_of\_Agents**.

The screenshot shows the Dialogflow CX interface for project CL2024AMS. The main workspace displays a flow diagram with nodes 'What\_Kind\_Of\_Agent', 'Agent\_or\_Estimate', and 'Estimate\_Details'. The 'Estimate\_Details' node is selected, and its 'Parameters' section is expanded, showing a parameter named 'Number\_of\_agents' with the entity type '@sys.number'. On the right, the 'Parameter' configuration panel is open, showing the 'Display name' as 'Number\_of\_agents', the 'Entity type' as '@sys.number', and the 'Required' checkbox checked.

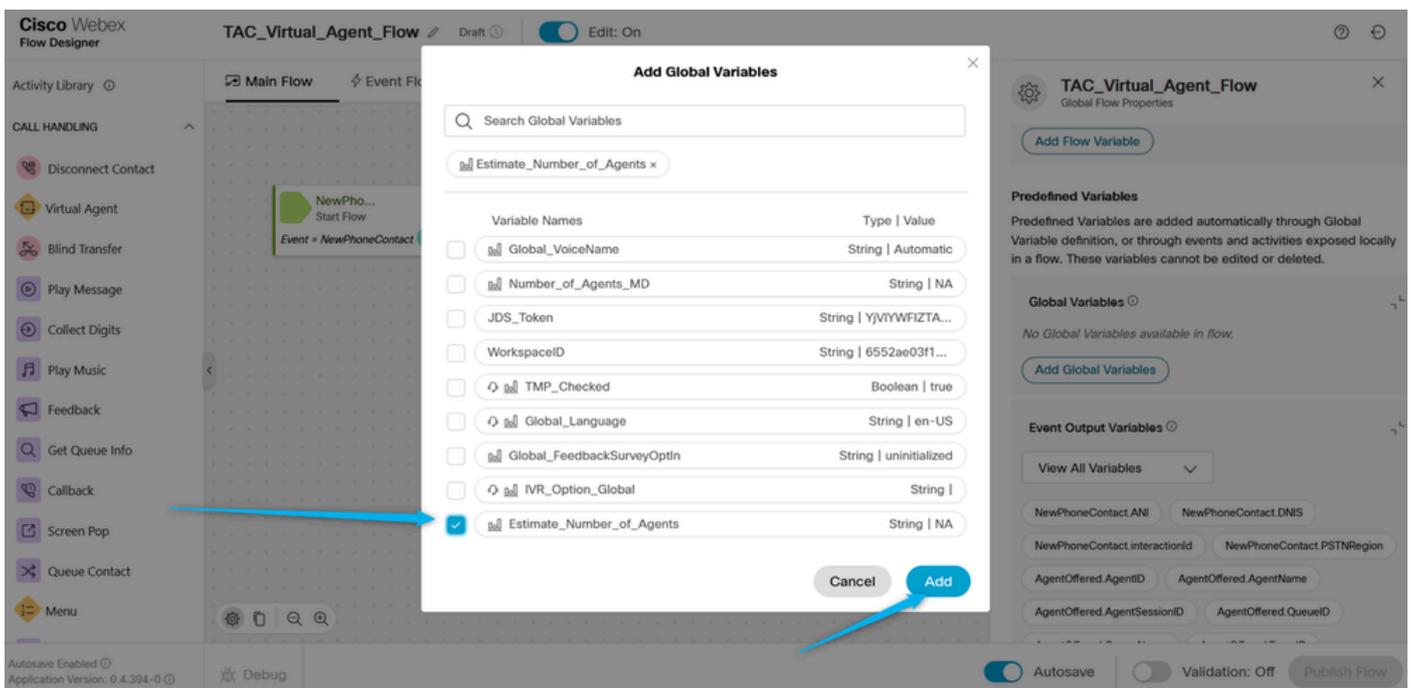
E você configura a **Rota** com **payload Personalizado** onde, uma vez que o parâmetro é preenchido, o valor do parâmetro é atribuído à chave **Estimate\_Agents\_Count** e, em seguida, a chamada é movida para o lado WxCC.

The screenshot shows the Dialogflow CX interface for project CL2024AMS. The main workspace displays a flow diagram with nodes 'What\_Kind\_Of\_Agent', 'Agent\_or\_Estimate', and 'Estimate\_Details'. The 'Estimate\_Details' node is selected, and its 'Routes' section is expanded, showing a route with the payload 'Spage.params.status = "FINAL"'. On the right, the 'Route' configuration panel is open, showing the 'Agent says' section with the text 'I am putting together the estimate request details for \$session.params.Number\_of\_agents agents'. The 'Custom payload' section is expanded, showing a JSON payload with the key 'Estimate\_Agents\_Count' and the value '\$session.params.Number\_of\_agents'.

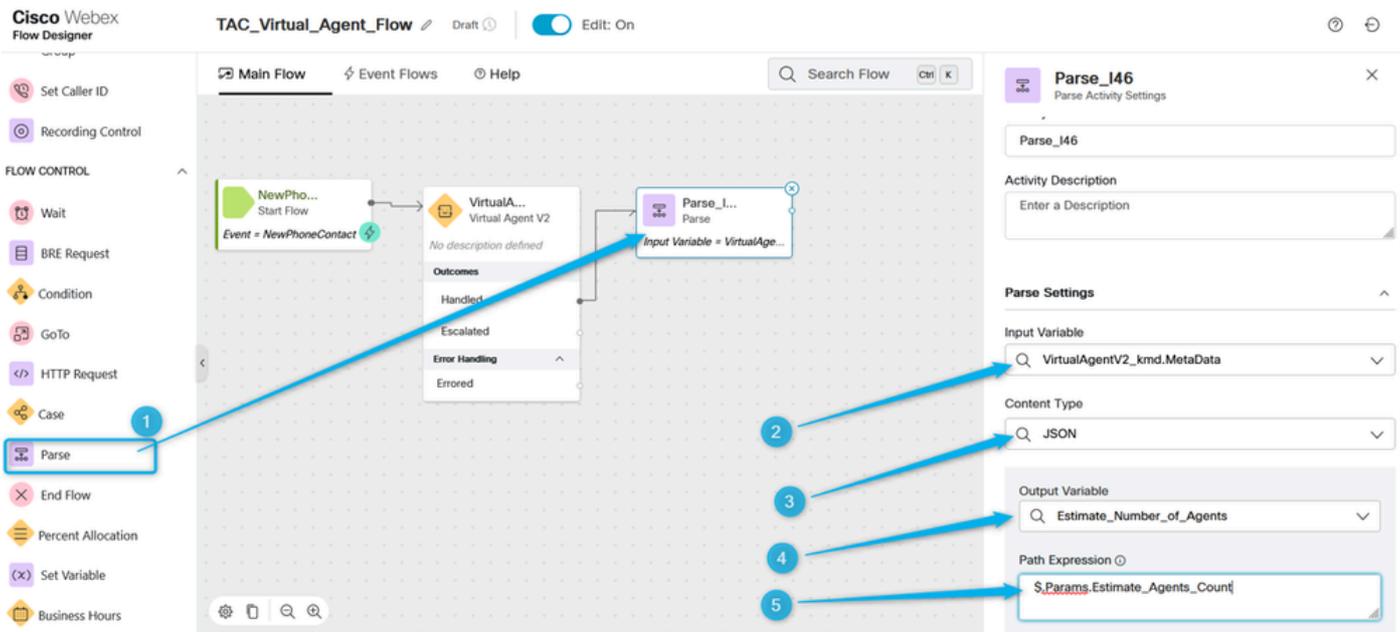
Etapa 4. Configure o **caminho do Agente Virtual Tratado** para extrair os dados da estimativa e associá-los à **Variável Global**. Analisando dados JSON da variável **VirtualAgentV2\_MetaData**, você pode extrair o valor do parâmetro **Number\_of\_Agents** e atribuí-lo à nova variável no ambiente WxCC. Você também deseja que a variável seja reportável, portanto é necessário usar uma **Variável global**. No construtor de fluxo WxCC, clique em qualquer lugar na área cinza e, na janela direita, clique em **Add Global Variable**.



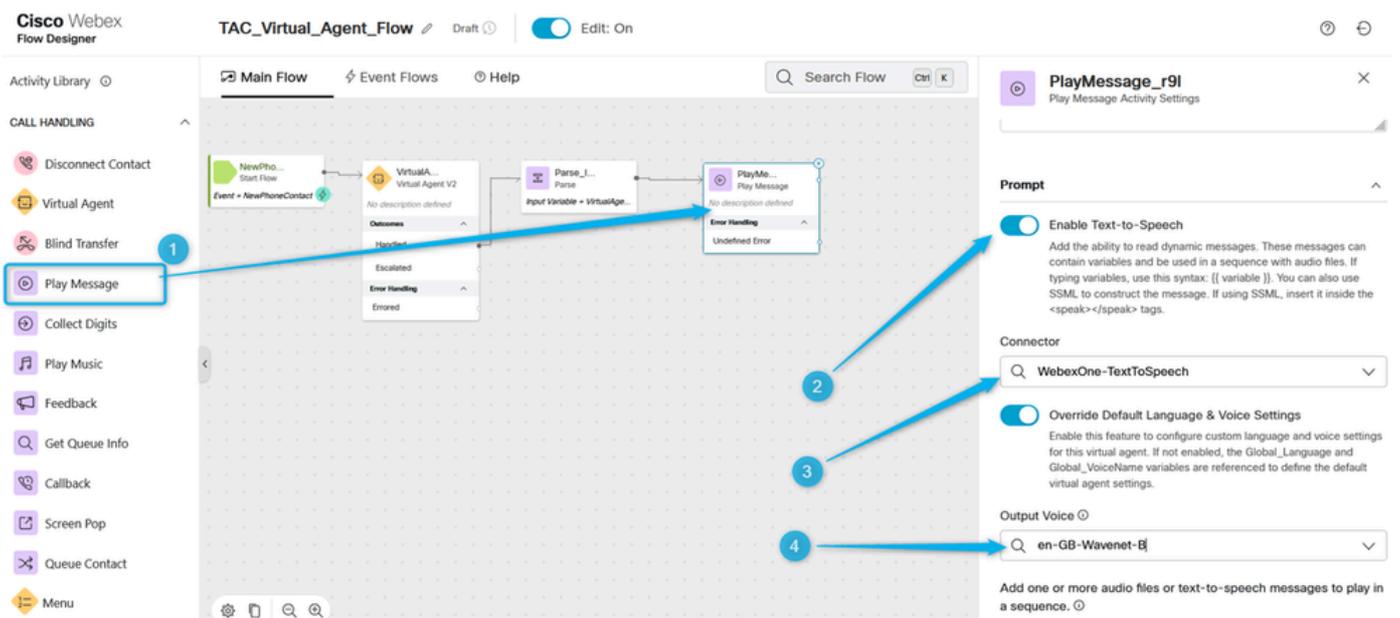
A **Variável global Estimate\_Number\_of\_Agents** precisa ser criada anteriormente no Portal de administração do WxCC. Em seguida, basta selecioná-lo e clicar em Adicionar. Isso torna essa **Variável global** disponível para você usar em seu fluxo.



Etapa 5. Adicione o nó **Parse**. No nó Analisar selecione VirtualAgentV2.Metadata como a **Variável de entrada**, selecione na lista a **Variável global** adicionada ao fluxo na etapa anterior como a **Variável de saída** e use esta próxima string para analisar os dados JSON `$.Params.Estimate_Agents_Count`.

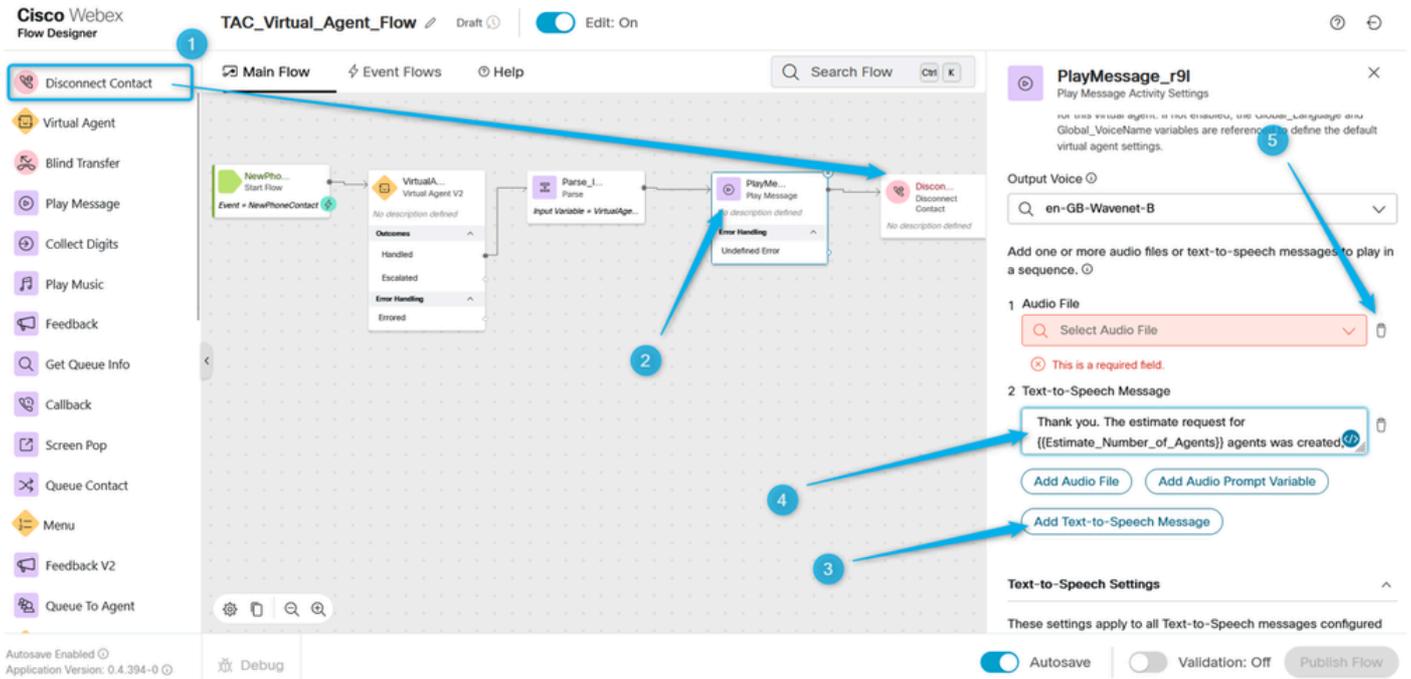


Etapa. 6. Use o nó **Play Message** para validar o resultado e notificar o chamador. Adicione o nó **Play Message, recurso Enable Text-to-Speech**, selecione o conector TTS e escolha **Output Voice** na lista.



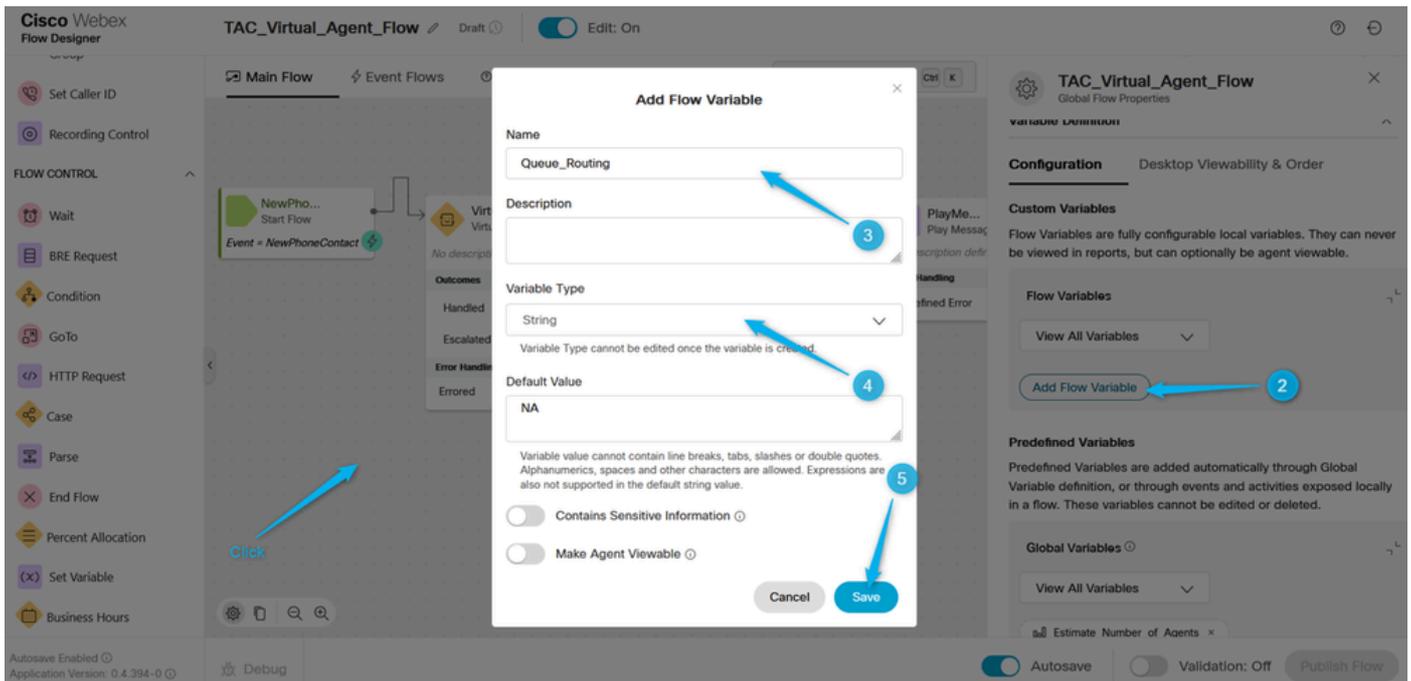
Passo 7. Nó Adicionar **Contato de Desconexão**. Em seguida, clique em **Play Message** novamente e adicione esta mensagem de texto a dizer, no campo TTS, digite obrigado. A solicitação de estimativa para **{{Estimate\_Number\_of\_Agents}}** agentes foi criada, e sua equipe poderá entrar em contato com você em breve com os resultados.

Exclua a opção **Arquivo de áudio** e publique o fluxo.



Tarefa 3. Configurado como Escalado para mover a chamada para a fila apropriada com agentes ativos.

Etapa 1. Crie a variável Flow e nomeie-a **Queue\_Routing**.



Etapa 2. Adicione o nó **Parse** e configure-o para atribuir o valor da variável **Type\_Of\_Agent** de Dialogflow à variável de fluxo **Queue\_Routing**

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

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

Blue arrows numbered 1 through 5 point to these specific configuration fields. A "Parse" activity is also highlighted in the left-hand "FLOW CONTROL" menu.

Etapa 3 Adicione o nó **Case** e configure-o com a variável **Queue\_Routing**. No link, Descrição configure os valores **TAC** e **Sales**, já que esses são dois valores que você move do portal **Dialogflow**.

The screenshot shows the same flow as in the previous step, but with a "Case" activity added. The "Case" activity is selected, and its configuration panel is open on the right. The configuration includes:

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

Blue arrows numbered 1 through 4 point to these configuration fields. A "Case" activity is also highlighted in the left-hand "FLOW CONTROL" menu.

Etapa 4. Adicione os nós **Play Message** para verificar se a chamada vai para a fila do TAC. Configure o nó **Play Message** com TTS e digite o texto semelhante a este, Obrigado por aguardar. O engenheiro do TAC poderá falar com você em breve.

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

Activity Library CALL HANDLING

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

Main Flow

Parse Parse Input Variable = VirtualAge...

Play Message Play Message No description defined Error Handling Undefined Error

Discon... Disconnect Contact No description defined

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

- TAC
- Sales
- 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

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

Connector WebexOne-TextToSpeech

- Override Default Language & Voice Settings

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

Output Voice en-GB-Wavenet-B

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

1 Text-to-Speech Message

Thank you for waiting. The TAC engineer will be with you shortly.

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

Etapa 5. Faça o mesmo para a fila **Vendas**. Informe ao chamador que a chamada pode ser conectada ao agente **de vendas** em breve.

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

Activity Library CALL HANDLING

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

Main Flow

Parse Parse Input Variable = VirtualAge...

Play Message Play Message No description defined Error Handling Undefined Error

Discon... Disconnect Contact No description defined

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

- TAC
- Sales
- 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

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

Connector WebexOne-TextToSpeech

- Override Default Language & Voice Settings

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

Output Voice en-GB-Wavenet-B

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

1 Text-to-Speech Message

Thank you for waiting. The Sales agent will be with you shortly.

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

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

Etapa 6. Adicione o bloco **Contato da fila** e configure-o com o **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  
No description defined  
Error Handling Undefined Error

Discon... Disconnect Contact  
No description defined

Case\_0... Case  
{{Queue\_Routing}}  
Case  
TAC  
Sales  
Add New  
Default  
Error Handling Undefined Errors

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

Queue... Queue Contact  
No description defined  
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  
Select a single queue used for all interactions in this branch of the flow. If the queue supports Skills Based Routing, additional configurations appear below.  
 Set Contact Priority  
Enable this feature if contacts in this path of the flow should be prioritized over other contacts in the queue. If this is enabled for some but not all contacts, there is a risk that those without an assigned priority will never move to the top of the queue.

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

Passo 7. Adicione outro **contato da fila** e configure-o com o **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  
No description defined  
Error Handling Undefined Error

Discon... Disconnect Contact  
No description defined

Case\_0... Case  
{{Queue\_Routing}}  
Case  
TAC  
Sales  
Add New  
Default  
Error Handling Undefined Errors

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

Queue... Queue Contact  
No description defined  
Error Handling Failure

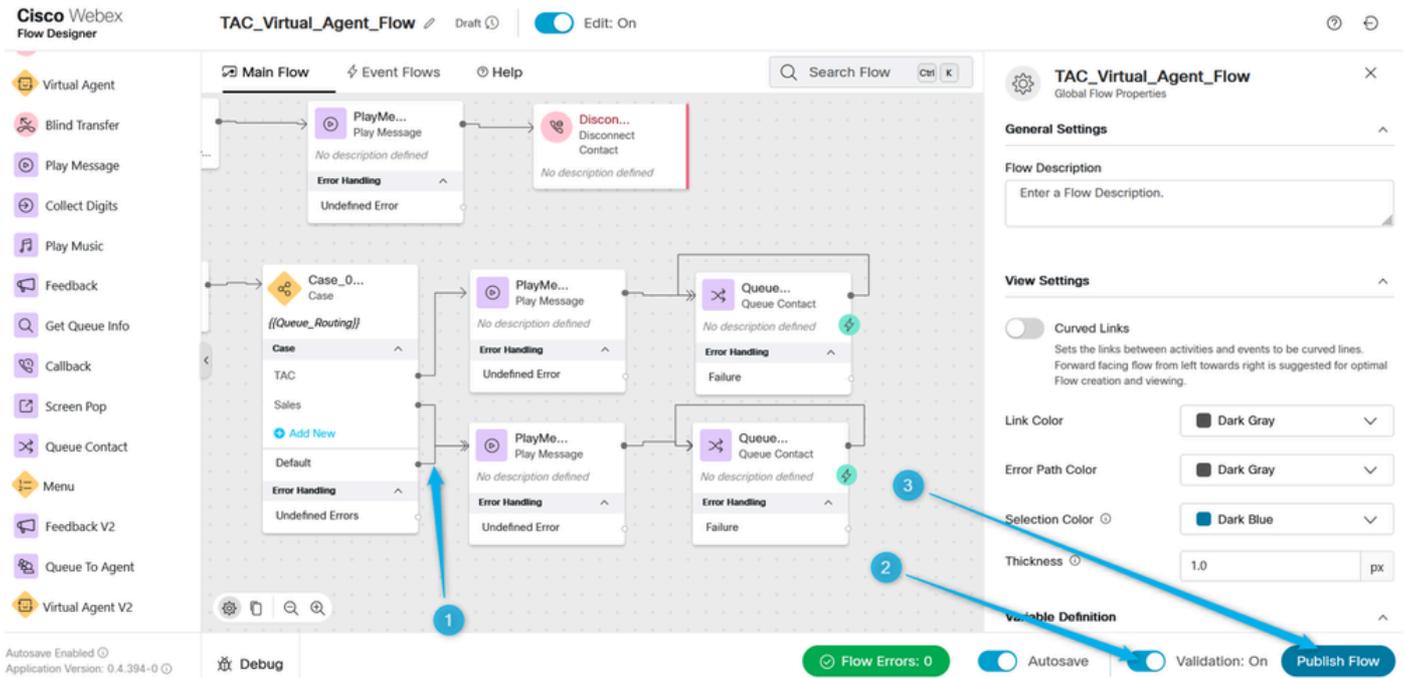
QueueContact\_vpj  
Queue Contact Activity Settings

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  
Select a single queue used for all interactions in this branch of the flow. If the queue supports Skills Based Routing, additional configurations appear below.  
 Set Contact Priority  
Enable this feature if contacts in this path of the flow should be prioritized over other contacts in the queue. If this is enabled for some but not all contacts, there is a risk that those without an assigned priority will never move to the top of the queue.  
 Check Agent Availability  
Enable this feature if teams with no available agents should be excluded from routing as time in queue progresses. A Queue's Call Distribution Group(s) may be skipped to find an agent sooner.

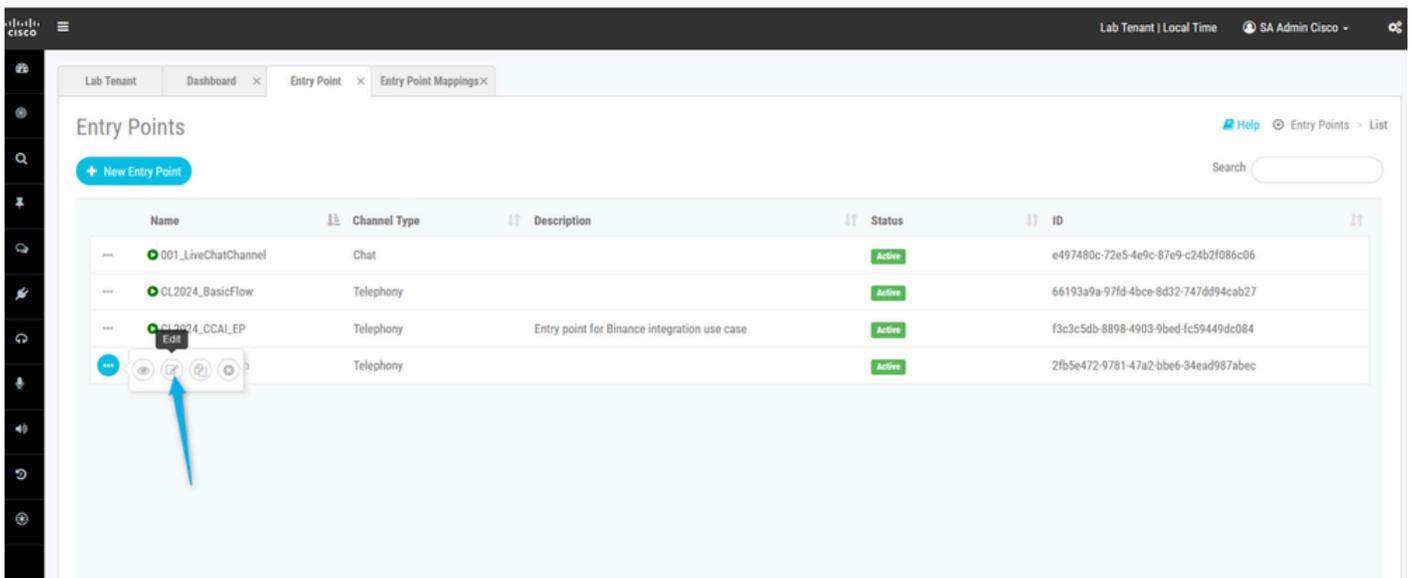
Autosave Enabled Application Version: 0.4.394-0 Debug Autosave Validation: Off Publish Flow

Etapa 8. Aponte a saída **Default** no nó **Case** para a **Play Message** relacionada à **Sales Queue**. Valide e clique em **Publicar o fluxo**.



Tarefa 4. Adicione o fluxo ao seu ponto de entrada.

Etapa 1. Vá para **Pontos de entrada** e selecione seu **Ponto de entrada**. Clique em três pontos para editar o **ponto de entrada**.



Etapa 2. Selecione o fluxo e outros campos obrigatórios e salve o **ponto de entrada**.

Name: DialogflowCX\_Lab

Description:

Type: Entry Point

Channel Type: Telephony

Status: Active

Advanced Settings

Service Level Threshold: 60 seconds

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

Flow: TAC\_Virtual\_Agent\_Flow

Version Label: Latest

Music on Hold: defaultmusic\_on\_hold.wav

Save Cancel

Etapa 3. Configure o mapeamento do **ponto de entrada** para o **ponto de entrada**.

Lab Tenant | Dashboard | Entry Point | Entry Point Mappings

New Dialed Number Mapping

Webex Calling

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

Location: US

Available Numbers: +14402308308

Entry Point: DialogflowCX\_Lab

PSTN Region: Default

Save Reset Cancel

Tarefa 5. Teste suas configurações.

Após concluir todas essas configurações, chame o DN relacionado ao seu **ponto de entrada** e teste a integração.

Informações Relacionadas

- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.