

Dialogflow CX يره اظلا ليكولا نيوكت

تايوت حمل

[قم دق م ليا](#)

[قي ساس أليا تابل ط م ليا](#)

[تابل ط م ليا](#)

[قم دخت س م ليا تانوك م ليا](#)

[دامت عاليا تاناي ب و نيوان عليا](#)

[Google CCAI عم Webex لياص تاللا زكرم ليا ق م دق م](#)

[دادم ليا](#)

[فاده أليا](#)

[دادم ليا نغ ق م دق م](#)

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

[فاده أليا](#)

[ديج يره اظ ليك و عاش نيا 1. ق م م ليا](#)

[ي ش دخت ليا في رعت ليا فل م ل هئاش نيا ب تمق ي ذل ل ماع ليا ني ي ع ت ب مق 2. ق م م ليا](#)

[Google لياص تاللا زكرم ليا لياص وم نيوكت 3. ق م م ليا](#)

[لياص تاللا زكرم ليا AI نيوكت عاش نيا 4. ق م م ليا](#)

[Dialogflow CX يره اظلا ليكولا نيوكت](#)

[فاده أليا](#)

[بي جرت ليا قلا س ر ص ي ص خ ت ب مق و Dialogflow CX Agent Flow Builder ليا ل ق ت نيا 1. ق م م ليا](#)
[قيل و ليا](#)

[لياص ت م ليا م س ا ع ي م ج ت ل ق م دج ق ح ف ص عاش نيا 2. ق م م ليا](#)

[ق ح ف ص ب ا م ل ي ص و ت ب مق و ق ح ف ص ل ل د ي ج Agent or Estimate عاش نيا ب مق 3. ق م م ليا](#)
[Caller Name](#)

[ليا ق م ل ا م ل ل ق ت ل AGENT_OR_ESTIMATE ق ح ف ص ي ف ر ا س م ليا نيوكت ب مق 4. ق م م ليا](#)
[WHAT_KIND_OF_AGENT ق م دج ل ا ق ح ف ص ليا](#)

[ق م دج ل ا ق ح ف ص ل ا ب " ر ي د ق ت ل ا و ا ل ي م ع ل ل ي ص و ت " و ر ي د ق ت ل ا ع ر ف ل ر ا س م نيوكت 5. ق م م ليا](#)
[ESTIMATE_DETAILS](#)

[ر ا س م ليا و ت ا م ل ع م ل ا م ا د خ ت س ا ب ESTIMATE_DETAILS ق ح ف ص نيوكت 6. ق م م ليا](#)

[ت ا ر ا س م ليا م ا د خ ت س ا ب estimate_details ق ح ف ص ليا نيوكت ب مق 7. ق م م ليا](#)

[ل لياص تاللا زكرم ق ر ا د ا ل خ د م ي ف يره اظلا ليكولا م ا د خ ت س ا ب ق ف د ت ل ا نيوكت](#)
[Webex](#)

[فاده أليا](#)

[ديج ق ف د ت عاش نيا 1. ق م م ليا](#)

[Analyzer ر ي ر ق ت ل ر ي د ق ت ل ا ت ا ن ا ي ب ج ا ر خ ت س ا ل ج ل ا ع م ل ا ر ا س م ليا نيوكت م ت 2. ق م م ليا](#)

[ق ب س ا ن م ليا ر ا ط ت ن ا ل ا ق م ي ا ق ليا ق م ل ا م ل ل ق ت ل ي د ع ا ص ت ل ك ش ب نيوكت ليا م ت 3. ق م م ليا](#)
[ر ي ش ا ب م ث ب ا ل ك و م ا د خ ت س ا ب](#)

[ل ا خ د ا ل ا ق ط ق ن ليا ق ف د ت ل ا ق ف ا ض ل 4. ق م م ليا](#)

[ك ب ق ص ا خ ل ا ت ا ن ي و ك ت ل ا ر ب ت خ ل 5. ق م م ليا](#)

[ق ل ص ت ا ذ ت ا م و ل ع م](#)

ةمدقملا

Dialogflow CX يره اظلال لىكول ونيوكت ةيفيك دن تسملا اذه حضوي

ةيساسال تاب ل ط ت م ل ا

تاب ل ط ت م ل ا

ةيلال عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت ناب Cisco ي صوت:

- Webex (WxCC) 2.0 لاصتا زكرم
- رجأتسملا لىل Webex Contact Center ريدم لوصو
- Google Dialogflow CX

ةمدختسملا تانوكملا

ةيلال جماربلل تارادصل لىل دن تسملا اذه يف ةدراول تامولعمل دن تست:

- WxCC 2.0

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجال نم دن تسملا اذه يف ةدراول تامولعمل عاشنإ م تناك اذا. (يضا رتفا) حوسمم نيوكتب دن تسملا اذه يف ةمدختسملا ةزهجال عيمج تادب رمأ يال لم تحملا ريثاتلل كمهف نم دكأتف، ليغشتلا دي قكتك بش

دامتعال تانايب ونيوانعال

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

Google CCAI عم Webex لاصتال زكرم لىل ةمدقم

Google Text-to-Speech مادختساب حمسي يذلا جمدل و Google CCAI عم Webex ربع لاصتال زكرم نإ Webex Contact Center عم يضا رتفال لىمعال تاي نقتو ةيعيب طلة ةغلل مهفو،

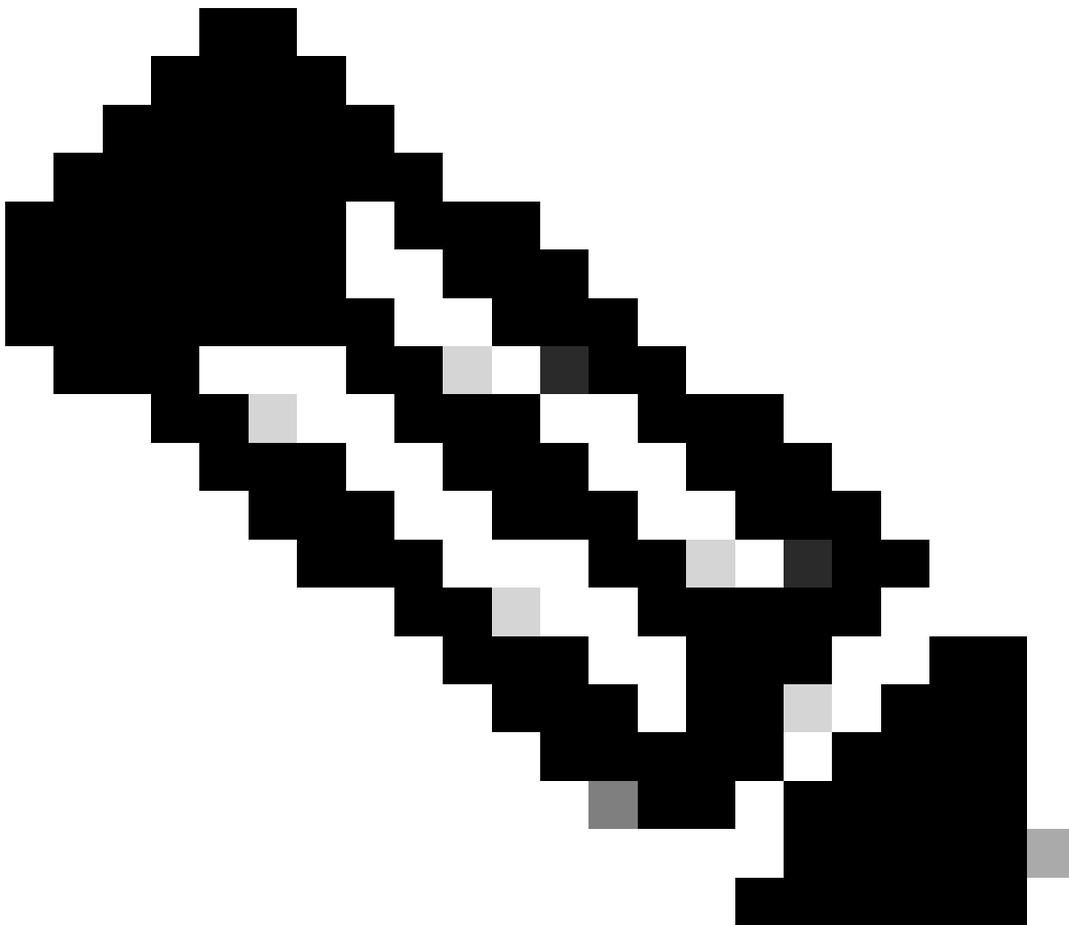
ةددعتم تاوطخ نمضتت ةدقعمو تارودلا ةددعتم تاا داحم عاشنإ Dialogflow CX ميمصت مت تا هجو عم لماعتلاو، قاي سلا ةرادو، ةيراوح تا قفدت عاشنإل تاودأ رفوي وهو. رارق ذاختا طاقنو تارود اهل يتل تاا داحملا يف ركف. ىرخال تا قيبطتلا عم لماكللاو، ممدختسملا تانايبو نم عاونال هذه ثدحت ام ةداع. ريبك قمعب لعافتلا يوتحم عبتت اهيف ديرت يتلاو ةديدع جاتحو، ةلى سأل عاونأ عيمج سانل ح رطي شيح لاصتا زكرم لىل فاتهال طخ لىل تاا داحملا انب كنكمي ال هنا ينعى ال اذه. تابا جال م ي دقتو اهيل لىل عامتسالا لىل يضا رتفال لىمعال لىل جاتحتس نكلو، Dialogflow نم رخأ رادصل وهو، Dialogflow Essentials مادختساب دقعم قفدت دقعم قطنم قي قحتل لمك راطا انب اهلوح ةيجم ربل تاميلعتلا نم ريثكل مادختسا حمست ةي موسرلا ةهجال نأ شيح لكل ذلك رمأ دعيم، Dialogflow CX Flow Builder ةهجال عم نكلو

يرهاظ لال Dialogflow CX ليك و عاشن

فاده ال

عاشن ال Webex Control Hub و Dialogflow CX تاباوب ي ف لقنن لال ةيفي ك مسق لال اذه حضوي لال اصن الال زكرم ل دي دج AI نيوك ت عاشن لال لال خ نم Webex ةئي ب ب ليك ولال طبرو دي دج ليك و

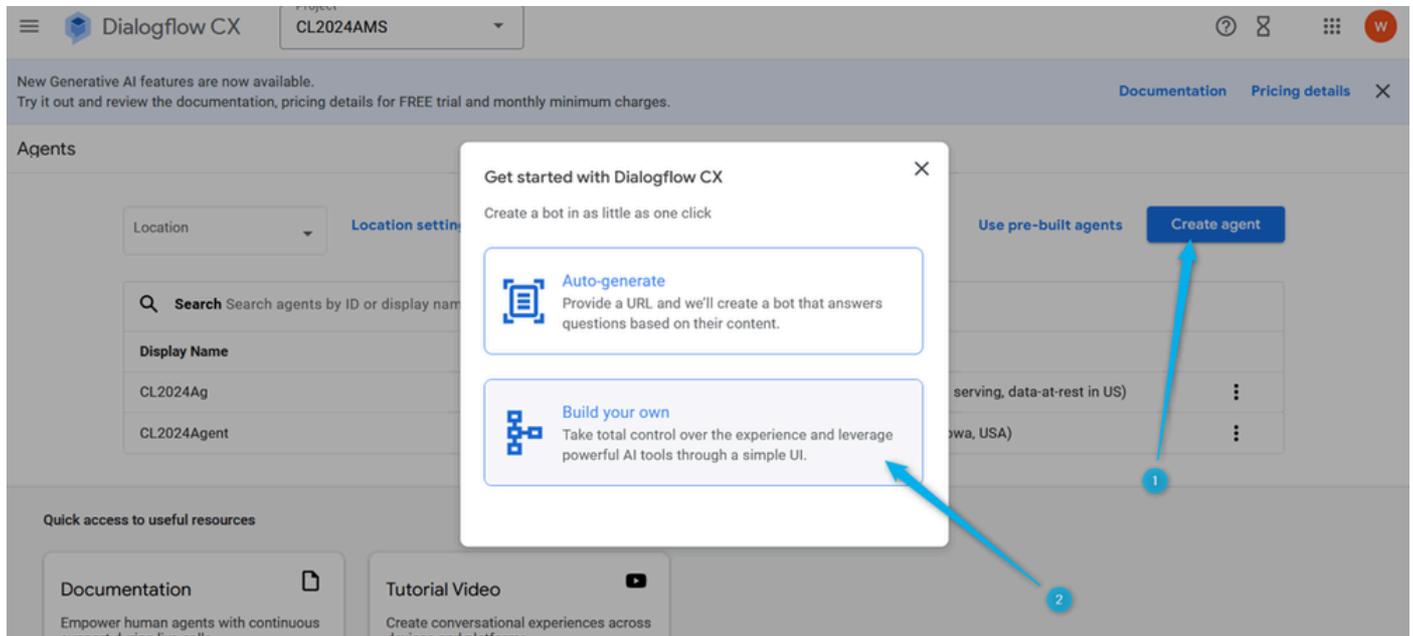
دي دج يرهاظ ليك و عاشن | 1. ةمهمل



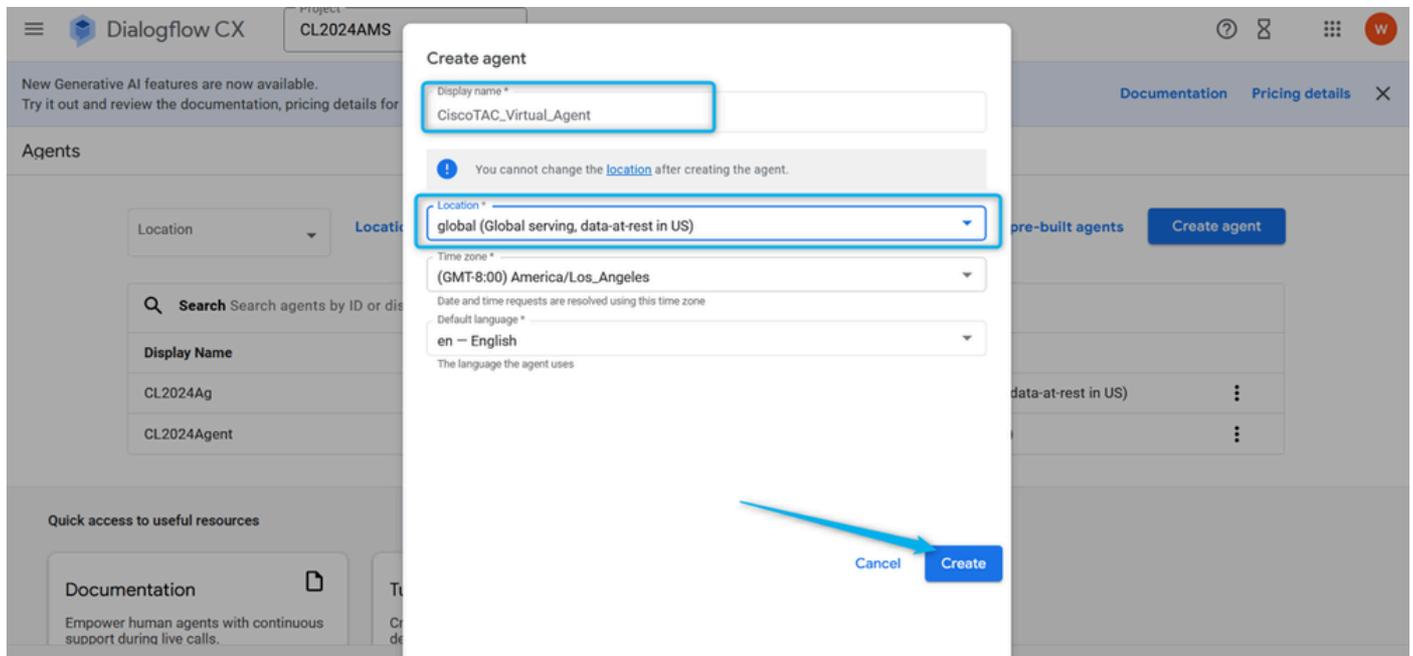
عم لعالف تنك ه نكم ي اي ثدحت الماع Dialogflow CX ي يرهاظ لال لي مكال دعي: ةظحال م هصي صخت و همي صت نكم ي و. ةي عي بطلال ةغل لال اثداحم لال خ نم ني م دخت سمل م عدد ك لذي ف امب، مادخت سلال الال و ماهم لال نم ةعون تم ة و م جم عم لماع تنك لال لال ع تال ك رشل الال دعال س ت ي هف. ع قوت مكال لي مكال دي لوت و تاع ي ب مكال او ني م دخت سمل الال ني سحت و ةباجت سلال الال لال لال ق و اه ي دل مكال دال تال ل مكال و ني م دخت سمل الال تام دخت م تال ني م دخت سمل الال اضري و ت س م

عملك ومذختمسمل باسح ماذختمساب Dialogflow CX ةبواب ىل لوخذل لىجستب مق 1. ةوطخل ةىلمع حسم عاجرلا، لوخذل لىجستب ف تابوعص ىأ تهجاو اذلا. CL2024AMS عورشم دح. رورمل (مذختمستب ذل ضرعتمسمل ف طابترال فىرعت تافل مو طاقترلال)

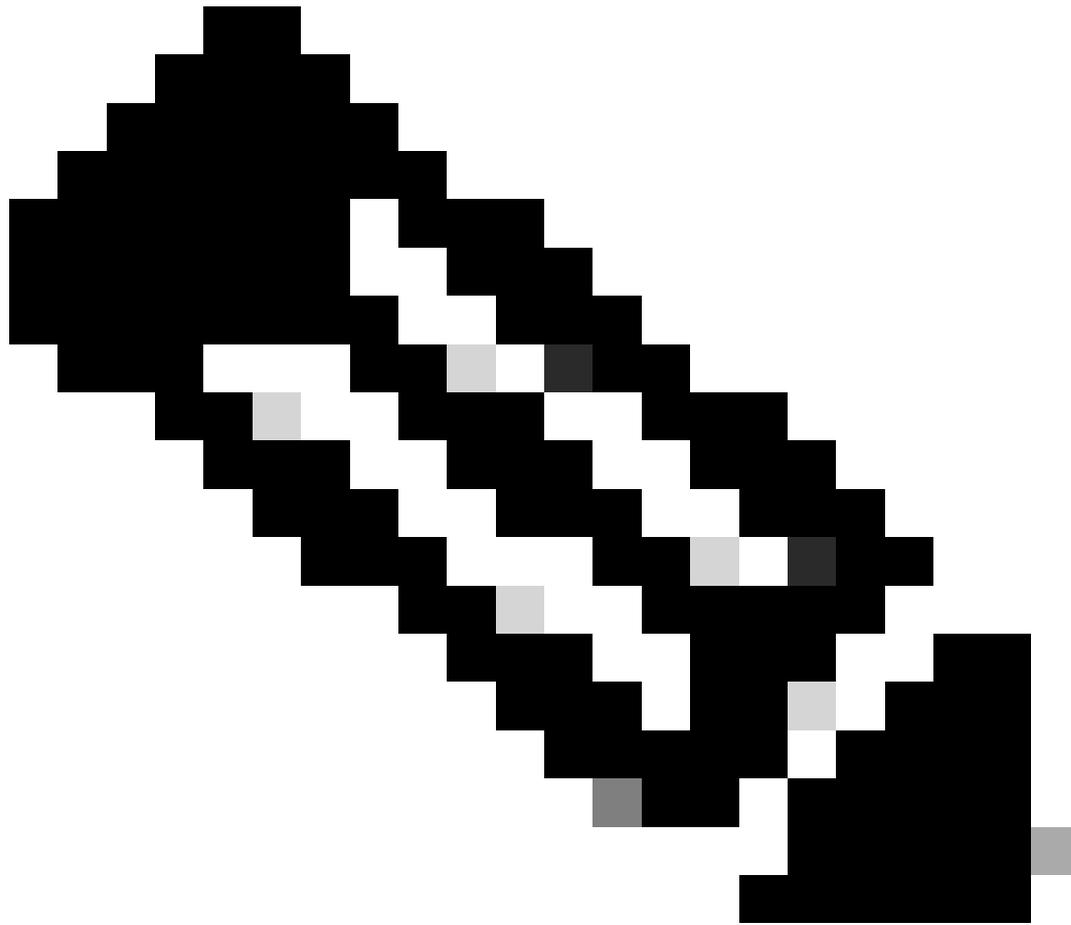
كب صاخل عاشن اذح م. لىك و عاشن اذح قوف رقنا 2. ةوطخل



قئسنتلا اذم ماذختمساب دىجل لىكولا مسارى فوتب مق 3. ةوطخل (ذحتمل تاىالولا ف ةچارلا دنع تاناىب، ةىمومع ةمذخ، ةىمومع عقوم دىحتم). كب صاخل

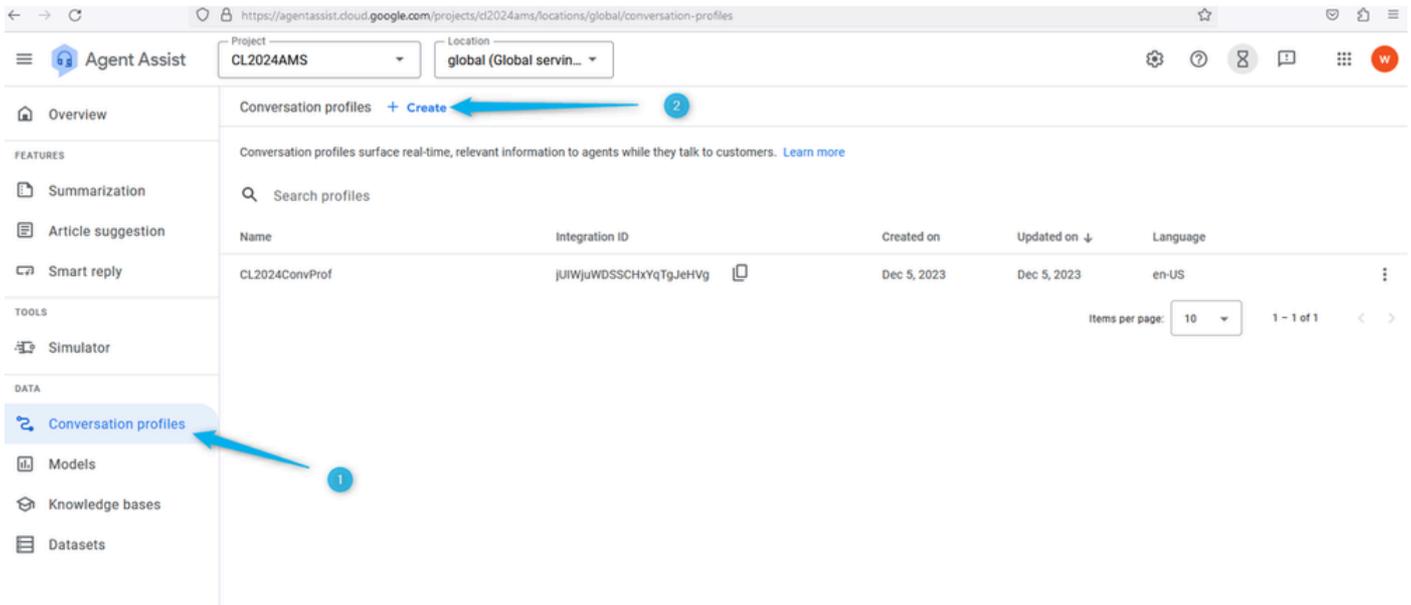


ىثذحتمل فىرعتلا فلمل هئاشن اذح تمق ذل لىكولا نىىعتب مق 2. ةمهملا

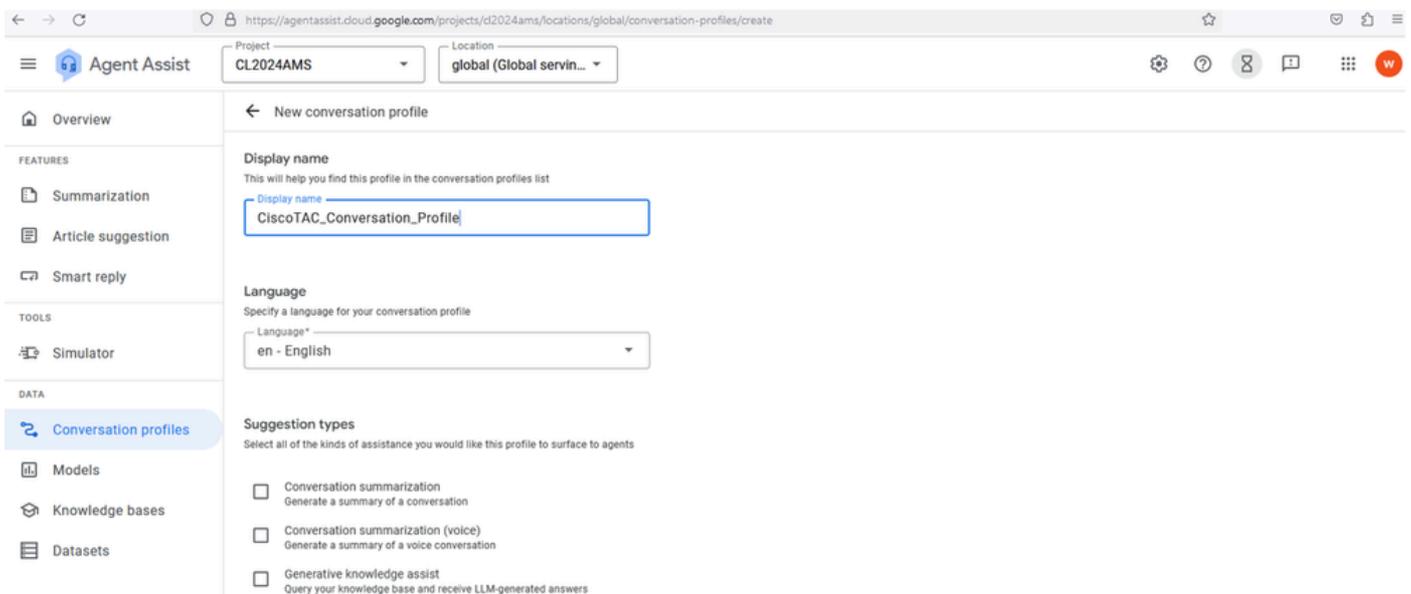


فرعت يتال نيوكتال تاداع | نم ةومجم Dialogflow ةثداحم فيرعت فلم دعى: ةظحالم
ام مدختسم عم ةثداحم في فرهاظلا لماعلا كولس

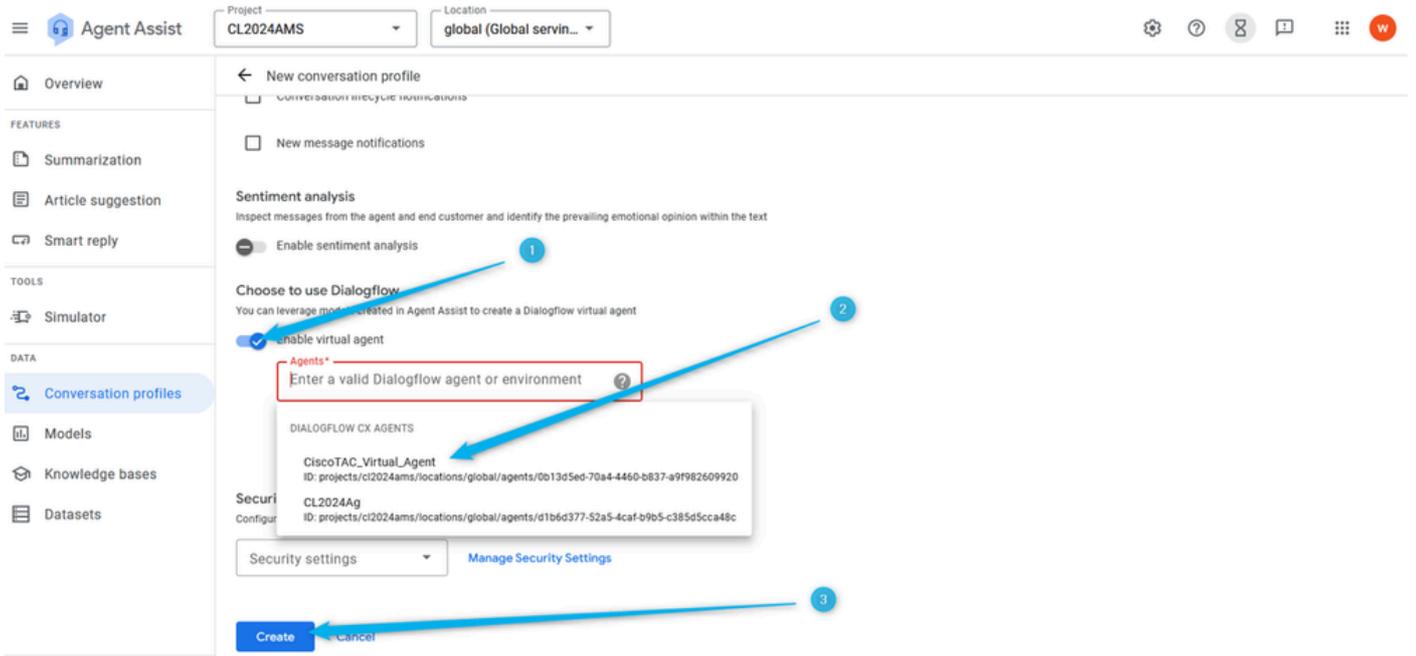
ةمئاقلا ةنوقيا لىل عرقنا ىرسىلا ةيولعلا ةيوازلا في 1. ةوطخلا



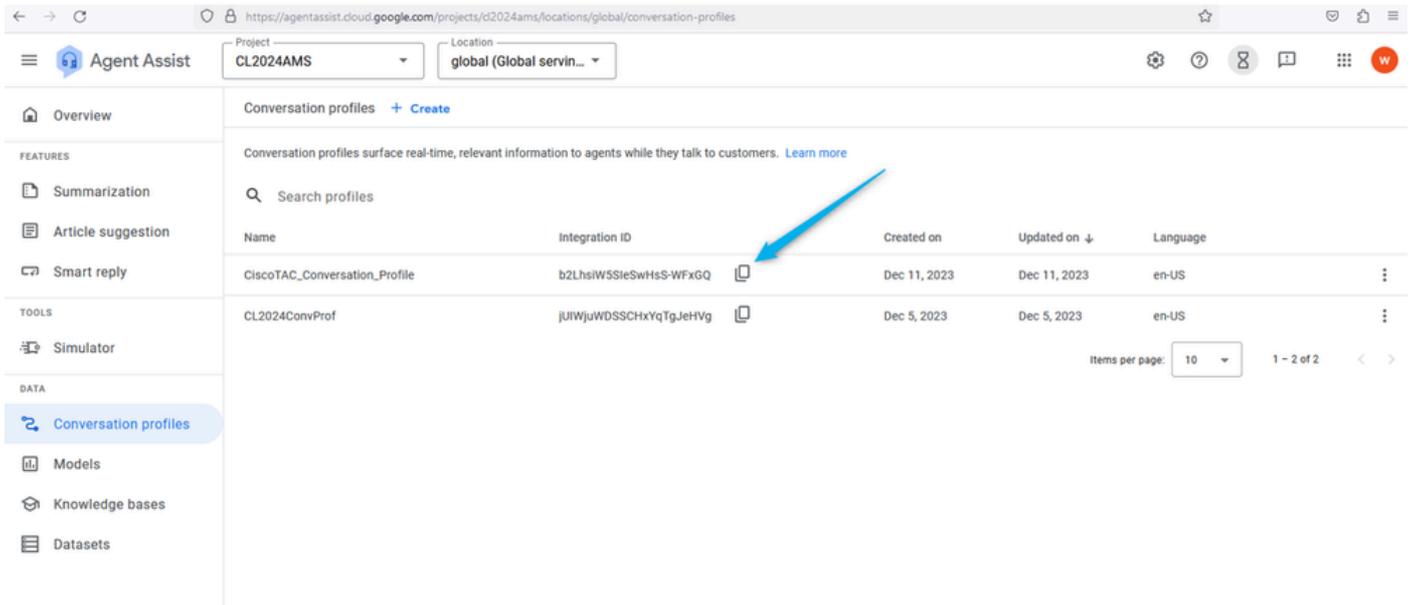
قيسنتللا اذه مادختساب ةثداحملا فيرعت فلمل مساعاشناب مق 4. ةوطخلال
 Conversation_Profile_ {كمس} .



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



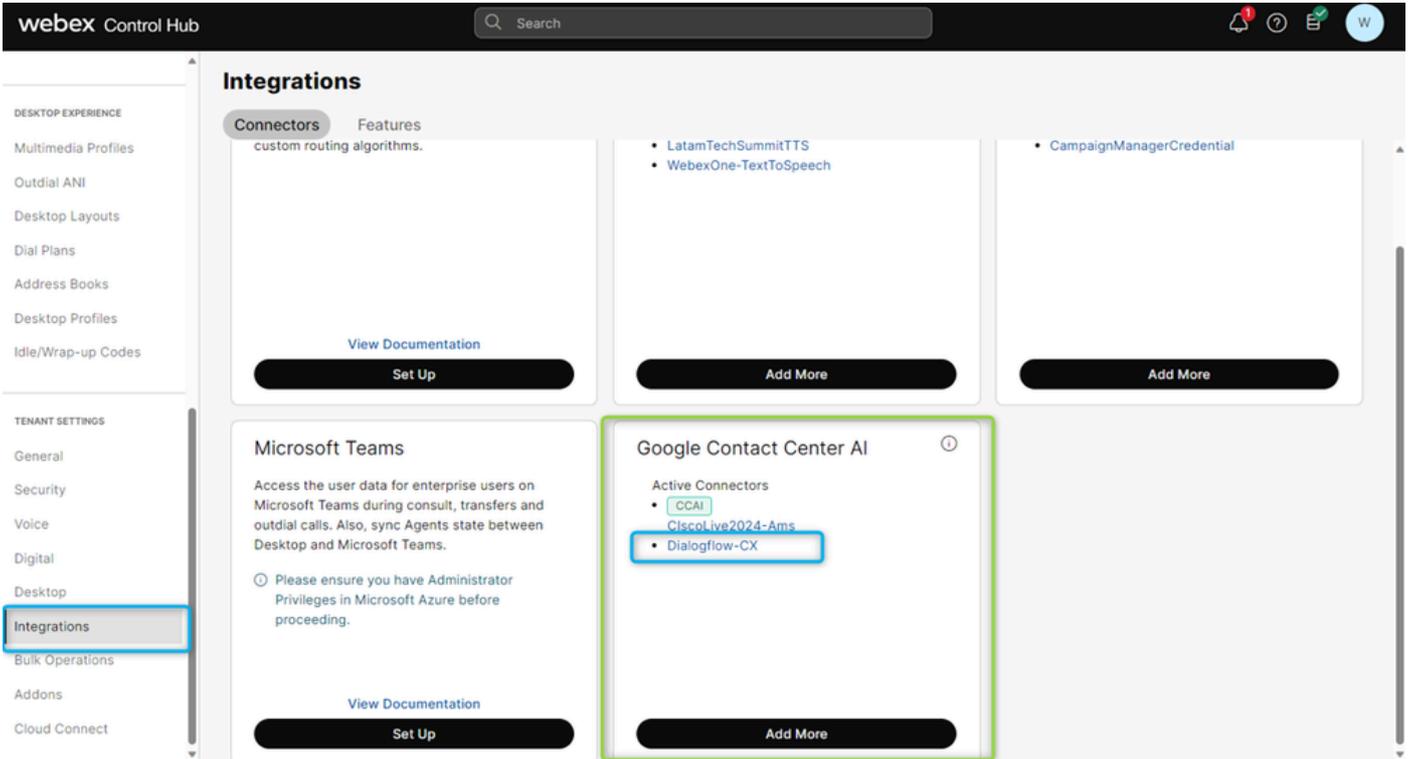
مزواجت مت يذال فيرعت لال فلم فرعم خسنا ،ةثداحلما فيرعت فلم عاشن ا درجم بو .6 ةوطخلل فيرعت فلم فرعم يلعل لوصحلا هي ف كنكمي يذال ناكلما وه اذه ناملع اطقف وا ،ةركم يلل نيوك نيوك نيوك نيوك نيوك دنع مسقلا اذل 4 ةمهمل ايلل كتجالح اقفو ةثداحلما Webex. مكحت ةحول في AI فيرعت فلم



Google لاصتا زكرم ل AI ل صوم نيوك .3 ةمهمل

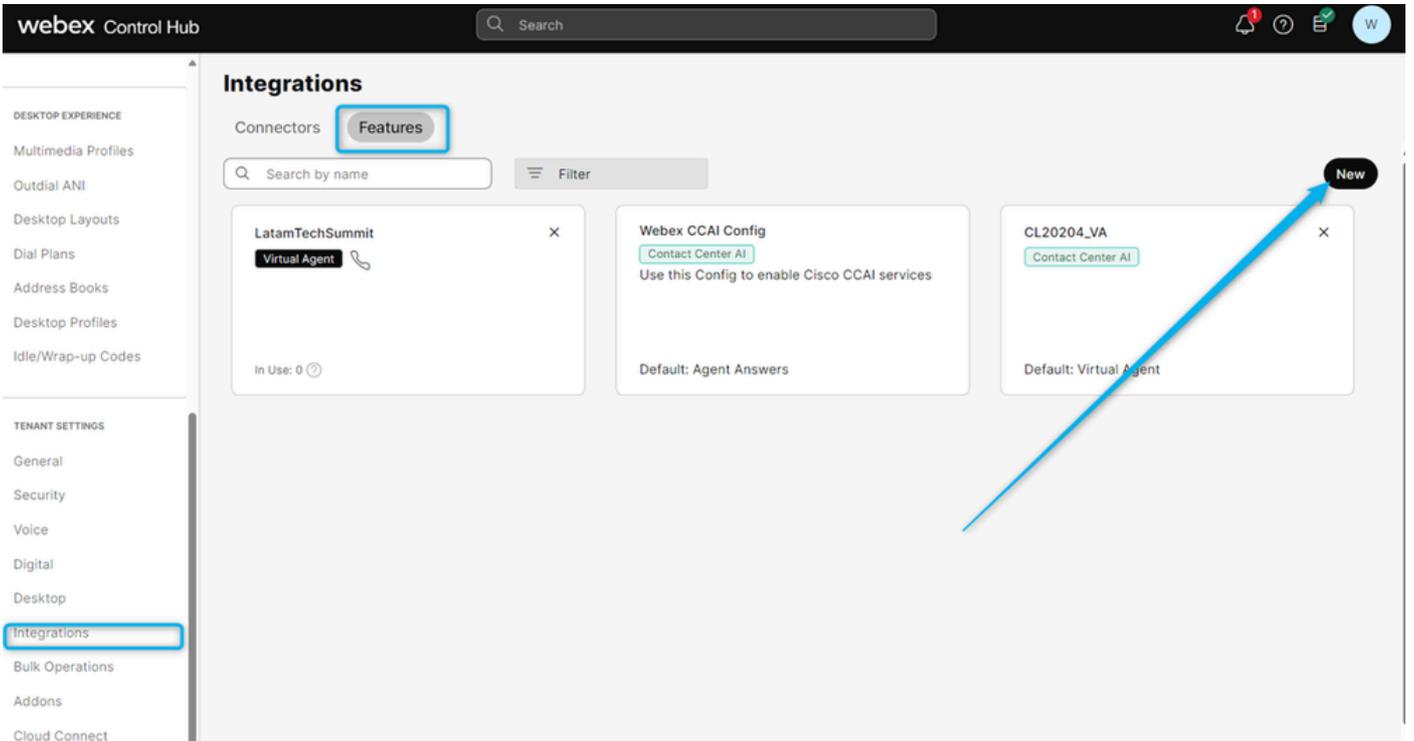
(طقف ةيمالع ا ةمهمل ا هذ)

ددحو ،كب صاخلا مدختس مل باسح مادختساب [Webex Control Hub](#) يلل لوخدلا ليحستب مق متي . Google Contact Center AI ةقاطب ةيؤر كنكمي .تال صوملا حت فاول لاصتالا زكرم ةمدخ نيذال ني مدختس مل ل طقف نكمي . Dialogflow CX ءالمعل اصي صخ ل صوملا اذه مادختسا اذه وم دختسم كل لمي ال ،ةنيما بابسا ل .ل صوملا اذه عاشن Cisco Project يلل تانودا مهيدل نكمي ،يحيضوتلا ضرعلا ضارغال .كل اقبسم ل صوملا اذه نيوك مت اذل ،نذال اذه مسقلا Dialogflow-CX ل صوم مادختسا

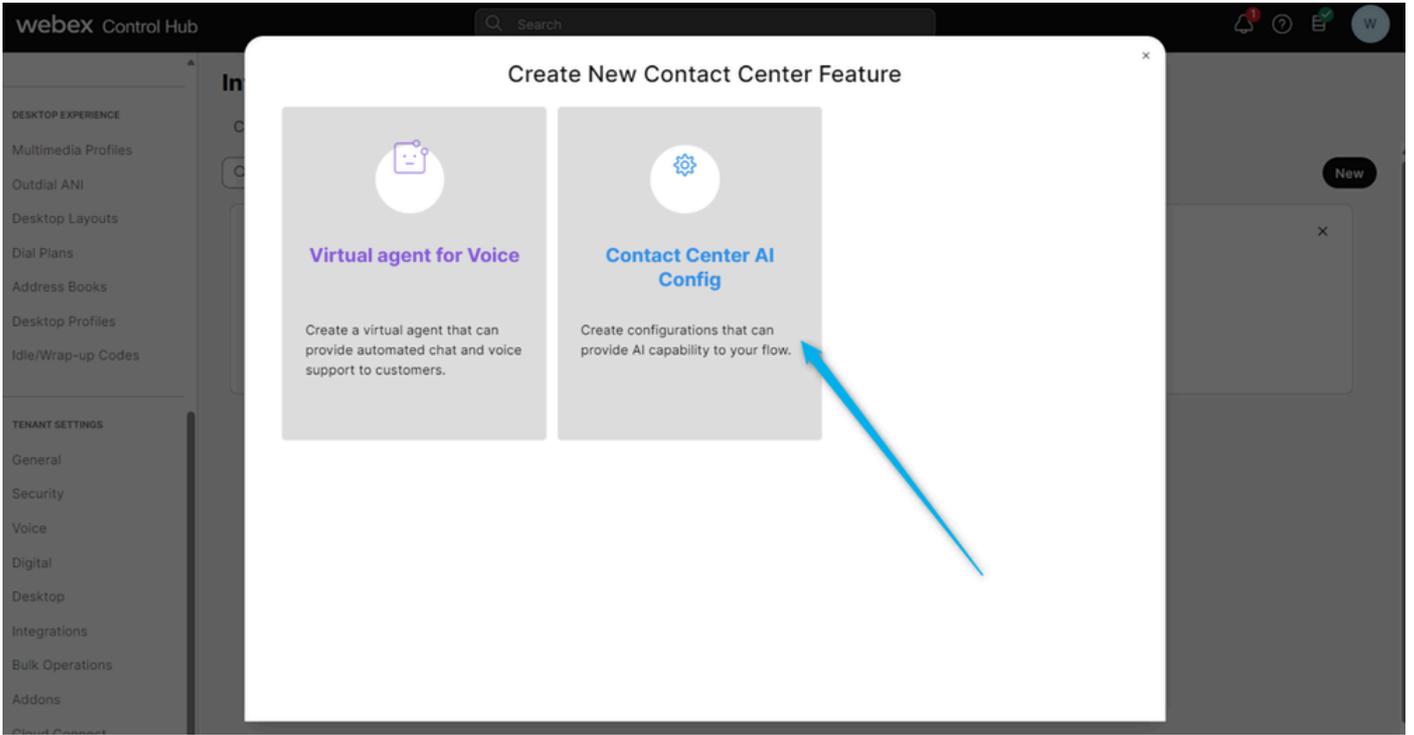


لاصتال زكرم ل AI نيوكت عاشنإ 4. ةمهلا

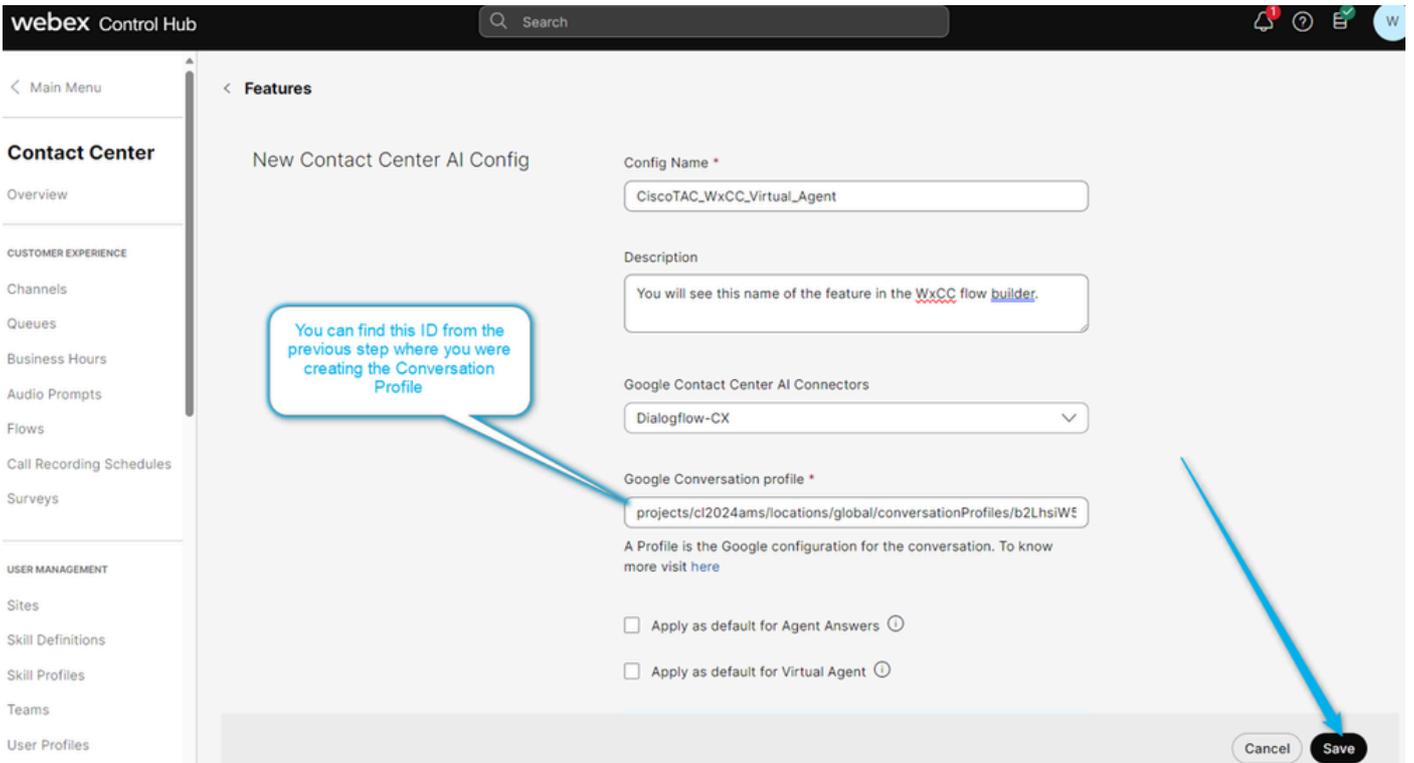
ديج قوف رقناو، ةزيم دحو، لاصتال زكرم ةمدخ ىلإ لقتنا، [Webex Control Hub](#) يف 1. ةوطخل



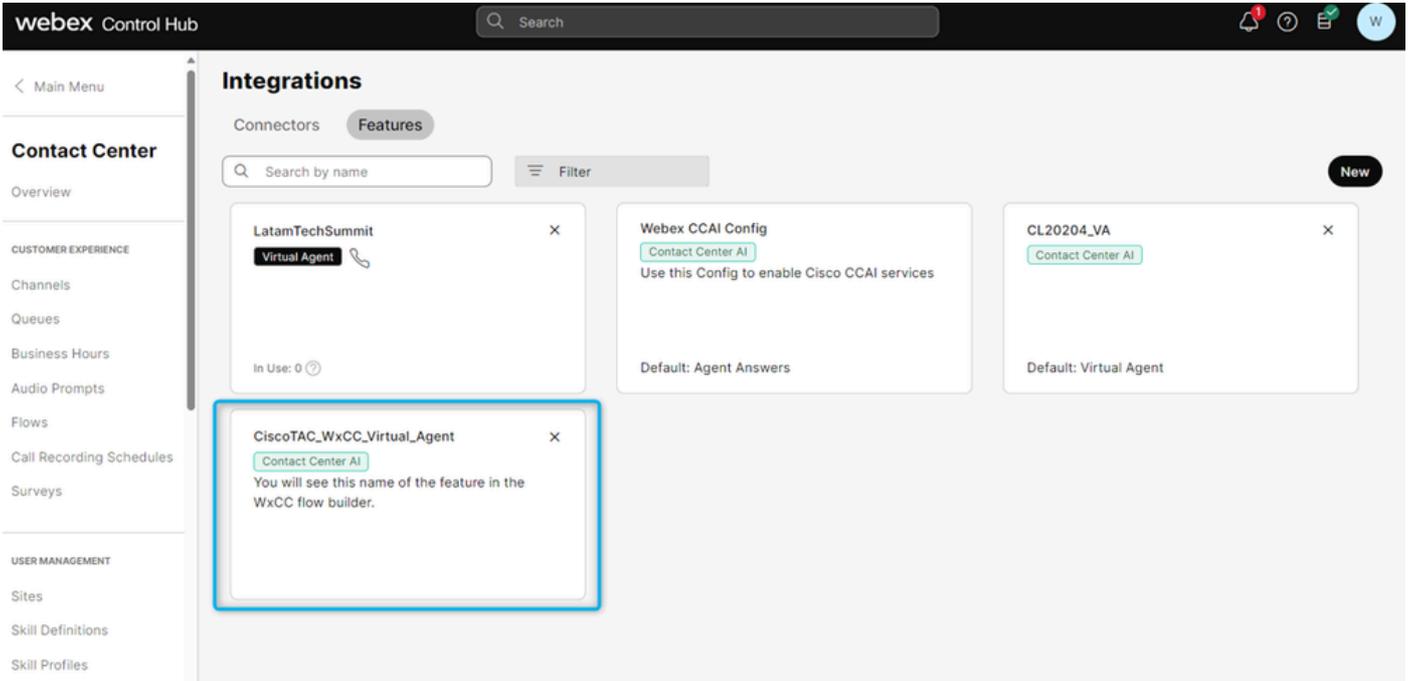
لاصتال زكرم ل AI نيوكت دحو، يلاتل راطال يف 2. ةوطخل



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



اهواشن مت يتلا ةزيملا ةيؤر نال كنكمي | 4 ةوطخل

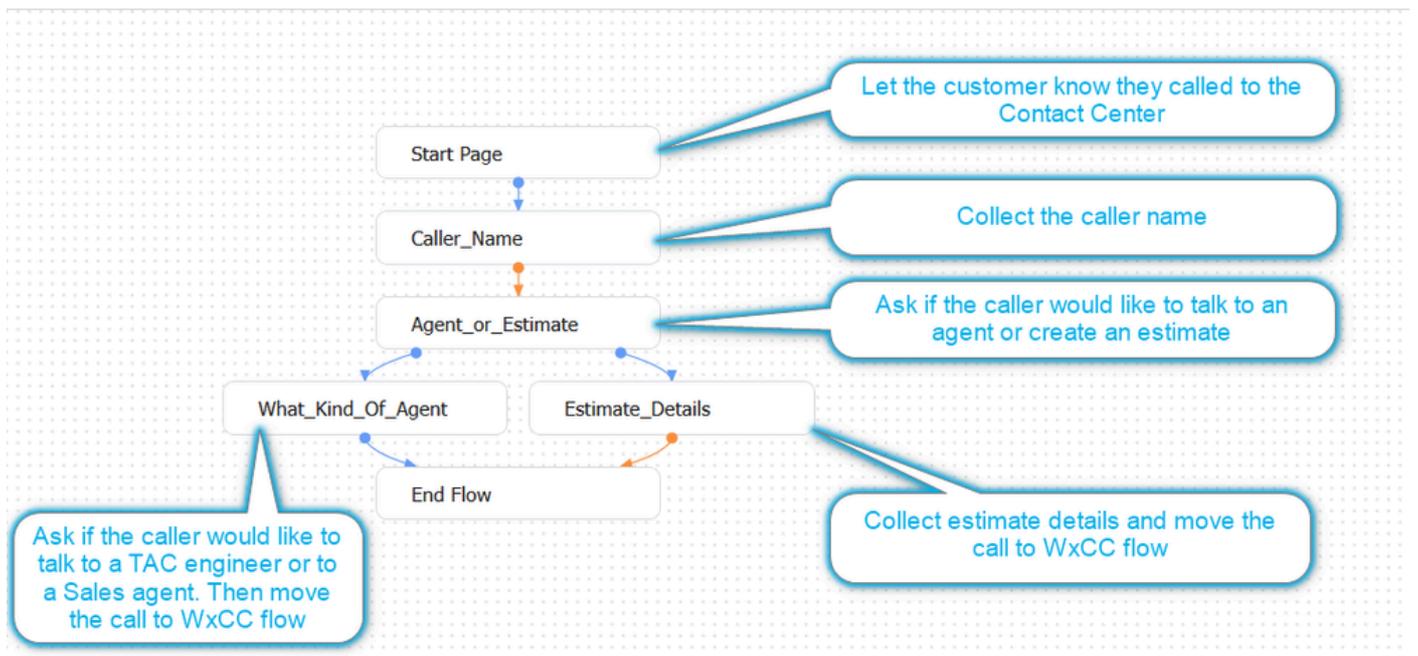


Dialogflow CX ليكول نيوكت

فادهال

إذا ام ديحتو لصت مل اعم ةثداحم ءارجال يره اظال لي م عمل نيوكت ةي فيك مسقلا اذه فص ي عيمجت وأ رشبال اعمال عم راطت انال ةمئاق يلا ةرشابم ةملا كملا لاسرا متيس ناك Analyzer. ريرقت يلا تانا يبال لاسرا وري دقتال تامول عم

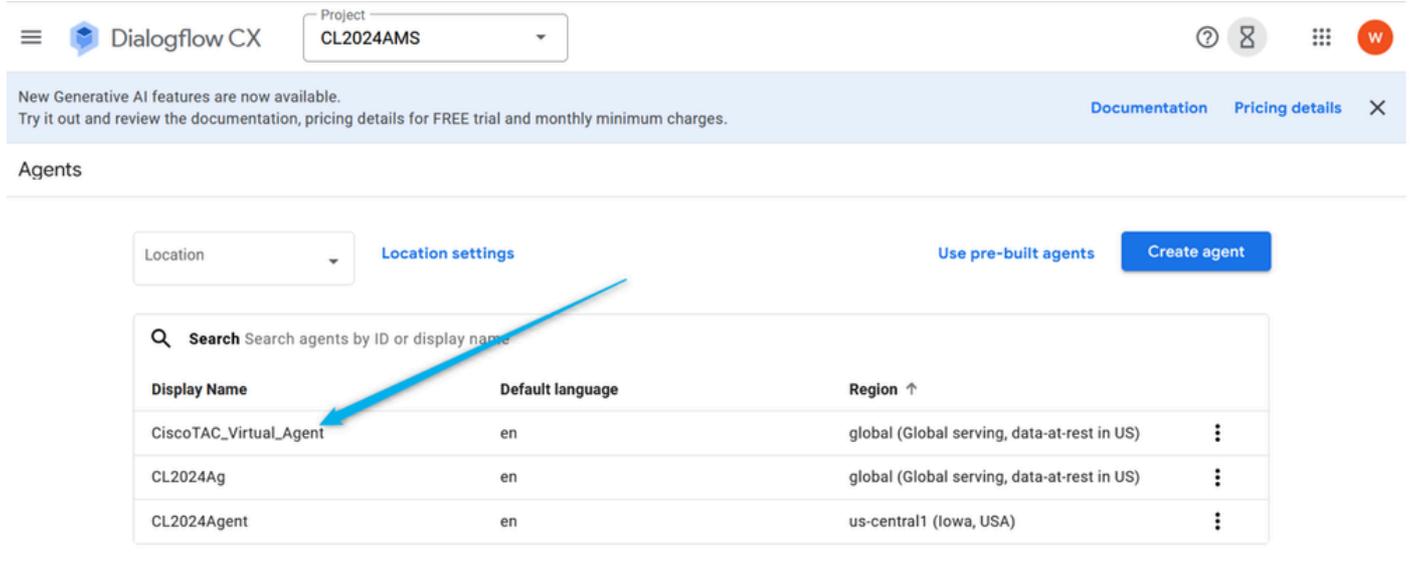
مسقلا اذه قفدتل يفيظو يناي بسر ةيؤر كنكمي ، ةيلاتلا ةشاشلا ةطقل ي



ةلاسر صي صختب مقو Dialogflow CX Agent Flow Builder لي لقتنا 1. ةمهمل ةي لوال بيحرتلا

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

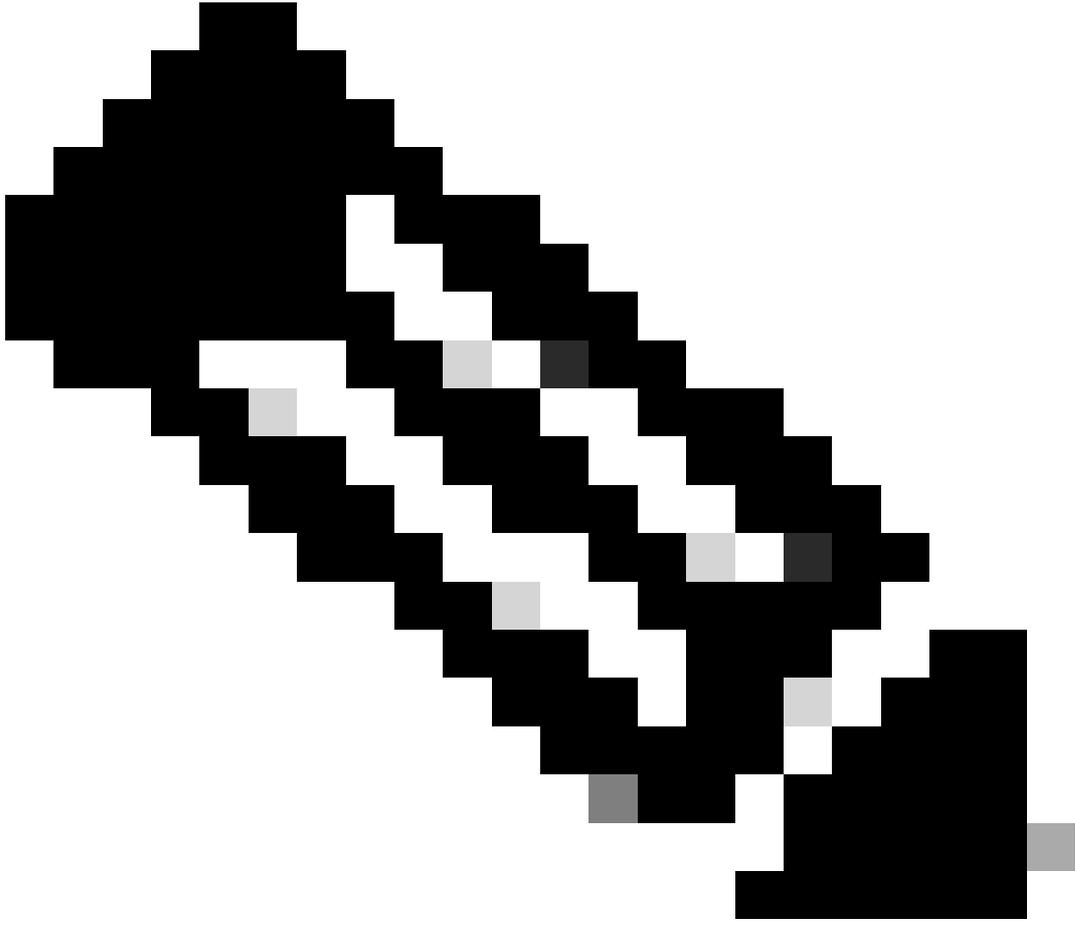
اقبس م هئاشناب تمق يذلا يرهظلال ليكولا ددح 2. ةوطخلال



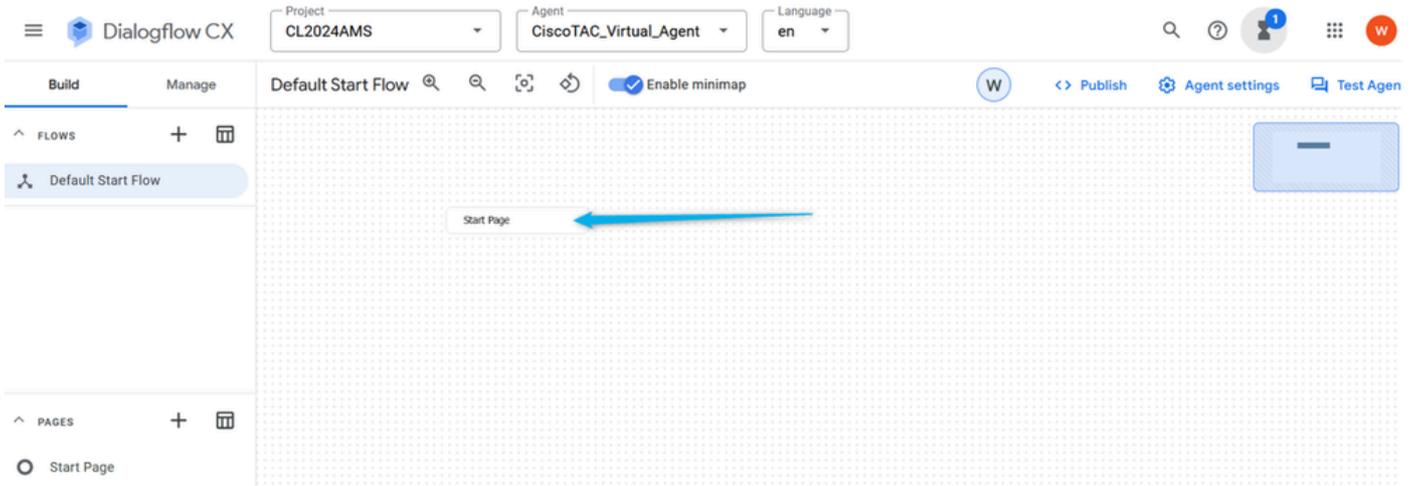
The screenshot shows the Dialogflow CX interface for project CL2024AMS. The 'Agents' section is active, displaying a table of existing agents. A blue arrow points to the 'CiscoTAC_Virtual_Agent' row in the table.

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)

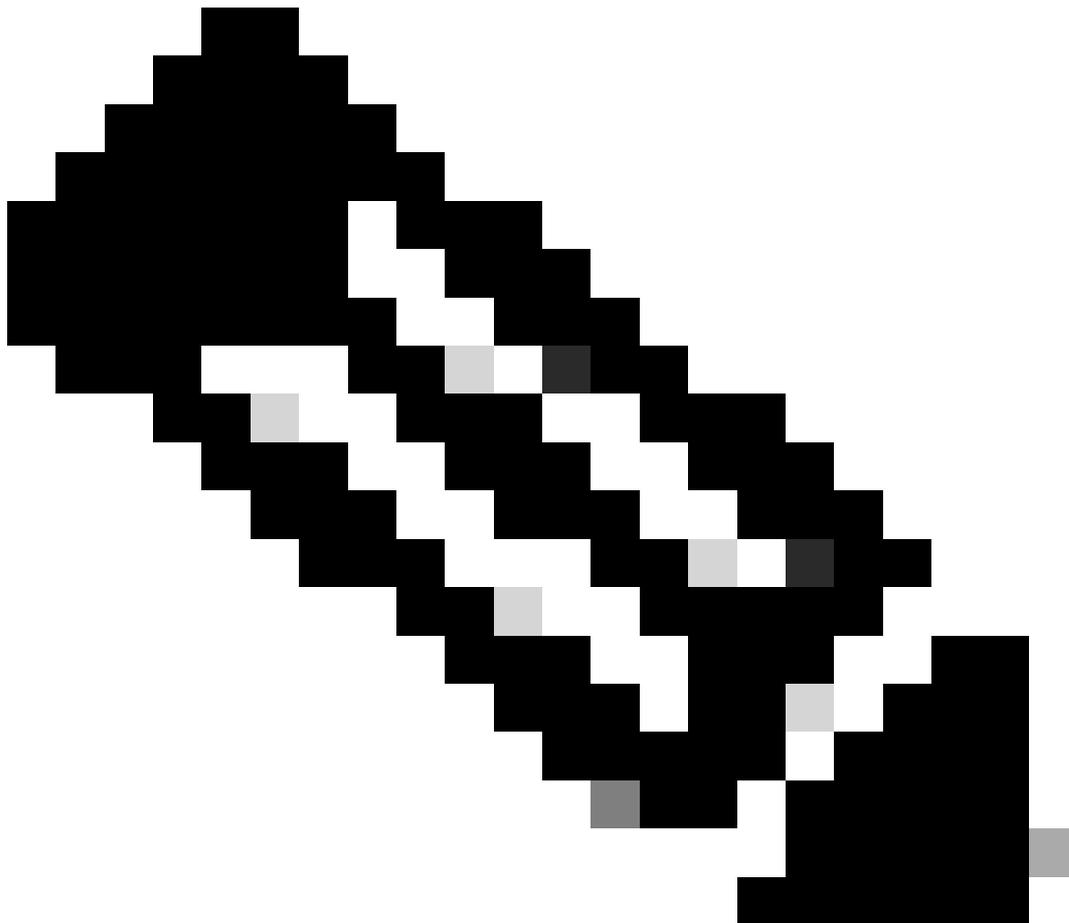
ءدبلا ةحفص ىل ع رقنا ، Dialogflow CX Builder ي ف 3. ةوطخلال



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

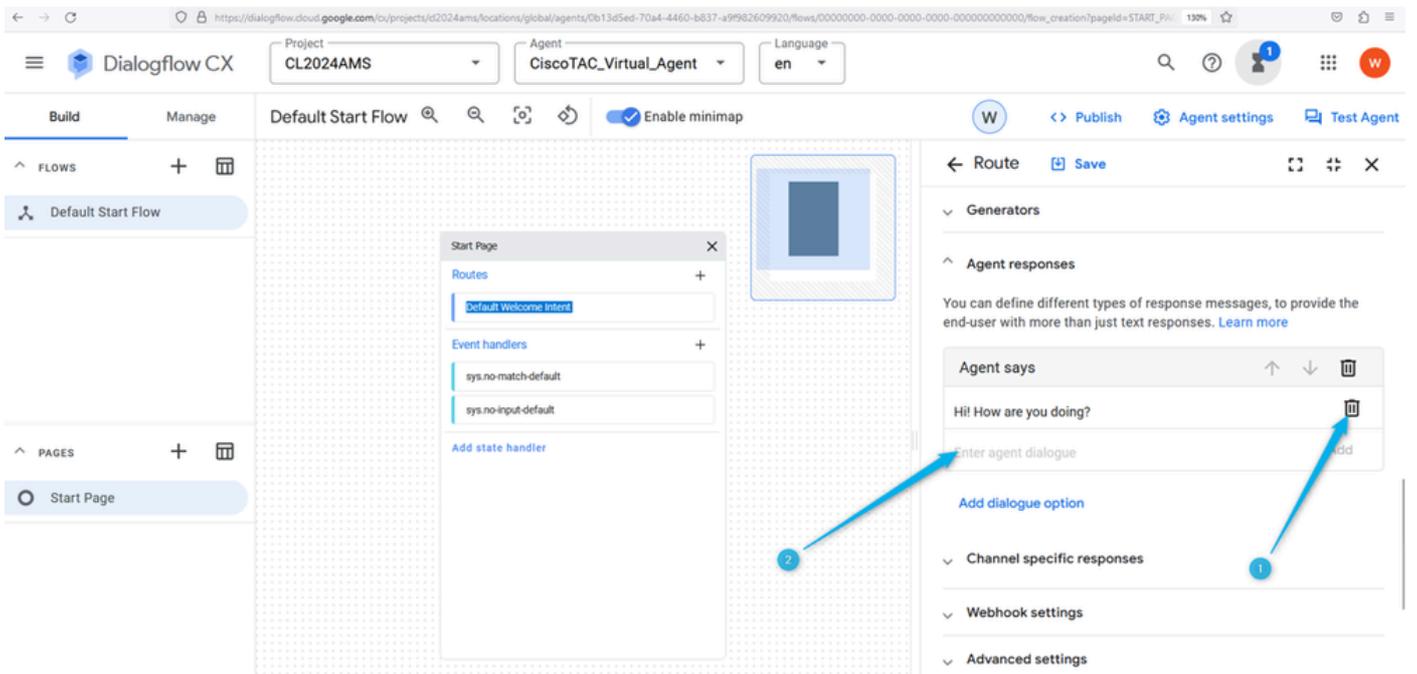


رابطا إلى على . بيحرت ال اي اون ل ي ضارت فالال راسم ال على ر قنا ءدب ال ءحفص ي ف . 4 ءوطلال قوف ر قنا و ، ءي ضارت فالال "لماعل" تابا ءتسا عي م ء فءو ل فسأل ري رمت ل اب مق ، نم ي الال راو ءال ع برم ل اءءال ل قءال .

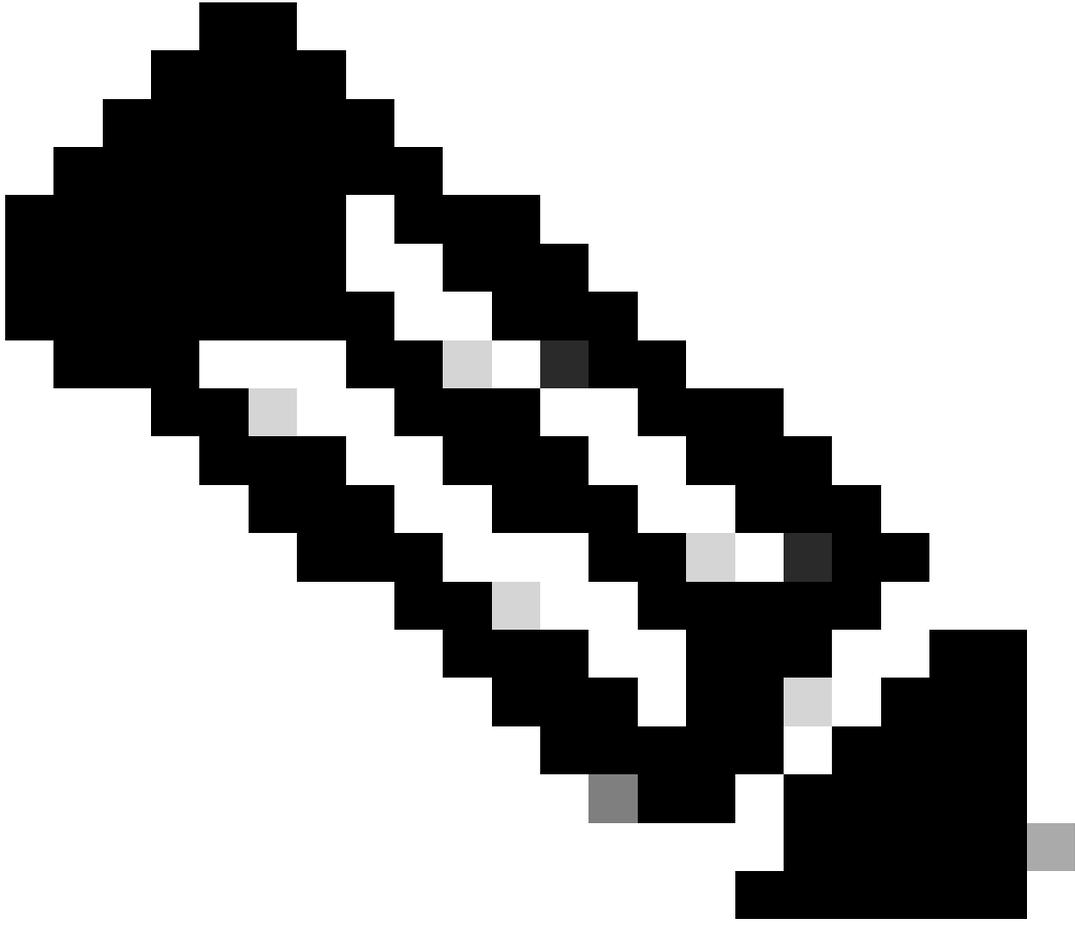


ءءء . ءءءا م لءءا قءءء و ا ءني عم ءءءص و فءء ني ب طي طءءء وء راسم ال : ءءءال م

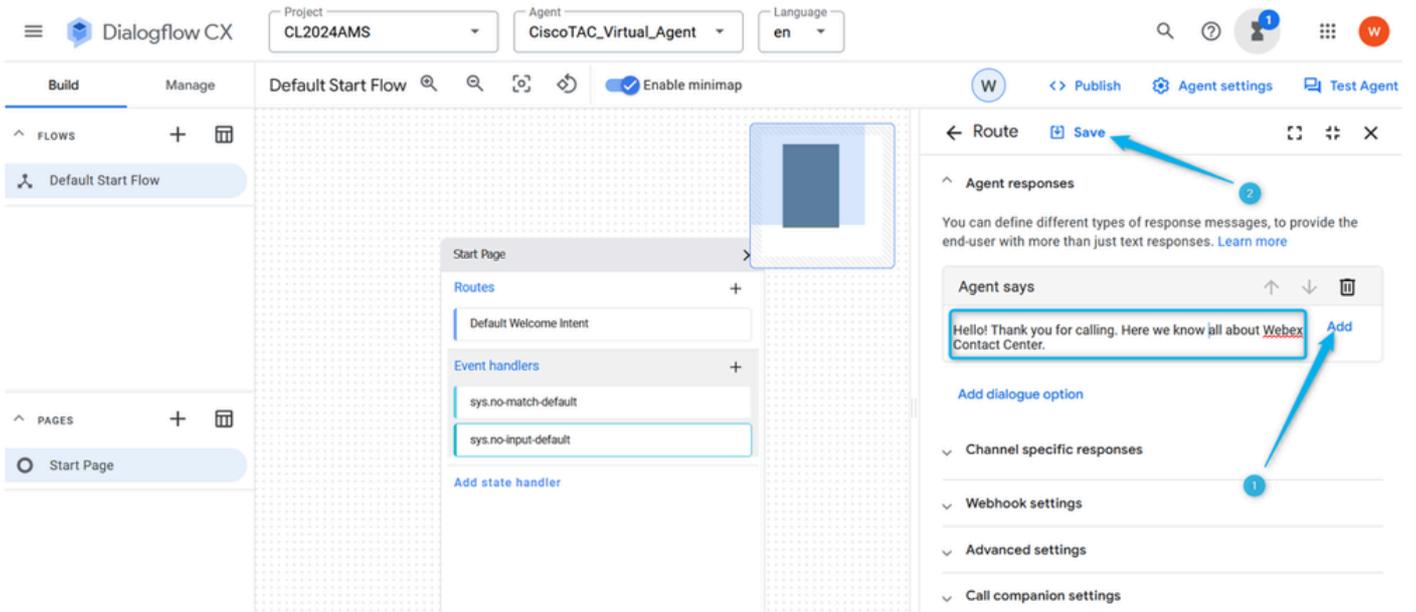
ةقباطتم لا ةينلاو مدختسم لا لاخذإ لىل اءانسا ةءءام لا قفءء ةيفي ءا راسم لا



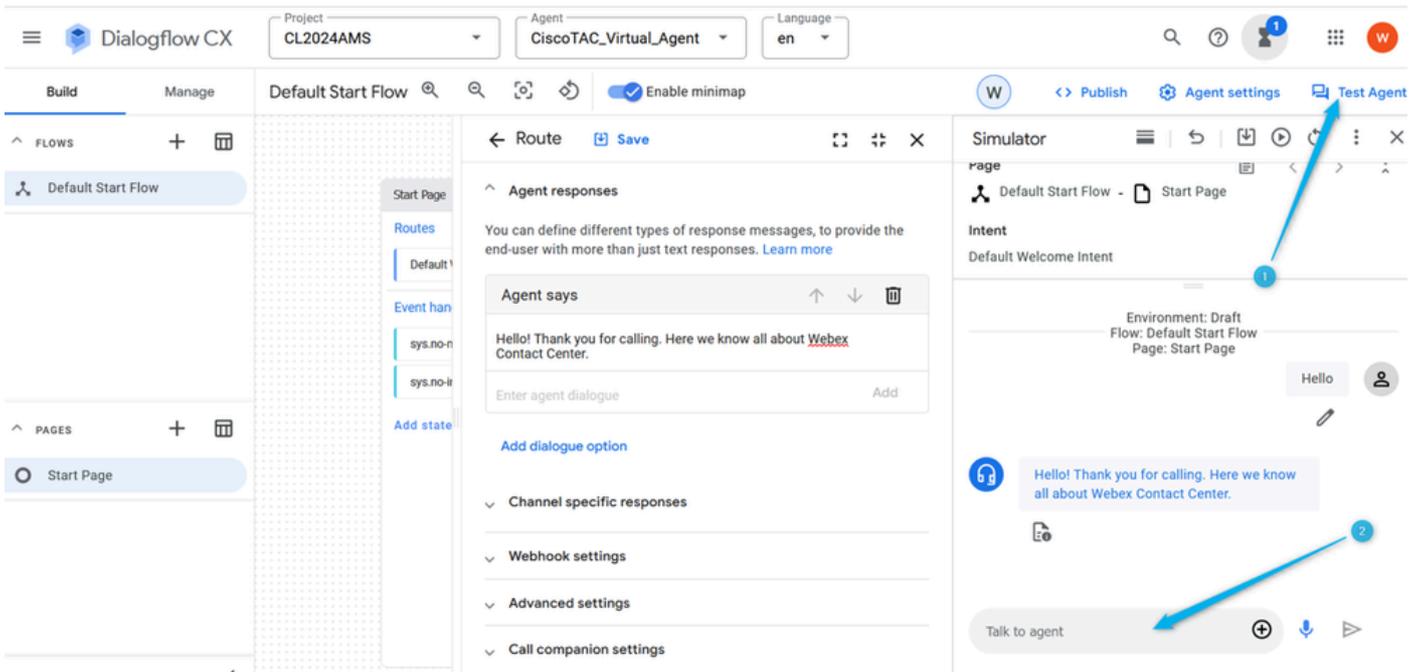
ةسسؤم لىل ءلصوا ءنأب ل لصءم لا في رءءل ةصصءم لا ءءل اسر ريفوءب مق 5 ةو طءل
لىل ءل اركش !ابءرم :ءلءم ةيش ةبءء ءنءم في Webex لاصءا زءرم ءاعيبم ءامءء رءوء
ظءءم ءي ال ، في Dialogflow CX ، Webex لاصءا زءرم نع ةيش لء فرءء انه . لاصءا ال
ريريءءل اب ءه في موءء ةرم لء في ءءفصلا ظءءل ءاءءء ءل لءل ، ايءاقءلء ءاريريءءل



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

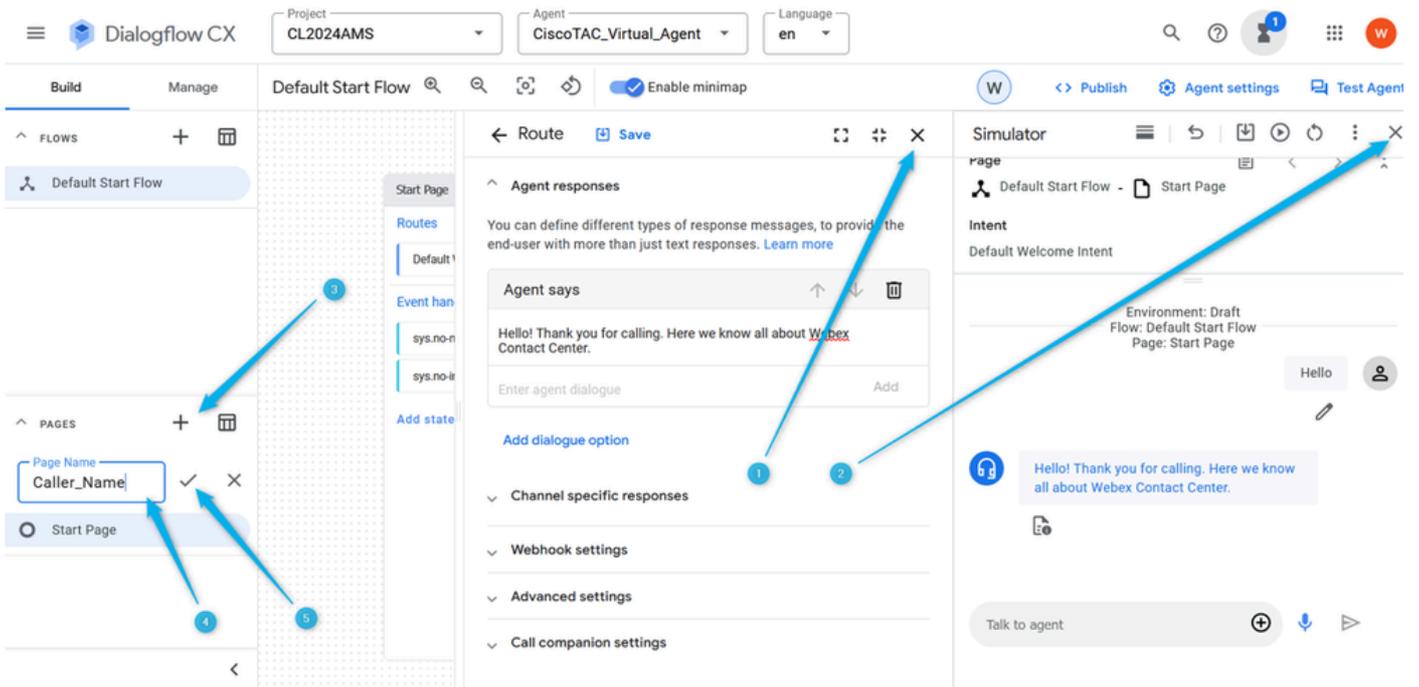


رابط خال لماع قوف رقنا. وتل اءاشن اب تمق يتلا ليكولا ةباجتسا ربخا. 6 ةوطخلا
 Hello لثم بيحرت ةلاس ربتكاو

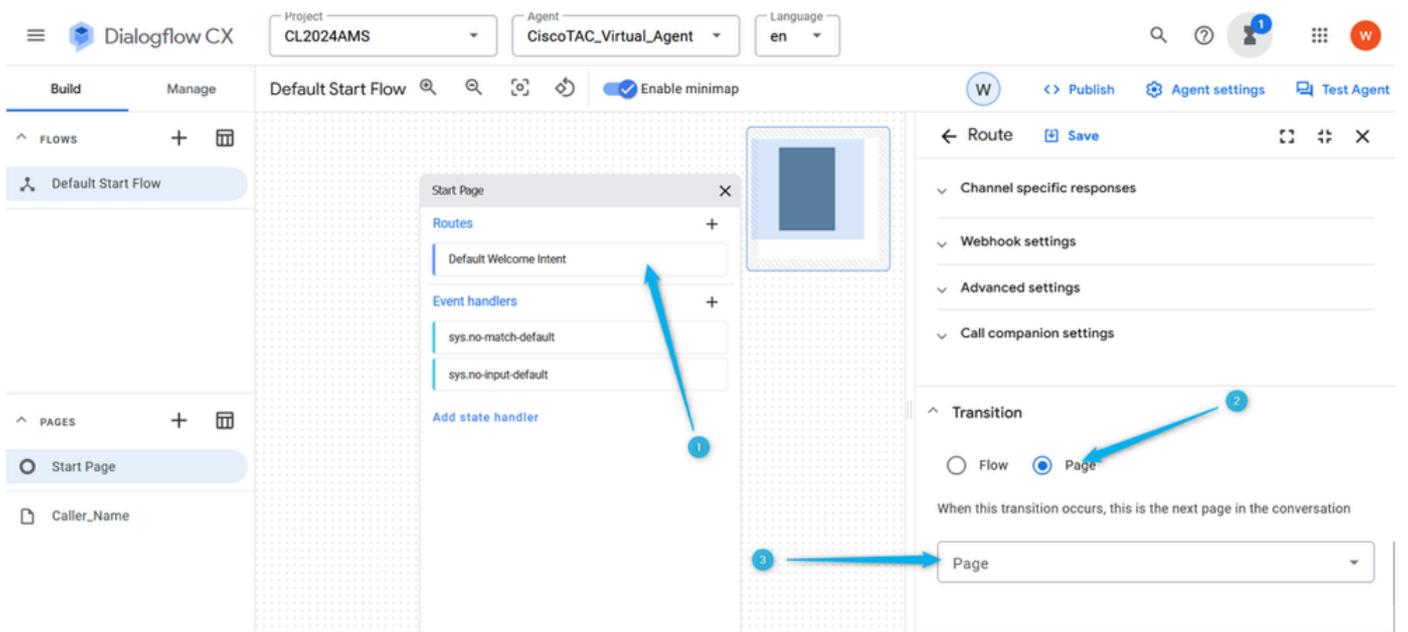


لصتمل مساءمجل ةديج ةحفص ءاشن اب مق. 2 ةمهمل

ءاشن اب (+) ءاز ةنوقي رقاو رابط خال لماع ةذفانو ءبلا ءحفص قالغب مق. 1 ةوطخلا
 ءاشن اب ديكا ءو CALLER_NAME ءحفص ال ءيمستب مق. ةديج ءحفص



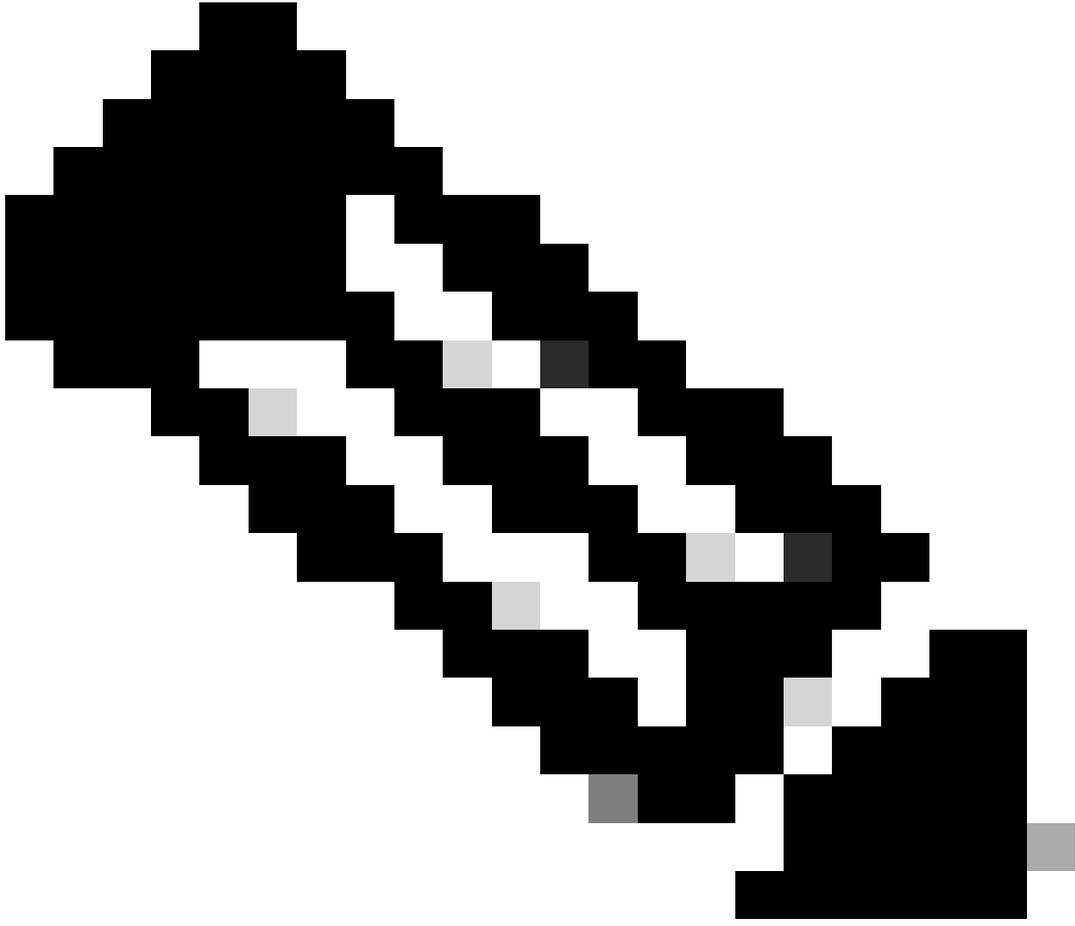
هجو وراسم قوف رقنا ، اذهل caller_name ءحفصو ءدبلا ءحفص لىصوت ب مق 2 ءوطخل ام دحو نمىأل بانجال لىل لفسأل ريرم تلاب مق .ءدبلا ءحفص لىف لىضارت فالاب لىحرت الل ءةلل ءحفصل لىف هلىل ءثءاحم لىل قنت نأ لىر



رل لىغتل لظف س نل ال Caller_name ءحفص دحو ، ءل دس نمل ءمئاق لىل نم 3 ءوطخل

The screenshot shows the Dialogflow CX interface for configuring a 'Start Page'. The 'Routes' section includes 'Default Welcome Intent'. The 'Event handlers' section lists 'sys.no-match-default' and 'sys.no-input-default'. The 'Transition' section is set to 'Page', and the next page is 'Caller_Name'. A red arrow points to the 'Save' button, and a red circle with the number '1' is next to the 'Caller_Name' dropdown.

عمل عمل في هذي زخات ولصت مالا نم مالا عمجل caller_name حفض نيكوت ب مق 4. ةوطخال
مسا اهي ف لأست يتلا ةلاسرلا بتك او لاخ دالا ذيفنت قوف رونا caller_name حفض في
ريغتال طحوة اضا قوف رونا. لصت مالا



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

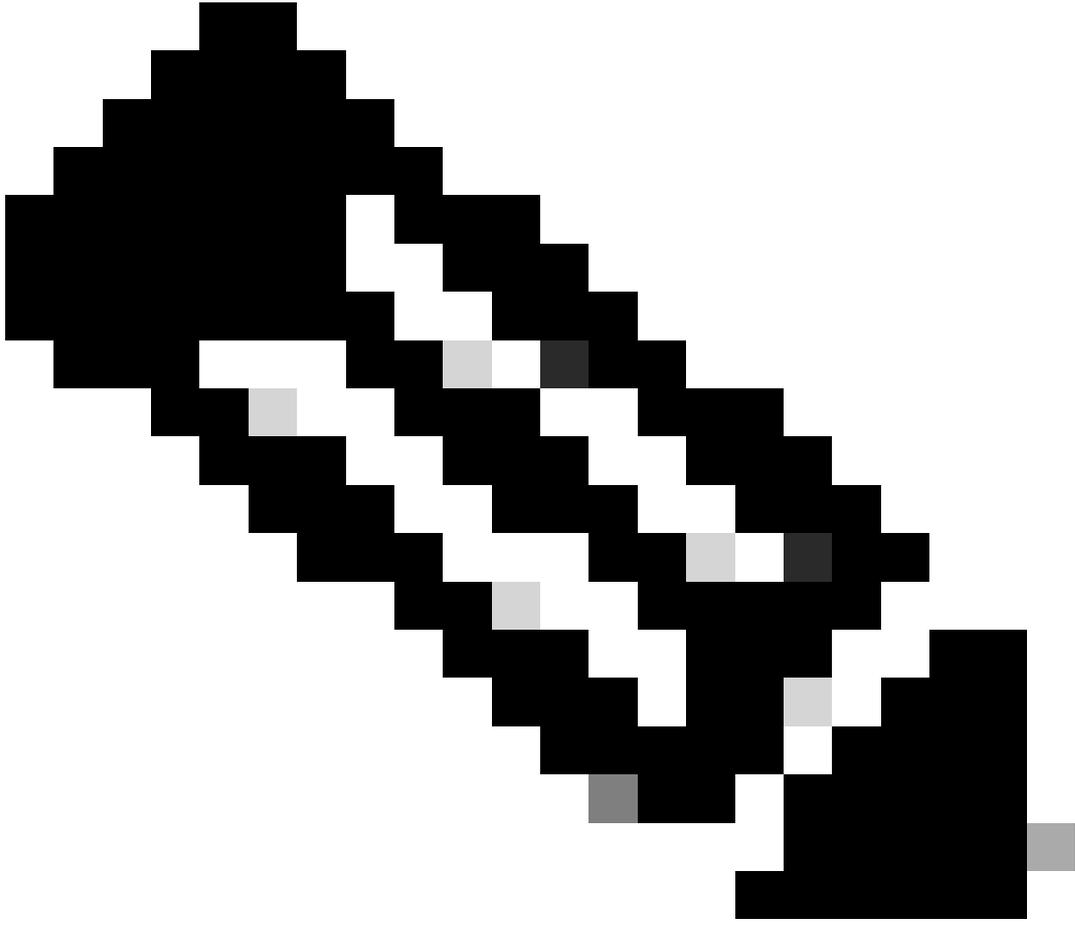
The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a page. The top navigation bar shows the project 'CL2024AMS' and agent 'CiscoTAC_Virtual_Agent'. The left sidebar has 'Build' and 'Manage' tabs. The main workspace shows a 'Start Page' with a 'Caller_Name' page. The 'Fulfillment' panel on the right contains the following sections:

- Entry fulfillment:** Includes a field for 'Entry fulfillment' and a link to 'Add state handler'.
- Agent says:** Contains the text 'Please let me know what is your name.' and an 'Add' button.
- Add dialogue option:** A link to add a dialogue option.
- Channel specific responses:** A section for channel-specific responses.
- Webhook settings:** A section for webhook settings.

Blue arrows indicate the following actions:

- Arrow 1: Points to the 'Entry fulfillment' field.
- Arrow 2: Points to the 'Add state handler' link.
- Arrow 3: Points to the 'Add' button in the 'Agent says' section.
- Arrow 4: Points to the 'Save' button at the top of the fulfillment panel.

مساك Name بتكاو، تامل عمل قوف رقنا، caller_name حصفصلا يف دجاوتلا اناثأ. 5 ةوطخلا
ظفح قوف رقناو، اقبسماهن يوكت مت يتلا تاناياكلا ةمئاق نم sys.any ددحو، ةم عمل



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

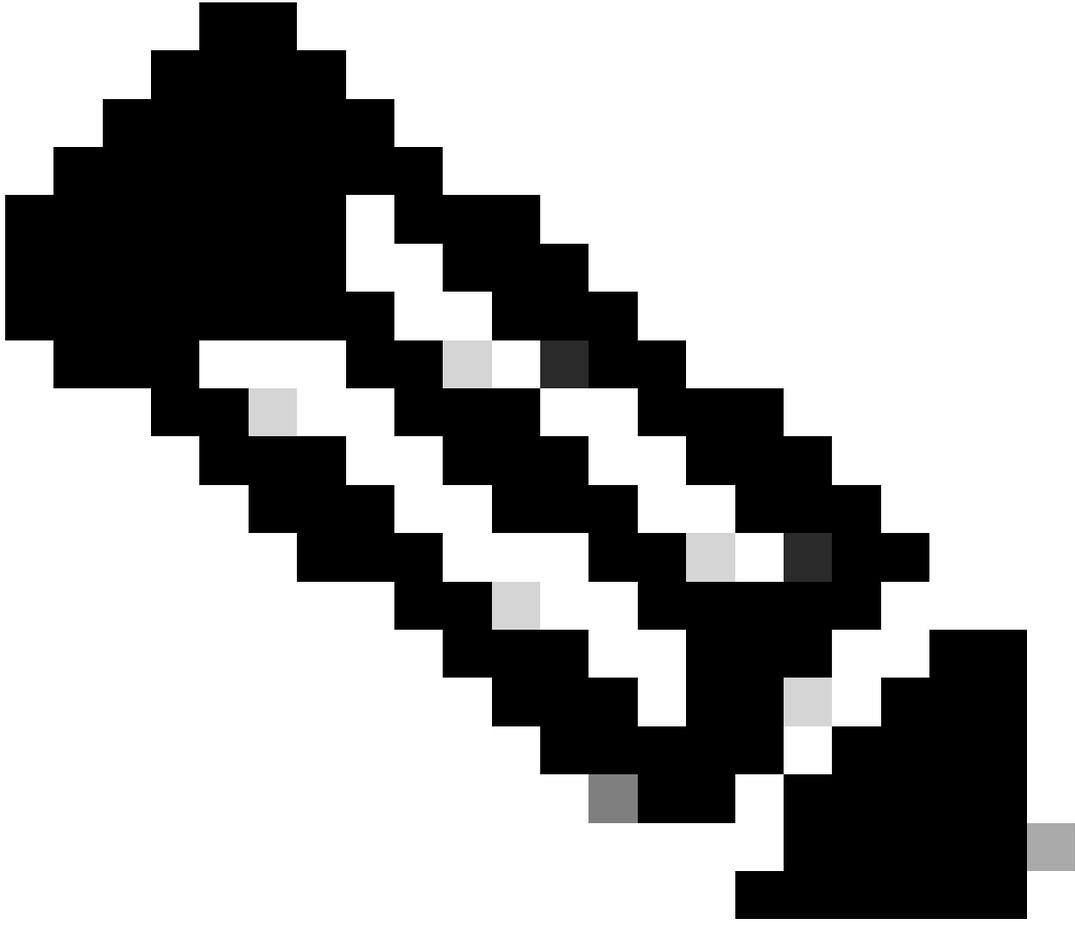
The screenshot shows the Dialogflow CX interface for configuring a parameter. The top navigation bar includes the project name 'CL2024AMS', the agent name 'CiscoTAC_Virtual_Agent', and the language 'en'. The main workspace is titled 'Default Start Flow' and shows a 'Start Page' with a 'Caller_Name' parameter block. The right-hand configuration panel for the parameter is open, showing the following details:

- Name:** Caller_Name
- Entity type:** @sys.any
- Required:**
- Is list:**

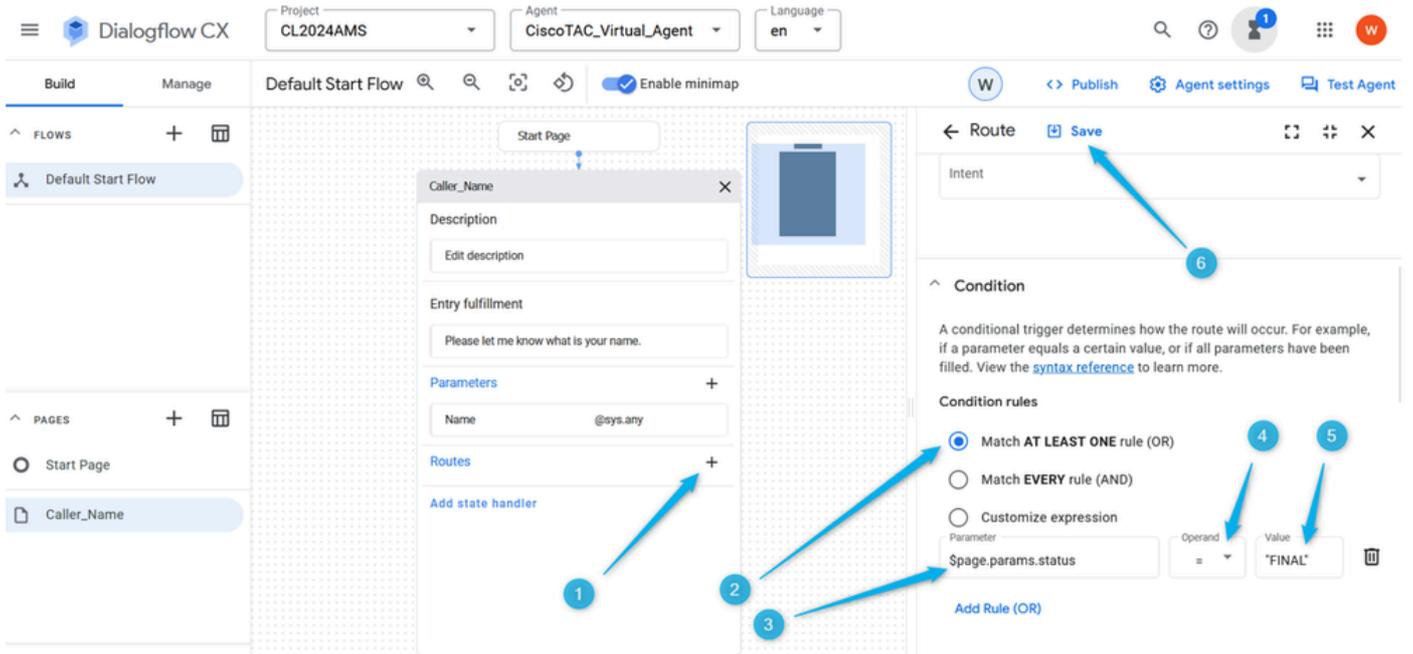
Numbered callouts in the image indicate the following elements:

- 1: The parameter name 'Caller_Name' in the configuration panel.
- 2: The 'Entity type' dropdown menu.
- 3: The 'Save' button in the configuration panel.
- 4: The 'Required' checkbox.

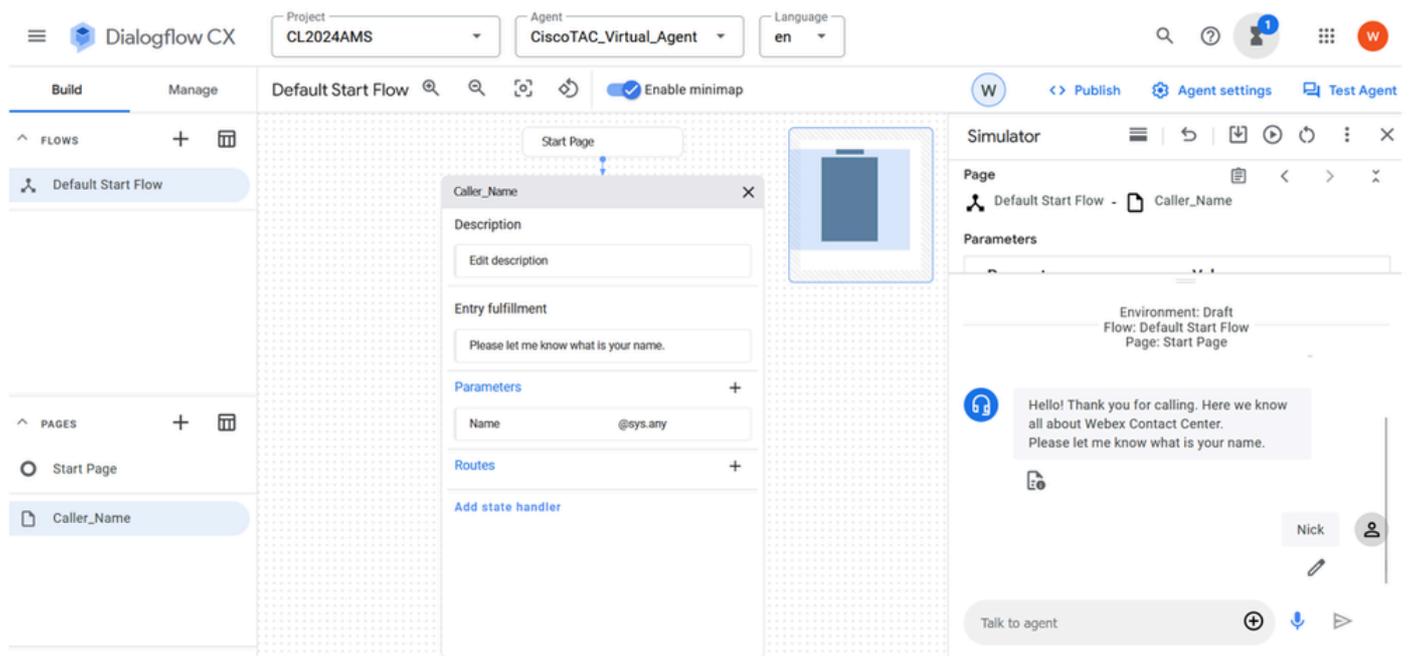
طرش ل تنيع وطرش لى لى ق لزن ن نيم لى هذ فان لى لى ع ،راسم ت ق ط ق ط . Caller_Name ة ح ف ص ي ف تاراسم ل ن ي و ك ت ب م ق . 6 ة و ط خ ل ل ا
 درج م ب ة ل ل ا ت ل ة ح ف ص ل ل ا لى لى م ل ا ك م ل ل ق ن ع ق و ت ك ن ك م ي ، ط ر ش ل ا ا ذ ه ن ي ي ع ت ب . ظ ف ح ق و ف ر ق ن ا . \$page.params.status = "FINAL".
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



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

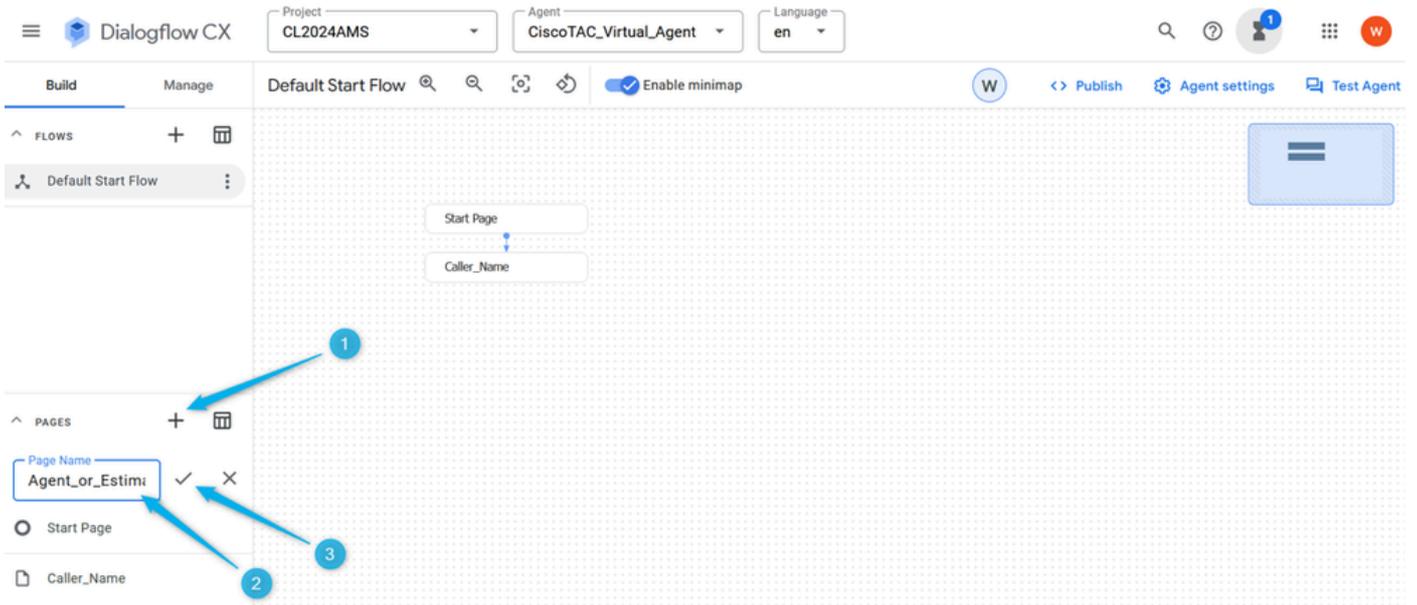


مهم موه امك لمعني قفدتالناك اذا ام رابتخاب مق، ولعلال نميال بناجالا لعل دوجومال رابتخالال ليمع رايج مادختساب 7. ووطخالال عطقناللا هذو دنع.



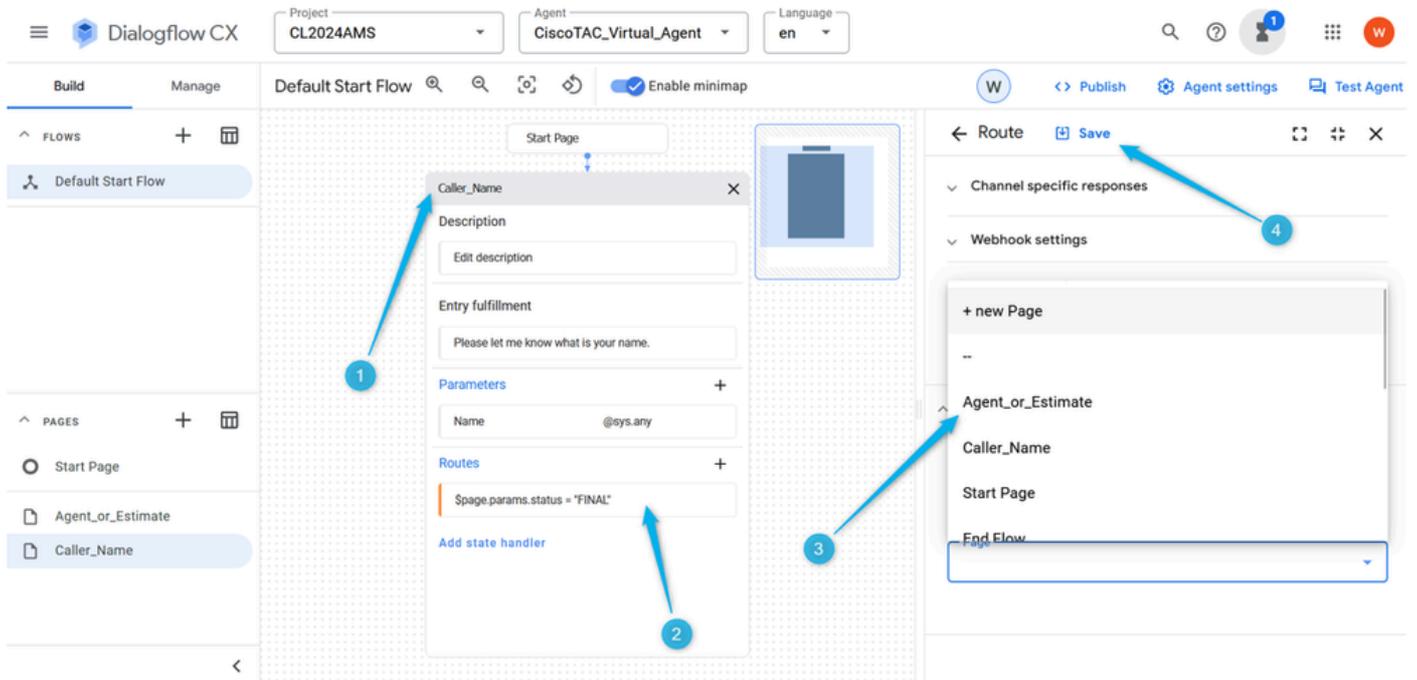
Caller_name عطفصلال اوليصوتب مقو Agent_or_Estimate عديج عطفص عاشنال مق 3. عمهمال

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



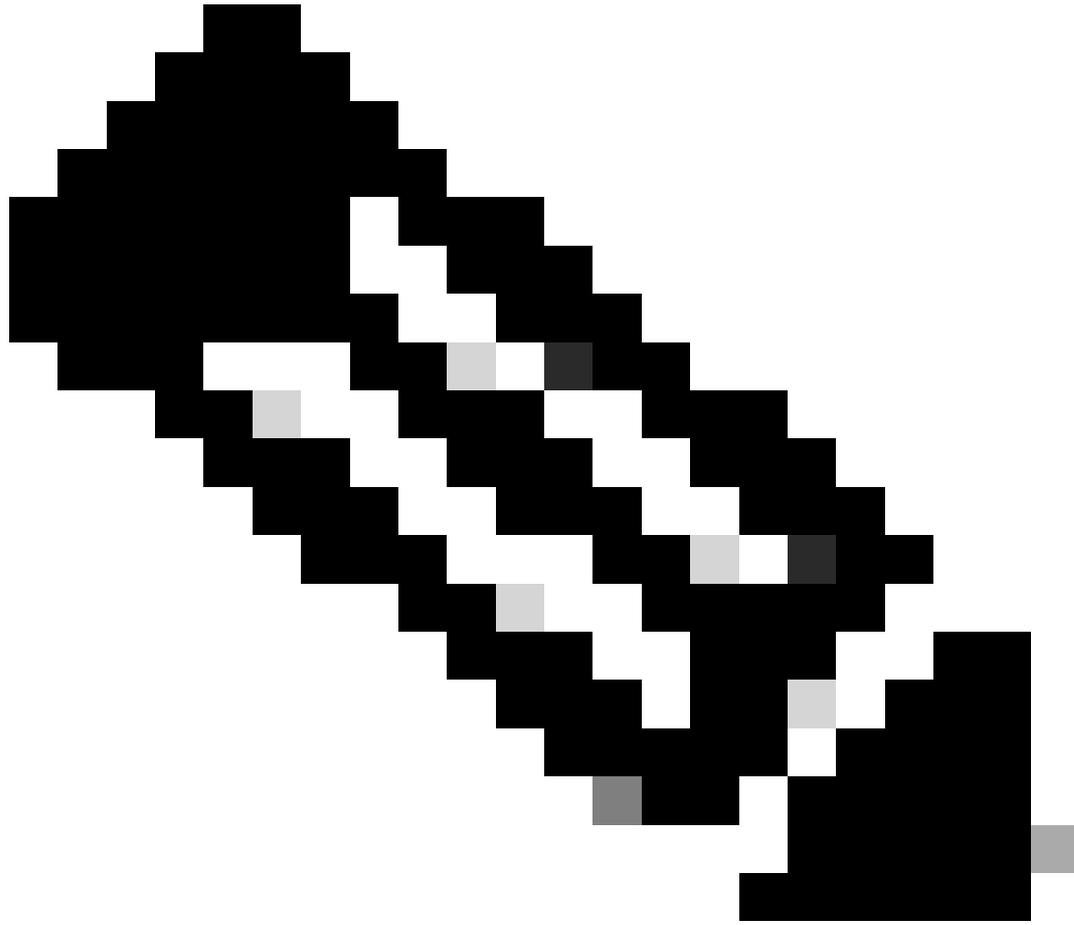
يذلا راسم لدحو، **Caller_Name** ؤحفص حتفا **AGENT_OR_ESTIMATE** و **CALLER_NAME** تاحفص لئصوتب مق 2. ؤوطخال **Agent_** و **Estimate** ؤحفص لدحو نميال بانجال لعل لفسأ لى ريرمرتاب مق م، ؤقباسل ؤوطخال لى هئاشناب تمق رىغتل ظفح سنن.

دئدحتب. ؤارج لئغشت لى ؤململم علم درجم ب دؤى لى طرشل لئوكتب تمق كن أن مسقلا اذ نم 2 ؤمهلم لى ركذت ؤحفصل **Agent_** و **Estimate** لى ؤململم لقتنت لائلم اذ لى، هلىل نوكتس لى ذل ؤارجال ددحت ؤلالتل ؤحفصل.



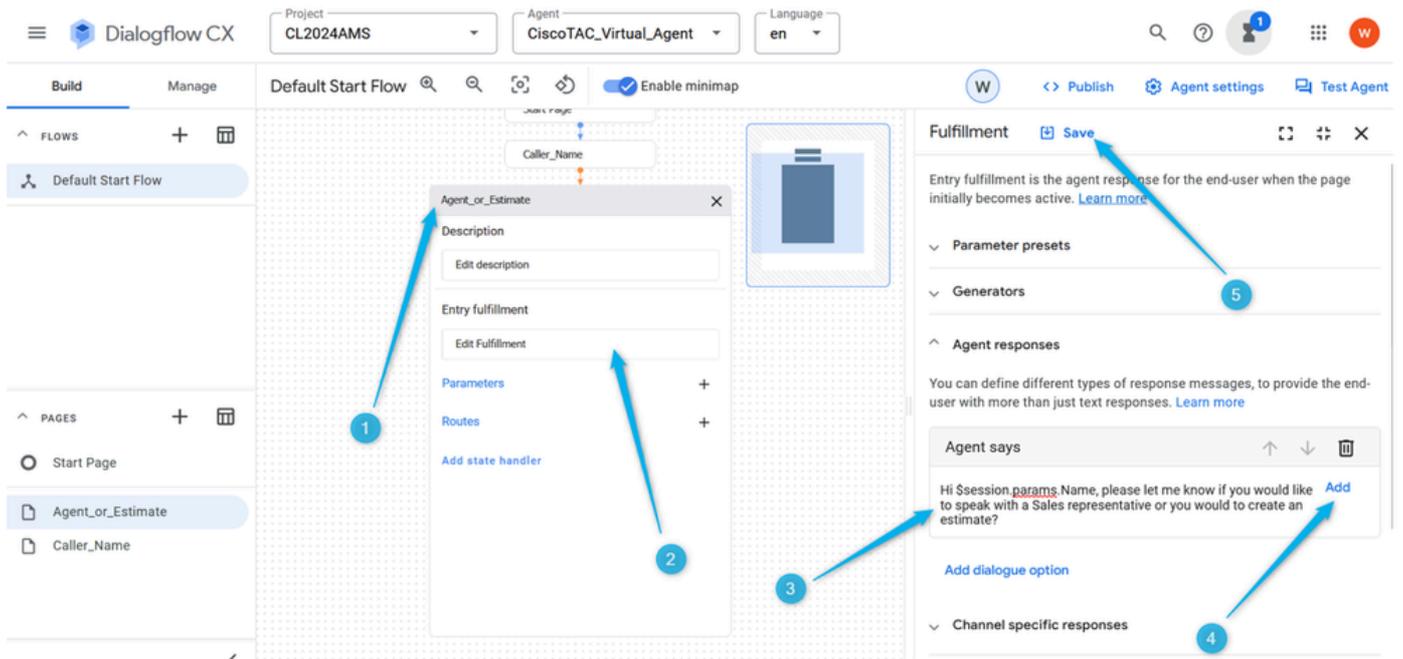
درعون لى لاءدال زاجن! قوف رقناو، رىدقت و لى ؤململم ؤحفص حتفا **Agent_** و **Estimate** ؤحفصل لاءدال قئحت لئوكتب مق 3. ؤوطخال رىدقت ؤاشن لى بقرت تنك اذ و لى ؤململم شدحتل لى بقرت تنك اذ ام لى مالع اءارجل، **\$session.params.name** بءرم لئوكل؟

رىغتل ظفح سنن ال.

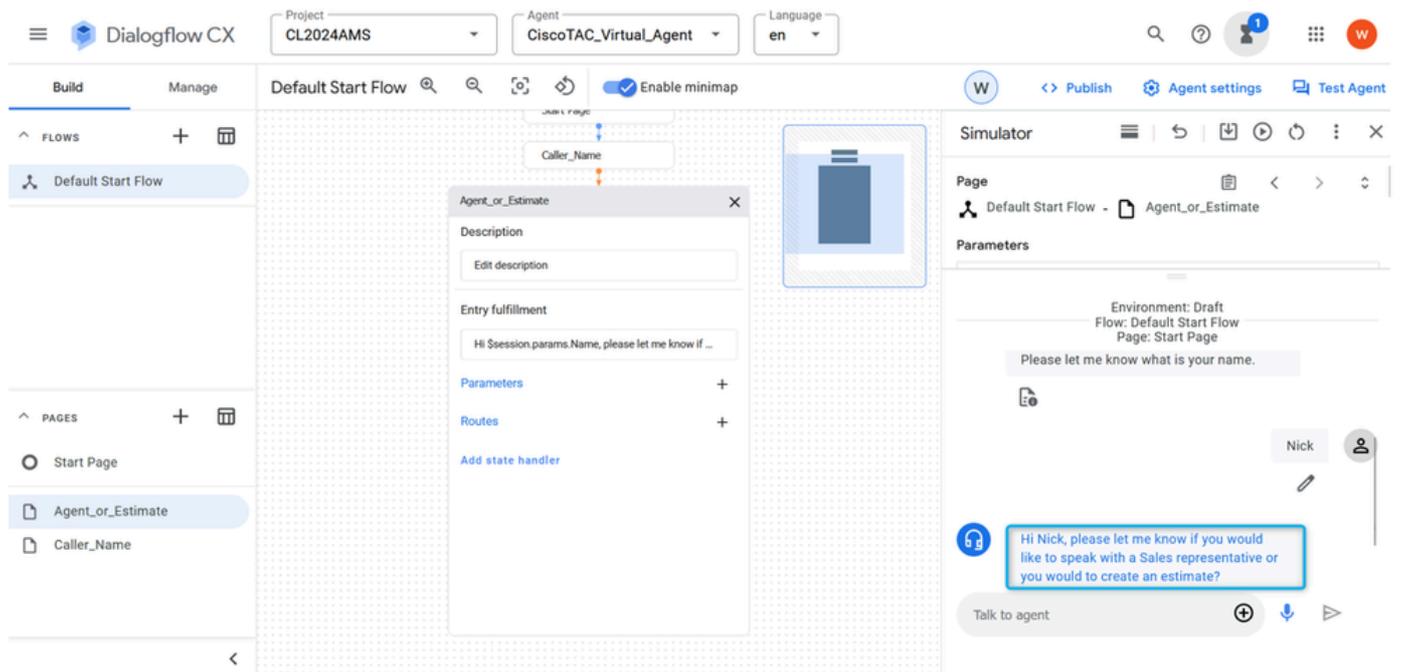


قصل كنكمي مٲ، ليكول ءباجتس! لوق ي ءباتكلا أءبا، هقصلو حرتقملا ذي فننالا خسن كي لع رءعت اذا: ءظءالم
ي رورضلا ريغ صنلا فءء مٲ، صنلا



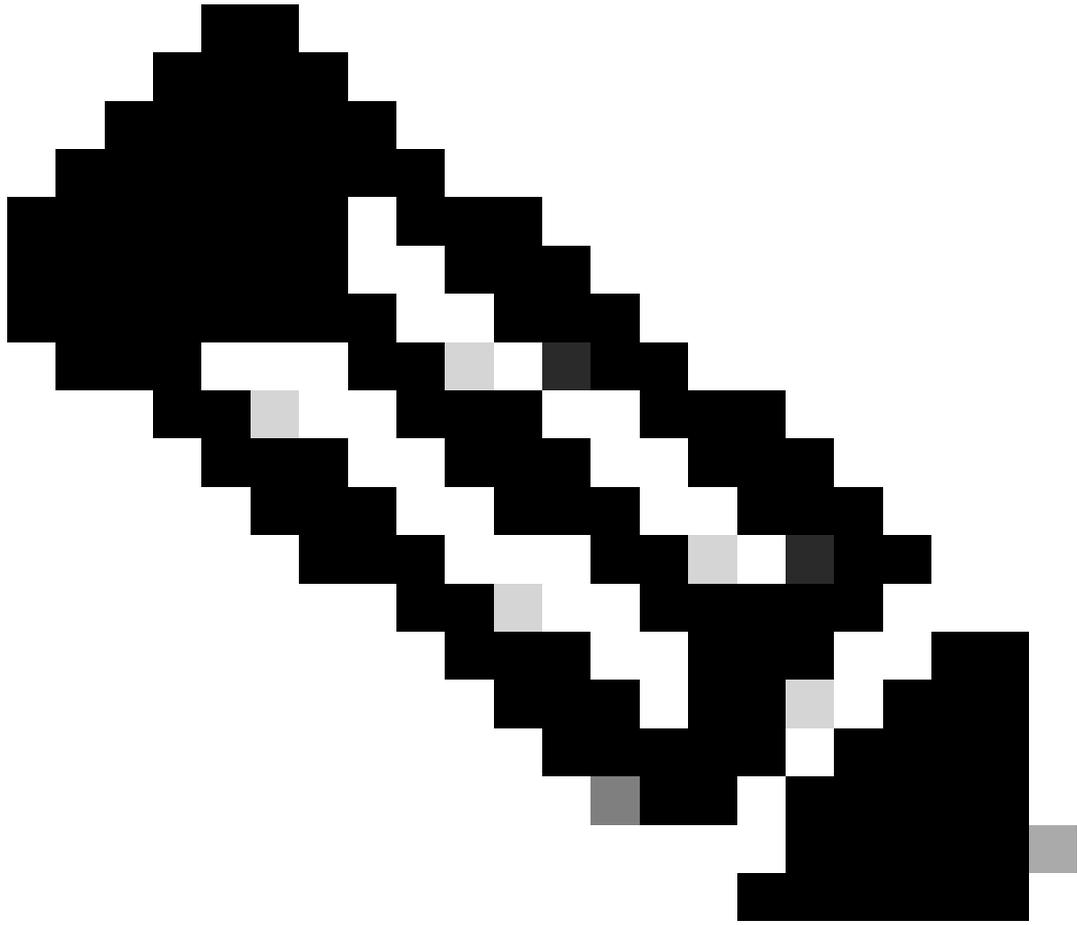


يفو "رابتخال لمداع قوف رونا. ةطقنل هذه دنع حيحص لكشب ةثداحمل قفدت نيوكت مت دق ناك اذا ام رابتخاب مق 4. ةوطخال همسا بتكا مت مدختسمل امسا بتكا "ليقولوا لىلثدحتلا" لىقح

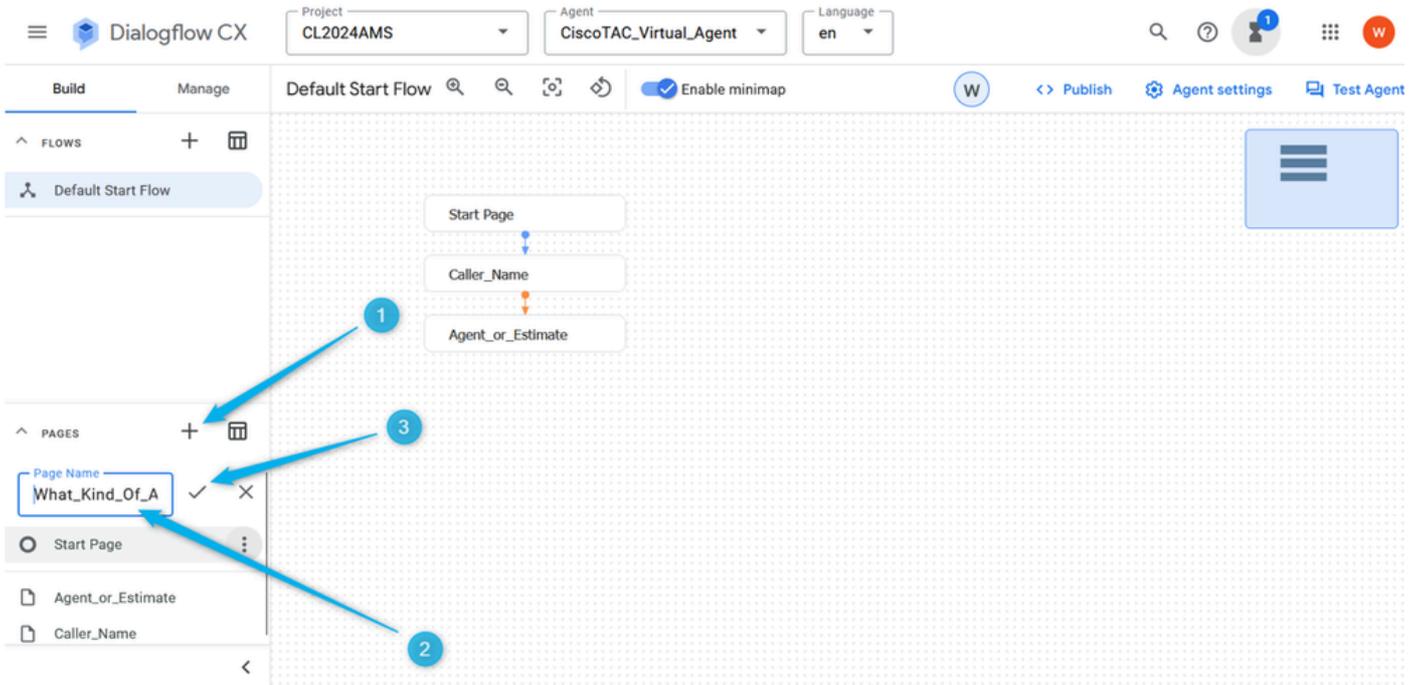


ةديدل ةحفصل لىل ةملكمل لىقنل AGENT_وَأ_ESTIMATE ةحفص يف راسمل نيوكتب مق 4. ةمهمل WHAT_KIND_OF_AGENT.

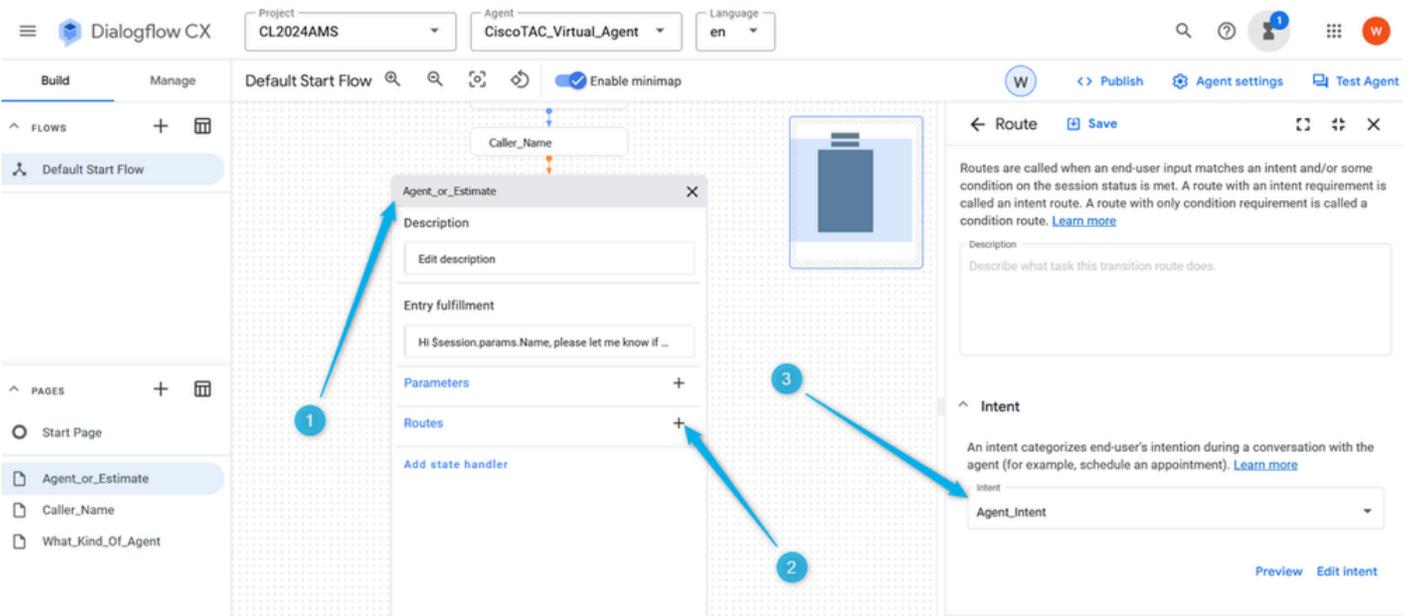
ةديدل ةهجو ةاشنل قوف رونا مت ،ديدل راسم ةاشنل قوف رونا و Agent_وَأ_Estimate ةحفص حتفا 1. ةوطخال



وأعرجاً نم يتدحتل لماعل هذختي نأ نكمي امو وعاونأ وأ مدختسمل هلوقي ام نيب نييعت وه دوصقملا: **تظالم**
يذل بسانملا اعرجال وأ ةباجتسال دي دحتو مدختسملا بلط مهف لعل ليلكول تادجول دعاستو. ةدحم ةباجتسال
هذاختا بجي.

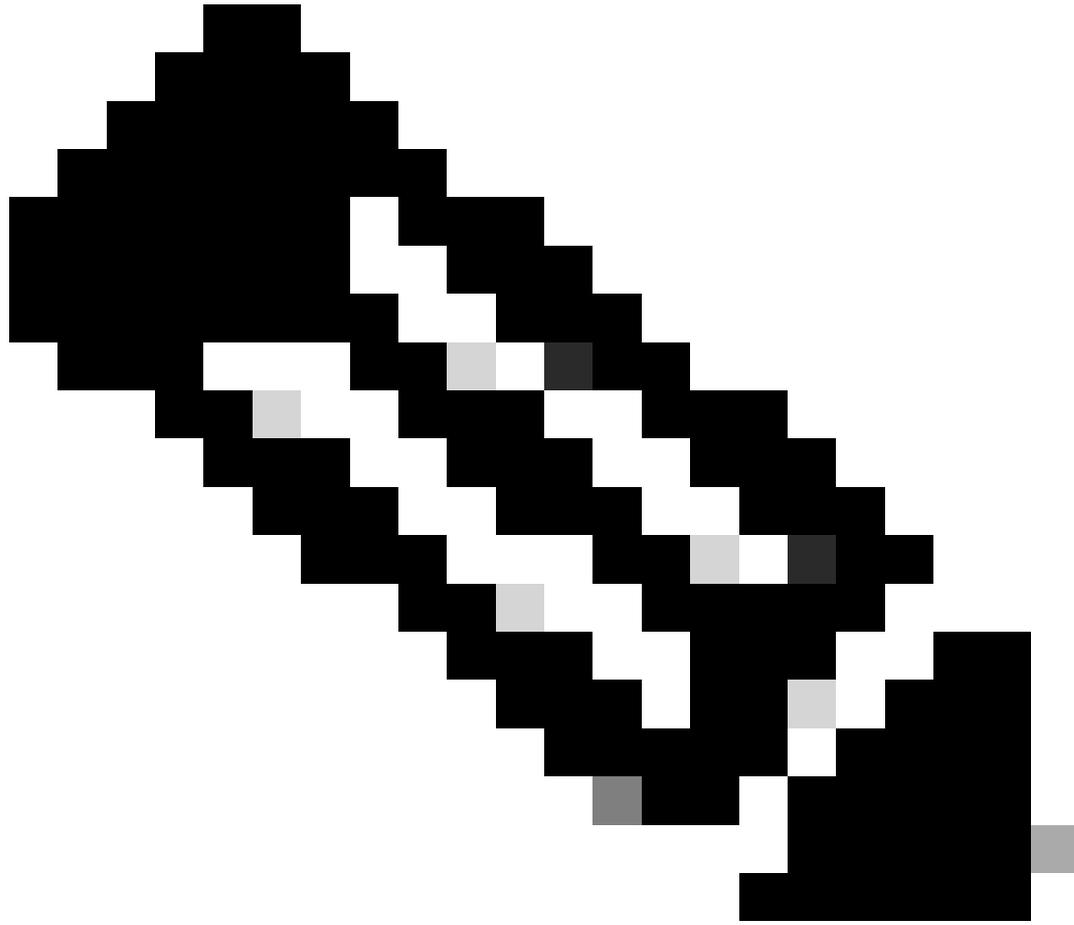


ةهجولأ ددح ،ديج راسم ةفاضل .Agent_or_Estimate ةحفص قوف رقنأ .4 ةوطخلأ

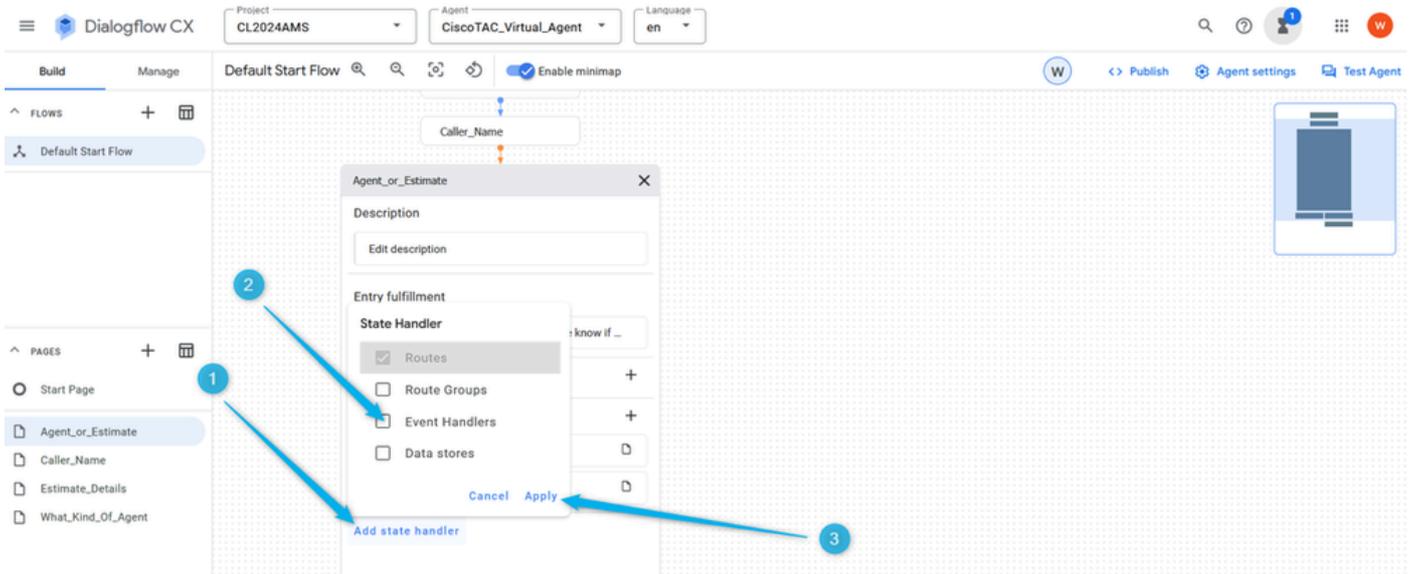


ام ةحفصلأ لىل ةملاكملا لقنل ءارجل ددحو لفسأل ريرمتلاب مق تاراسملا تادادعل لىل .5 ةوطخلأ

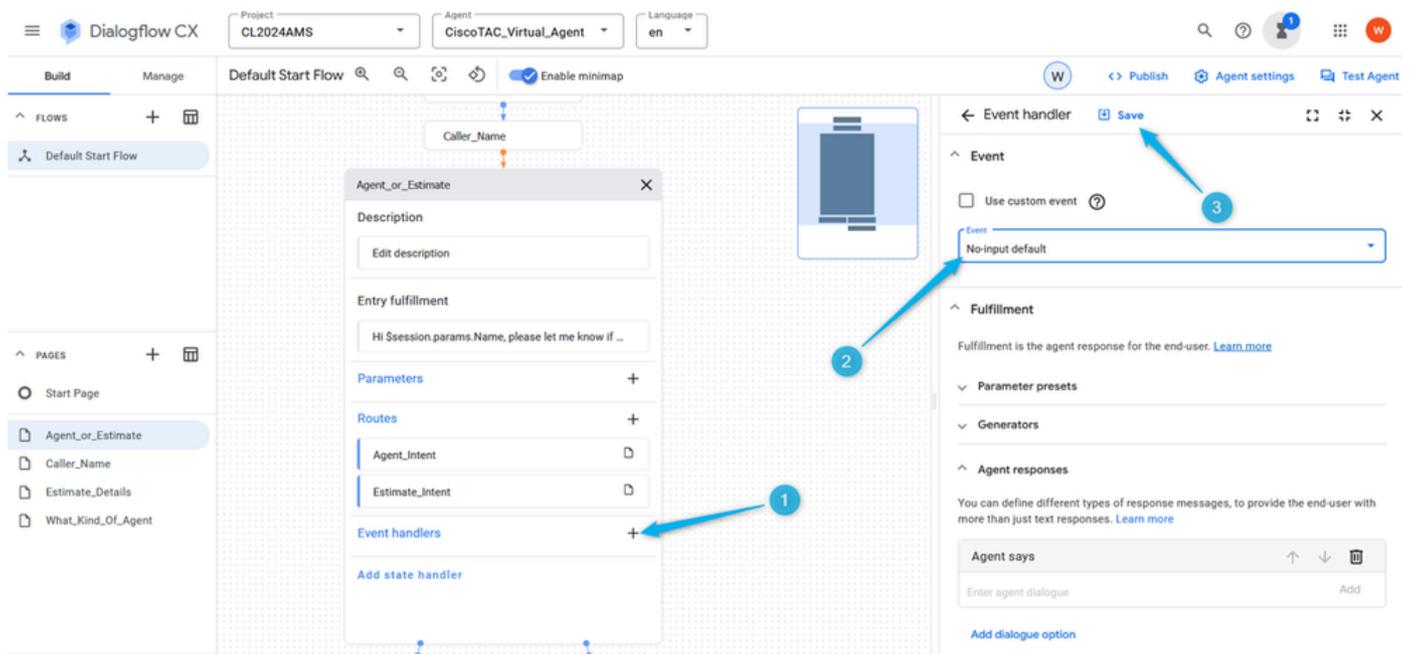
الاولاخذ الى عيوتحت اليتل اةيضارتفالاشادحألا تاجلعم ةفاضل الىجاتحت ، لصفأ لصاوت ةبرجت الى لوصحلل 6 ةوطخلال ةحفص يف دجاوتلال اناثأ . لاخذال مةدقتل ةصرفلال كلجات نأ لبق يتح لاخذلأ يأ دوجو مدع ماظنلال فشتكي ةيبطت قوف رقناو ، شادحألا تاجلعم ددحو ، ةلاحلل جلالعم ةفاضل قوف رقنا ، **Agent_** وأ **Estimate_**



مل اذا ،لاثل مل لېس ىل ع .نې عم ثلح ثولح دن ع اولې غشث مئې ىتلا ةىنلا نم عون ىه شادحألا تاجل اع م :ةظحالم
لاخدألا مدع ةهجو لې غشثل شادحألا جل اع م مادختسا مئې ،لاخدألا ىل ع فرعتى مل وأ لاخدألا ىرءاظلا لىم عالا ملتسى
ةشادحألا ةعباتم ىل ع دعاست ىتلا

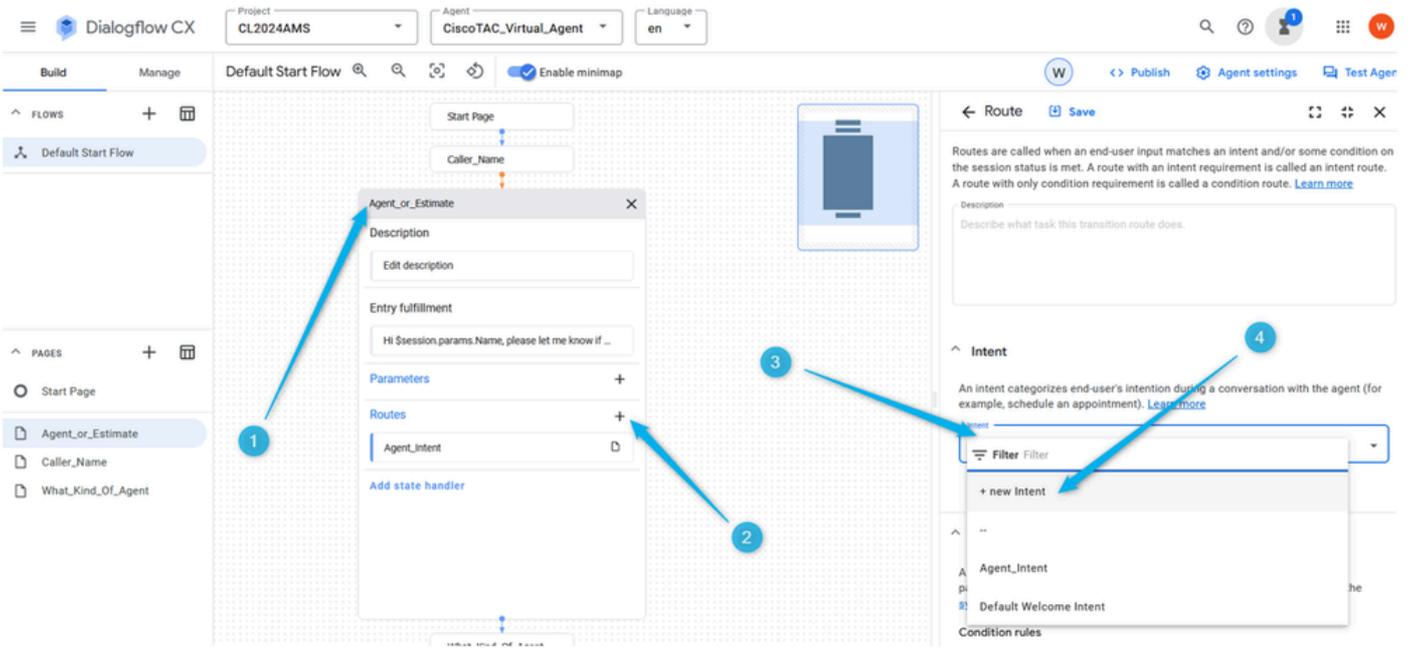


ريغيغتل ظفح او لاخذ ا نودب ذيضارتمفالا ةمئاقلا نم ددح ،ذيديج شادح ا تاجل اعم ةفاضل قوف رقنا 7 ةوطخال

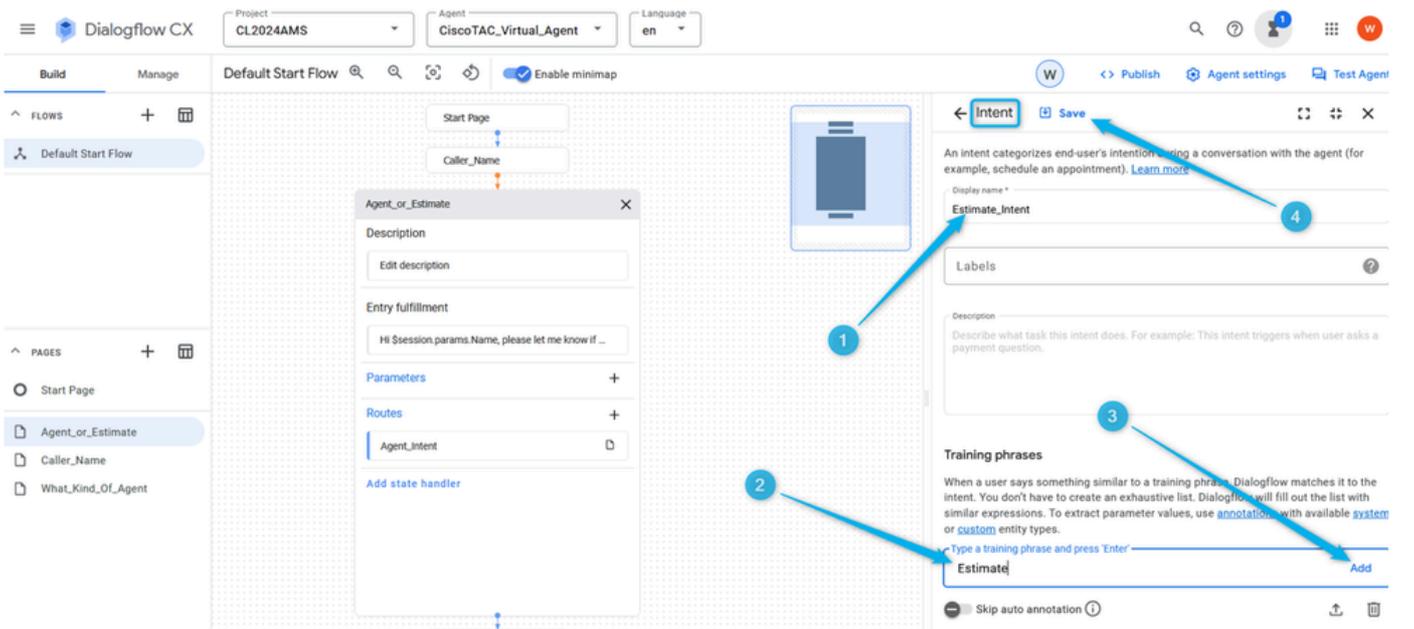


estimate_details ةحفصلاب ريذقتل_وأ_ليكول لصلتاو ريذقتل عرفل راسملا نيوكتب مق 5 ةمهملا

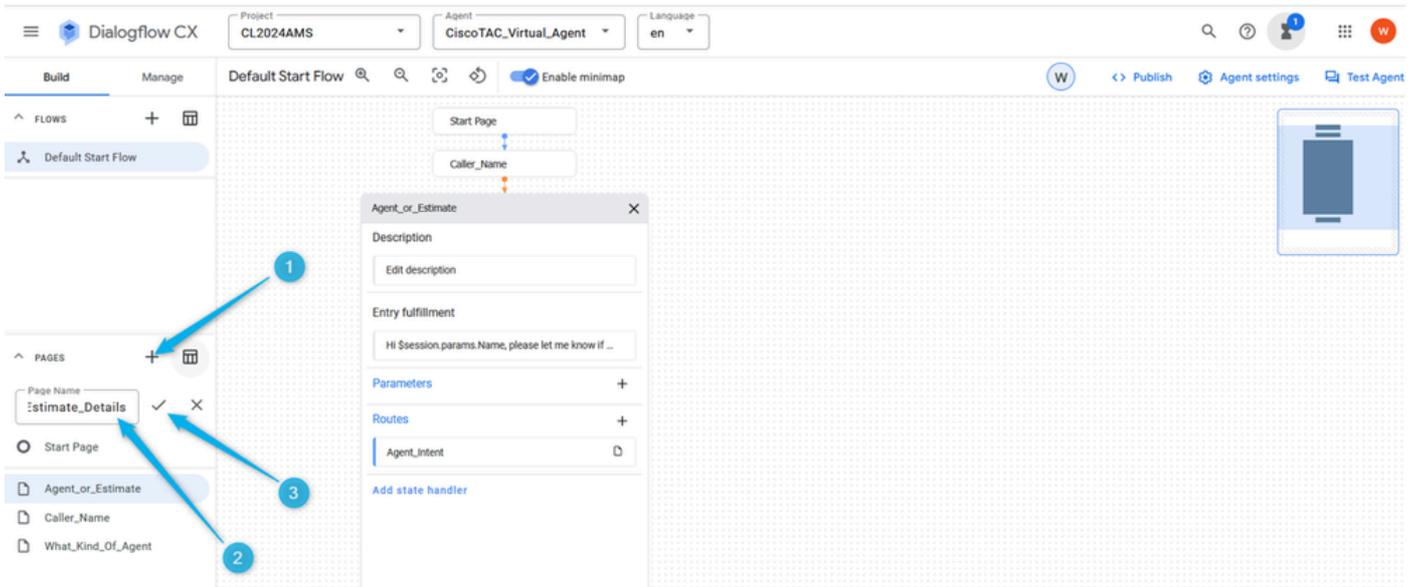
ةهجو ءاشناو ذيديج راسم ةفاضل (+) ةئاز ةنوقيأ قوف رقنا ريذقت_وأ_ليكو ةحفصل يف ام نيبي . estimate_intent ءاشنا 1 ةوطخال ةديج .



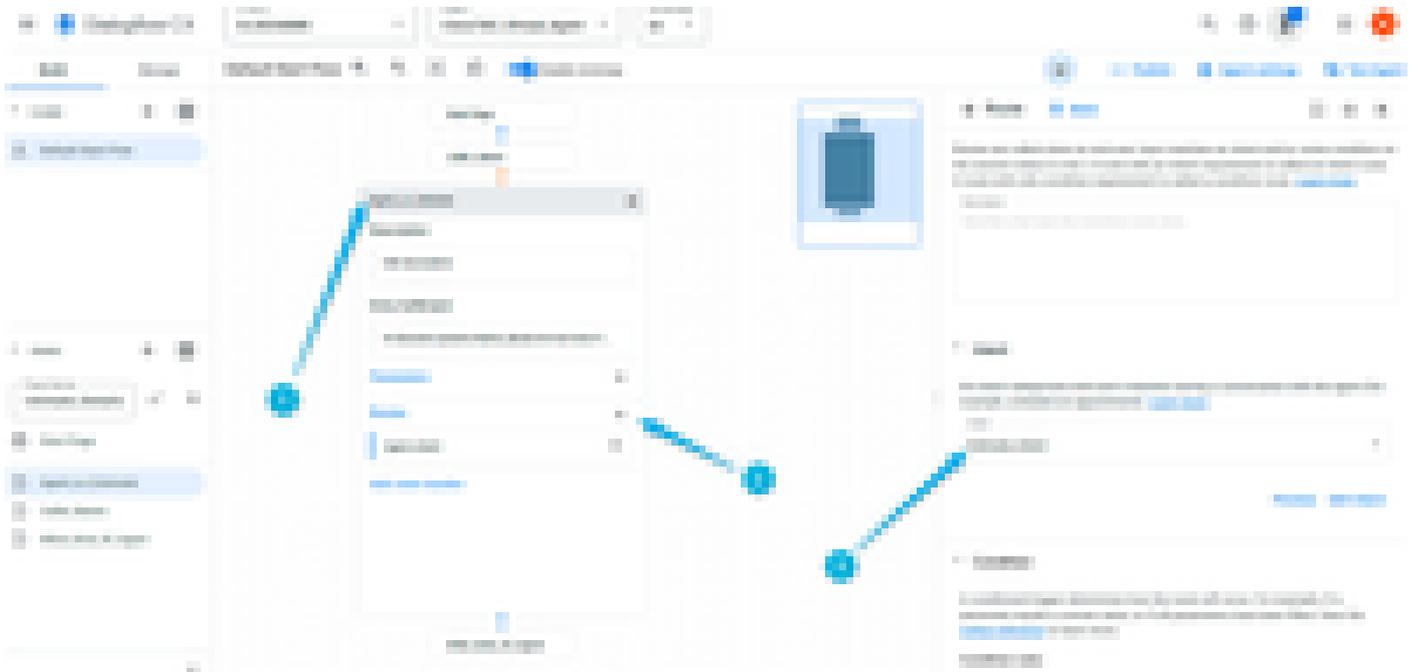
في صفتنا نكلم في بيردتل انا رابع ام. بيردتل انا رابع ضعب ريفوتب مقو **Estimate_Intent** ك فدهل اية مسبت مق. 2 ة ووطخل ا فدهل طفح. فلكت مك فرعاً أن جاتحاً، رارسال باسح، ريدقتل لثم ة لمج.



دن **Estimate_Details** و **Agent_or_Estimate** تاحفص ليرصوتب مق. **Estimate_Details** مساب ة ديديج ة حفص عاشنا ب مق. 3 ة ووطخل ا ليغشت **Estimate_Intent**.



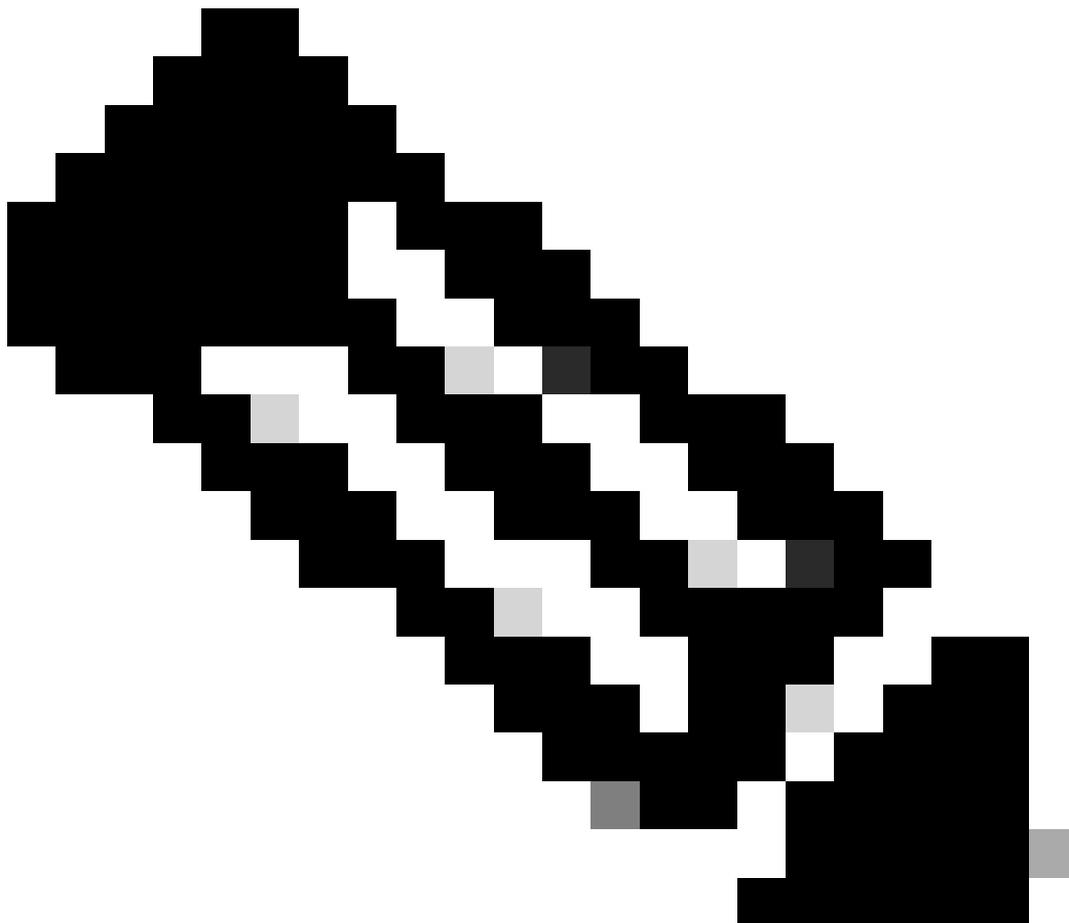
ةهوجل_ريدقتلا ةهجو ديدحتو ،ديدج راسم ةفاضل .ريدقت_أليكو ةحفص قوف رقنا 4. ةوطخلال



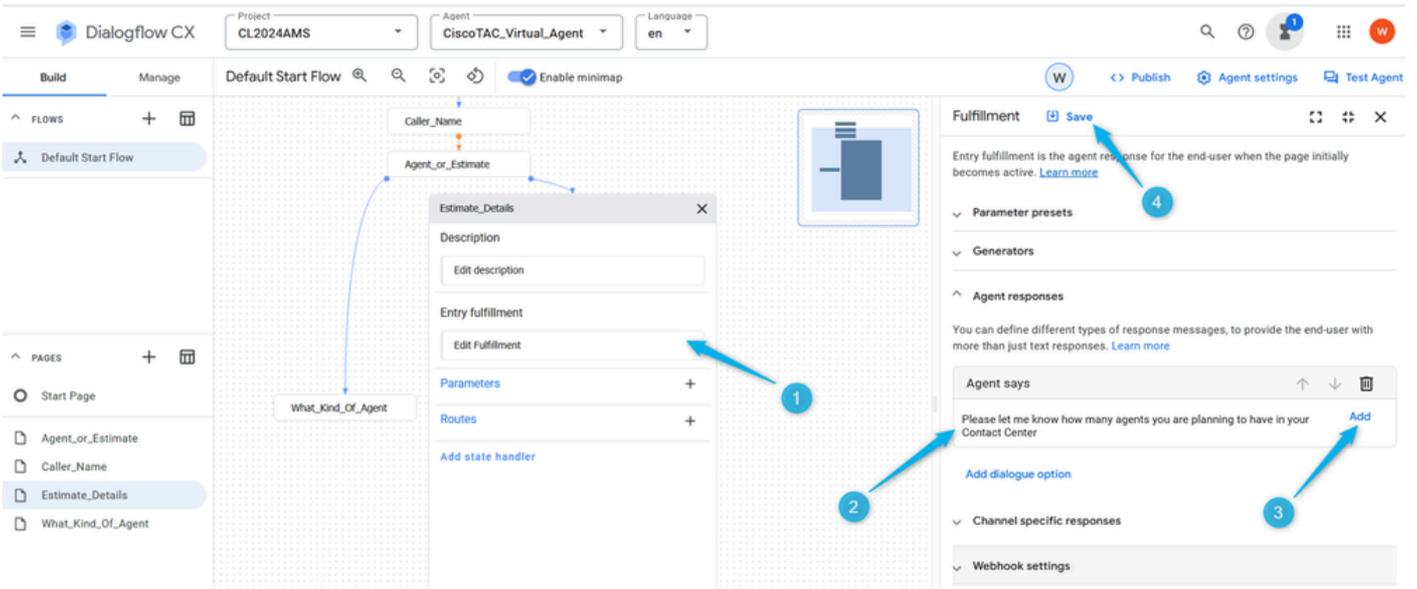
Estimate_intent ليغشت درجمب لصتملا اعمسي يتلا ليكولا ةباجتسا ةفاضل اوسأى لا ريرمتلاب مق 5. ةوطخلال ريدقتلل تامولعملال ضعب عمجب يل اوحسما ،لثم عيش ةباتك كنكمي.

Dialogflow CX interface showing a flow diagram and a parameter configuration panel. The flow diagram includes nodes for 'Caller_Name', 'Agent_or_Estimate', and 'What_Kind_Of_Agent'. The parameter configuration panel shows 'Number_of_agents' with a description, entity type '@sys.number', and various options like 'Required', 'Is list', 'Redact in log', and 'Convert phonetic alphabets'. Numbered callouts (1-5) highlight specific elements: 1 points to the 'Estimate_Details' node, 2 to the 'Add state handler' button, 3 to the 'Number_of_agents' display name, 4 to the 'Entity type' dropdown, and 5 to the 'Save' button.

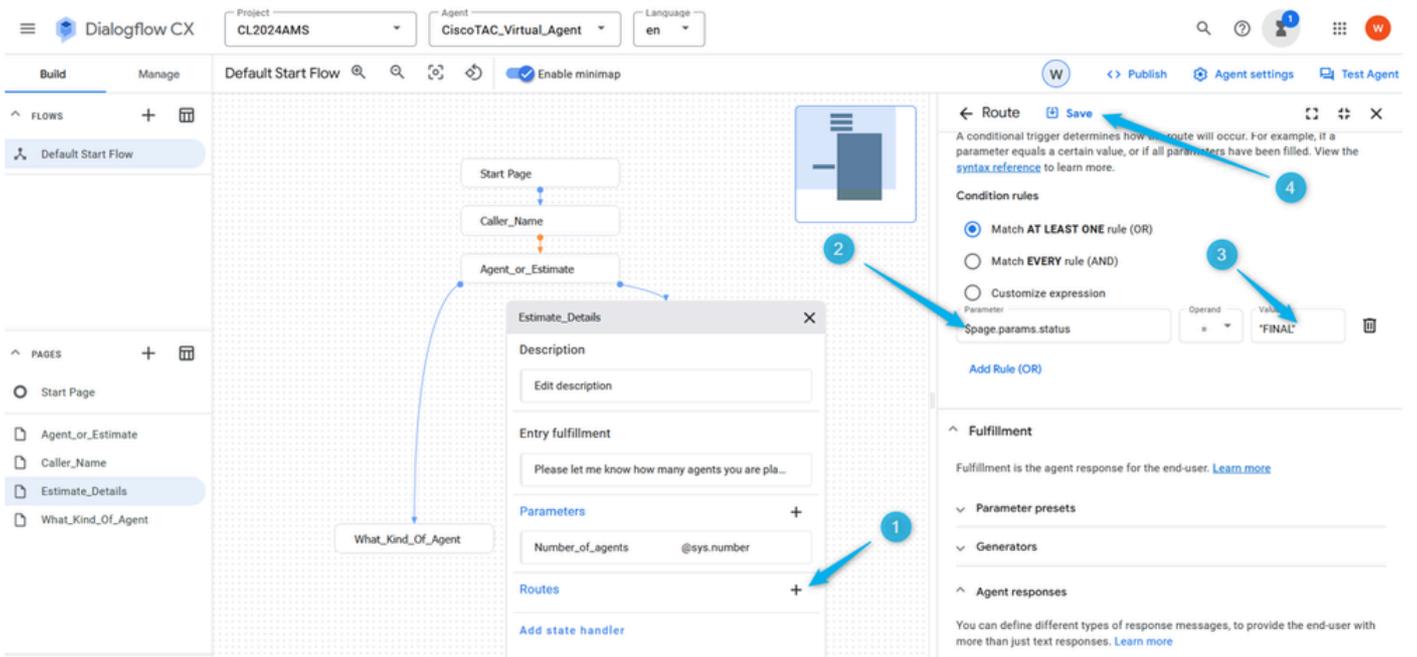
لثمة عيشة باتك كنكم مي. يره اظلا لي عملها ان ع تحب ي تال تام ول عمل مه فل لصتم ل لا خ دال اذيفنت ني وكتب مق 2. ة و ط خ ل
ك ص ا خ ل ل اص ت ال ا ز ك رم ي ف مه ل و ص ح ل ط ط خ ت ني ذ ل ا ع الم ع ل ا د د ع ي م ا ل ع ا ع ا ر ل ا



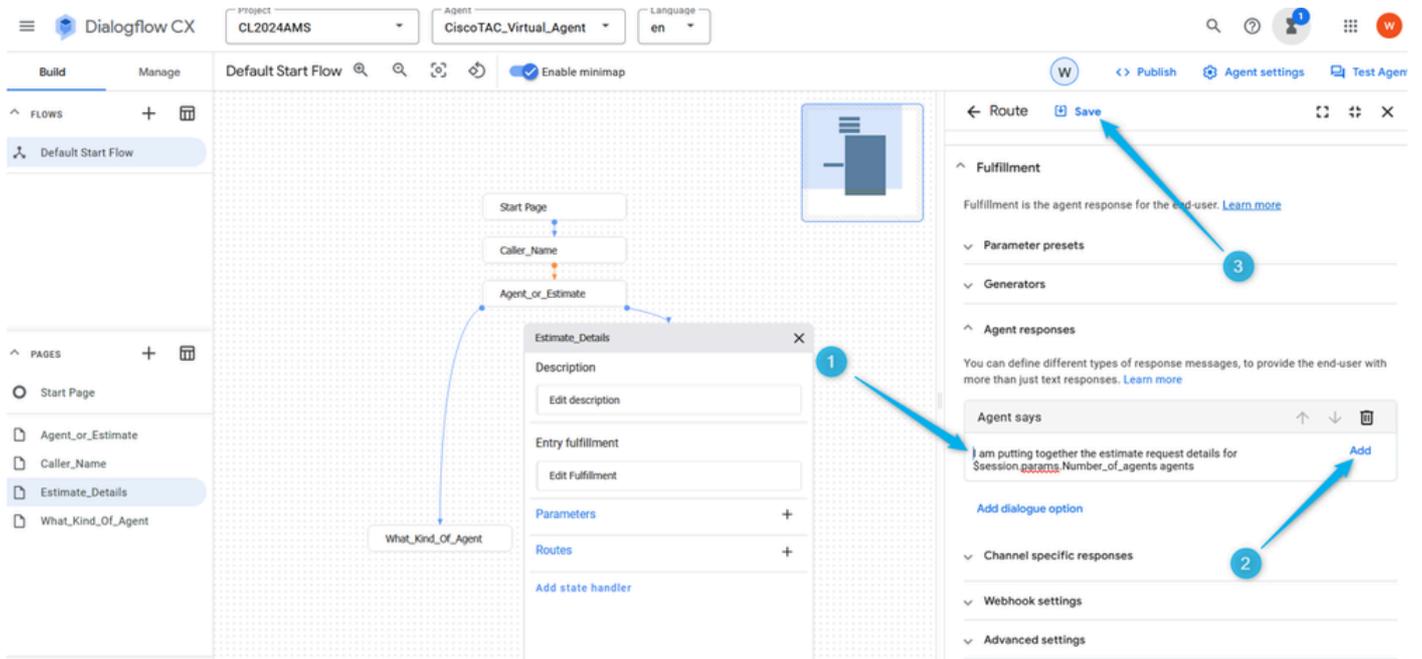
قصل كنكمي ذئدنع ،ليكولودور ل قح يف ةباتكلا ادبا طقف حرتقملا ذيفنتلا قصلوخسن كي لع رذعت اذا :تظالم
 يروضلا ريغ صنلا فذخ مٲ ،صنلا



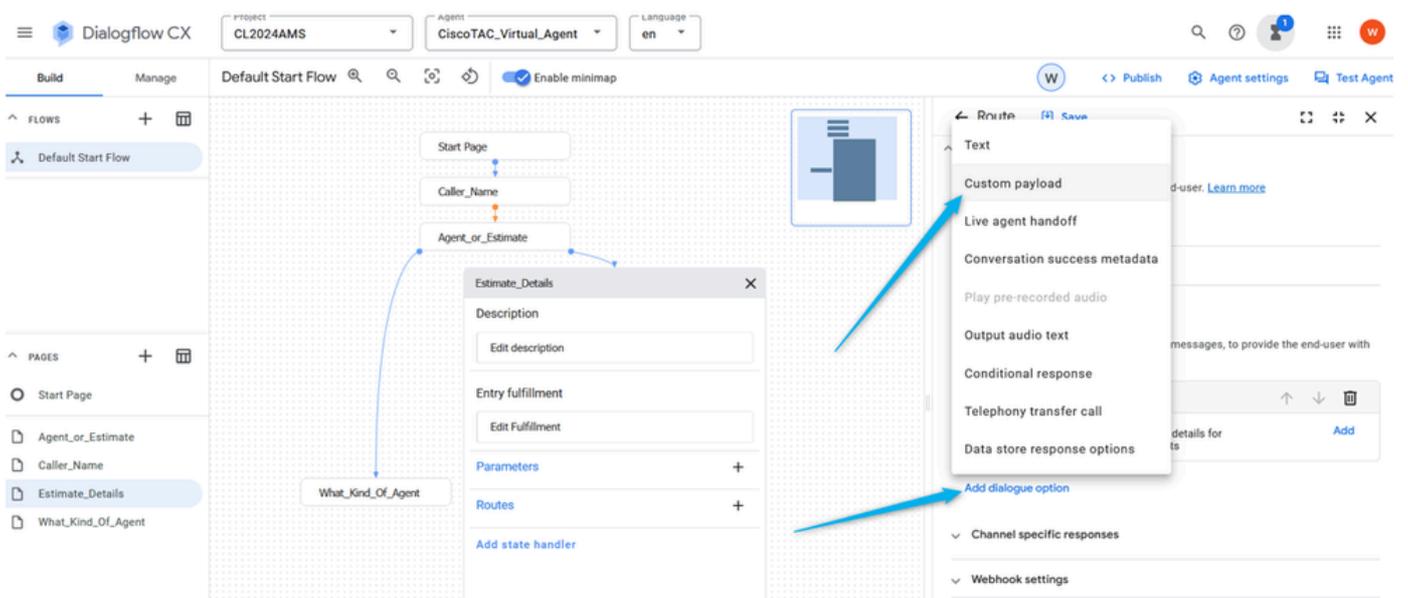
قوف رقنا Estimate_details ؤحفص يف امنيب . Estimate_Details ؤحفص يف ءارجالا ليغشتب موقبي ذلا طرشلل دح . 3 ؤوطخال
 \$page.params.status =“FINAL” طرشلل نيوكتب مق مٲ اليلق لفسأ لىل لقتنا نميال اراطالا لىعو ،ديدج راسم ؤافاضا



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



٥. ةوطخ لال ةمئاق لال نم قصصخم قلوبم دي دحت و راوح عربم راوخ ةفاضا.



ت. اني وكتال ظفحو و قصصخم قلوبم لال م سبق لى لى ةيالات لال ةفاضا لى لى حرت ب مق.

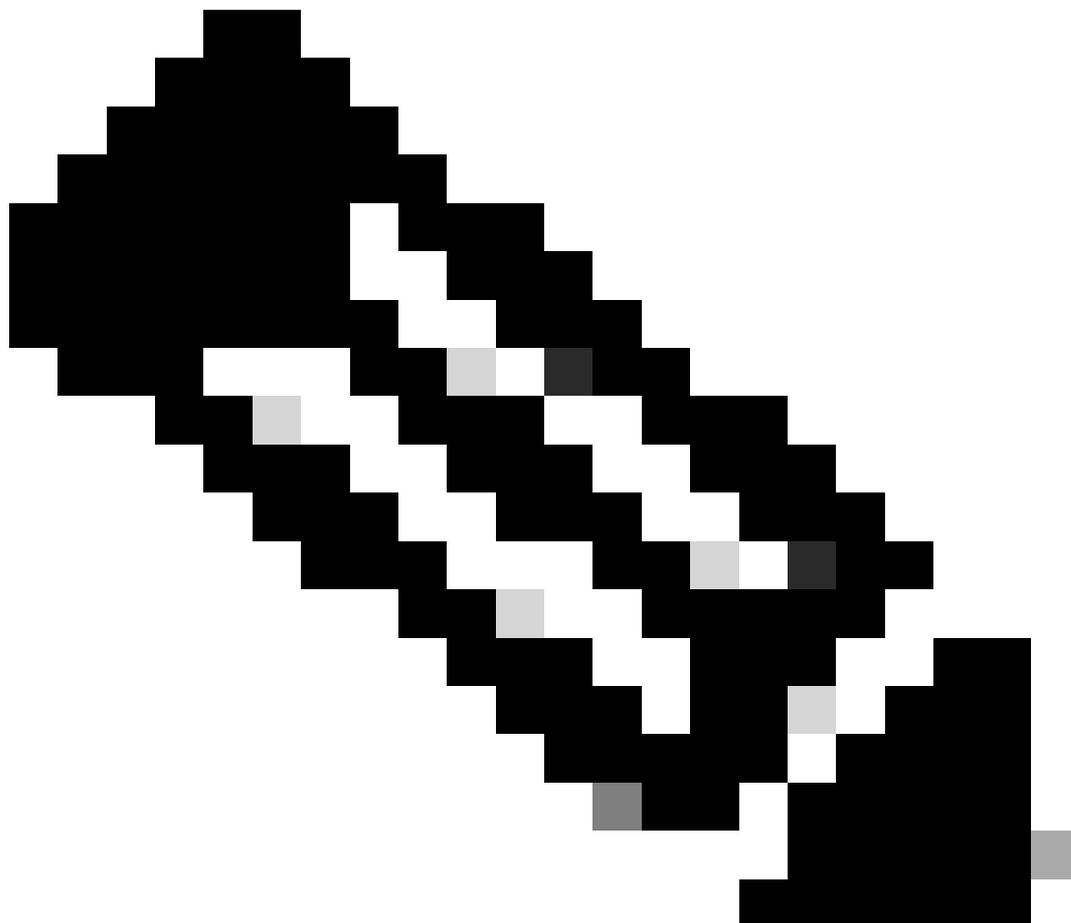
```

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

```

}

}



ةلسلس وه حاتفملا .ام نئاكل ةصاخ لثم ةسسأ ميق جوز ريغتملا نوكي ،JSON تانايب قيسنت يف :ةظحالم
ةصاخلاب ةنرتقملا تانايبلا يه ةميقلاو ،ةصاخلا فرعت

`$session.params.Number_of_agents` ةمعلملا يه ةميقلا نوكتو `Estimate_AGENTS_COUNT` حاتفملا ىلع ةصصخملا ةلومحللا يوتحي
لصتملا ةباجتسا ىلع ءانب ةمعلملا هذه ريغت متي .

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

ق.فدتلا ةي اهن لى للاق تنال ا دع أو راسملا مسق لى لفسأل ديزملا ريرم تب مق 6. ةوطخال

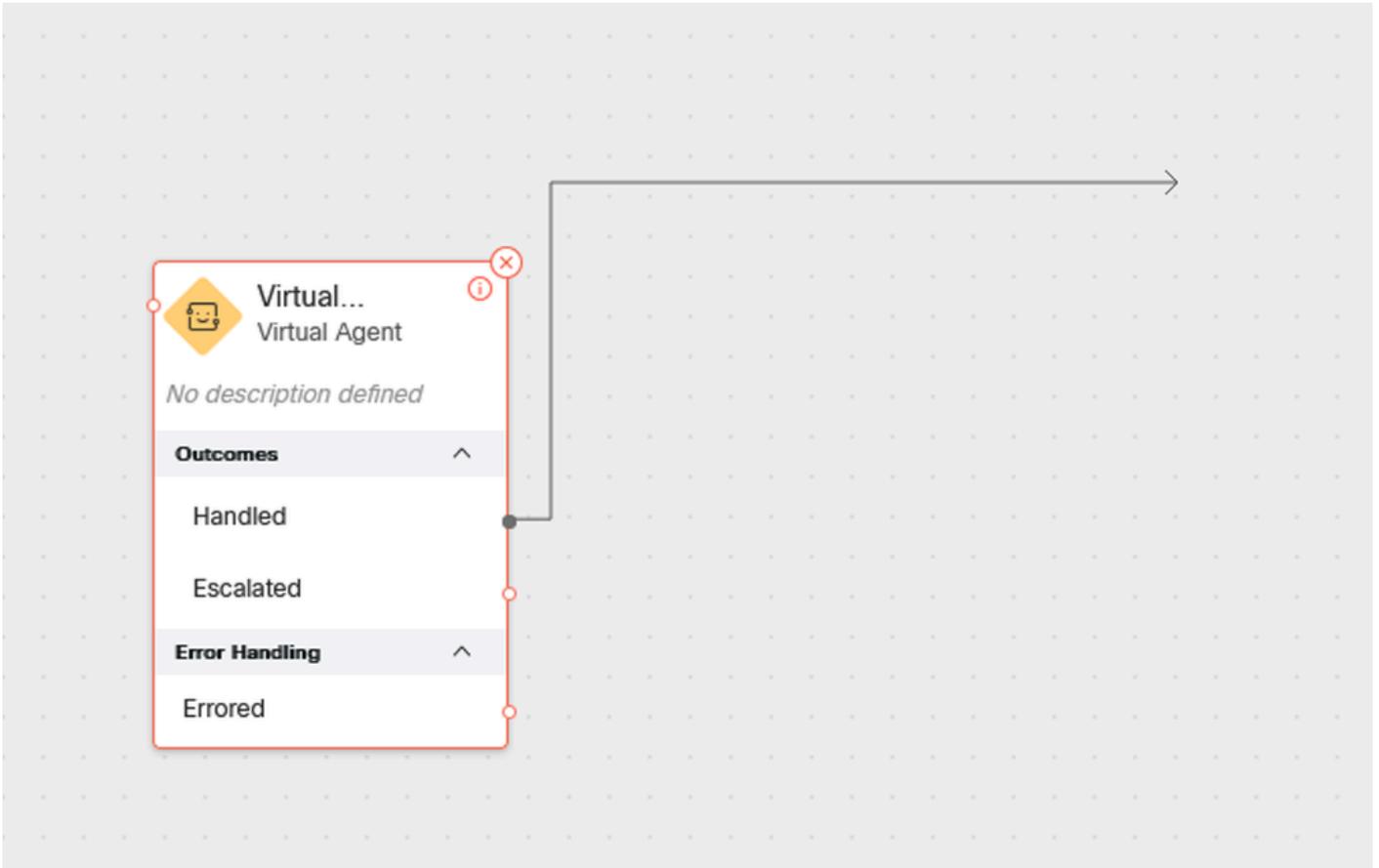
Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow | Enable minimap

Transition: Page (selected) | End Flow

Save | Publish | Agent settings | Test Agent

Virtual Agent Handled. راسملا نم رمرتست شىح WxCC لى لةم الكمل لقن لى و Dialogflow بناج لى لةسلجلا يهنى وهو



ةطقنللا هذه دنع يره اظلا ليكولنا قفدت ربتخا. 7 ةوطخللا

تاراسملا مادختساب estimate_details ةحفصلال نيوكتاب مق. 7 ةمهمللا

رقننا مث، دراوملا ةمئاق نم تاهج و ددح مث، ةرادا! قوف رقنا Sales_Intent و TAC_Intent، نييفاضا نيذفنم عاشناب مق. 1 ةوطخللا عاشناب قوف

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
Default Welcome Intent		17	Dec 11, 2023 11:08 PM
Default Negative Intent		0	Dec 11, 2023 11:08 PM
Agent_Intent		4	Dec 12, 2023 12:56 AM
Estimate_Intent		1	Dec 14, 2023 11:24 PM

لثم تارابع ةفاض |TAC_Intent كنك مي ،لاثم ل لابس لى ع .ة بييردت ل تارابع ال ضعب ريفوت وفده ل اية مستب مق ين فال معدل ،TAC سدنهم .

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.

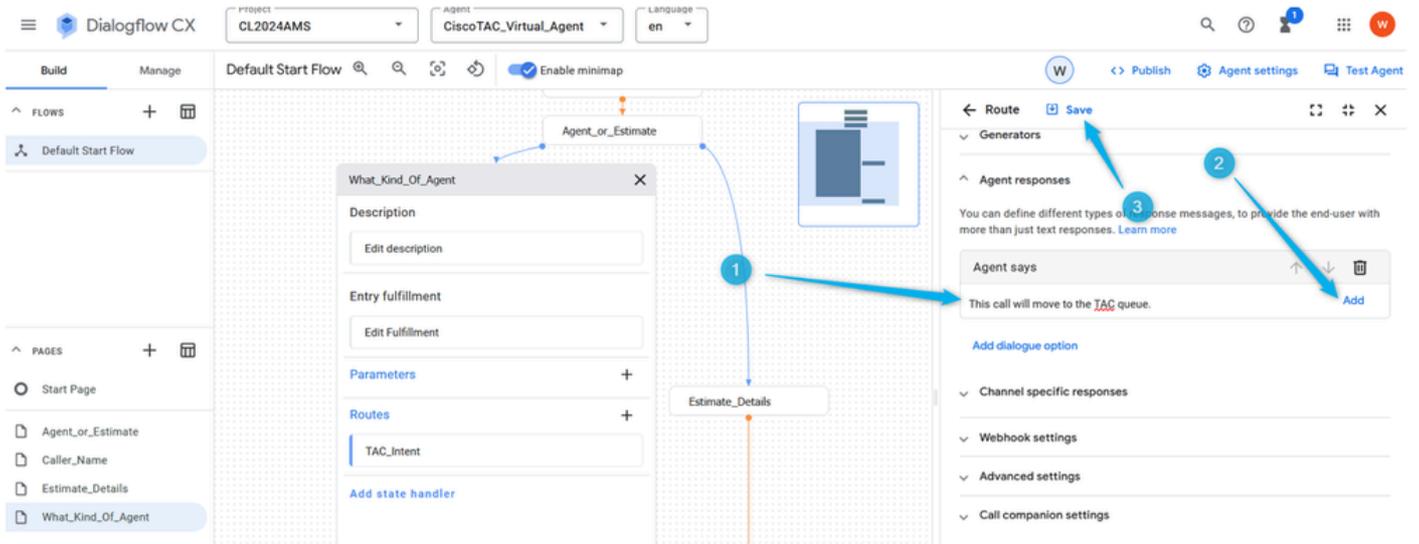
Type a training phrase and press 'Enter' Add

Skip auto annotation

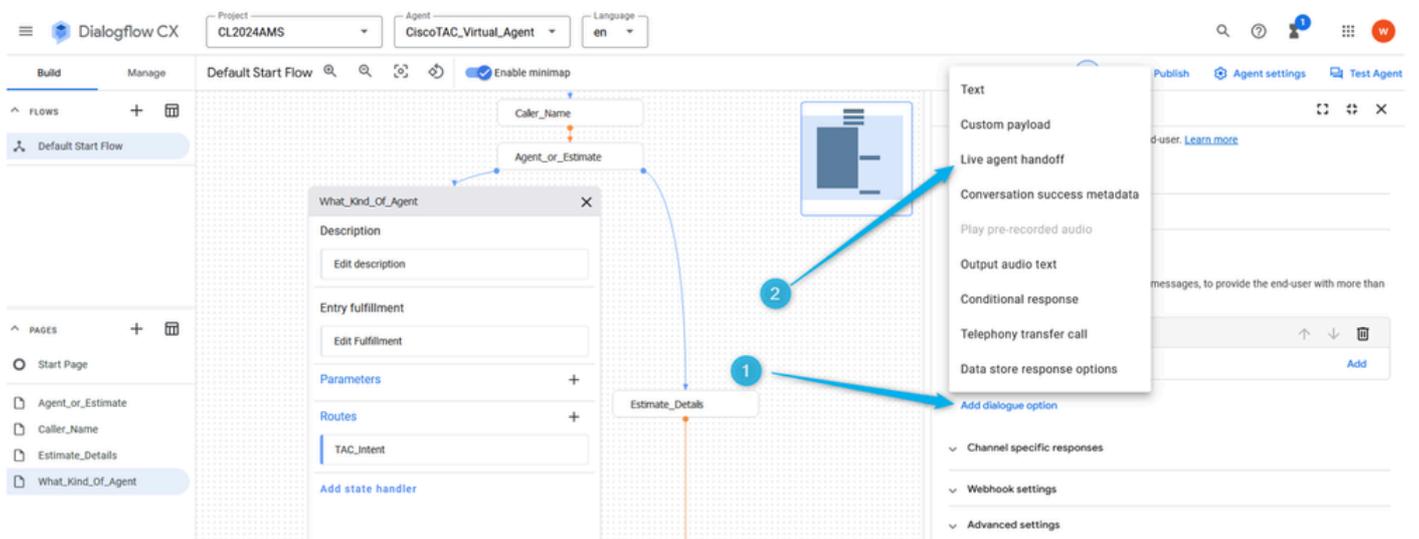
Search Search training phrases

Training phrases	# words
TAC Engineer	2
Technical Support	2

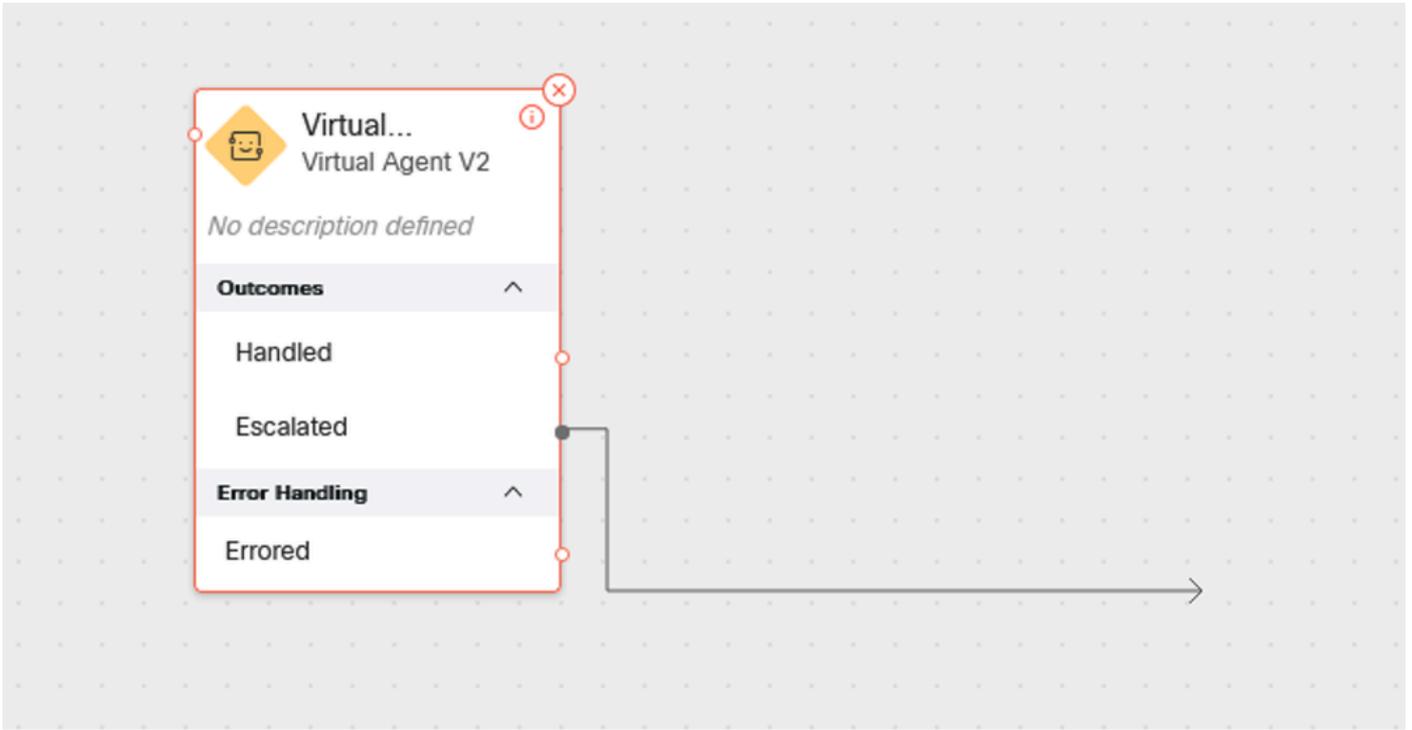
ك.لذ لى امو تاع بييرد ل او رع س ل لثم ام ايش دي دت كنك مي ،sales_intent ة بس ل باب



Live لي مع لوقن دي دحت ب Live لي مع الى عمالك الما لوقن راوح ال عبرم را يخ ة فاضا . 4 ة ووطخ ال

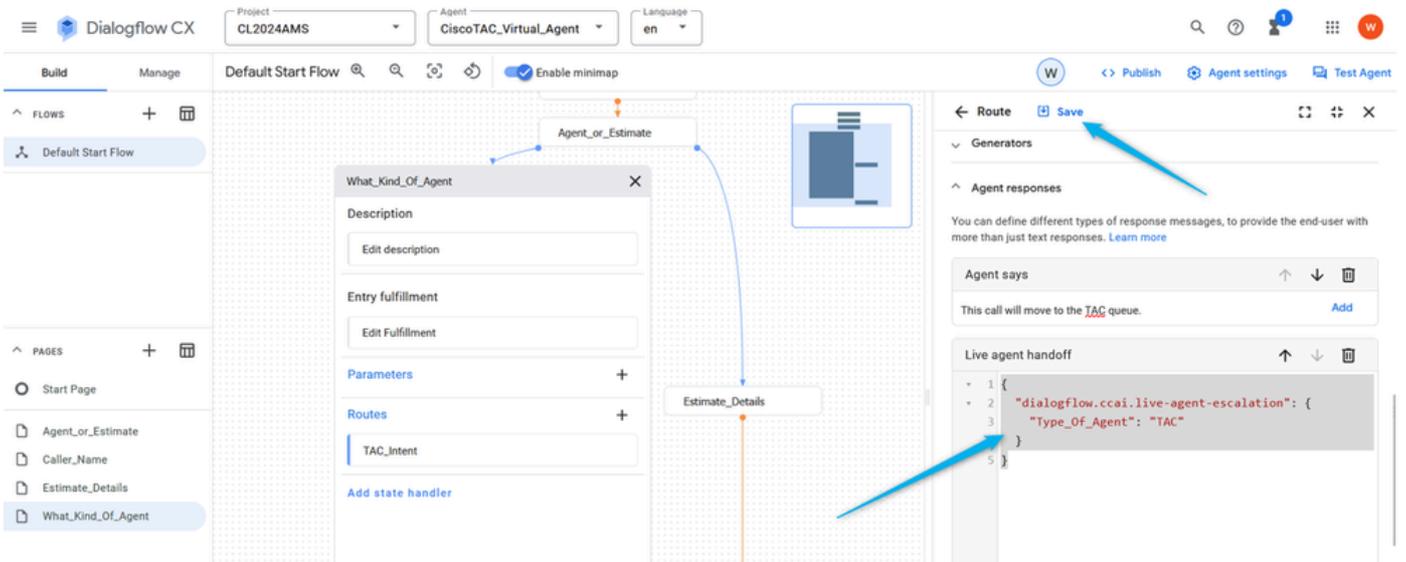


ق ف دت ال ئش نم ي ف V2 ي ره اظلا لي مع ال ة ل ت ك ب ص ا خ ال دي عصت ل ا ج ا ر خ ا عمالك الما لوقن م تي ، را ي خ ال ا ذه دي دحت ل ال خ نم

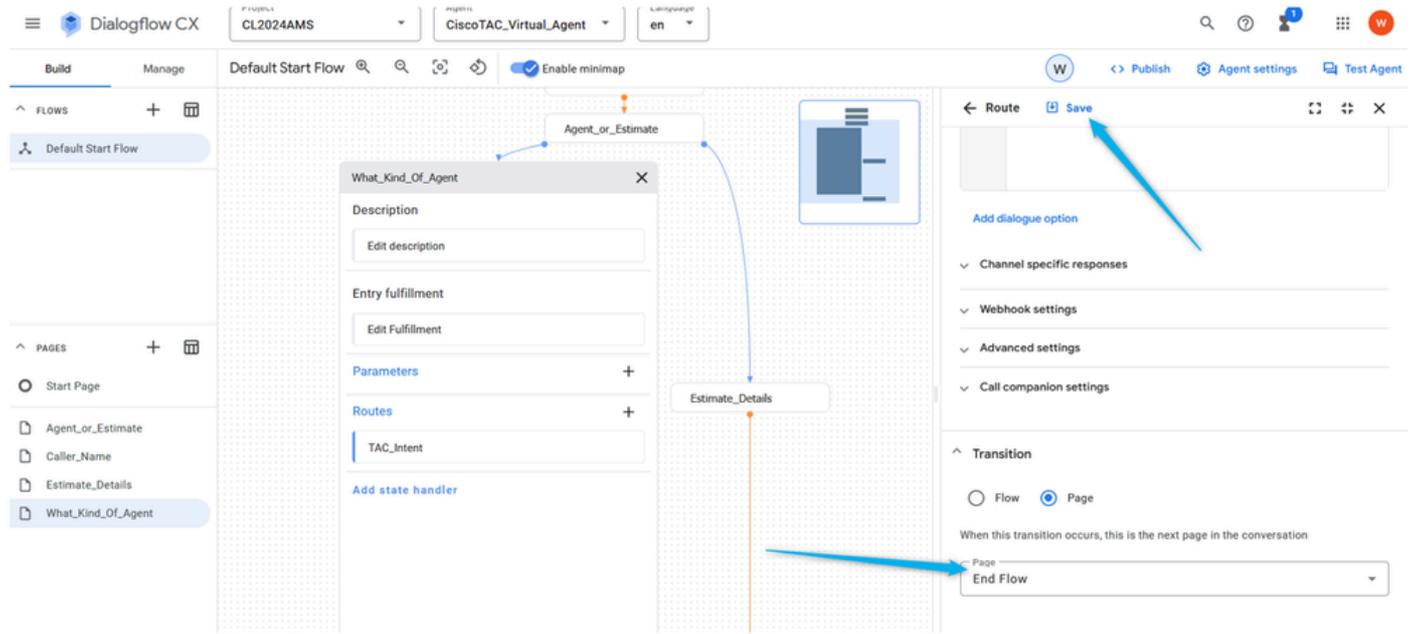


اقحاح هلي لحت كنكم يي ذل او JSON قيسنتب تانا يبل اة فاضا كنكم يي ، طشننلا لي كولل ميلستلا ةلومح لقح يي 5. ةوطخلال
 لىل اهيوتلا رارق داخا لىل ع كدعاسي يذال TAC. TAC type_of_agent فيضي نأ اجاتحت تنأ ، ةلجال هذه في WxCC قفدت في
 قفدتلا في ةحصرلا راطتال اة مئاق .

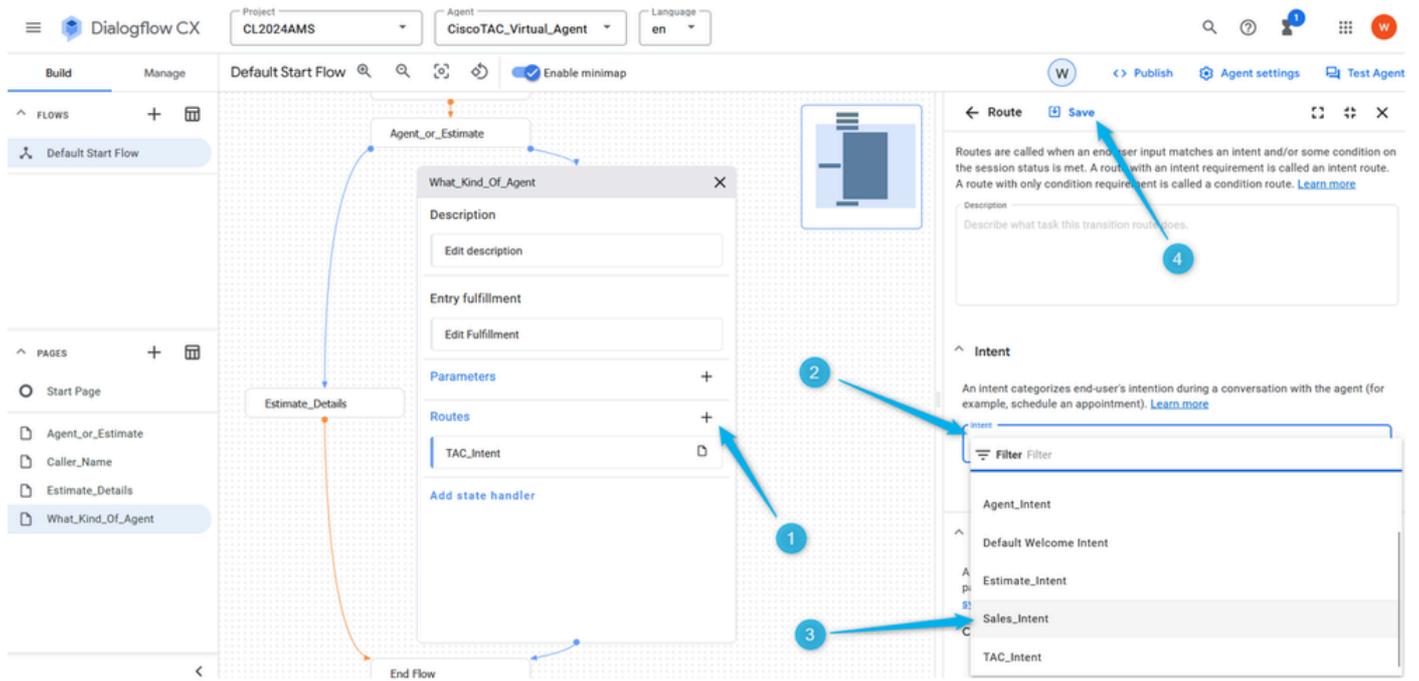
```
{
  "dialogflow.ccai.live-agent-escalation": {
    "Type_Of_Agent": "TAC"
  }
}
```



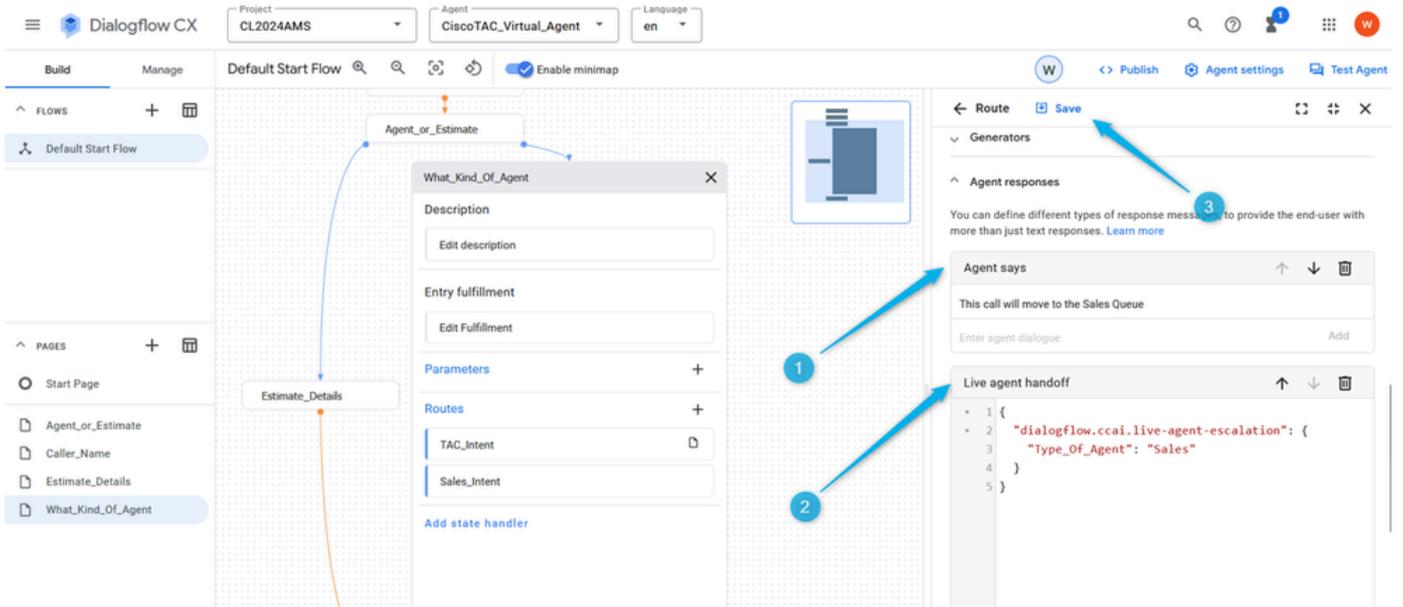
WxCC قفدت إلى أعادته السال ل قن درج م Dialogflow بناج يلع قفدت الءاه اب مق 6. ةوطخل



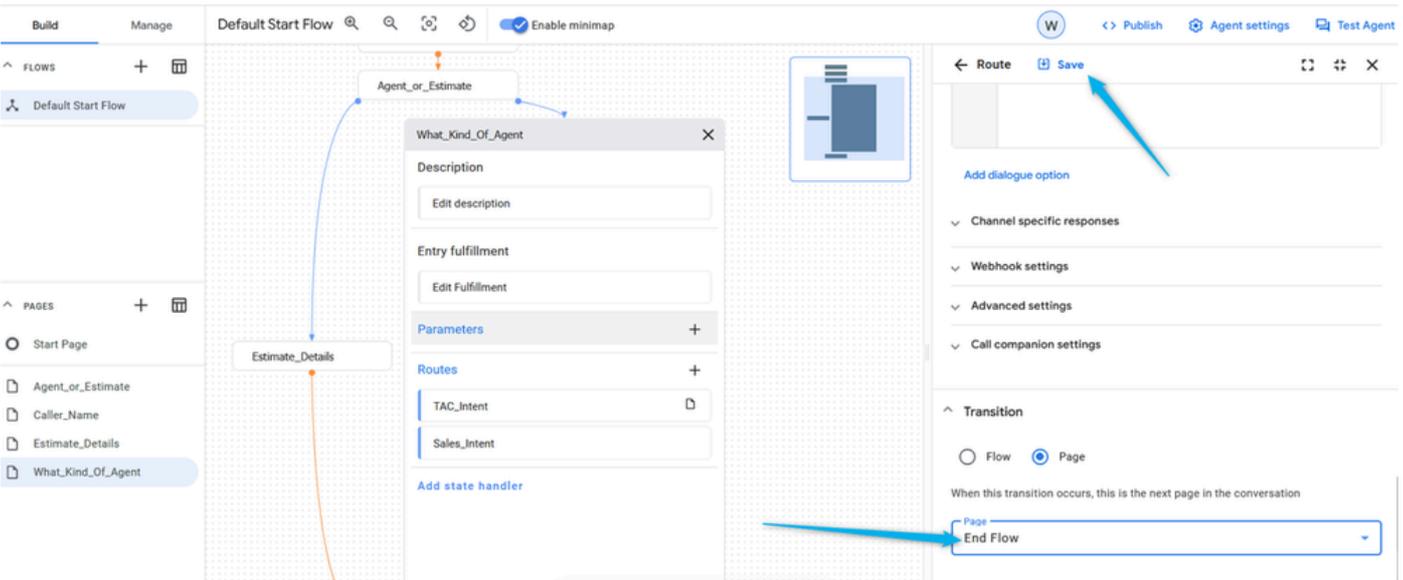
ظفح او Sales_Intent دح .دي دج راسم ةفاضل يلع رقنا .تاع بملء راطتنا ةمى اقل راسمءا ني وك تء تاوطخل س فن ب مق 7. ةوطخل راسمءا تاداع



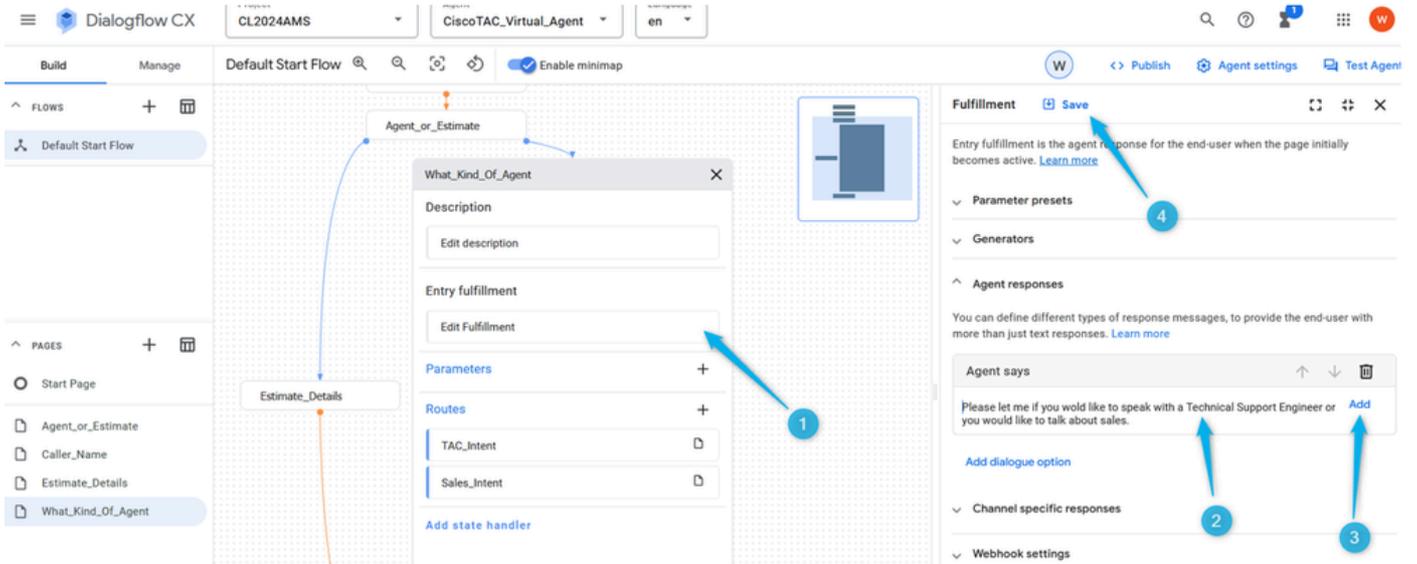
مى لس ت راء ح لى م ع و ة باج ت س ل لى ك و لءا ت ف ض ا 8. ةوطخل



قصدت إلى إعادة تسال لقنو وهجول لى غشت درجمب ح فصول هذهل ق فدت ال اهان اب مق 9. ةوطخل



لى عمل اه عقوتى يتل ا باجال عون ل صتمل فرعى تح `type_of_agent` ام ح فصول ال لا خدال ذى فننت ف اصاب مق 10. ةوطخل
 فى بغرت وأى نى ف معد سد نهم عم ش دحتل فى بغرت تنك اذا يل حامس ال اعجالا ، بتك اول ا خدال قى قحت لقح قوف رقنا . يره اظلا
 تا عى بمل نع ش دحتل



يره اظلا ليكولا رابتخاب مق 11. ةوطخلا

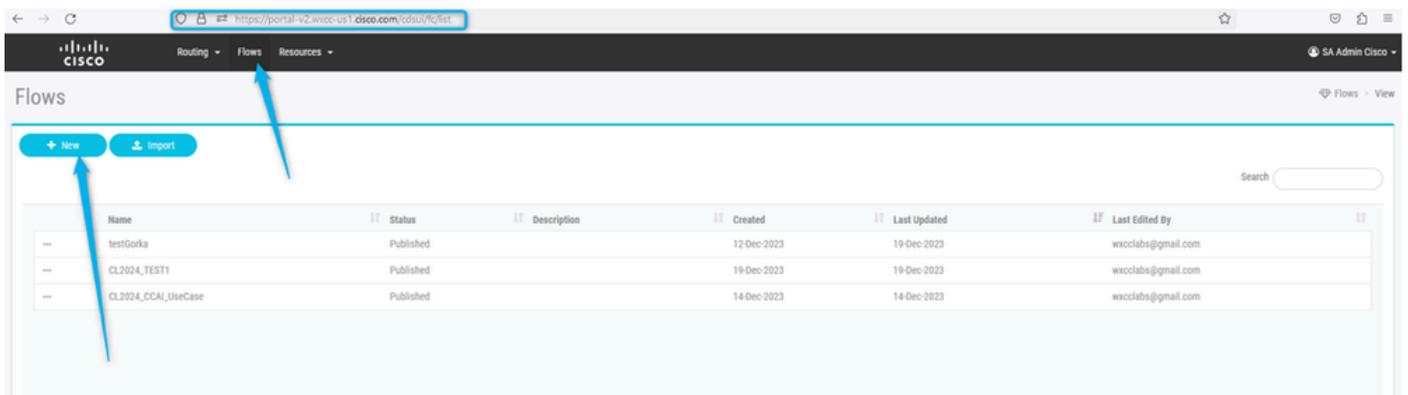
Webex ل لاصتال زكرم ةرادا لخدم يف يره اظلا ليكولا مادختساب قفدتال نيوكت

فادهأل

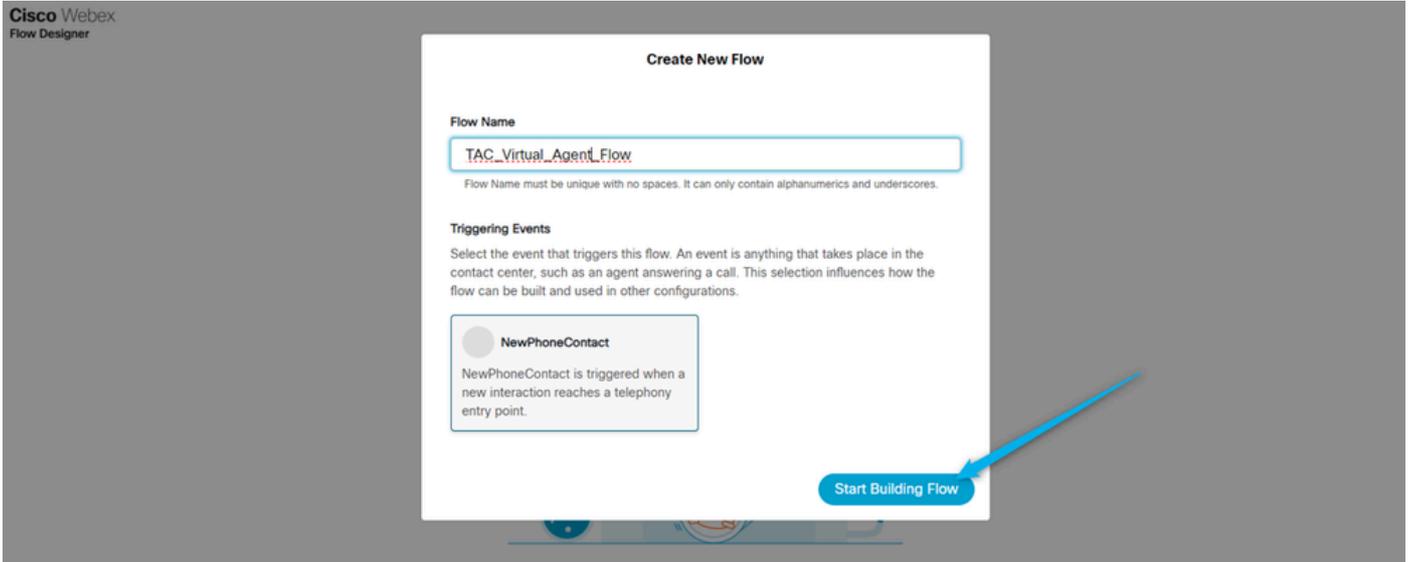
يتلا يره اظلا لاماعلا ةلتك مادختساب Webex Contact Center Flow Builder يف قفدت عاشن| ةيفيك يرت نأ كنكمي ،مسقلا اذه يف ددع لوح تانايبل اجارختسا| نكمي ثيح ريديقتال عرف لىل| وأ ةطشن لامواع مادختساب راطتانا ةمئاق لىل| ةملاكمل لقنت Analyzer. يريقتل اهمادختساو ريديقتلل عالمعال

ديدج قفدت عاشن| 1. ةمهمل

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

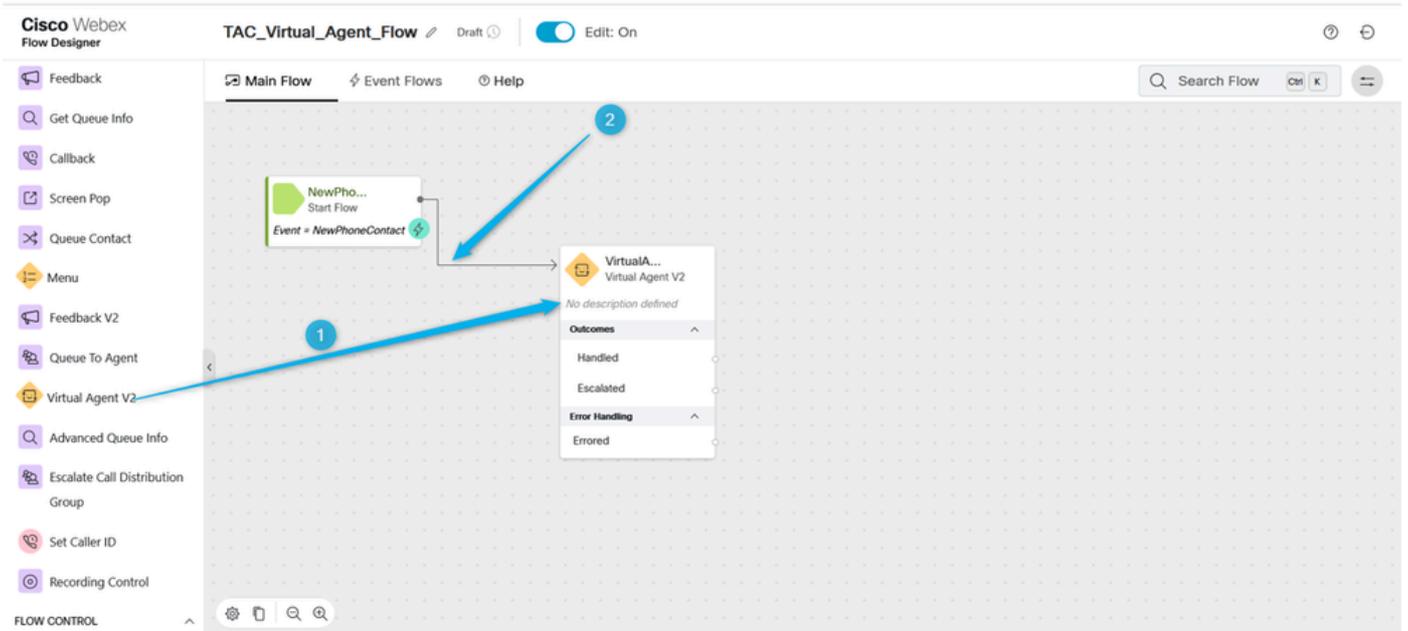


{Your Name}_Virtual_Agent_Flow . قفدتال لاصتا 2. ةوطخلا

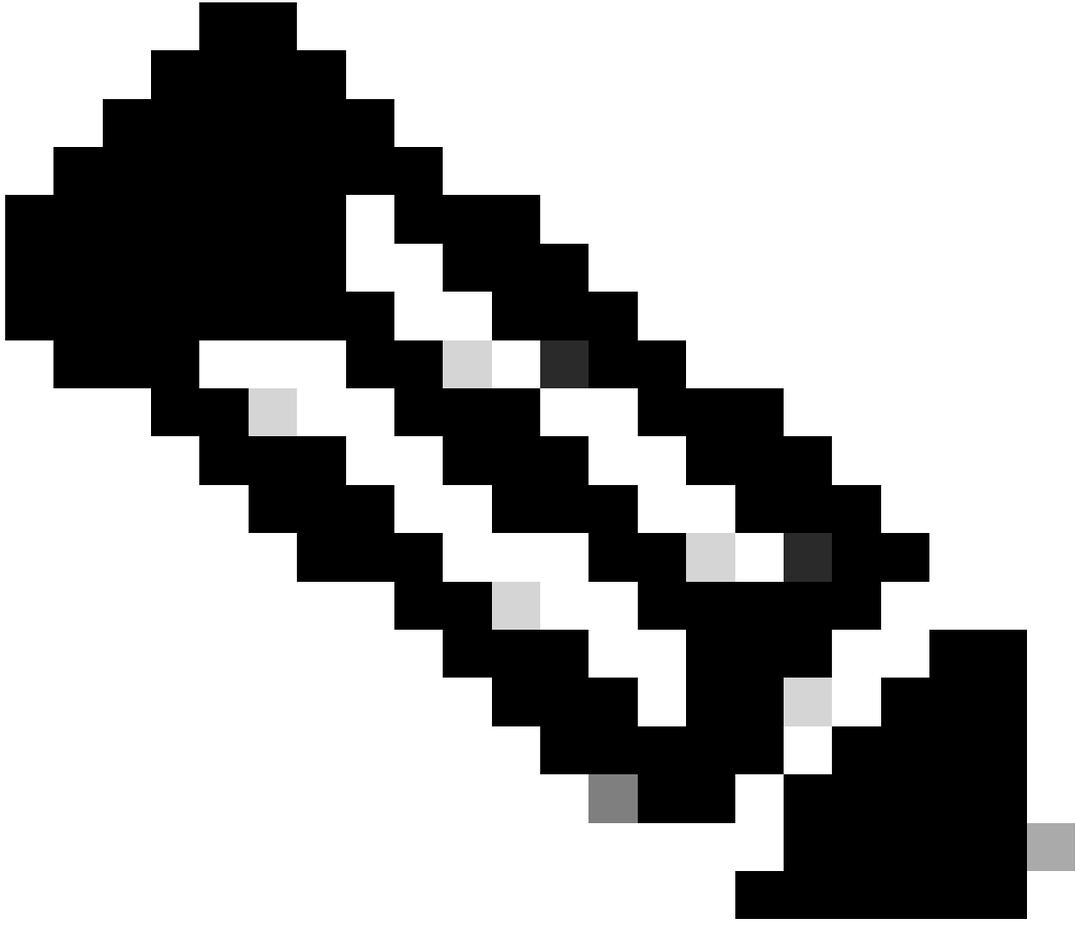


Analyzer. ريرقتل ري دقتال تانايب جارختسال جلاعالم راسملا نيوكت مت 2. ةموخلا

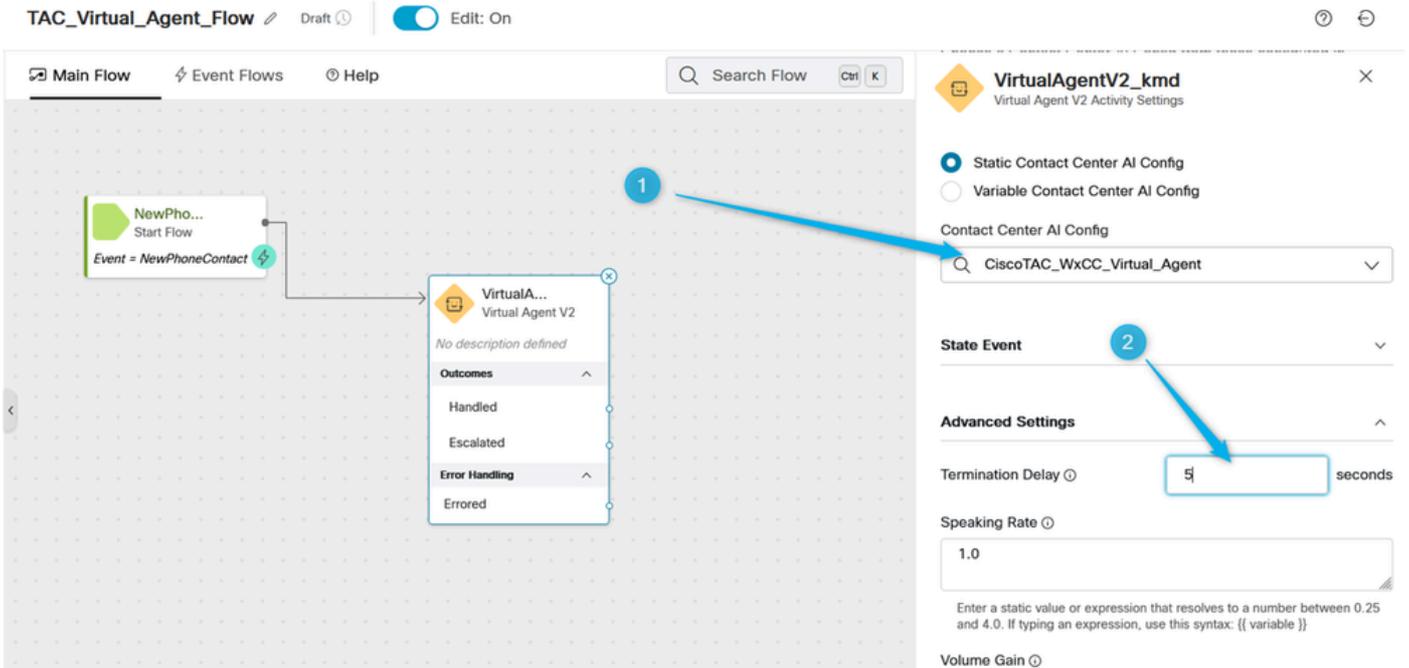
ةلكتب هطبروق فدتلا لىل V2 يرهاظلا ليكولال قن 1. ةموخلا



وأقوسم هئاشناب تمق يذلا لاصتال زكرممل AI نيوكت دح رطجال تاداع| تحتو V2 يرهاظلا لي مءلا ةلكت قوف رقنا 2. ةموخلا
ءادنال ريخأت تقو ةدايزب مقو قءبقتم تاداع| لىع اضيأ رقنا. Dan_User1_Virtual_Agent اقوسم هنيوكت مت يذلا يرهاظلا ليكولال مدختسأ
ناو٥ لىل 3 نم.

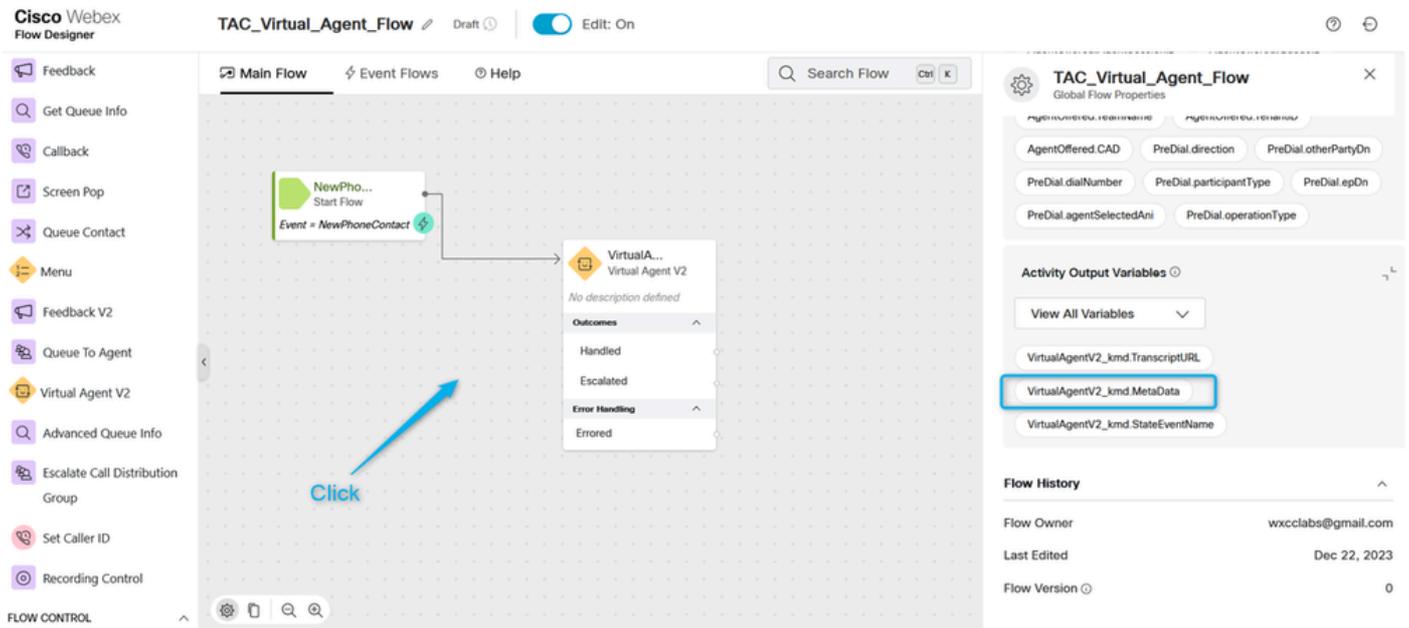


في يرد اظلا ليمعلا نم ةيتوصللا ةبل اظملا لامك اب حامس لل هنيي عت بجي يذلا ينم زلا قاطنلا وه اءان ال ريخأت : ةظحالم
نويوكت في تناك اذا ، لاثملا لبيس ىلع Webex لاصتا زكرم ىل لاصتالا تاهج لقتنت نأ لقب Dialogflow
يتلا ةباجتساللا عطقت اءان اف ، رشابملا ليكولدا لقن ىل ةملاكملا لاقنتنا لقب ةليوط ةباجتسا دجوت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

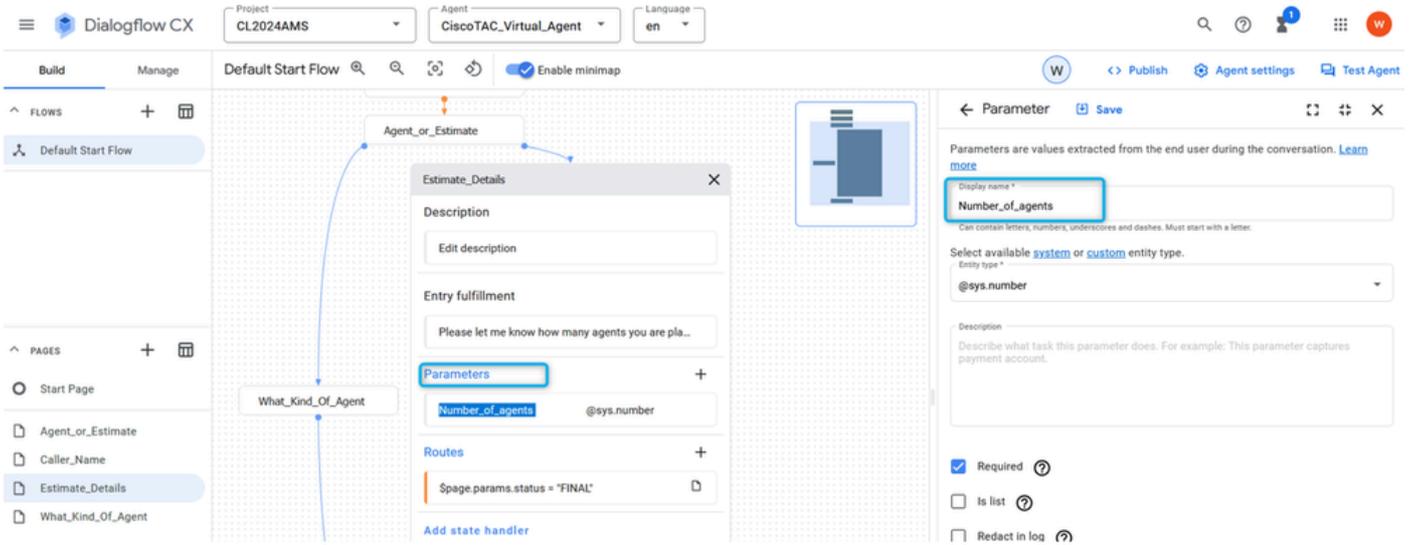


Webex لاصتا زكرم لى Dialogflow نم لاصتالاب قلع لمتال تانايبال لقن قيفي كهف (طوق ةيمالعل). 3 ةوطخلال

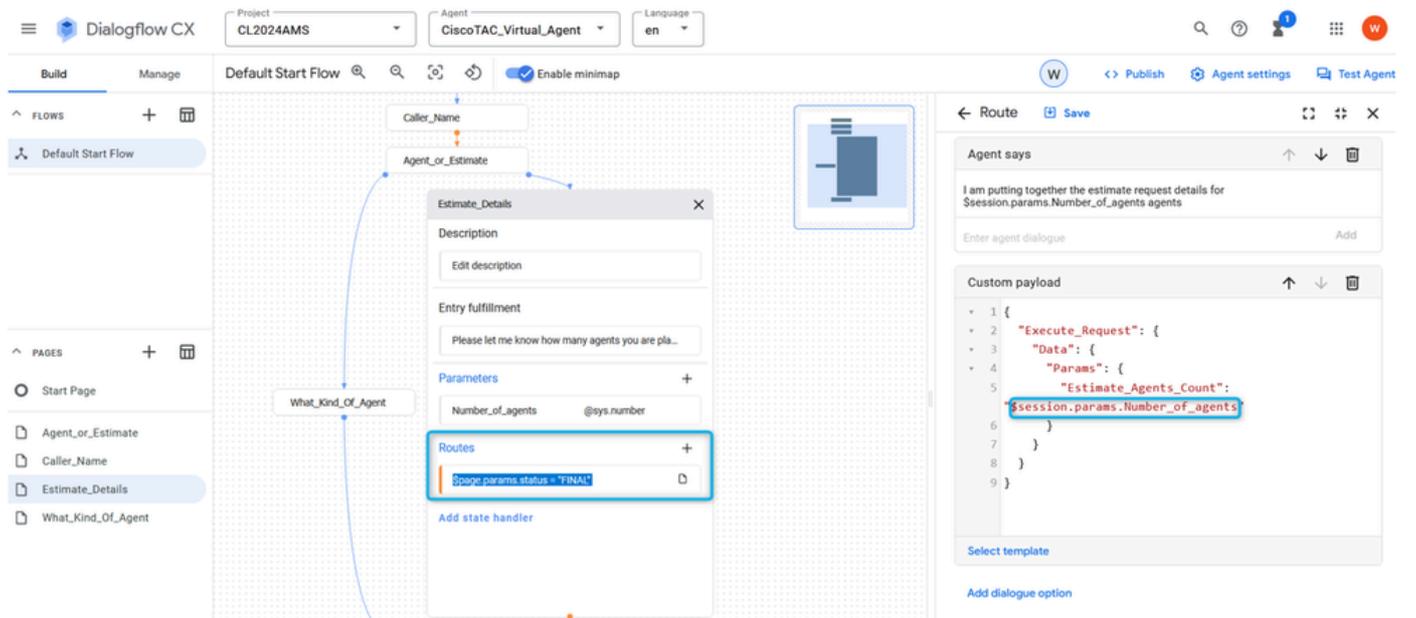
مت يتالو JSON قيسنتب تانايب عم جارخال تاريغتم ضعب ئشنت انهف، WxCC لى Dialogflow نم ةتداحمال لقن دنع **VirtualAgentV2.MetaData** وه جارخال تاريغتم دح. يره اظلا ليكول عم لعافتي لصتالاب ناك امنيب DialogFlow لخدم يف اهواشن يوتحي. نميال راطال لى لسأل ريرمتالو **Flow Builder** يف ةيدارللا قطنمال لىل ناكم ي ا يف رقلاب اهتؤر كنكمي ةصصملا قلو مالحا يف اهديدحتب تمق يتال تانايبال لىل اذه جارخال ريرغتم.



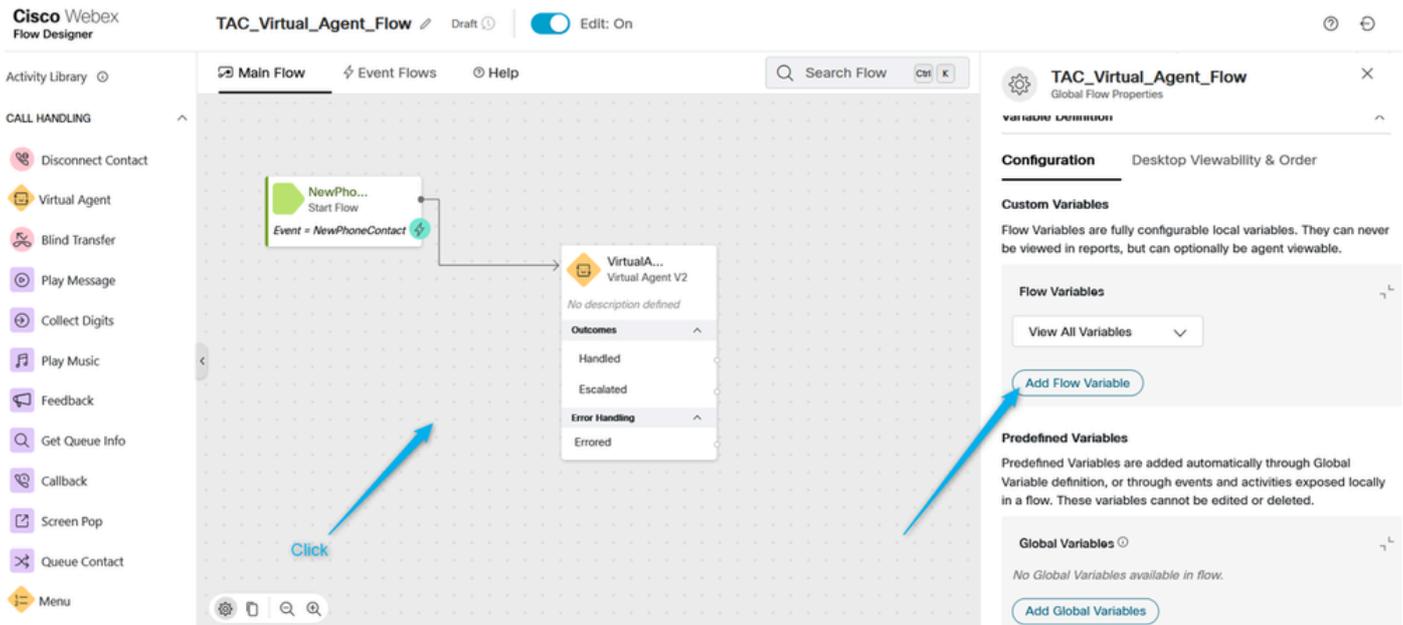
ءاشناب تمق، قباسال مسقلا يف ريدقتلل لصتالاب مهبلط نيذلا عالعمل ددع لوح تامولعملال صالختسا وه انه فدهال **number_of_agents** مسالاب ةملمال.



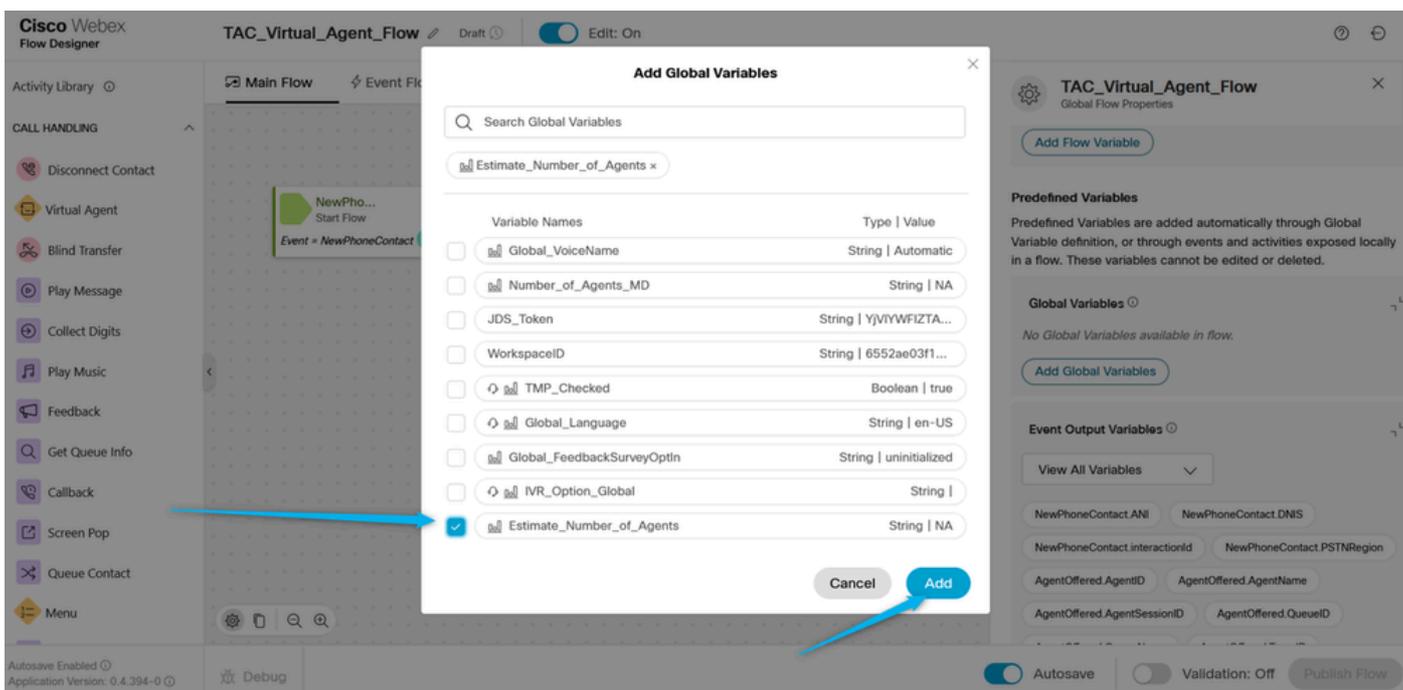
حالتفم ال إلى اهتئبت درج مة مل عمل مة يق ني عت متي شح ؤصم خمل ؤلوم ال ما دخت ساب راسم ال ني وكتب موقت و Estimate_Agents_Count مة متي مة ال ل قن مة متي مة WxCC بناج ال إلى اعاد دستال ل قن مة متي مة.



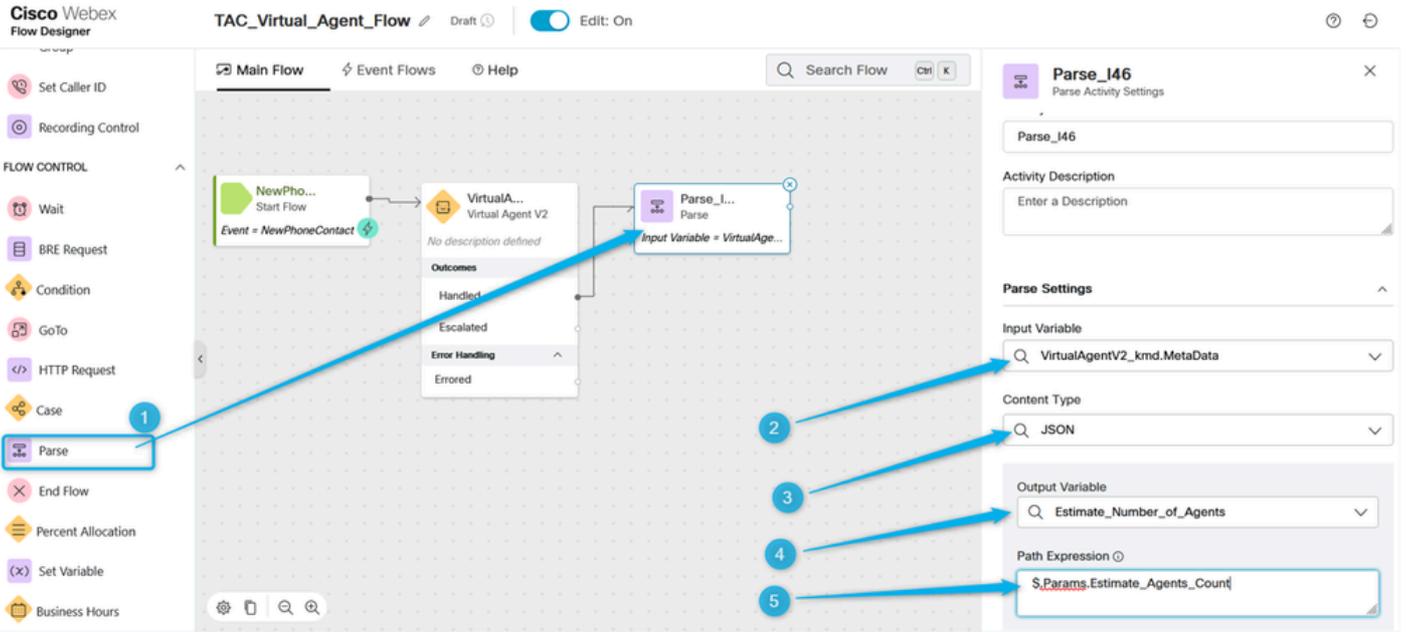
ال ال مة مة اعاد ال ريغتم ال اب اهطبرو ري دقت ال تان ايب جارخت سال يره اظلا ليكول ؤطساوب مت جال عم تمت يذلا راسم ال ني وكتب مة مة 4 ؤوطخال ال إلى اه ني عت مة و Number_of_Agents مة مل عمل مة يق جارخت سال كن مة مة VirtualAgentV2_MetaData ريغتم مة مة JSON تان ايب لي لحت اعانثا. يمل اع ريغتم مة دخت سال جاتحت كلذل، ل قن لل لباق ريغتم ال نو كي نا اضي ا دي رت. WxCC ؤئيب ي ف دي دجل ريغتم ال مة مة ريغتم ؤفاضا قوف نمي ال راطال ال ل قن ناو، ؤي دامرل ؤطنم ال ال ل قن نا مة مة ي ف ر قن نا، WxCC Flow Builder ي ف كدوچو مة مة.



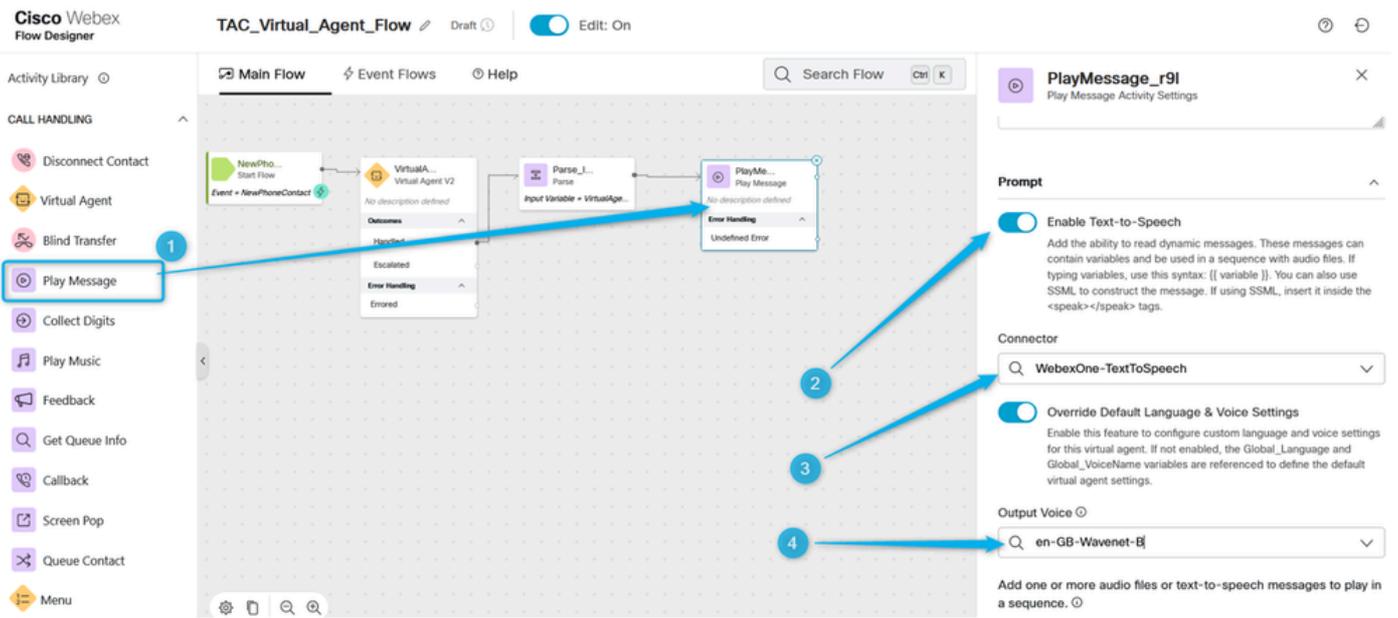
رقن او هديحت ىل اطقف جاتحت مٲ WXcc ةرادا لخدم يف قباس تقو يف `estimate_number_of_agents` ماعلا ريغتملا عاشن ا مزلي كٲ صاخال قفدتلا يف همادختسال كل اجاتم ماعلا ريغتملا اذٲ لعجي اذو. ةفاض ا قوف



ماعلا ريغتملا ةمئاقلا نم دح، لباخال ريغتمك `VirtualAgentV2.Metadata` دح Parse ةدق يف. ليلحتلا ةدق ةفاض ا مق 5 ةوطخال ليلحتلا ةيلاتلا ةلسلسلا هذه مدختساو، جرخالا ريغتمك ةقباسلا ةوطخال يف قفدتلا ىل ا هتفاض ا يذلا ليلحتلا `$.Params.Estimate_Agents_Count` JSON.

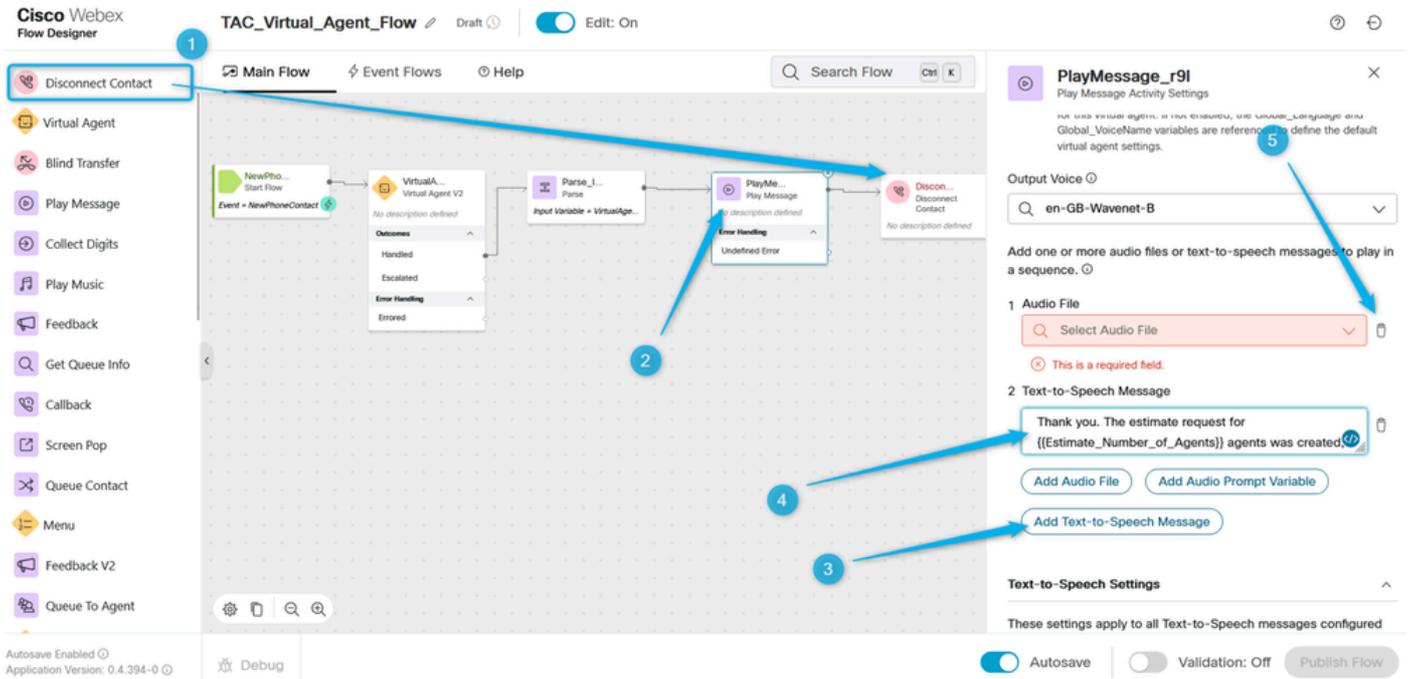


زيم ني كم تب مق ، ةلاس ر لي غشت ةدق ة فاض اب مق . لصت م لا راطخ او جئاتن لا نم ققحت ل ل لئاسر لا لي غشت ةدق م دخت س أ 6 . ةوطخ ةم ئاقل لا نم توصلا جارخ رتخاو TTS ل صوم ددح ، مال ك ئلا صن لا لي وحت .



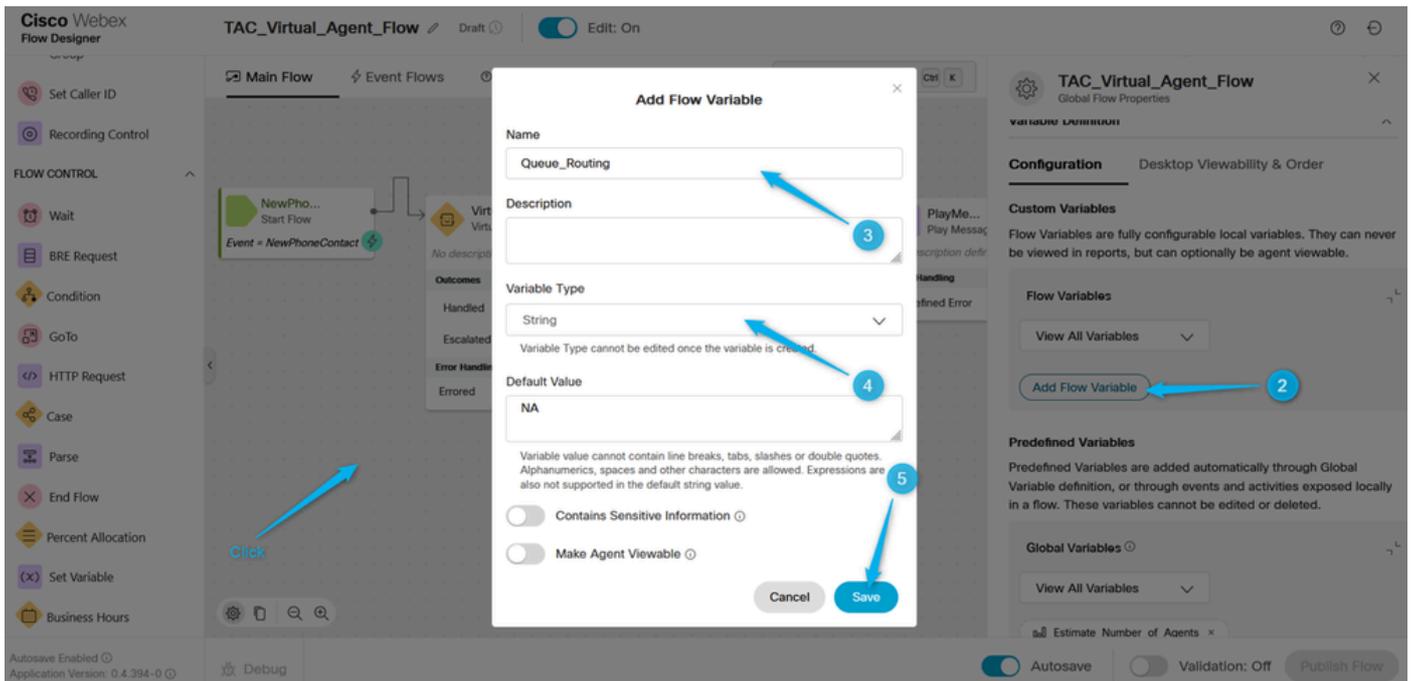
ف ، هذ مالا ئلا صن لا ةلاس ر فاض أو ، رخ أ ةرم ةلاس ر لا لي غشت قوف رقا م ث . لاصتالا عطق لاصتا هج ةدق ة فاضا . 7 ةوطخالا كقير فل نكم يو ، ةالكولل {{ESTIMATE_NUMBER_OF_AGENTS}} ري دقتالا بلط ءاشنا م ث . كل اركش ، TTS ل قح عون جئاتنالا ئلا لوصحلل ابيرق ك عم ل صاوتالا .

قق دتالا رشنا و توصلا فلم را ئخالا فذخا .

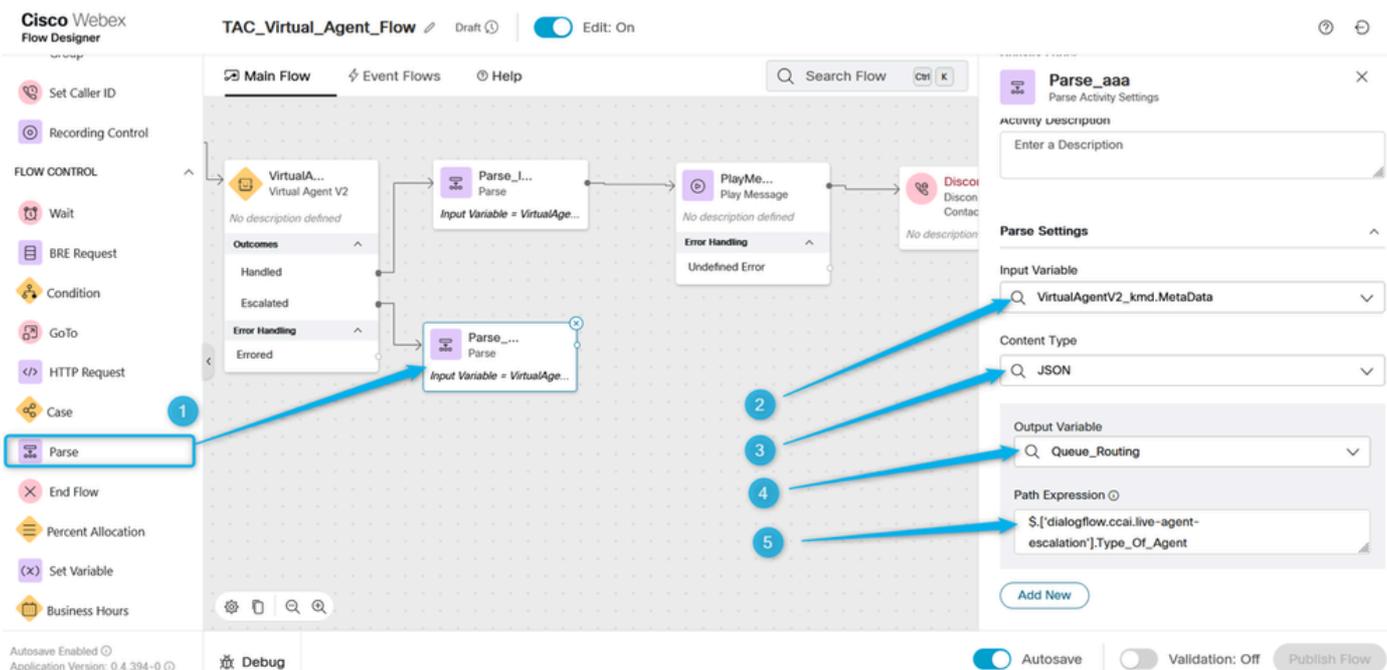


رشابم ثب عالكو مادختساب ةبسانم الراظتانا لةمئاق الى ةملالكم لاقنل يدعاصت لكشب نيوكتل مت 3 ةمهمل.

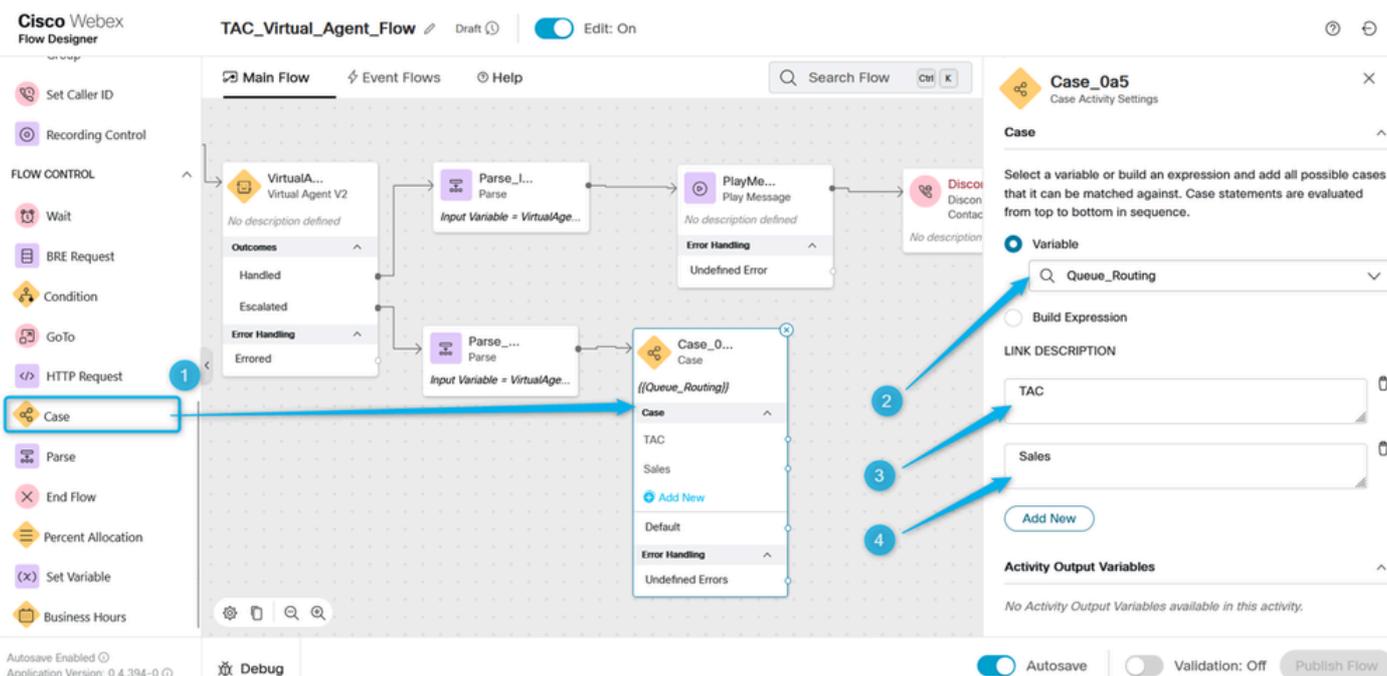
queue_routing هتيمستب مقوقفدت ريغتم عاشناب مق 1 ةوطخلال.



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



TAC فصولا ميق نيوكتب مق ،طابترالاي في .ريغتمل queue_routing مادختساب انه نيوكتب و قلاحا لدقع فاضاً 3 و طوخال Dialogflow. لخدم نم امهل قنب موقت ناتم يق امه أن شح تاع يملوا



قلاسر ليغشت دقع نيوكتب مق .TAC راطتنا عمئاق إلى عمالكم لهي جوت نم ققحتلل لئاسر ليغشت دقع فاضاً 4 و طوخال .ابيرق كعم TAC سدنه م نوكي نأ نكمي .راطتنا لاركش ،اذهل لثامملا صنللا بتكاو TTS مادختساب

Cisco Webex Flow Designer TAC_Virtual_Agent_Flow Draft Edit: On

Activity Library CALL HANDLING

- Disconnect Contact
- Virtual Agent
- Blind Transfer
- Play Message** (1)
- Collect Digits
- Play Music
- Feedback
- Get Queue Info
- Callback
- Screen Pop
- Queue Contact
- Menu

Main Flow

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

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

Discon... Disconnect Contact
No description defined

Case_0... Case
[[Queue_Routing]]

TAC

Sales

Default

Add New

Error Handling Undefined Errors

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

PlayMessage_iox Play Message Activity Settings

- Enable Text-to-Speech
Add the ability to read dynamic messages. These messages can contain variables and be used in a sequence with audio files. If typing variables, use this syntax: {{ variable }}. You can also use SSML to construct the message. If using SSML, insert it inside the < speak > / < / speak > tags.
- Connector: WebexOne-TextToSpeech
- Override Default Language & Voice Settings
Enable this feature to configure custom language and voice settings for this virtual agent. If not enabled, the Global_Language and Global_VoiceName variables are referenced to define the default virtual agent settings.
- Output Voice: en-GB-Wavenet-B
- Add one or more audio files or text-to-speech messages to play in a sequence.
- 1 Text-to-Speech Message
Thank you for waiting. The TAC engineer will be with you shortly.

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

تاع بيمل ليك وب عمالكم ل لى صوت ذين اك ماب لصتم ل غالب ماب مق. تاع بيمل راطتنا عمئ اقل لب سن ل اب لثم ل اب مق. 5 ة و ط خ ل ا ب ا ب ر ق .

Cisco Webex Flow Designer TAC_Virtual_Agent_Flow Draft Edit: On

Activity Library CALL HANDLING

- Disconnect Contact
- Virtual Agent
- Blind Transfer
- Play Message** (1)
- Collect Digits
- Play Music
- Feedback
- Get Queue Info
- Callback
- Screen Pop
- Queue Contact
- Menu

Main Flow

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

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

Discon... Disconnect Contact
No description defined

Case_0... Case
[[Queue_Routing]]

TAC

Sales

Default

Add New

Error Handling Undefined Errors

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

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

PlayMessage_571 Play Message Activity Settings

- SSML to construct the message. If using SSML, insert it inside the < speak > / < / speak > tags.
- Connector: WebexOne-TextToSpeech
- Override Default Language & Voice Settings
Enable this feature to configure custom language and voice settings for this virtual agent. If not enabled, the Global_Language and Global_VoiceName variables are referenced to define the default virtual agent settings.
- Output Voice: en-GB-Wavenet-B
- Add one or more audio files or text-to-speech messages to play in a sequence.
- 1 Text-to-Speech Message
"Thank you for waiting. The Sales agent will be with you shortly."
- Add Audio File
- Add Audio Prompt Variable
- Add Text-to-Speech Message

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

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

7. ماقطع الـ SALES_QUEUE ماديوك وراظننا الـ قماقلا ةيافاضا لاصتا ةه ةفافاضاب مق 7. ةوطخلا

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

8. ةوطخلا نم ققحت. بتاع بملا راطتنا ةمئاقب ةقلعت ملام ليغشتلا قلاسر الى قلاخلا ةدقع يلع يضرار تفال جارخا الـ هي جوتب مق 8. ةوطخلا قفدتلا رشن قوف رقناو ةحصلال

لإدخال عطقن إلى قفدتال ةفاضل 4 ةمهملا.

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

Name	Channel Type	Description	Status	ID
001_LiveChatChannel	Chat		Active	e497480c-7265-4e9c-87e9-c24b2f086c06
CL2024_BasicFlow	Telephony		Active	66193a9a-97fd-4bce-8d32-747dd94cab27
CL2024_CALEP	Telephony	Entry point for Binance integration use case	Active	f3c3c5db-8898-4903-9bed-fc59449dc084
	Telephony		Active	2fb5e472-9781-47a2-bbe6-34ead987abec

لإدخال عطقن طافحاو ةبولطملا إلى عرقنا لوقحلاو قفدتال ددح 2 ةوطخل.

Name: DialogflowCX_Lab

Description:

Type: Entry Point

Channel Type: Telephony

Status: Active

Advanced Settings

Service Level Threshold: 60 seconds

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

Flow: TAC_Virtual_Agent_Flow

Version Label: Latest

Music on Hold: defaultmusic_on_hold.wav

Save Cancel

لإخذ الإالة طوقنل لإخذ الإالة طوقن نني عت نني وكتب مق 3. ة و ط خ ل ا

Lab Tenant | Local Time | SA Admin Cisco

Lab Tenant Dashboard Entry Point Entry Point Mappings

New Dialed Number Mapping

Webex Calling

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

Location: US

Available Numbers: +14402308308

Entry Point: DialogflowCX_Lab

PSTN Region: Default

Save Reset Cancel

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

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

ة ل ص ت ا ذ ت ا م و ل ع م

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

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل