

Dialogflow CX仮想エージェントの設定

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[アドレスとクレデンシャル](#)

[Webex Contact Center with Google CCAIの概要](#)

[プロビジョニング](#)

[目的](#)

[Provisioningの概要](#)

[Dialogflow CX仮想エージェントの作成](#)

[目的](#)

[タスク 1.新しい仮想エージェントの作成](#)

[タスク 2.会話型プロファイル用に作成したエージェントを割り当てます。](#)

[タスク 3.Google Contact Center AIコネクタの設定](#)

[タスク 4.コンタクトセンターAI構成の作成](#)

[Dialogflow CX仮想エージェントの設定](#)

[目的](#)

[タスク 1.Dialogflow CX Agent flow builderに移動し、初期グリーティングをカスタマイズします。](#)

[タスク 2.発信者名を収集するための新しいページを作成します](#)

[タスク 3.新しいページAgent or Estimateを作成し、Caller Nameページに接続します。](#)

[タスク 4.Agent or EstimateページでRouteを設定し、コールを新しいページWhat Kind Of Agentに移動する](#)

[タスク 5.概算見積書ブランチのルートを設定し、Agent or Estimateを新しいページEstimate Detailsに接続する](#)

[タスク 6.パラメータとルートを使用したEstimate Detailsページの設定](#)

[タスク 7.ルートを使用したEstimate Detailsページの設定](#)

[Webex Contact Center Management Portalでの仮想エージェントを使用したフローの設定](#)

[目的](#)

[タスク 1.新しいフローを作成します。](#)

[タスク 2.Analyzerレポートの推定データを抽出するための構成済み処理パス。](#)

[タスク 3.コールを適切なキュー（ライブエージェントあり）に移動するようにエスカレーション設定。](#)

[タスク 4.エン트리ポイントにフローを追加します。](#)

[タスク 5.設定をテストします。](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Dialogflow CX仮想エージェントの設定方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webexコンタクトセンター(WxCC)2.0
- テナントへのWebex Contact Center管理者アクセス
- Google Dialogflow CX

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- WxCC 2.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

アドレスとクレデンシャル

- [Webex Control Hub](#)
- [Webexコンタクトセンター管理ポータル](#)
- [Google Cloud Portalコンソール](#)
- [Google Dialogflow CX](#)

Webex Contact Center with Google CCAIの概要

Webex Contact CenterとGoogle CCAIの統合により、Googleの音声合成、自然言語理解、および仮想エージェントテクノロジーをWebex Contact Centerで使用できます。

Dialogflow CXは、複数のステップと意思決定ポイントを含む複雑で多面的な会話を構築することを目的としています。対話フローの作成、コンテキストの管理、ユーザの意図やエンティティの処理、および他のアプリケーションとの統合を行うためのツールを提供します。多くのターンを持つ会話や、インタラクションのコンテンツを非常に深く追跡したい場所を考えてみてください。このようなタイプの会話は通常、コンタクトセンターへの電話回線で行われます。コンタクトセンターでは、あらゆるタイプの質問が行われます。仮想エージェントは、電話を受けて回答を提供する必要があります。Dialogflow Essentials (Dialogflowの別のバージョン) を使用して複雑なフローを構築できないということではありませんが、複雑なロジックを実現するために、フレ

ームワーク全体を構築するためにはたくさんのコードを使用する必要があります。しかし、Dialogflow CXフロービルダーインターフェイスを使用すれば、開発者は豊富なコーディングスキルを必要とせずに対話型のAIアプリケーションを設計および構築できるため、もはや当てはまりません。

Webex Contact CenterはDialogflow CX統合をサポートするようになりました。この記事を使用すると、ソリューションの設定とテストを行うことができます。

統合するには、Google Cloud PlatformとGoogle Dialogflow CX、Webex Control Hub、Webex Contract Centerの複数のポータルで設定を行う必要があります。

プロビジョニング

目的

このセクションの目的は、Webex Contact Center用のGoogle CCAIライセンスを取得するために必要なプロビジョニングプロセスを紹介することです。

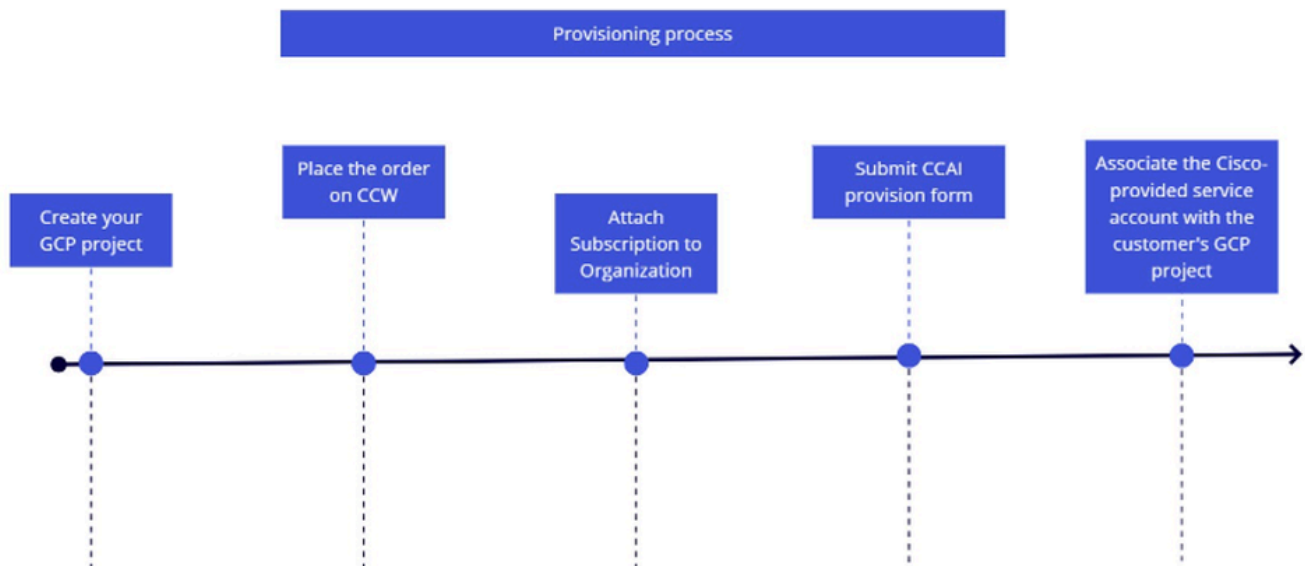
Provisioningの概要

課金のために、Webex Contact CenterをGoogle CCAIとプロビジョニングする必要があります。

Googleは、Dialogflow仮想エージェントと音声合成テクノロジーを統合するために、次のAPIを提供しています。

- Dialogflow API
- クラウド音声テキストAPI
- クラウド自然言語API
- クラウド音声合成API

APIの使用は無料ではないため、これらのAPIの使用には課金アカウントが必要です。このプロセスには数日かかるため、このセクションのプロビジョニングプロセスは完了しません。次のスクリーンショットの情報は、プロビジョニングを完了するために必要な手順を示した高レベルの図を参照できます。



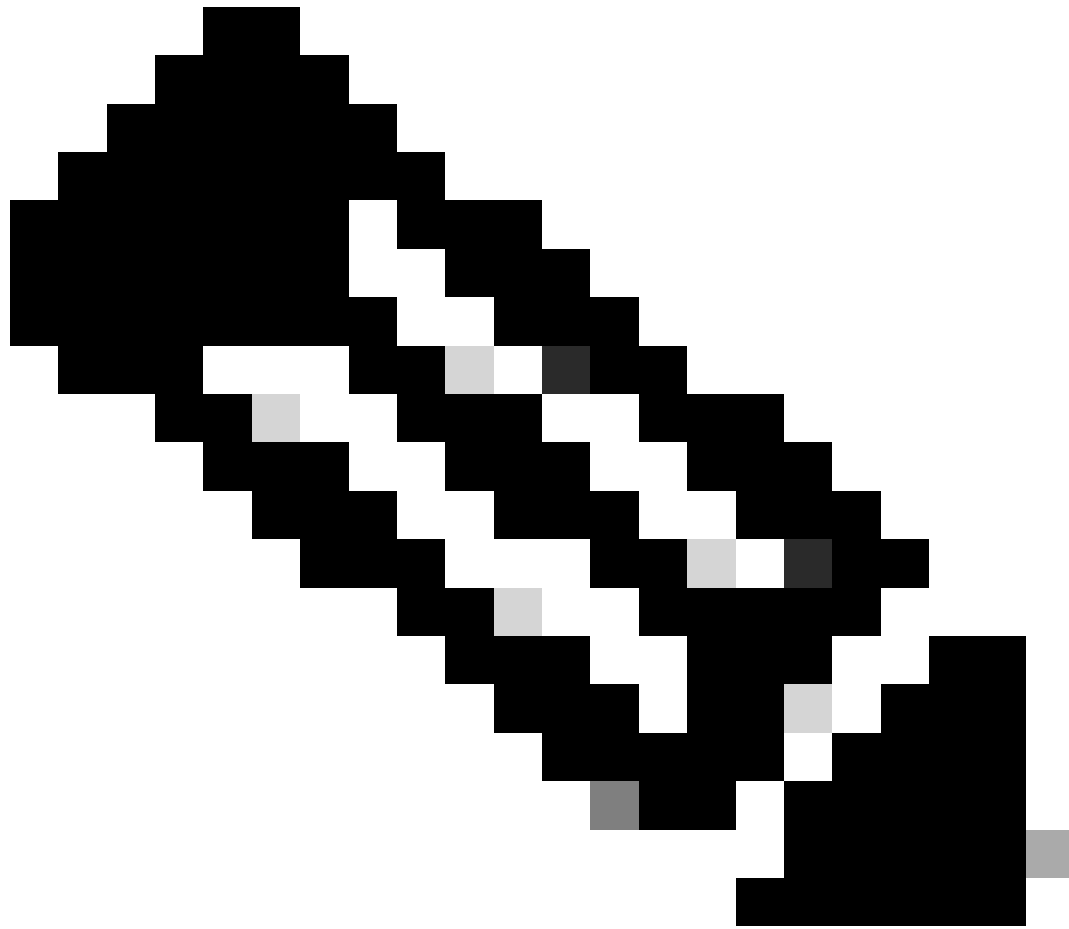
プロビジョニングプロセスの詳細については、「[Google CCAI for WxCCのプロビジョニング](#)」を参照してください。

Dialogflow CX仮想エージェントの作成

目的

ここでは、Dialogflow CXポータルおよびWebex Control Hubポータルに移動して新しいエージェントを作成し、新しいコンタクトセンターAI設定を作成してエージェントをWebex環境にバインドする方法について説明します。

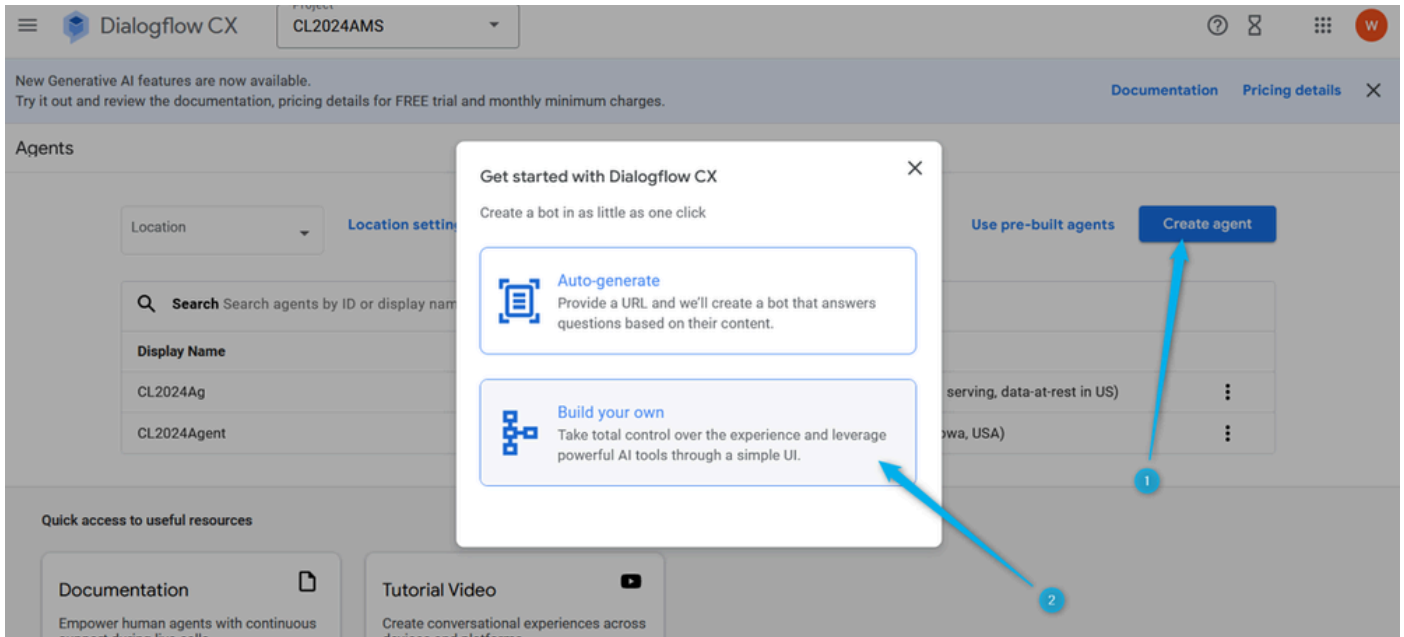
タスク1：新しい仮想エージェントの作成



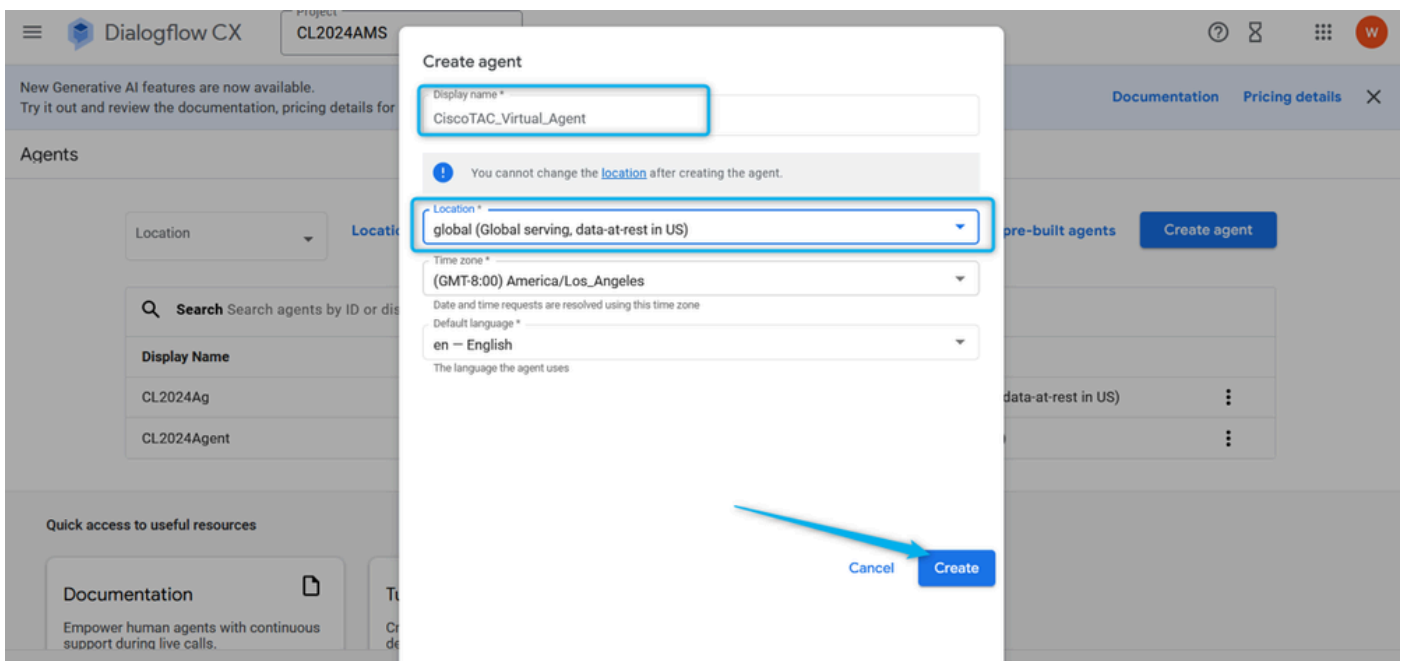
注：Dialogflow CXのVirtual Agentは、自然言語による対話を通じてユーザと対話できる対話エージェントです。ユーザサポート、販売、リード生成など、さまざまなタスクやユースケースに対応できるように設計およびカスタマイズできます。これにより、企業はユーザサービスおよびサポート業務を自動化し、応答時間を短縮し、ユーザ満足度を向上させることができます。

ステップ 1：ユーザアカウントとパスワードを使用してDialogflow CXポータルにログインします。プロジェクトCL2024AMSを選択します（ログインに問題がある場合は、使用するブラウザのキャッシュとクッキーをクリアしてください）。

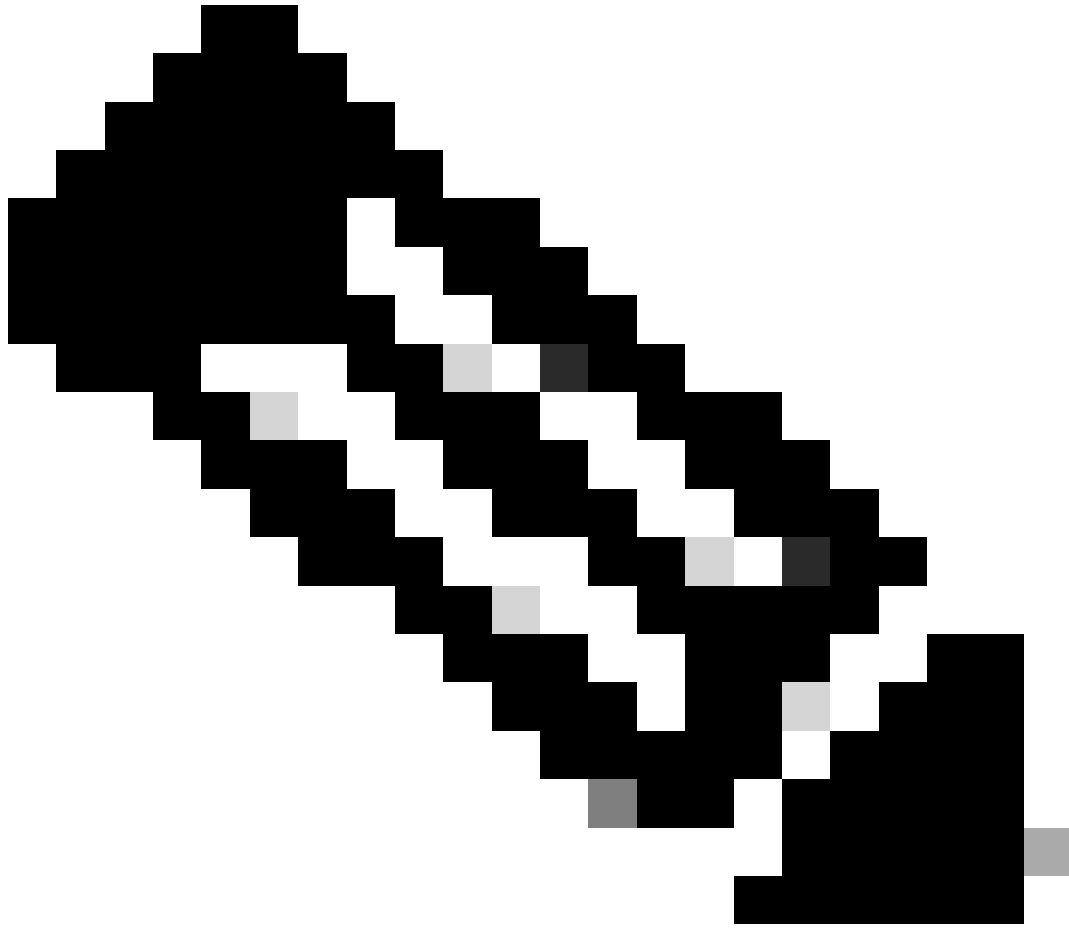
ステップ 2：Create Agentをクリックします。次にBuild your ownを選択します。



ステップ 3 : {Your Name}_Virtual_Agentという形式で、新しいエージェントの名前を指定します。グローバルな場所を選択します(グローバルサービス、米国の保管中のデータ)。

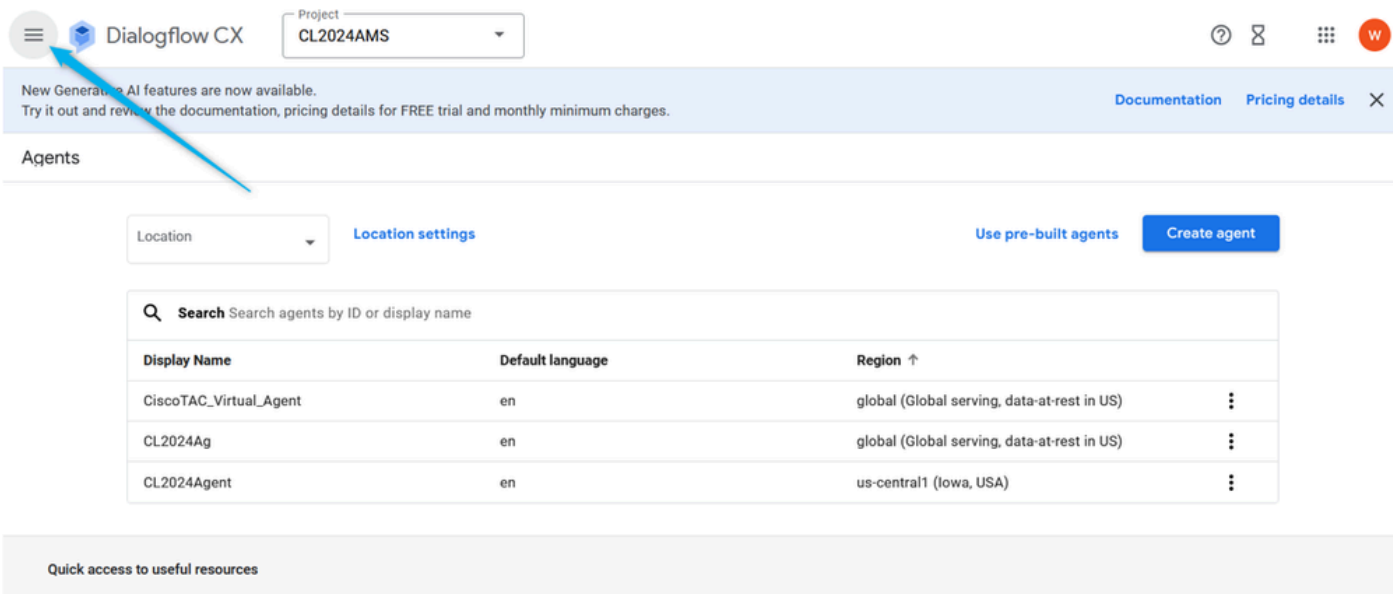


タスク2 : 対話型プロフィール用に作成したエージェントを割り当てます。

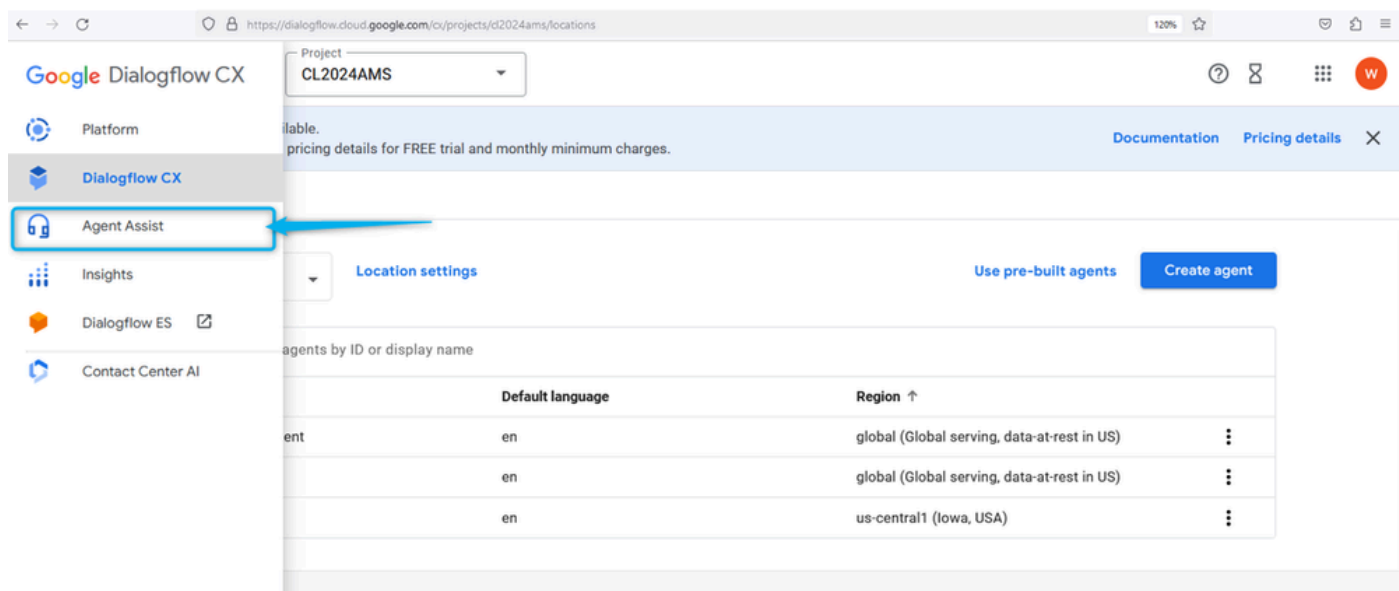


注：Dialogflow Conversationプロフィールは、ユーザとの会話における仮想エージェントの動作を定義する一連の設定です。

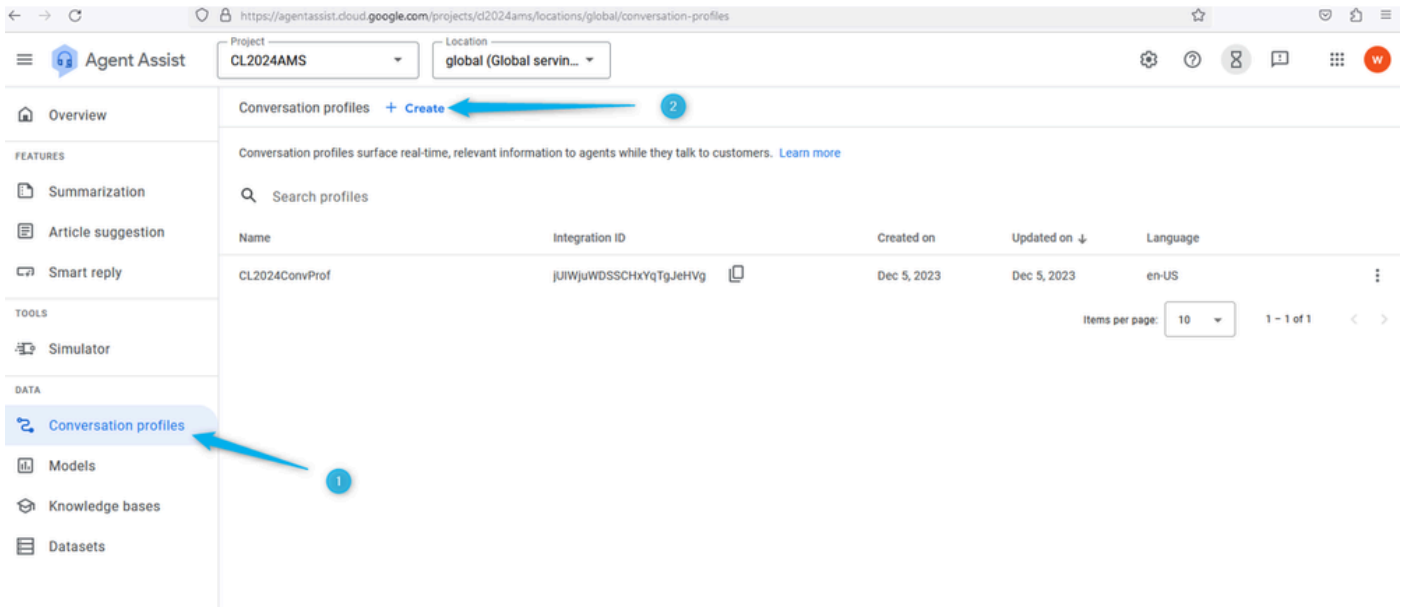
ステップ 1：左上隅のメニューアイコンをクリックします。



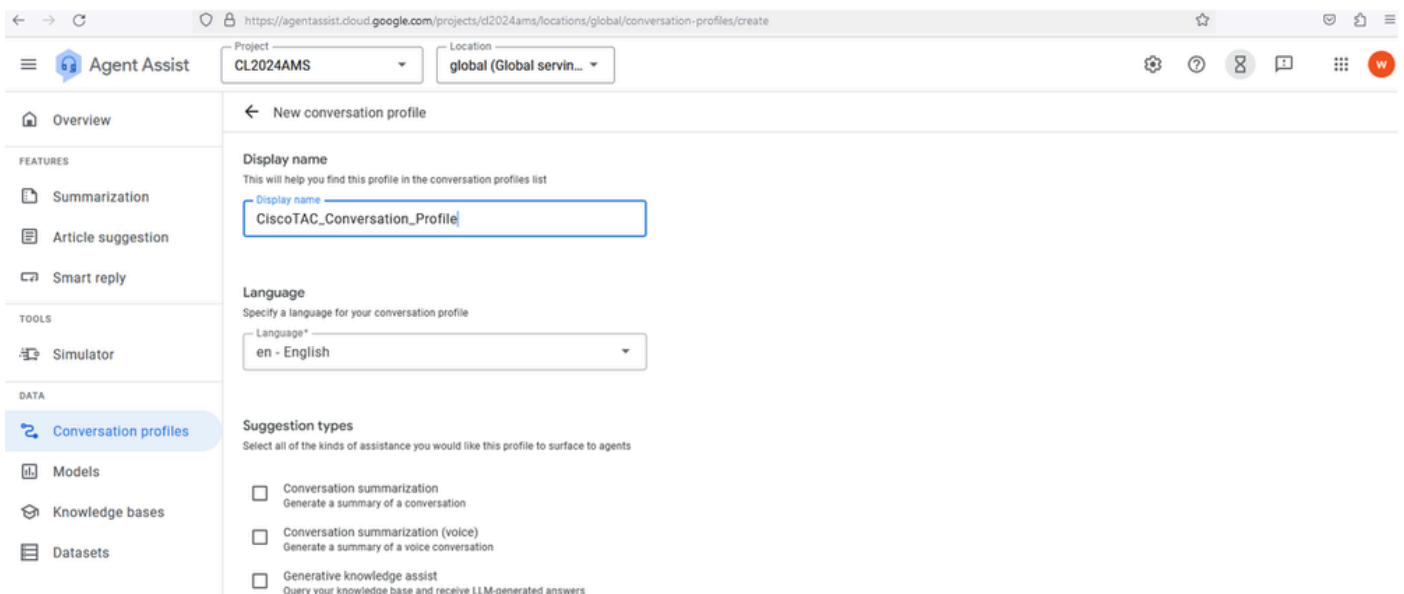
ステップ 2 : メニューオプションから、Agent Assistを選択します。



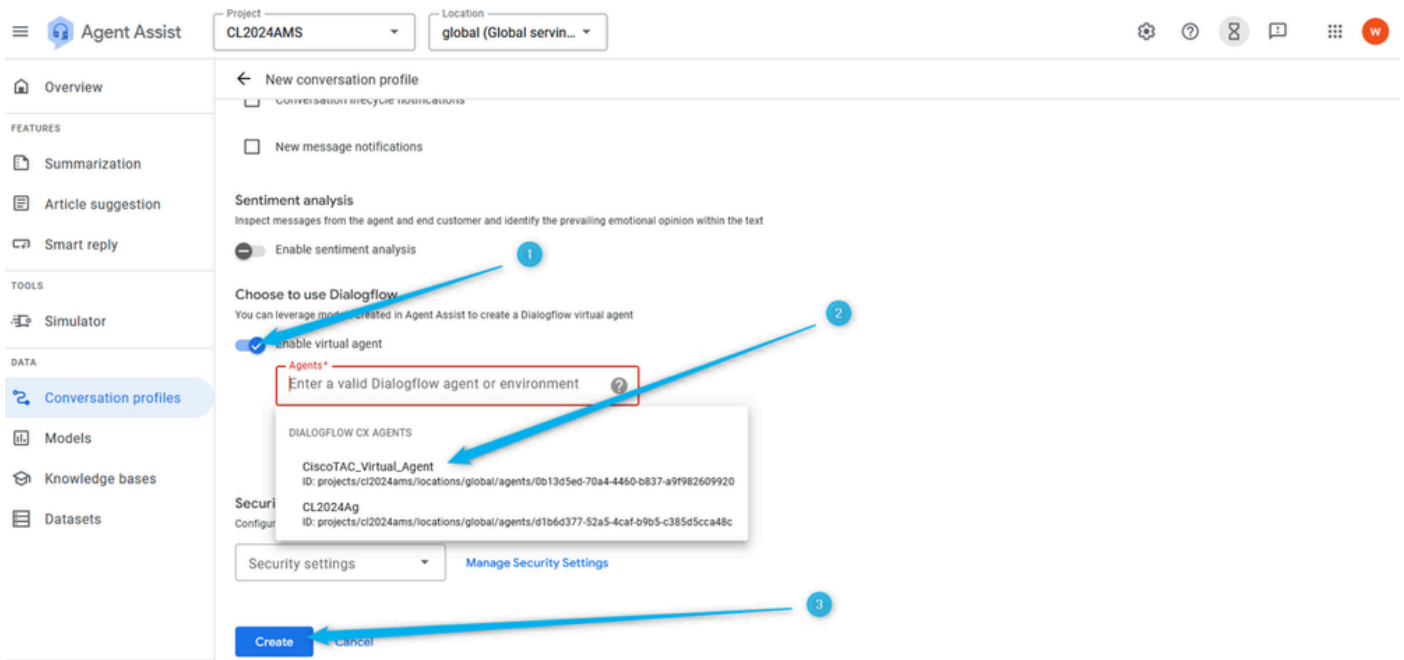
ステップ 3 : 次のウィンドウのDATAセクションにあるConversation profileをクリックします。次に、セクションの新しいカンバセーションプロファイルを作成します。



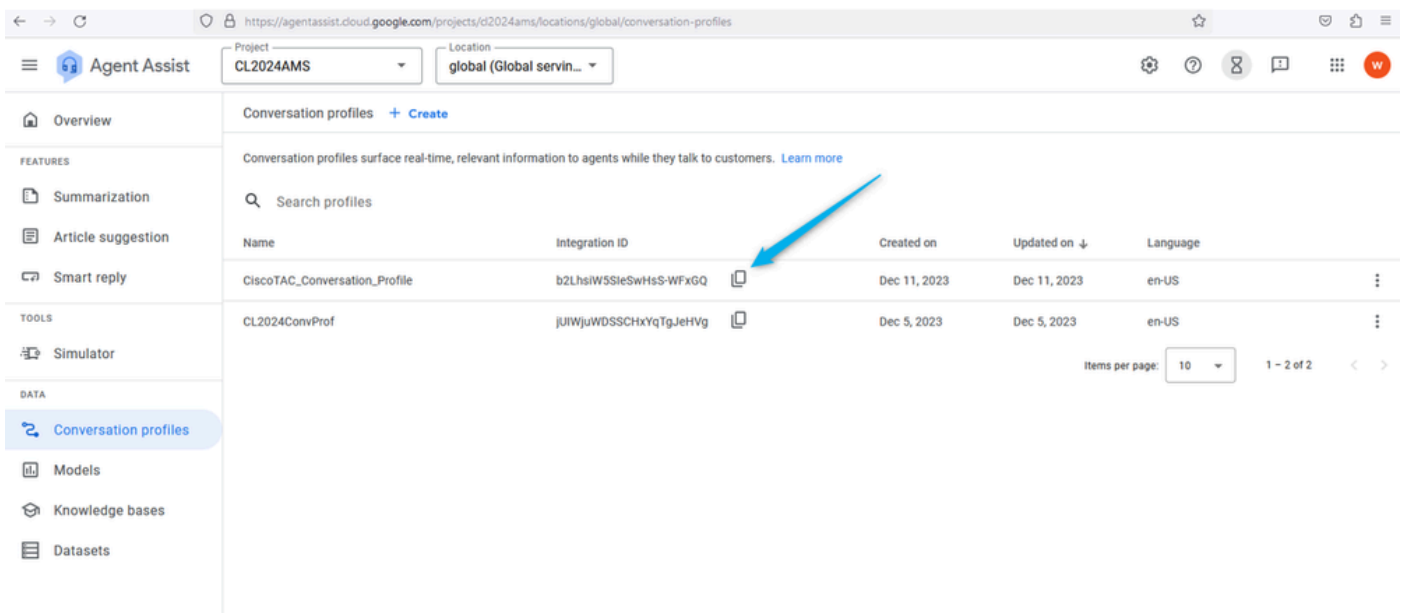
ステップ 4 : カンバセーションプロファイルの名前を、{Your Name}_Conversational_Profileの形式で作成します。



ステップ 5 : スクロールダウンして、このカンバセーションプロファイルの仮想エージェントを有効にします。Agentsフィールドをクリックして、前のタスクで作成したエージェントを選択し、Createをクリックします。



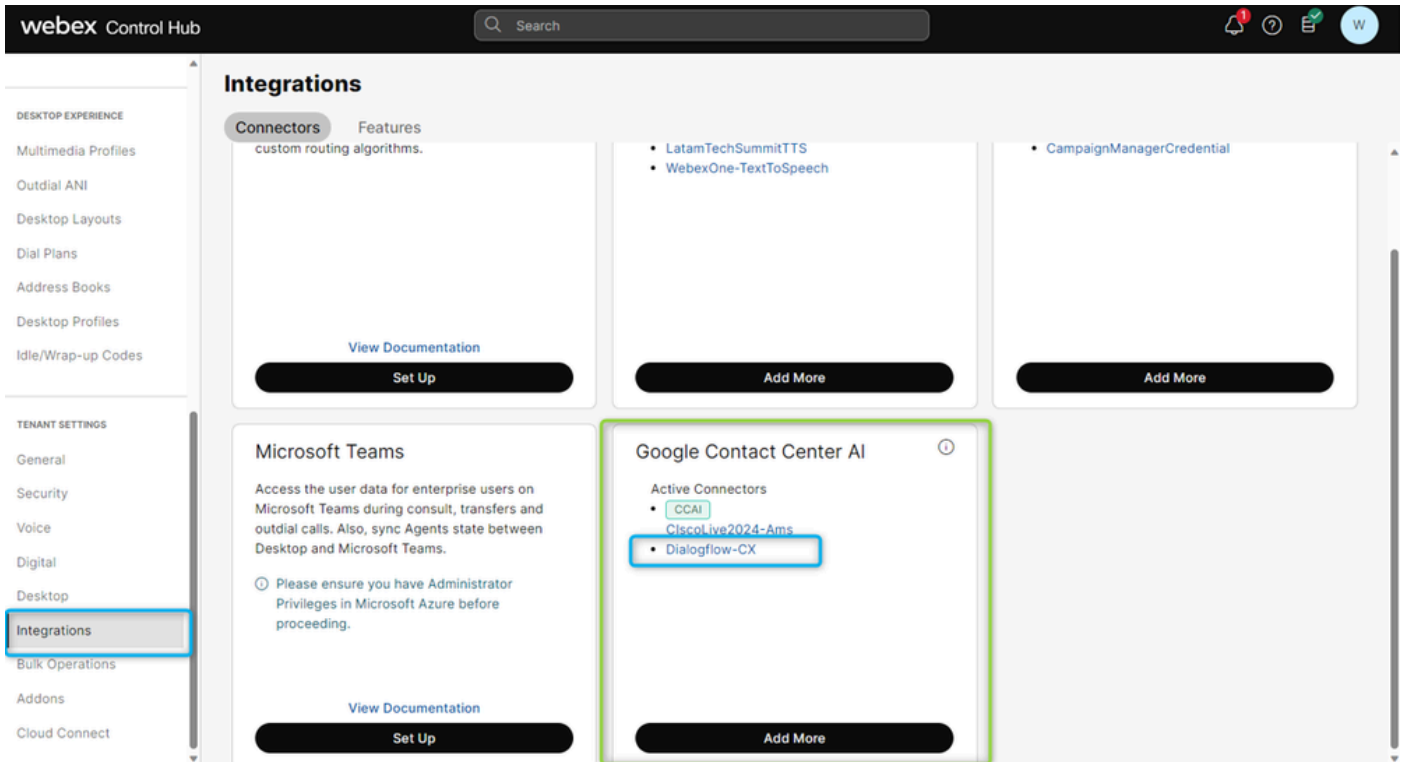
手順 6 : カンバセーションプロファイルが作成されたら、そのプロファイルIDをメモ帳にコピーします。または、Webex Control HubでAI設定を行うときのこのセクションのタスク4で必要に応じてカンバセーションプロファイルIDを取得できる場所はここであることを確認します。



タスク3. GoogleコンタクトセンターAIコネクタの設定

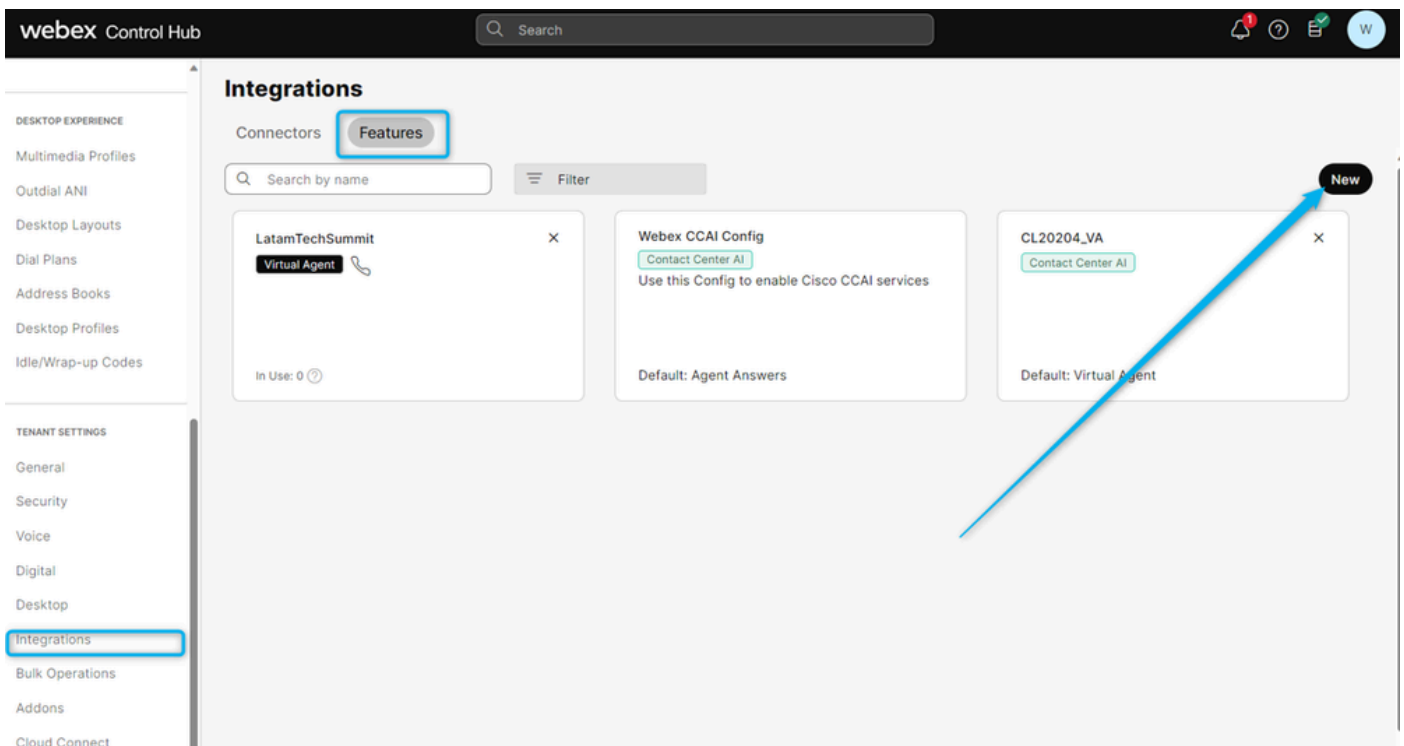
(このタスクは情報としての意味しかありません)

ユーザアカウントを使用して [Webex Control Hub](#) にログインし、 [Contact Center](#) サービスを選択して [コネクタ](#) を開きます。Google Contact Center AIカードが表示されます。このコネクタは、Dialogflow CXエージェント専用で使用されます。Cisco Projectへの権限を持つユーザのみがこのコネクタを作成できます。セキュリティ上の理由から、このセクションのユーザにはこのような権限がないため、このコネクタは事前設定されています。デモ目的では、Dialogflow-CXコネクタを使用できます。

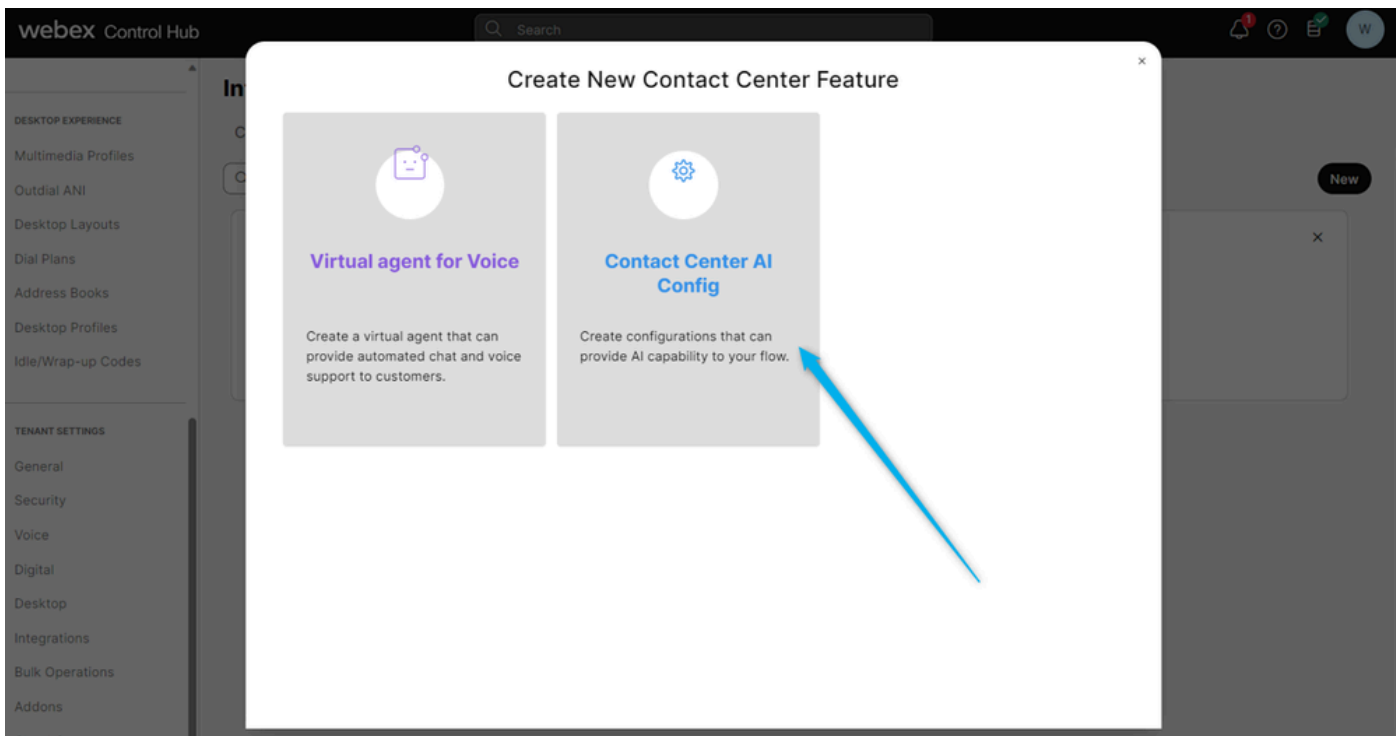


タスク4 : コンタクトセンターAI設定の作成

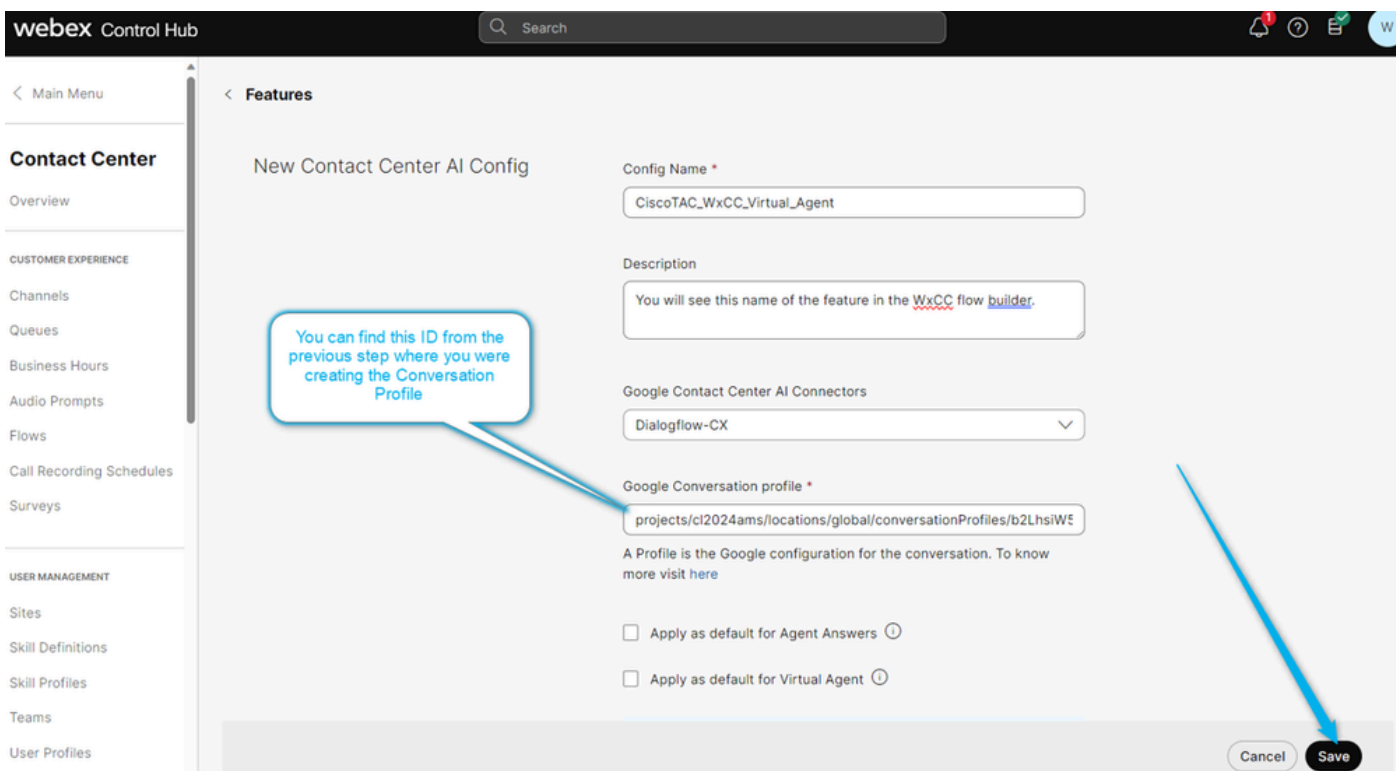
ステップ 1 : [Webex Control Hub](#)で、[Contact Center](#)サービスに移動し、[Feature](#)を選択して、[New](#)をクリックします。



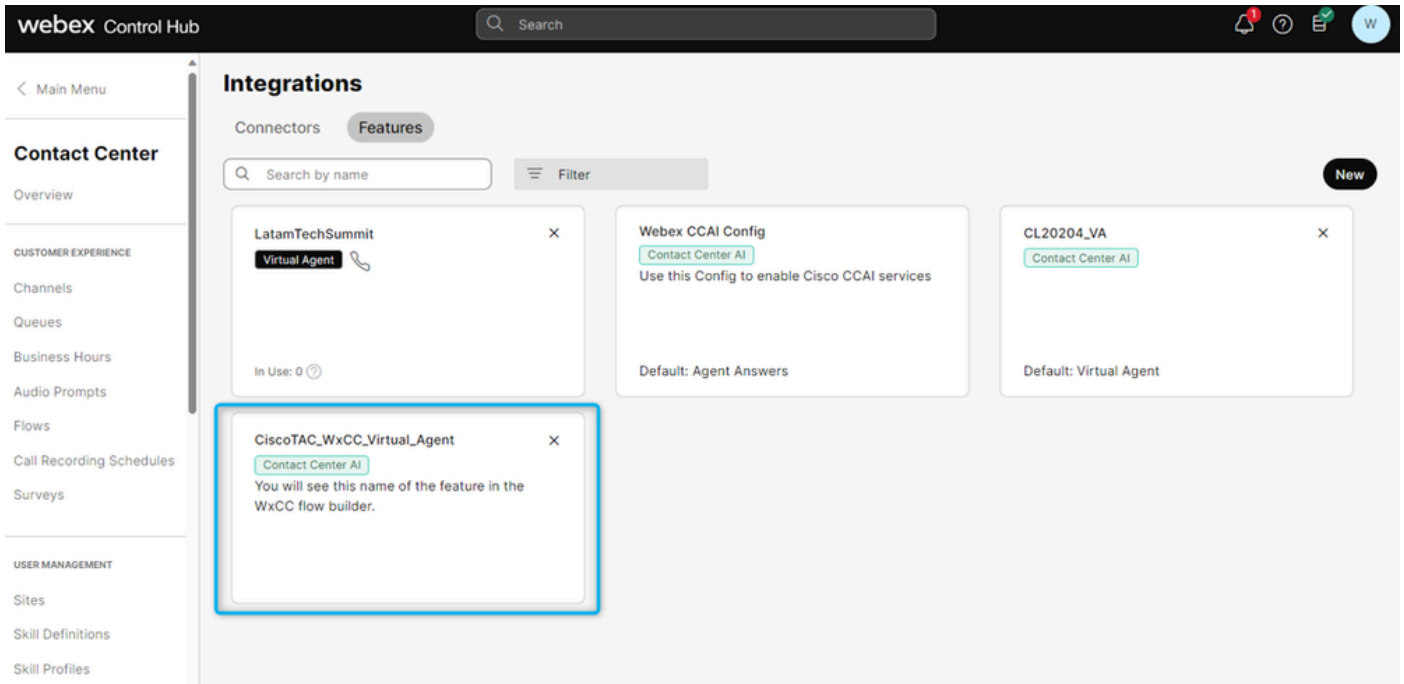
ステップ 2 : 次のウィンドウで、Contact Center AI Configを選択します。



ステップ 3 : {Your Name}_WxCC__Virtual_Agentという形式で機能の名前を指定します。Google Contact Center AI ConnectorとしてDialogflow CXを選択し、タスク2で事前に設定したカンバセーションプロフィール IDを投稿します。



ステップ 4 : Featureが作成されたことが確認できます。

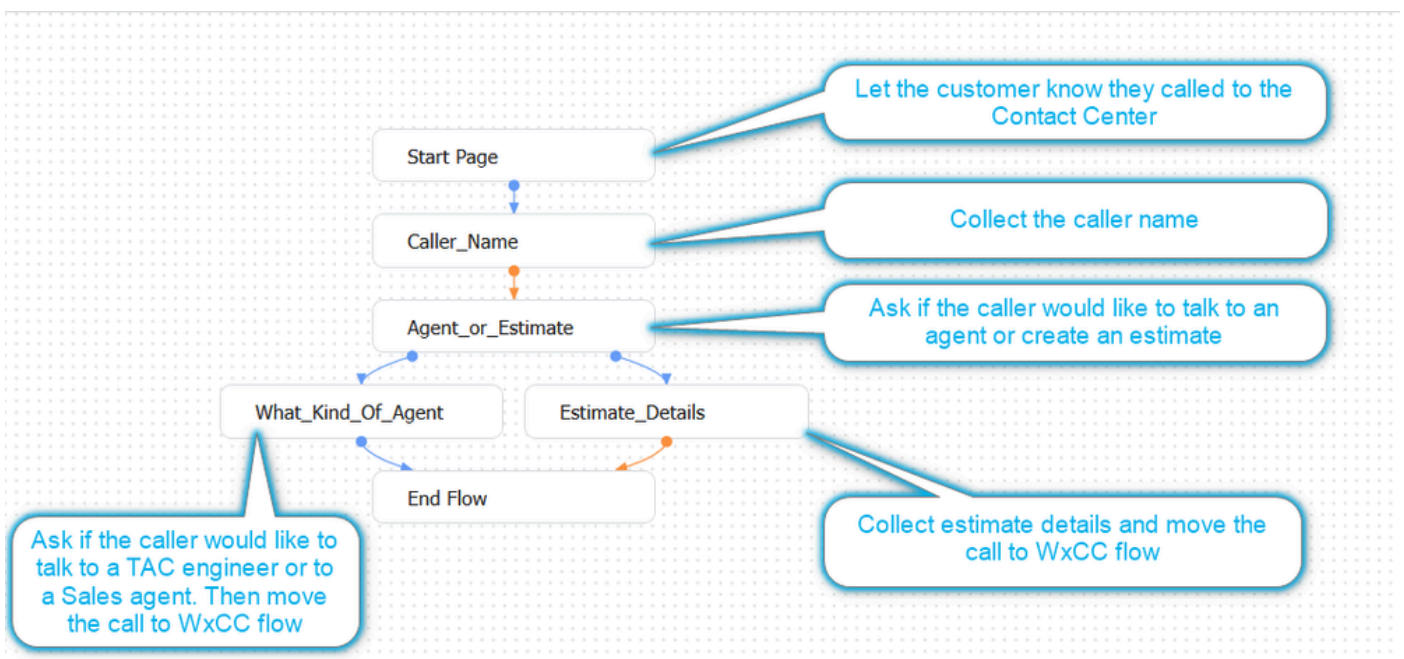


Dialogflow CX仮想エージェントの設定

目的

この項では、発信者と会話するようにVirtual Agentを設定し、コールを手動エージェントでキューに直接送信するか、または概算見積書の情報を収集してデータをAnalyzerレポートに送信するかを決定する方法について説明します。

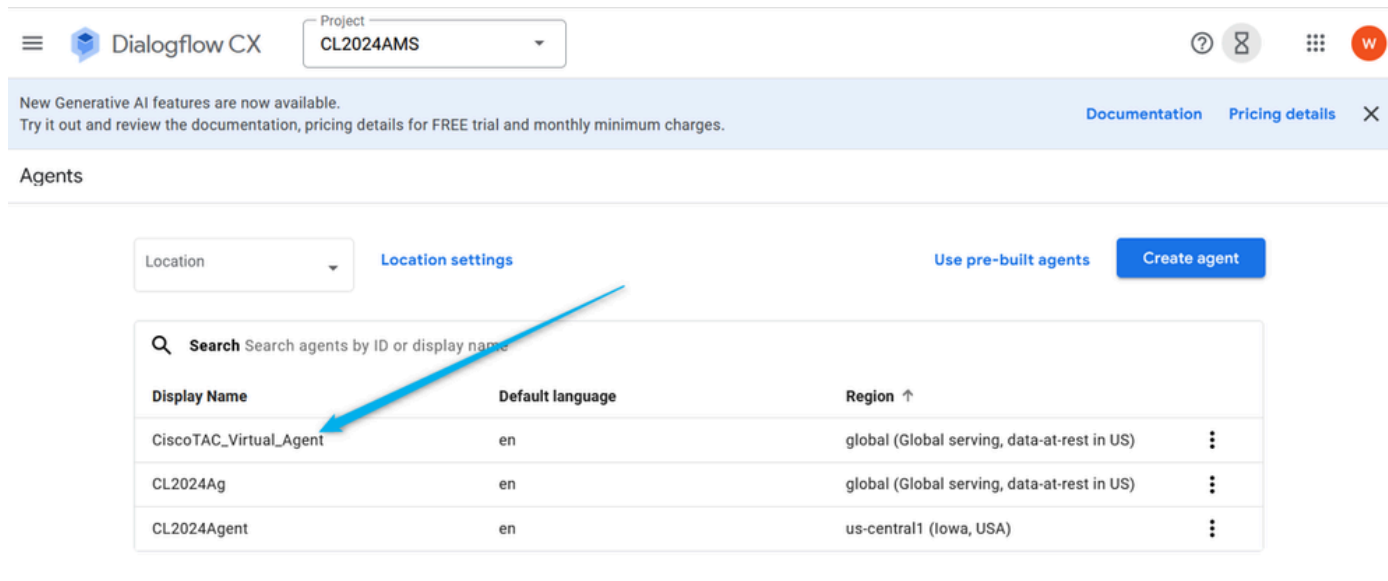
次のスクリーンショットでは、このセクションのフローの機能図が示されています。



タスク1:Dialogflow CXエージェントフロービルダーに移動し、初期グリーティングをカスタマイズする。

ステップ 1 : ユーザアカウントとパスワードを使用して [Dialogflow CX](#)ポータルにログインします。プロジェクトCL2024AMSを選択します。

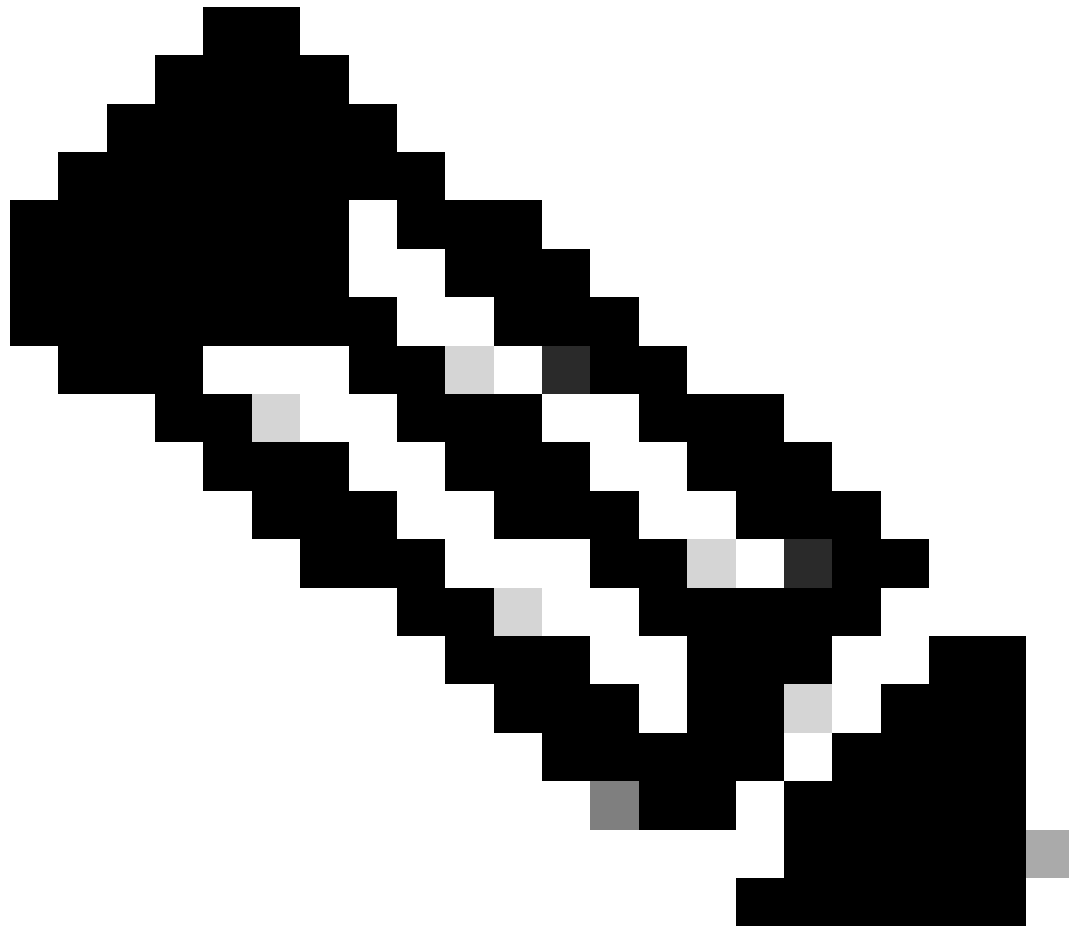
ステップ 2 : 以前に作成した仮想エージェントを選択します。



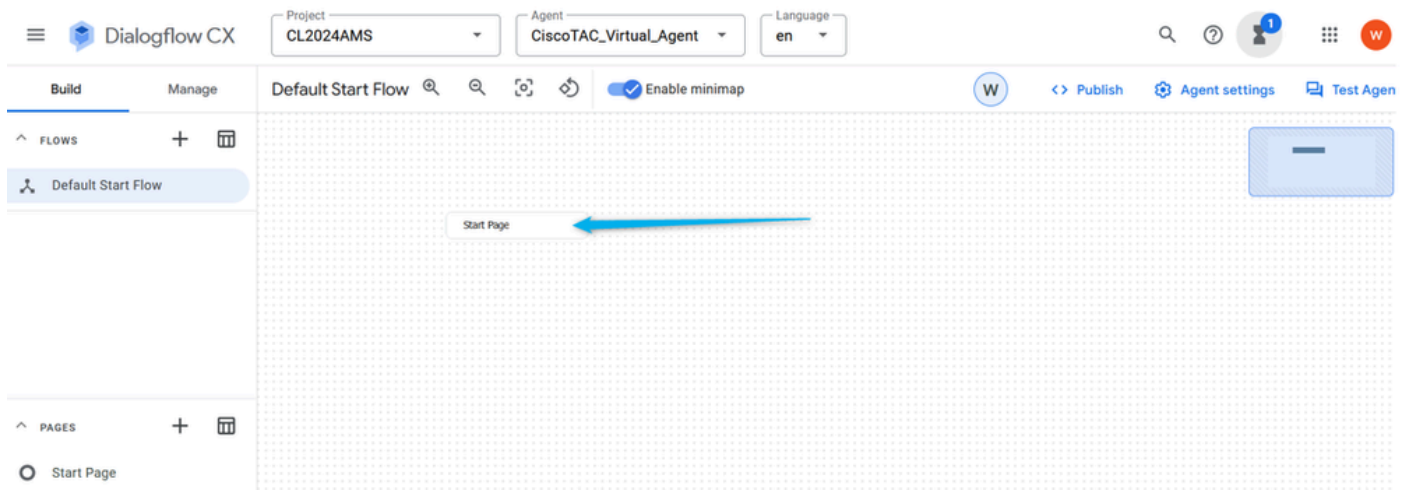
The screenshot shows the Dialogflow CX interface for project CL2024AMS. At the top, there is a navigation bar with the Dialogflow CX logo, a project selector set to 'CL2024AMS', and utility icons. Below this is a banner for 'New Generative AI features'. The main section is titled 'Agents' and contains a search bar, a 'Location' dropdown, a 'Location settings' link, a 'Use pre-built agents' link, and a 'Create agent' button. A table lists the agents:

| 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) |

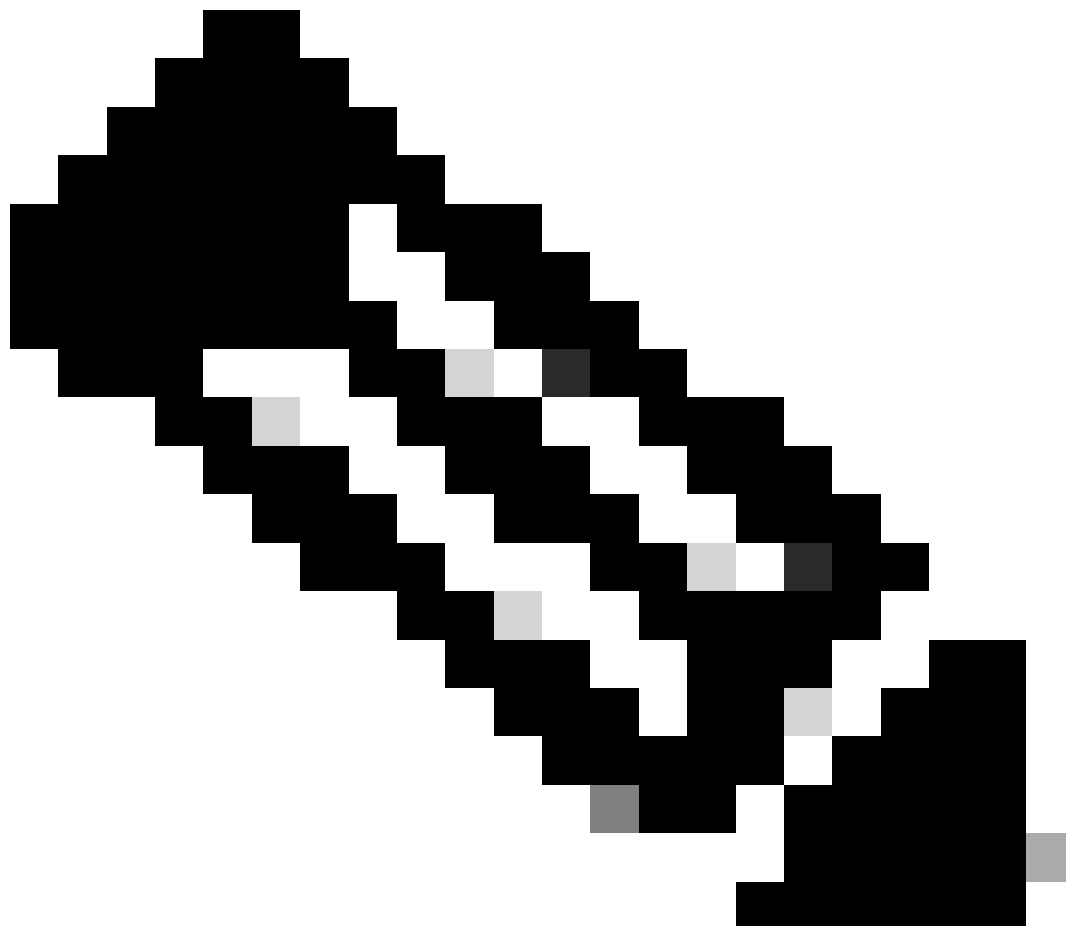
ステップ 3 : Dialogflow CXビルダーで、[開始]ページをクリックします。



注:Dialogflow CXでは、ページは1つ以上の関連する会話のターンを保持する命令のセットです。会話フローの1つのステップを表し、テキスト応答、ユーザ入力のプロンプト、フルフィルメントアクションなど、さまざまなタイプのコンテンツを含めることができます。ページは、Dialogflow CXエージェントとの会話を通じてユーザを導く会話フローを作成するために相互に接続されます。

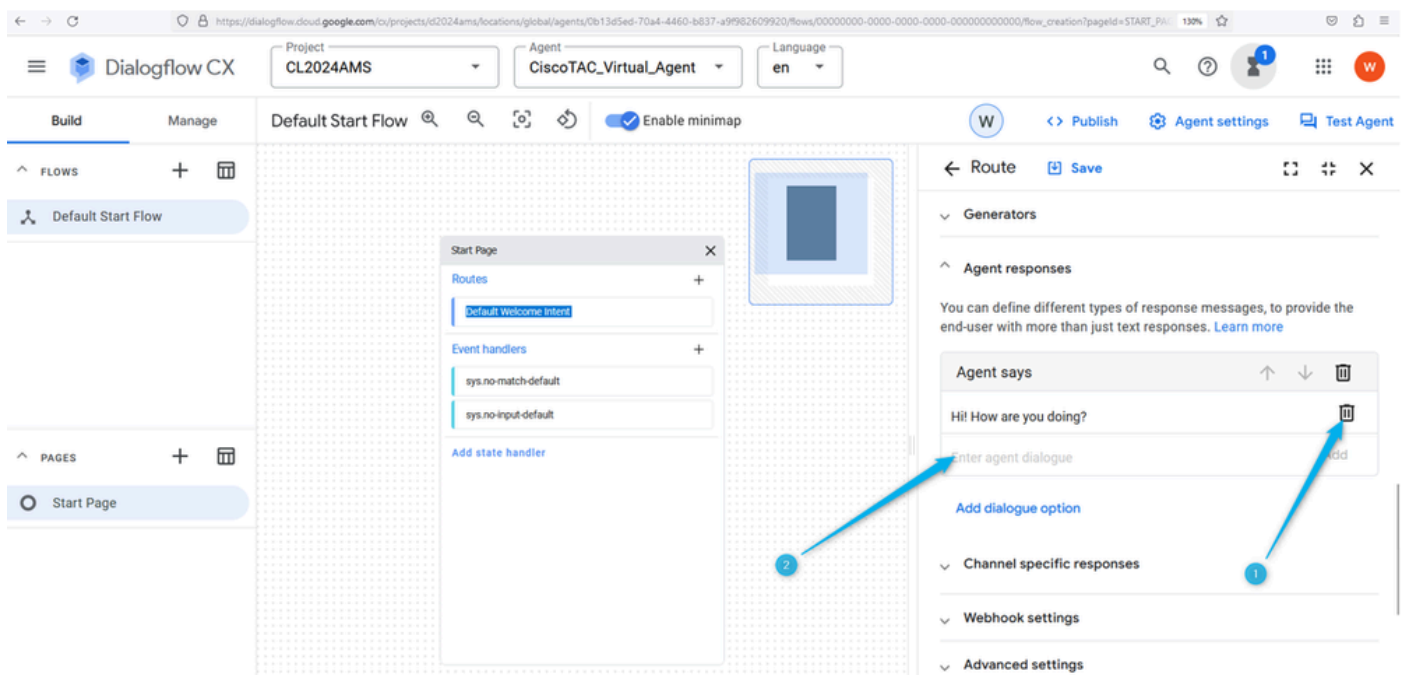


ステップ 4 : Startページで、Default Welcome Intent Routeをクリックします。右側のウィンドウで、下にスクロールしてデフォルトのエージェント応答をすべて削除し、フィールドをクリックしてエージェントのダイアログを入力します。



注 : ルートは、意図と、会話内の特定のページまたはフローとの間のマッピングです。

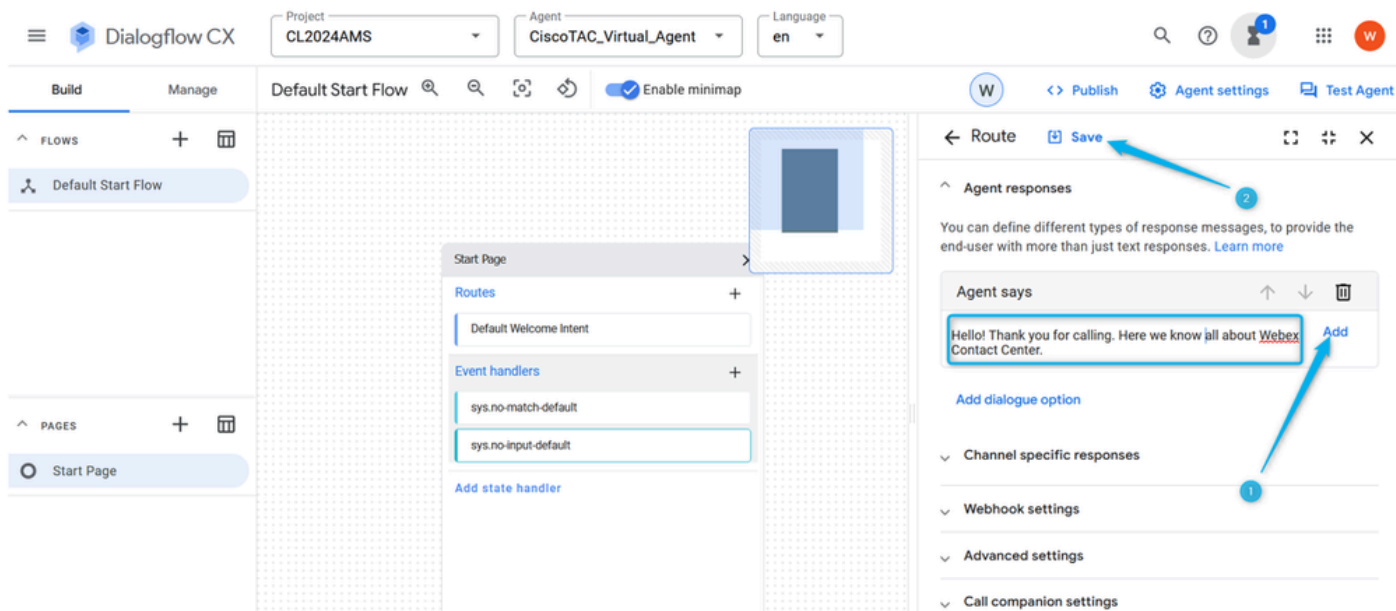
ルートは、ユーザの入力と一致する意図に基づいて会話の流れを定義します。



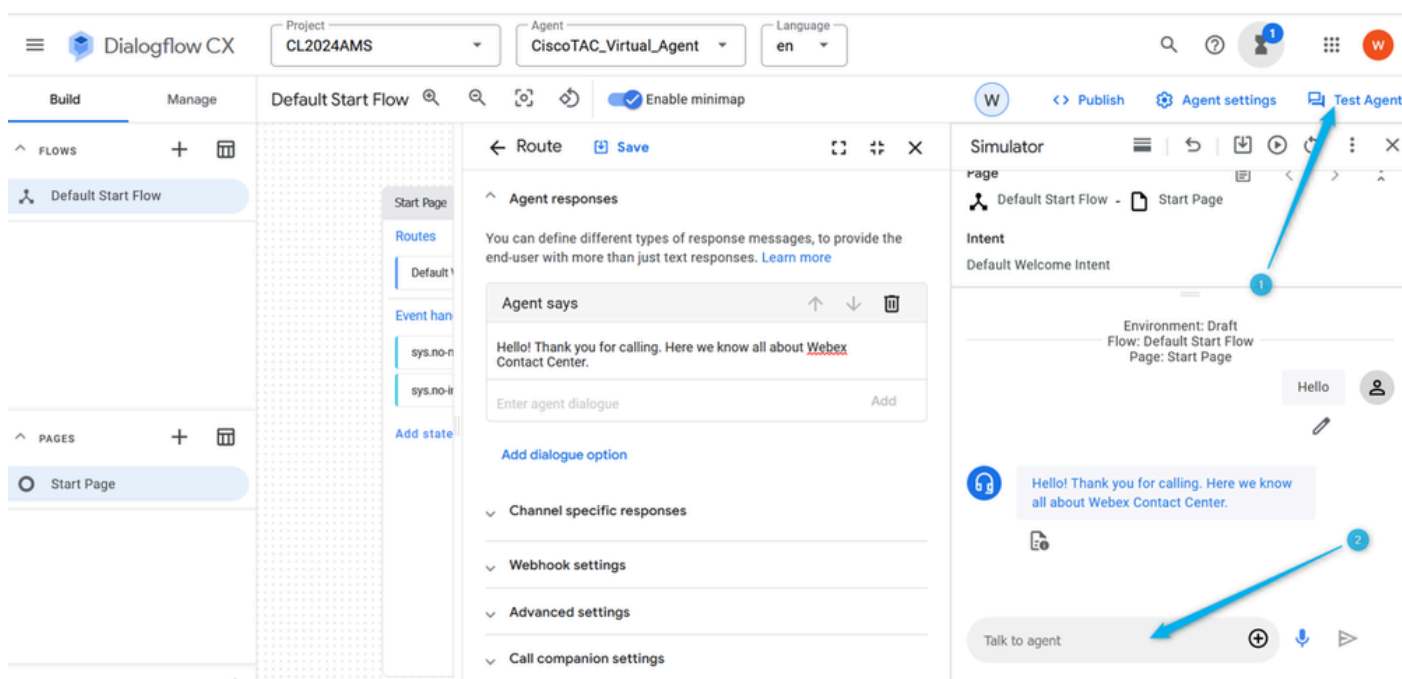
ステップ 5 : Webex Contact Centerの販売サービスを提供する組織に連絡したことを顧客に知らせるために、カスタマイズしたメッセージを提供します。次のように入力できます。こんにちは！お電話ありがとうございます。ここでは、Webex Contact Centerについて詳しく説明します。Dialogflow CXでは、変更は自動的に保存されないため、変更を加えるたびにページを保存する必要があります。



注：エージェント応答とは、カンバセーション中にエージェントがユーザまたは発信者に返信するメッセージまたはアクションのことです。ユーザまたは発信者がメッセージを送信するか、Dialogflow CXエージェントに要求を行うと、エージェントは入力を分析し、返信する適切な応答を決定します。

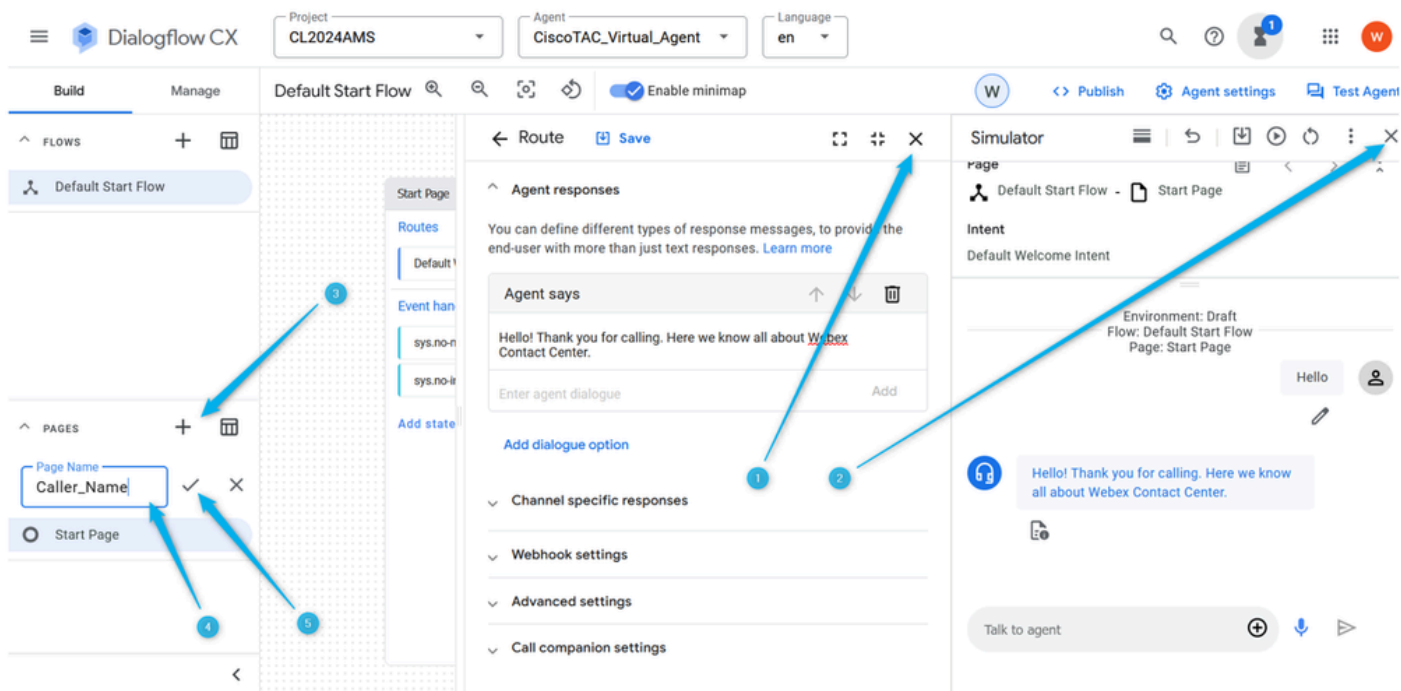


手順 6 : 作成したエージェントの応答をテストします。Test Agentをクリックし、Helloなどのグリーティングメッセージを入力します。

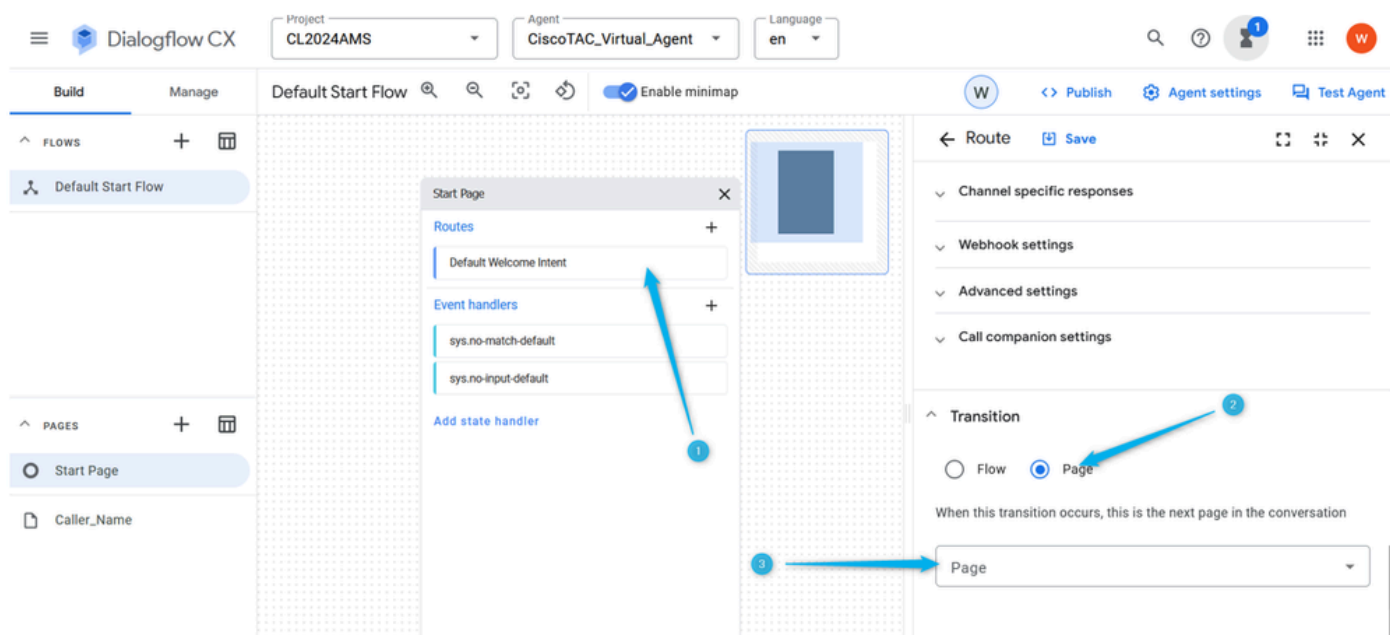


タスク2 : 発信者名を収集するための新しいページを作成する

ステップ 1 : StartページとTest Agentウィンドウを閉じ、プラス(+)アイコンをクリックして新しいページを作成します。ページにCaller_Nameという名前を付け、作成されたことを確認します。



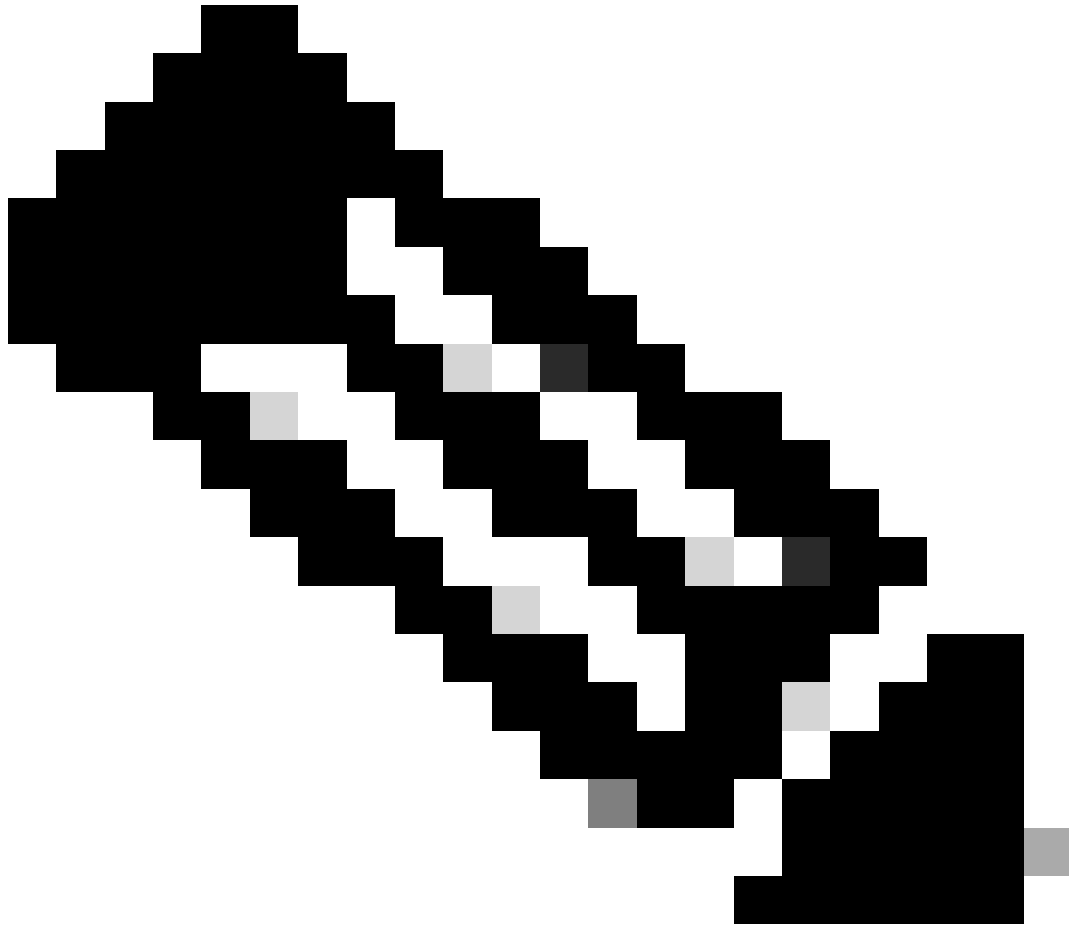
ステップ 2 : StartページとCaller_Nameページを接続します。それには、StartページでDefault Welcome Intentルートをクリックします。右側を下にスクロールして、会話を次のページに進めることを選択します。



ステップ 3 : ドロップダウンリストから、Caller_Nameページを選択します。変更を保存することを忘れないでください。

The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a transition. The top navigation bar shows the project 'CL2024AMS', agent 'CiscoTAC_Virtual_Agent', and language 'en'. The main workspace is titled 'Default Start Flow' and includes a minimap toggle. On the left, the 'PAGES' sidebar lists 'Start Page' and 'Caller_Name'. The central canvas shows a 'Start Page' configuration with 'Routes' (Default Welcome Intent) and 'Event handlers' (sys.no-match-default, sys.no-input-default). On the right, the 'Transition' settings are visible, with the 'Page' radio button selected and 'Caller_Name' chosen in the dropdown menu. A red arrow points to the 'Save' button, and a red circle with the number '1' is placed near the 'Caller_Name' dropdown.

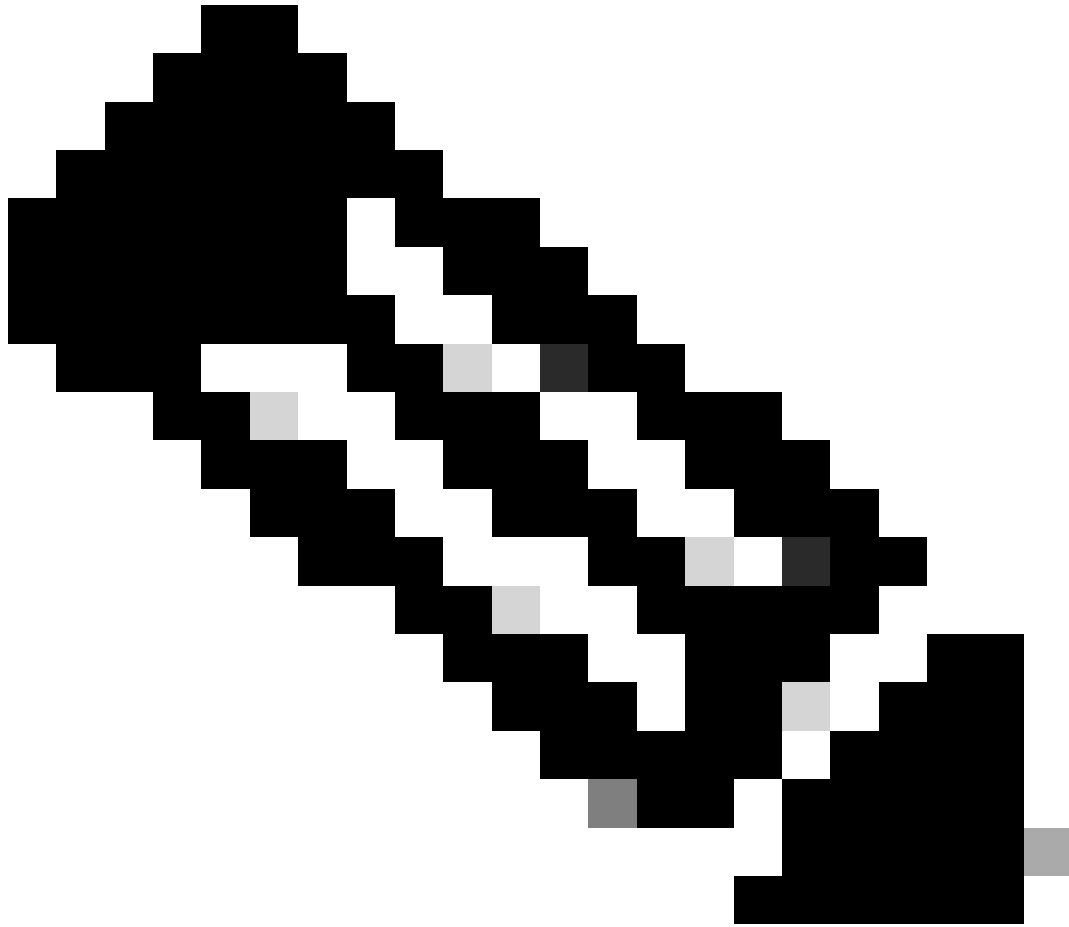
ステップ 4：発信者から名前を収集してパラメータに保存するように Caller_Name ページを設定します。Caller_Name ページで Entry Fulfillment をクリックし、発信者名を確認するメッセージを入力します。Add をクリックして、変更を Save します。



注：エントリの履行は、コールが新しいページに移動したときに発信者にメッセージを提供し、会話中の位置を知らせ、正しい期待値を設定するために必要です。

The screenshot shows the Dialogflow CX interface for configuring a page. The left sidebar shows the 'Build' tab and a list of pages including 'Start Page' and 'Caller_Name'. The central canvas displays the 'Caller_Name' page configuration, with the 'Parameters' section expanded. A blue arrow labeled '1' points to the 'Parameters' section. Another blue arrow labeled '2' points to the 'Add state handler' button. A third blue arrow labeled '3' points to the 'Add' button in the 'Agent says' section. A fourth blue arrow labeled '4' points to the 'Save' button in the top right of the fulfillment panel. The 'Agent says' section contains the text 'Please let me know what is your name.' and an 'Add' button. The 'Fulfillment' panel also includes sections for 'Parameter presets', 'Generators', 'Agent responses', 'Channel specific responses', and 'Webhook settings'.

ステップ 5 : Caller_NameページでParametersをクリックし、パラメータの名前としてNameと入力し、事前設定されたEntitiesのリストからsys.any を選択してSaveをクリックします。



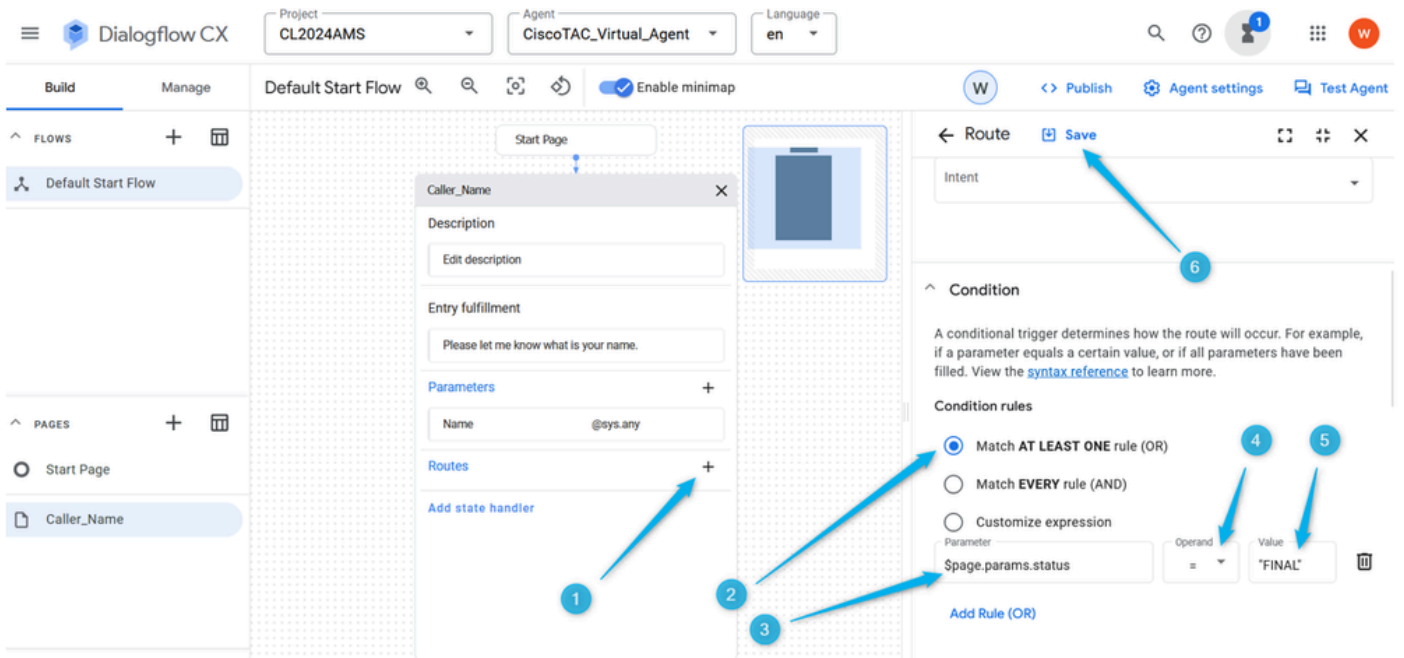
注：パラメータは、カンパセーション中にユーザ入力から抽出される名前付きエンティティまたは値です。パラメータを使用して、ユーザの名前、生年月日、優先言語など、ユーザの要求に関連する情報を保存できます。パラメータを使用して、コンタクトセンターなど、アプリケーションの他の部分にデータを渡すこともできます。

The screenshot displays the Dialogflow CX interface for configuring a parameter. The left sidebar shows the 'Default Start Flow' and 'Caller_Name' page. The central canvas shows the 'Caller_Name' page with a 'Route' section. The right-hand 'Parameter' configuration window is open, showing the 'Name' parameter. The 'Name' field is highlighted with a blue arrow (2). The 'Entity type' dropdown menu is set to '@sys.any' and is highlighted with a blue arrow (4). The 'Save' button is highlighted with a blue arrow (4). The 'Required' checkbox is checked, and the 'Is list' checkbox is unchecked. The 'Description' field contains the text: 'Describe what task this parameter does. For example: This parameter captures payment account.'

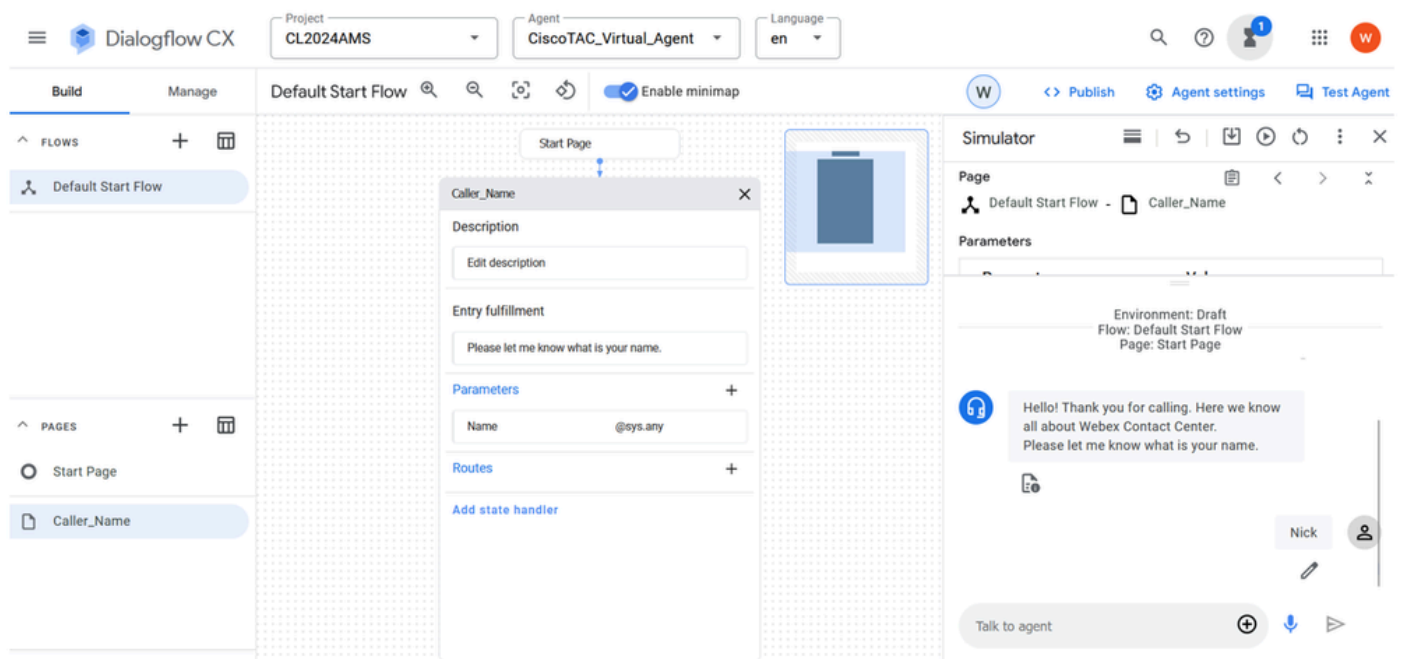
手順6 : **Caller_Name**ページでルートを設定します。**Route**をクリックして、右側のウィンドウをスクロールダウンし、**Condition**に移動して、`$page.params.status = "FINAL"`の条件を設定します。[Save] をクリックします。この条件を設定すると、前の手順で作成した**Name**パラメータに値が代入された後に、コールが次のページに移動するように設定できます。たとえば、発信者が「Nick」と言った場合、コールは転送できます。



注：Dialogflowルート設定の条件は、ルートをトリガーする必要があるタイミングを定義するルールまたはルールセットです。条件は、ユーザ入力、コンテキスト、パラメータ、セッションデータなどのさまざまな要因に基づいて設定できます。

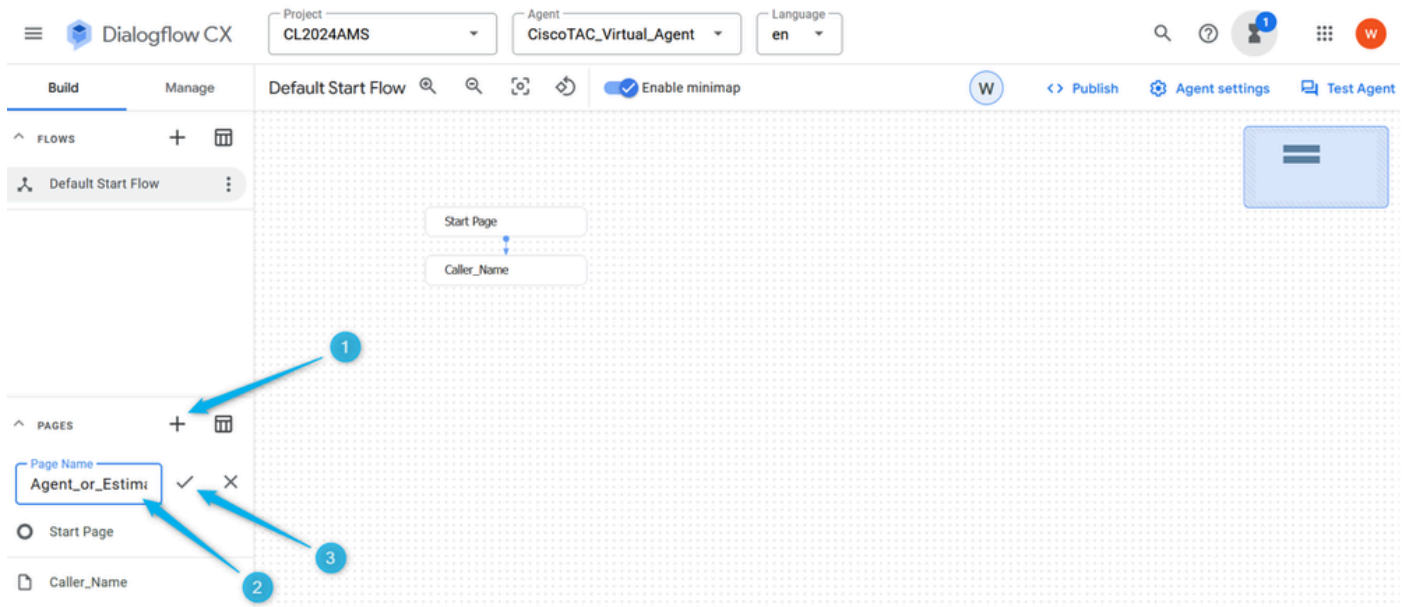


手順7：右上のTest Agentオプションを使用して、この時点でフローが設計どおりに動作しているかどうかをテストします。



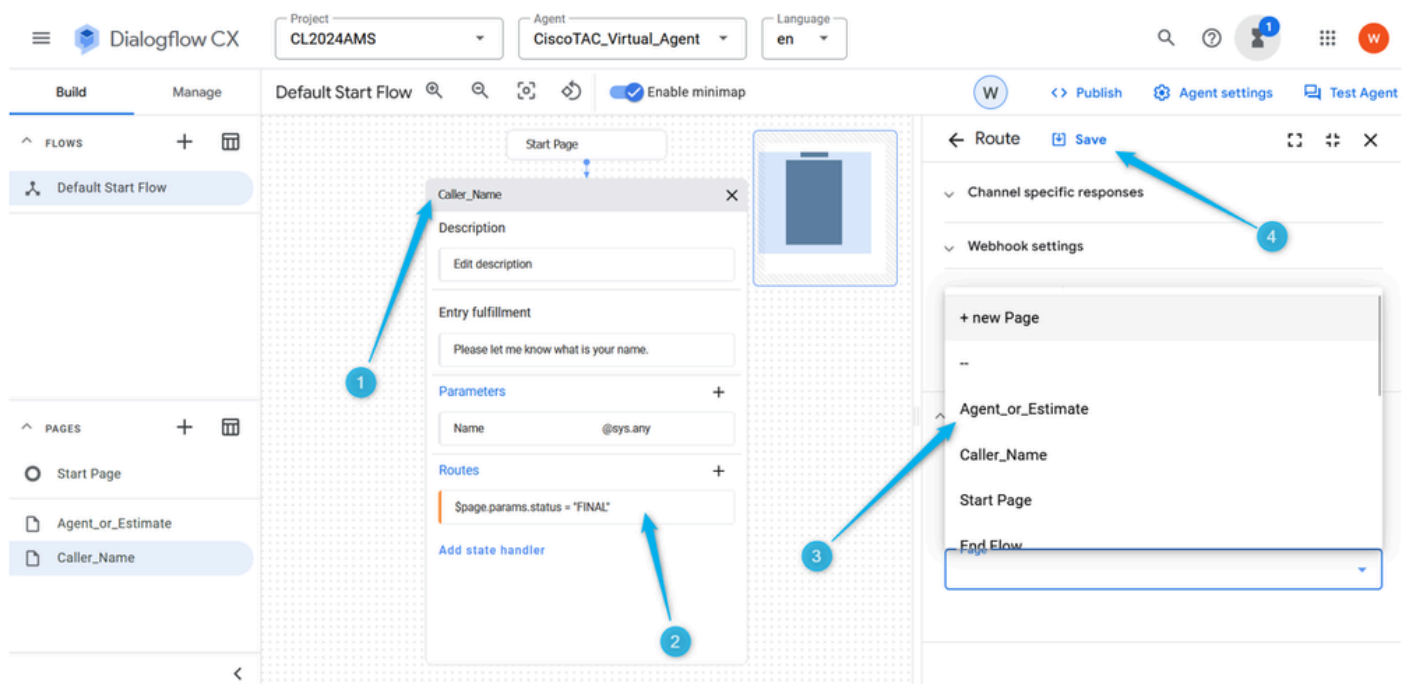
タスク3：新しいページAgent_or_Estimateを作成し、それをCaller_Nameページに接続する。

ステップ1：左下のをクリックして新しいページを追加し、Agent_or_Estimateという名前を付けて、作成を確認します。



ステップ 2 : **Caller_Name**ページと**Agent_or_Estimate**ページを接続します。**Caller_Name**ページを開き、前の手順で作成したルートを選択します。右側でスクロールダウンして、ページ**Agent_or_Estimate**を選択します。変更を保存することを忘れないでください。

このセクションのタスク2では、パラメータが入力されるとアクションがトリガーされる条件を設定しました。次のページを選択して、アクションを指定します。この例では、コールが**Agent_or_Estimate**ページに移動します。

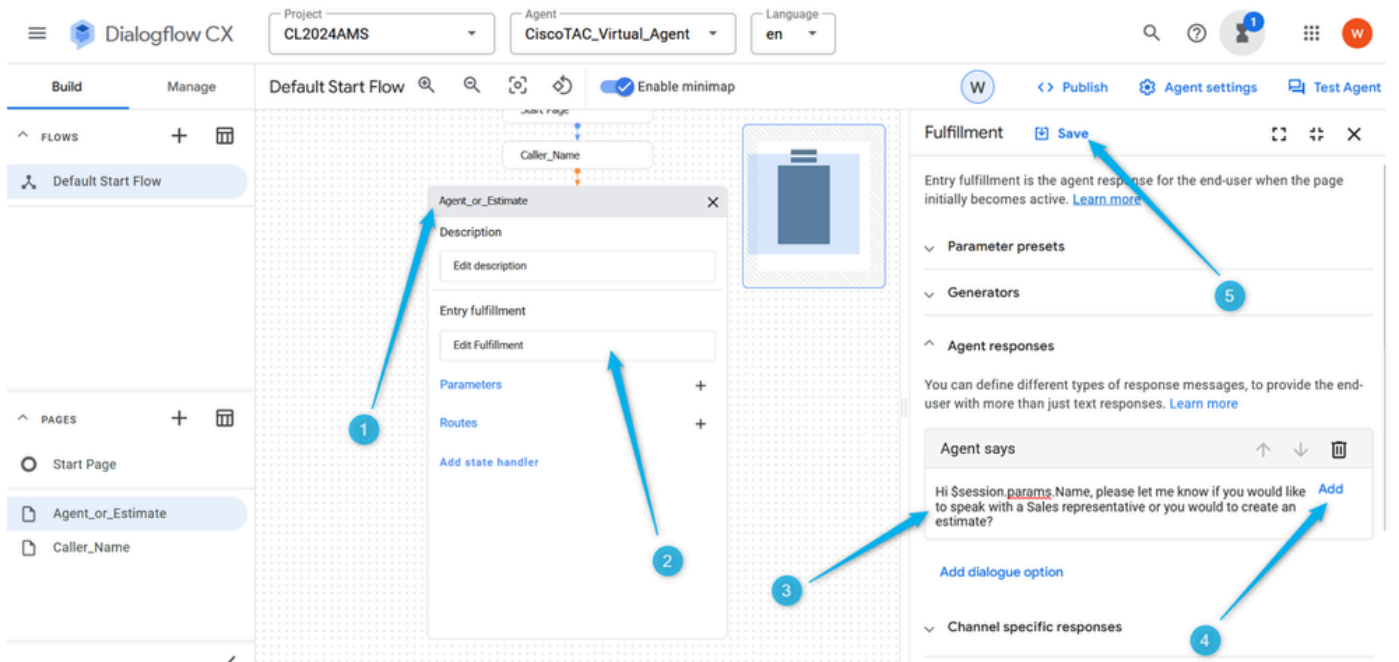


ステップ 3 : **Agent_or_Estimate**ページでエン트리履行を設定します。**Agent_or_Estimate**ページを開き、**Entry Fulfillment**をクリックします。エージェントの応答タイプ : こんにちは\$session.params.Name。エージェントと話したいかどうか、または概算見積書を作成したいかどうか教えてください。

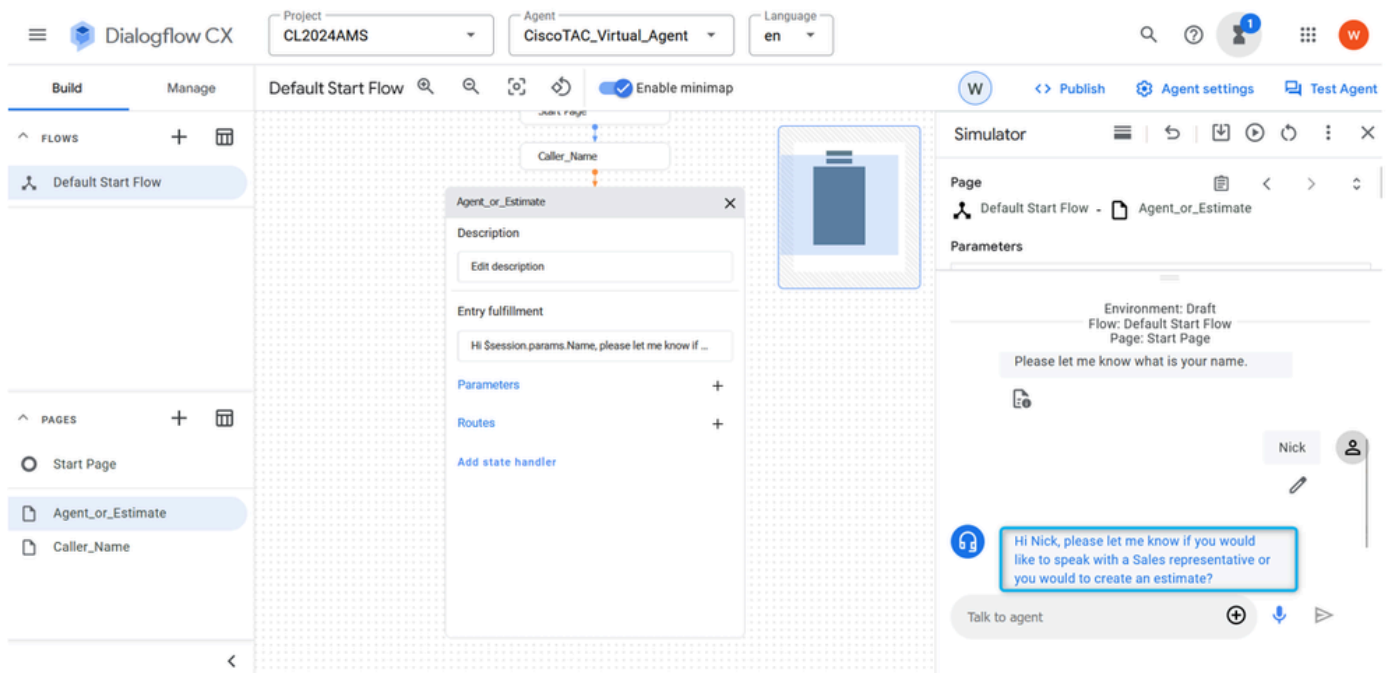
変更を保存することを忘れないでください。



注：推奨されるフルフィルメントをコピーして貼り付けることができない場合は、Agent Responseフィールドに入力し始めると、テキストを貼り付けて不要なテキストを削除できます。

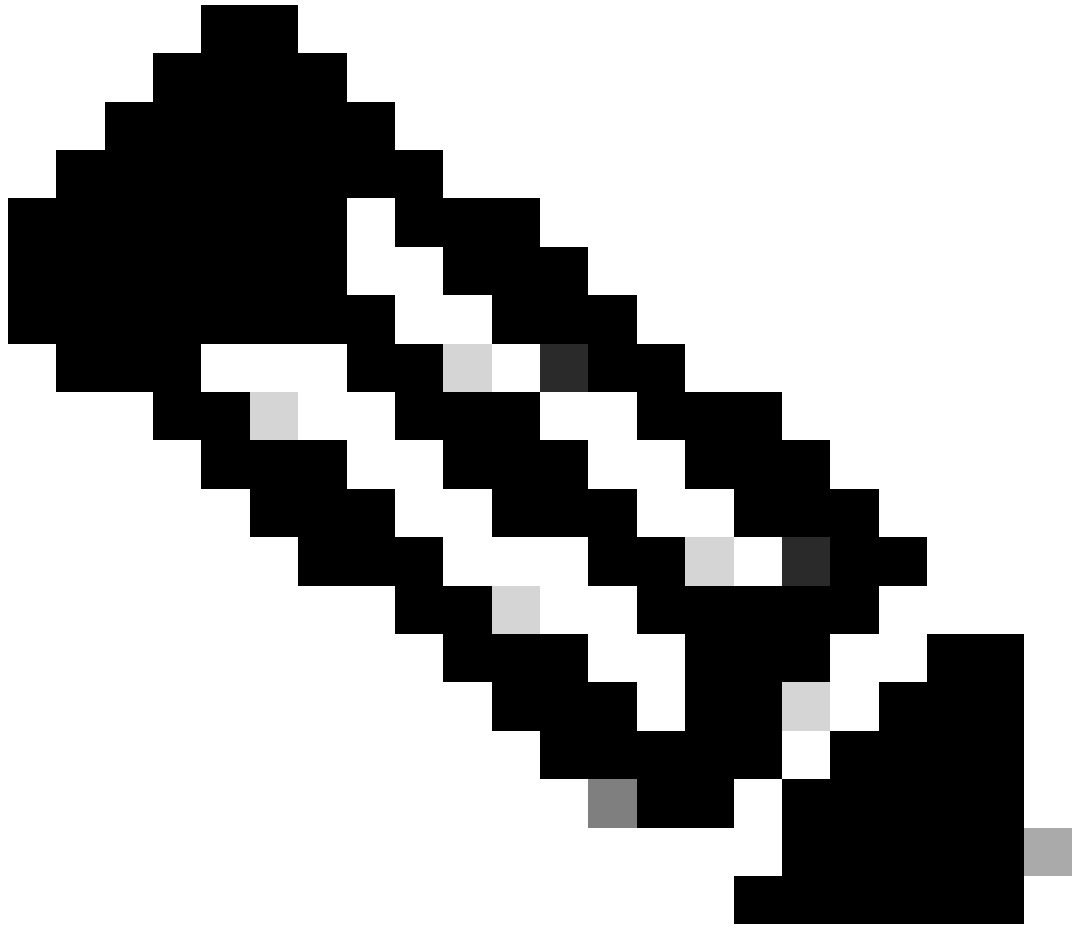


ステップ 4 : この時点でカンバセーションフローが正しく設定されているかどうかをテストします。 **Test Agent** をクリックし、 **Talk to Agent** フィールドに Hello と入力し、次に名前を入力します。

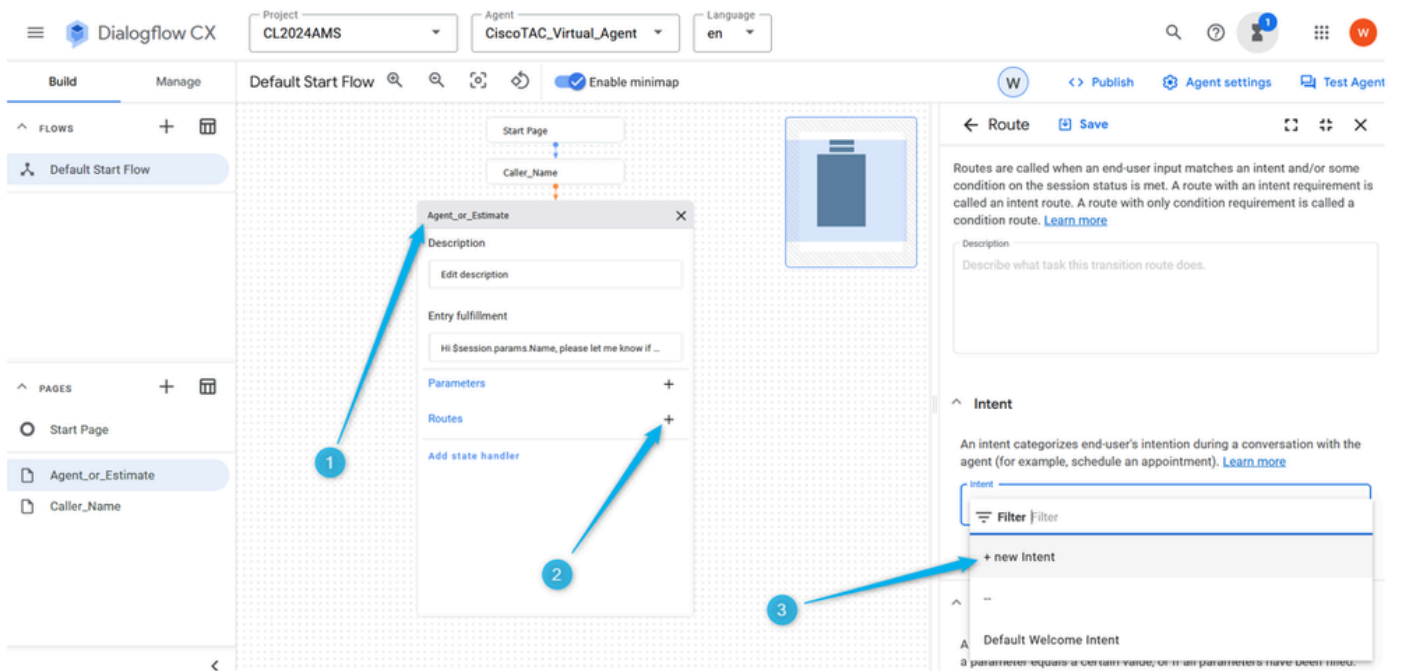


タスク4: Agent_or_Estimate ページでルートを設定し、コールを新しいページ What_Kind_Of_Agent に移動する

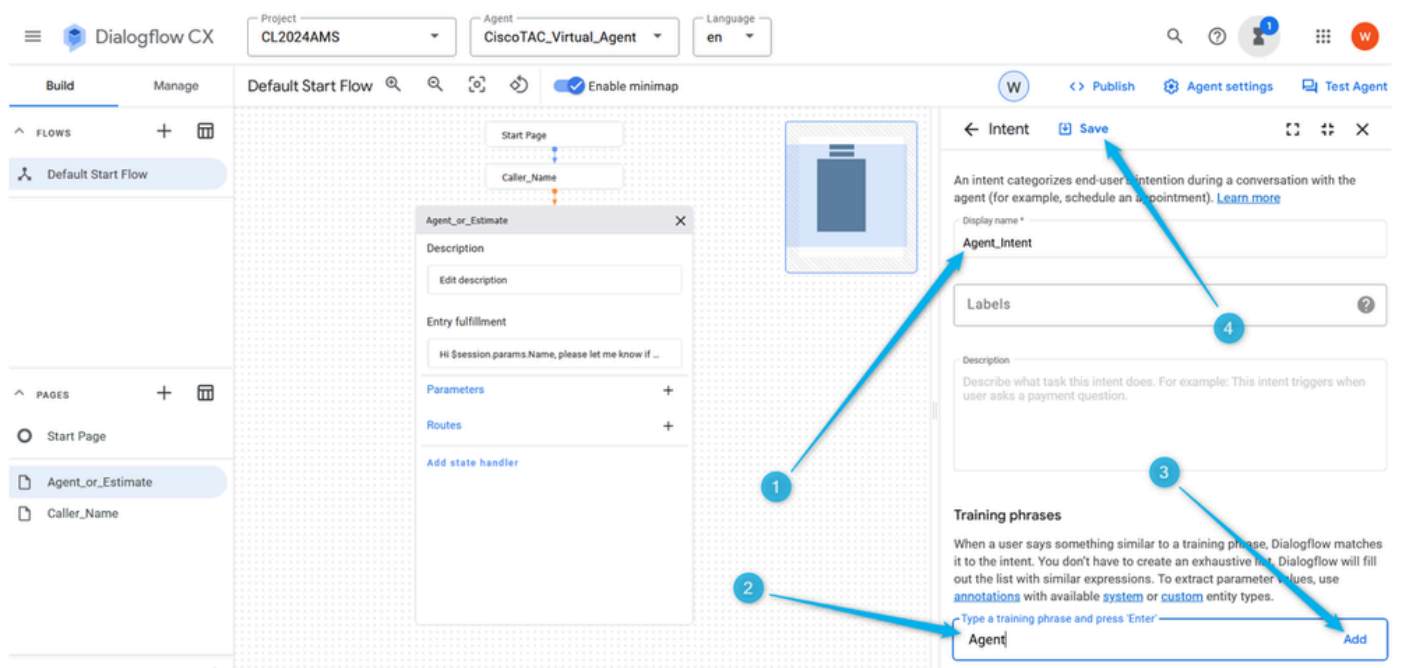
ステップ 1 : Agent_or_Estimate ページを開き、 **Create New Route** をクリックし、次に **Create New Intent** をクリックします。



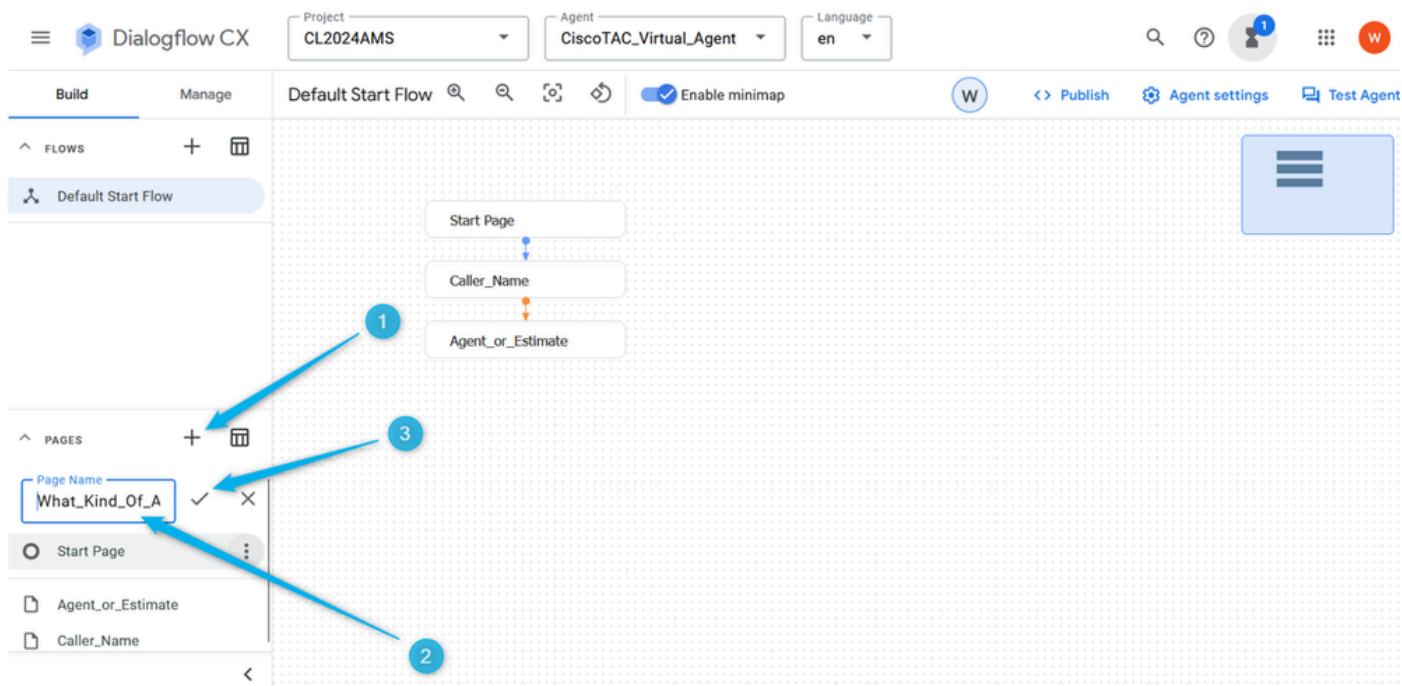
注：インテントは、ユーザの発言またはタイプと、会話エージェントが実行できる特定のアクションまたは応答とのマッピングです。エージェントがユーザの要求を理解し、適切な対応またはアクションを決定できるように支援します。



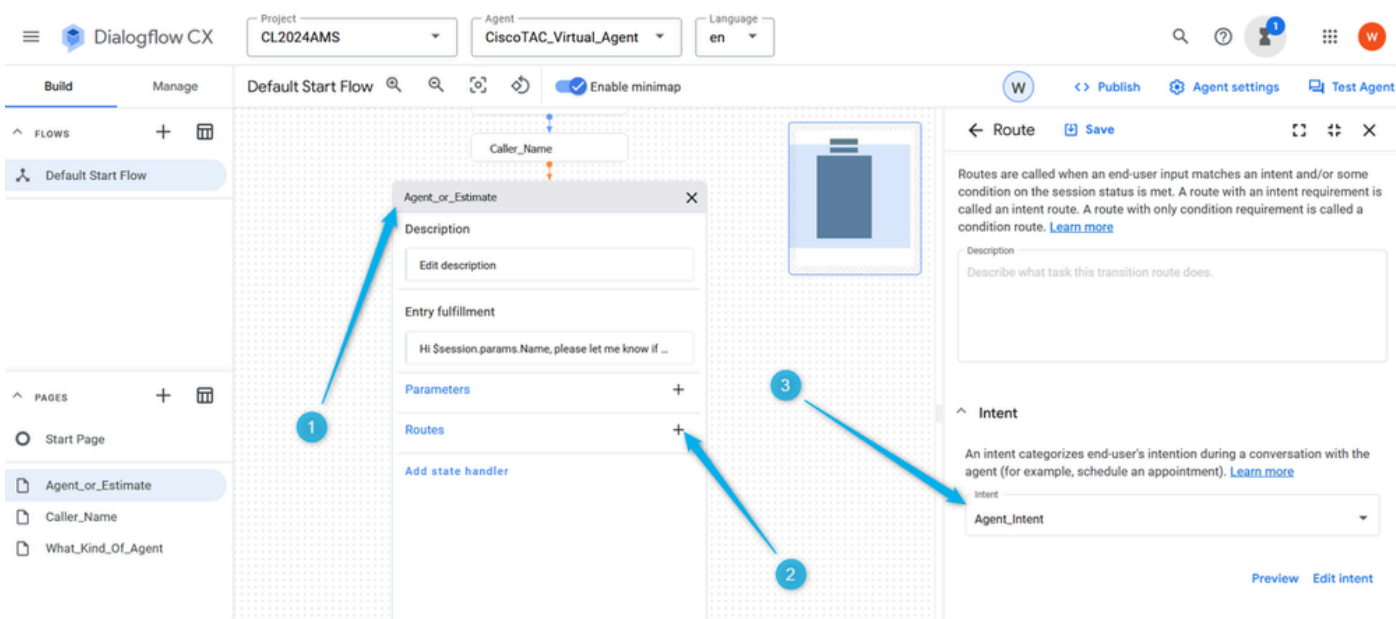
ステップ 2 : Intent Agent_intentという名前を付けます。エージェント、担当者、エスカレーション、実際の人のような3 ~ 5のトレーニングフレーズを提供します。ページの変更を保存することを忘れないでください。



ステップ 3 : 新しいページを作成して、What_Kind_Of_Agentという名前を付けます。



ステップ 4 : Agent_or_Estimateページをクリックします。新しいルートを追加し、インテントを選択します。

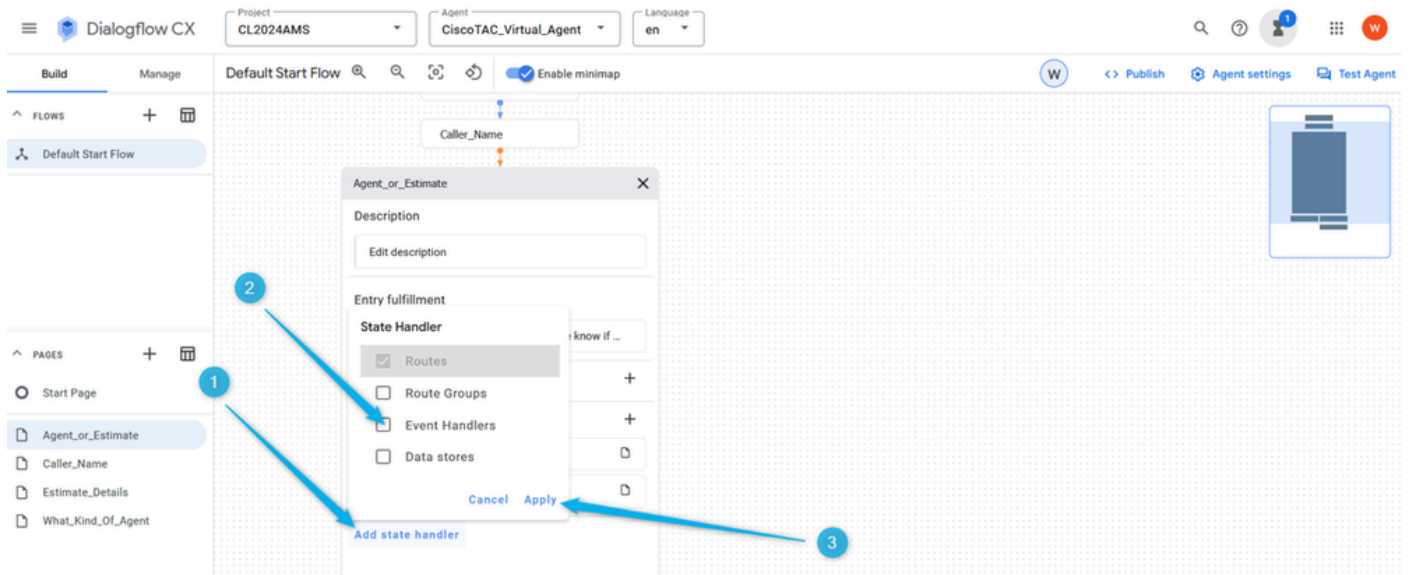


ステップ 5 : Routes設定でスクロールダウンして、アクションを選択し、コールをWhat_Kind_Of_Agent ページに移動します。

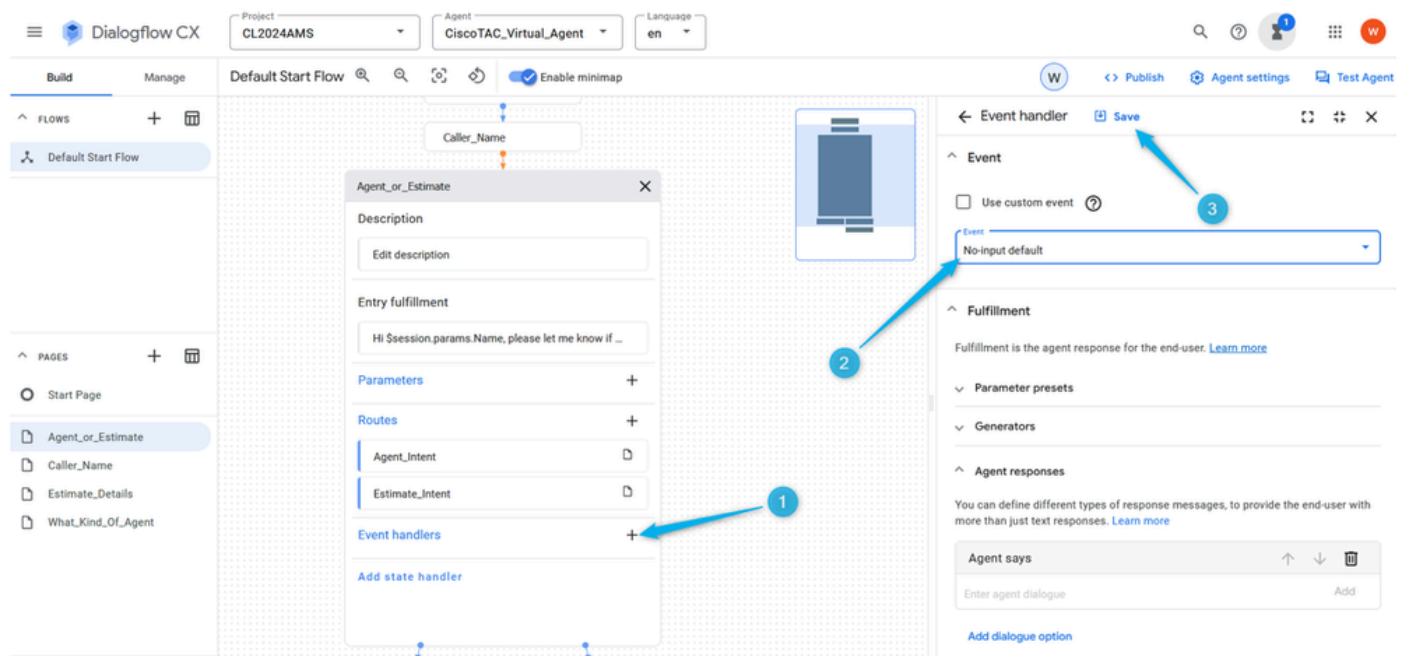
手順 6 : より良いコミュニケーション体験を得るためには、no-input-default イベントハンドラを追加する必要があります。追加しないと、入力を行う前であってもシステムが入力を検出しません。Agent_or_Estimate ページで、Add state handler をクリックし、Event handlers を選択して、Apply をクリックします。



注：イベントハンドラは、特定のイベントが発生したときに起動されるタイプのインテントです。たとえば、**Virtual Agent**が入力を受信しない場合や、入力を認識しない場合は、イベントハンドラを使用して入力なしのインテントをトリガーし、カンバセーションの続行を支援します。

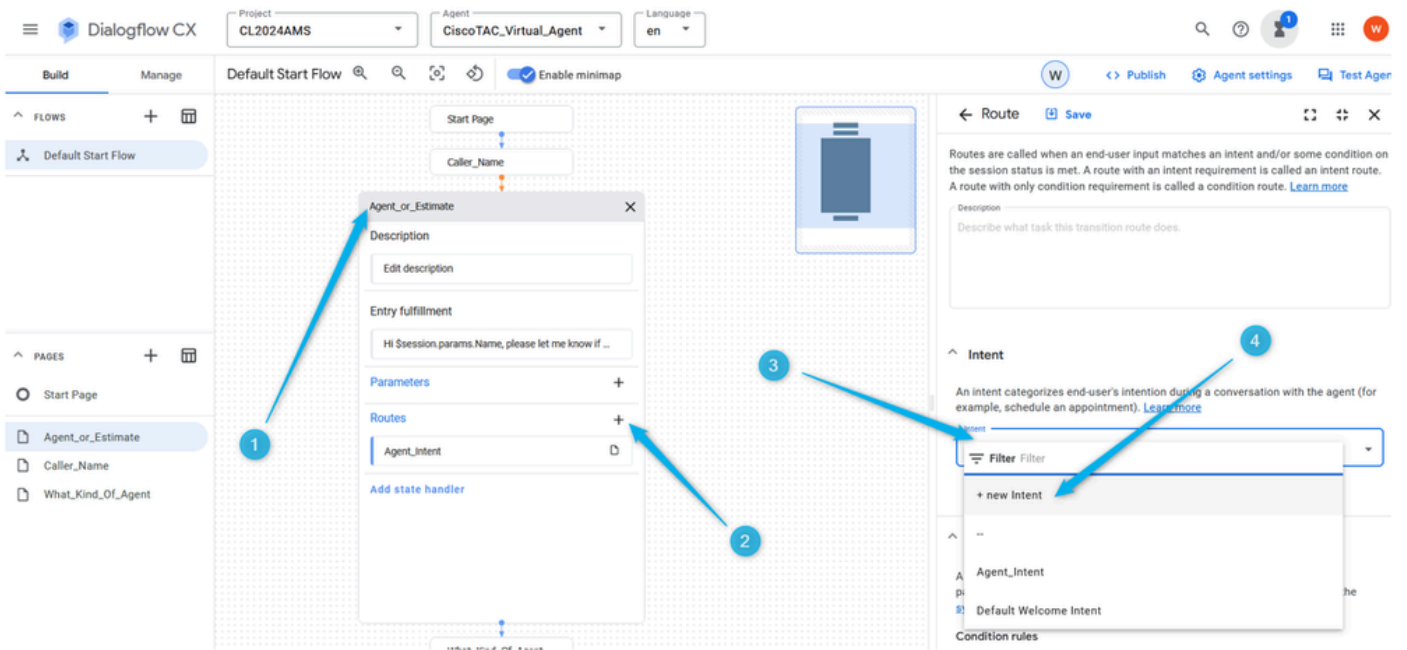


手順7： Add New Event handlersをクリックし、No-input defaultリストから選択して変更を保存します。

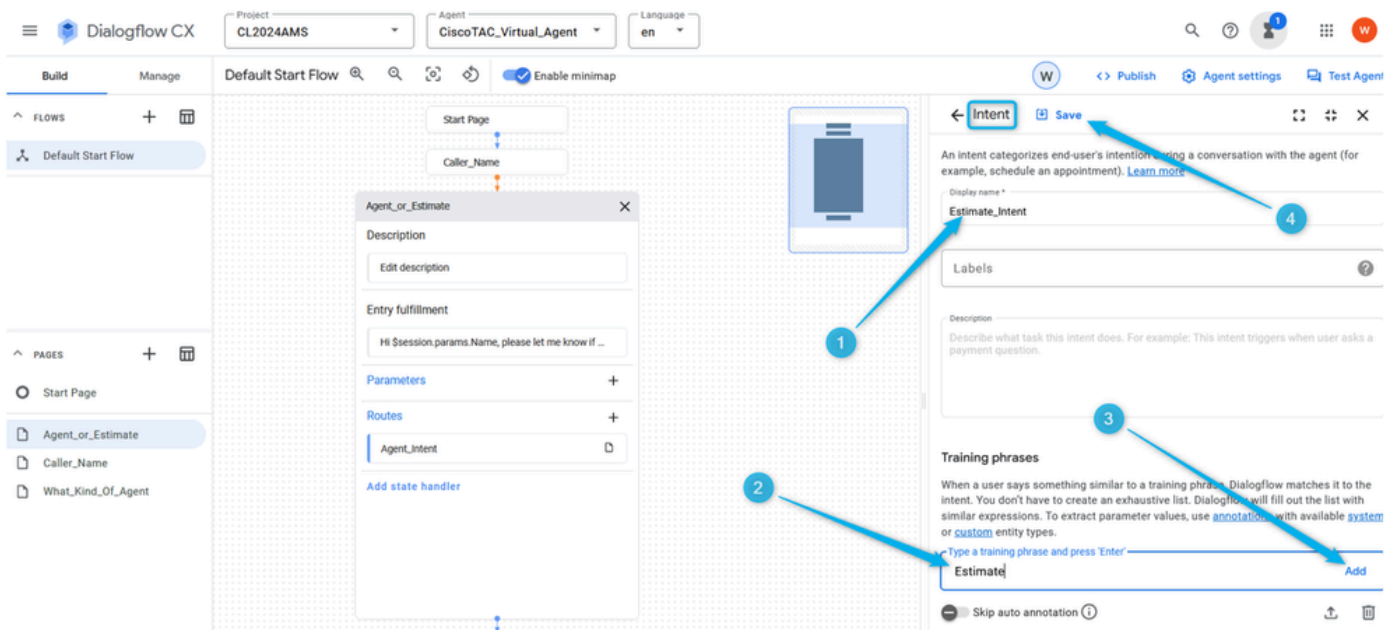


タスク5： 概算見積書ブランチのルートを設定し、Agent_or_Estimateを新しいページEstimate_Detailsに接続する

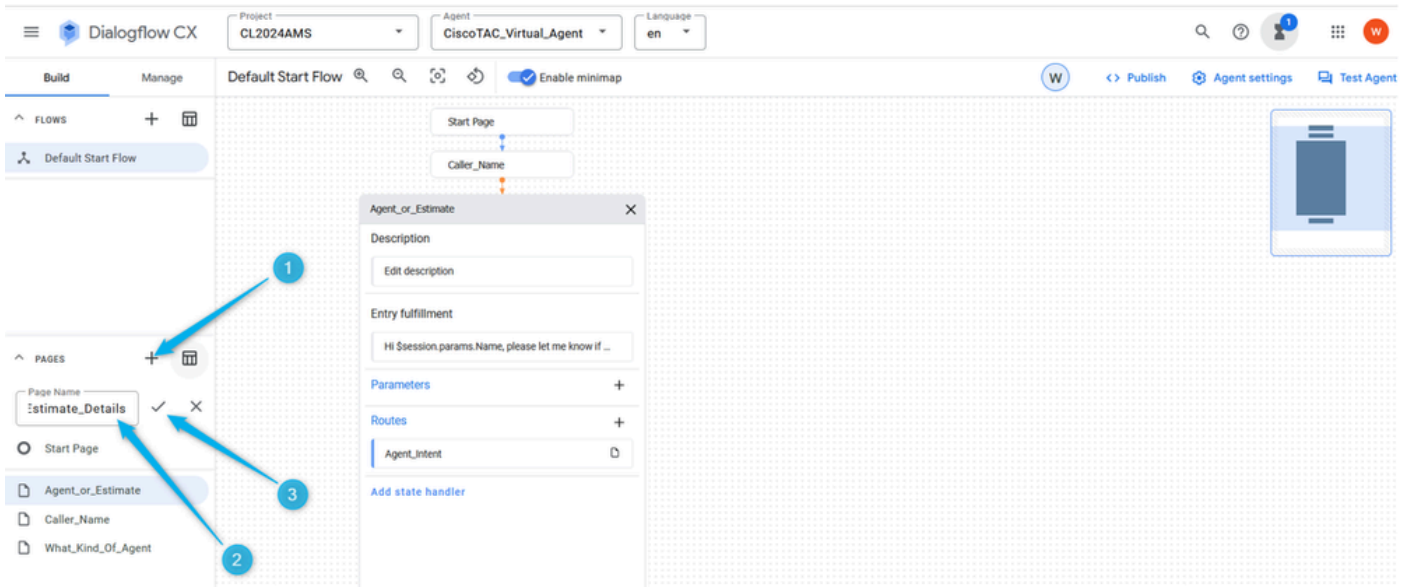
ステップ1： Estimate_Intentを作成します。Agent_or_Estimateページでプラス記号のアイコン(+)をクリックして新しいRouteを追加し、新しいIntentを作成します。



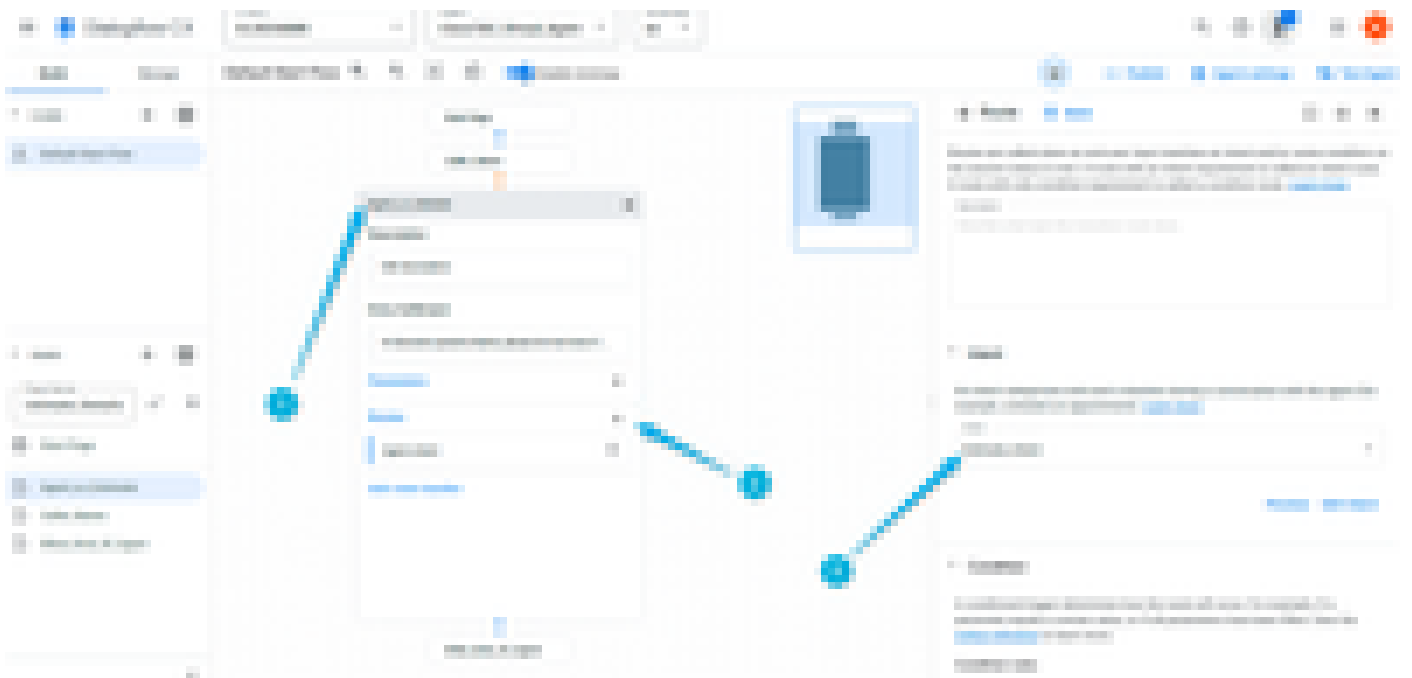
ステップ 2 : インテントに **Estimate_Intent** という名前を付けて、トレーニングフレーズを提供します。トレーニングフレーズに関しては、見積り、価格計算などのステートメントを追加することができます、私はそれがいくらかかったかを知る必要があります。インテントを保存します。



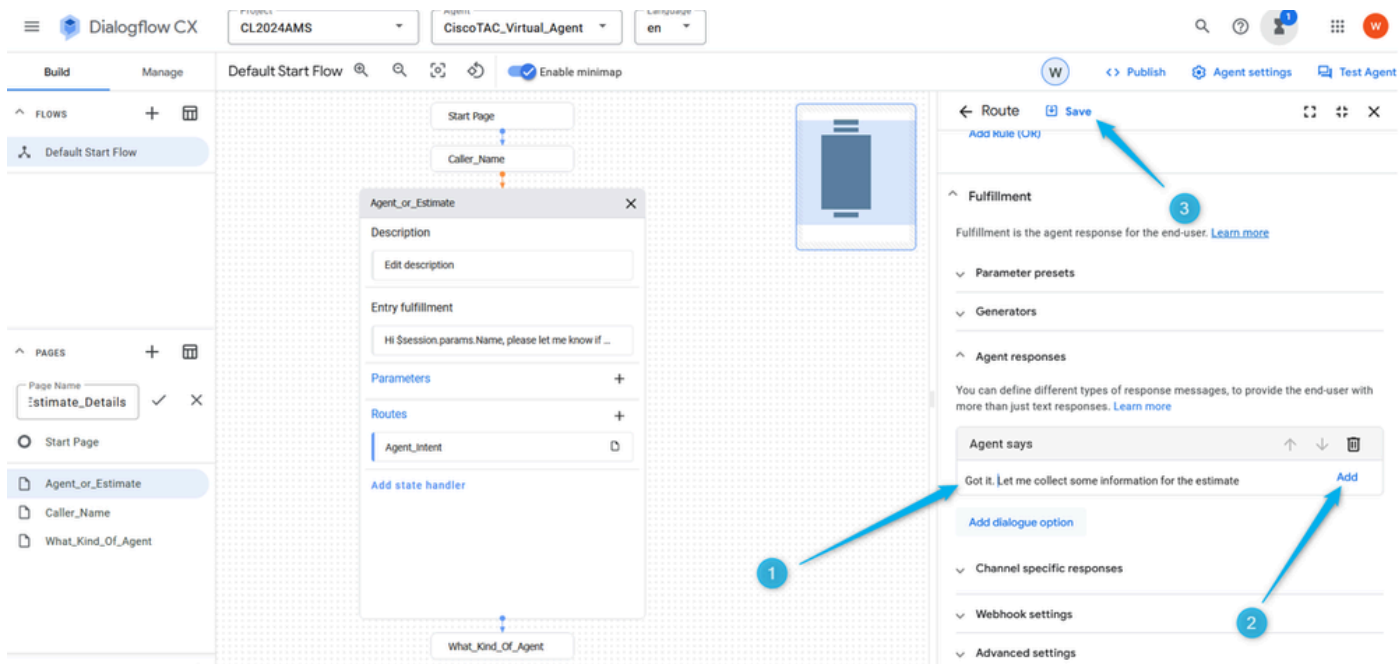
ステップ 3 : **Estimate_Details** という名前で作成します。 **Estimate_Intent** がトリガーされたら、 **Agent_or_Estimate** ページと **Estimate_Details** ページを接続します。



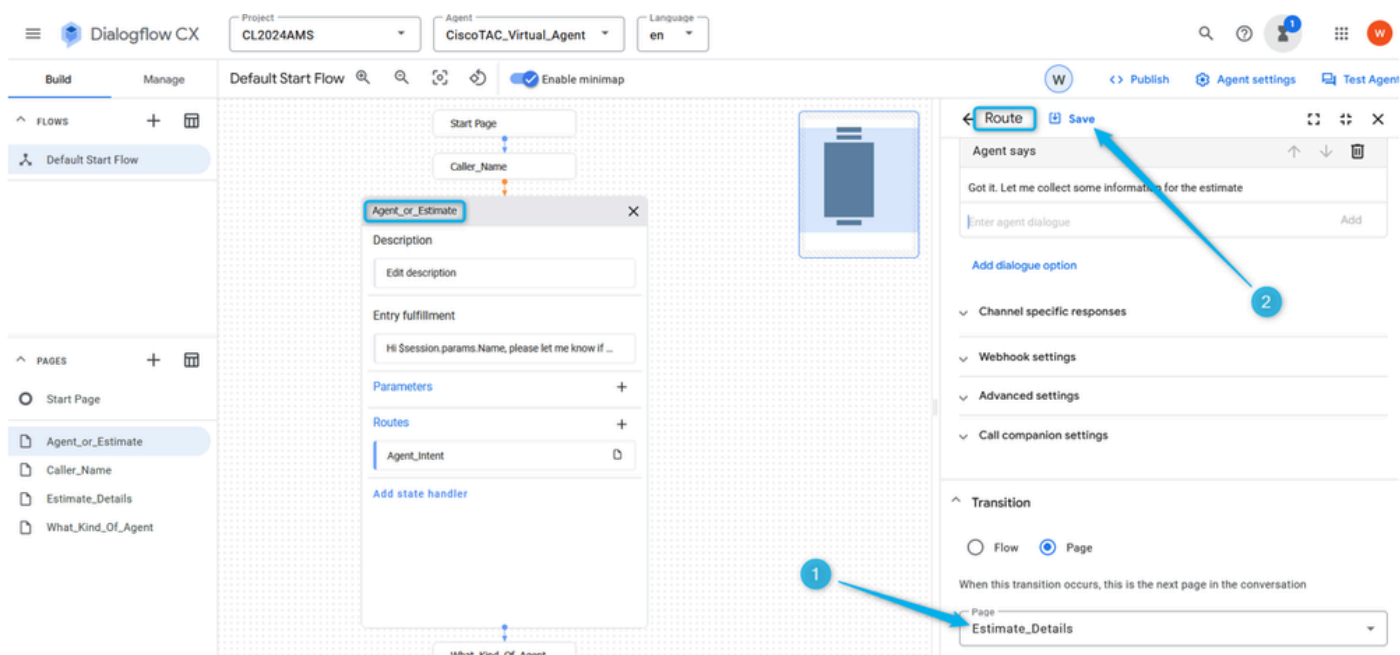
ステップ 4 : Agent_or_Estimateページをクリックします。新しいRouteを追加し、Intent Estimate_Intent を選択します。



ステップ 5 : 少し下にスクロールして、Estimate_Intentがトリガーされたときに発信者に再生されるエージェント応答を追加します。「見積もりのために情報を収集させてください」などと入力します。



手順 6 : 目的がトリガーされたら、下方向にスクロールしてトランザクションを選択し、ページEstimate_Detailsに移動します。ページ設定を保存します。

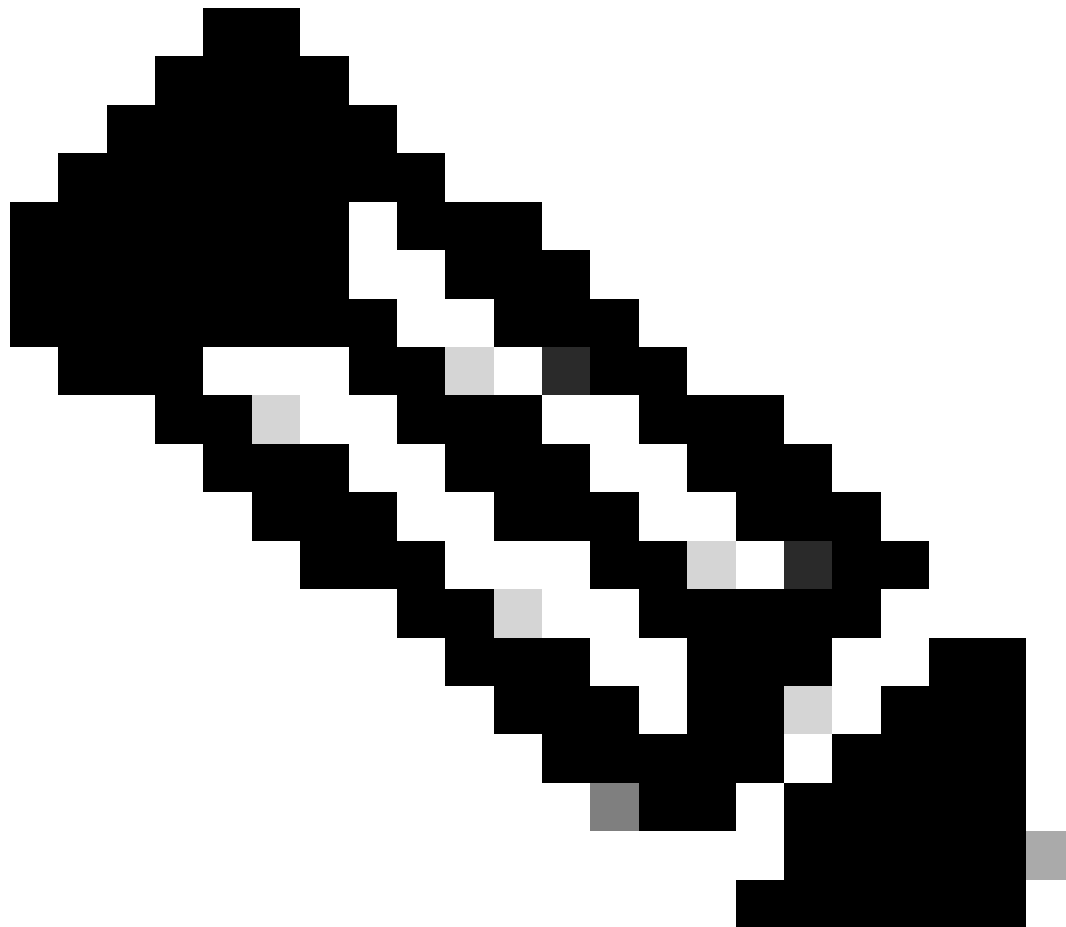


タスク6 : パラメータとルートを使用したEstimate_Detailsページの設定

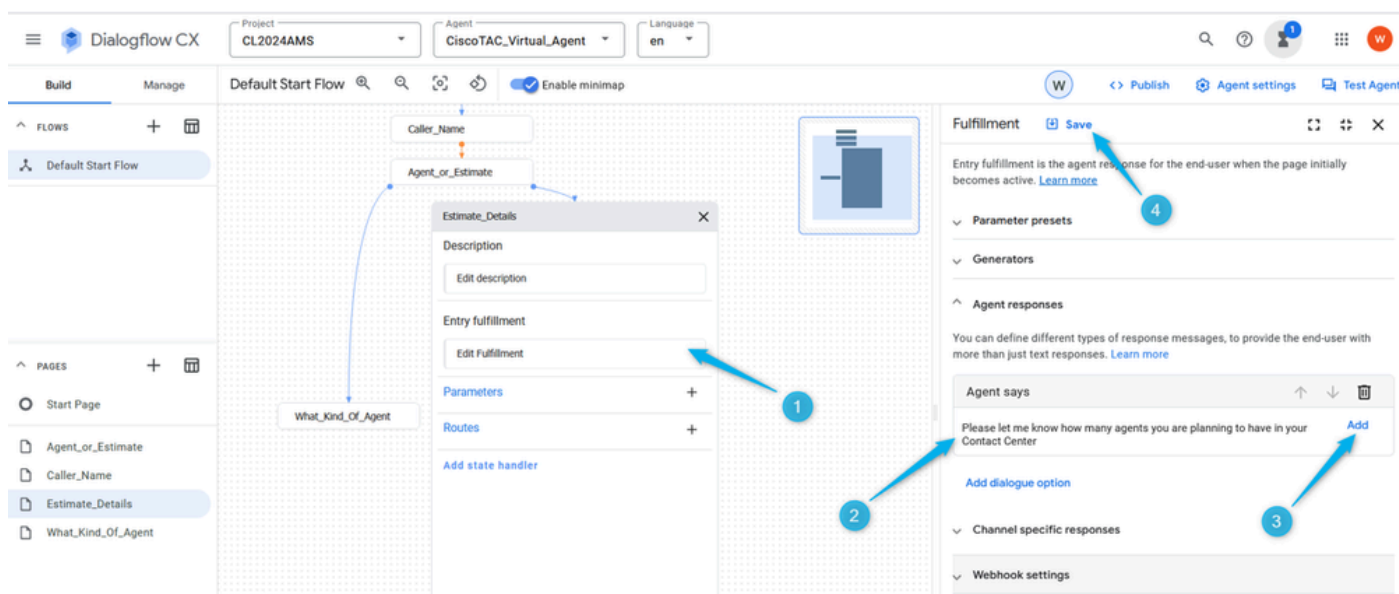
ステップ 1 : 発信者名のパラメータを作成した方法と同様に、発信者が見積りを必要とするエージェント数のパラメータを作成します。Estimate_Detailsページをクリックして、Parameterを追加し、これにNumber_of_agentsという名前を付け、リストから標準のEntityタイプsys.number (この例ではMOH) を選択します。変更を忘れずに保存してください。

Dialogflow CX console showing the configuration of a parameter named "Number_of_agents" within a flow. The flow diagram on the left shows nodes for "Caller_Name", "Agent_or_Estimate", and "What_Kind_Of_Agent", with an "Estimate_Details" entity type being configured. The parameter configuration panel on the right shows the "Number_of_agents" parameter with a description, entity type set to "@sys.number", and options for "Required", "Is list", "Redact in log", and "Convert phonetic alphabets". Blue arrows and numbers 1-5 highlight key steps: 1. Selecting the "Estimate_Details" entity type in the flow; 2. Adding a parameter to the entity configuration; 3. Clicking the "Add parameter" icon; 4. Selecting the parameter name "Number_of_agents"; 5. Clicking the "Save" button.

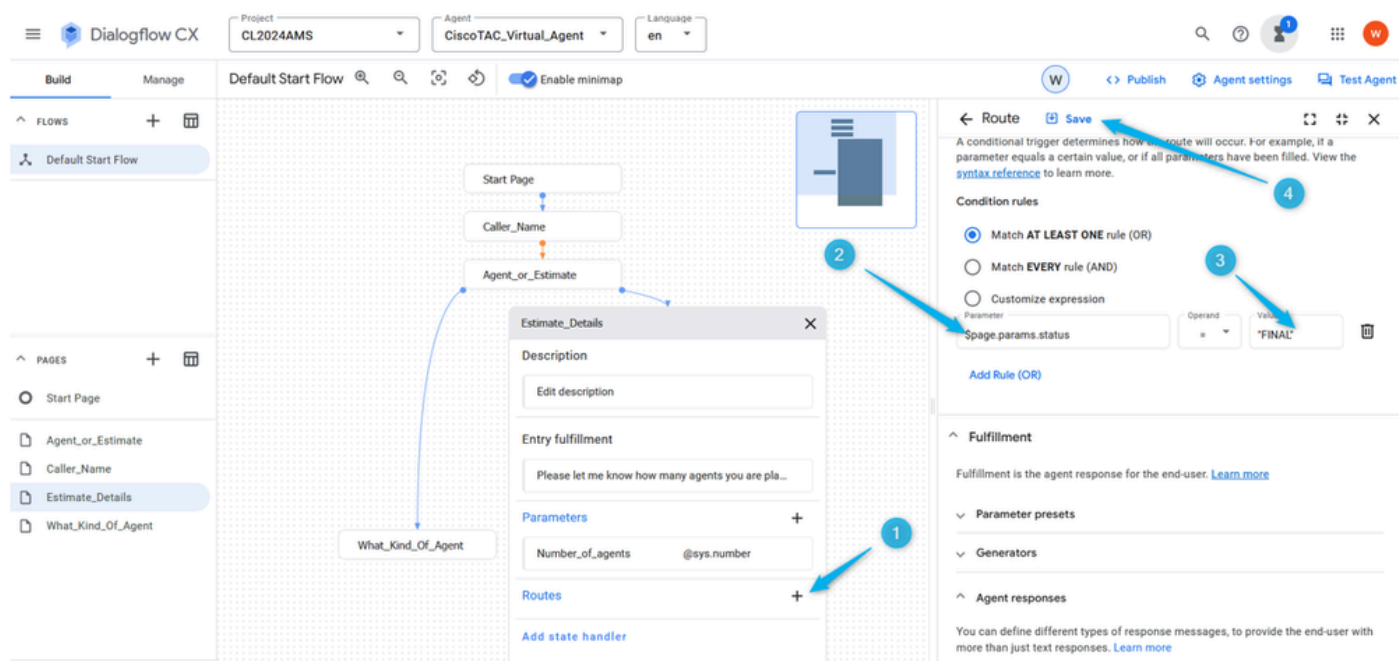
ステップ 2: 発信者が仮想エージェントの探している情報を理解できるように、エントリ履行を設定します。コンタクトセンターに所属する予定のエージェントの人数をお知らせください。



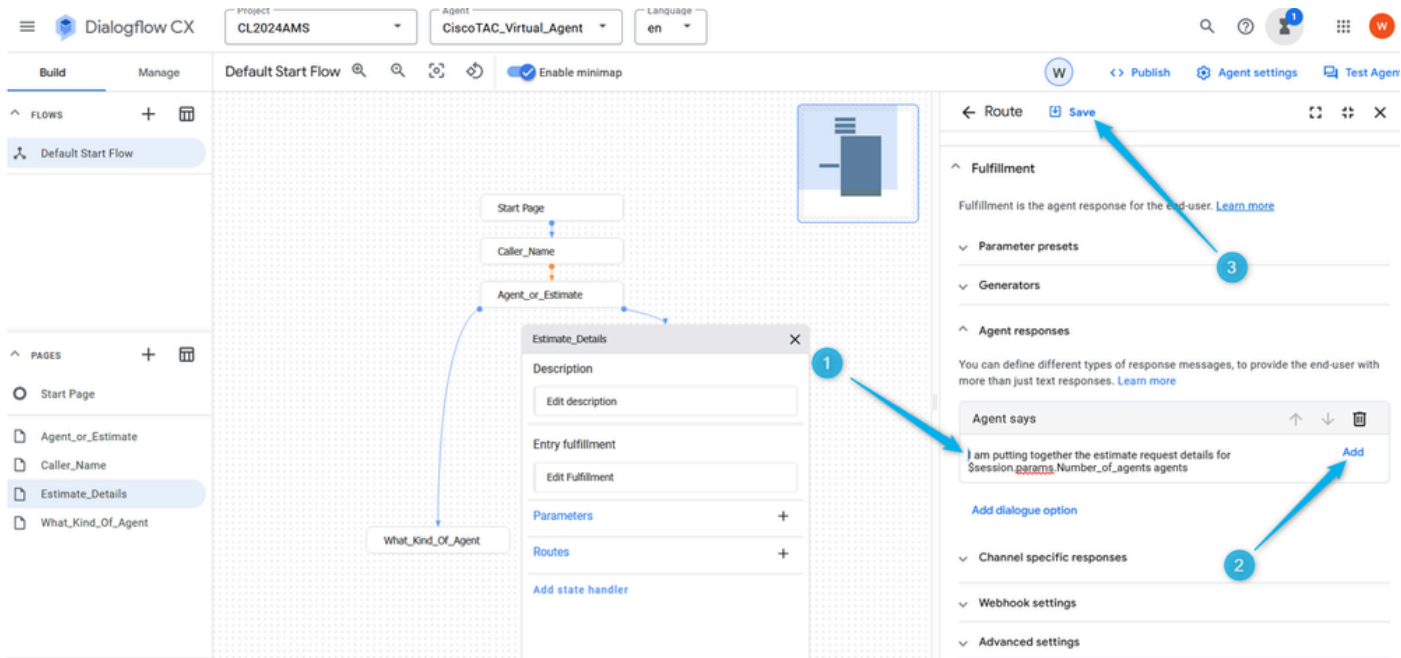
注：推奨されるフルフィルメントをコピーして貼り付けることができない場合は、エージェント応答フィールドに入力し始めるだけで、テキストを貼り付けて不要なテキストを削除できます。



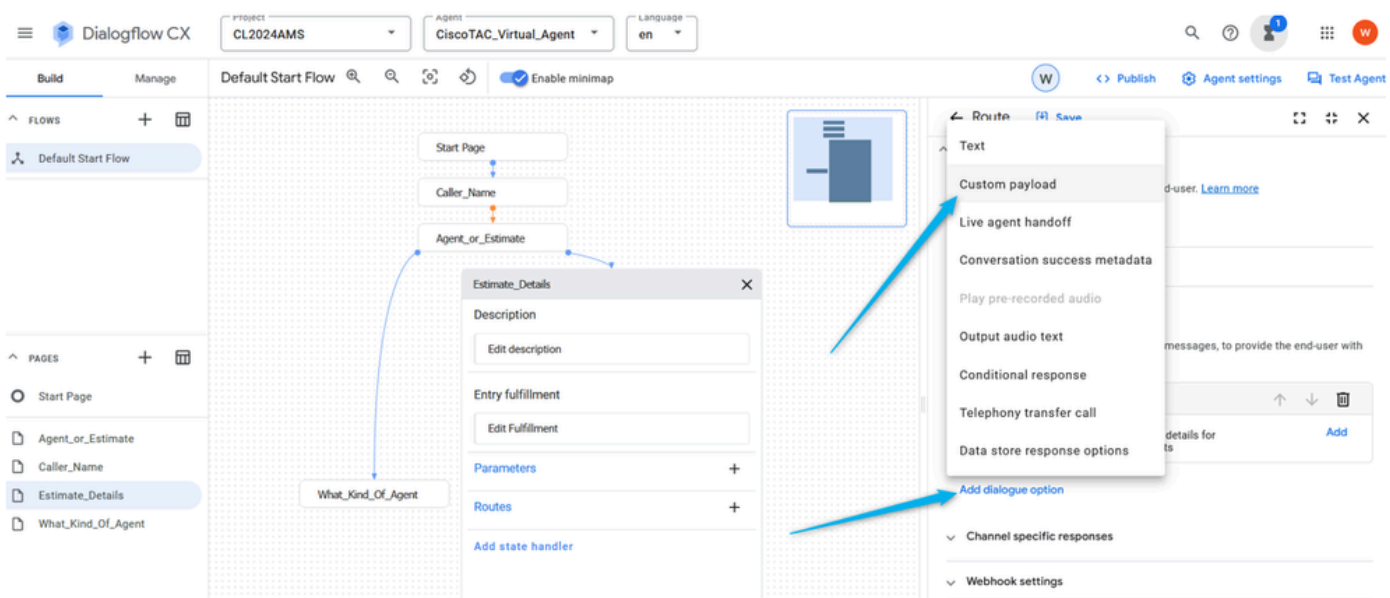
ステップ 3 : Estimate_Detailsページで、アクションをトリガーする条件を選択します。Estimate_detailsページで、Add new Routeをクリックし、右側のウィンドウで少し下にスクロールして、条件 `$page.params.status = "FINAL"` を設定します。



ステップ 4 : さらに下にスクロールして、Virtual Agent 応答を追加します。タイプ : `工 $session.params.Number_of_agents` エージェントの概算見積書のリクエストの詳細を作成します。



ステップ 5 : Add dialogオプションでリストからCustom payloadを選択します。

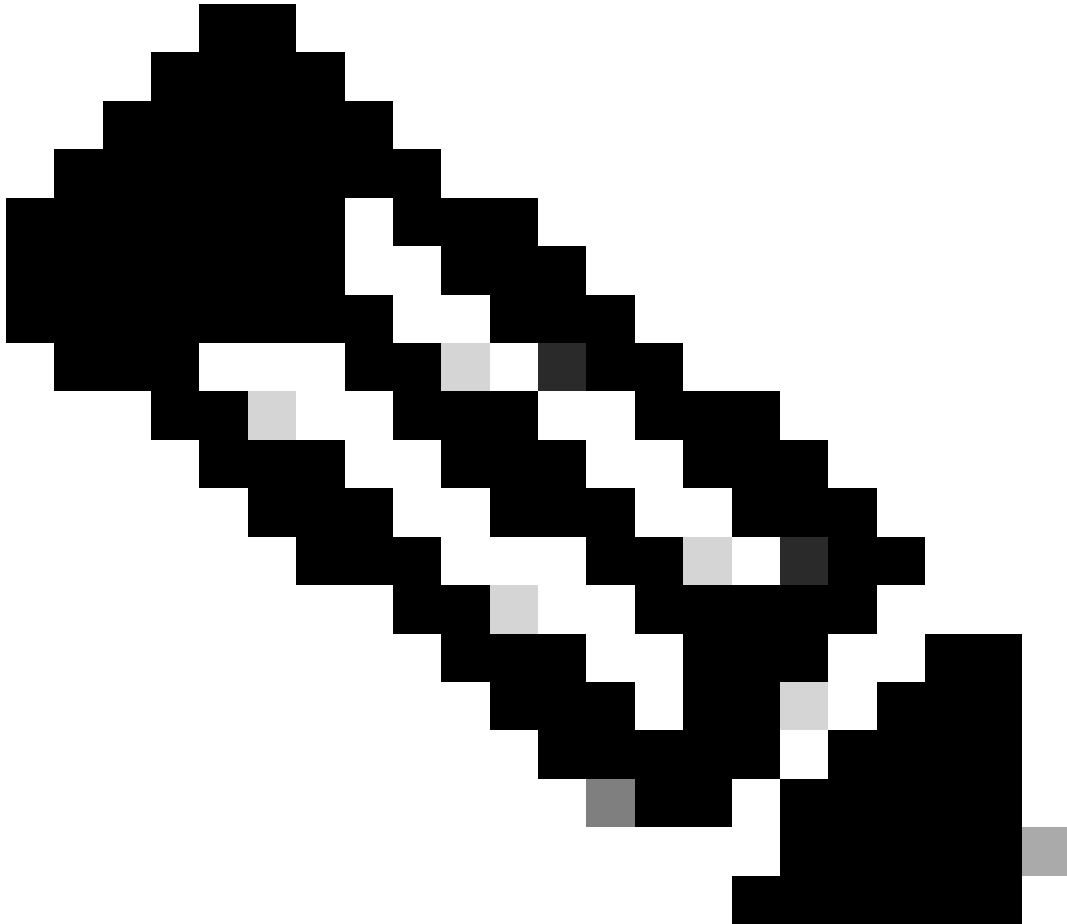


次の構文を「カスタムペイロード」セクションに転記し、設定を保存します。

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

}

}



注:JSONデータ形式では、変数はオブジェクトのプロパティを表すキーと値のペアです。キーはプロパティを識別する文字列で、値はプロパティに関連付けられたデータです。

カスタムペイロードにはキーEstimate_Agents_Countが含まれ、値はParameter \$session.params.Number_of_agentsです。このパラメータは、発信者の応答に応じて変更されます。

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

```
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

手順 6 : Routeセクションをさらにスクロールダウンして、TransitionをEnd Flowに設定します。

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow | Enable minimap

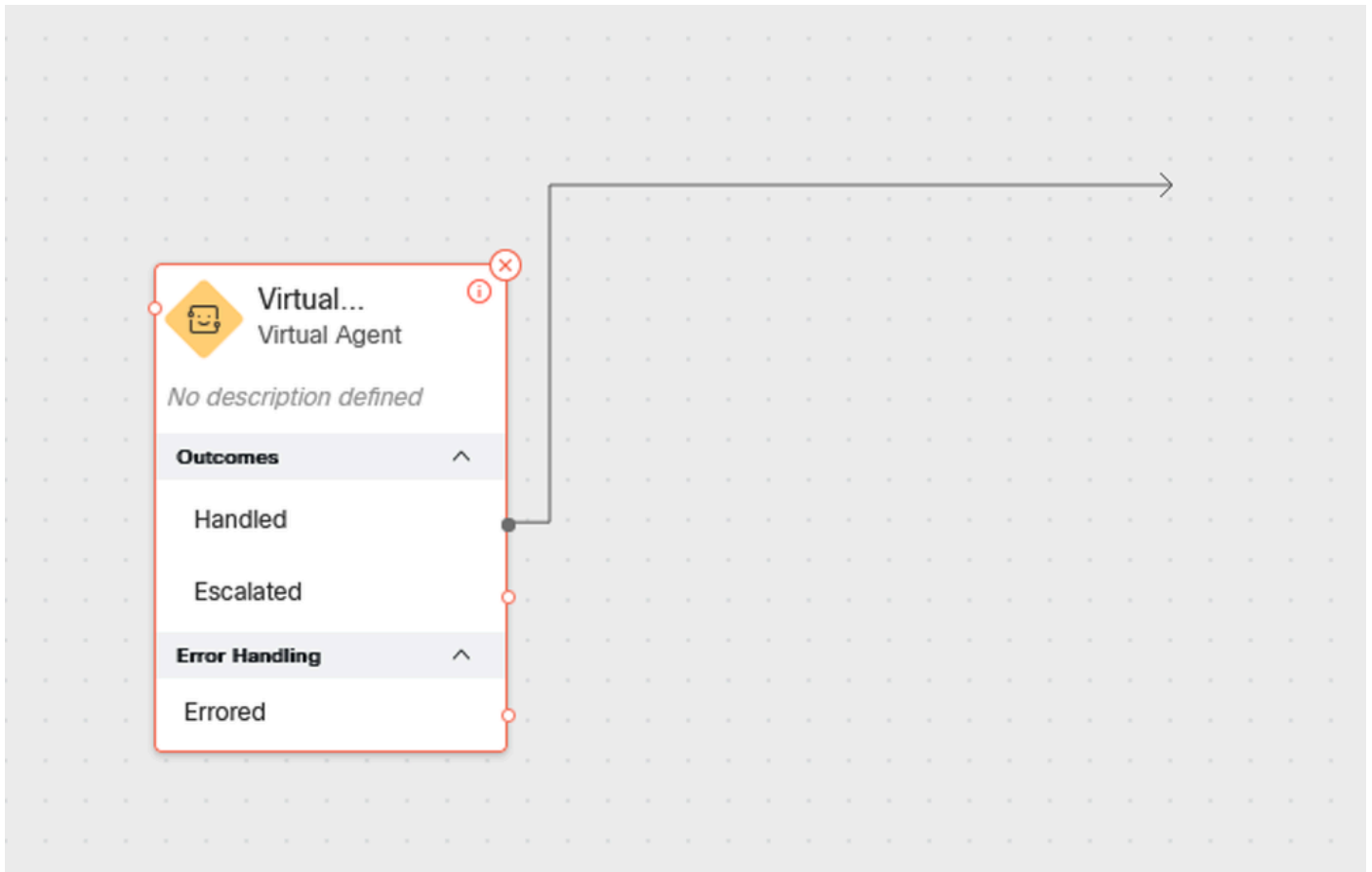
Transition: Flow Page

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

Page: End Flow

Save | Publish | Agent settings | Test Agent

Dialogflow側でセッションを終了し、コールをWxCCに転送し、そこで仮想エージェント処理パスから続行します。



手順 7 : この時点で仮想エージェントのフローをテストします。

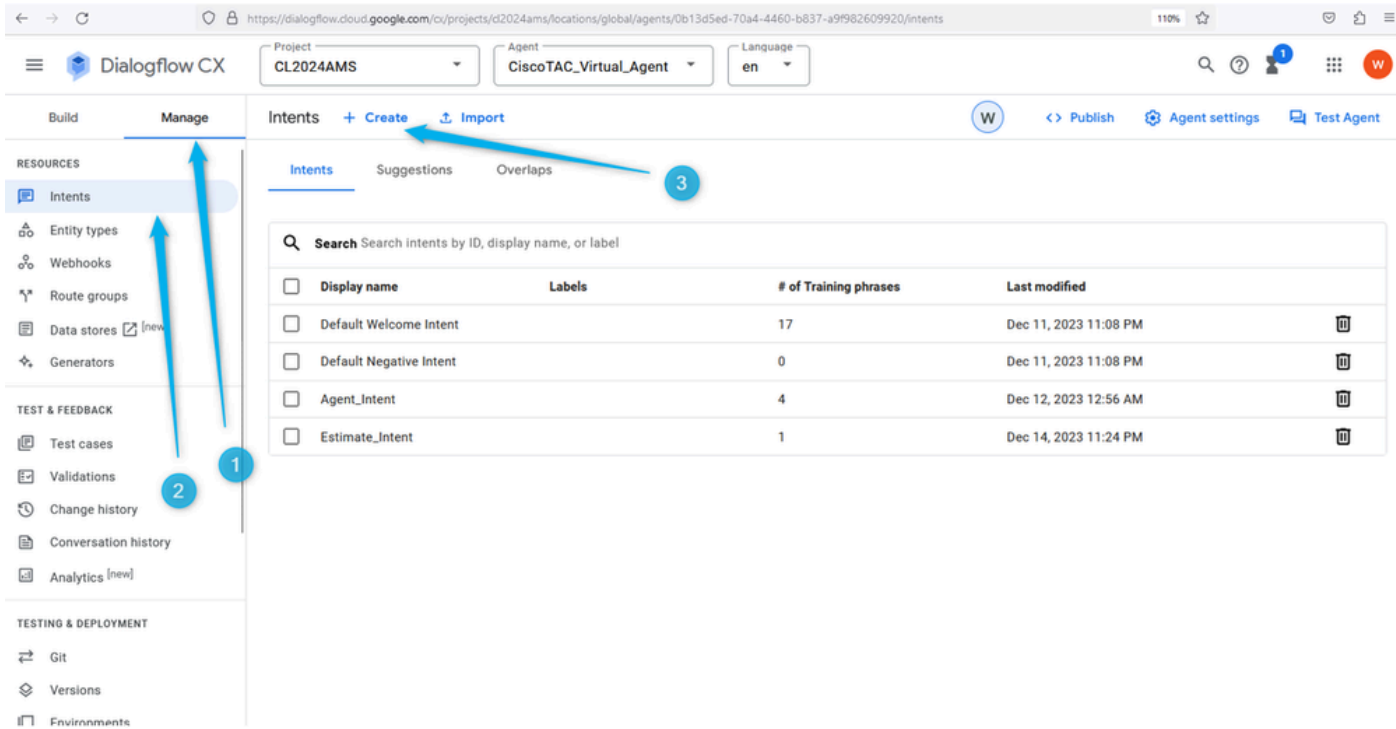
Environment: Draft
Flow: Default Start Flow
Page: Start Page

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

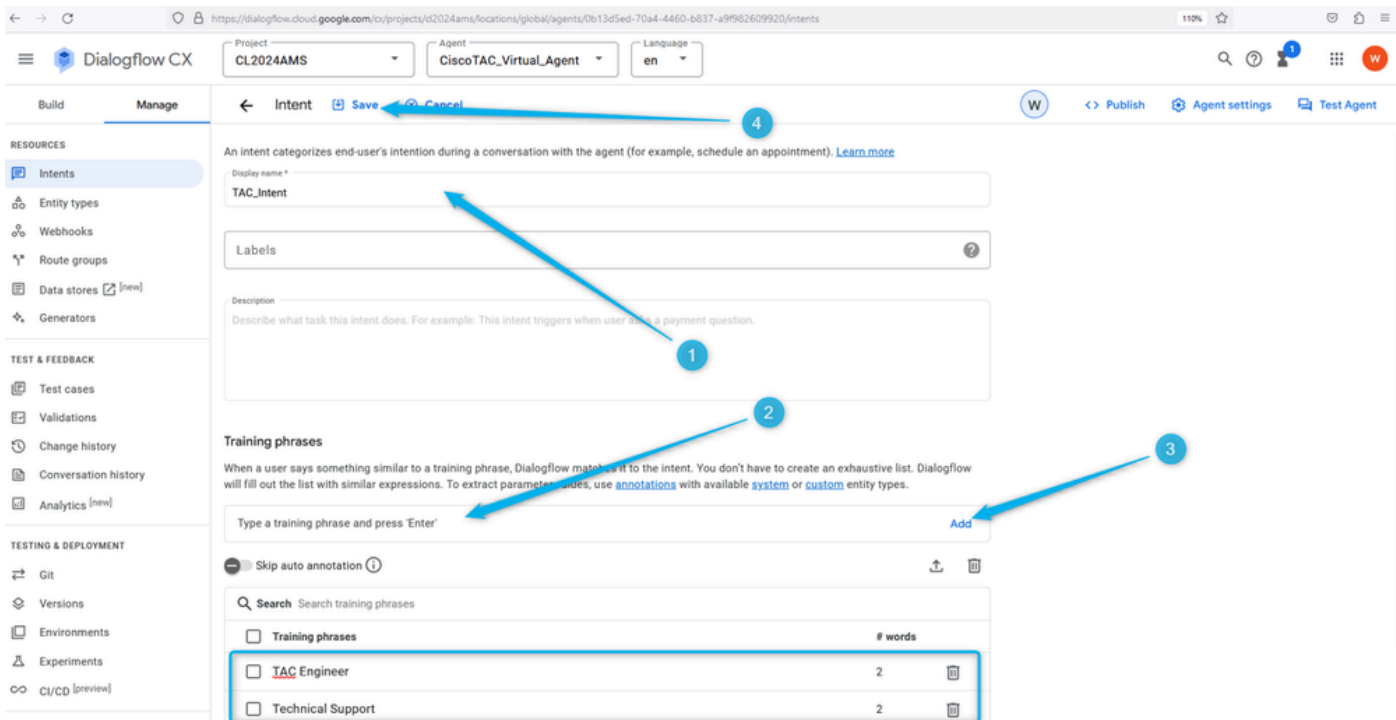
I am putting together the estimate request details for 100 agents.
(Custom payload)

タスク 7. ルートを使用した Estimate_Details ページの設定

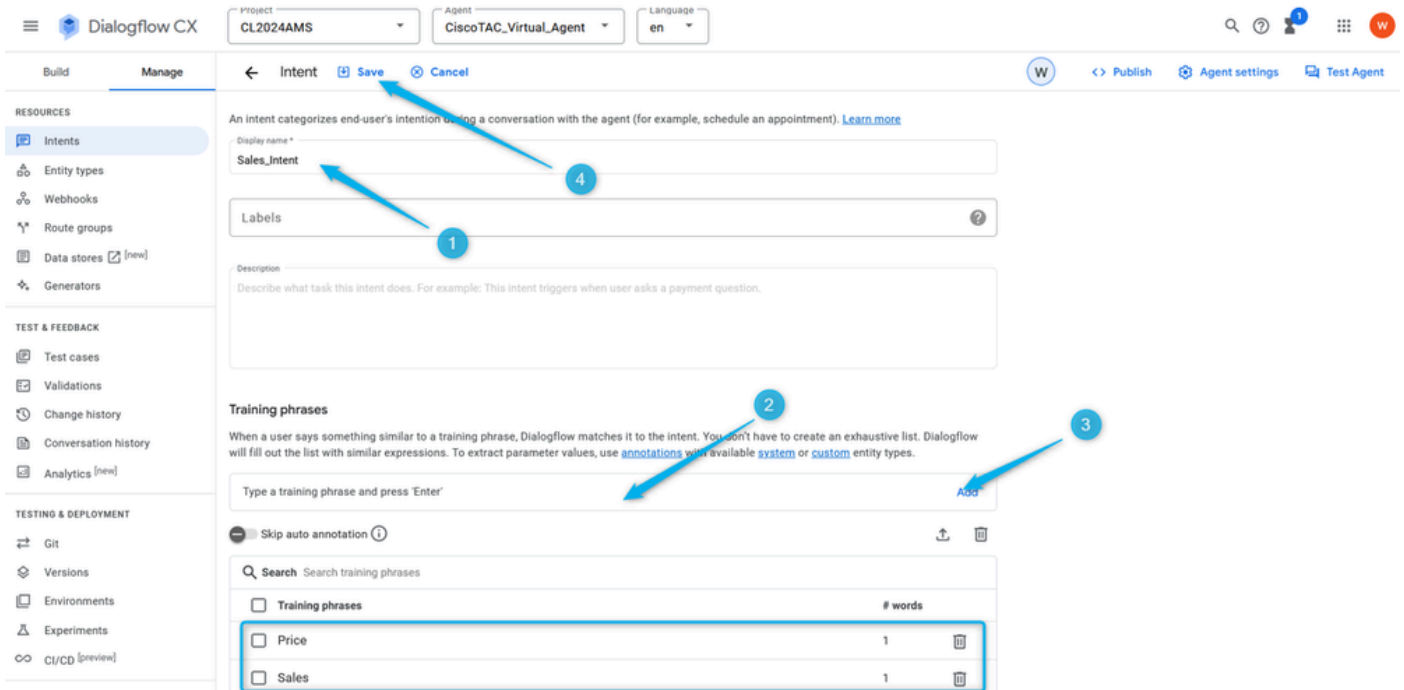
ステップ 1 : TAC_Intent と Sales_Intent の 2 つの追加インテントを作成します。 **Manage** をクリックし、 **Resources** リストから Intents を選択し、 **Create** をクリックします。



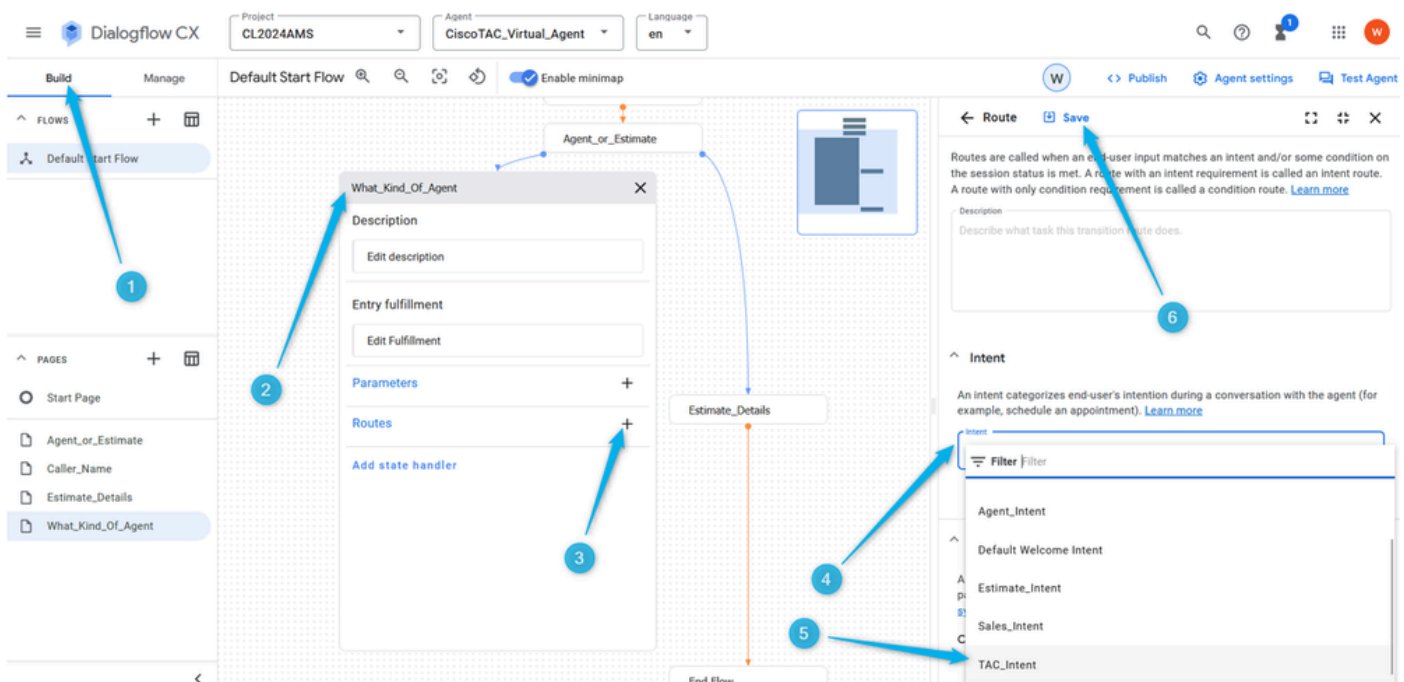
目的に名前を付け、トレーニングフレーズを提供します。たとえば、TAC_Intentに対して、「TAC Engineer, Technical Support」のような語句を追加できます。



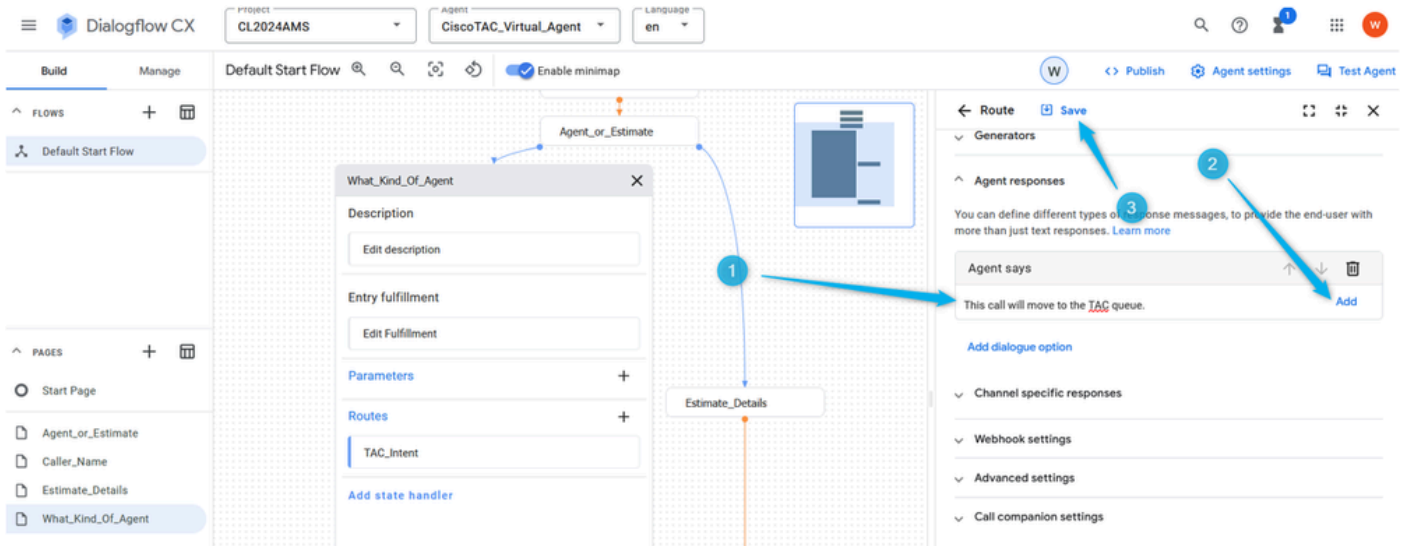
Sales_Intentには、Price、Salesなどを指定できます。



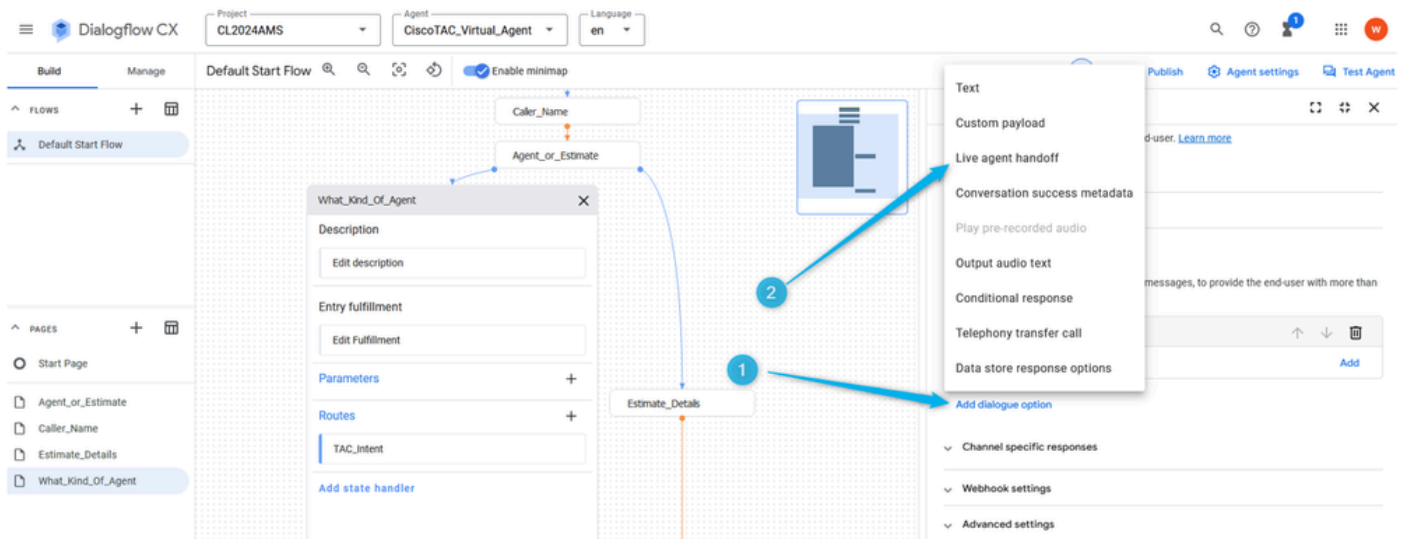
ステップ 2 : TACキューのルートを追加します。キューに戻り、**What_Kind_Of_Agent**ページをクリックします。次に**Add New Route**をクリックし、TACキューに対して前の手順で作成したインテントを選択します。ルート設定を保存します。



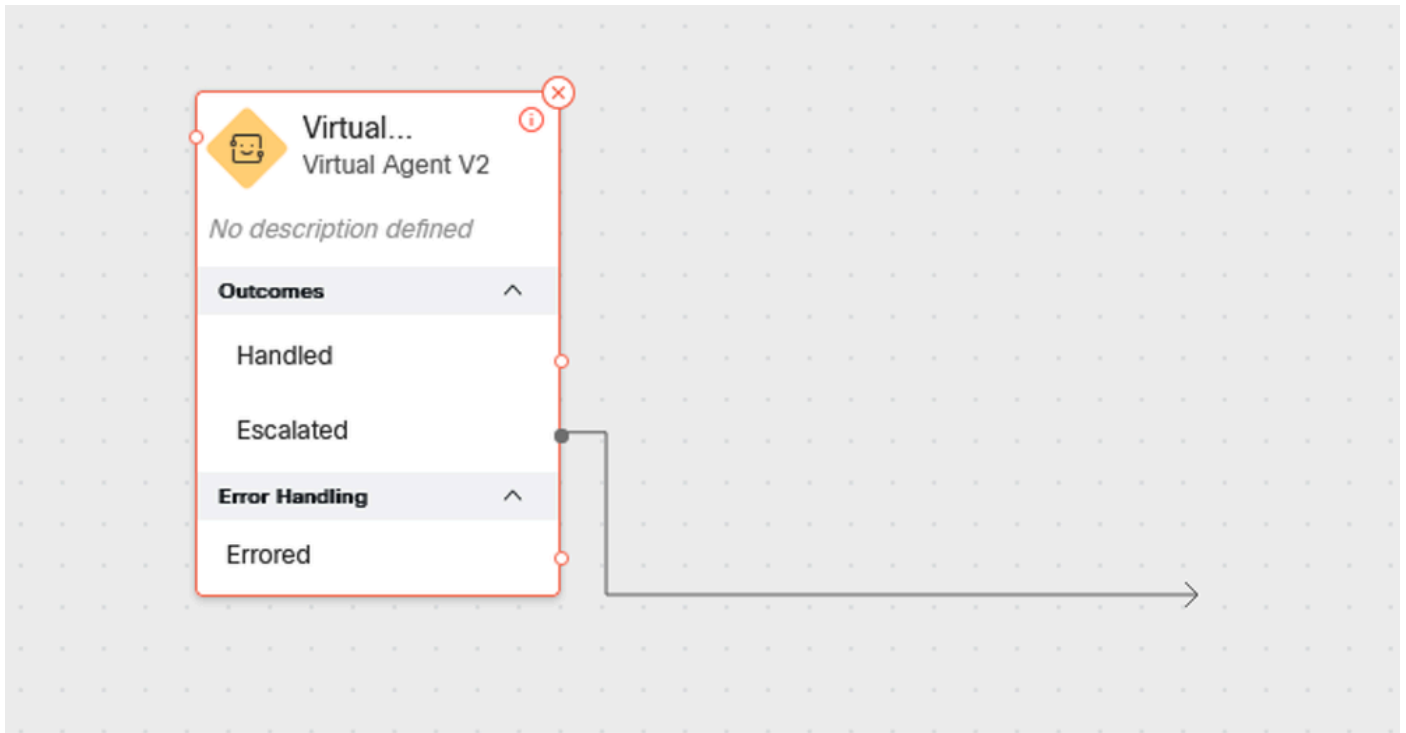
ステップ 3 : 下方向にスクロールし、インテントがトリガーされたときに発信者に再生されるエージェント応答を追加します。



ステップ 4 : **Live agent handoff**を選択して、コールをライブエージェントに移動するダイアログオプションを追加します。

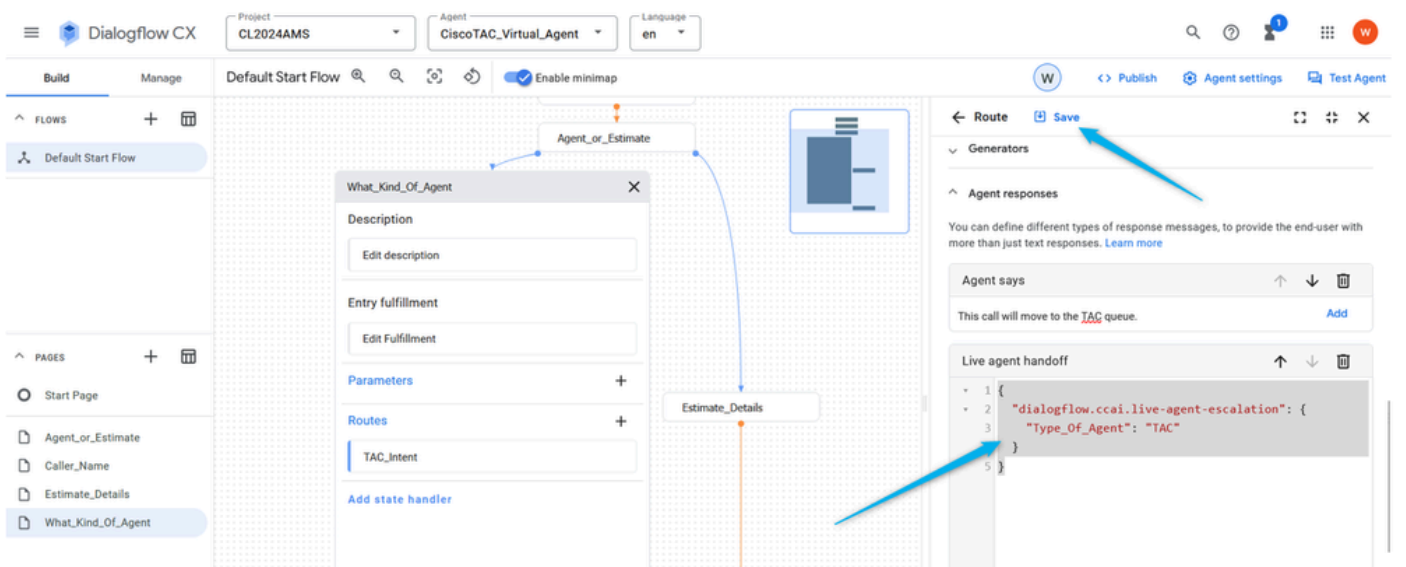


このオプションを選択すると、コールはフロービルダーの**Virtual Agent V2**ブロックの**Escalate**出力から移動します。

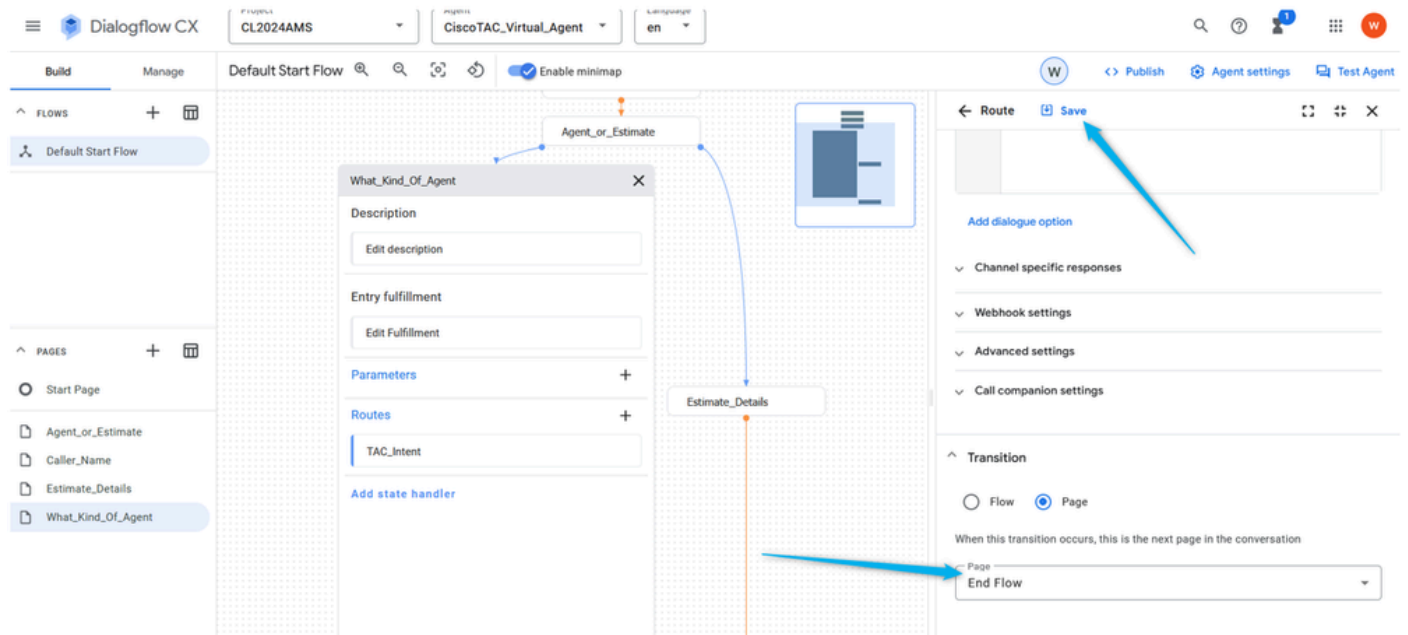


ステップ 5 : Live agent handoffペイロードフィールドでは、JSON形式のデータを追加できます。このデータは、後でWxCCフローで解析できます。この場合、Type_Of_Agent(TAC)を追加する必要があります。TAC : フロー内の適切なキューに対するルーティングの決定に役立ちます。

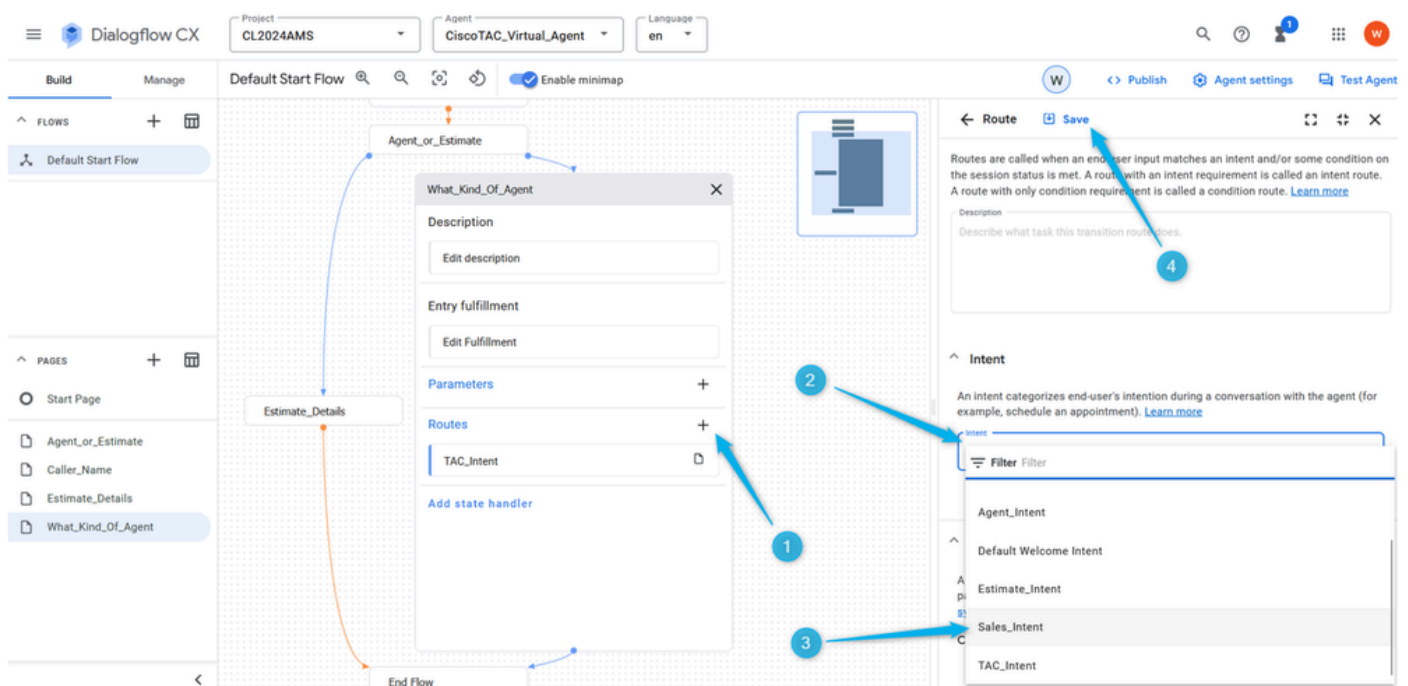
```
{
  "dialogflow.ccai.live-agent-escalation": {
    "Type_Of_Agent": "TAC"
  }
}
```



手順 6 : コールがWxCCフローに移動したら、Dialogflow側のフローを終了します。



手順 7 : 同じ手順でSalesキューのRouteを設定します。Add New Routeをクリックします。Sales_Intentを選択し、Route設定を保存します。



ステップ 8 : Agent応答とLive agent handoffダイアログオプションを追加します。

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow

Agent_or_Estimate

What_Kind_Of_Agent

What_Kind_Of_Agent

Description

Edit description

Entry fulfillment

Edit Fulfillment

Parameters

Routes

TAC_Intent

Sales_Intent

Add state handler

Route | Save

Generators

Agent responses

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

Agent says

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 }

```

ステップ 9 : インテントがトリガーされ、コールがWxCCフローに移動されたら、このページのフローを終了します。

Build | Manage | Default Start Flow

Agent_or_Estimate

What_Kind_Of_Agent

What_Kind_Of_Agent

Description

Edit description

Entry fulfillment

Edit Fulfillment

Parameters

Routes

TAC_Intent

Sales_Intent

Add state handler

Route | Save

Add dialogue option

Channel specific responses

Webhook settings

Advanced settings

Call companion settings

Transition

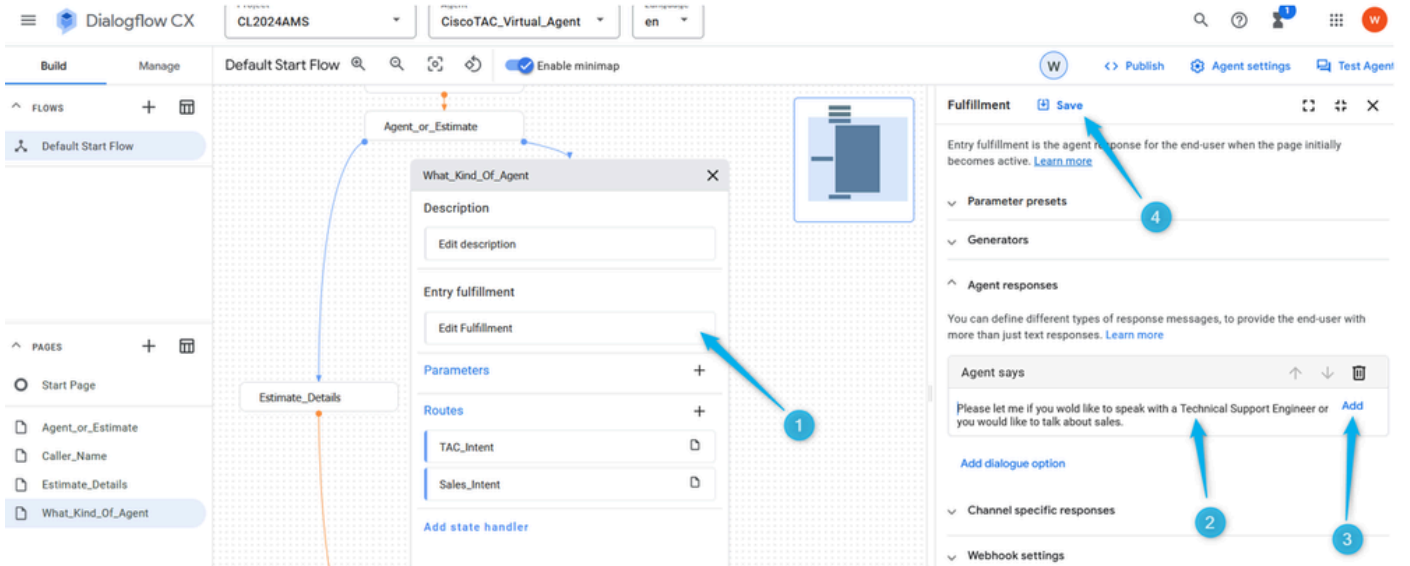
Flow Page

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

Page

End Flow

ステップ 10 : Entry FulfillmentをWhat_Kind_Of_Agentページに追加して、発信者に仮想エージェントが期待する応答の種類を知らせます。Entry Fulfillmentフィールドをクリックして、「Please let me if you would like to speak with a Technical Support Engineer or you like to talk about sales.」と入力します。



ステップ 11 仮想エージェントをテストします。

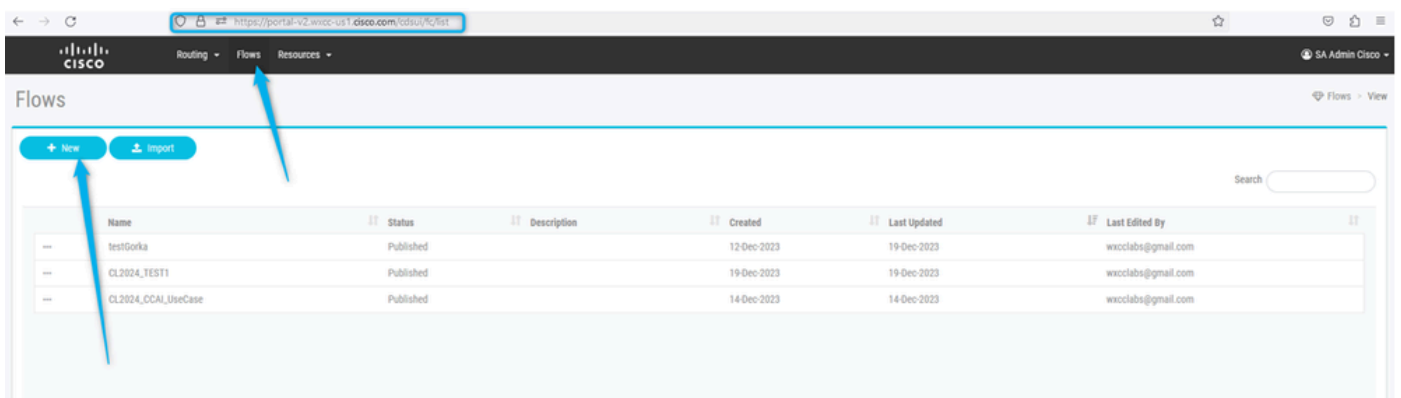
Webex Contact Center Management Portalでの仮想エージェントを使用したフローの設定

目的

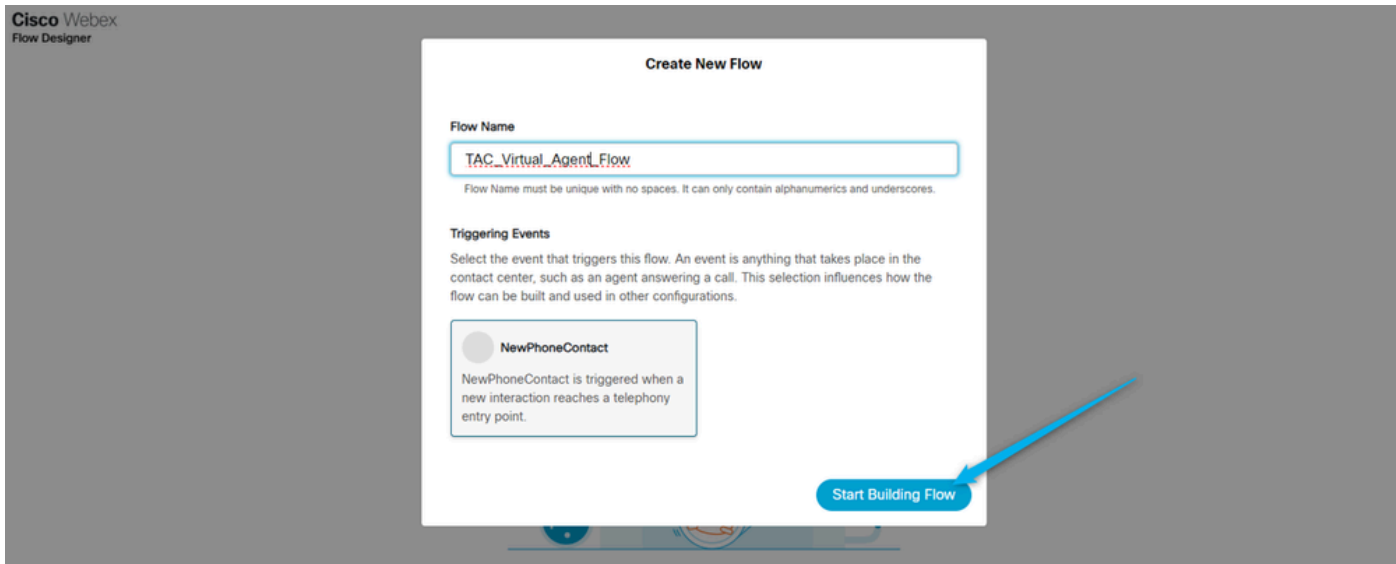
このセクションでは、仮想エージェントブロックを使用してWebex Contact Center Flow Builderでフローを構築する方法を説明します。このブロックは、コールをライブエージェントのキューに移動するか、概算見積用のエージェント数に関するデータを抽出してアナライザレポートに使用できるブランチに移動します。

タスク 1.新しいフローを作成します。

ステップ 1 : Webex Contact Center Adminポータルで、**Routing Strategy Module**を開き、**Create New Flow**エントリウィンドウを開きます。

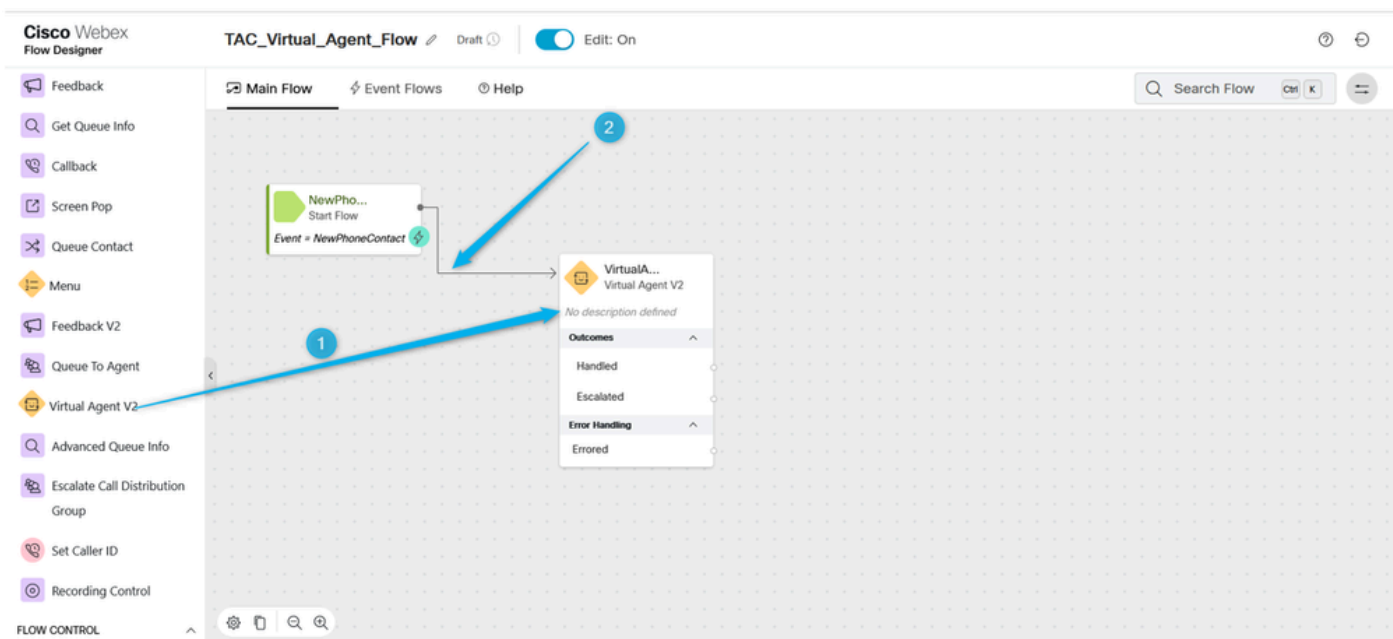


ステップ 2 : フローを{Your Name}_Virtual_Agent_Flowと呼びます。

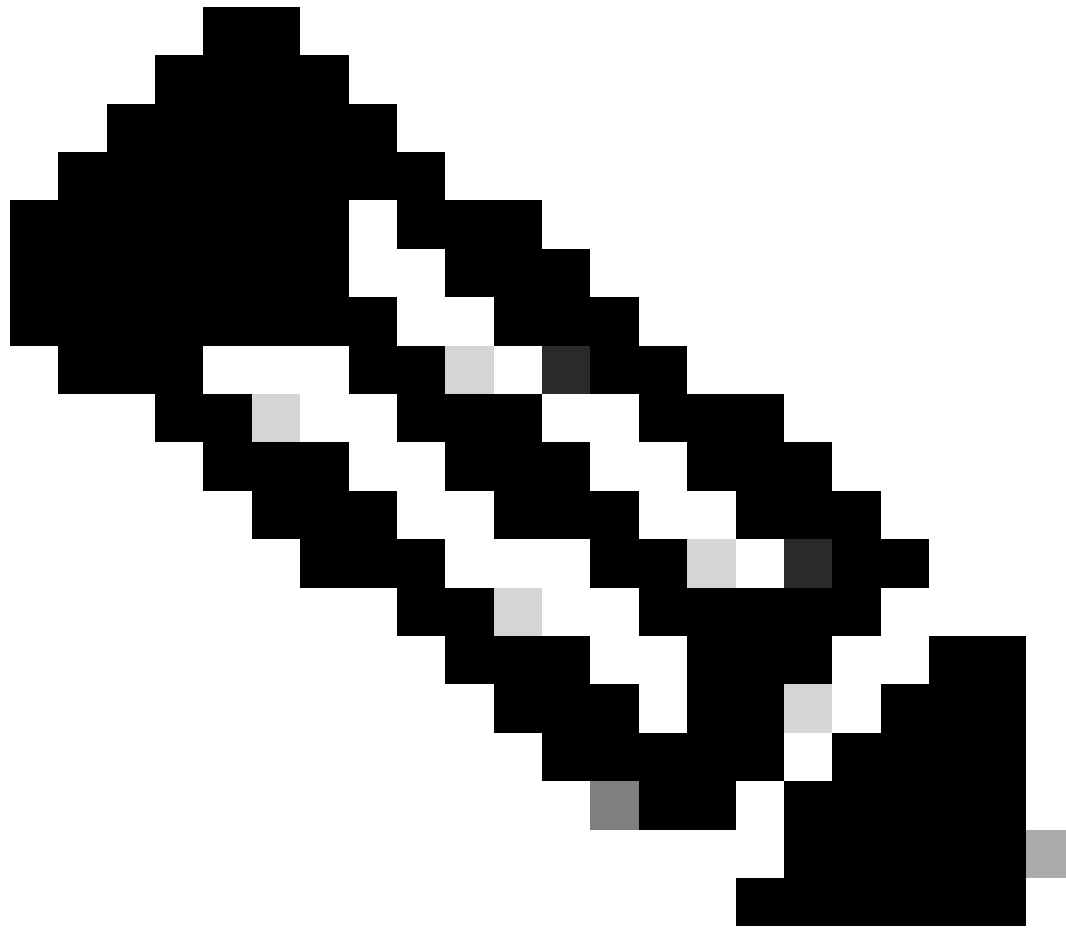


タスク 2.Analyzerレポートの推定データを抽出するための構成済み処理パス。

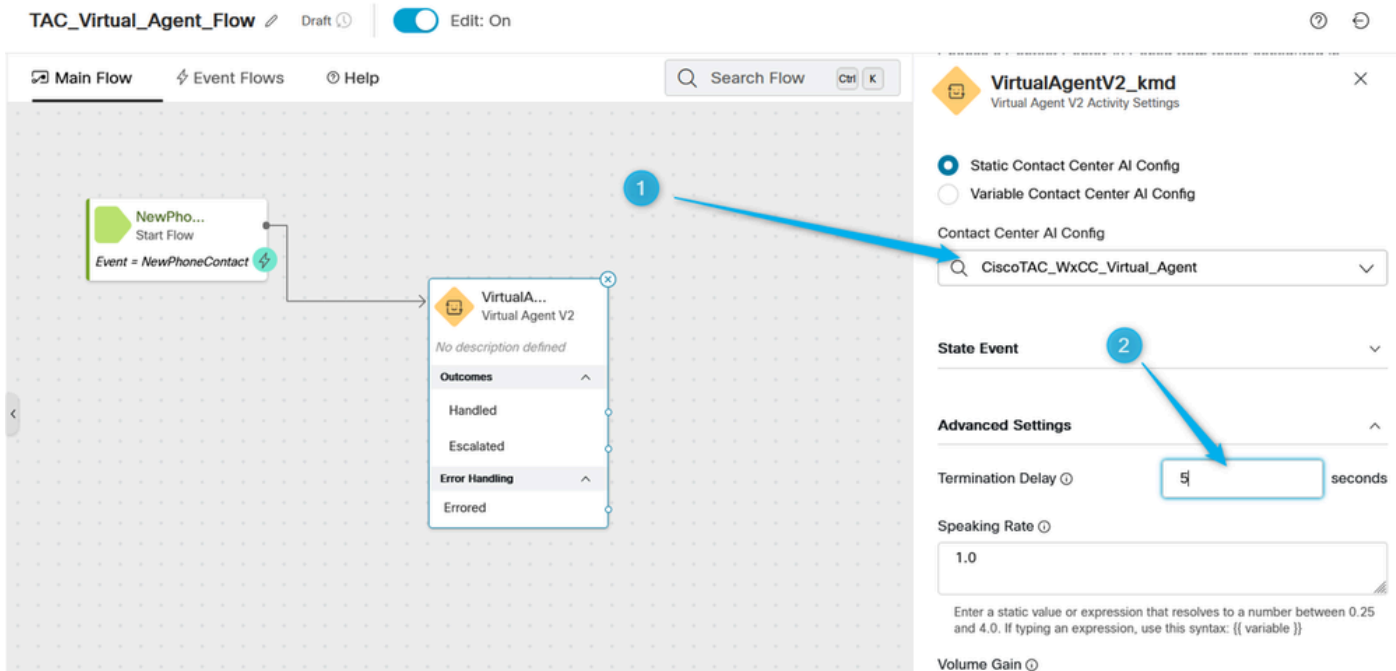
ステップ 1: Virtual Agent V2をフローに移動し、NewPhoneContactブロックに接続します。



ステップ 2: Virtual Agent V2ブロックをクリックし、ブロック設定で以前に作成したContact Center AI Configを選択するか、事前設定されたVirtual Agentを使用しますDan_User1_Virtual_Agent。また、Advanced Settingsをクリックして、Termination Delayの時間を3秒から5秒に増やします。

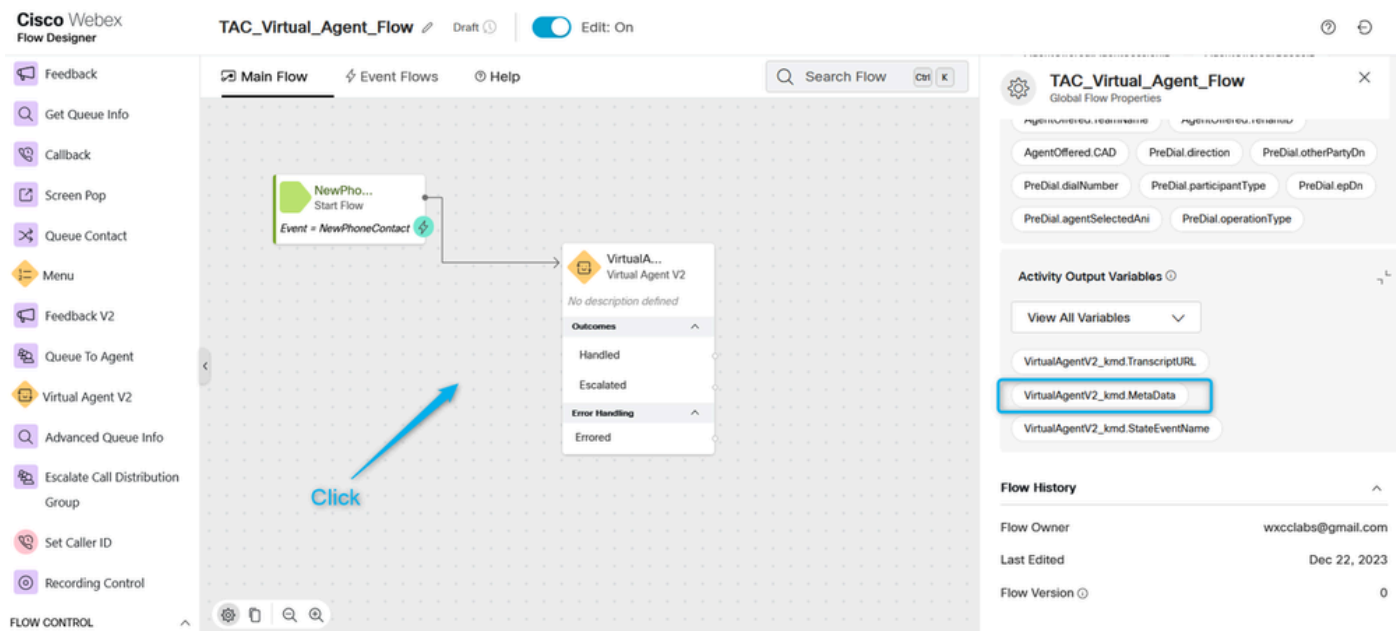


注： **Termination Delay**は、コンタクトがWebexコンタクトセンターに移動する前に、Dialogflowの**Virtual Agent**から音声プロンプトを完了できるように設定する必要がある時間範囲です。たとえば、Dialogflow VA設定で、コールがライブエージェントハンドオフになる前に長い応答がある場合、終了していない応答は切断され、コールはキューに移動します。



ステップ3: (情報のみ) コール関連データがDialogflowからWebex Contact Centerにどのように移動するかを理解します。

会話がDialogflowからWxCCに転送されると、発信者が仮想エージェントと対話している間にDialogflowポータルで生成されたJSON形式のデータを含む出力変数が作成されます。出力変数の1つはVirtualAgentV2.MetaDataです。このフローは、フロービルダのグレーの領域の任意の場所をクリックし、右側のウィンドウを下にスクロールすると表示できます。この出力変数には、カスタムペイロードで指定したデータが含まれています。



ここでの目標は、発信者が見積りを要求したエージェント数に関する情報を抽出することです。前のセクションでは、Number_of_Agentsという名前のパラメータを作成しました。

The screenshot shows the Dialogflow CX interface for project CL2024AMS. The main workspace displays a flow diagram with nodes 'What_Kind_Of_Agent' and 'Agent_or_Estimate'. A 'Parameters' panel is open for the 'Agent_or_Estimate' node, showing a parameter named 'Number_of_agents' with the entity type '@sys.number'. A right-hand panel titled 'Parameter' provides configuration options: 'Display name' is 'Number_of_agents', 'Entity type' is '@sys.number', and the 'Required' checkbox is checked.

また、RouteをCustom payloadで設定します。この場合、パラメータが満たされると、パラメータの値がキー Estimate_Agents_Countに割り当てられ、コールがWxCC側に移動します。

The screenshot shows the Dialogflow CX interface with the 'Route' configuration panel open. The route is named 'Agent says' and has a custom payload. The payload is a JSON object with the following structure:

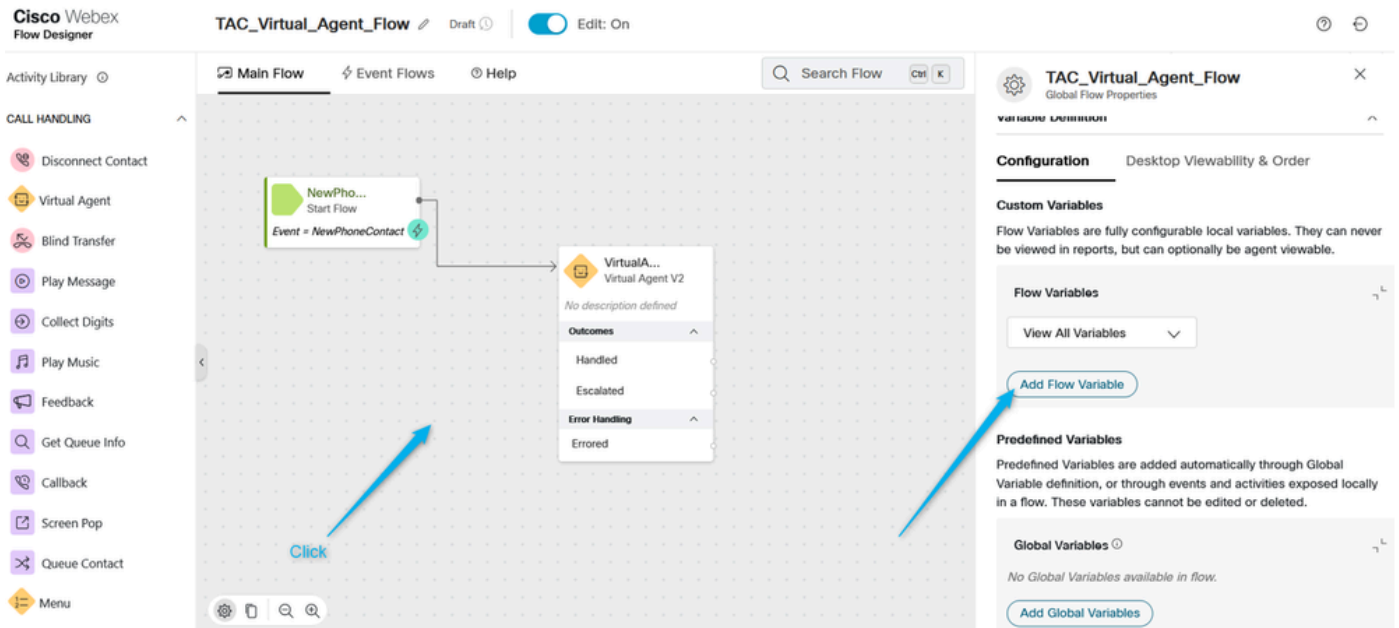
```

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

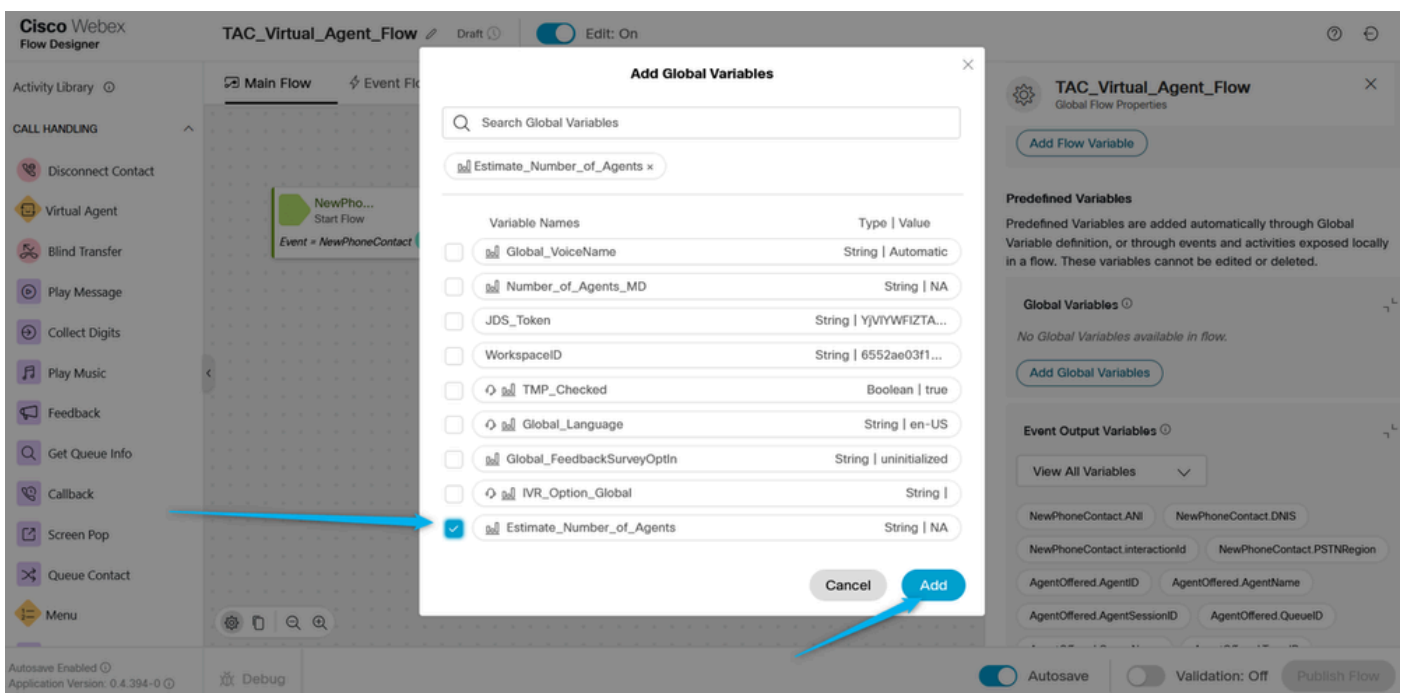
```

The 'Routes' panel in the main workspace shows the configuration 'Stage params.status = "FINAL"'. The right-hand panel shows the 'Custom payload' configuration with the JSON code and a 'Select template' button.

ステップ 4 : 概算見積書データを抽出してグローバル変数に関連付ける仮想エージェント処理パスを設定します。VirtualAgentV2_MetaData変数からJSONデータを解析することにより、Number_of_Agentsパラメータ値の値を抽出して、WxCC環境の新しい変数に割り当てることができます。また、変数をレポート可能にするため、グローバル変数を使用する必要があります。WxCCフロービルダで、グレー領域の任意の場所をクリックし、右側のウィンドウでAdd Global Variableをクリックします。



グローバル変数Estimate_Number_of_Agentsは、WxCC Admin Portalで事前に作成する必要があります。その後、それを選択して[追加]をクリックするだけです。これにより、このグローバル変数をフローで使用できるようになります。



ステップ 5 : Parseノードを追加します。ParseノードでVirtualAgentV2.MetadataをInput Variableとして選択し、リストから前の手順でフローに追加したGlobal VariableをOutput Variableとして選択し、次の文字列を使用してJSONデータを解析します
\$.Params.Estimate_Agents_Count。

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface for a flow named 'TAC_Virtual_Agent_Flow'. The main flow canvas contains three nodes: 'NewPhoneContact' (Start Flow), 'Virtual Agent V2', and 'Parse'. The 'Parse' node is selected, and its configuration panel is open on the right. The configuration panel includes the following fields:

- Parse Activity Settings:** Parse_I46
- Activity Description:** Enter a Description
- Parse Settings:**
 - Input Variable:** VirtualAgentV2_kmd.Metadata
 - Content Type:** JSON
 - Output Variable:** Estimate_Number_of_Agents
 - Path Expression:** \$.Params.Estimate_Agents_Count

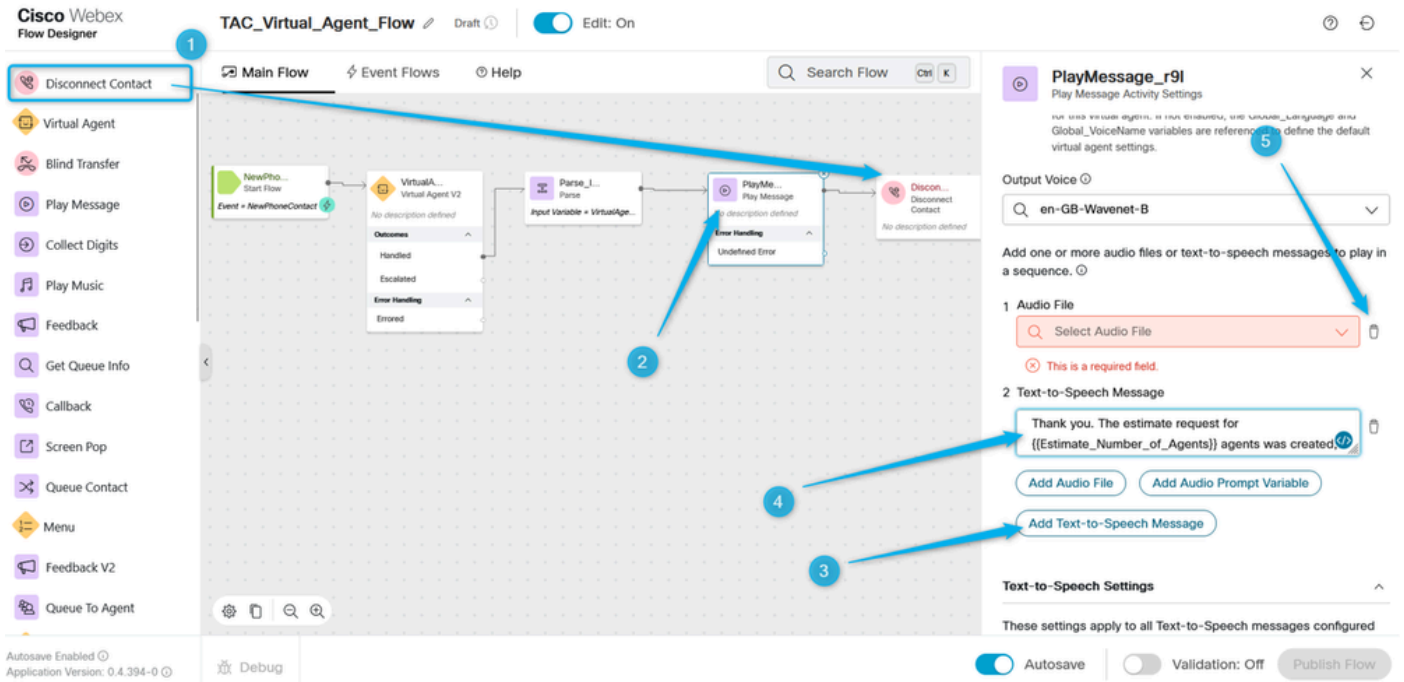
ステップ.6.メッセージの再生ノードを使用して、結果を検証し、発信者に通知します。**Play Message**ノードを追加し、**Enable Text-to-Speech**機能を選択して、TTSコネクタを選択し、リストから**Output Voice**を選択します。

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface for the same flow. The main flow canvas now includes a 'Play Message' node. The 'Play Message' node is selected, and its configuration panel is open on the right. The configuration panel includes the following fields:

- Play Message Activity Settings:** PlayMessage_r9l
- Prompt:**
 - Enable Text-to-Speech:** (checked)
- Connector:** WebexOne-TextToSpeech
- Override Default Language & Voice Settings:** (checked)
- Output Voice:** en-GB-Wavenet-B

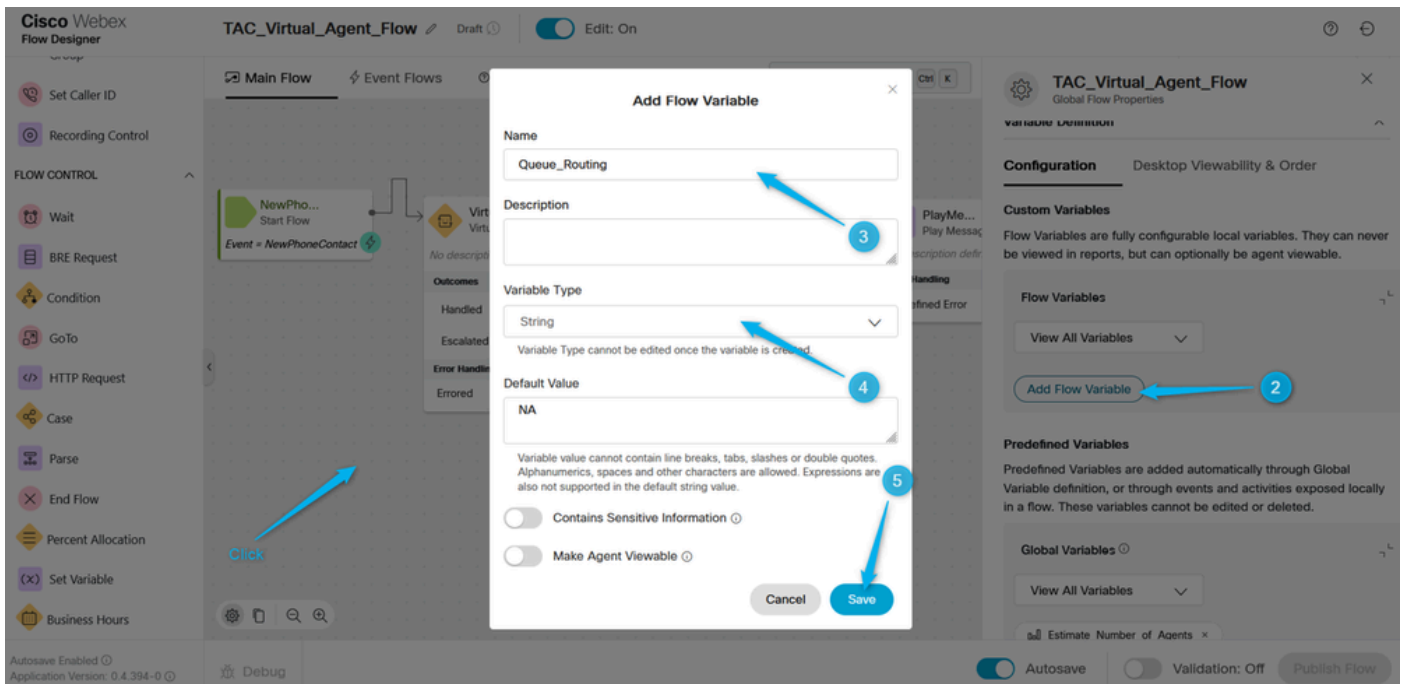
手順 7 : **Disconnect Contact**ノードを追加します。次に、**Play Message**をもう一度クリックして、このText-to-Speech MessageをTTSフィールドタイプに追加します。{{Estimate_Number_of_Agents}}エージェントの概算見積書のリクエストが作成され、結果についてチームから折り返し連絡を差し上げることができます。

Audio Fileオプションを削除して、フローをパブリッシュします。



タスク 3.コールを適切なキュー（ライブエージェントあり）に移動するようにエスカレーション設定。

ステップ 1：フロー変数を作成し、Queue_Routingという名前を付けます。



ステップ 2：Parseノードを追加して、Type_Of_Agent変数の値をDialogflowからQueue_Routingフロー変数に割り当てるように設定します。

The screenshot shows the Cisco Webex Flow Designer interface for a flow named 'TAC_Virtual_Agent_Flow'. The main flow consists of several nodes: 'Virtual Agent V2', 'Parse', 'Play Message', and 'Disconnect'. A 'Parse' node is selected, and its configuration panel is open on the right. The configuration includes:

- Input Variable:** VirtualAge...
- Content Type:** JSON
- Output Variable:** Queue_Routing
- Path Expression:** \$.[dialogflow.cca.live-agent-escalation].Type_Of_Agent

 The left sidebar shows various flow control nodes, with 'Parse' highlighted. The bottom status bar indicates 'Autosave Enabled' and 'Application Version: 0.4.394-0'.

手順3 Caseノードを追加し、変数Queue_Routingを設定します。Dialogflowポータルから移動する2つの値であるため、リンクの説明では、値TACとSalesを設定します。

The screenshot shows the same flow in Cisco Webex Flow Designer, but now with a 'Case' node added after the 'Parse' node. The 'Case' node configuration panel is open on the right. The configuration includes:

- Variable:** Queue_Routing
- LINK DESCRIPTION:** TAC, Sales

 The left sidebar shows the 'Case' node highlighted. The bottom status bar indicates 'Autosave Enabled' and 'Application Version: 0.4.394-0'.

ステップ 4 : Play Messageノードを追加して、コールがTACキューに入ることを確認します。TTSでPlay Messageノードを設定し、「Thank ou for waiting」のようなテキストを入力します。TACエンジニアが近日中にご連絡いたします。

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

ステップ 5 : Salesキューについても同じ操作を行います。コールがすぐにSalesエージェントに接続できることを発信者に知らせます。

Cisco Webex Flow Designer TAC_Virtual_Agent_Flow Draft Edit: On

Activity Library CALL HANDLING

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

Main Flow

Parse Parse
Input Variable = VirtualAge...

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

Discon... Disconnect Contact
No description defined

Case_0... Case
[[Queue_Routing]]

TAC

Sales

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

手順 6 : Queue Contactブロックを追加し、TAC_Queueで設定します。

Cisco Webex Flow Designer TAC_Virtual_Agent_Flow Draft Edit: On

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

Main Flow Event Flows Help Search Flow Ctrl K

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

Case_0... Case
TAC
Sales
Default
Error Handling

Queue... Queue Contact

QueueContact_4ek
Queue Contact Activity Settings

Activity Description
Enter a Description

Contact Handling
Choose if all contacts should go to a single queue, or if queue selection should change based on the value of a flow variable.
 Static Queue
 Variable Queues

Queue
TAC_Queue

Set Contact Priority
Enable this feature if contacts in this path of the flow should be prioritized over other contacts in the queue. If this is enabled for some but not all contacts, there is a risk that those without an assigned priority will never move to the top of the queue.

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

手順 7 : キュー連絡先を追加し、Sales_Queueで設定します。

Cisco Webex Flow Designer TAC_Virtual_Agent_Flow Draft Edit: On

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

Main Flow Event Flows Help Search Flow Ctrl K

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

Case_0... Case
TAC
Sales
Default
Error Handling

Queue... Queue Contact

QueueContact_vpj
Queue Contact Activity Settings

Contact Handling
Choose if all contacts should go to a single queue, or if queue selection should change based on the value of a flow variable.
 Static Queue
 Variable Queues

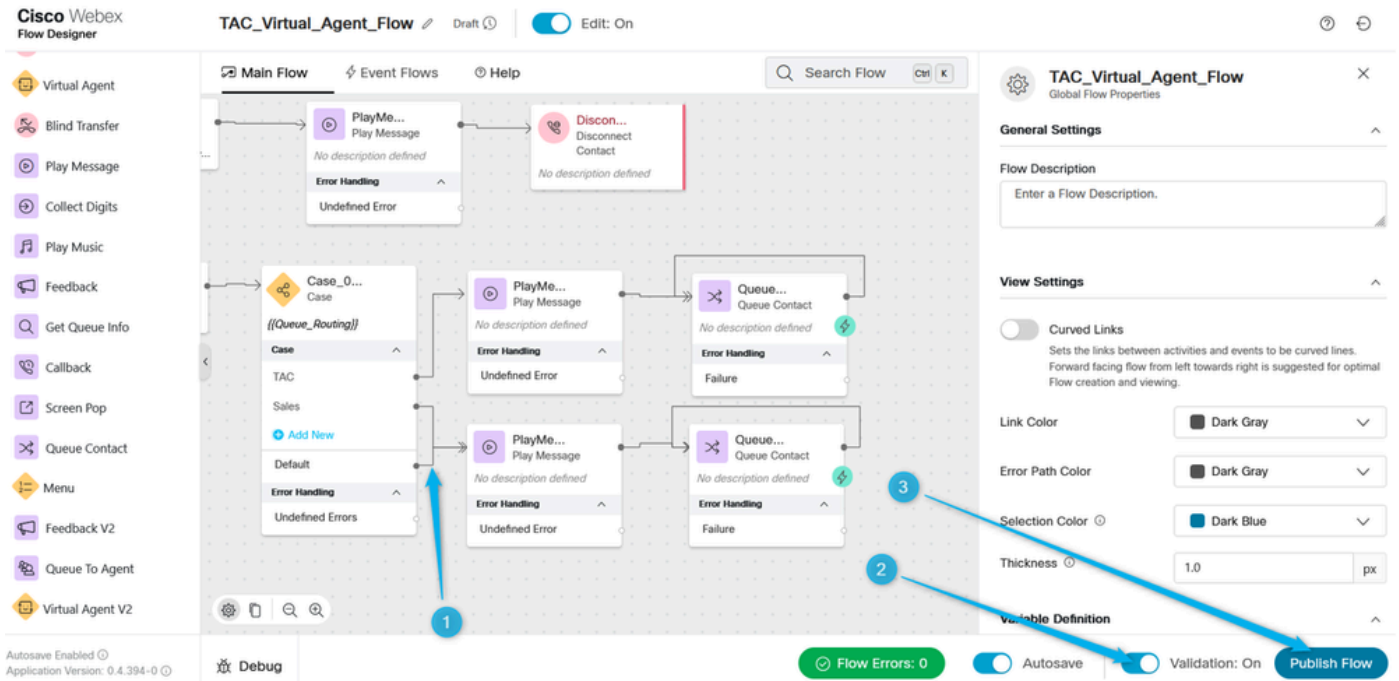
Queue
Sales_Queue

Set Contact Priority
Enable this feature if contacts in this path of the flow should be prioritized over other contacts in the queue. If this is enabled for some but not all contacts, there is a risk that those without an assigned priority will never move to the top of the queue.

Check Agent Availability
Enable this feature if teams with no available agents should be excluded from routing as time in queue progresses. A Queue's Call Distribution Group(s) may be skipped to find an agent sooner.

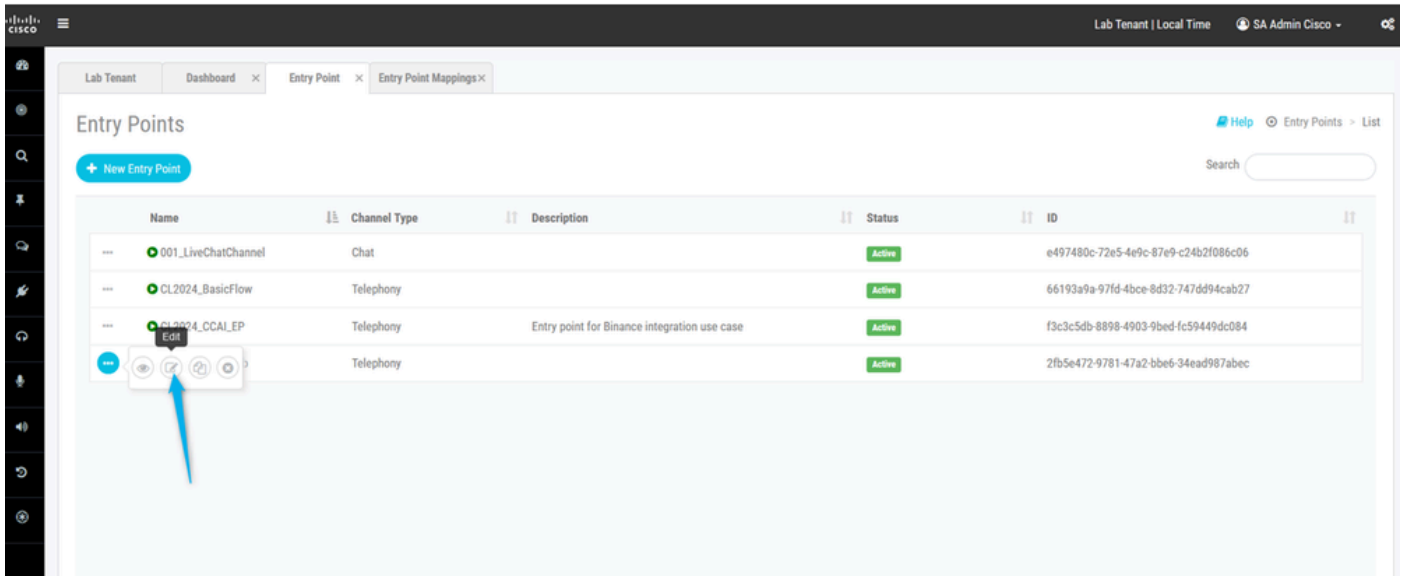
Autosave Enabled Application Version: 0.4.394-0 Debug Autosave Validation: Off Publish Flow

ステップ 8 : CaseノードのDefault出力を、Sales Queueに関連するPlay Messageにポイントします。検証し、Publish the Flowをクリックします。



タスク 4. エントリーポイントにフローを追加します。

ステップ 1: Entry Points に移動し、Entry Point を選択します。エントリーポイントを編集するには、3つのドットをクリックします。



ステップ 2: フローおよびその他の必須フィールドを選択し、エントリーポイントを保存します。

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

ステップ 3 : エントリポイントのエントリポイントマッピングを構成します。

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

タスク 5.設定をテストします。

これらの設定がすべて完了したら、エントリポイントに関連するDNを呼び出し、統合をテストします。

関連情報

- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。