

Configura agente virtuale CX Dialogflow

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Indirizzi e credenziali](#)

[Introduzione a Webex Contact Center con Google CCAI](#)

[Provisioning](#)

[Obiettivi](#)

[Introduzione al provisioning](#)

[Crea agente virtuale CX Dialogflow](#)

[Obiettivi](#)

[Attività 1. Crea nuovo agente virtuale](#)

[Attività 2. Assegnare l'agente creato per il profilo di conversazione.](#)

[Attività 3. Configurare il connettore AI di Google Contact Center](#)

[Attività 4. Crea configurazione API per Contact Center](#)

[Configura agente virtuale CX Dialogflow](#)

[Obiettivi](#)

[Attività 1. Passare al generatore di flusso di Dialogflow CX Agent e personalizzare il messaggio di saluto iniziale.](#)

[Attività 2. Crea una nuova pagina per raccogliere il nome del chiamante](#)

[Attività 3. Creare una nuova pagina Agent_or_Estimate e collegarla alla pagina Caller_Name.](#)

[Attività 4. Configurare la route nella pagina Agent_or_Estimate per spostare la chiamata nella nuova pagina What Kind Of Agent.](#)

[Attività 5. Configurare il ciclo di lavorazione per la sezione Stima e connettere Agent_or_Estimate alla nuova pagina Estimate_Details](#)

[Attività 6. Pagina Configura Estimate_Details con parametri e route](#)

[Attività 7. Pagina Configura Estimate_Details con Route.](#)

[Configurazione del flusso con l'agente virtuale nel portale di gestione di Webex Contact Center](#)

[Obiettivi](#)

[Attività 1. Crea nuovo flusso.](#)

[Attività 2. Percorso gestito configurato per l'estrazione dei dati di stima per il report Analyzer.](#)

[Attività 3. Configurato Escalated per spostare la chiamata alla coda appropriata con agenti attivi.](#)

[Attività 4. Aggiungere il flusso al punto di ingresso.](#)

[Attività 5. Verificare le configurazioni.](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive come configurare l'agente virtuale CX Dialogflow.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Accesso dell'amministratore di Webex Contact Center al tenant
- Google Dialogflow CX

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- WxCC 2.0

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Indirizzi e credenziali

- [Webex Control Hub](#)
- [Portale di gestione di Webex Contact Center](#)
- [Google Cloud Portal Console](#)
- [Google Dialogflow CX](#)

Introduzione a Webex Contact Center con Google CCAI

Webex Contact Center con Google CCAI è l'integrazione che consente l'uso di Google Text-To-Speech, Natural Language Understanding e tecnologie Virtual Agent con Webex Contact Center.

Dialogflow CX è progettato per la creazione di conversazioni complesse e a più turni che implicano più passaggi e punti decisionali. Fornisce strumenti per la creazione di flussi di conversazione, la gestione del contesto, la gestione di intenti ed entità utente e l'integrazione con altre applicazioni. Pensate alle conversazioni che hanno molti giri e dove volete tenere traccia del contenuto dell'interazione molto a fondo. Questi tipi di conversazioni in genere avvengono tramite linea telefonica con un contact center in cui le persone fanno qualsiasi tipo di domanda e l'agente virtuale deve ascoltare e fornire le risposte. Ciò non significa che non sia possibile creare un flusso complesso utilizzando Dialogflow Essentials, che è un'altra versione di Dialogflow, ma che

sarebbe necessario utilizzare un sacco di codice intorno ad esso per costruire un intero framework per ottenere una logica complicata. Ma con Dialogflow CX flow builder interface non è più il caso in quanto l'interfaccia grafica consente agli sviluppatori di progettare e costruire applicazioni di intelligenza artificiale conversazionali senza richiedere estese competenze di codifica.

Webex Contact Center supporta ora l'integrazione Dialogflow CX e, utilizzando questo articolo, è possibile configurare e provare la soluzione.

L'integrazione richiede la configurazione in più portali: Google Cloud Platform e Google Dialogflow CX, Webex Control Hub e Webex Contract Center.

Provisioning

Obiettivi

L'obiettivo di questa sezione è presentarvi la procedura di provisioning che richiederebbe l'ottenimento della licenza Google CCAI per Webex Contact Center.

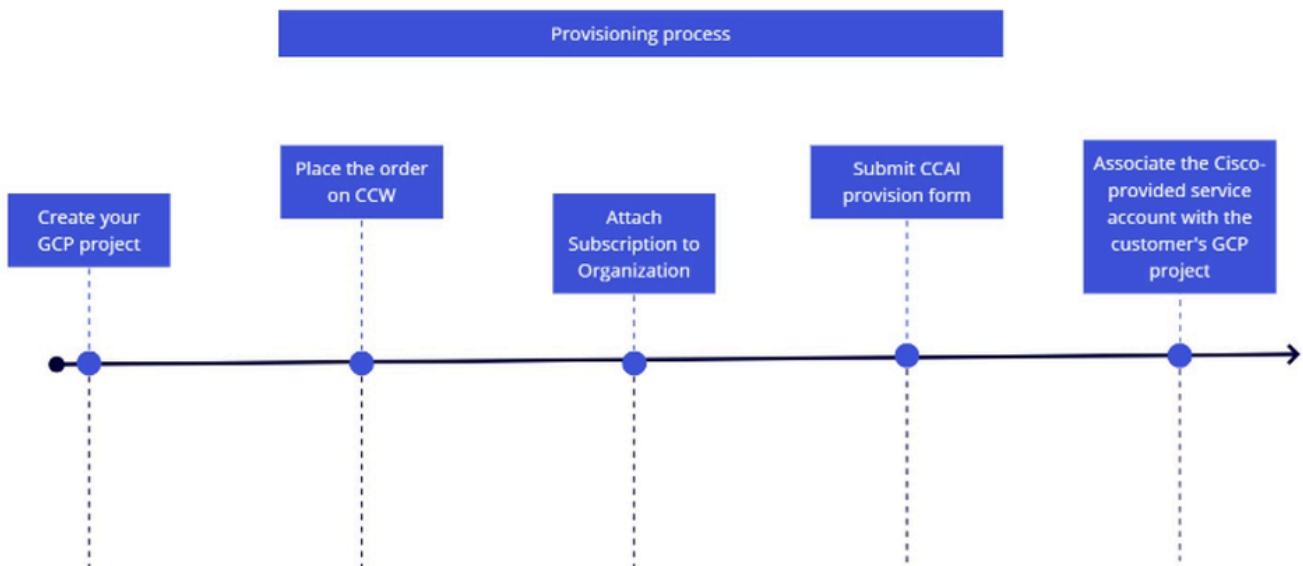
Introduzione al provisioning

Ai fini della fatturazione, è necessario effettuare il provisioning di Webex Contact Center con Google CCAI.

Google fornisce queste API per l'integrazione delle tecnologie Dialogflow Virtual Agent e Text-to-Speech:

- API Dialogflow
- API Cloud Speech-to-Text
- API Cloud Natural Language
- API Text-to-Speech Cloud

L'utilizzo di queste API richiede un account di fatturazione in quanto l'utilizzo delle API non è gratuito. Il processo richiede un paio di giorni, quindi non si completerà il processo di provisioning illustrato in questa sezione. Per informazioni nella schermata successiva, è possibile visualizzare il diagramma di alto livello con i passaggi necessari per completare il provisioning.



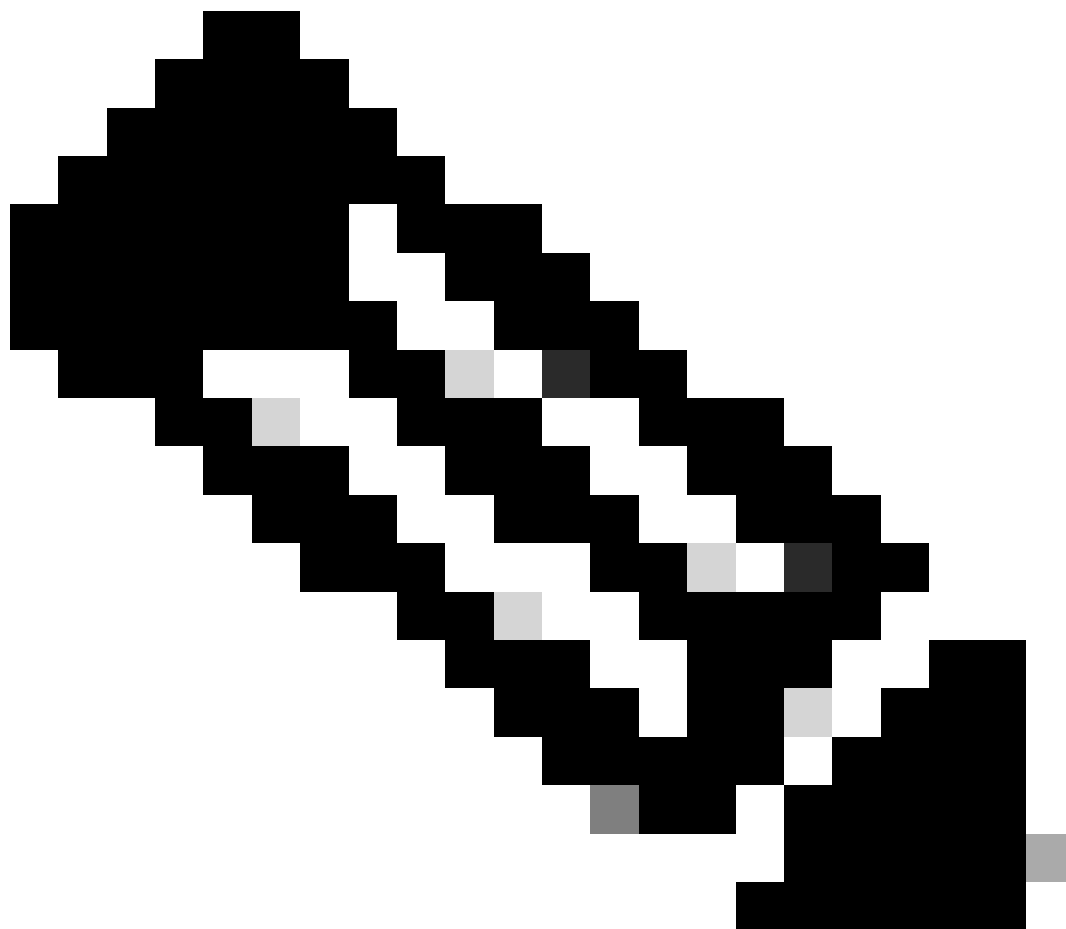
Per ulteriori informazioni sul processo di provisioning, fare riferimento a [Provisioning Google CCAI for WxCC](#).

Crea agente virtuale CX Dialogflow

Obiettivi

In questa sezione viene descritto come esplorare i portali Dialogflow CX e Webex Control Hub per creare un nuovo agente e associare l'agente all'ambiente Webex creando una nuova configurazione AI di Contact Center.

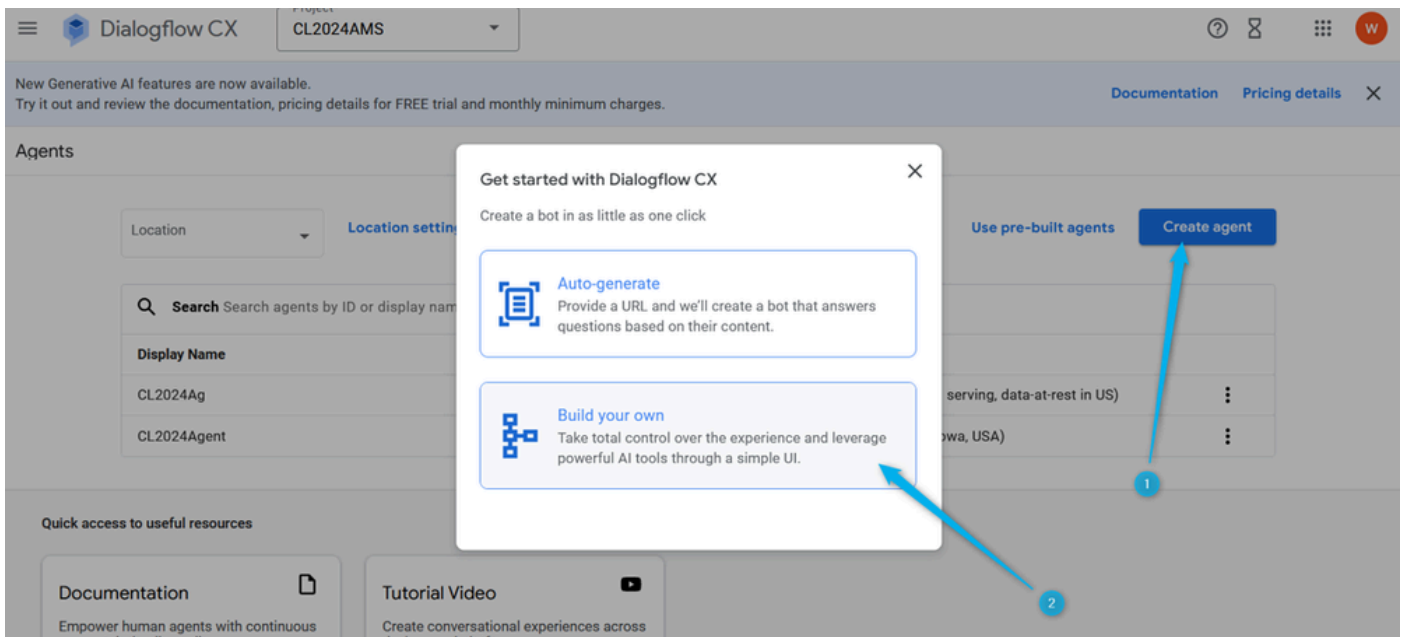
Attività 1. Creazione di un nuovo agente virtuale



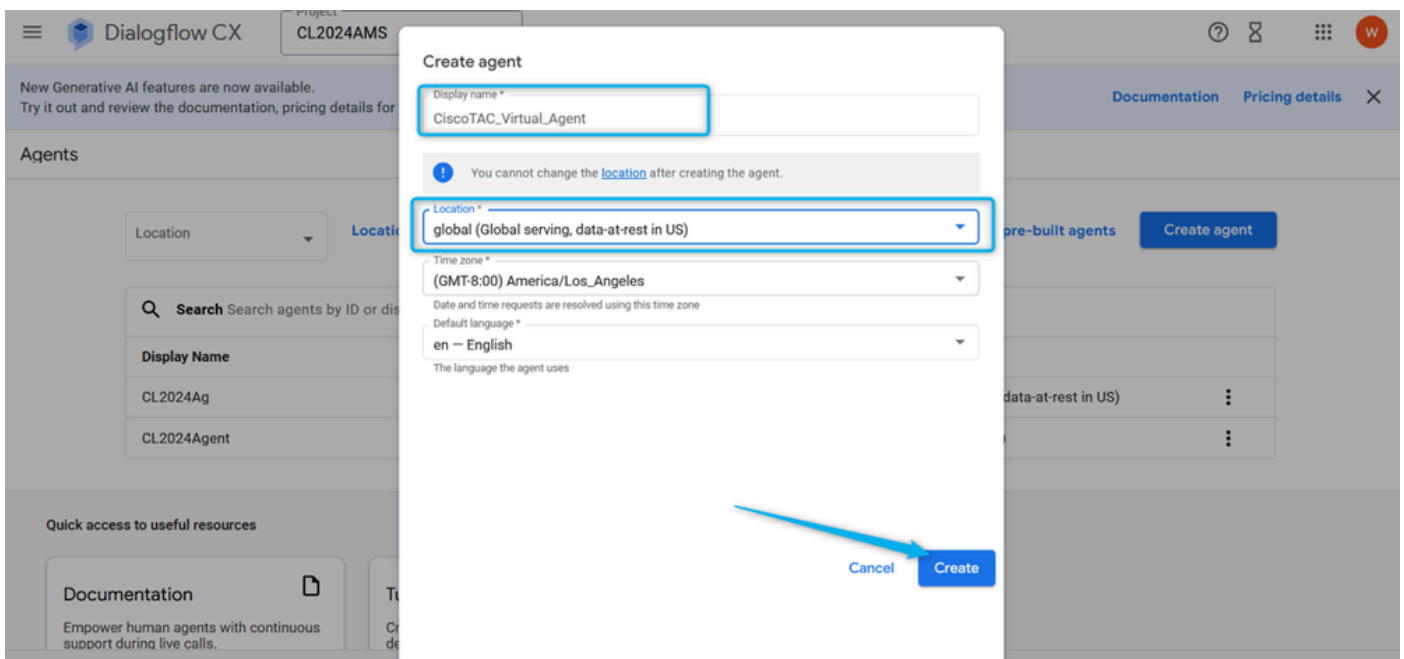
Nota: l'agente virtuale in Dialogflow CX è un agente di conversazione in grado di interagire con gli utenti attraverso conversazioni in lingua. Può essere progettato e personalizzato per gestire una vasta gamma di attività e casi di utilizzo, tra cui supporto utente, vendite e generazione di lead. Consente alle aziende di automatizzare le operazioni di assistenza e supporto, ridurre i tempi di risposta e migliorare la soddisfazione degli utenti.

Passaggio 1. Accedere al portale Dialogflow CX utilizzando l'account utente e la password. Selezionare il progetto CL2024AMS. (Se si riscontrano difficoltà di accesso, cancellare il catch e i cookie sul browser utilizzato.)

Passaggio 2. Fare clic su Crea agente. Quindi selezionare Build your own (Crea il tuo).



Passaggio 3. Fornire il nome per il nuovo agente utilizzando questo formato: {Nome}_Agente_virtuale. Selezionare la posizione globale (Global serving, data-at-rest in US).

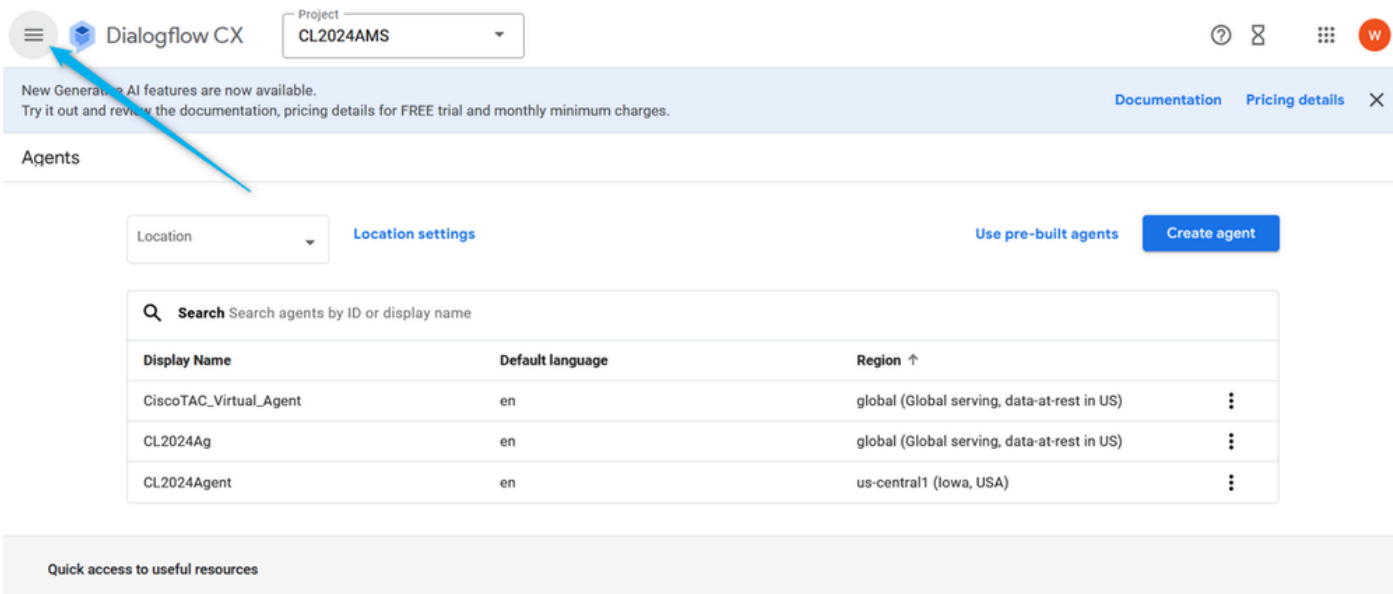


Task 2. Assegnare l'agente creato per il profilo di conversazione.

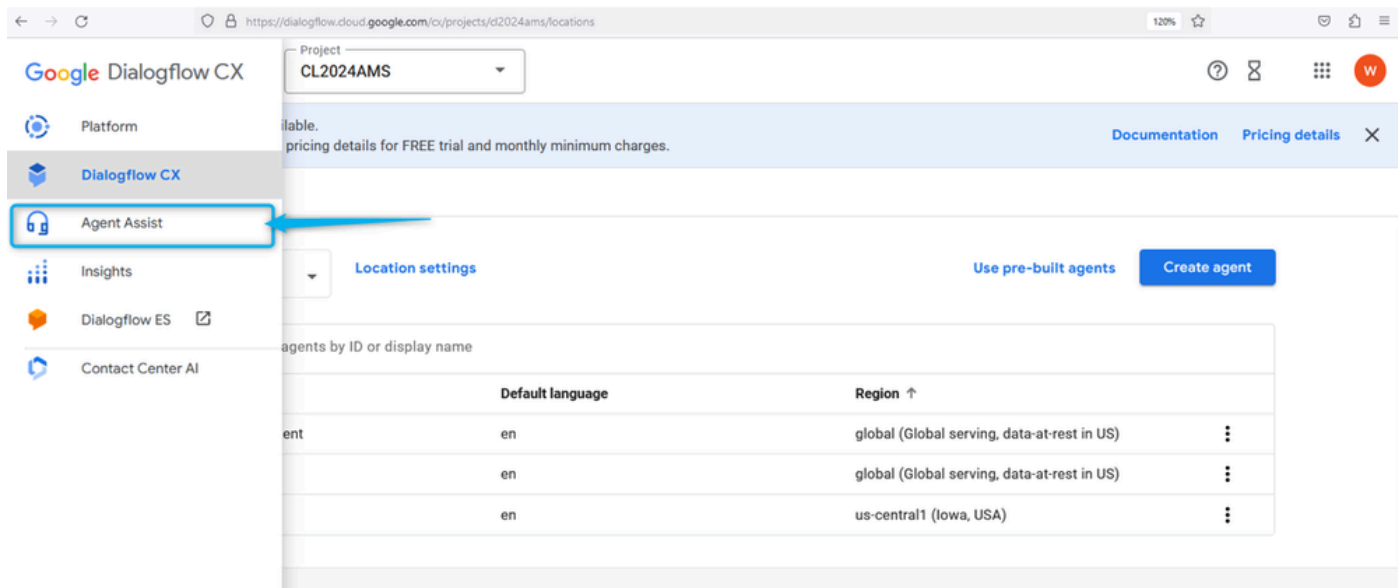


Nota: un profilo di conversazione Dialogflow è un insieme di impostazioni di configurazione che definiscono il comportamento dell'agente virtuale in una conversazione con un utente.

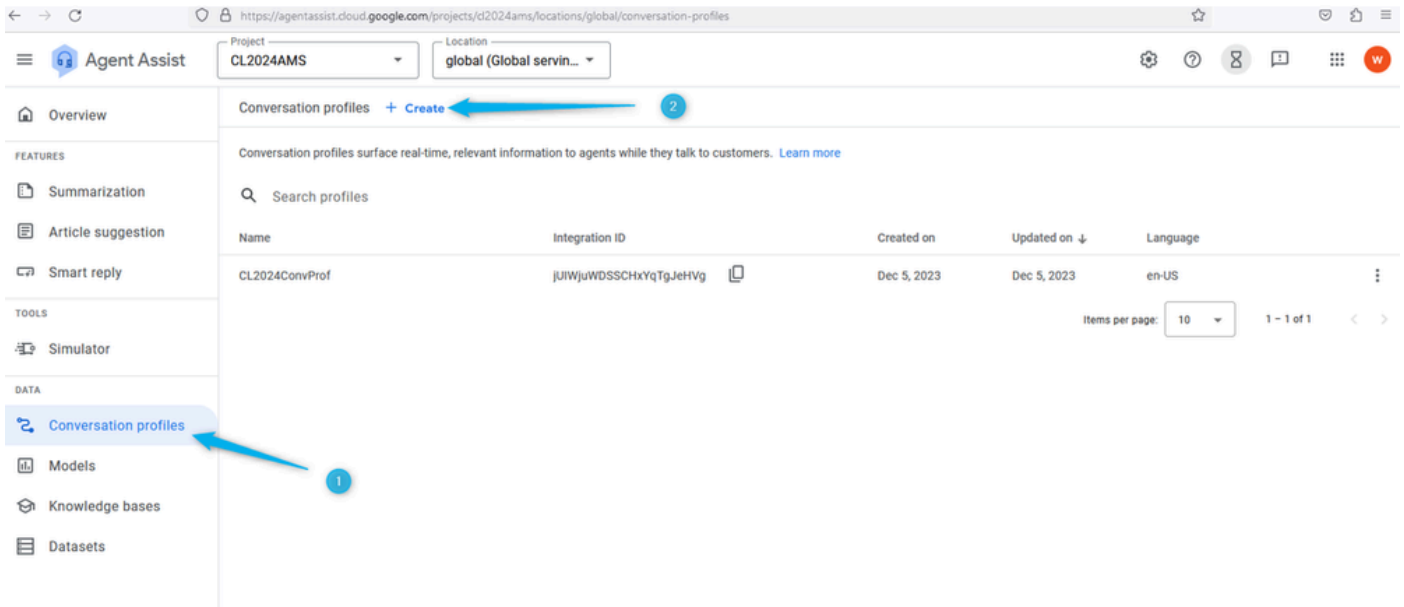
Passaggio 1. Nell'angolo superiore sinistro fare clic su Icona Menu.



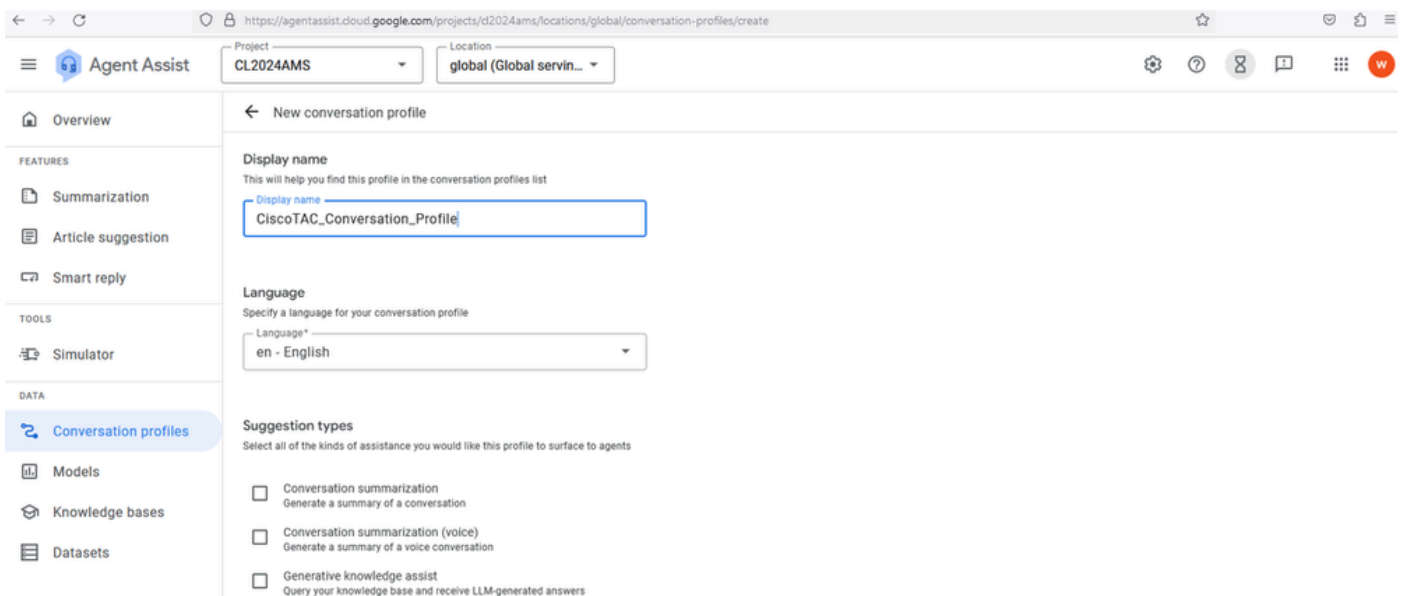
Passaggio 2. Dalle opzioni del menu, selezionare Agent Assist.



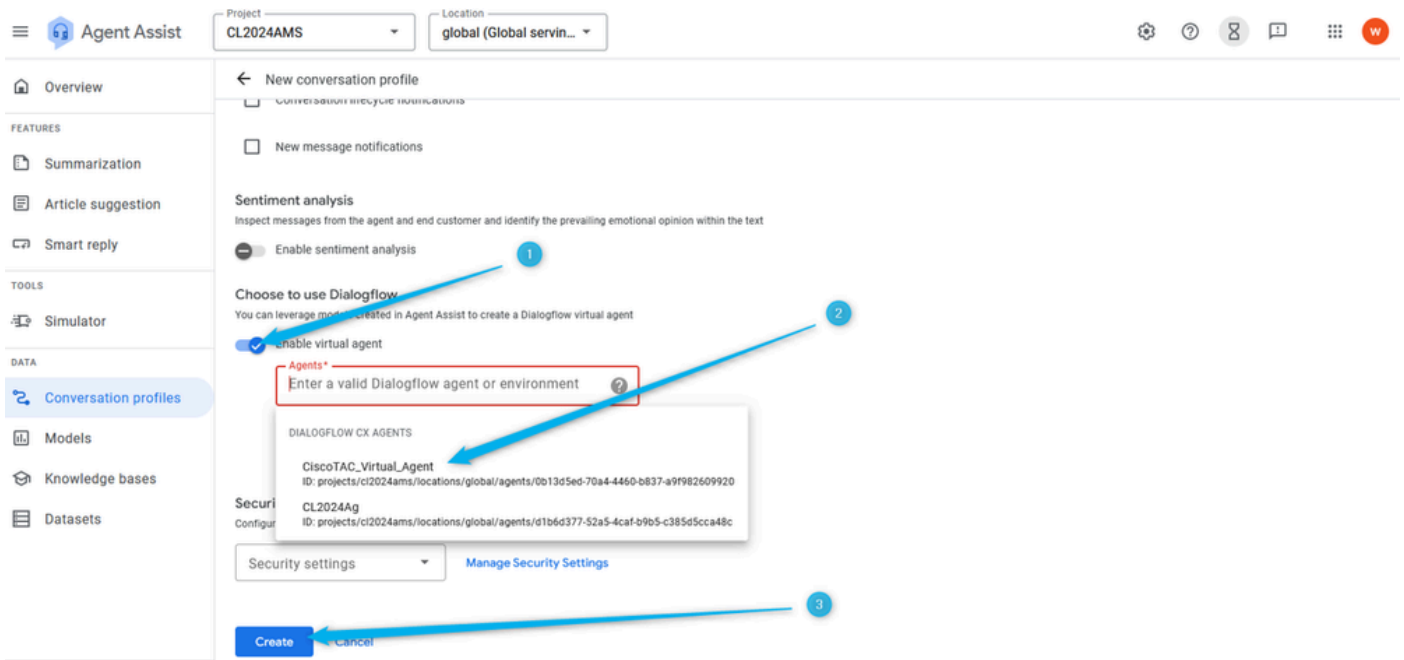
Passaggio 3. Nella finestra successiva fare clic sul profilo Conversazione sotto la sezione DATI. Creare un nuovo profilo di conversazione per la sezione.



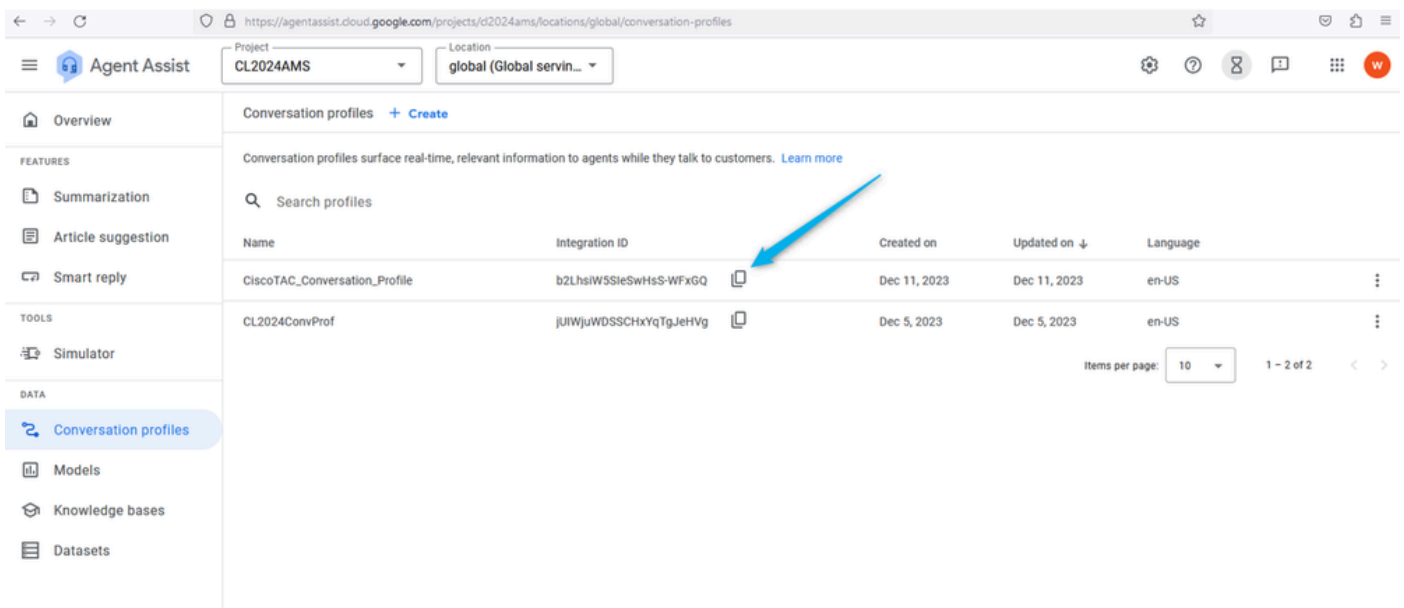
Passaggio 4. Creare il nome per il profilo di conversazione utilizzando il formato seguente: {Nome}_Profilo_conversazione .



Passaggio 5. Scorrere verso il basso e abilitare l'agente virtuale per questo profilo di conversazione. Fare clic sul campo Agenti e selezionare l'agente creato nell'attività precedente, quindi fare clic su Crea.



Passaggio 6. Una volta creato il profilo di conversazione, copiare l'ID del profilo accanto a esso in un blocco note, o semplicemente sapere che questa è la posizione in cui è possibile ottenere l'ID del profilo di conversazione in quanto è necessario il Task 4 di questa sezione quando si configura la configurazione AI in Webex Control Hub.

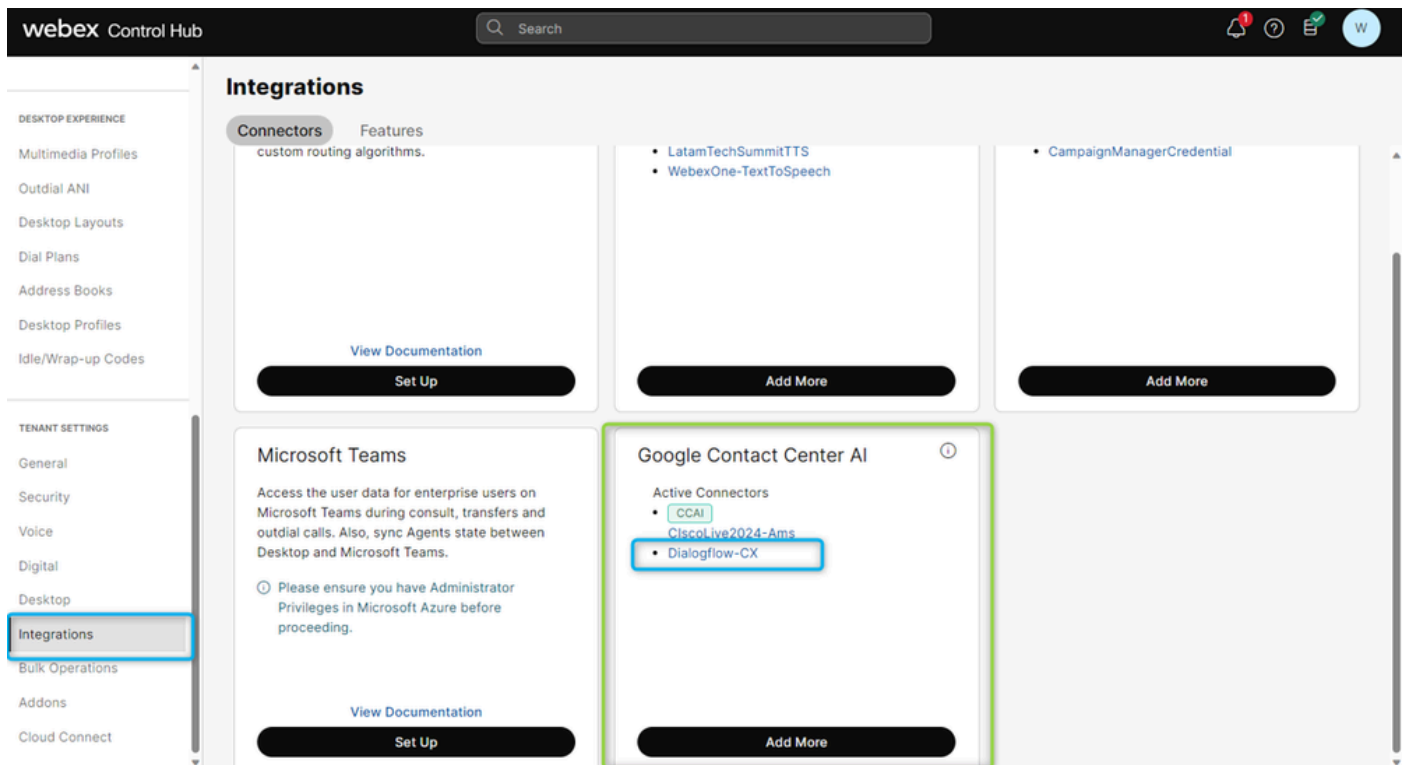


Attività 3. Configurare il connettore AI di Google Contact Center

(L'attività è puramente informativa)

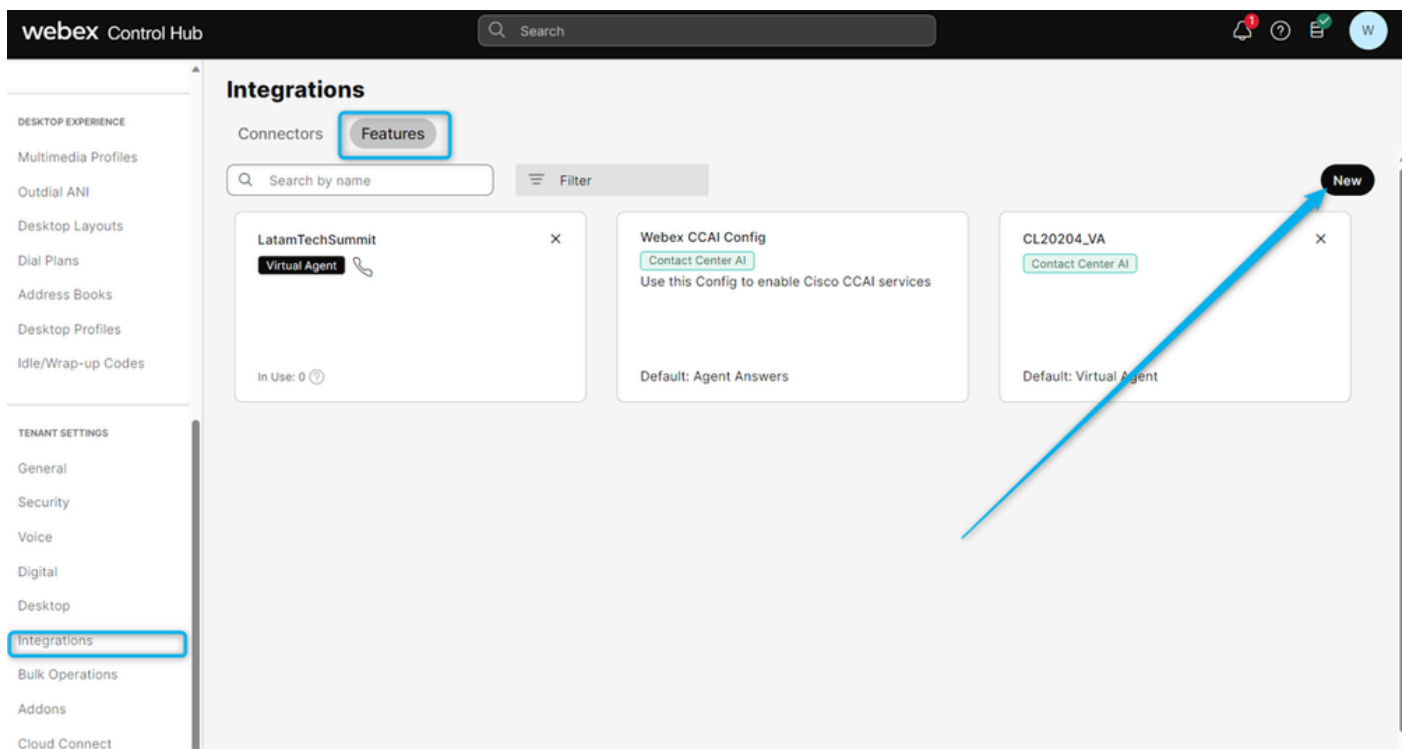
Accedere a [Webex Control Hub](#) utilizzando il proprio account utente, selezionare il servizio Contact Center e aprire Connector. È possibile visualizzare la scheda AI di Google Contact Center. Questo connettore viene utilizzato in modo specifico per gli agenti Dialogflow CX. Questo connettore può essere creato solo da utenti con autorizzazioni per Cisco Project. Per motivi di sicurezza, gli utenti di questa sezione non dispongono di autorizzazioni di questo tipo, pertanto questo connettore è preconfigurato per l'utente. Per la dimostrazione può essere utilizzato il

connettore Dialogflow-CX.

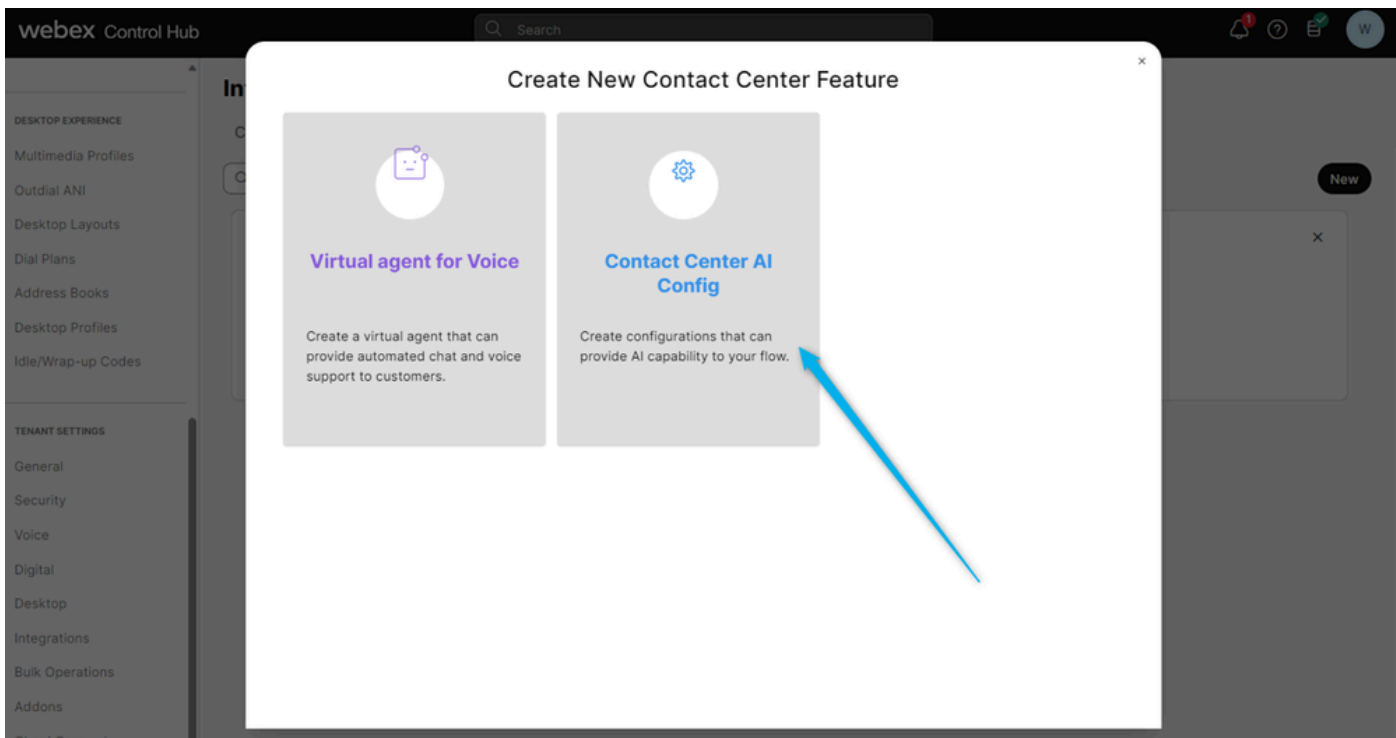


Attività 4. Creazione della configurazione AI del Contact Center

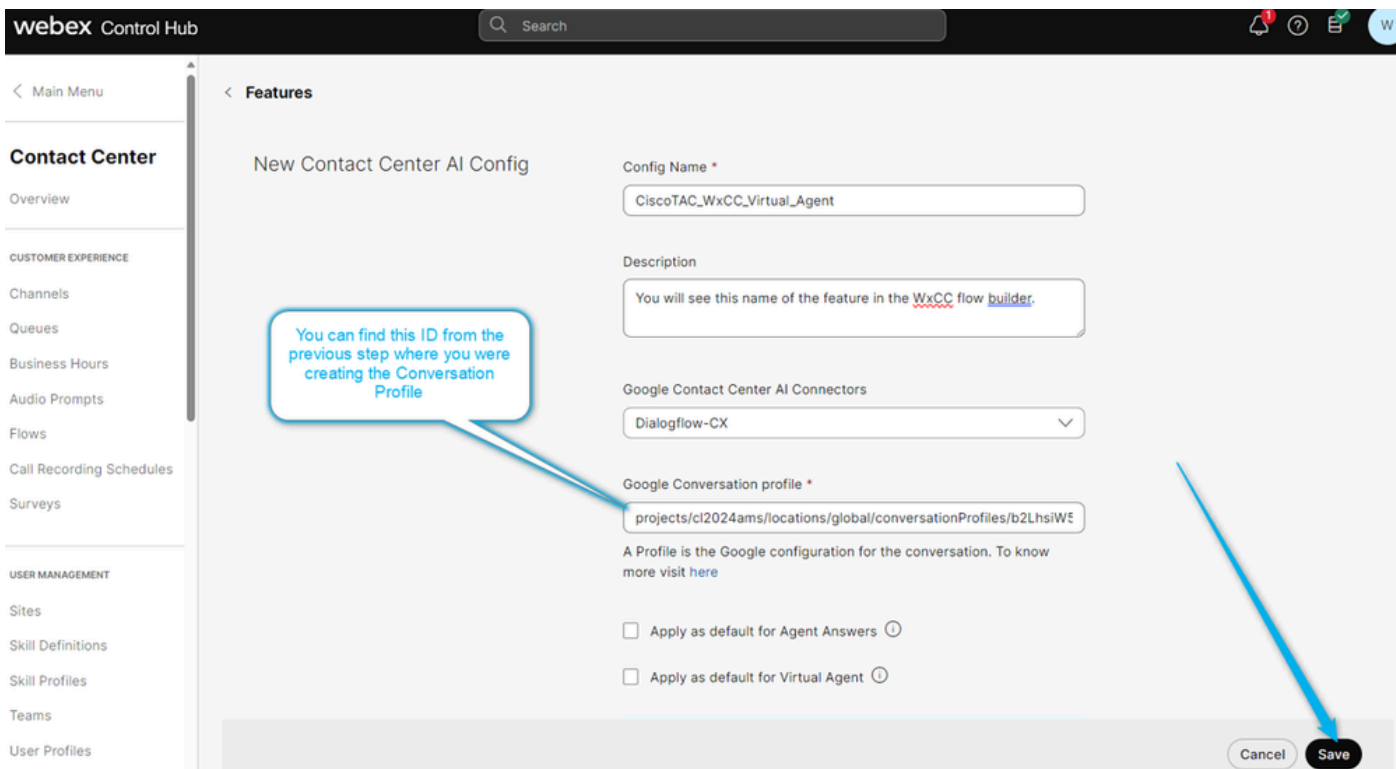
Passaggio 1. In [Webex Control Hub](#), accedere al servizio Contact Center, selezionare Feature, quindi fare clic su New (Nuovo).



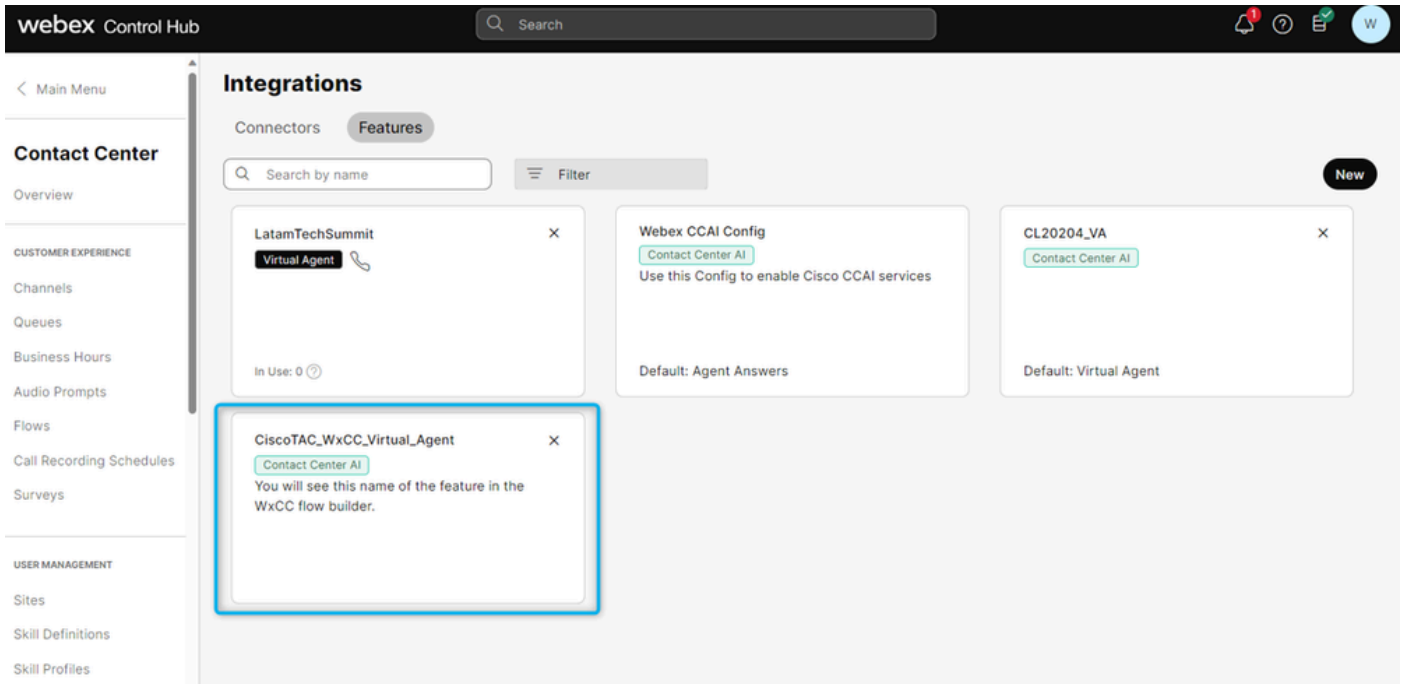
Passaggio 2. Nella finestra successiva, selezionare Contact Center AI Config.



Passaggio 3. Assegnare il nome della funzionalità utilizzando il formato seguente: {Nome}_WxCC__Virtual_Agent. Selezionare Dialogflow CX come Google Contact Center AI Connector e inserire l'ID del profilo di conversazione che si aveva in precedenza nel Task 2.



Passaggio 4. A questo punto potete vedere che la feature è stata creata.

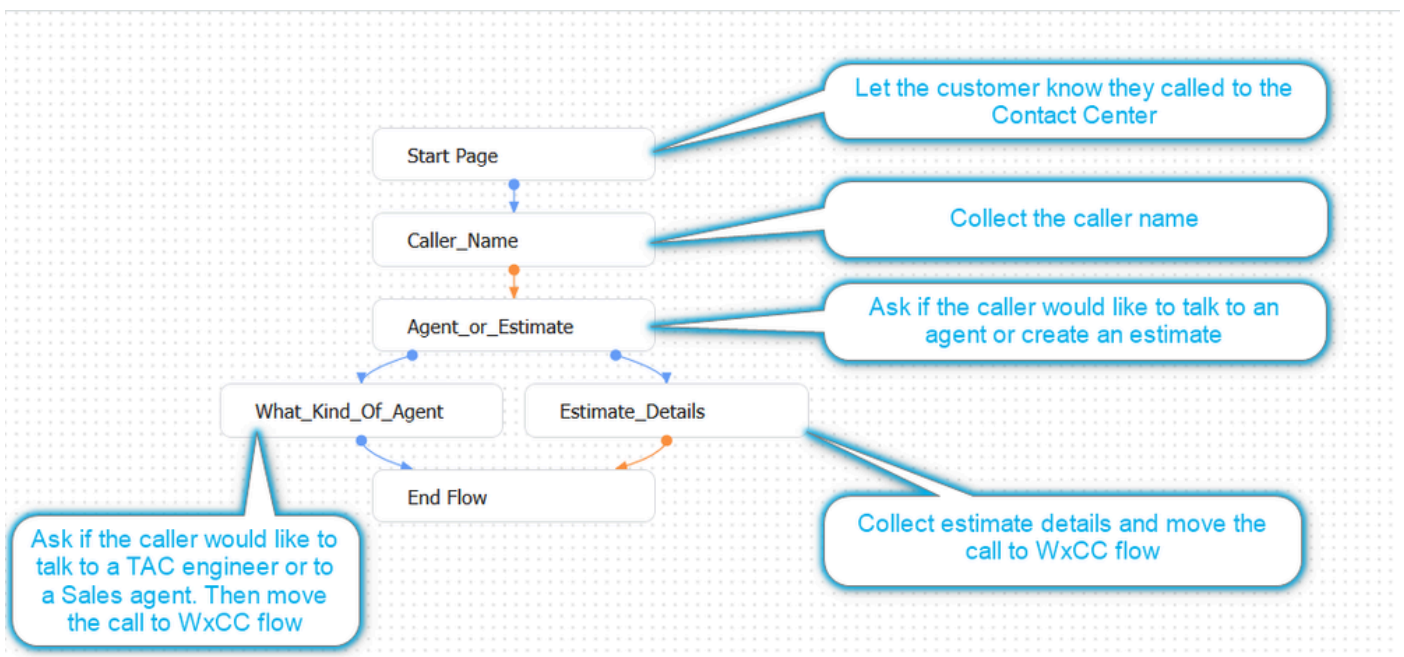


Configura agente virtuale CX Dialogflow

Obiettivi

In questa sezione viene descritto come configurare l'agente virtuale per una conversazione con un chiamante e decidere se inviare la chiamata direttamente alla coda con gli agenti umani o raccogliere le informazioni sulle stime e inviare i dati al report di Analyzer.

Nello screenshot successivo è possibile visualizzare un diagramma funzionale del flusso per questa sezione.

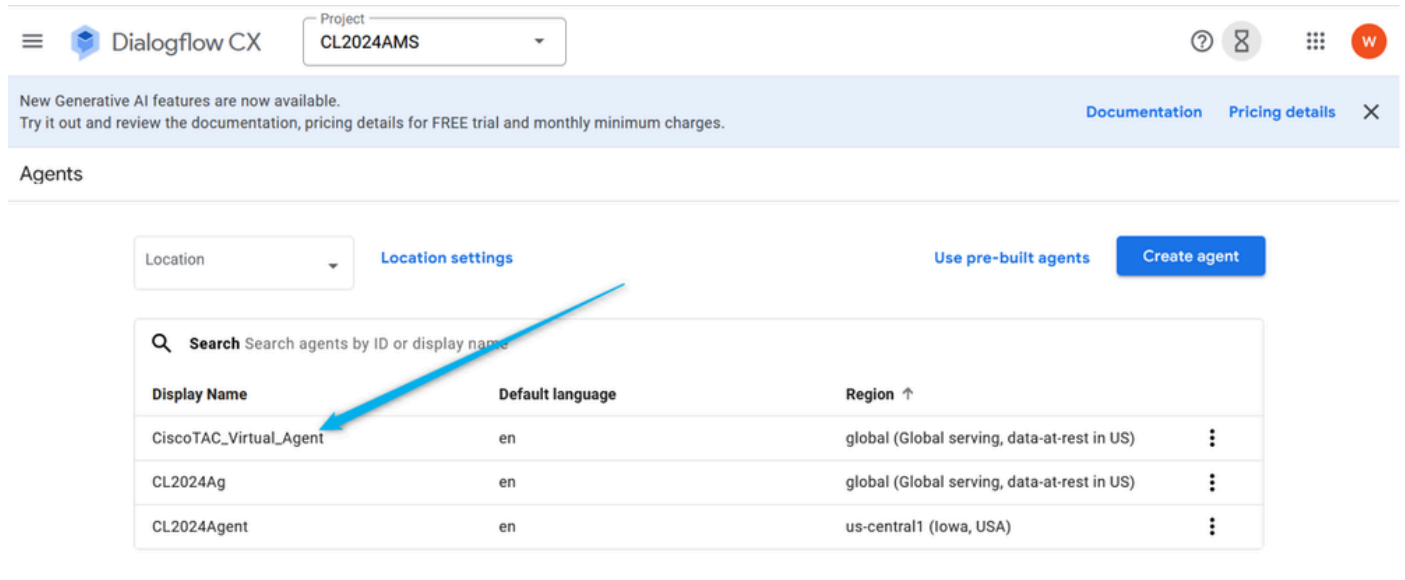


Task 1. Passare al generatore di flusso dell'agente CX di Dialogflow e

personalizzare il saluto iniziale.

Passaggio 1. Accedere al portale [Dialogflow CX](#) utilizzando l'account utente e la password. Selezionate il progetto CL2024AMS.

Passaggio 2. Selezionare l'agente virtuale creato in precedenza.



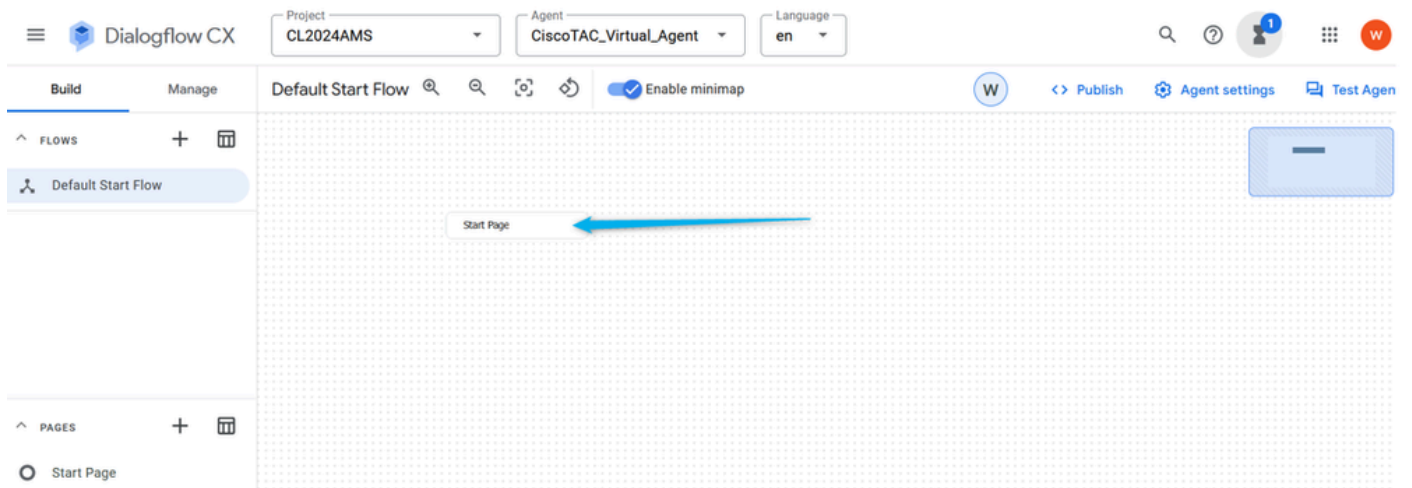
The screenshot shows the Dialogflow CX interface for project CL2024AMS. At the top, there is a navigation bar with the Dialogflow CX logo, a project selector set to 'CL2024AMS', and utility icons. Below the navigation bar is a notification banner about new Generative AI features. The main content area is titled 'Agents' and includes a 'Location' dropdown, 'Location settings' link, 'Use pre-built agents' link, and a 'Create agent' button. A search bar is present above a table of agents. A blue arrow points to the 'CiscoTAC_Virtual_Agent' row in the table.

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

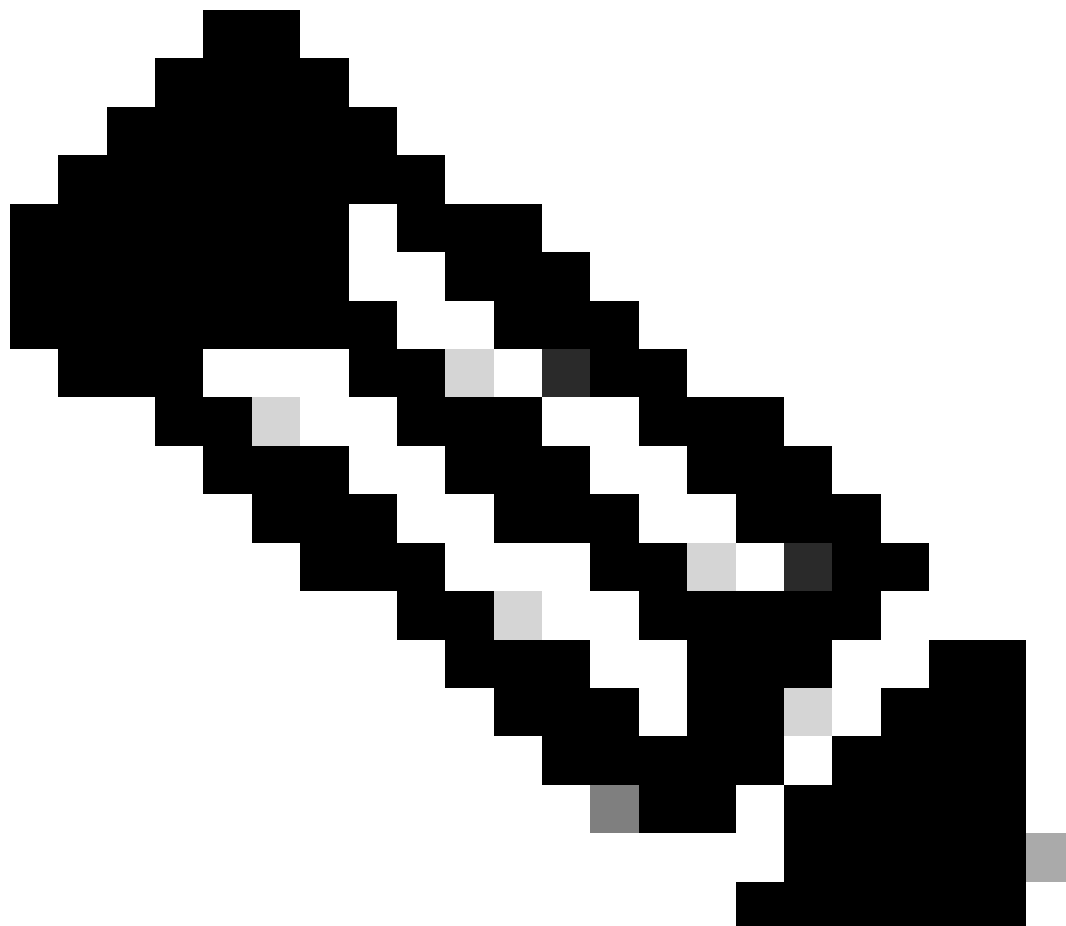
Passaggio 3. Nel generatore di Dialogflow CX fare clic sulla pagina Start.



Nota: in Dialogflow CX, una pagina è un set di istruzioni che contiene uno o più giri di conversazione correlati. Rappresenta un singolo passaggio in un flusso di conversazione e può includere vari tipi di contenuto, tra cui risposte testuali, richieste di input utente, azioni di evasione e altro ancora. Le pagine sono collegate tra loro per creare un flusso di conversazione che guidi l'utente attraverso una conversazione con l'agente Dialogflow CX.

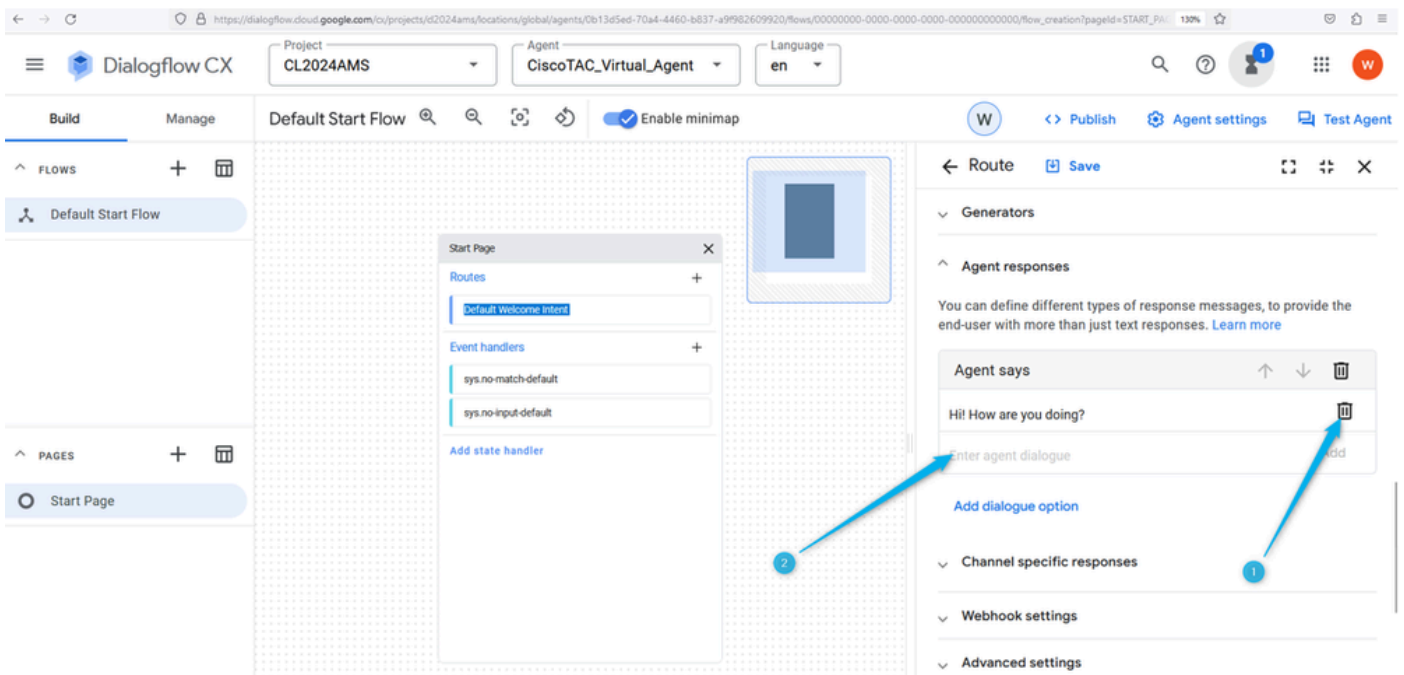


Passaggio 4. Nella pagina Inizio fare clic su Instradamento intento di benvenuto predefinito. Nella finestra di destra scorrere verso il basso, eliminare tutte le risposte predefinite dell'agente e fare clic sul campo per accedere alla finestra di dialogo dell'agente.



Nota: un percorso è un mapping tra un intento e una pagina o un flusso specifico

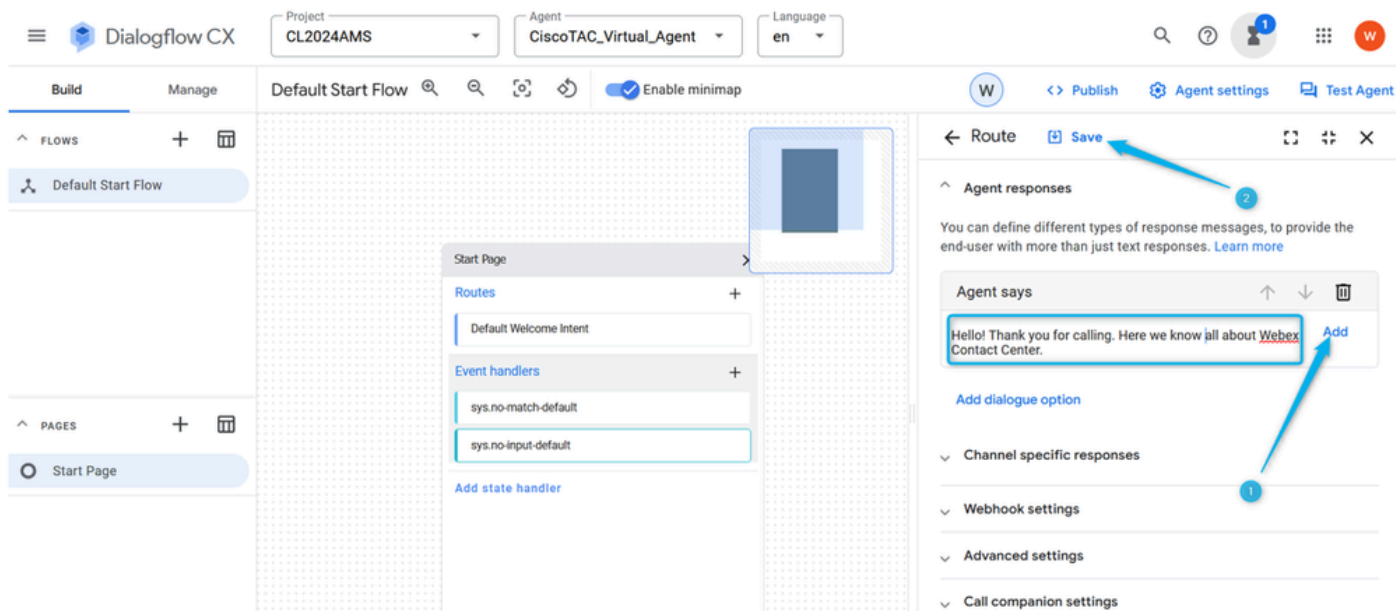
all'interno di una conversazione. I percorsi definiscono il flusso di una conversazione in base all'input dell'utente e all'intento corrispondente.



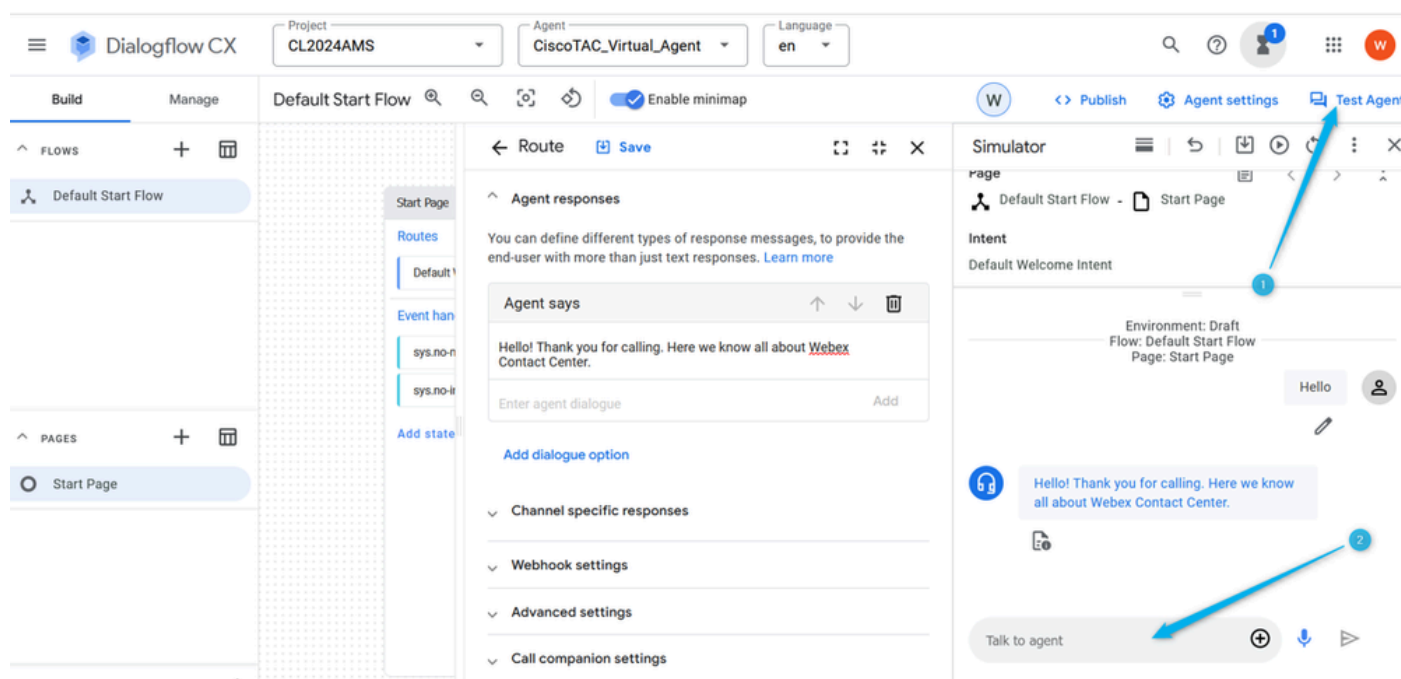
Passaggio 5. Fornire il messaggio personalizzato per comunicare al chiamante che ha raggiunto un'organizzazione che fornisce servizi di vendita di Webex Contact Center. Potete digitare qualcosa come: Ciao! Grazie per aver chiamato. In questa sezione hai tutte le informazioni su Webex Contact Center. In Dialogflow CX, le modifiche non vengono salvate automaticamente, pertanto è necessario salvare la pagina ogni volta che si apporta una modifica.



Nota: le risposte dell'agente sono i messaggi o le azioni che un agente invia all'utente o al chiamante durante una conversazione. Quando un utente o un chiamante invia un messaggio o effettua una richiesta a un agente Dialogflow CX, l'agente analizza l'input e determina la risposta appropriata da restituire.

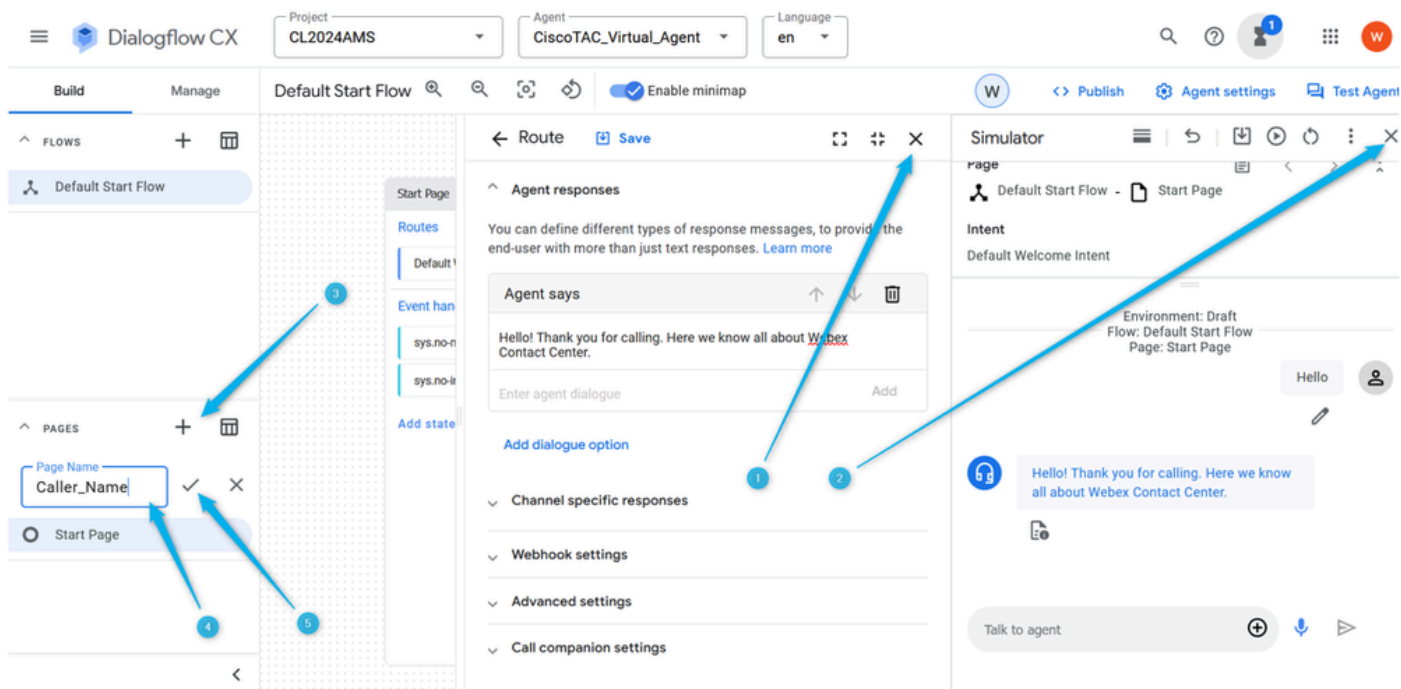


Passaggio 6. Verificare la risposta dell'agente appena creata. Fare clic su Agente di test e digitare un messaggio di saluto, ad esempio Hello.

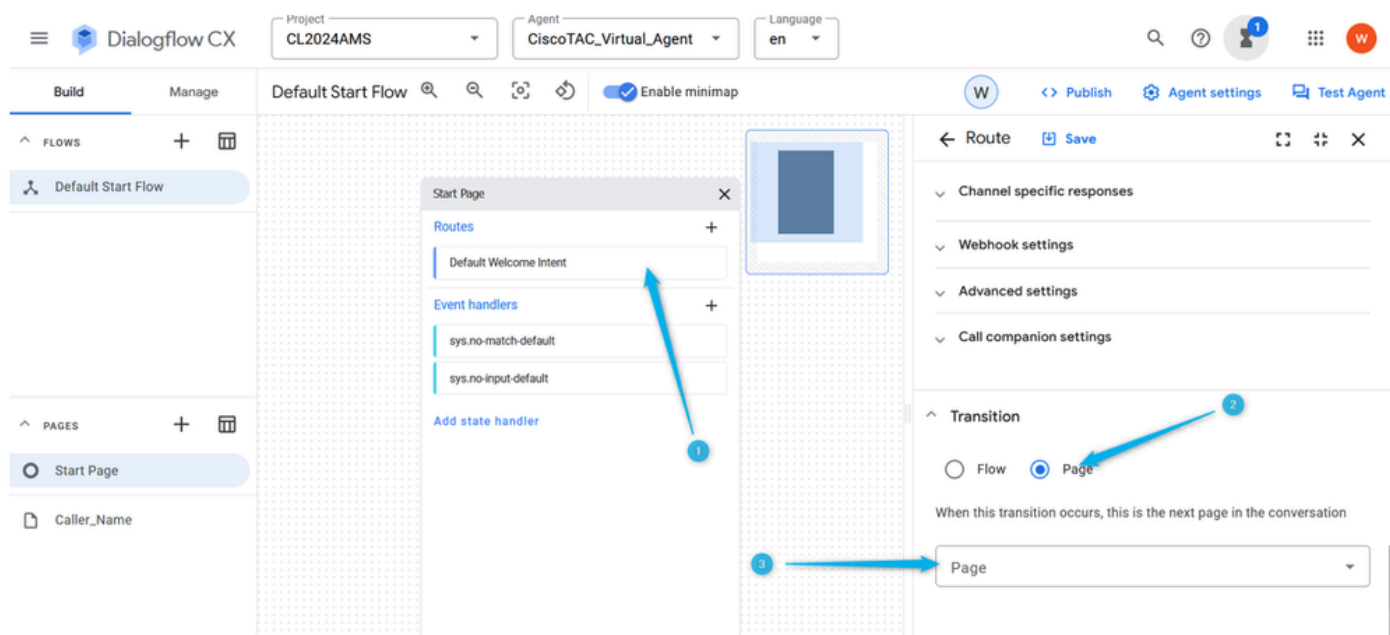


Attività 2. Creare una nuova pagina per raccogliere il nome del chiamante

Passaggio 1. Chiudere la pagina Start e le finestre Agente di test e fare clic sull'icona con il segno più (+) per creare una nuova pagina. Assegnare un nome alla pagina Nome_chiamante e confermare la creazione.



Passaggio 2. Collegare le pagine Start e Caller_Name. A tale scopo, fare clic sulla route Intento di benvenuto predefinito nella pagina Inizio. Scorrere verso il basso a destra e selezionare l'opzione che consente di passare alla pagina successiva.



Passaggio 3. Dall'elenco a discesa, selezionare la pagina Nome_chiamante. Non dimenticare di salvare le modifiche.

The screenshot shows the Dialogflow CX interface for configuring a 'Start Page'. The top navigation bar includes 'Project: CL2024AMS', 'Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent', and 'Language: en'. The main workspace is titled 'Default Start Flow' and contains a 'Start Page' configuration panel. This panel has sections for 'Routes' (containing 'Default Welcome Intent') and 'Event handlers' (containing 'sys.no-match-default' and 'sys.no-input-default'). Below these is an 'Add state handler' button. To the right, the 'Transition' configuration is shown, with the 'Page' radio button selected and the next page set to 'Caller_Name'. A red arrow points to the 'Save' button in the top right of the configuration panel, and a red circle with the number '1' is positioned next to the 'Page' radio button.

Passaggio 4. Configurare la pagina Nome_chiamante per raccogliere il nome dal chiamante e memorizzarlo nel parametro. Nella pagina Nome_chiamante fare clic su Inserimento e digitare il messaggio in cui viene richiesto il nome del chiamante. Fare clic su Add and Save the change.



Nota: Entry Fulfillment è necessario per fornire un messaggio al chiamante dopo che la chiamata è stata spostata in una nuova pagina per comunicare al chiamante dove si trova nella conversazione e impostare le giuste aspettative.

Passaggio 5. Nella pagina Nome_chiamante, fare clic su Parametri, digitare Nome come nome del parametro, selezionare dallsys.any 'elenco delle entità preconfigurate e fare clic su **Salva**.



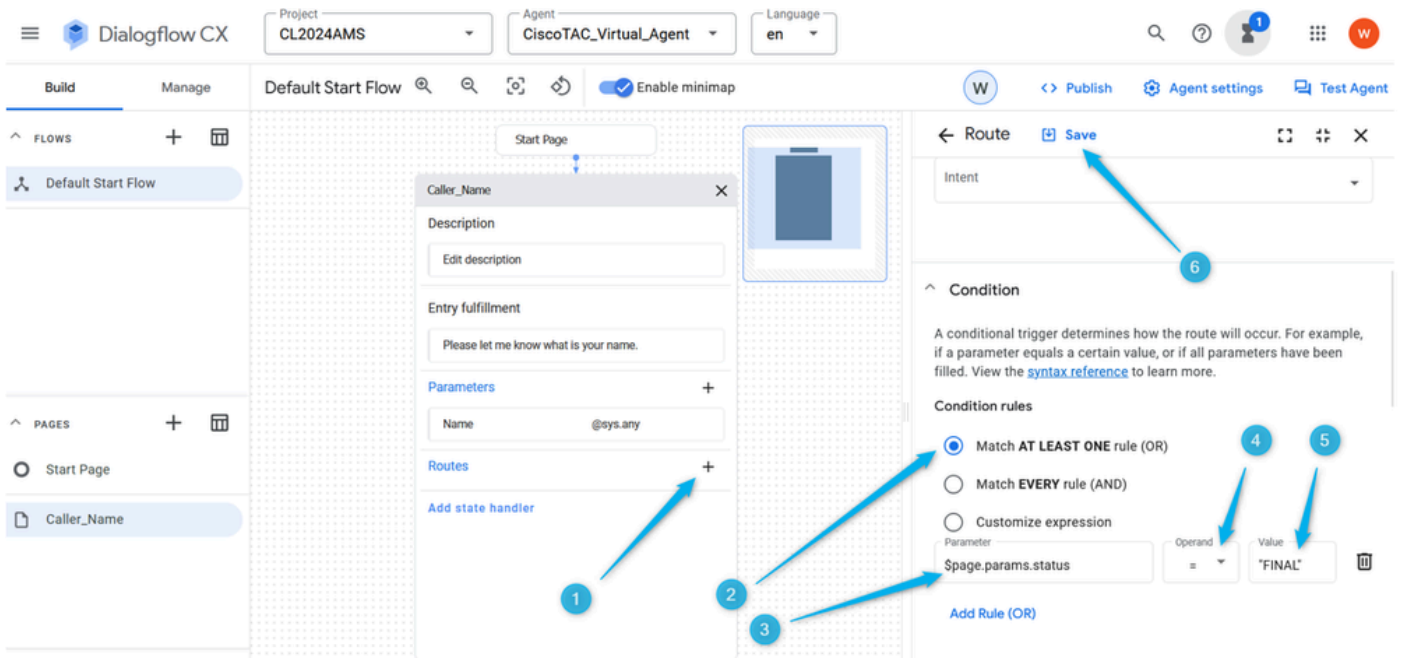
Nota: un **parametro** è un'entità o un valore denominato estratto dall'input dell'utente durante una conversazione. I parametri possono essere utilizzati per memorizzare informazioni rilevanti per la richiesta dell'utente, ad esempio il nome, la data di nascita o la lingua preferita. I parametri possono inoltre essere utilizzati per passare dati ad altre parti dell'applicazione, ad esempio Contact Center.

The screenshot shows the Dialogflow CX console interface. At the top, the project is identified as 'CL2024AMS' and the agent as 'CiscoTAC_Virtual_Agent'. The main workspace is titled 'Default Start Flow' and contains a 'Start Page' and a 'Caller_Name' page. The 'Caller_Name' page is currently selected, and its configuration panel is open on the right. This panel shows the 'Parameter' configuration for 'Name'. The configuration includes a 'Name' field, a 'Display name' field, a 'Description' field, and a 'Required' checkbox. A 'Save' button is visible at the top right of the configuration panel. Four blue arrows with circular numbers 1 through 4 point to specific elements: 1 points to the 'Parameters' section in the left sidebar, 2 points to the 'Name' field, 3 points to the 'Required' checkbox, and 4 points to the 'Save' button.

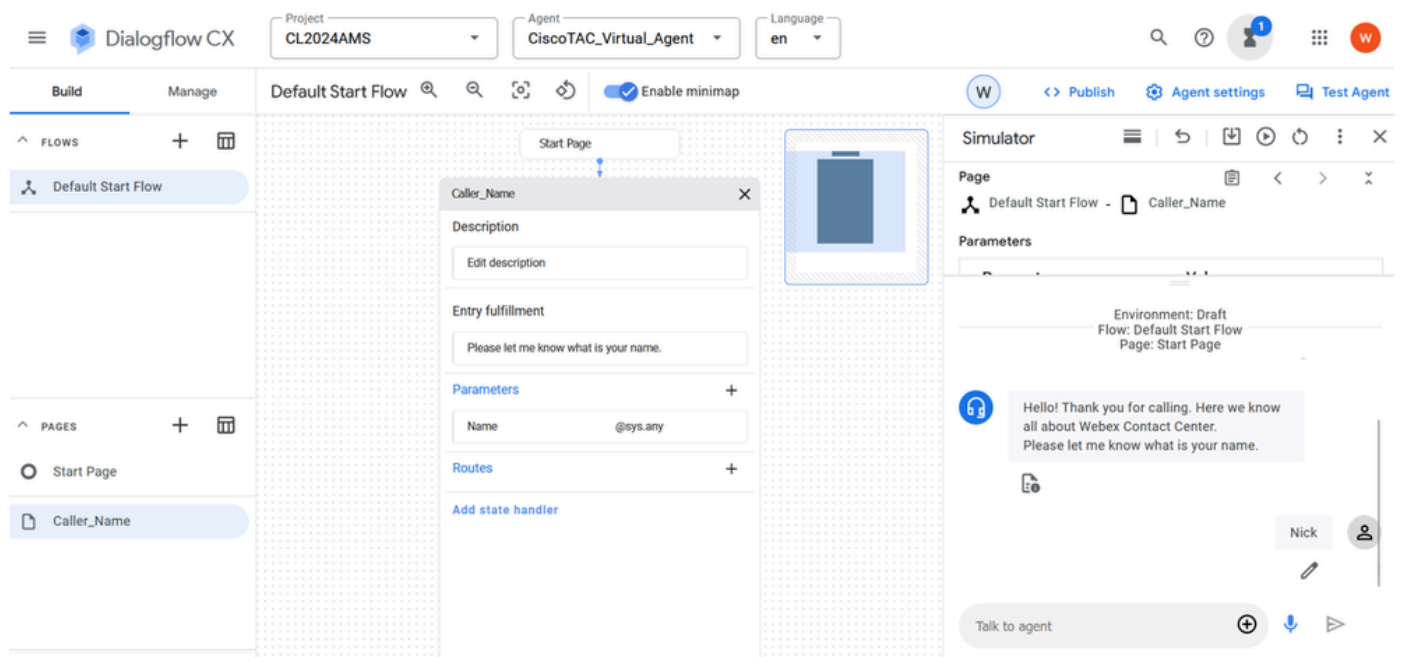
Passaggio 6. Configurare **le route** nella pagina **Nome_chiamante**. Fare clic su **Route**, nella finestra di destra scorrere verso il basso fino a **Condition** (Condizione) e impostare la condizione `$page.params.status="FINAL"`. Fare clic su **Save** (Salva). Impostando questa condizione, è possibile prevedere che la chiamata venga spostata alla pagina successiva quando il parametro **Name** creato nel passaggio precedente viene compilato con un valore. Ad esempio, se il chiamante dice Nick, la chiamata può andare avanti.



Nota: una **condizione** nella configurazione dei cicli di dialogo è una regola o un set di regole che definiscono quando il ciclo di lavorazione deve essere attivato. La **condizione** può essere basata su diversi fattori, ad esempio l'input dell'utente, il contesto, i parametri e i dati della sessione.

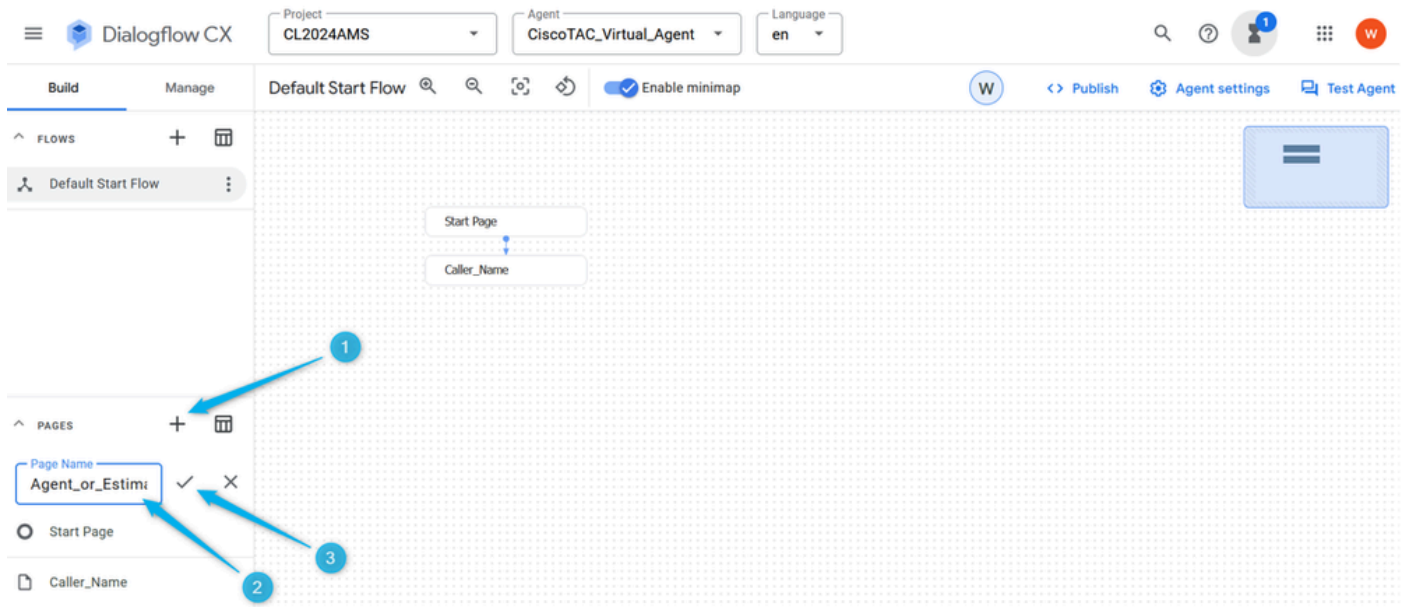


Passaggio 7. Utilizzando l'opzione **Agente di test** sul lato superiore destro, verificare se il flusso funziona come previsto in questo punto.



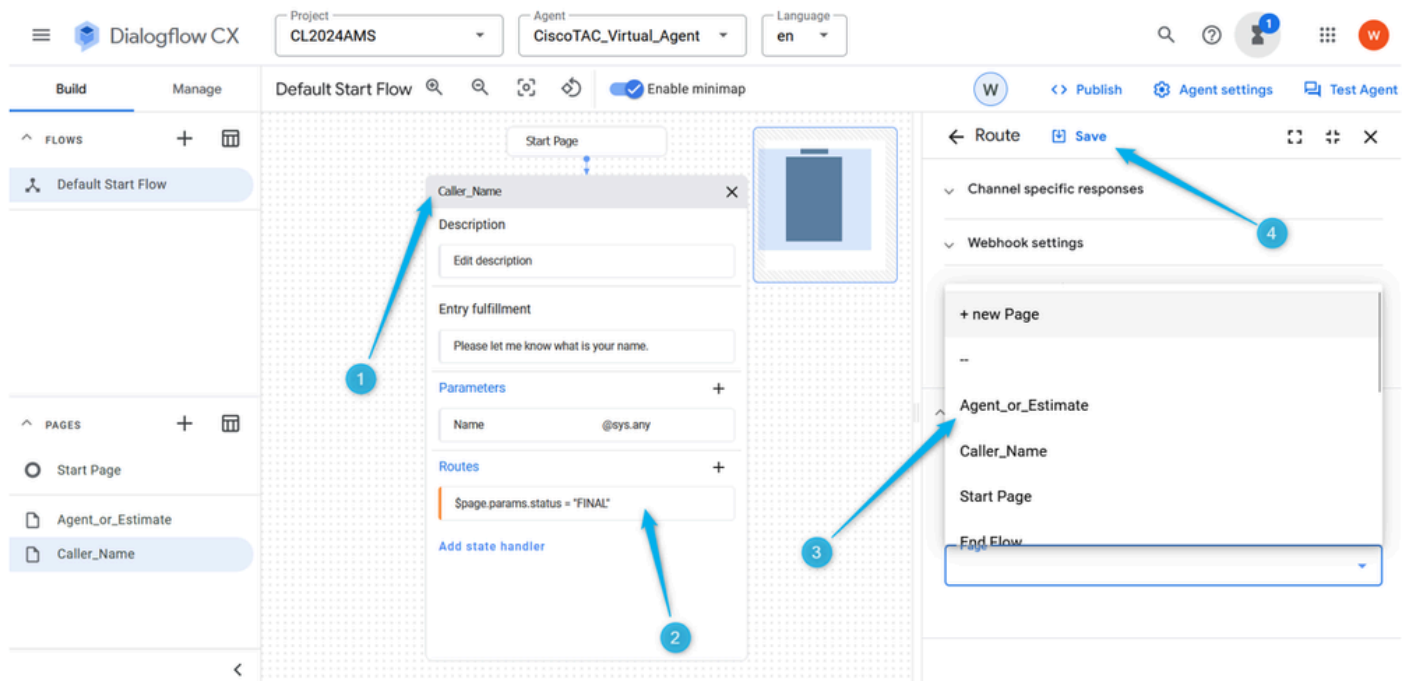
Task 3. Creare la nuova pagina **Agent_or_Estimate** e collegarla alla pagina **Caller_Name**.

Passaggio 1. Nella parte inferiore sinistra fare clic per aggiungere una nuova pagina, denominarla **Agent_or_Estimate** e confermare la creazione.



Passaggio 2. Collegare le pagine **Nome_chiamante** e **Agente_o_Stima**. Aprire la pagina **Nome_chiamante** e selezionare la route creata nel passaggio precedente, sul lato destro scorrere verso il basso e selezionare la pagina **Agent_or_Estimate**. Non dimenticare di **salvare** le modifiche.

Nel Task 2 di questa sezione è stata configurata la condizione che, una volta compilato il parametro, viene attivata un'azione. Selezionando la pagina successiva, è possibile specificare l'azione da eseguire. In questo esempio, la chiamata viene spostata alla pagina **Agent_or_Estimate**.

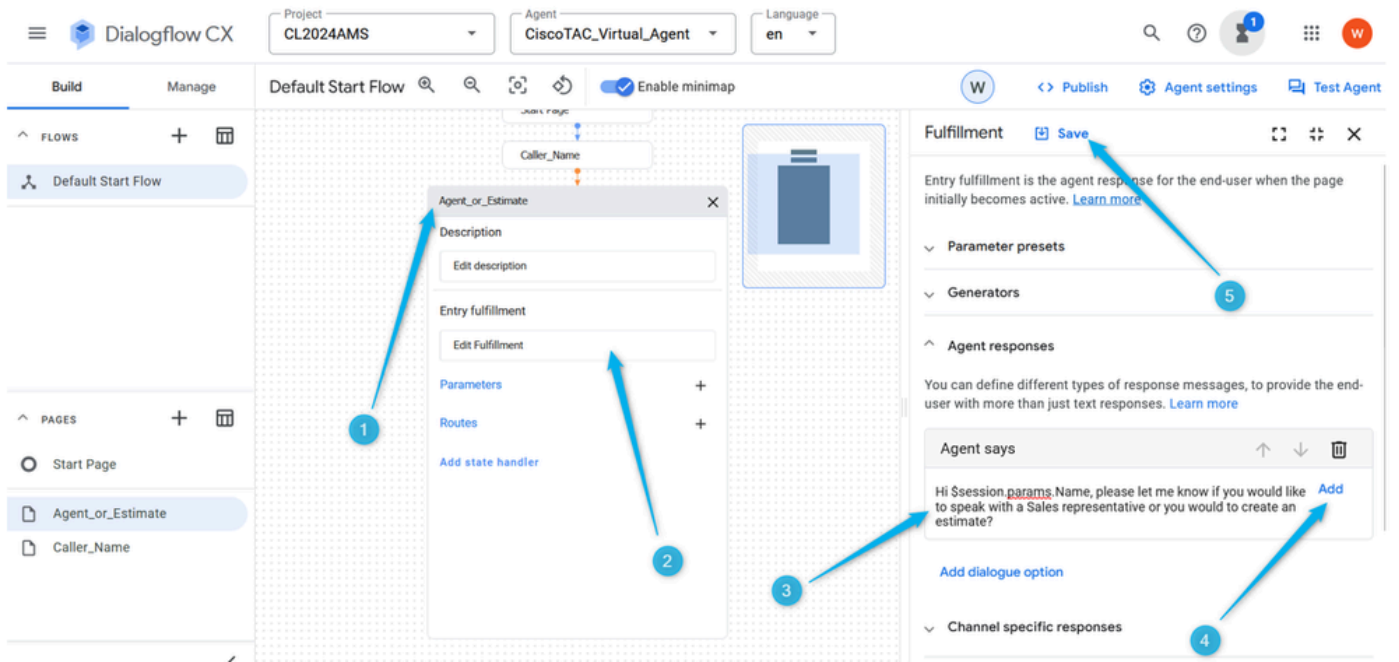


Passaggio 3. Pagina Configura **Entry Fulfillment** per **Agent_or_Estimate**. Aprire la pagina **Agent_or_Estimate** e fare clic su **Entry Fulfillment**. Nel tipo di risposta dell'agente: Ciao \$session.params.Name, fammi sapere se vuoi parlare con un agente o se vuoi creare una stima?

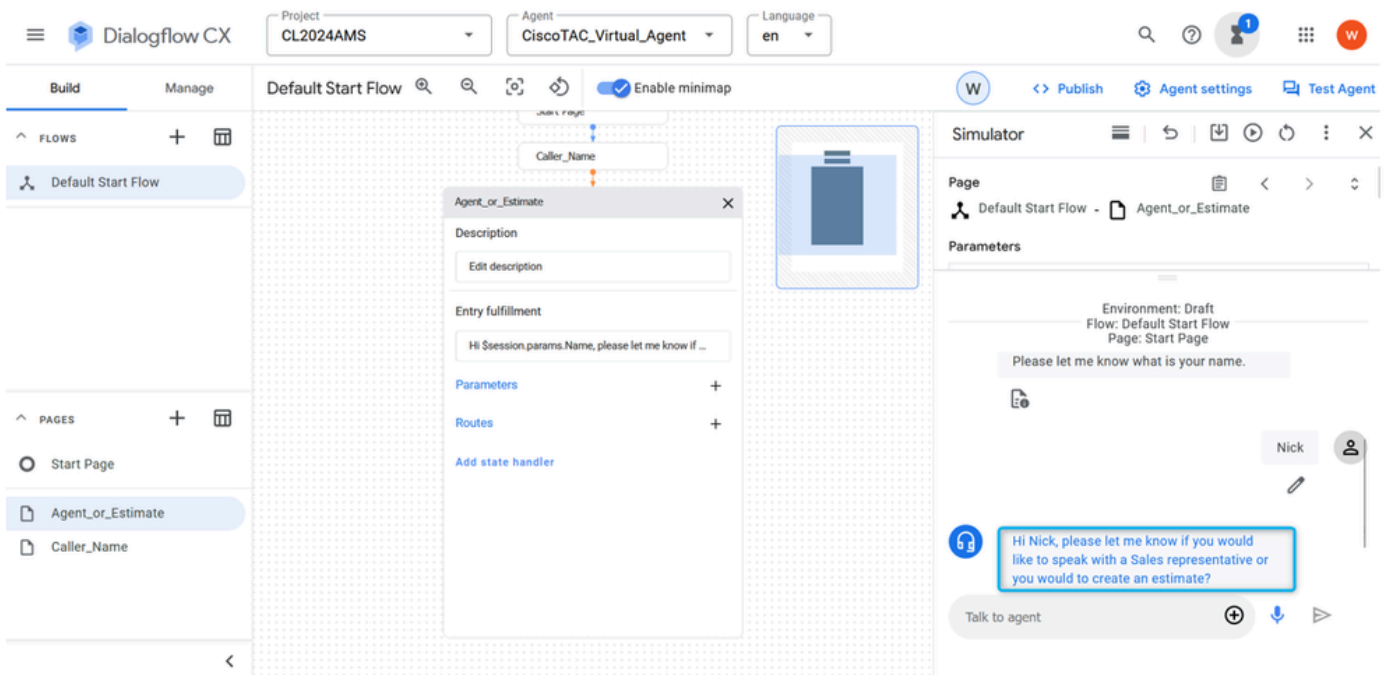
Non dimenticare di **salvare** le modifiche.



Nota: se non è possibile copiare e incollare l'evasione suggerita, iniziare a digitare nel campo **Risposta agente**, quindi incollare il testo, quindi eliminare il testo non necessario.



Passaggio 4. Verificare che il flusso di conversazione sia configurato correttamente in questo punto. Fare clic su **Agente di test** e nel campo **Contatta agente** digitare Hello, quindi digitare il proprio nome.

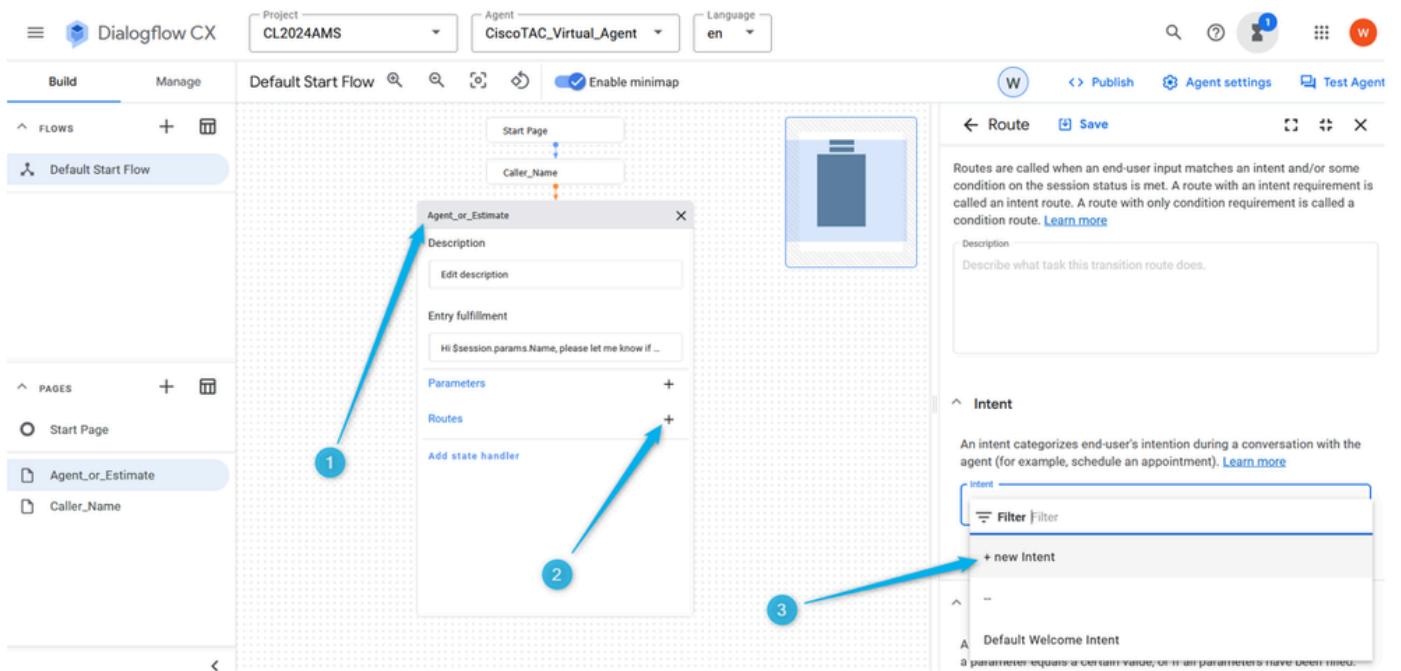


Task 4. Configurare il ciclo di lavorazione nella pagina Agent_or_Estimate per spostare la chiamata nella nuova pagina What_Kind_Of_Agent.

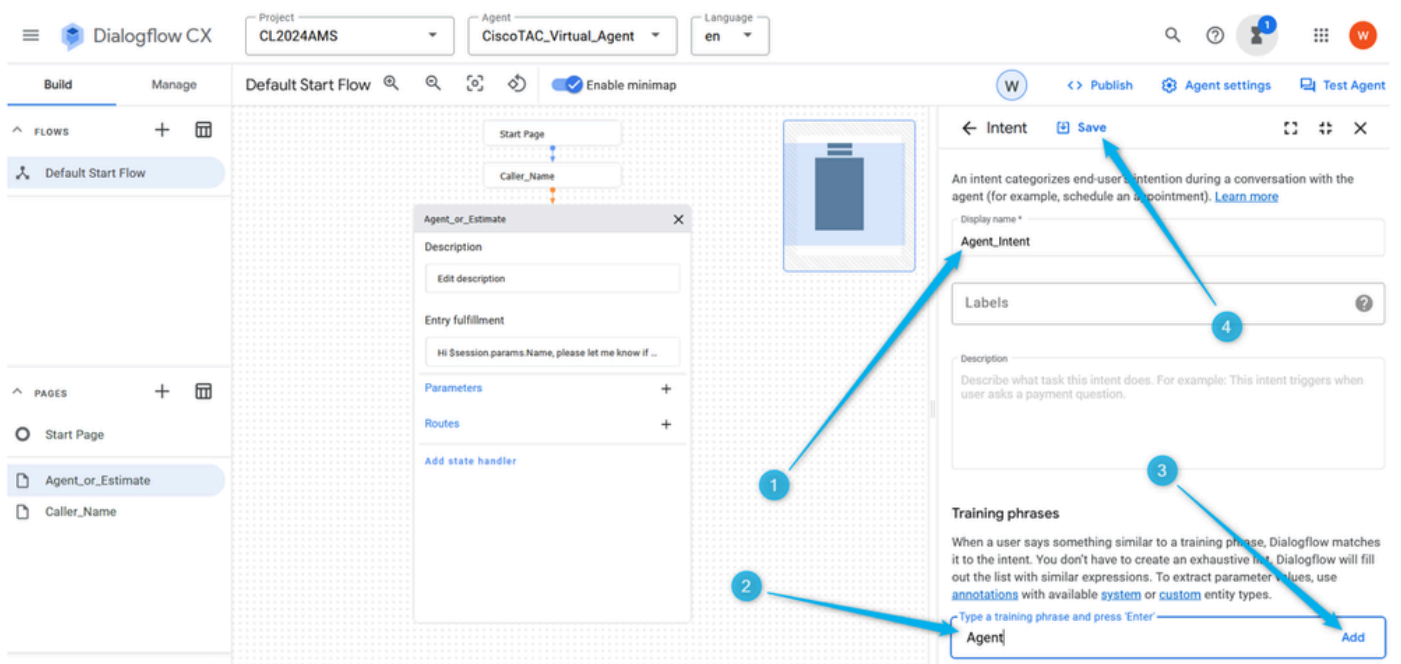
Passaggio 1. Aprire la pagina **Agent_or_Estimate**, fare clic su **Crea nuovo instradamento** e quindi su **Crea nuovo intento**.



Nota: un intento è un mapping tra il testo o il testo digitato da un utente e un'azione o risposta specifica che l'agente di conversazione può eseguire. Gli intenti consentono all'agente di comprendere la richiesta dell'utente e determinare la risposta o l'azione appropriata da eseguire.



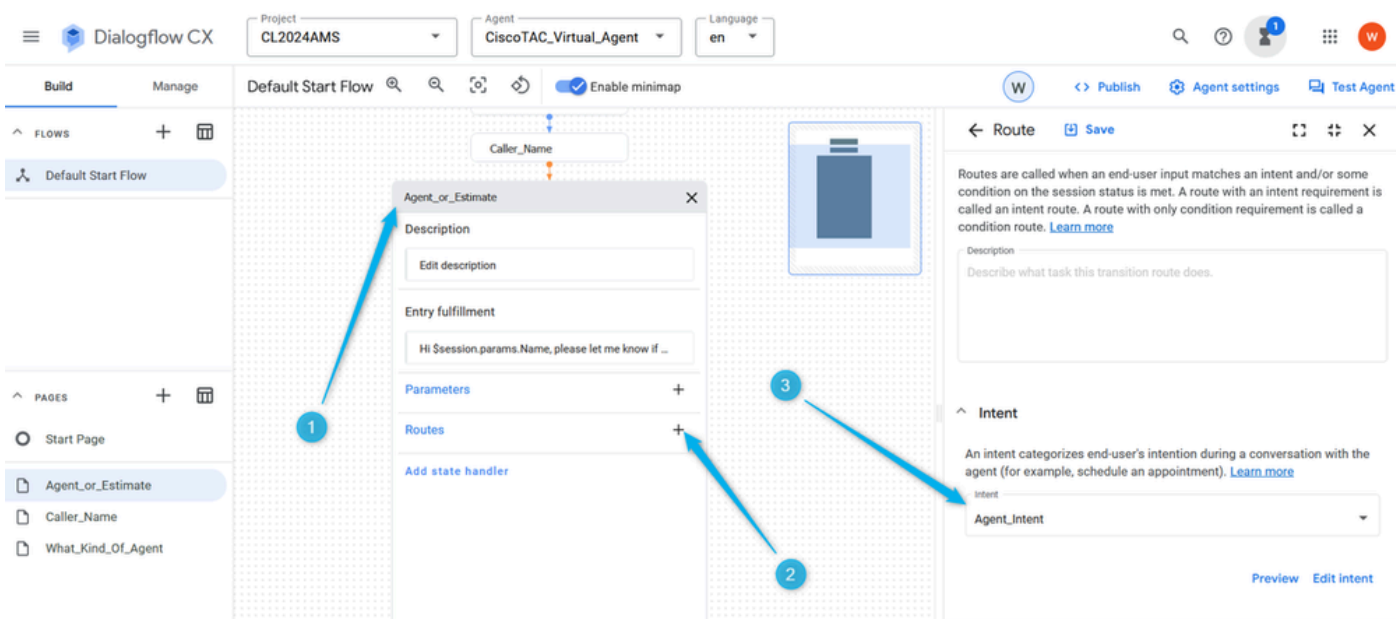
Passaggio 2. Denominate l'intento **Agent_intent**. Fornire 3-5 frasi di formazione, come agente, rappresentante, escalate, persona reale. Non dimenticare di salvare le modifiche apportate alla pagina.



Passaggio 3. Creare una nuova pagina e denominarla **What_Kind_Of_Agent**.



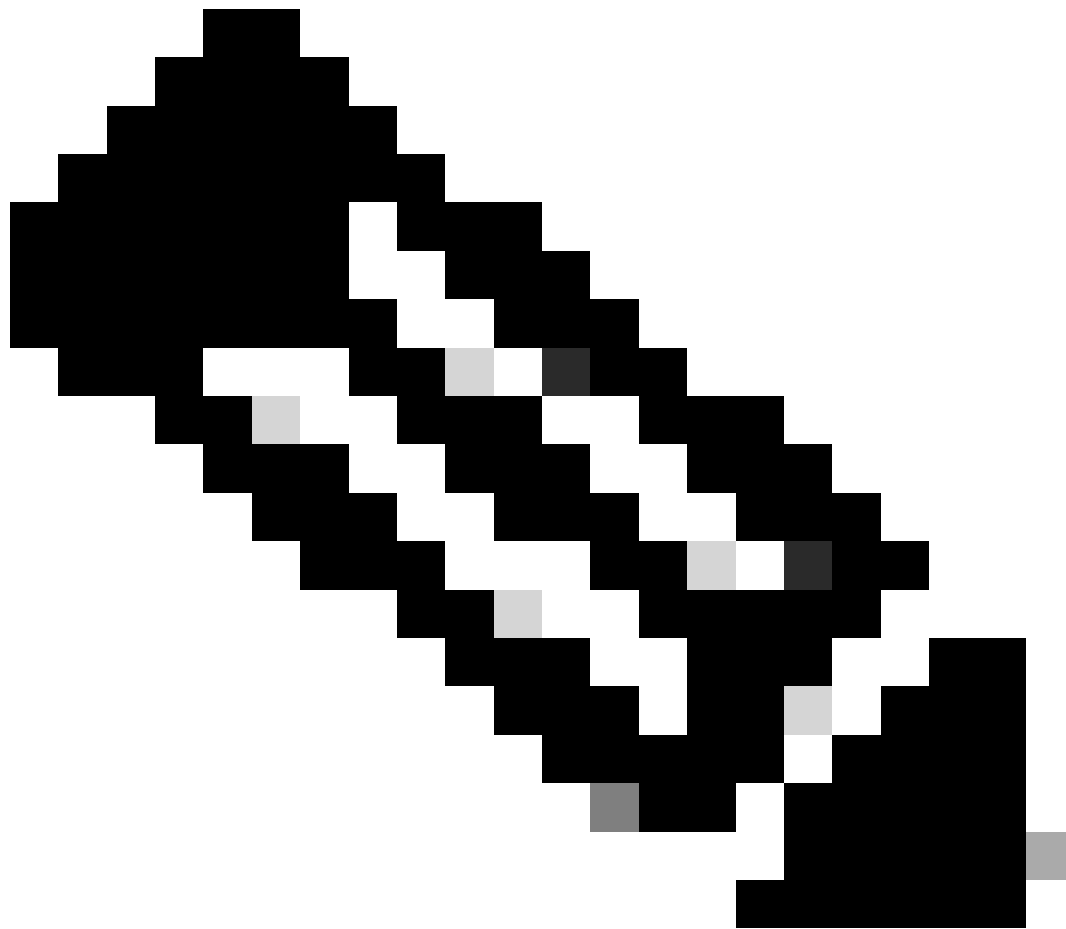
Passaggio 4. Fare clic sulla pagina **Agent_or_Estimate**. Aggiungete una nuova **stesura**, quindi selezionate l'**intento**.



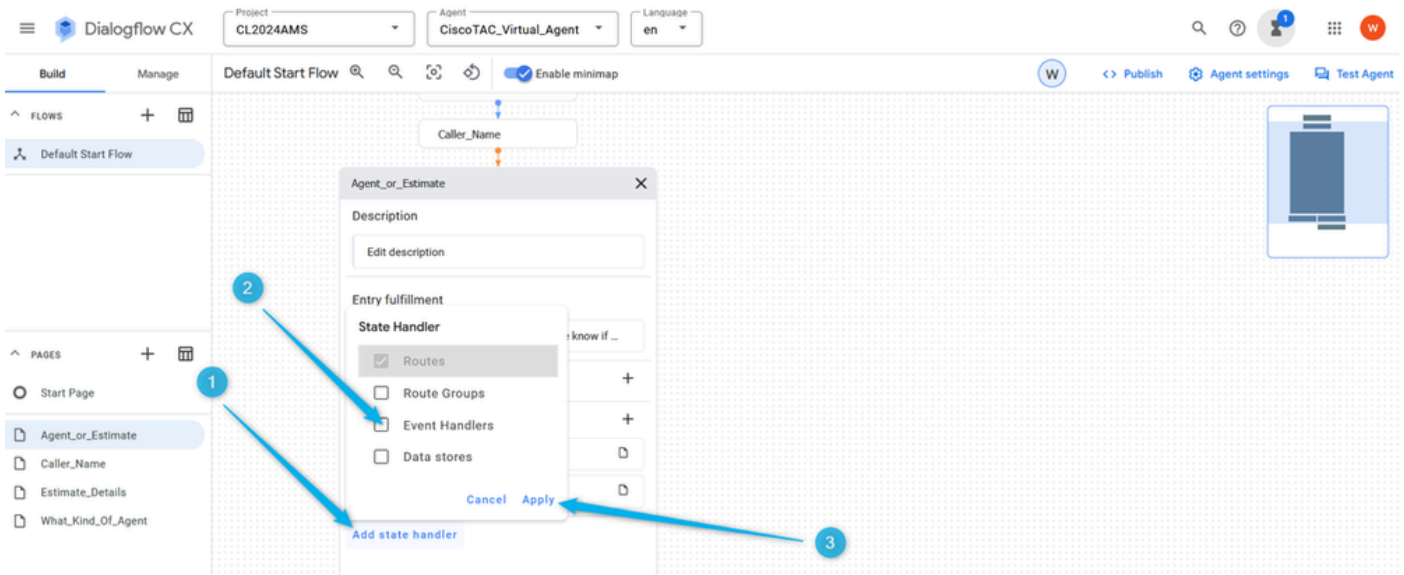
Passaggio 5. Nelle impostazioni **Route** scorrere verso il basso e selezionare l'azione per spostare la chiamata alla pagina **What_Kind_Of_Agent**.

The screenshot displays the Dialogflow CX console interface. At the top, the project is identified as 'CL2024AMS' and the agent as 'CiscoTAC_Virtual_Agent'. The main workspace shows a flow diagram with a state handler for 'Agent_or_Estimate'. A configuration panel on the right is open for the 'Route' of this state handler. In this panel, the 'Save' button is highlighted with a red callout box labeled '2'. Below it, the 'Transition' section is expanded, showing 'Page' selected as the transition type, with a dropdown menu set to 'What_Kind_Of_Agent'. A red callout box labeled '1' points to the 'Add state handler' button in the main workspace.

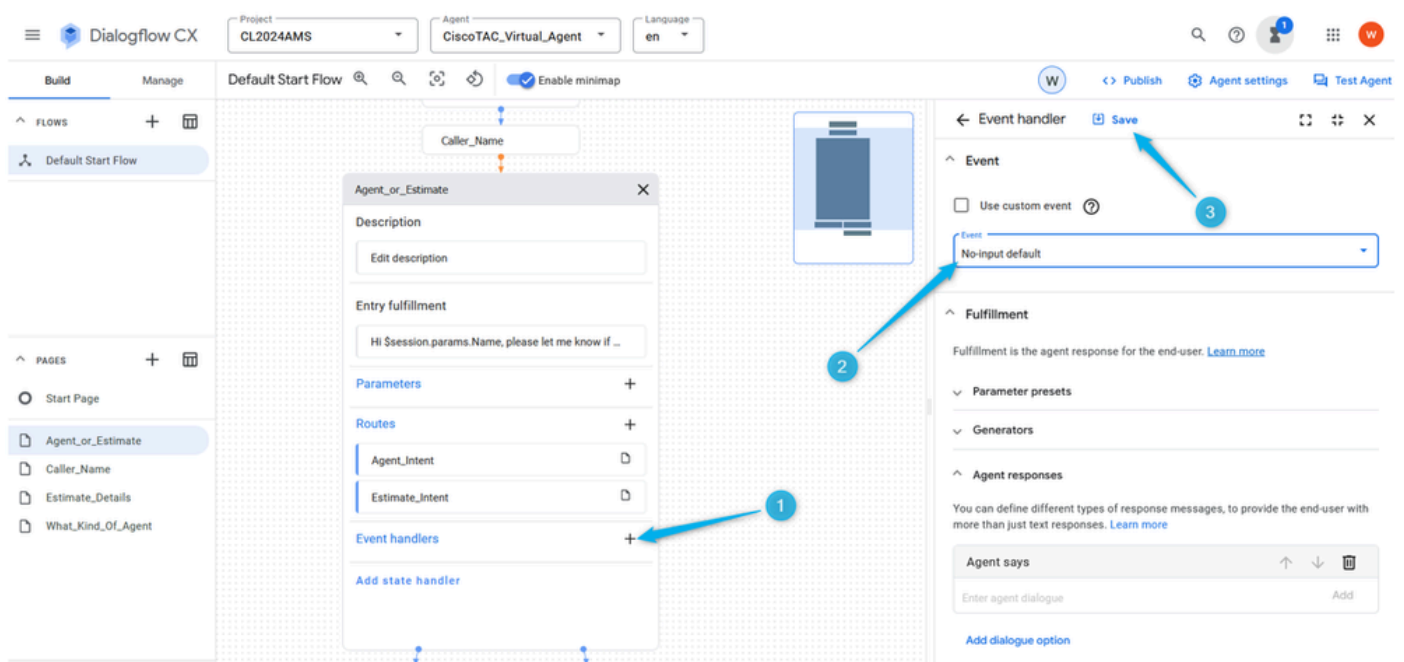
Passaggio 6. Per una migliore esperienza di comunicazione è necessario aggiungere **gestori eventi** senza input predefiniti altrimenti il sistema non rileva alcun input anche prima che si abbia la possibilità di fornire l'input. Nella pagina **Agent_or_Estimate**, fare clic su **Add state handler**, selezionare **Event handlers**, quindi fare clic su **Apply**.



Nota: i **gestori eventi** sono tipi di intento attivati quando si verifica un evento specifico. Ad esempio, se l'**agente virtuale** non riceve alcun input o non riconosce l'input, il gestore eventi viene utilizzato per attivare l'intento di non input che consente di continuare la conversazione.

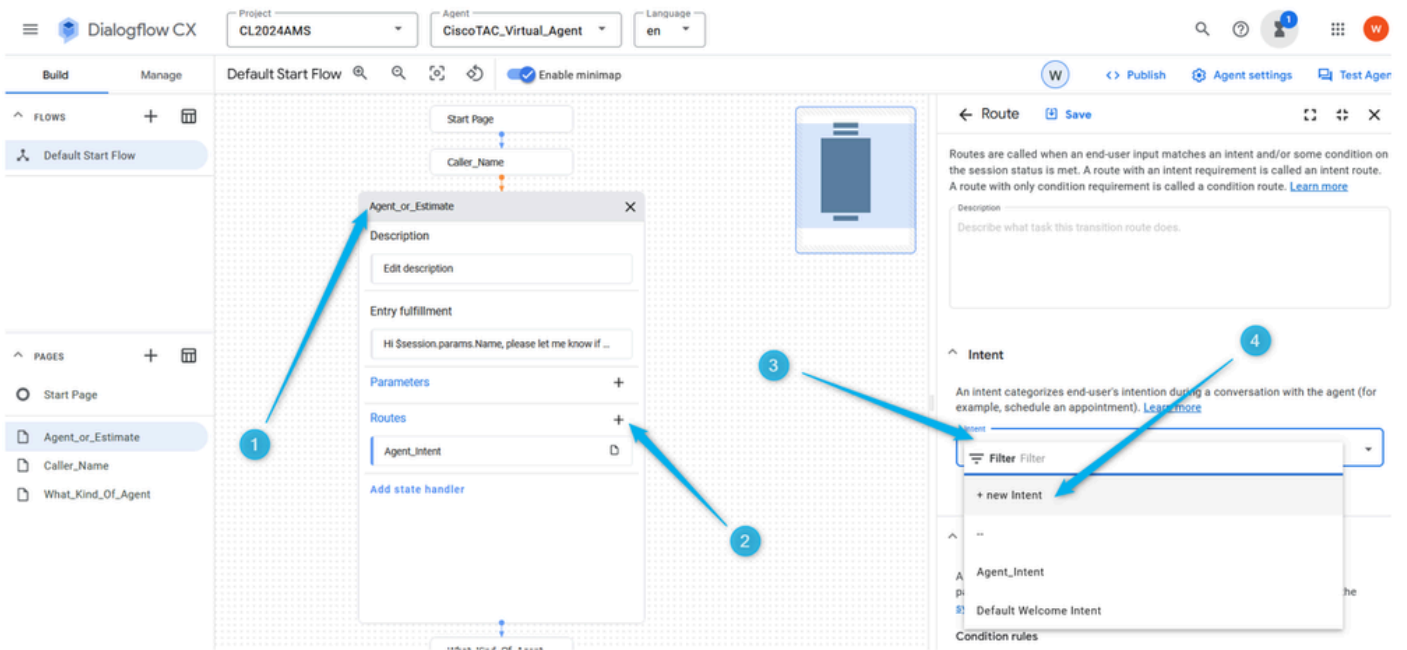


Passaggio 7. Fare clic su **Add New Event handlers** (Aggiungi nuovi gestori eventi), selezionare dall'elenco **No-input default** (Nessun input predefinito) e salvare le modifiche.

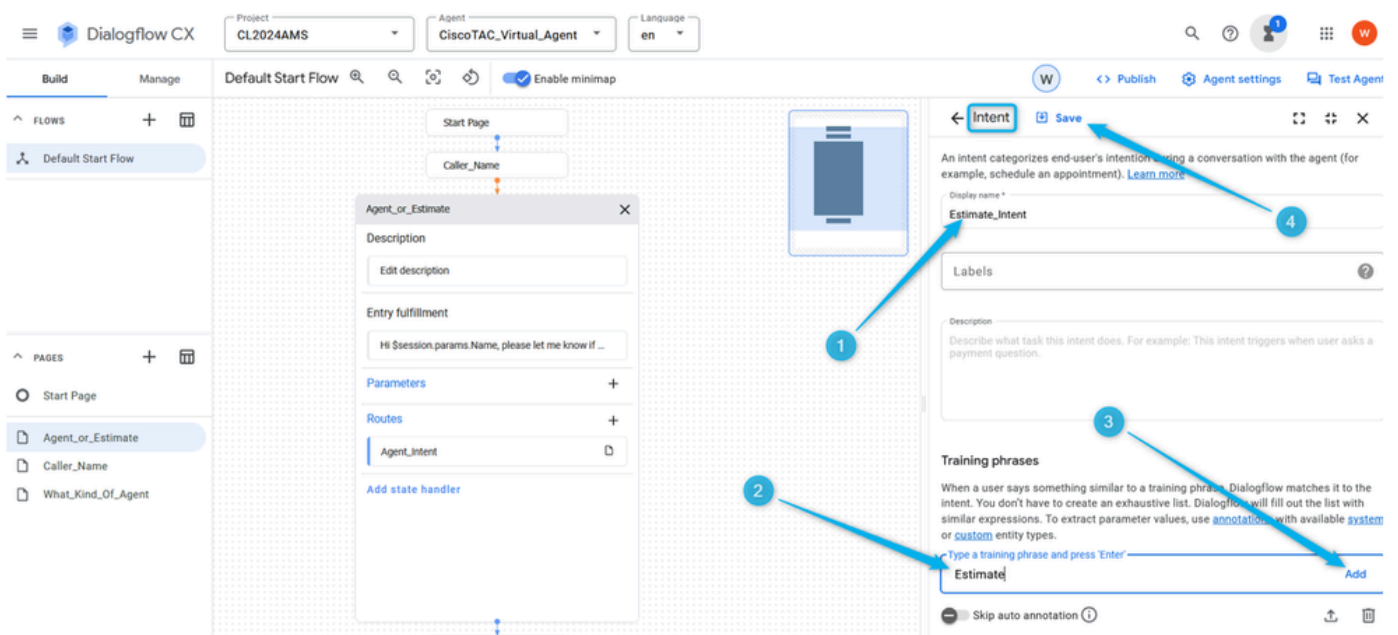


Task 5. Configurare il ciclo di lavorazione per la sezione Stima e connettere Agent_or_Estimate alla nuova pagina Estimate_Details

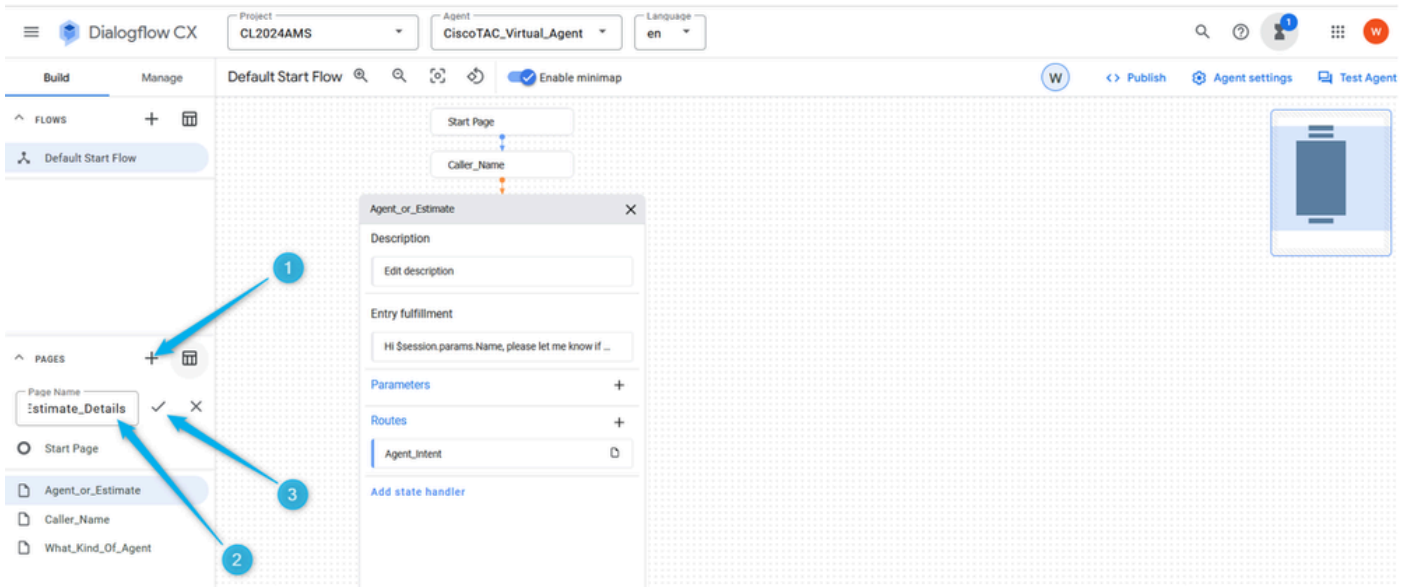
Passaggio 1. Create **Estimate_Intent**. Nella pagina **Agent_or_Estimate** fare clic sull'icona più (+) per aggiungere una nuova **route** e creare un nuovo **intento**.



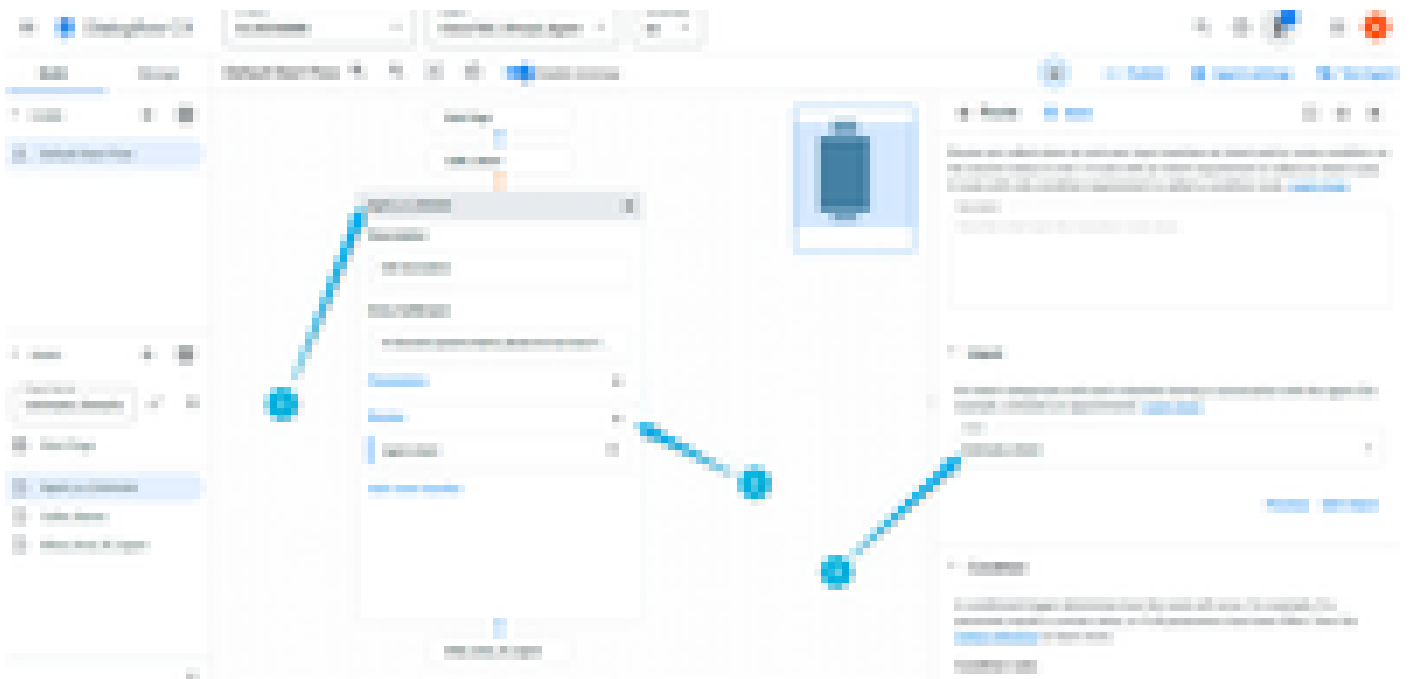
Passaggio 2. Denominate l'intento come **Stima_Intento** e fornite alcune frasi di addestramento. Per quanto riguarda le frasi relative alla formazione, puoi aggiungere affermazioni come stime, calcolo dei prezzi, devo sapere quanto costa. Salvate l'intento.



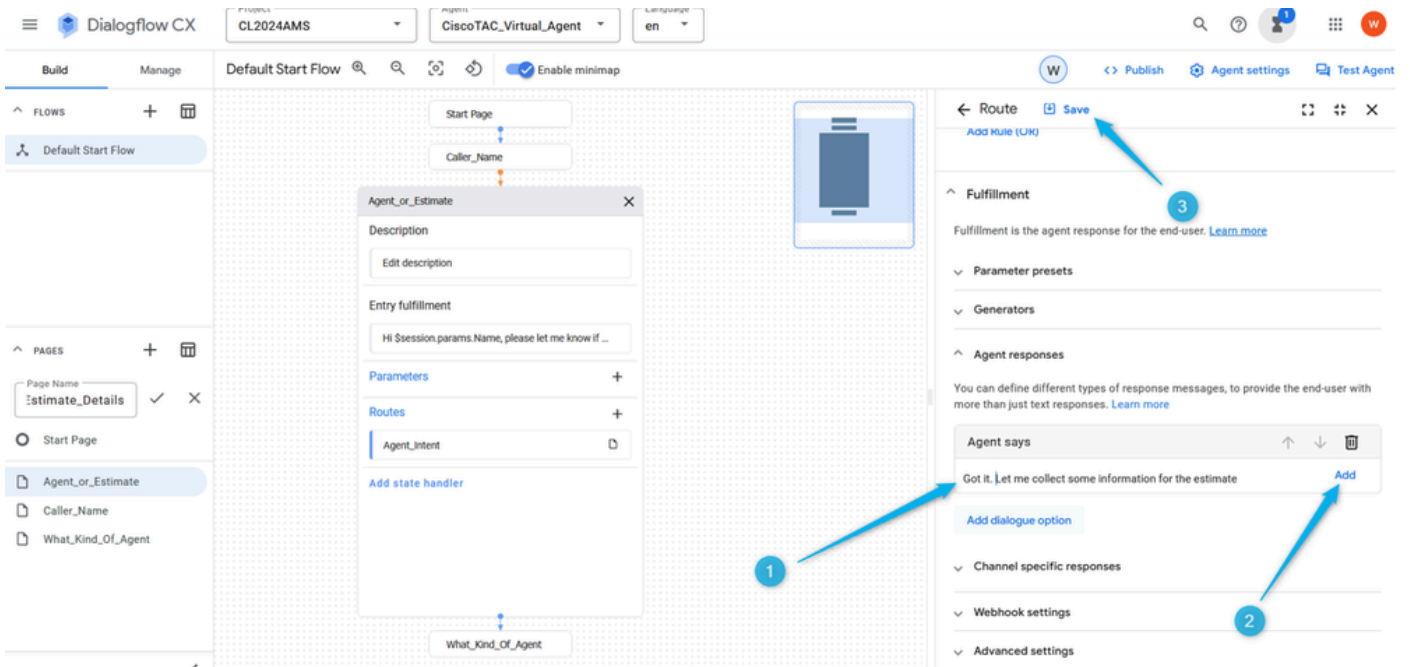
Passaggio 3. Creare una nuova pagina con il nome **Estimate_Details**. Collegare le pagine **Agent_or_Estimate** e **Estimate_Details** quando viene attivato **Estimate_Intent**.



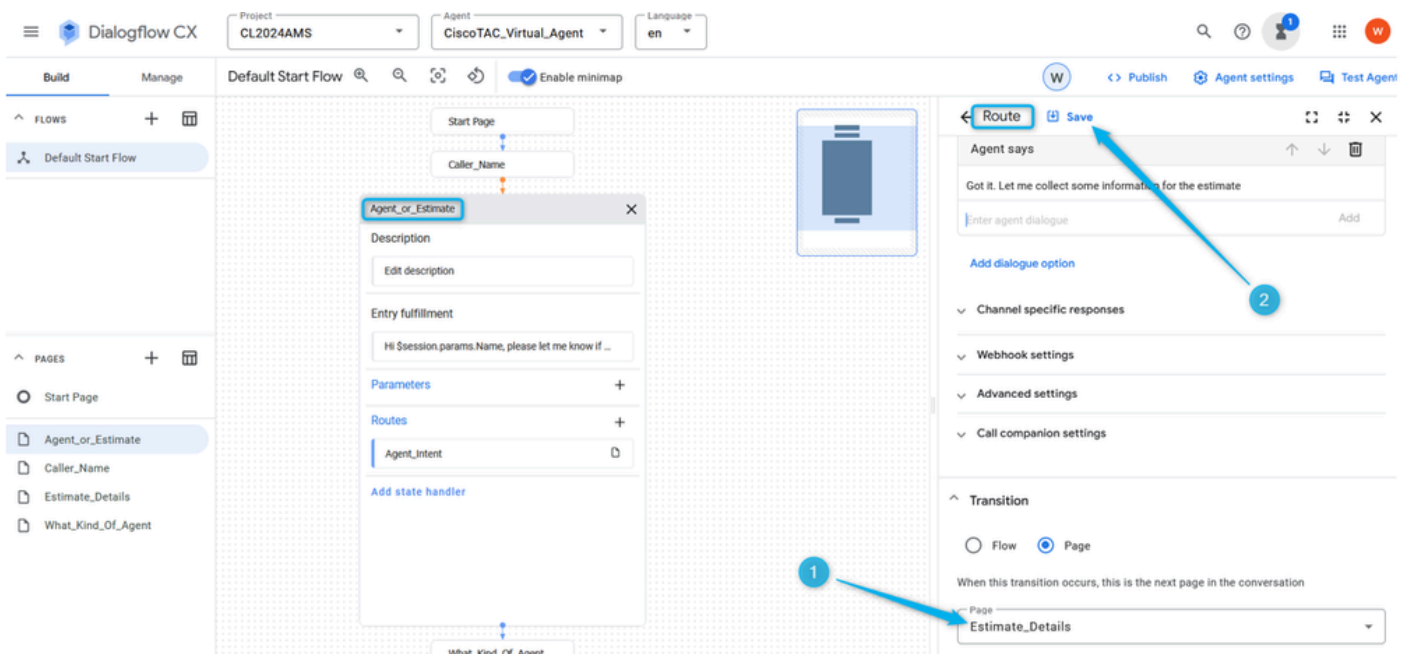
Passaggio 4. Fare clic sulla pagina **Agent_or_Estimate**. Aggiungete una nuova **stesura**, quindi selezionate **Intento Stima_Intento (Intent Estimate_Intent)**.



Passaggio 5. Scorrere di un bit verso il basso e aggiungere la risposta dell'agente che il chiamante sente una volta attivato **Estimate_Intent**. Potete digitare qualcosa come, fatemi raccogliere alcune informazioni per la stima.

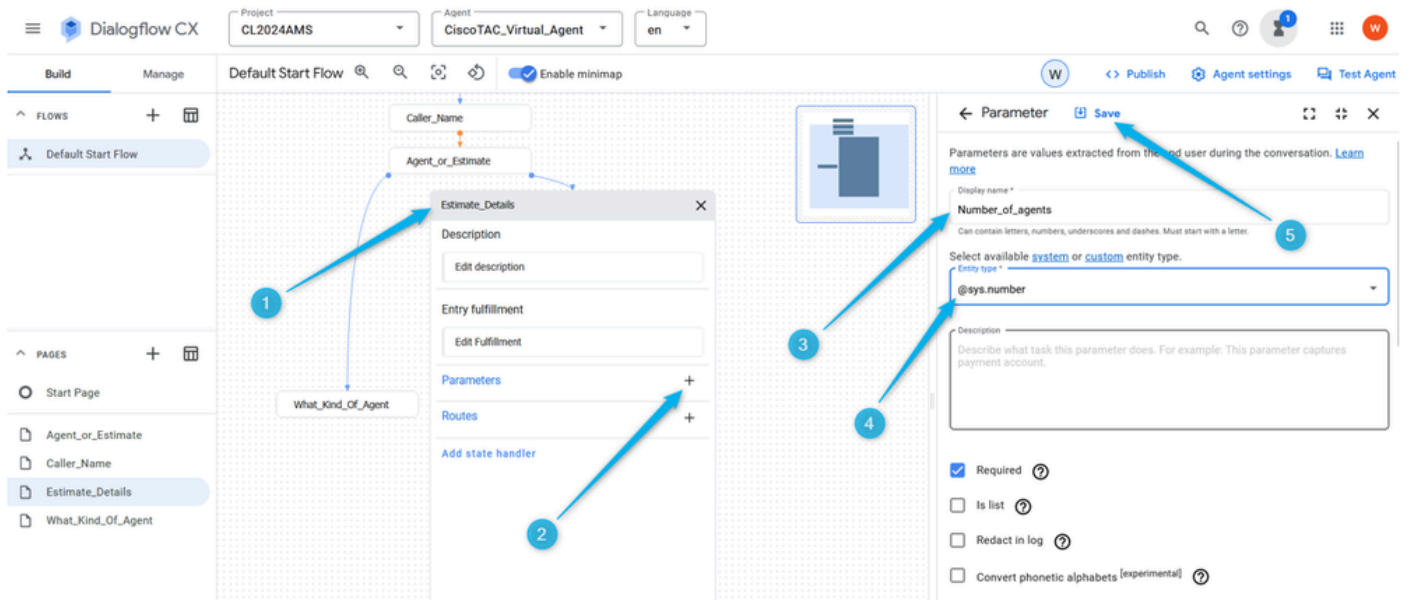


Passaggio 6. Scorrere fino alla fine e selezionare la transazione fino alla pagina **Estimate_Details** una volta attivato l'intento. Salvare la configurazione della pagina.

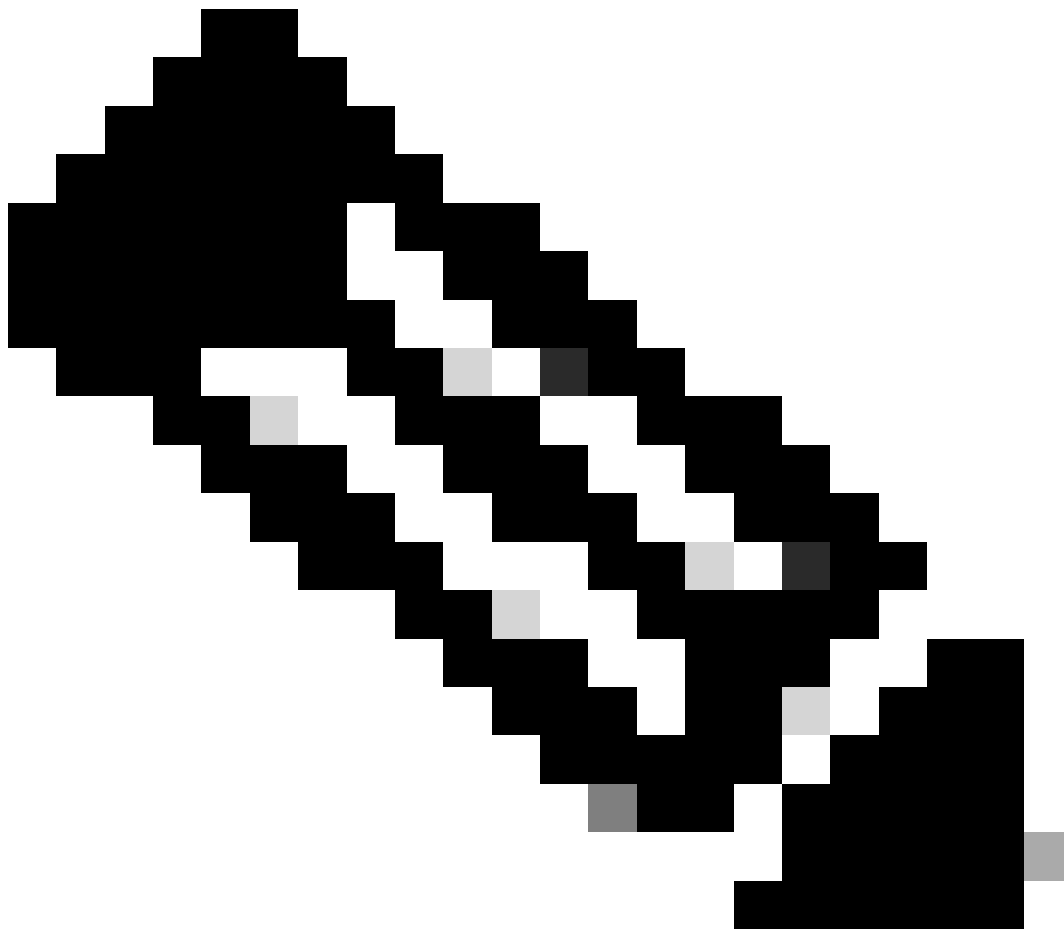


Task 6. Configurazione della pagina Dettagli_stima con parametri e instradamento

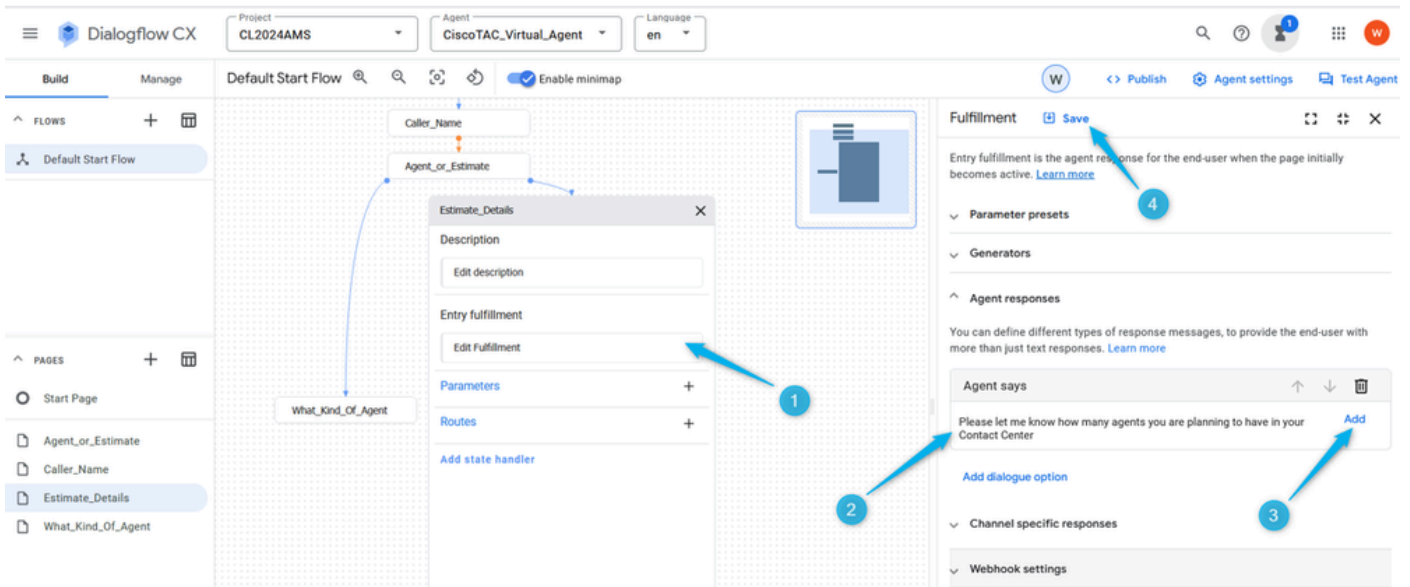
Passaggio 1. Analogamente a quanto è stato creato il **parametro** per il nome del chiamante, creare il **parametro** per il numero di agenti per i quali il chiamante ha bisogno di una stima. Fare clic sulla pagina **Stima_Dettagli**, aggiungere il **Parametro**, denominarlo **Numero_di_agenti** e selezionare dall'elenco il tipo di **entità standardsys.number**. Non dimenticare di salvare le modifiche.



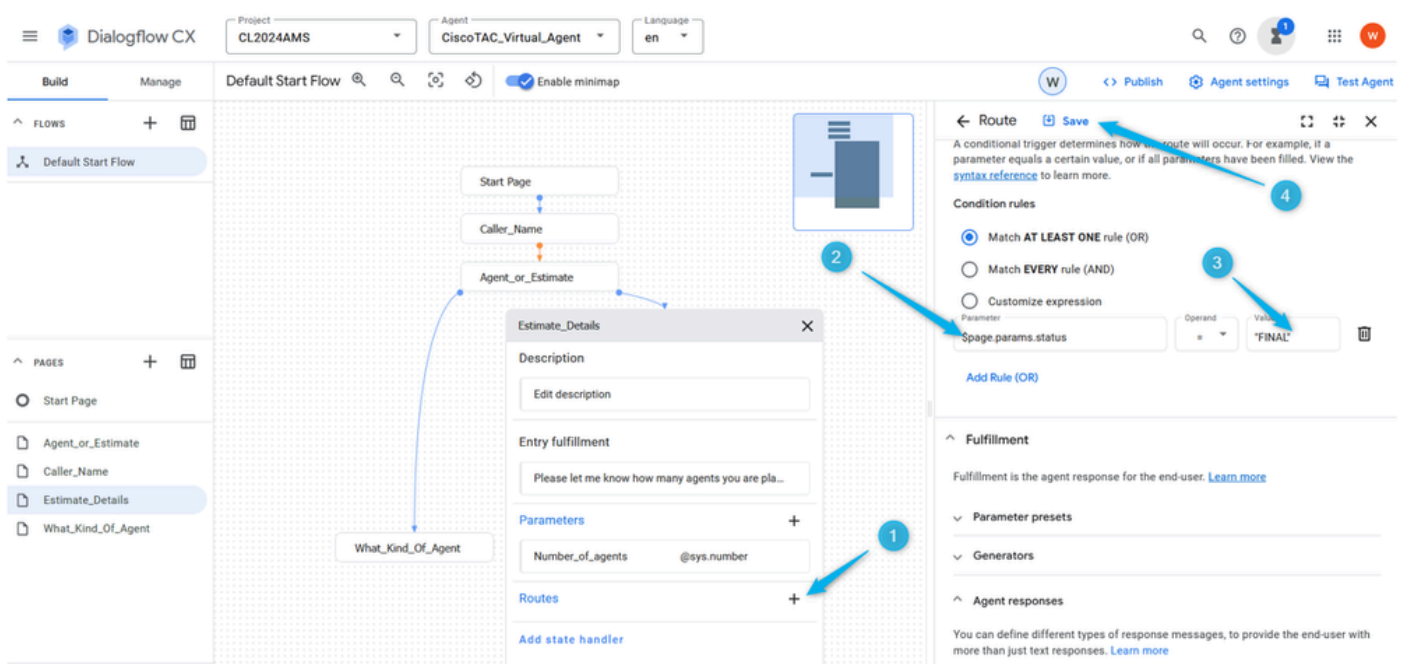
Passaggio 2. Configurare l'**Entry Fulfillment** per il chiamante in modo da comprendere quali informazioni sta cercando l'**agente virtuale**. È possibile digitare un numero di agenti, ad esempio, quanti agenti si desidera inserire nel Contact Center.



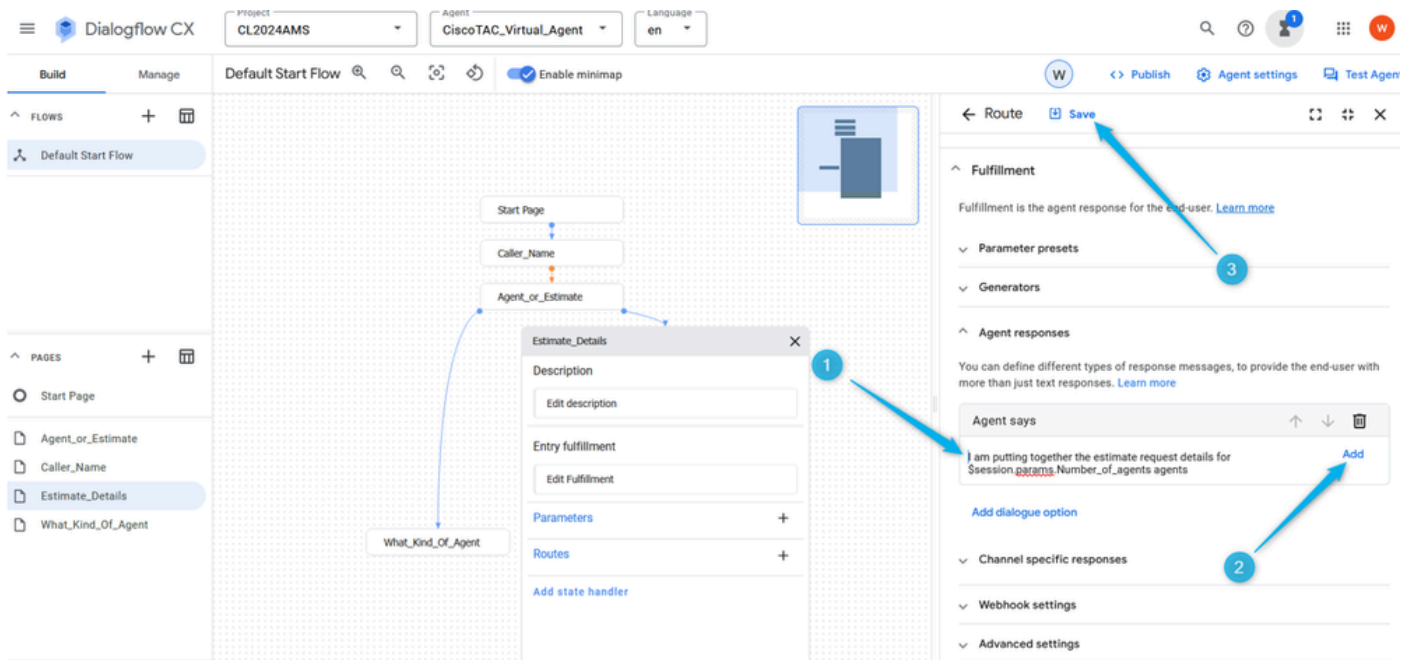
Nota: se non è possibile copiare e incollare l'evasione suggerita, iniziare a digitare nel campo **Risposte agente**, quindi incollare il testo, quindi eliminare il testo non necessario.



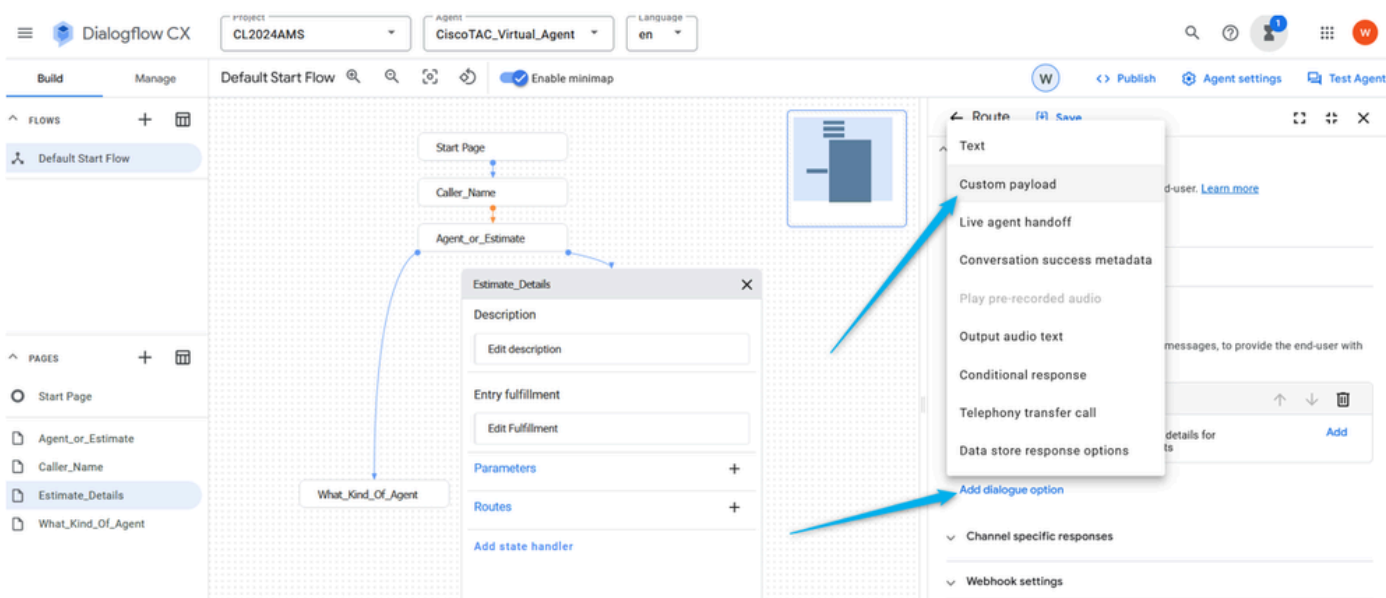
Passaggio 3. Selezionare la condizione che attiva l'azione nella pagina **Dettagli stima**. Nella pagina **Estimate_details**, fare clic su add new **Route**, nella finestra a destra scorrere verso il basso e configurare la **\$page.params.status = "FINAL"** condizione.



Passaggio 4. Scorrere l'elenco verso il basso e aggiungere la risposta **dell'agente virtuale**. Tipo: sto mettendo insieme i dettagli della richiesta di stima per gli **\$session.params.Number_of_agents** agenti.



Passaggio 5. Aggiungi, quindi selezionare **Payload personalizzato** dall'elenco.

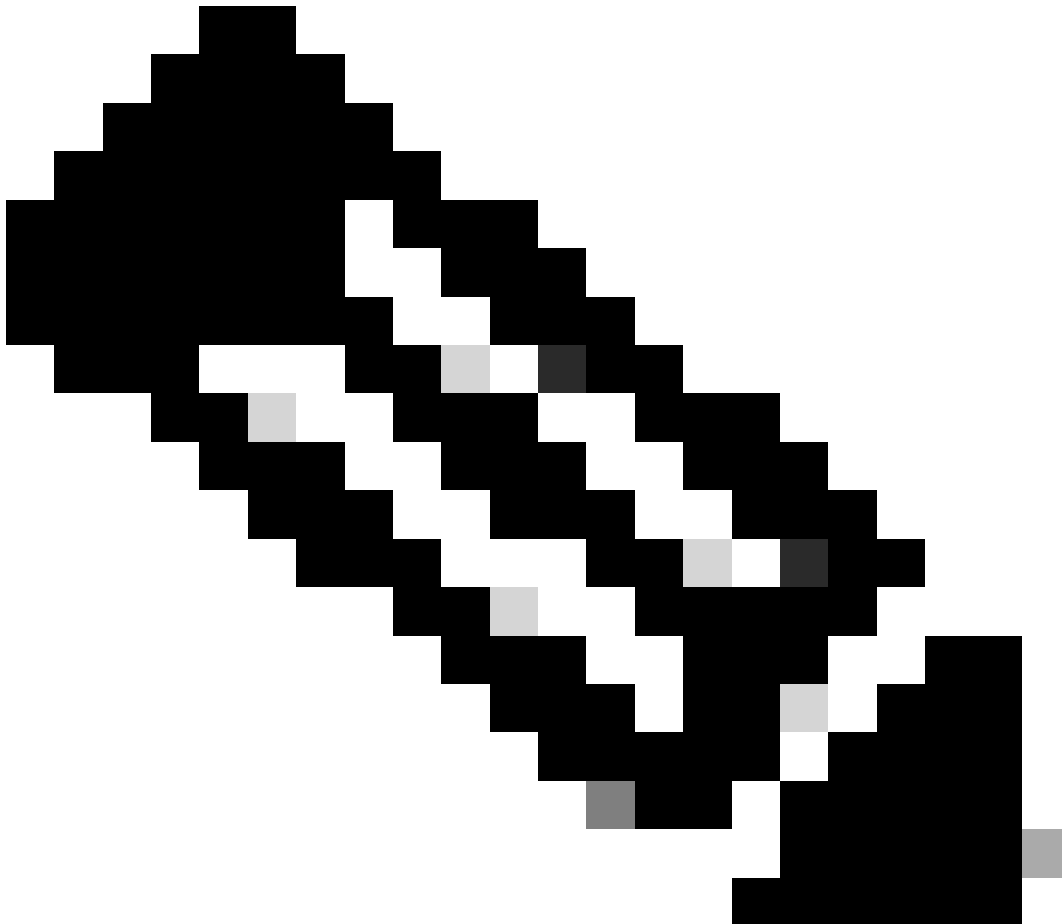


Inserire la sintassi successiva nella sezione **Payload personalizzato** e salvare le configurazioni.

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

}

}



Nota: nel formato dati JSON, una variabile è una coppia chiave-valore che rappresenta una proprietà di un oggetto. La chiave è una stringa che identifica la proprietà e il valore è costituito dai dati associati alla proprietà.

Il **payload personalizzato** contiene la chiave **Estimate_Agents_Count** e il valore è **Parameter \$session.params.Number_of_agents**. Questo **parametro** viene modificato a seconda della risposta del chiamante.

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow | Enable minimap

FLAWS | + | Default Start Flow

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

Agent_or_Estimate

Estimate_Details

Description: Edit description

Entry fulfillment: Please let me know how many agents you are pla...

Parameters: Number_of_agents @sys.number

Routes: Spage.params.status = "FINAL"

Add state handler

Route | Save

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

Enter agent dialogue

Custom payload

```

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

```

Select template | Add dialogue option

Passaggio 6. Scorrere verso il basso la sezione **Route** e impostare **Transizione** fino a **Flusso finale**.

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow | Enable minimap

FLAWS | + | Default Start Flow

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

Agent_or_Estimate

Estimate_Details

Description: Edit description

Entry fulfillment: Please let me know how many agents you are pla...

Parameters: Number_of_agents @sys.number

Routes: Spage.params.status = "FINAL"

Add state handler

Route | Save

Select template

Add dialogue option

Channel specific responses

Webhook settings

Advanced settings

Call companion settings

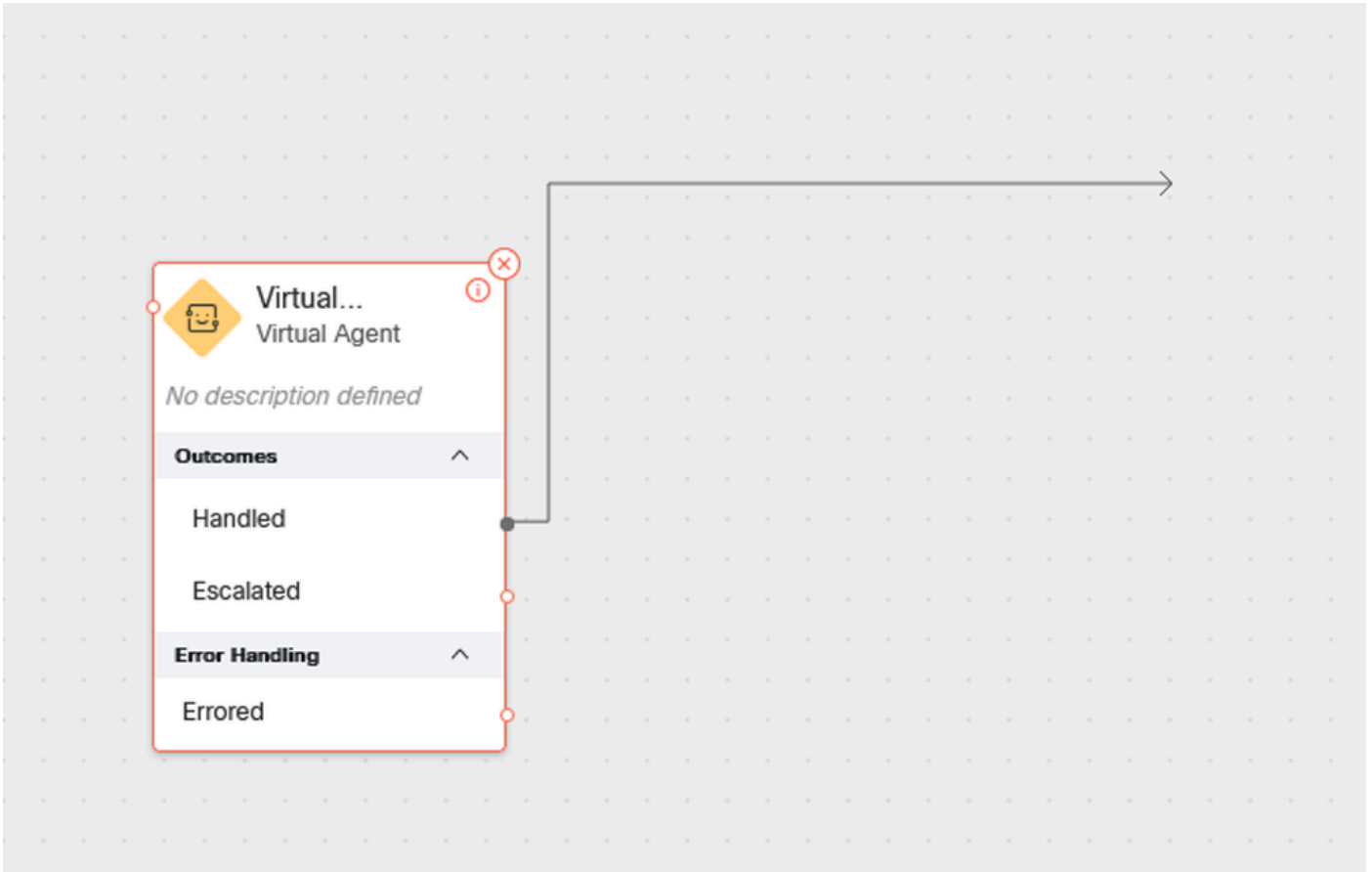
Transition

Flow Page

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

Page: End Flow

Termina la sessione sul lato Dialogflow e trasferisce la chiamata a WxCC, dove continua dal percorso **gestito dall'agente virtuale**.



Passaggio 7. Eseguire il test del flusso dell'**agente virtuale** a questo punto.

Attività 7. Pagina Configura Estimate_Details con Route.

Passaggio 1. Create due tipi di intento aggiuntivi, **TAC_Intent** e **Sales_Intent**. Fare clic su **Gestisci**, selezionare Intenti dall'elenco **Risorse**, quindi fare clic su **Crea**.

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent | Language: en

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

RESOURCES

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

TEST & FEEDBACK

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

TESTING & DEPLOYMENT

- Git
- Versions
- Environments

Intents | Suggestions | Overlaps

Search Search intents by ID, display name, or label

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

Denominate l'intento e fornite alcune frasi di addestramento. Ad esempio, per **TAC_Intent** è possibile aggiungere le frasi seguenti: Tecnico TAC, Supporto tecnico.

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent | Language: en

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

RESOURCES

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

TEST & FEEDBACK

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

TESTING & DEPLOYMENT

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

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

Display name *
TAC_Intent

Labels

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

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

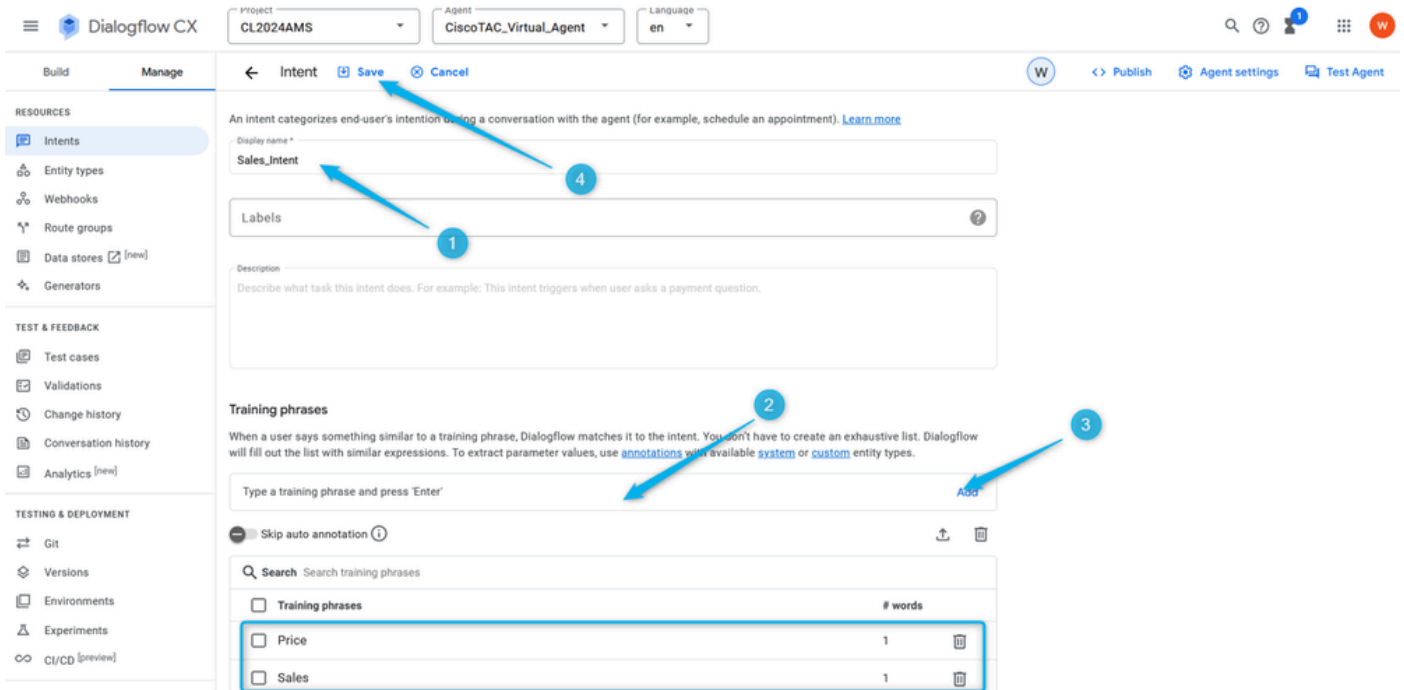
Type a training phrase and press 'Enter' | Add

Skip auto annotation

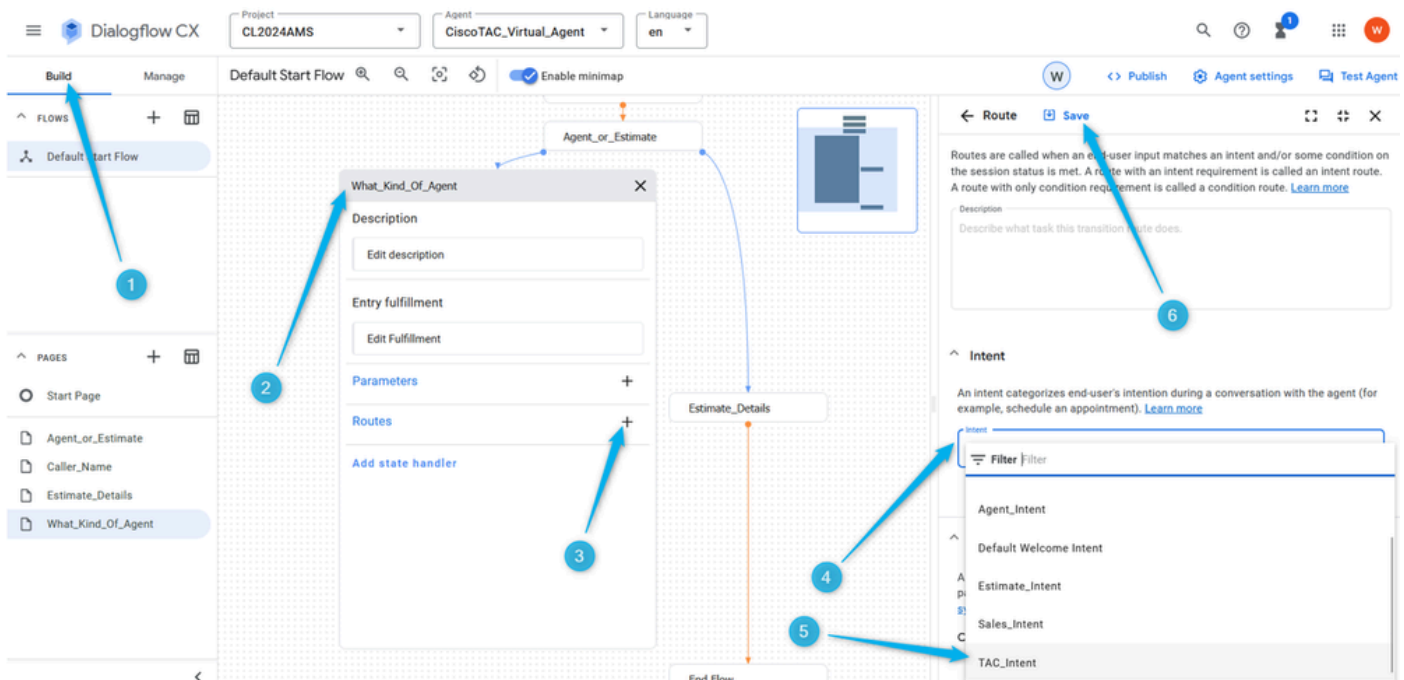
Search Search training phrases

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

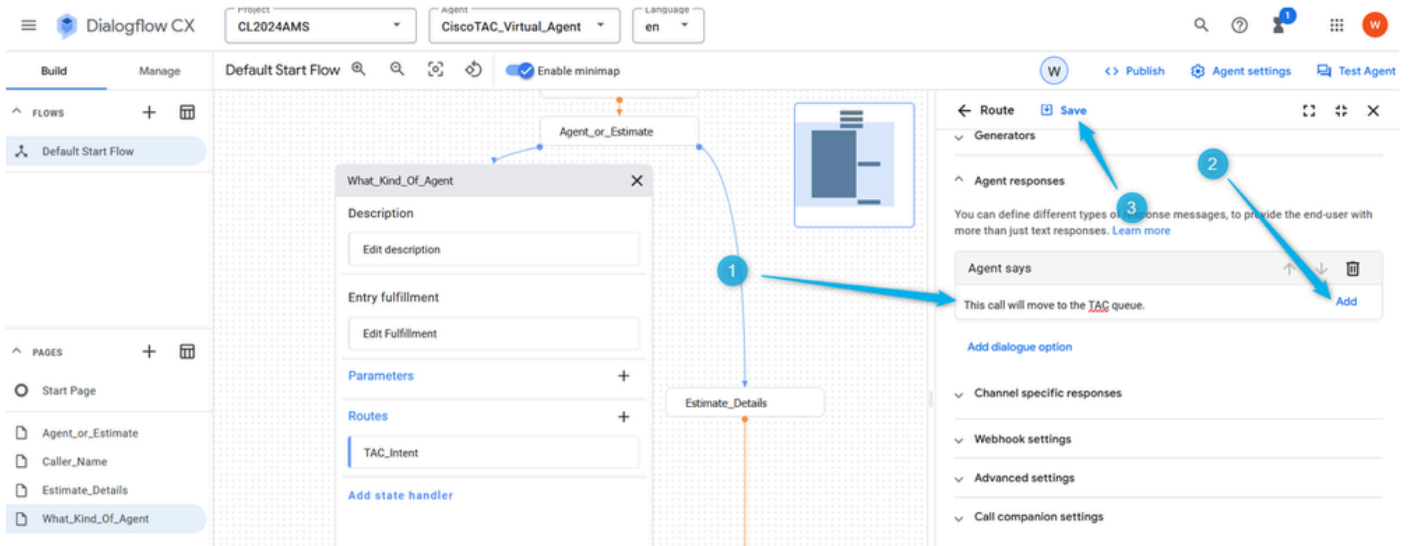
Per **Sales_Intent** è possibile specificare valori quali Price, Sales e così via.



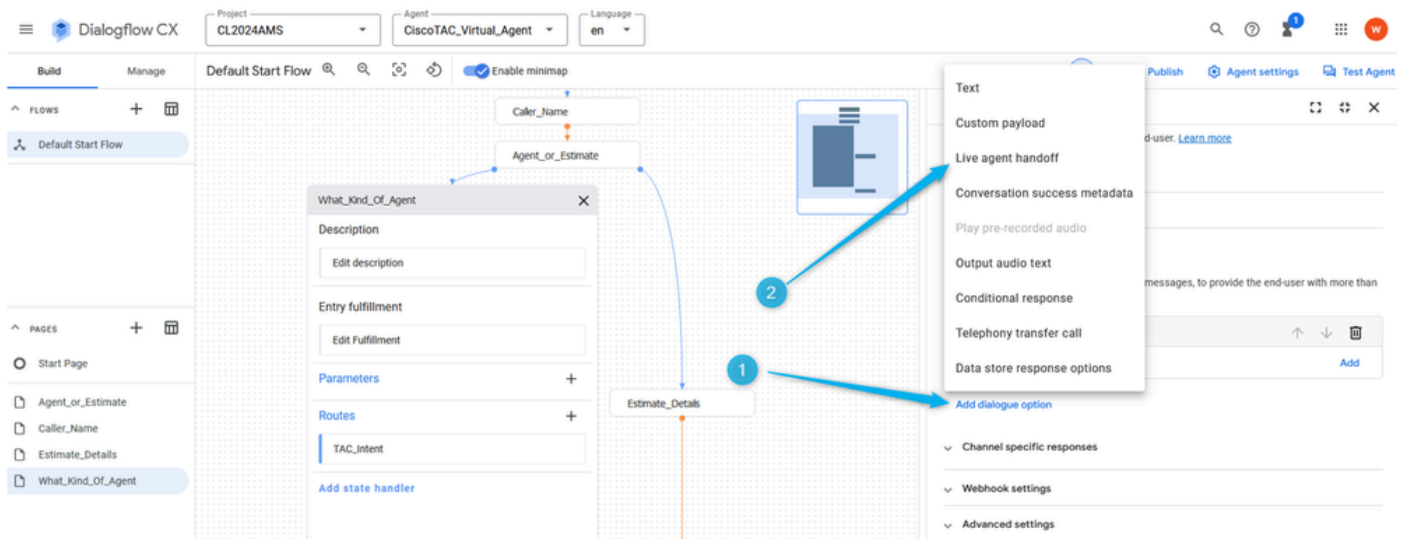
Passaggio 2. Aggiungere **route** per la coda TAC. Tornare alla coda e fare clic sulla pagina **Tipo di agente**. Quindi fare clic su **Add New Route** (Aggiungi nuova route) e selezionare l'intento creato nel passaggio precedente per la coda TAC. Salvare le impostazioni del ciclo di lavorazione.



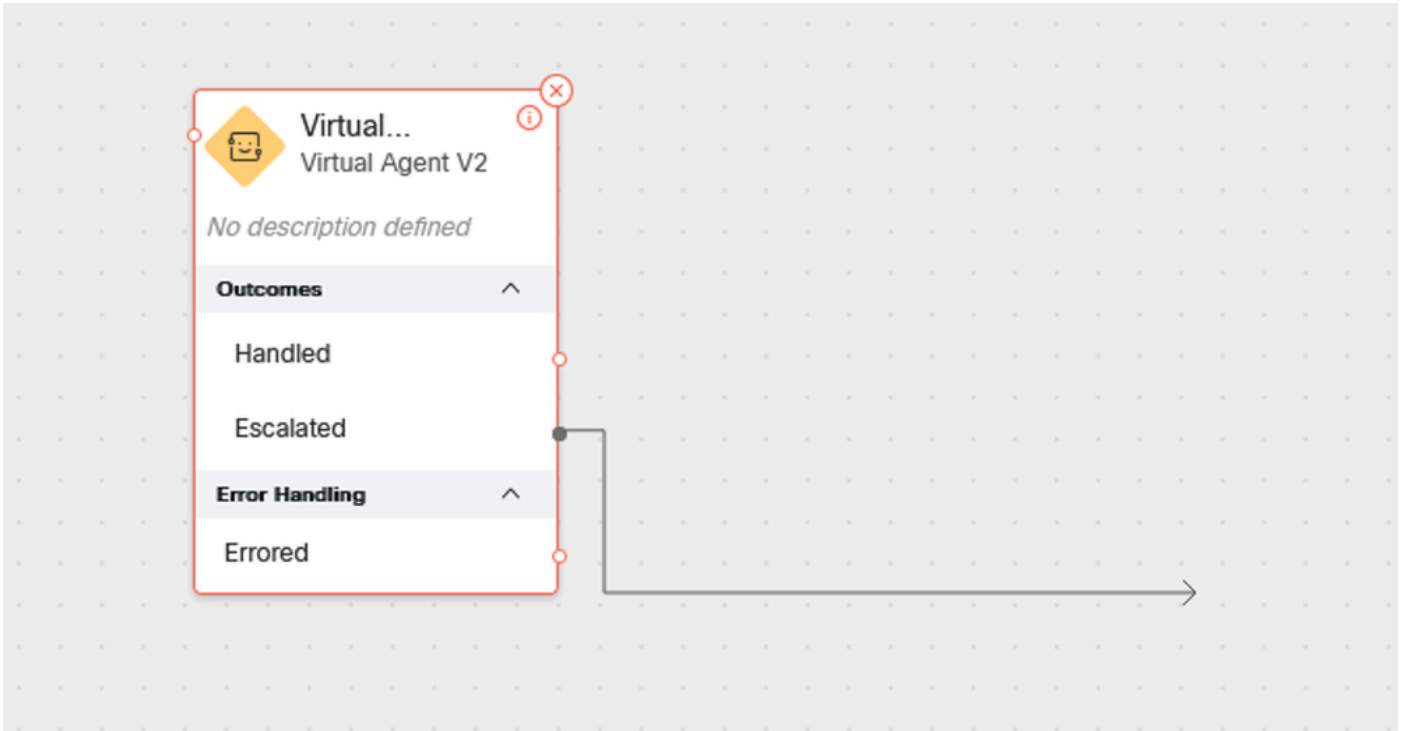
Passaggio 3. Scorrere verso il basso e aggiungere la risposta dell'agente che il chiamante sente quando viene attivato l'intento.



Passaggio 4. Aggiungere l'opzione della finestra di dialogo per spostare la chiamata all'agente attivo selezionando **Handoff agente attivo**.

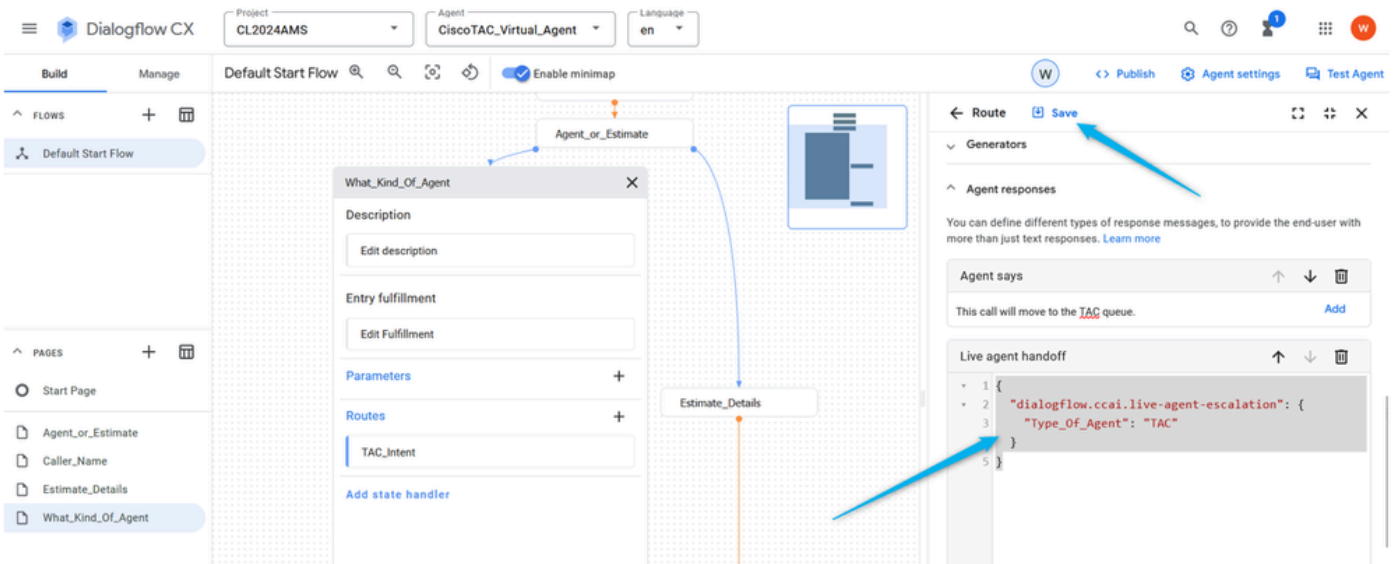


Selezionando questa opzione, la chiamata esce dall'output **Escalate** del blocco **Virtual Agent V2** nel generatore di flusso.

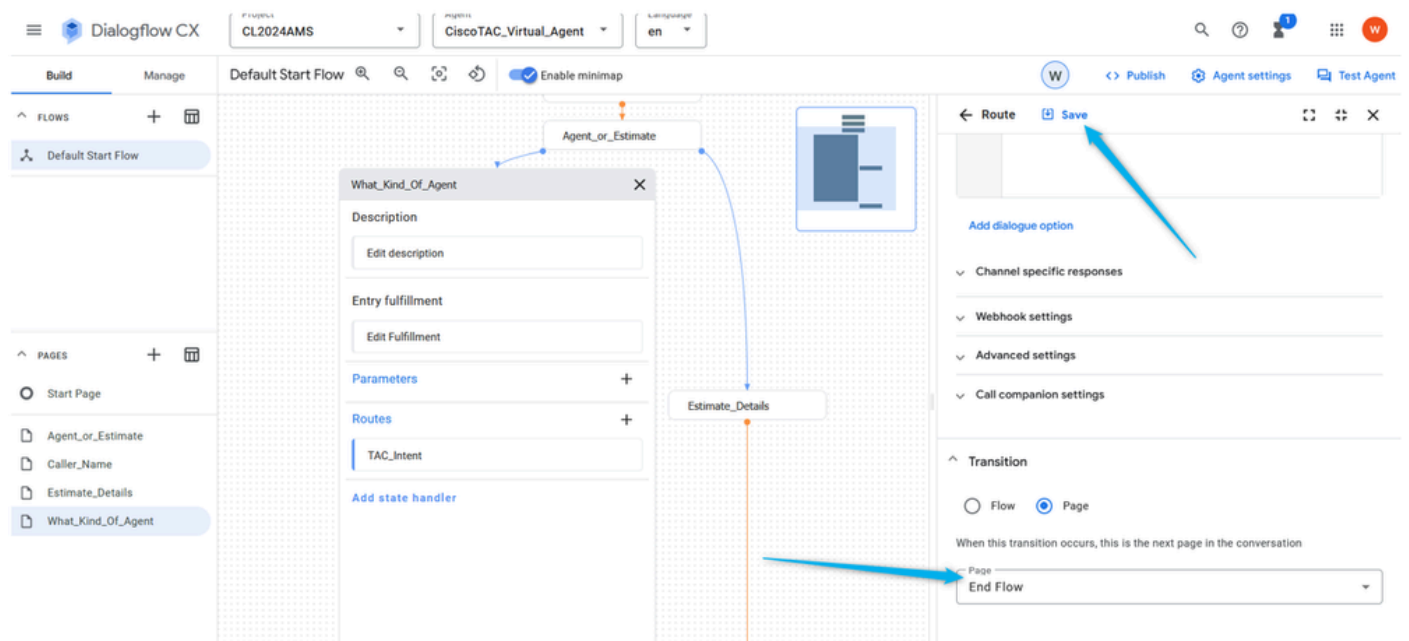


Passaggio 5. Nel campo payload **handoff agente attivo**, è possibile aggiungere i dati in formato JSON che sarà possibile analizzare in seguito nel flusso WxCC. In questo caso, è necessario aggiungere **Type_Of_Agent (TAC)**. TAC che consente di prendere la decisione di instradamento per la coda corretta nel flusso.

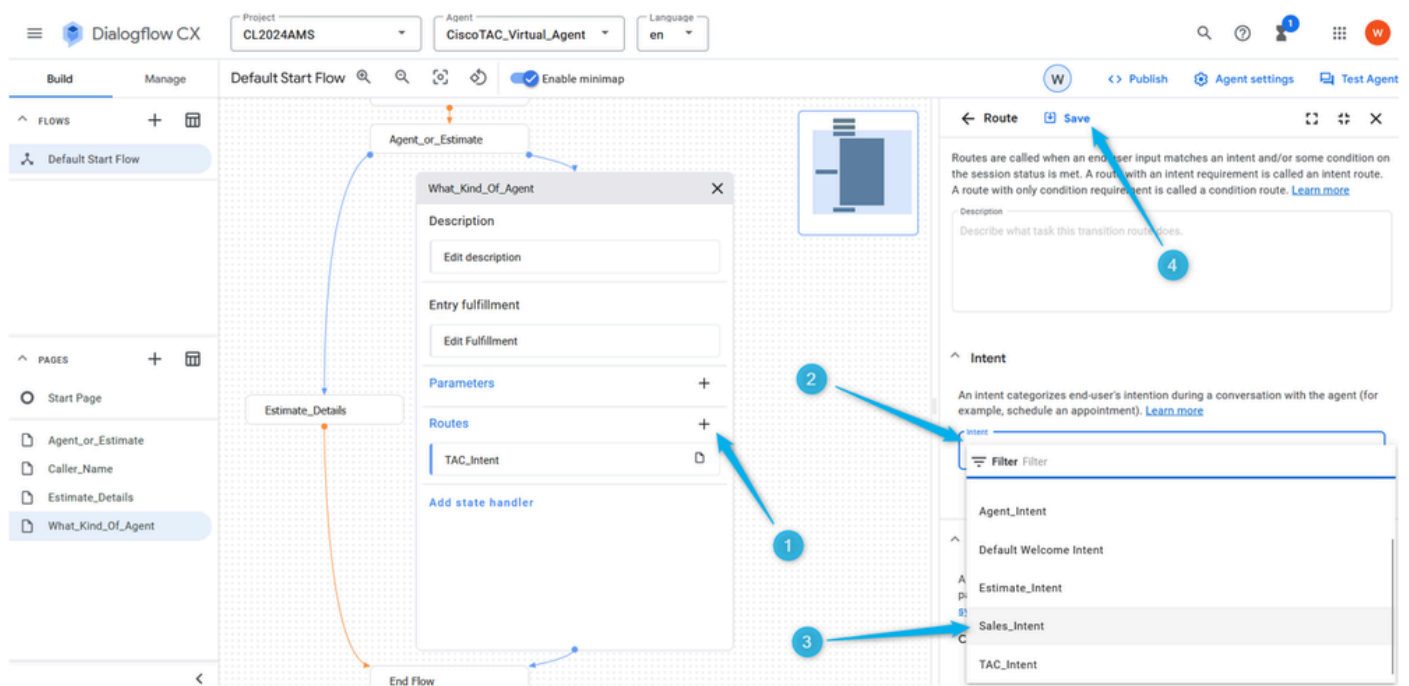
```
{  
  
  "dialogflow.ccai.live-agent-escalation": {  
  
    "Type_Of_Agent": "TAC"  
  
  }  
  
}
```



Passaggio 6. Termina il flusso sul lato Dialogflow dopo lo spostamento della chiamata nel flusso WxCC.



Passaggio 7. Eseguire la stessa procedura per configurare il ciclo di lavorazione per la coda Vendite. Fare clic su **Add New Route**. Selezionate **Sales_Intent** e salvate le impostazioni **Route**.



Passaggio 8. Aggiungere le opzioni **Agent response** e **Live Agent handoff dialog**.

Project: CL2024AMS | Agent: CiscoTAC_Virtual_Agent | Language: en

Build | Manage | Default Start Flow

Agent_or_Estimate

Estimate_Details

What_Kind_Of_Agent

Route | Save

Generators

Agent responses

Agent says

This call will move to the Sales Queue

Enter agent dialogue | Add

Live agent handoff

```

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

```

Passaggio 9. Termina il flusso per questa pagina dopo che l'intento è stato attivato e la chiamata è stata spostata nel flusso WxCC.

Build | Manage | Default Start Flow

Agent_or_Estimate

Estimate_Details

What_Kind_Of_Agent

Route | Save

Add dialogue option

Channel specific responses

Webhook settings

Advanced settings

Call companion settings

Transition

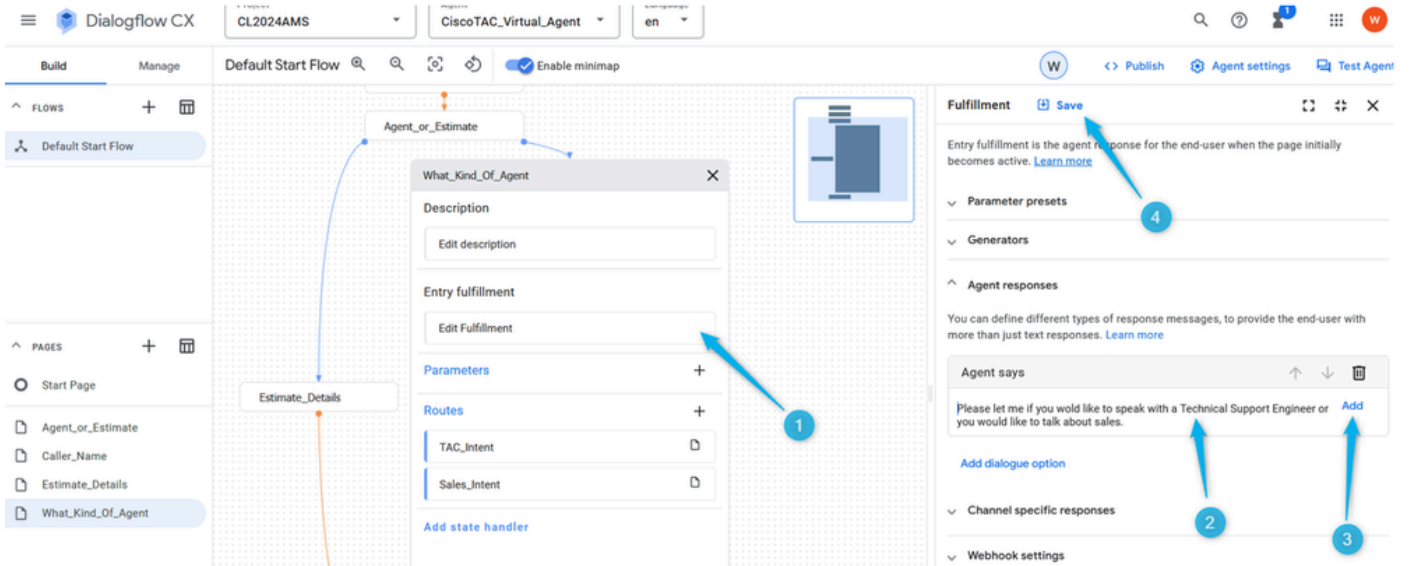
Flow Page

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

Page

End Flow

Passaggio 10. Aggiungere la voce **Fulfillment** alla pagina **What_Kind_Of_Agent** in modo che il chiamante sappia che tipo di risposta si aspetta dall'**agente virtuale**. Fate clic sul campo **Entry Fulfillment** e digitate, se desiderate parlare con un tecnico di assistenza o se volete parlare delle vendite.



Passaggio 11. Verificare l'agente virtuale.

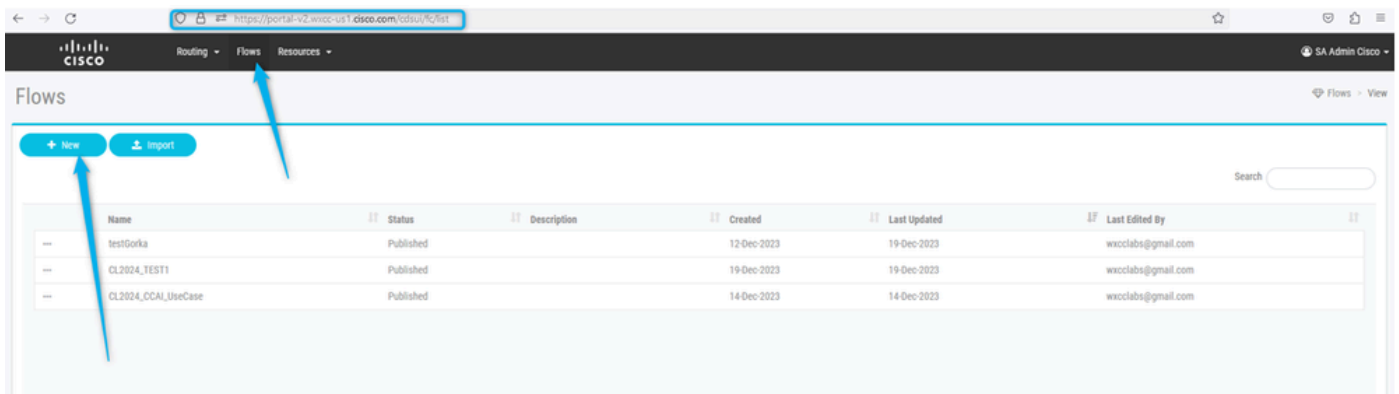
Configurazione del flusso con l'agente virtuale nel portale di gestione di Webex Contact Center

Obiettivi

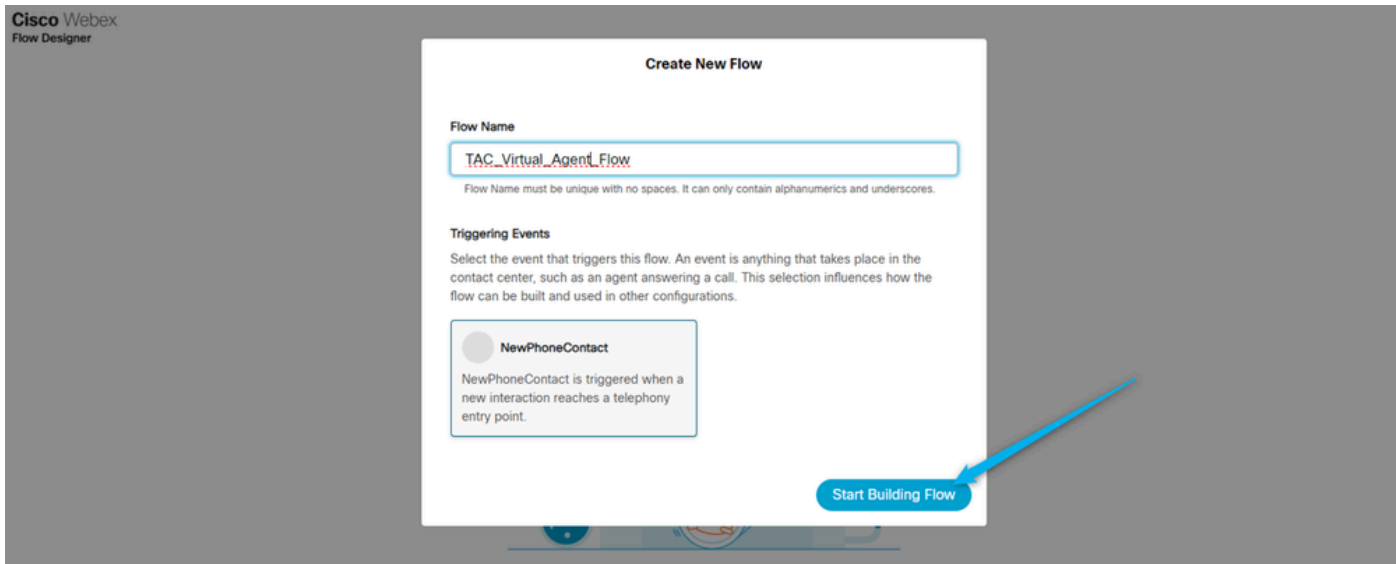
In questa sezione viene illustrato come generare il flusso in Webex Contact Center Flow Builder con il blocco **Virtual Agent** che sposta la chiamata in coda con gli agenti attivi o per stimare la diramazione in cui è possibile estrarre e utilizzare i dati sul numero di agenti per la stima per il report di **Analyzer**.

Attività 1. Crea nuovo flusso.

Passaggio 1. Nel portale di amministrazione di Webex Contact Center aprire la finestra **Routing Strategy Module** e **Create New Flow** entry.

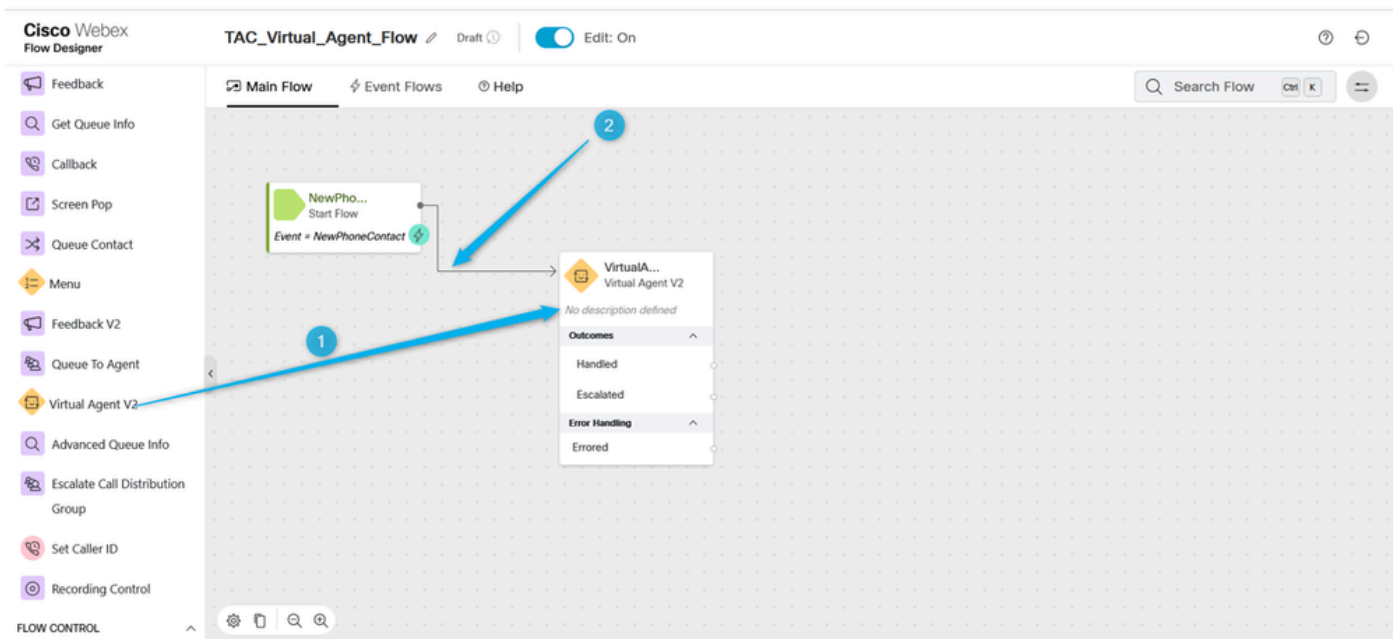


Passaggio 2. Chiama il flusso {Your Name}_Virtual_Agent_Flow.



Attività 2. Percorso gestito configurato per l'estrazione dei dati di stima per il report Analyzer.

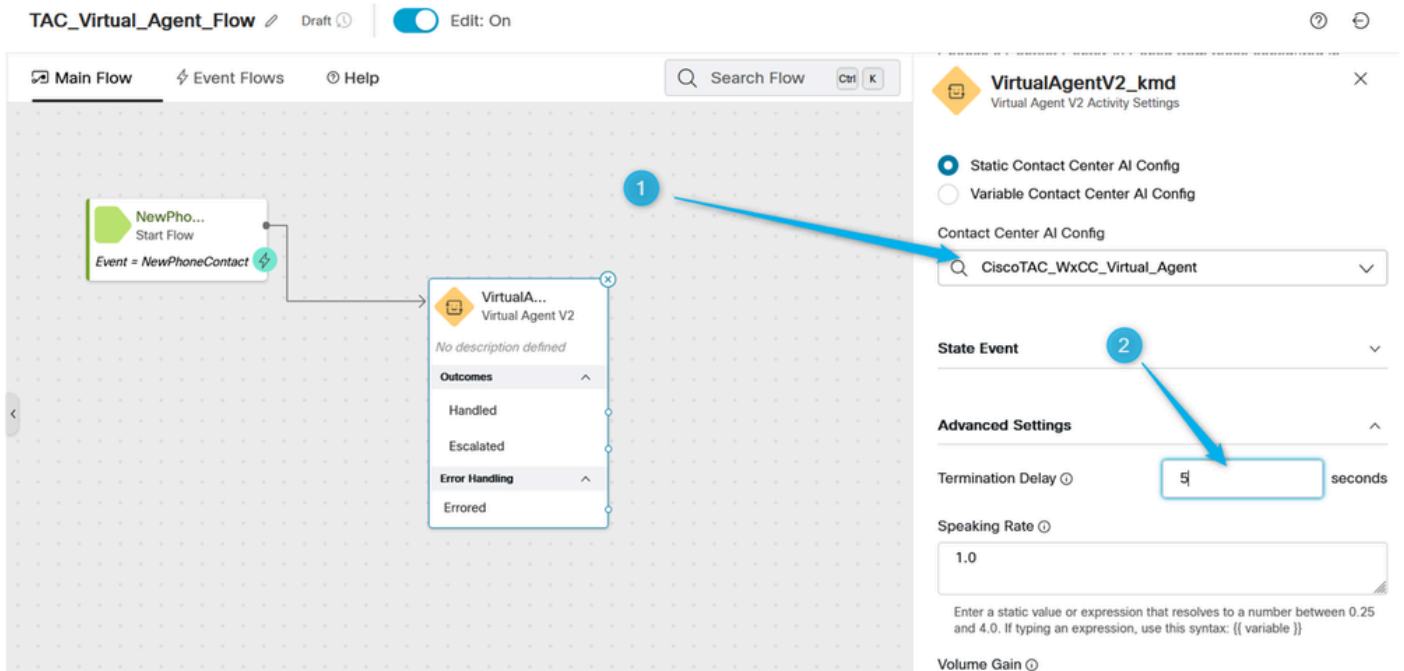
Passaggio 1. Spostare l'**agente virtuale V2** nel flusso e connetterlo al blocco **NewPhoneContact**.



Passaggio 2. Fare clic sul blocco **Virtual Agent V2** e, sotto le impostazioni di blocco, selezionare **Contact Center AI Config** creato in precedenza o utilizzare l'**agente virtuale** preconfigurato `Dan_User1_Virtual_Agent`. Inoltre, fare clic su **Advanced Settings** (Impostazioni avanzate) e aumentare il tempo di **ritardo** della **terminazione** da 3 a 5 secondi.



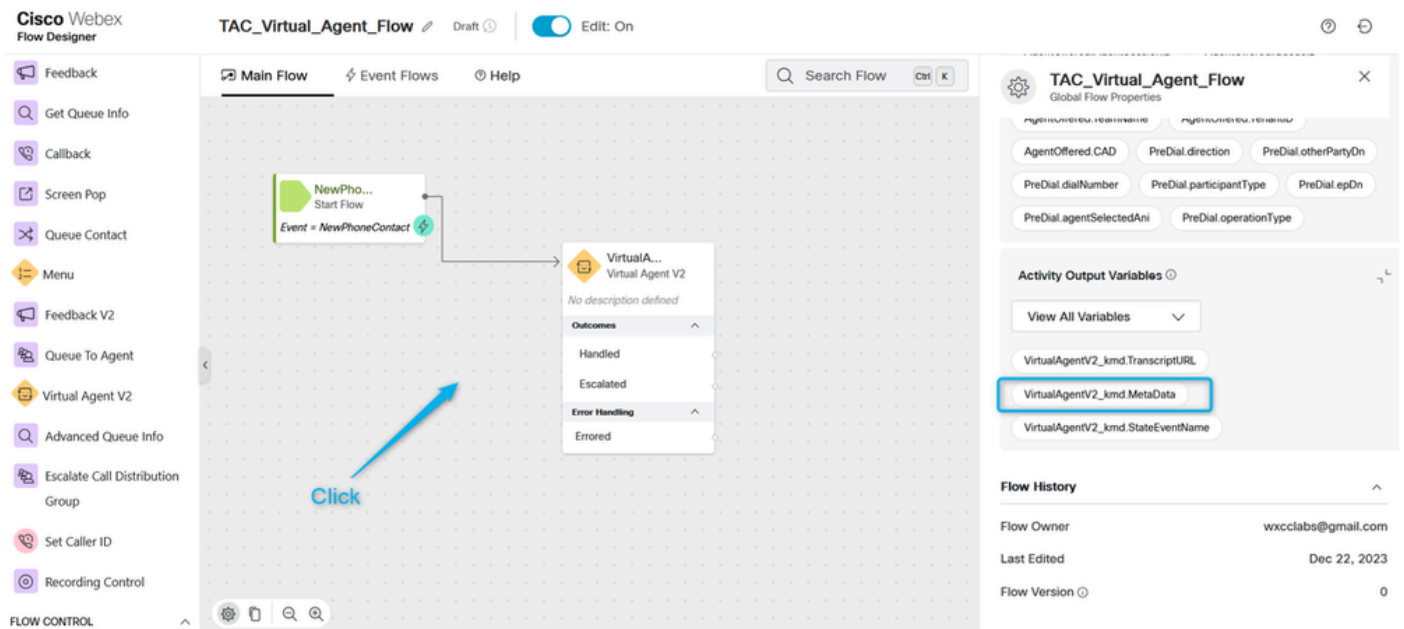
Nota: Ritardo di terminazione è l'intervallo di tempo che deve essere impostato per consentire il completamento della richiesta audio dall'**agente virtuale** in Dialogflow prima che i contatti si spostino al Contact Center Webex. Ad esempio, se nella configurazione VA di Dialogflow è presente una risposta lunga prima che la chiamata passi all'**handoff dell'agente Live**, la risposta viene tagliata e la chiamata viene spostata nella coda.



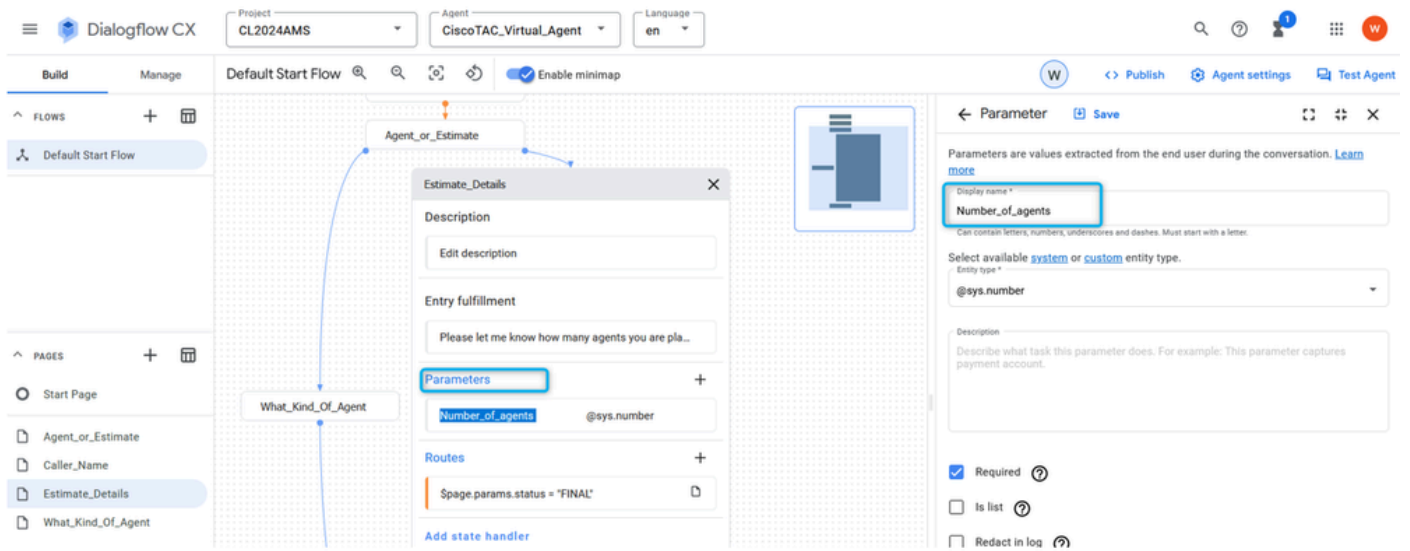
Passaggio 3. (Solo informativo) Comprendere come i dati relativi alle chiamate vengono spostati da Dialogflow a Webex Contact Center.

Quando la conversazione viene trasferita da Dialogflow a WxCC, viene creata una variabile di output con dati in formato JSON che sono stati generati nel portale Dialogflow mentre il chiamante interagiva con l'**agente virtuale**. Una delle variabili di output è

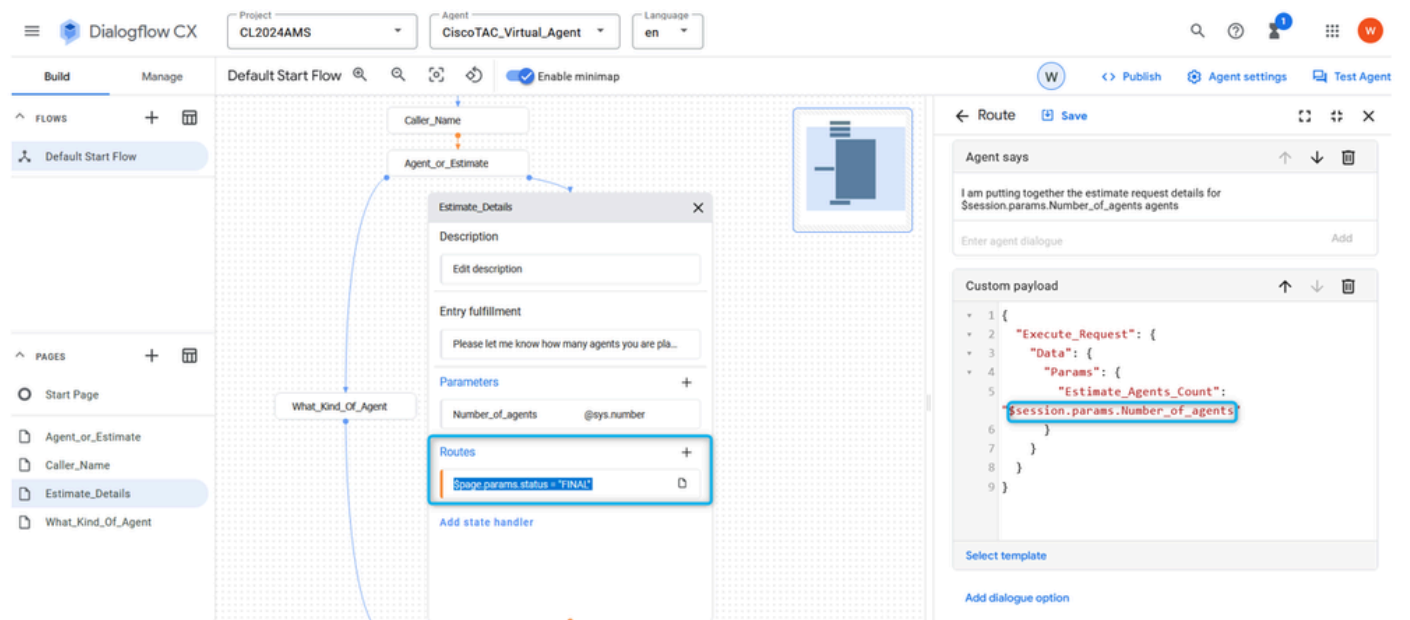
VirtualAgentV2.MetaData. Per visualizzarlo, fare clic in un punto qualsiasi dell'area grigia in **Flow Builder** e scorrere verso il basso la finestra di destra. Questa variabile di output contiene i dati specificati nel **payload personalizzato**.



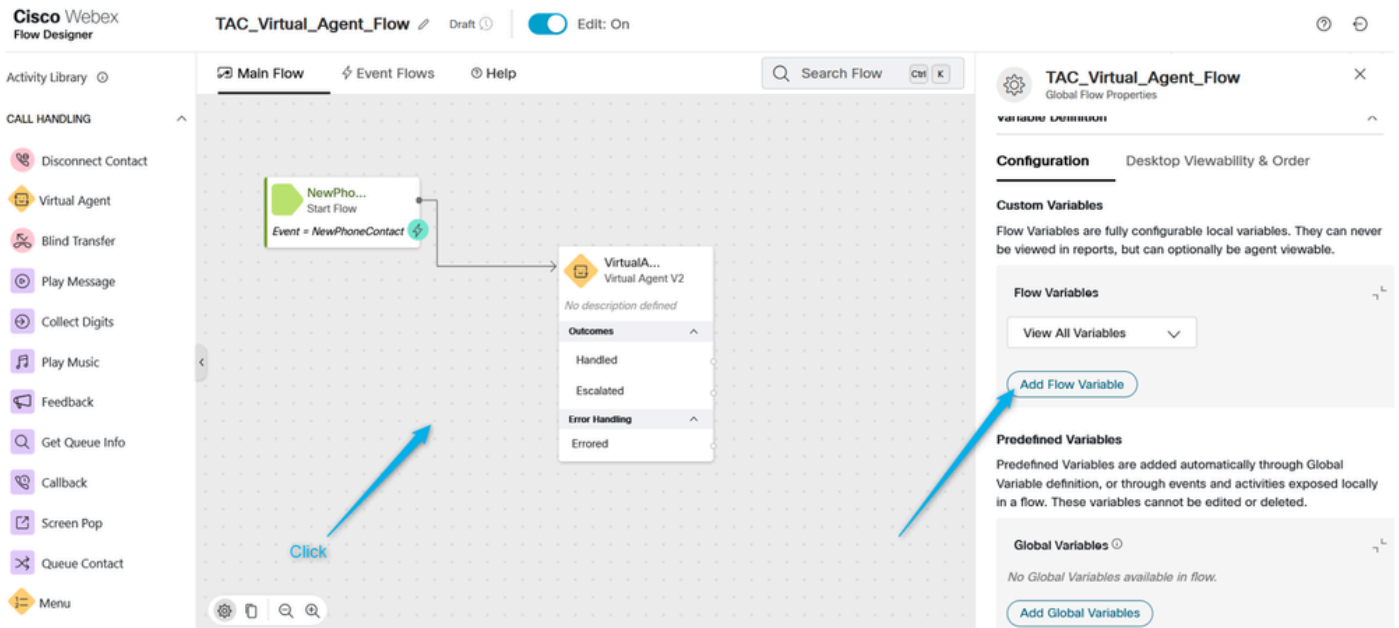
L'obiettivo è estrarre le informazioni sul numero di agenti richiesti dal chiamante per la stima. Nella sezione precedente, avete creato il parametro con il nome **Number_of_Agents**.



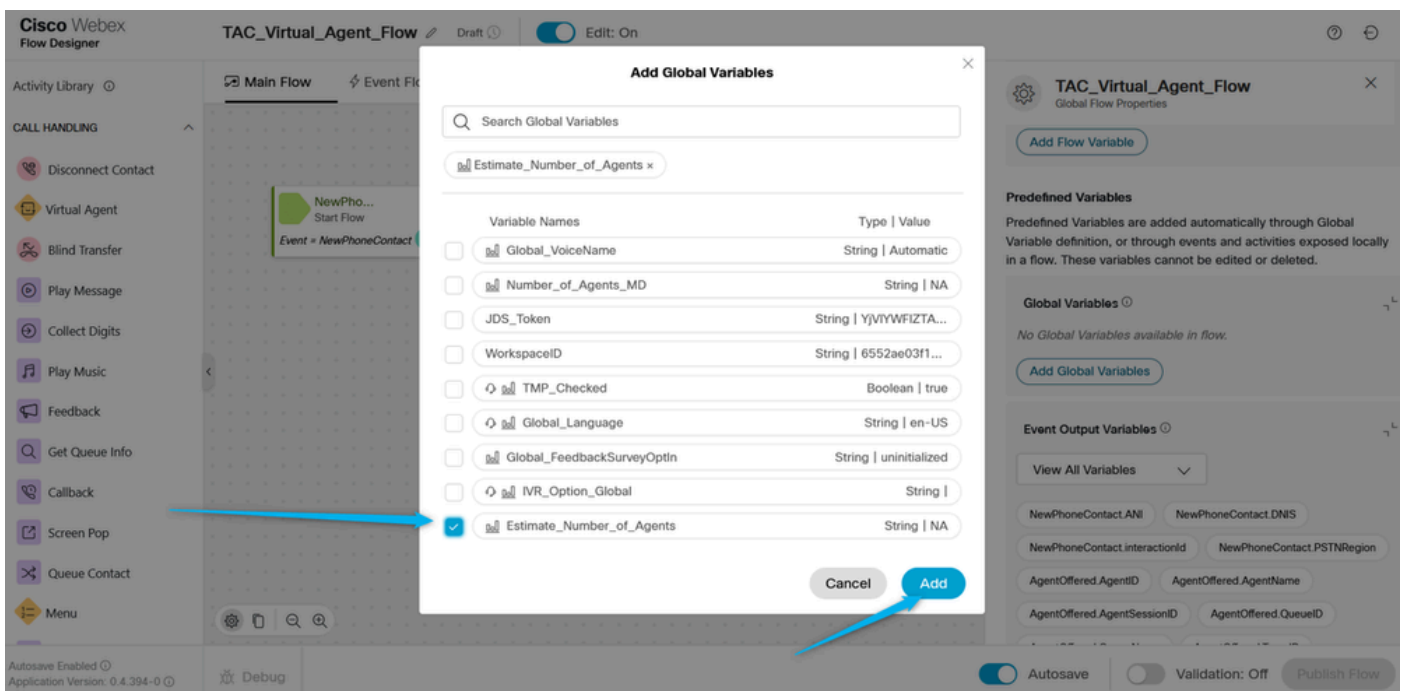
E si configura il **ciclo di lavorazione** con il **payload personalizzato** dove, una volta riempito il parametro, il valore del parametro viene assegnato alla chiave **Estimate_Agents_Count**, quindi la chiamata viene spostata sul lato WxCC.



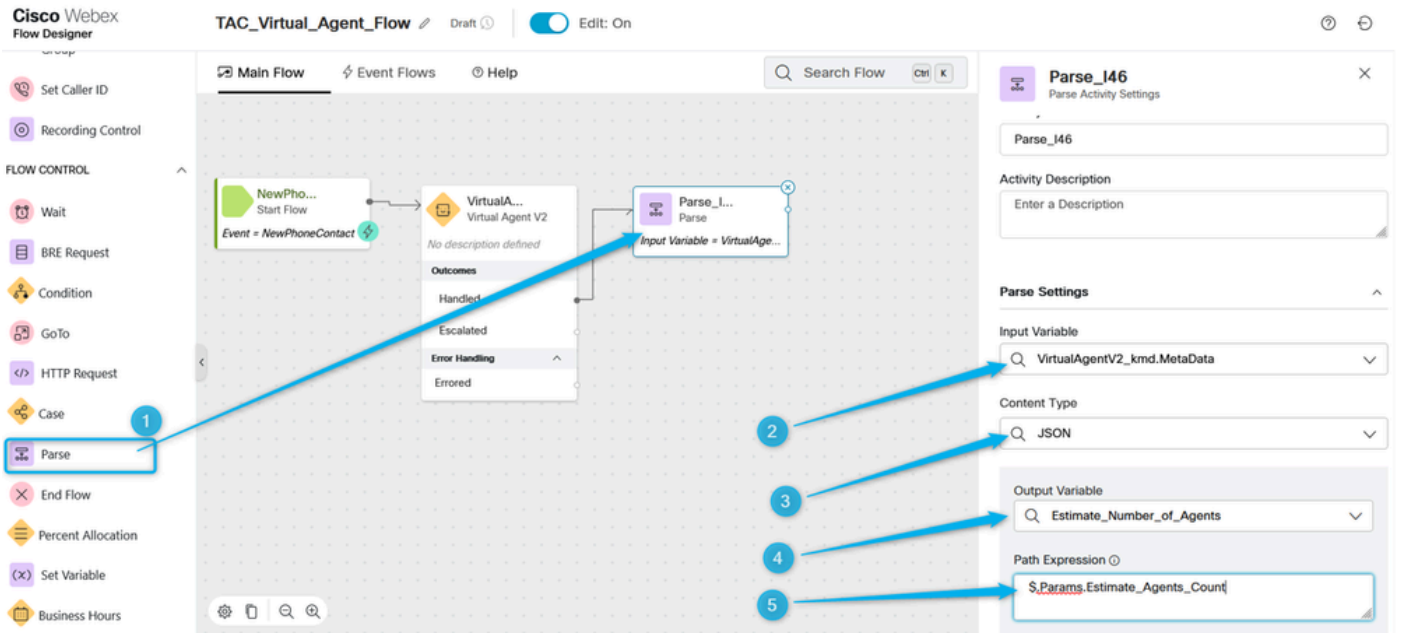
Passaggio 4. Configurare il percorso **gestito dall'agente virtuale** per estrarre i dati di stima e associarlo alla **variabile globale**. Analizzando i dati JSON della variabile **VirtualAgentV2_MetaData** è possibile estrarre il valore del parametro **Number_of_Agents** e assegnarlo alla nuova variabile nell'ambiente WxCC. Inoltre, si desidera che la variabile sia segnalabile, pertanto è necessario utilizzare una **variabile globale**. In WxCC flow builder, fare clic in un punto qualsiasi dell'area grigia e nella finestra di destra fare clic su **Add Global Variable** (Aggiungi variabile globale).



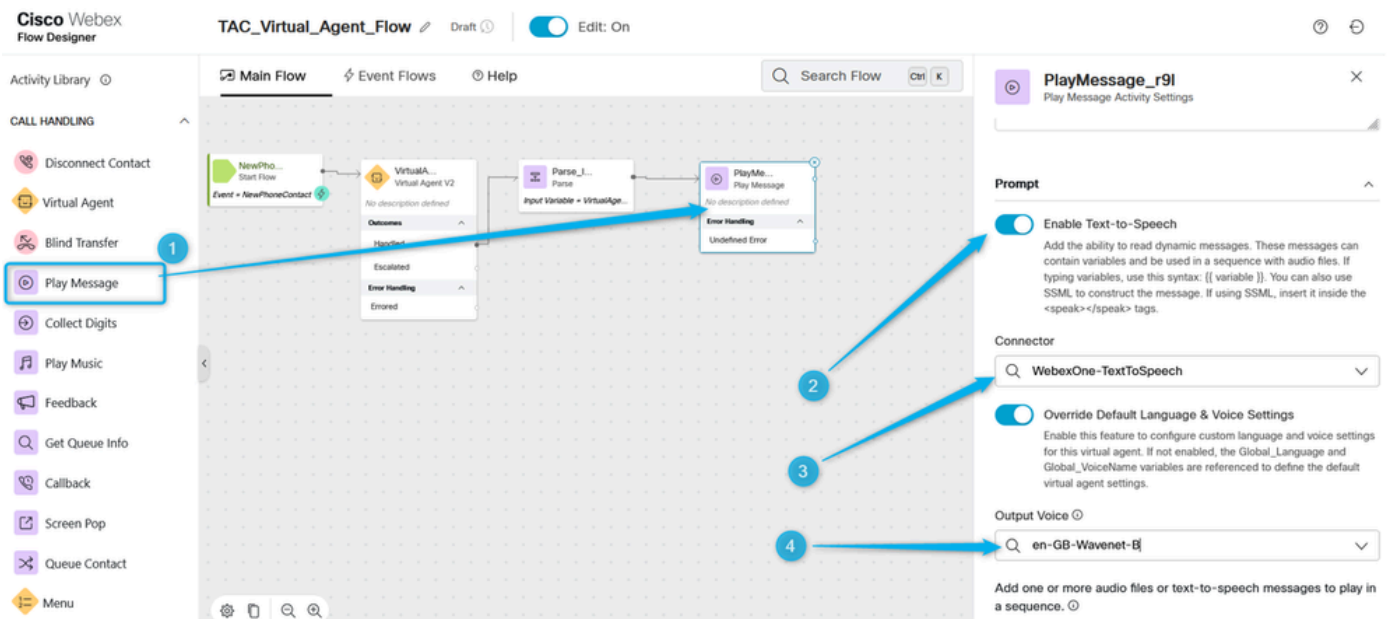
La **variabile globale Estimate_Number_of_Agents** deve essere creata in precedenza nel portale di amministrazione di WxCC. Sarà quindi sufficiente selezionarlo e fare clic su Aggiungi. In questo modo, la **variabile globale** diventa disponibile per l'utilizzo nel flusso.



Passaggio 5. Aggiungere il nodo **Parse**. Nel nodo Parse selezionare VirtualAgentV2.Metadata come **variabile di input**, selezionare dall'elenco la **variabile globale** aggiunta al flusso nel passaggio precedente come **variabile di output**, quindi utilizzare la stringa successiva per analizzare i dati JSON \$.Params.Estimate_Agents_Count.

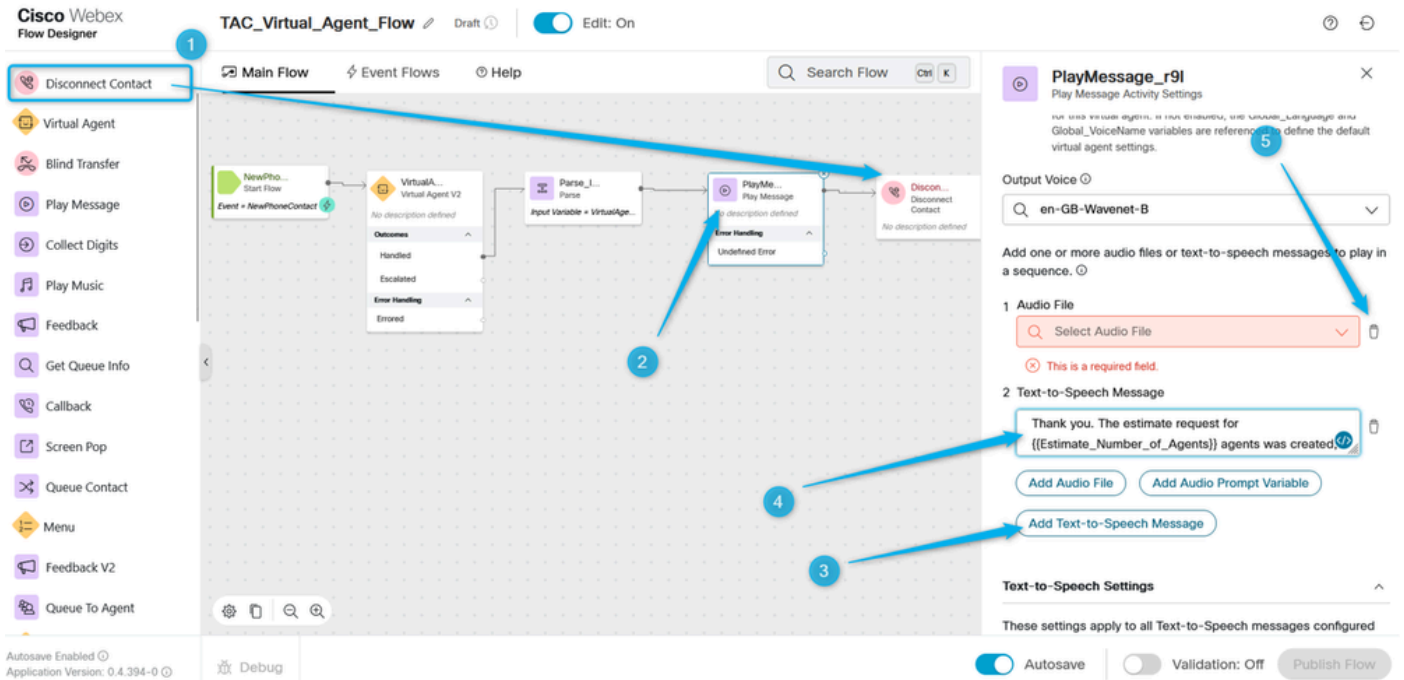


Passaggio. 6. Utilizzare il nodo **Play Message** per convalidare il risultato e notificare il chiamante. Aggiungere il nodo **Riproduci messaggio**, **Attiva** funzione **sintesi vocale**, selezionare il connettore TTS e scegliere **Output Voice** dall'elenco.



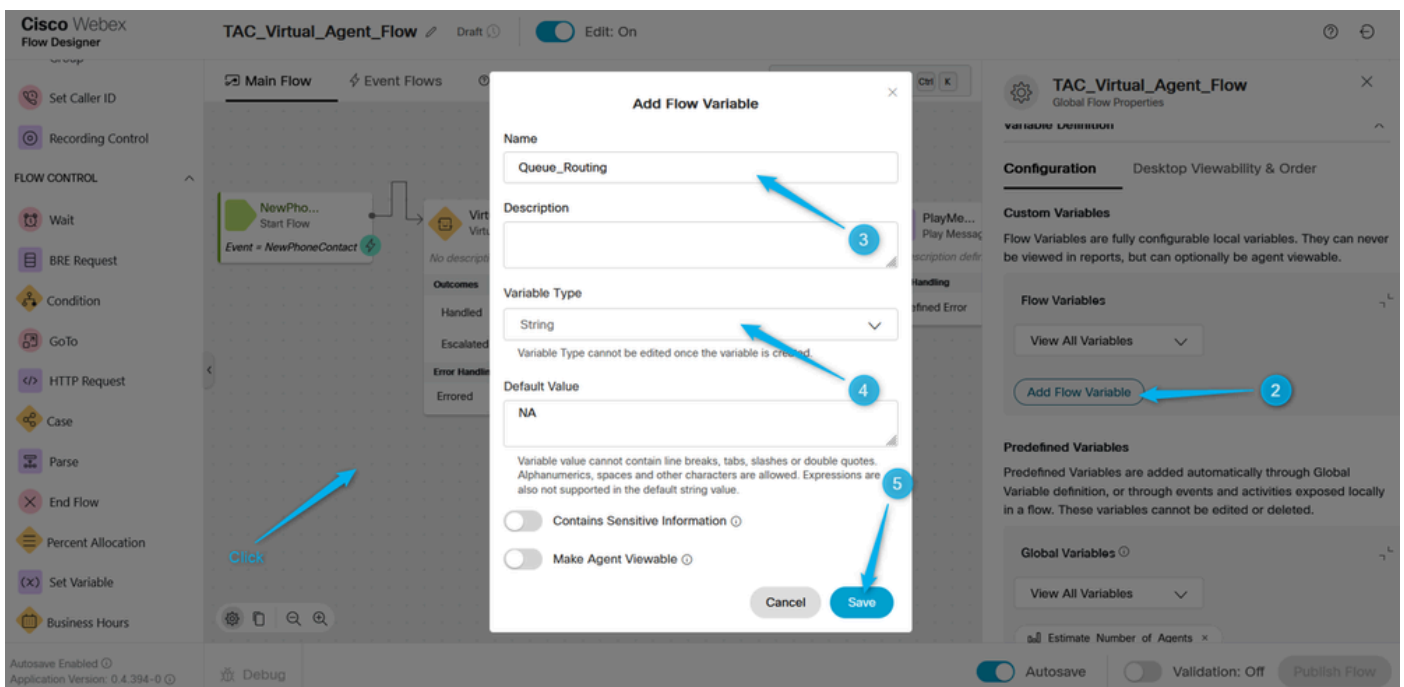
Passaggio 7. Aggiungere il nodo **Disconnetti contatto**. Quindi fare di nuovo clic nel campo **Riproduci messaggio** e aggiungere questo messaggio di sintesi vocale, nel campo Tipo di sintesi vocale, grazie. La richiesta di stima per gli agenti `{{Estimate_Number_of_Agents}}` è stata creata e il team potrà contattarti presto con i risultati.

Elimina l'opzione **File audio** e pubblica il flusso.

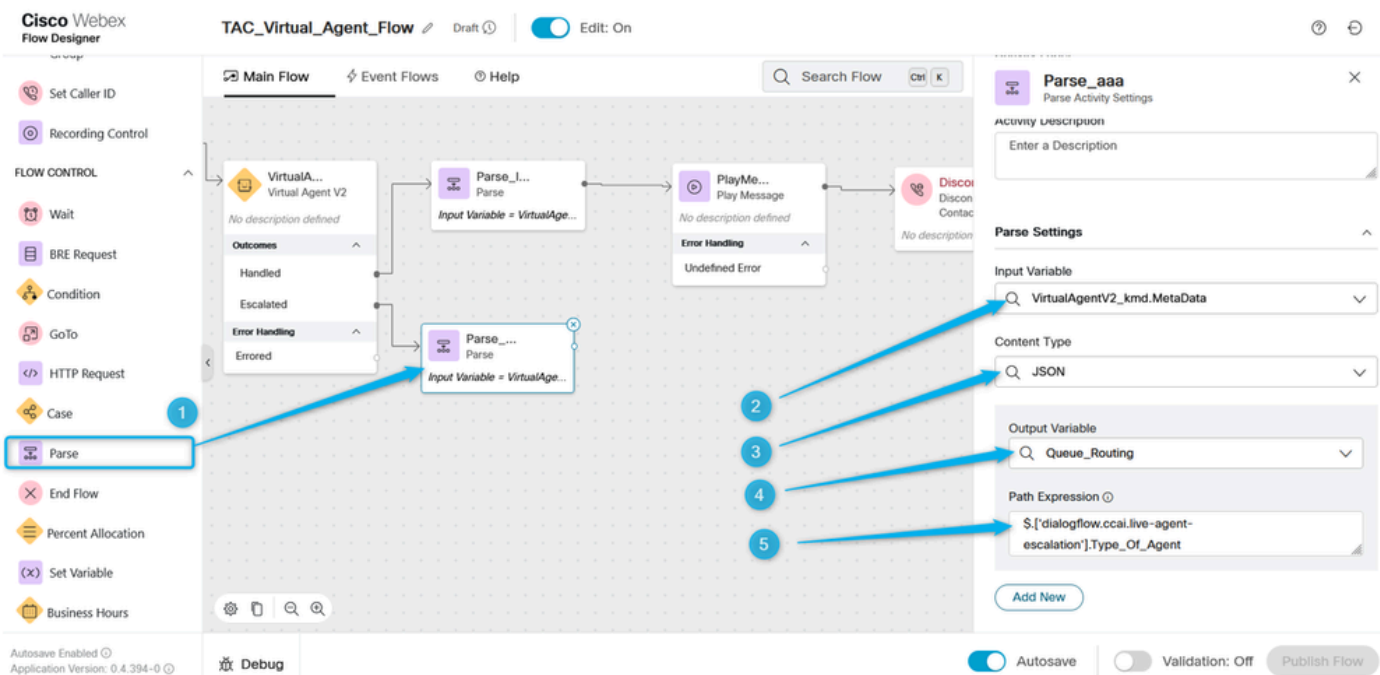


Attività 3. Configurato Escalated per spostare la chiamata alla coda appropriata con agenti attivi.

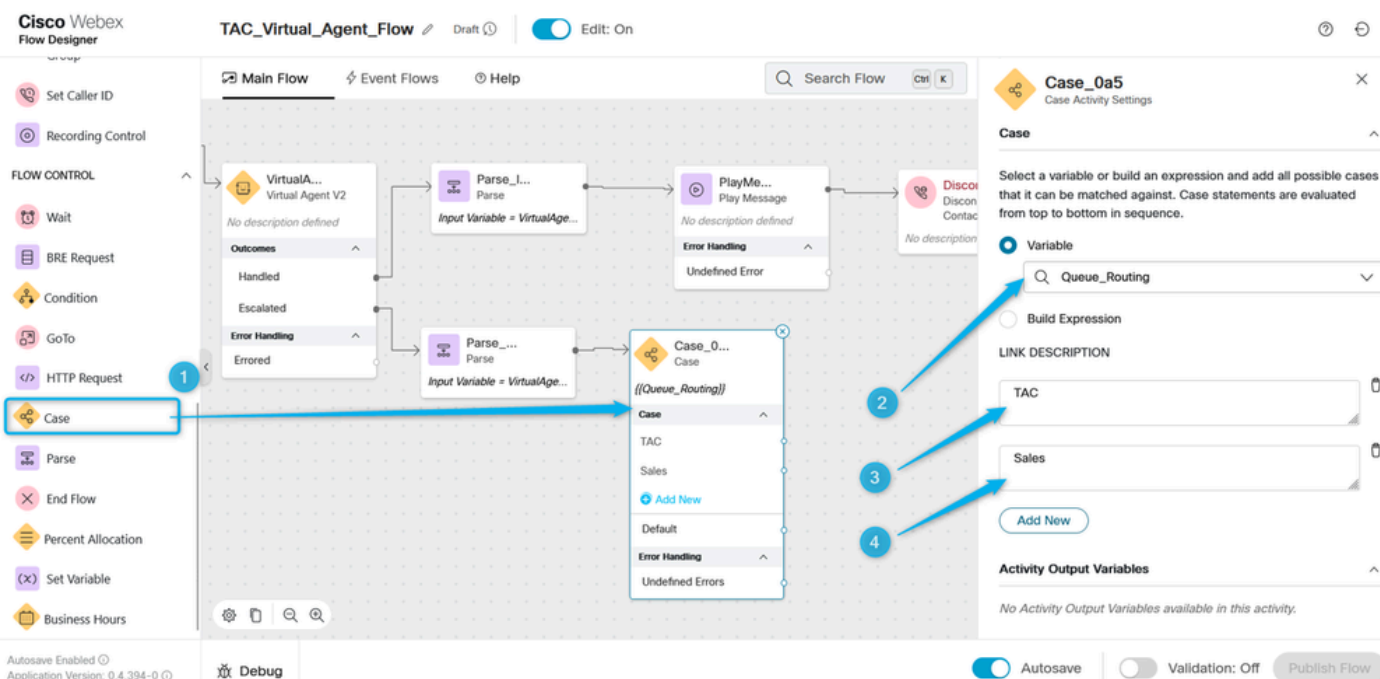
Passaggio 1. Creare la variabile Flow e denominarla **Queue_Routing**.



Passaggio 2. Aggiungere il nodo **Parse** e configurarlo per assegnare il valore della variabile **Type_Of_Agent** da Dialogflow alla variabile di flusso **Queue_Routing**.



3. Aggiungere il nodo **Case** e configurarlo con la variabile **Queue_Routing**. Nel collegamento Descrizione configurare i valori **TAC** e **Sales**, in quanto si tratta di due valori spostati dal portale **Dialogflow**.



Passaggio 4. Aggiungere i nodi **Play Message** per verificare che la chiamata venga inserita nella coda TAC. Configurare il nodo **Riproduci messaggio** con TTS e digitare il testo simile a questo, Grazie dell'attesa. Il tecnico TAC sarà a breve con voi.

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

Parse Parse
Input Variable = VirtualAge...

Case_0... Case
[[Queue_Routing]]

TAC

Sales

Add New

Default

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

Passaggio 5. Eseguire la stessa operazione per la coda **Vendite**. Comunicare al chiamante che la chiamata può essere connessa all'agente di **vendita** in breve tempo.

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

Parse Parse
Input Variable = VirtualAge...

Case_0... Case
[[Queue_Routing]]

TAC

Sales

Add New

Default

Error Handling
Undefined Errors

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

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

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

Passaggio 6. Aggiungere il blocco **Contatto coda** e configurarlo con **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

Passaggio 7. Aggiungere un **contatto della coda** aggiuntivo e configurarlo con **Sales_Queue**.

Cisco Webex Flow Designer TAC_Virtual_Agent_Flow Draft Edit: On

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

Main Flow Event Flows Help Search Flow Ctrl K

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

Discon... Disconnect Contact No description defined

Case_0... Case {{Queue_Routing}} Case TAC Sales Add New Default Error Handling Undefined Errors

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

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

QueueContact_vpj Queue Contact Activity Settings

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

Static Queue Variable Queues

Queue Sales_Queue Select a single queue used for all interactions in this branch of the flow. If the queue supports Skills Based Routing, additional configurations appear below.

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

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

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

Passaggio 8. Posizionare l'output **predefinito** sul nodo **Case** sul messaggio **Play** correlato alla **coda Sales**. Convalidare e fare clic su **Pubblica flusso**.

Autosave Enabled
Application Version: 0.4.394-0

Flow Errors: 0 | Autosave | Validation: On | Publish Flow

Attività 4. Aggiungere il flusso al punto di ingresso.

Passaggio 1. Andare ai **punti di ingresso** e selezionare il **punto di ingresso**. Fare clic su tre punti per modificare il **punto di ingresso**.

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

Passaggio 2. Selezionare il flusso e gli altri campi obbligatori e salvare il **punto di ingresso**.

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

Passaggio 3. Configurare la mappatura del **punto di ingresso** per il **punto di ingresso**.

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

Attività 5. Verificare le configurazioni.

Una volta completate tutte queste configurazioni, chiamare il DN relativo al **punto di ingresso** e verificare l'integrazione.

Informazioni correlate

- [Supporto tecnico Cisco e download](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).