

# Bereitstellung der Google CCAI mit WebEx Contact Center

## Inhalt

---

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[Bereitstellung](#)

[Control Hub-Abonnement](#)

[CCAI - Account- und Projektterminologie](#)

[Google-Konto oder GCP-Konto für Kunden erstellen](#)

[GCP-Projekt erstellen](#)

[Ordnen Sie das von Cisco bereitgestellte Dienstkonto dem GCP-Konto des Kunden zu.](#)

[Zusätzliche Informationen](#)

[Cisco Transparenz für Kundendaten](#)

[Cisco Bill und andere Cloud-Services von Google](#)

---

## Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie künstliche Intelligenz für Google Contact Center (CCAI) mit WebEx Contact Center (WxCC) bereitgestellt wird.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Google Contact Center Künstliche Intelligenz
- Google-Dialogfluss
- WxCC 2.0

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf folgenden Software-Versionen:

- WxCC 2.0
- Google Dialogflow ES und CX

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

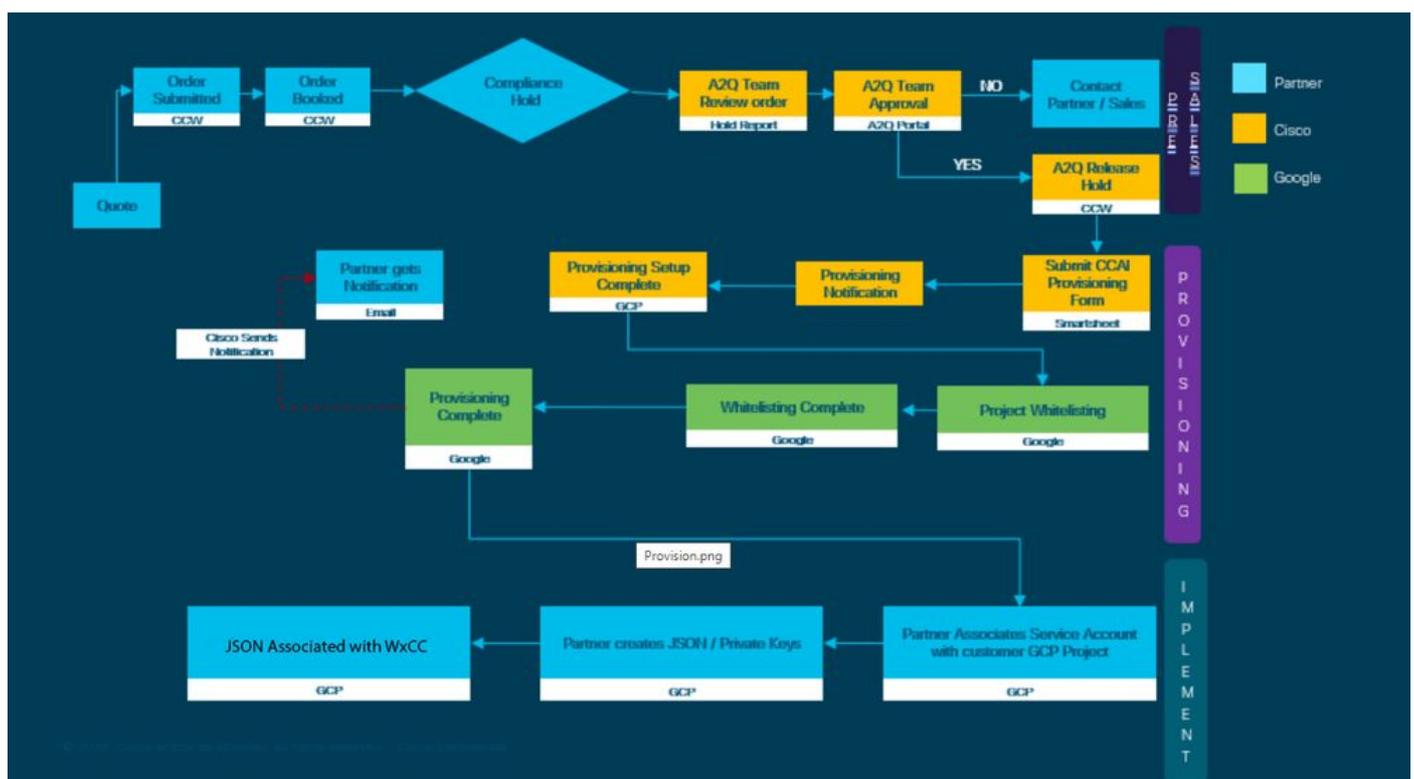
## Hintergrund

Kunden mit WebEx Contact Center können Virtual Assist und Conversational Interactive Voice Response (IVR) von Google CCAI nutzen. Virtual Agent Voice (VAV) ist eine Funktion aus dem Cisco Contact Center-Portfolio.

In diesem Dokument werden die Schritte beschrieben, die Partner oder Kunden durchführen müssen, um die über Cisco erworbenen Google CCAI-Services zu ermöglichen und sie für die Zusammenarbeit mit der Cisco Contact Center-Lösung bereitzustellen.

## Bereitstellung

Dieser Workflow zeigt die erforderlichen Schritte zur Bereitstellung der CCAI für Cisco Partner auf:



Die Schritte für eine erfolgreiche Bereitstellung der CCAI sind hier dargestellt:

Schritt 1: Geben Sie die Bestellung im Cisco Commerce Portal (CCW) auf.

Partner oder Kunden können sich mit ihrer CCO-ID beim CCW anmelden und Google CCAI bestellen.

Schritt 2: Vollständiges Control Hub-Abonnement Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt

Control Hub-Abonnement.

Schritt 3: Erstellen Sie Ihr Google Cloud Platform (GCP)-Konto und Ihr GCP-Projekt (Customer's GCP Project), in dem Ihre CCAI-Anwendungen gehostet werden.

---

 Hinweis: Weitere Informationen zum Erstellen des GCP-Kontos und -Projekts finden Sie in den folgenden Abschnitten dieses Dokuments: Erstellen eines Google-Kontos oder GCP-Kontos für Kunden und Erstellen eines GCP-Projekts.

---

Schritt 4: Senden Sie das CCAI-Bereitstellungsformular.

Füllen Sie dieses Bereitstellungsformular aus, um ein CCAI-Konto bei Cisco zu erhalten:

[Bereitstellungsformular SmartSheet](#)

Schritt 5: Ordnen Sie das von Cisco bereitgestellte Servicekonto dem GCP-Projekt des Kunden zu.

Sobald Sie die Benachrichtigung über den Abschluss der Bereitstellung von Cisco erhalten haben, stellt Cisco Ihnen das Servicekonto zur Verfügung, das Ihrem GCP-Konto zugeordnet und in Ihre Contact Center-Anwendungen integriert werden kann. Damit ist der Google CCAI-Bereitstellungsprozess mit Cisco abgeschlossen.

---

 Hinweis: Weitere Informationen zum Zuordnen des Ihrem GCP-Konto zugewiesenen Dienstkontos finden Sie im Abschnitt Zuordnen des von Cisco bereitgestellten Dienstkontos zum GCP-Konto des Kunden in diesem Dokument.

---

## Control Hub-Abonnement

Nach Abschluss von CCW wird eine E-Mail an den während der Bestellung angegebenen Mailer gesendet. Im Allgemeinen wird die E-Mail an das E-Mail-Konto des Partners gesendet.

Dies ist ein Beispiel für die E-Mail, die mit der Bestellung und der Abonnement-ID erhalten wurde.

# Next step, set up your service.

Order 86525712

Subscription Sub464724

End Customer TEST NOT REAL

This is a reminder that you have not set up your services yet. Please note that this is a necessary step without which the services you have purchased will not be available for use.

Your subscription starts and is eligible to be invoiced on the earlier of (i) 20 days from the date of this email or (ii) the date any portion of the subscription is provisioned by Cisco. Please use the link/button below to provide the required provisioning information right away so that you will have use of the subscription for the full term.

**Do not forward this email.** If you would like to delegate provisioning to someone else, please click the "Set up your service" button below and enter their email in the wizard.



Set up your service

Schritt 1: Klicken Sie auf Service einrichten.

Schritt 2: Wählen Sie Ihre Rolle aus. In diesem Beispiel wird der Partner ausgewählt.

## Welcome to Setup - Please indicate your role

Order Number: 91062750

Subscription ID: Sub1042559

Over the next few screens, you will be providing information needed to provision the services you have just purchased. This is a necessary step without which the services you have purchased will not be available for use.

If you are a customer who will be using these services, select 'I am a Customer.'

If you are a partner who will be setting up these services on behalf of the customer, select 'I am a Partner.'

If you are a partner who will be using these services (e.g., CUWP), select 'I am a Customer.'

To begin setting up this order, please indicate what your role is in relation to this purchase.

I am a Customer

I am a Partner

Schritt 3: Wählen Sie aus, ob Sie oder eine andere Person den Dienst einrichten möchten.

## Are you going to set up services?

In order to complete provisioning, you'll need some technical information like the Webex site URL, SIP domain, and a few other things. If you don't have this information, then you can't set up the services.

Are you the correct technical person to be providing this type of information?

- Yes, I will set up services
- Another person in my company will set up services
- The customer will set up services

[Note: You will not have access to the customer's organization in Control Hub or the services in this subscription if the customer provisions the services.]

Back

Next

Schritt 4: Geben Sie die Benutzer-ID ein. Der Benutzer muss Teil der Organisation sein und über die Rolle "Premium Agent" und "Vollständiger Administrator" verfügen.

Step 2 of 3

## Identify customer admin

Provide the email address of the person in your customer's company that will be administering the services. The email address will only be used to determine if your customer already has an organization registered in our identity system. No email communication will be sent to this email address at this point.

Admin Email Address

Confirm Admin Email Address

Back

Next

Schritt 5: Überprüfen Sie die Informationen, um sicherzustellen, dass Sie die Lizenz an die richtige Organisation anhängen.

# Cisco Webex

## This order will be mapped to the following Organizations

Order mapping is permanent. Once you click Next, you can't come back and change the mapping. Only proceed if you want to map this order to the following organization(s).

Click Next if the information shown below is correct.

Order Number: 91062750  
Subscription ID: Sub1042559

### Partner Organization Information

Cisco Gold Partner  
arubhatt\_partner@email.carehybrid.com

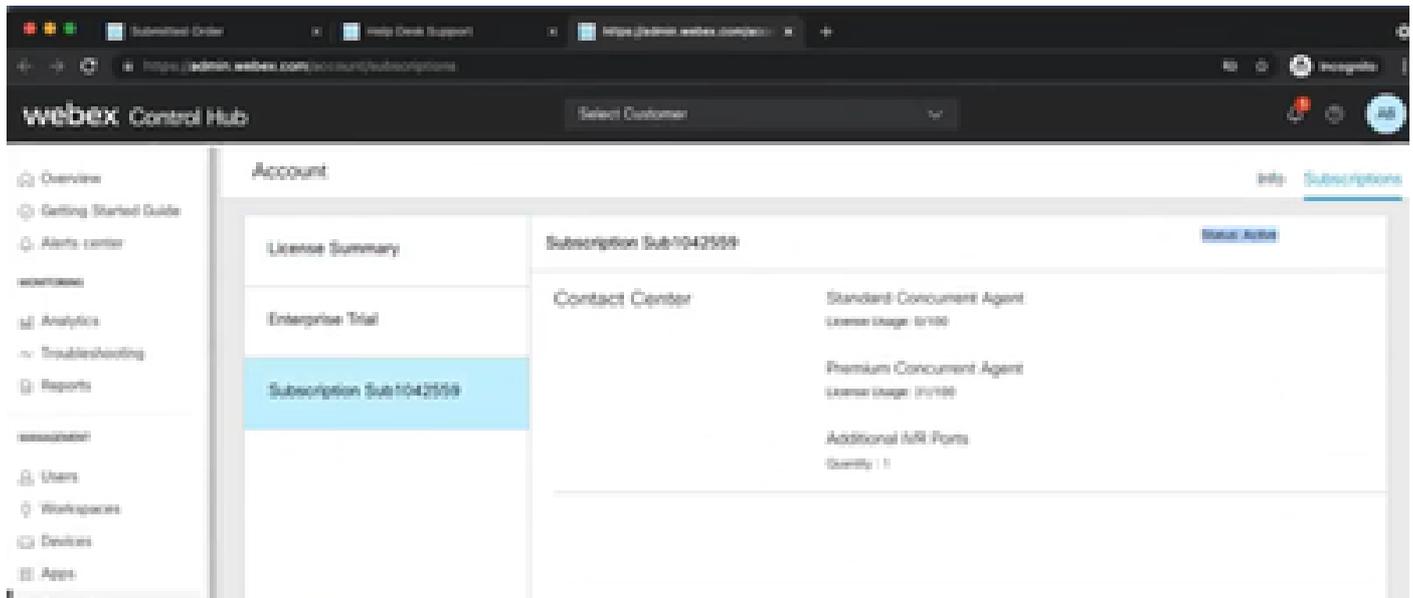
### Customer Organization Information

[CiscoTAC](#)  
mdanyich\_tac\_produc\_wicc2@email.carehybrid.com

Back

Next

Schritt 6: Nach Abschluss der Abonnement-ID-Bereitstellung wird das Abonnement im Control Hub angezeigt.



Schritt 7. Details zum Abonnement finden Sie im Cisco Sales Portal.

1.6.12	A-FLEX-G-S2TET-AA1 Flex CC Agent Assist Standard	
1.6.13	A-FLEX-G-TXT-AA Flex CC Agent Answers Test	
1.6.14	A-FLEX-C-WPC <span style="color: green;">1000</span> Webex Contact Center Premium Concurrent Agent	100 Agent
1.6.15	A-FLEX-C-WSC <span style="color: green;">1000</span> Webex Contact Center Standard Concurrent Agent	100 Agent
1.6.16	A-FLEX-A-P-AGENT Flex CC Cloud Premium Agent Entitlement	100 User
1.6.17	A-FLEX-A-S-AGENT Flex CC Cloud Standard Agent Entitlement	100 User
1.6.18	A-FLEX-G-C-ENT <a href="#">[Entitlements] (Entitlements) [View] [Download] [Copy]</a>	1 Instance
1.6.19	A-FLEX-P-CC On Prem to Webex Contact Center - Premises Ent	1 User
1.6.20	A-FLEX-DC-BOT Proton Channels Bot Service	

## CCAI - Account- und Projektterminologie

GCP: Die Google Cloud-Plattform ist ein Anbieter von Computing-Ressourcen für die Bereitstellung und den Betrieb von Anwendungen im Web.

GCP-Projekt: Das GCP-Projekt umfasst eine Reihe von Benutzern, eine Reihe von APIs (Application Programming Interface), Abrechnungs-, Authentifizierungs- und Überwachungseinstellungen für diese APIs. Hier wird die CCAI-Anwendung gehostet.

Cisco Service Account: Das Cisco Projekt (Google nennt es Partner Project) ist eine Shell, die zum Verwalten der Abrechnung und zum Generieren von Autorisierungsschlüsseln verwendet wird, die auf dem mit dem GCP-Projekt des Kunden verknüpften Service-Konto basieren.

## Google-Konto oder GCP-Konto für Kunden erstellen

Das Google-Konto des Kunden ist erforderlich, um CCAI-Anwendungen für die Verwendung von DialogFlow, Text-to-Speech, Speech-to-Text oder Agent Assist zu erstellen. Weitere Informationen zum Einrichten Ihres Google-Kontos finden Sie [HIER](#).

Weitere Informationen zum Erstellen Ihrer DialogFlow-Anwendung finden Sie [HIER](#).



Hinweis: Den Schlüssel für das GCP-Servicekonto erhalten Sie unter: [cisco-ccai-onboarding@cisco.com](mailto:cisco-ccai-onboarding@cisco.com) oder beim Cisco CCAI Onboard Team.

## GCP-Projekt erstellen

Sie können Ihr GCP-Projekt mithilfe Ihrer Organisationsressourcen oder mithilfe eines Terraform-Tools erstellen.



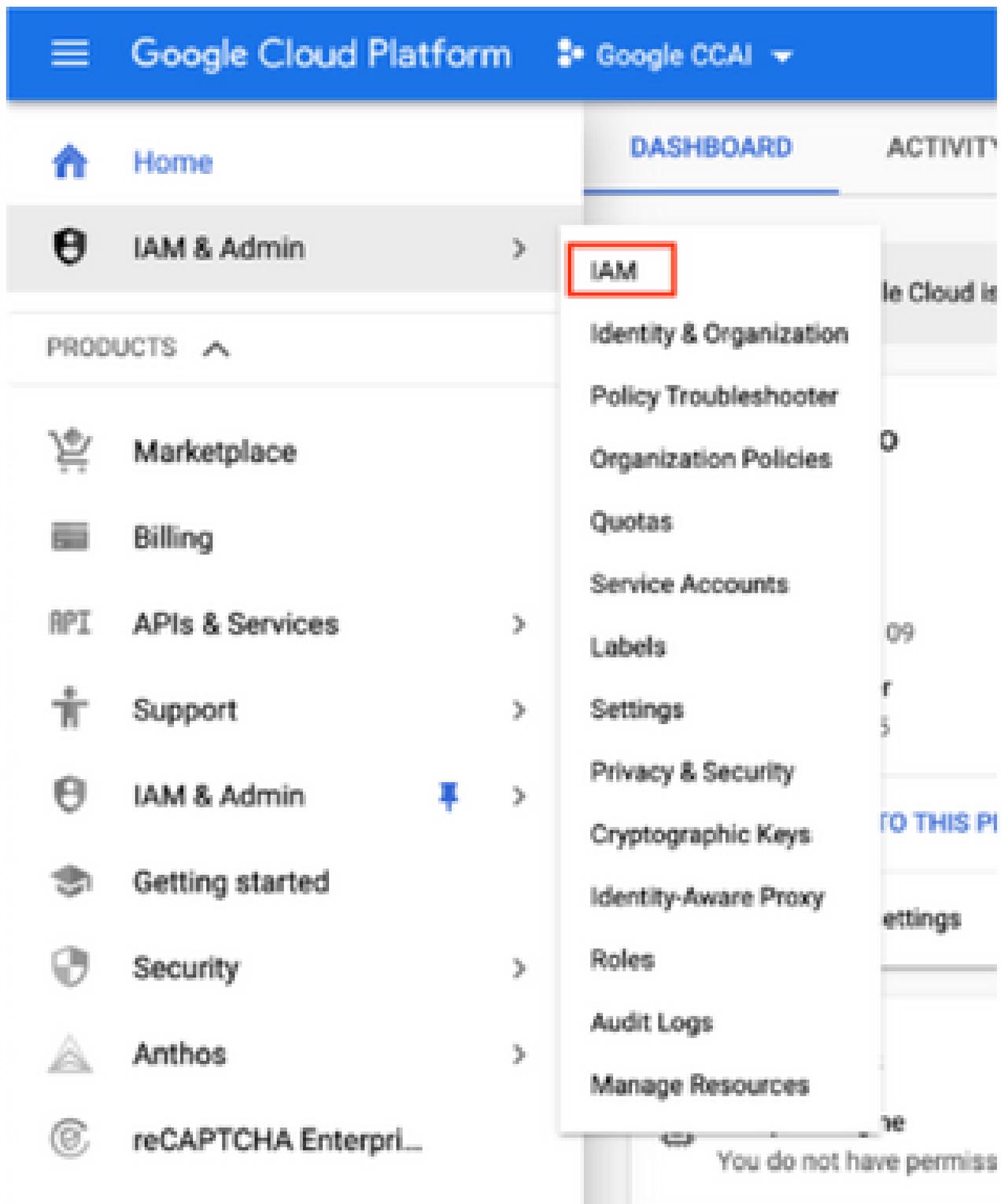
Hinweis: Wenden Sie sich an Ihre IT-Abteilung, um das GCP-Projekt zu erstellen.

Ordnen Sie das von Cisco bereitgestellte Dienstkonto dem GCP-Konto des Kunden zu.

Schritt 1: Melden Sie sich beim GCP-Portal an: [Google Cloud Console](#).

Schritt 2: Navigieren Sie zu Konsole.

Schritt 3: Navigieren Sie im linken Navigationsbereich zu IAM und Admin, und klicken Sie auf IAM.



Schritt 4: Klicken Sie auf der Seite IAM auf Mitglied hinzufügen.

IAM **+ ADD** - REMOVE

PERMISSIONS RECOMMENDATIONS LOG

### Permissions for project "Google CCAI"

These permissions affect this project and all of its resources. [Learn more](#)

View By: MEMBERS ROLES

Filter table

Type	Member ↑	Name	Role	Over granted permissions	Inheritance
	customer.test.ccai@gmail.com	Customer XXX	Owner		

Schritt 5: Fügen Sie folgende Details hinzu:

1. Neue Mitglieder: Name des von Cisco bereitgestellten Dienstkontos
2. Rolle: DialogFlow API-Administrator

## Add members to "Google CCAI"

### Add members, roles to "Google CCAI" project

Enter one or more members below. Then select a role for these members to grant them access to your resources. Multiple roles allowed. [Learn more](#)

New members

Role: Dialogflow API Admin

Condition: [Add condition](#)

Can query for intent; read & write session properties; read & write agent properties.

[+ ADD ANOTHER ROLE](#)

**SAVE**

Schritt 6: Klicken Sie auf Speichern.

## Zusätzliche Informationen

Der Servicekonto, den CCAI-Kunden von Cisco erhalten, ermöglicht es Kunden, diese APIs für die Integration in die CC-Anwendungen zu nutzen:

- Dialogfluss-API
- Sprachbasierte Text-API
- Speech-to-Text-API

## Cisco Transparenz für Kundendaten

Cisco hat keinen Einblick in Kundendaten oder Interaktionsmeldungen zwischen Contact Center und dem virtuellen Bot von Google. Cisco erhält nur die Daten zur Nutzung der API, die für die Rechnungsstellung verwendet werden können.

## Cisco Bill und andere Cloud-Services von Google

Im Rahmen der Bereitstellung aktiviert Cisco nur APIs, die mit CVA in Zusammenhang stehen, und Kunden erhalten Servicekunden, die diese APIs nutzen. Dieses Dienstkonto funktioniert nicht mit anderen Google Cloud-Diensten.

Kunden können ihr GCP-Projekt weiterhin nutzen, um zusätzliche Cloud-Services von Google zu ermöglichen, und sie werden direkt von Google über ihr eigenes Abrechnungskonto belastet.

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.