

Configuration des étapes de migration de DialogFlow ES

Table des matières

[Introduction](#)

[Appel à l'action](#)

[Type de licence](#)

[Procédure de mise à jour de la commande A-FLEX-3-CC \(FLEX 3.0\)](#)

[Ajout de Google CCAI à la commande FLEX 3.0](#)

[Procédure de mise à jour de A-FLEX-CC \(FLEX 2.0\)](#)

[Ajout de Google CCAI à la commande FLEX 2.0](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes de migration de Dialogflow ES requises avec la transition en cours de tous les clients vers la plate-forme multimédia de nouvelle génération (RTMS). Notre plate-forme de centre de contact est en cours d'amélioration et se concentre sur deux domaines clés. Premièrement, nous introduisons des mesures de sécurité améliorées, en particulier autour des fonctionnalités d'agent virtuel, et deuxièmement, nous travaillons à une intégration transparente de la sécurité et de l'expérience utilisateur. Notre priorité est de garantir la sécurité des données utilisateur, en particulier les informations d'identification et de jeton. C'est pourquoi nous ajoutons des couches de sécurité supplémentaires pour nos clients existants. Cela impliquera la migration vers nos connecteurs d'IA basés sur le cloud, qui sont alimentés par des coffres-forts sécurisés pour stocker et traiter les données sensibles. Dans le cadre du processus de migration, nous allons passer du modèle d'agent virtuel Dialogflow ES au connecteur Google CCAI, qui consolidera le processus d'intégration pour tous les agents virtuels liés à la voix.

Appel à l'action

Pour intégrer les nouvelles améliorations de sécurité à votre locataire, les clients/partenaires doivent passer une commande de référence à zéro dollar pour obtenir un droit formel sur leur locataire.

IMPORTANT

Cisco est en train de faire passer tous ses clients à la plate-forme multimédia de nouvelle génération (RTMS). Si le partenaire n'ajoute pas de référence à zéro dollar, après la migration vers RTMS, le client ne pourra pas ajouter de nouveaux connecteurs CCAI dans le concentrateur

de contrôle. Il est important que vous examiniez la licence de services CCAI de vos clients.

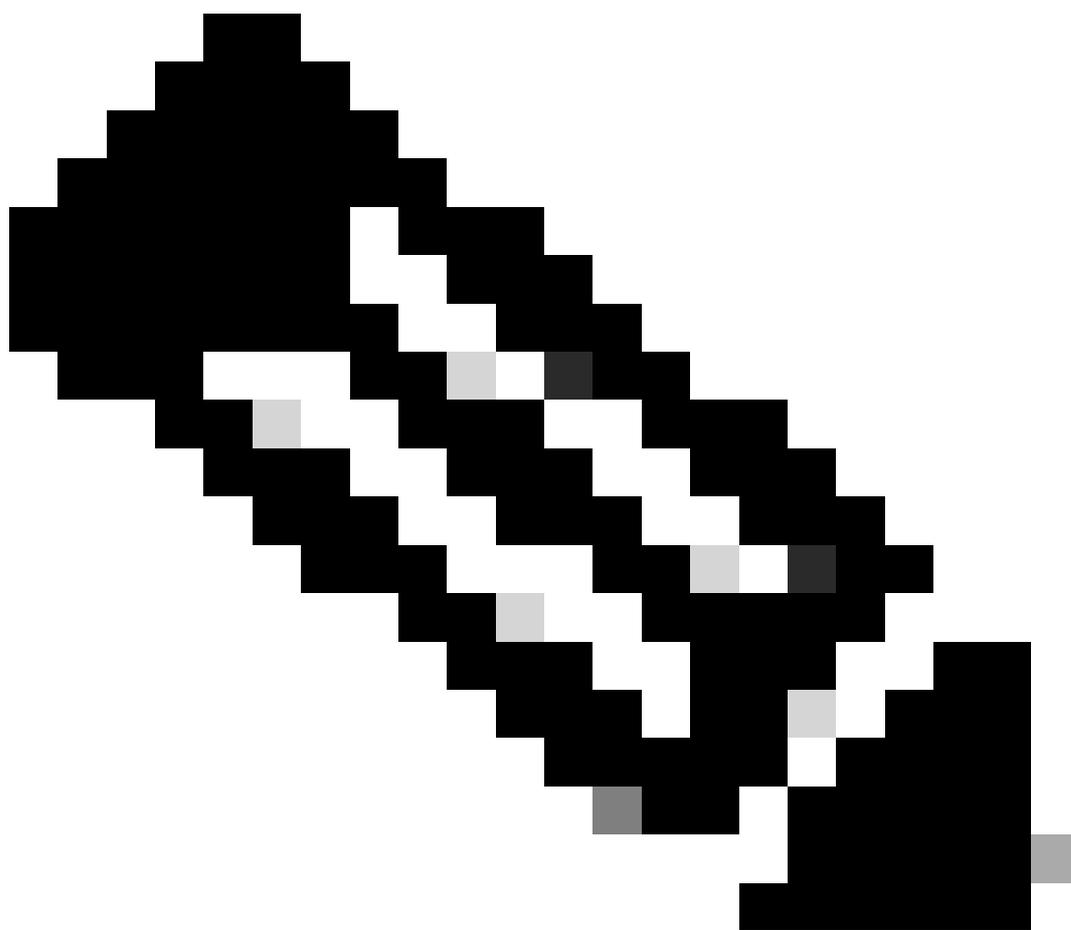
Remarque : une notification de fenêtre de maintenance distincte sera envoyée lorsque votre migration RTMS aura été planifiée. Veuillez vérifier.

Type de licence

Ce document contient des instructions pour les licences FLEX2 et FLEX3.

Avant de continuer, vérifiez si votre client utilise une licence FLEX2 ou FLEX3 et suivez les instructions de mise à jour de ce type de licence.

Procédure de mise à jour de la commande A-FLEX-3-CC (FLEX 3.0)



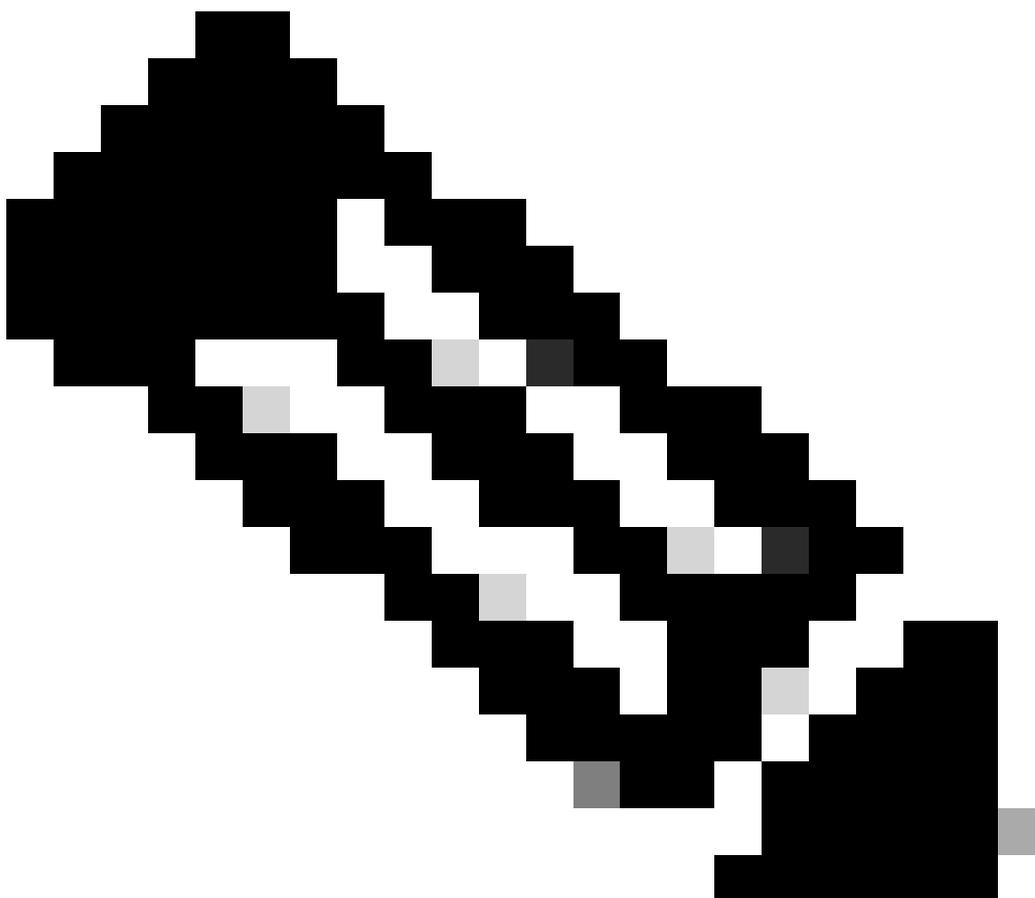
Remarque : la procédure suivante s'applique à tous les clients qui ont acheté des services CCAI auprès de Cisco ou directement auprès de Google.

Le processus ci-dessous explique comment modifier un abonnement existant uniquement. Tous les locataires Webex CC de production doivent avoir un abonnement actif. Veuillez contacter votre représentant commercial ou votre responsable de compte si vous n'avez pas d'abonnement Webex CC actif.>

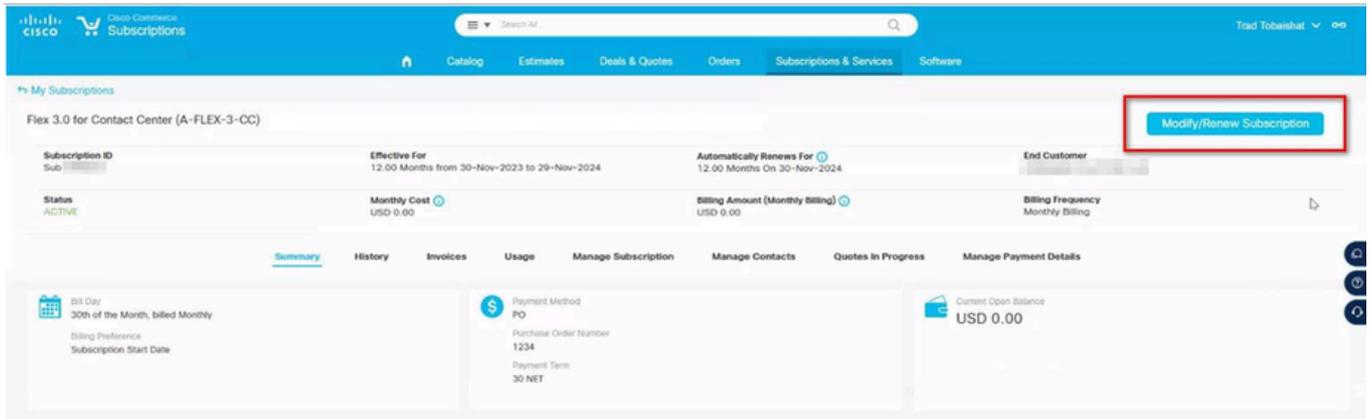
Ajout de Google CCAI à la commande FLEX 3.0

1) Accédez à <https://ccrc.cisco.com/subscriptions/landing/> et souscrivez à un abonnement ouvert qui contient la gamme de produits A-FLEX-3-CC.

2) Cliquez sur Modifier/Renouveler l'abonnement.



Remarque : vous devez disposer des autorisations appropriées pour modifier les abonnements de production. Contactez votre responsable de compte pour obtenir de l'aide si nécessaire.



3) Cliquez sur Modifier les options

<input type="checkbox"/>	Hardware, Software and Services	Estimated Lead Time ⓘ	Unit List Price (USD)	Qty	Unit Net Price (USD)	Discount (%)	Extended Net Price (USD)
<input type="checkbox"/>	1.0 A-FLEX-3-CC more ⓘ Flex 3.0 for Contact Center Valid as of 17-Jun-2022 10:31:57 PDT	21 days	0.00 MRC	1	0.00	0.00	0.00 Total of MRC
	Requested Start Date 20-Jun-2022	Requested For Initial Term 12 Months From 20-Jun-2022 To 19-Jun-2023	Automatically Renews For 12 Months From 20-Jun-2023	Billing Frequency Monthly Billing			
	Edit Options	Validate	Recommended Content	Add Note	More Actions ⌵		Add Subtotal

4) Développez la section Options supplémentaires. Pour Google CCAI, sélectionnez les options ci-dessous (sélectionnez « basé sur l'utilisation » uniquement)

Additional Options 2 Added

Additional Options 2 Added

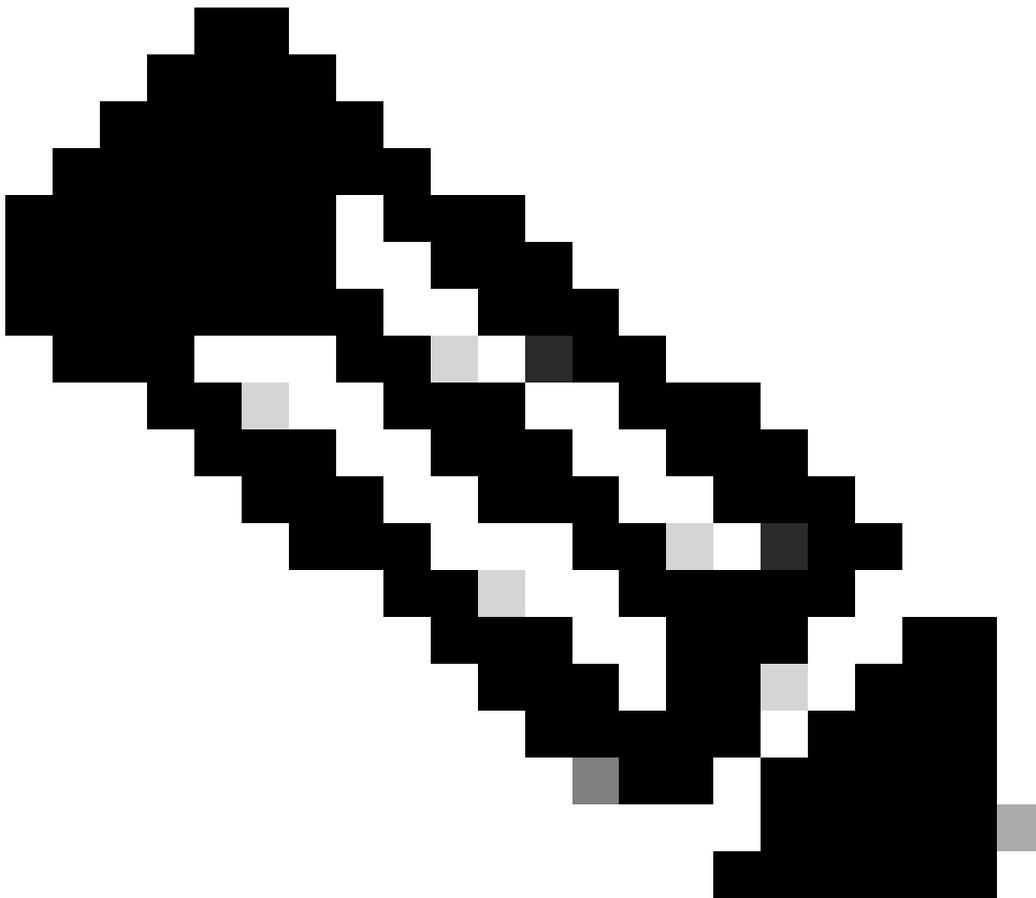
Platform Addons

- Google CCAI
- Webex Workforce Optimization (WFO)
- Webex Connect Premium Uncommitted

Google CCAI Buying Model

- Usage Based Price
- Fixed Price (BU Approval Required)

5) Enregistrer et envoyer



Remarque : vous pouvez maintenant voir dans le résumé les références

supplémentaires ajoutées. Il s'agit de références basées sur l'utilisation. Vous ne payez donc que si vous commencez à l'utiliser.

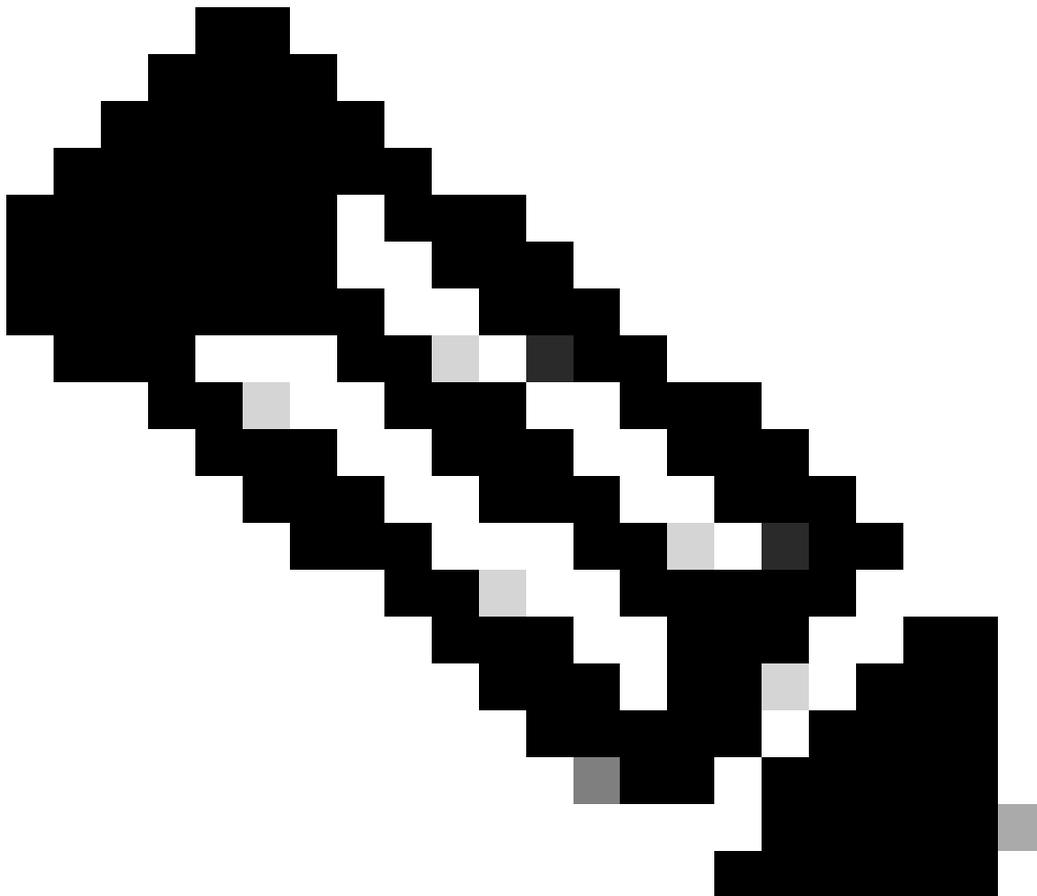
6) Envoyez la commande.

7) Contactez l'équipe A2Q en lui demandant de lever la mise en attente de conformité de la nouvelle commande électronique en envoyant un e-mail à l'adresse cjp-qualification@cisco.com en lui demandant de lever la mise en attente.

8). Le nouvel e-mail de mise en service sera généré par une nouvelle commande Web. Vous devez passer par l'Assistant pour appliquer les modifications à votre client Webex CC.

Procédure de mise à jour de A-FLEX-CC (FLEX 2.0)

Pour ajouter des fonctionnalités CCAI au Centre de contact Webex, les propriétaires de commandes A-FLEX-CC (FLEX 2.0) ne doivent PAS créer de FLEX 3.0, mais modifier l'abonnement existant.



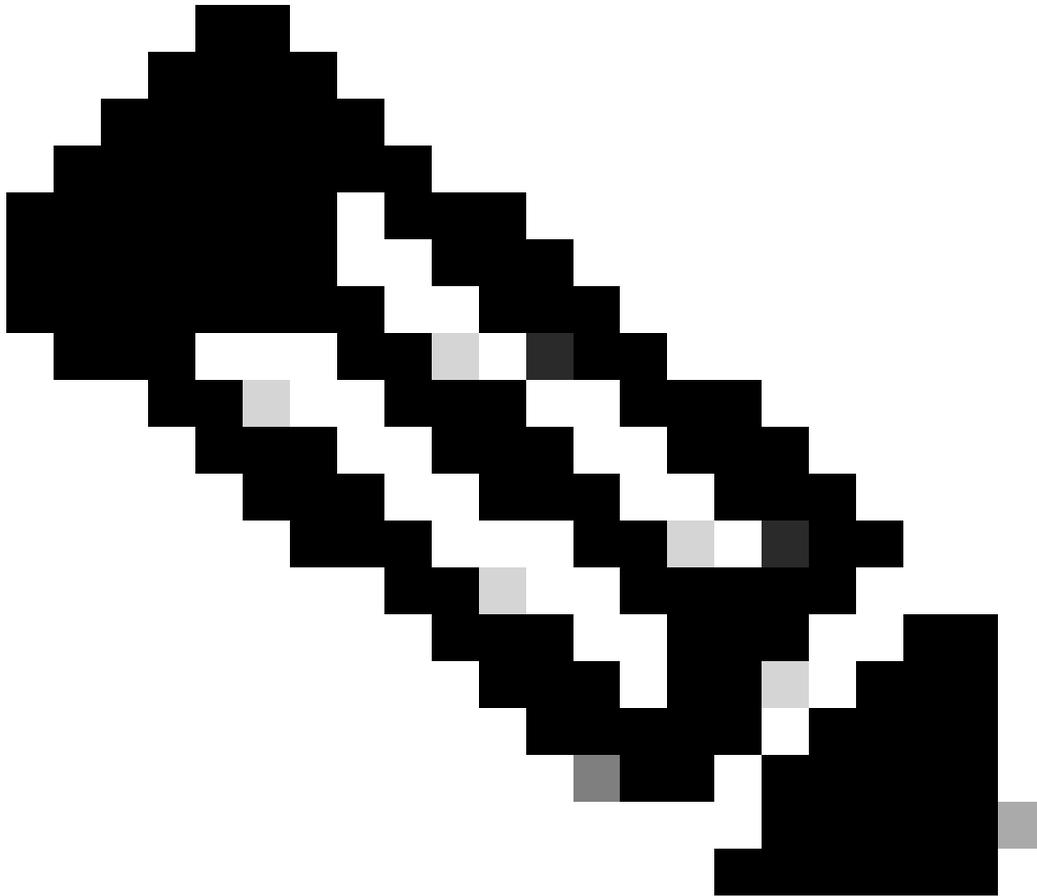
Remarque : la procédure suivante s'applique à tous les clients qui ont acheté des services CCAI auprès de Cisco ou directement auprès de Google

Le processus ci-dessous explique comment modifier un abonnement existant uniquement. Tous les locataires Webex CC de production doivent avoir un abonnement actif. Veuillez contacter votre représentant commercial ou votre responsable de compte si vous n'avez pas d'abonnement Webex CC actif.

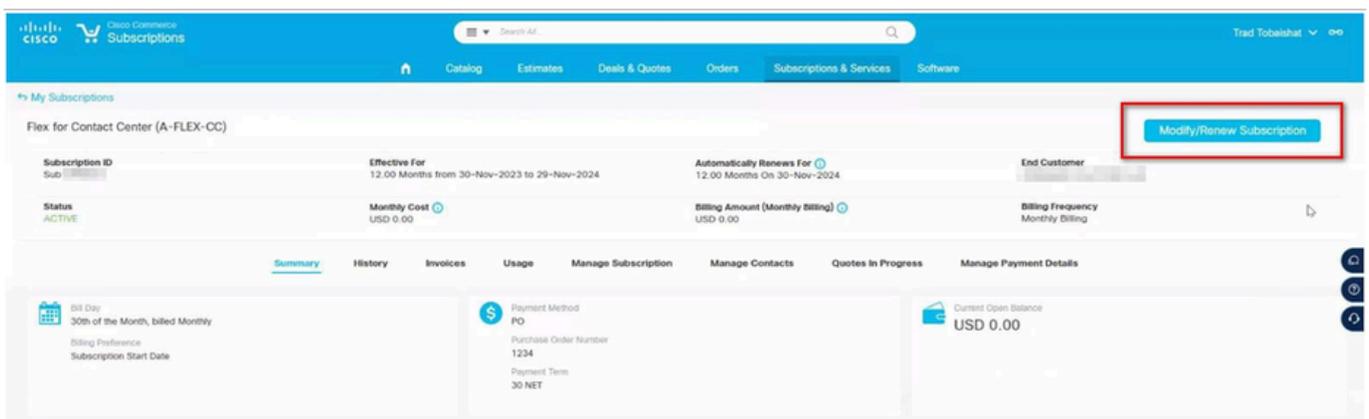
Ajout de Google CCAI à la commande FLEX 2.0

1) Accédez à <https://ccrc.cisco.com/subscriptions/landing/> et souscrivez à un abonnement ouvert qui contient la gamme de produits A-FLEX-CC.

2) Cliquez sur Modifier/Renouveler l'abonnement.



Remarque : vous devez disposer des autorisations appropriées pour modifier les abonnements de production. Contactez votre responsable de compte pour obtenir de l'aide si nécessaire.



The screenshot displays the Cisco Commerce Subscriptions interface. At the top, there is a navigation bar with the Cisco logo and 'Cisco Commerce Subscriptions' text. Below this is a search bar and a user profile dropdown for 'Trid Tobeishat'. The main content area shows 'My Subscriptions' with a list of subscriptions. The first subscription is 'Flex for Contact Center (A-FLEX-CC)'. A red box highlights the 'Modify/Renew Subscription' button in the top right corner of the subscription card. Below the subscription card, there are tabs for 'Summary', 'History', 'Invoices', 'Usage', 'Manage Subscription', 'Manage Contacts', 'Quotes In Progress', and 'Manage Payment Details'. The 'Summary' tab is active, showing details such as 'Subscription ID', 'Effective For' (12.00 Months from 30-Nov-2023 to 29-Nov-2024), 'Automatically Renews For' (12.00 Months On 30-Nov-2024), 'End Customer', 'Status' (ACTIVE), 'Monthly Cost' (USD 0.00), 'Billing Amount (Monthly Billing)' (USD 0.00), and 'Billing Frequency' (Monthly Billing). At the bottom, there are three summary cards: 'Bill Day' (30th of the Month, billed Monthly), 'Payment Method' (PO, Purchase Order Number 1234, Payment Term 30 NET), and 'Current Open Balance' (USD 0.00).

3) Cliquez sur Modifier les options

<input type="checkbox"/>	+ 1.0 A-FLEX-CC	Not Applicable	0.00	1	0.00	0.00	0.00
	more		MRC				Total of MRC
	Flex Contact Center						
	Valid as of 14-Jun-2022 02:20:41 PDT						
	Requested Start Date 17-Jun-2022	Requested For Initial Term 12 Months From 17-Jun-2022 To 16-Jun-2023		Automatically Renews For 12 Months From 17-Jun-2023	Billing Frequency Monthly Billing		
	Edit Options	Validate	Recommended Content	Add Note	More Actions		Add Subtotal

4) Développez la section Options supplémentaires. Pour Google CCAI, sélectionnez les options ci-dessous (sélectionnez « basé sur l'utilisation » uniquement)

Additional Options 2 Added

Would you like to purchase Flex Contact Center AI powered by Google Cloud?

Plan Options

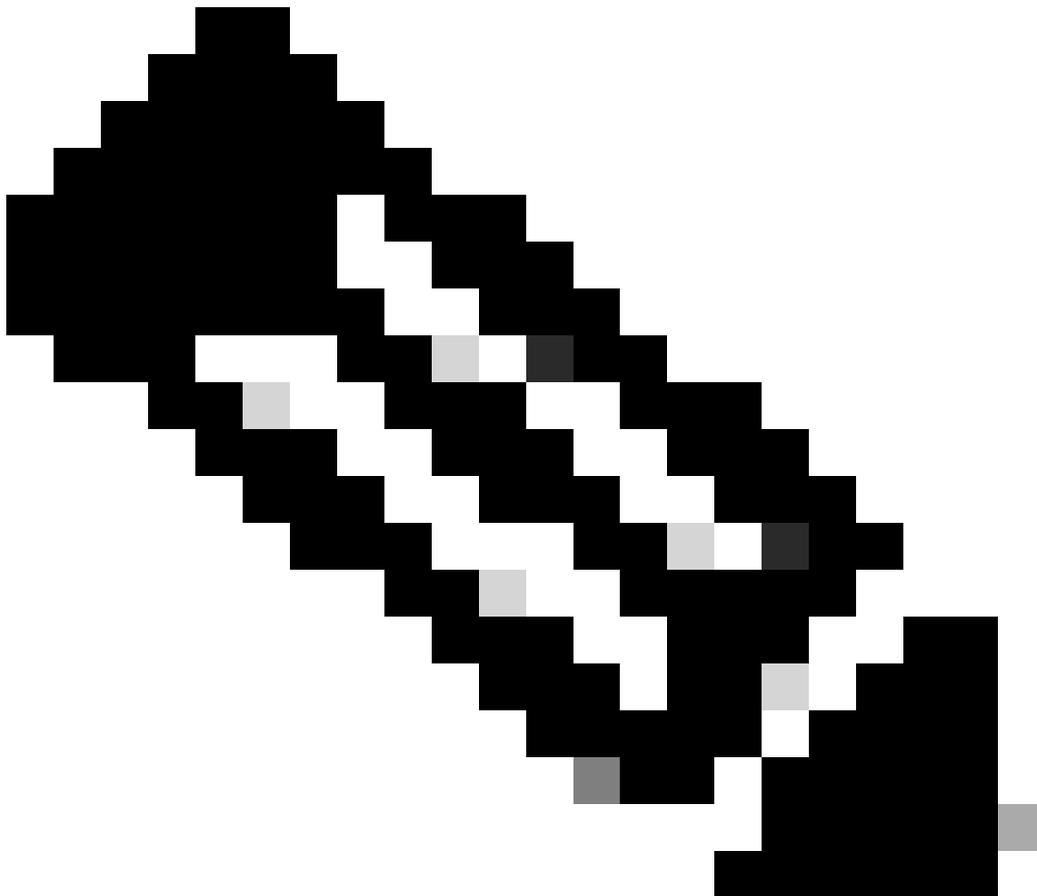
Would you like to add Cisco PSTN Audio Options?

Do you want to purchase Workforce Optimization?

Would you like to activate Digital Channels?

- Yes
- Usage Based Price
- Fixed Price (BU Approval Required)
- Yes
- Yes
- Yes

5) Enregistrer et envoyer



Remarque : vous pouvez maintenant voir dans le résumé les références supplémentaires ajoutées. Il s'agit de références basées sur l'utilisation. Vous ne payez donc que si vous commencez à l'utiliser.

6) Envoyez la commande.

7) Contactez l'équipe A2Q en lui demandant de lever la mise en attente de conformité de la nouvelle commande électronique en envoyant un e-mail à l'adresse cjp-qualification@cisco.com en lui demandant de lever la mise en attente. Le nouvel e-mail de mise en service sera généré par une nouvelle commande Web. Vous devez passer par l'Assistant pour appliquer les modifications à votre client Webex CC.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.