

Fornitura di servizi ibridi Google CCAI con CCE

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Introduzione](#)

[Provisioning](#)

[Sottoscrizione hub di controllo](#)

[Crea un account Google o un account GCP per i clienti](#)

[Crea progetto GCP](#)

[Associare l'account del servizio fornito da Cisco all'account GCP del cliente](#)

[Ulteriori informazioni](#)

[API da abilitare nel progetto GCP del cliente](#)

[Visibilità dei dati dei clienti da parte di Cisco](#)

[Cisco Bill e altri servizi Google Cloud](#)

Introduzione

Questo documento descrive come fornire a Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) servizi ibridi come Agent Answers and Transcripts con Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) release 12.6
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.6
- CVP release 12.6
- Cisco Virtualized Voice Browser (CVB) 12.6
- Google Dialogflow
- Google Cloud Project (GCP)
- Hub di controllo

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sul seguente software:

- Cisco Commerce Workspace (CCW)

- Hub di controllo
- GCP

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.

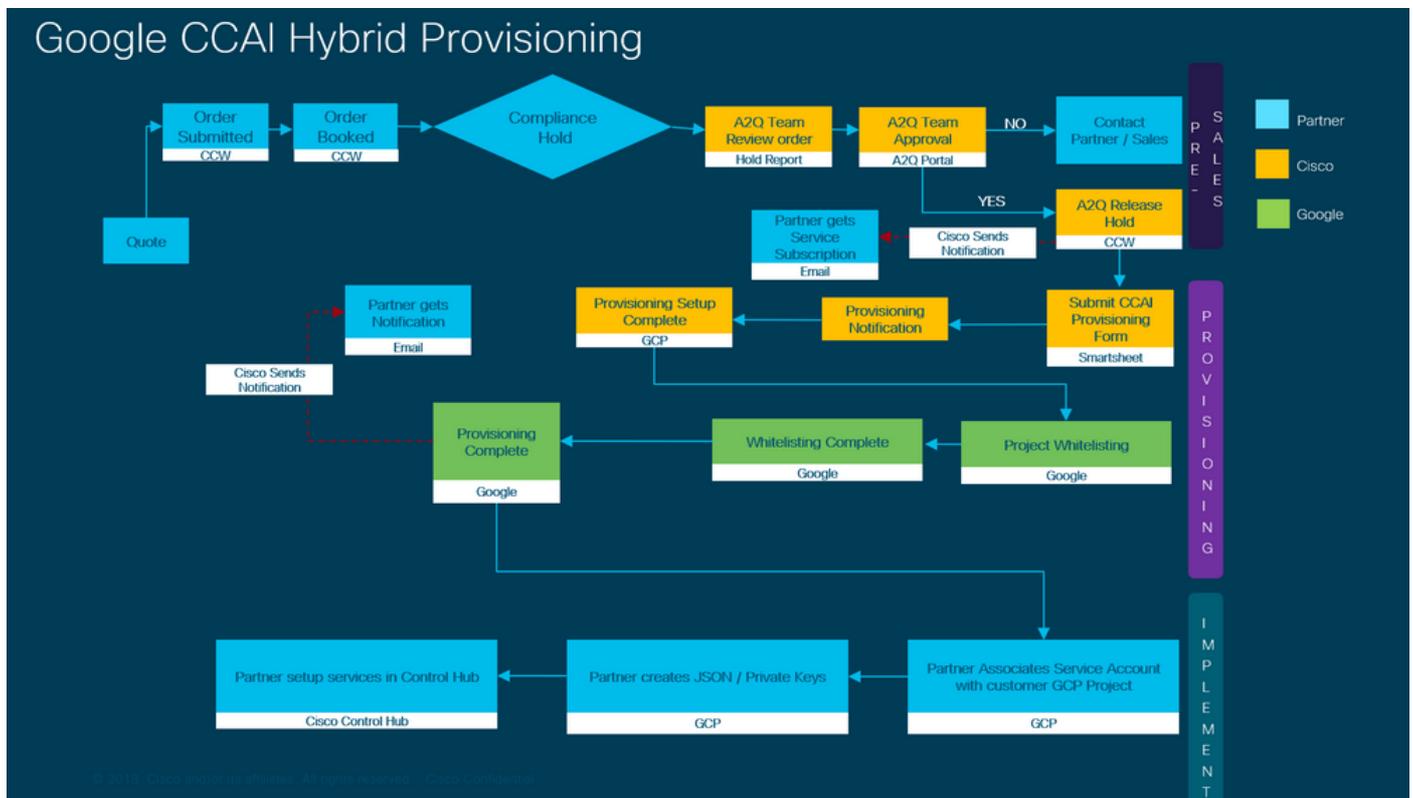
Introduzione

I clienti aziendali di Cisco Contact Center possono sfruttare le funzionalità di Agent Assist (Risposte e Trascrizioni dell'Agente) con tecnologia Google CCAI fornendo i progetti GCP e i servizi cloud in Control Hub.

Questo documento delinea i passaggi che i partner o i clienti devono seguire per abilitare i servizi Google CCAI Agent Assist acquistati tramite Cisco e offrirli per il funzionamento con Cisco Contact Center Solution.

Provisioning

Questo flusso di lavoro indica i passaggi necessari per il provisioning della CCAI per i partner Cisco:



Di seguito sono descritte le fasi necessarie per la riuscita della fornitura di servizi CCAI:

Passaggio 1. Inoltra l'ordine su Cisco Commerce Portal (CCW).

I partner o i clienti possono accedere alla CCW con il proprio ID CCO e inoltrare l'ordine per Google CCAI.

1. Aggiungere A-Flex-CC o A-Flex-3-CC su hardware, software e servizi e includere la data di inizio richiesta.

The screenshot shows a configuration interface with a light blue header bar containing a square icon, a plus sign icon, and the text "Hardware, Software and Services". Below this is a yellow bar with a square icon, a plus sign icon, a "1.0" version indicator, and the text "A-FLEX-CC" followed by a "more" link with a right-pointing arrow. Below the yellow bar is a light blue bar with the text "Valid as of 16-Oct-2021 02:10:58". At the bottom is another yellow bar with a pencil icon, the text "Requested Start Date", and the date "19-Oct-2021".

2. In Modifica opzioni, selezionare Opzioni aggiuntive, quindi fare clic su Sì sulla domanda, Vuoi acquistare Flex Contact Center AI con tecnologia Google Cloud?

3. In Opzioni piano, selezionare Prezzo basato sull'uso.

The screenshot shows a section titled "Additional Options" with a "2 Added" indicator. It contains five questions with corresponding radio button or checkbox options:

| | |
|--|--|
| Would you like to purchase Flex Contact Center AI powered by Google Cloud? | <input checked="" type="checkbox"/> Yes |
| Plan Options | <input checked="" type="radio"/> Usage Based Price <input type="radio"/> Fixed Price (BU Approval Required) |
| Would you like to add Cisco PSTN Audio Options? | <input type="checkbox"/> Yes |
| Do you want to purchase Workforce Optimization? | <input type="checkbox"/> Yes |
| Would you like to activate Digital Channels? | <input type="checkbox"/> Yes |

4. Fare clic su SAVE (SALVA) e Continue (Continua).

Passaggio 2. Completa sottoscrizione hub di controllo. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Sottoscrizione hub di controllo.

Passaggio 3. Creare l'account GCP e il progetto GCP (progetto GCP del Cliente) in cui sono ospitate le applicazioni CCAI.

 Nota: per i dettagli su come creare il progetto e l'account GCP, consulta le seguenti sezioni in questo documento: [Crea un account Google o un account GCP per i clienti](#) e [Crea un progetto GCP](#).

Passaggio 4. Presentare il modulo di accantonamento CCAI.

Completare questo modulo per ottenere un conto CCAI con Cisco: [foglio di calcolo del provisioning](#)

Sottoscrizione hub di controllo

Quando la CCW è completata, viene inviato un messaggio e-mail al mailer fornito durante l'ordine. In generale, l'e-mail viene inviata all'account e-mail del partner.

Questo è un esempio dell'e-mail ricevuta con l'ordine e l'ID sottoscrizione.

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

Passaggio 1. Fare clic su Configura servizio.

Passaggio 2. Selezionare il ruolo. In questo esempio viene selezionato il partner.

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

Passaggio 3. Selezionare se si desidera configurare il servizio.

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

Passaggio 4. Immetti l'ID utente. L'utente deve essere parte dell'organizzazione e avere il ruolo di agente Premium, amministratore completo.

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

Passaggio 5. Esaminare le informazioni per essere certi di allegare la licenza all'organizzazione corretta.

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

[DiscoTAC](#)
mdanyich_tac_produc_wicc2@email.carehybrid.com

Back

Next

Passaggio 6. Al termine del provisioning dell'ID sottoscrizione, la sottoscrizione verrà visualizzata in Control Hub e la scheda Contact Center in Control Hub. È ora possibile configurare i servizi ibridi CCAI in Control Hub.

The screenshot shows the Cisco Webex Control Hub dashboard. On the left sidebar, under the 'SERVICES' section, the 'Contact Center' option is highlighted with a red box. A red arrow points from this box to the text 'Contact Center option will appear'.

Crea un account Google o un account GCP per i clienti

L'account Google del cliente è necessario per creare applicazioni CCAI per Dialogflow o Agent Assist. Per ulteriori informazioni su come configurare l'account Google, visitare: <https://cloud.google.com/>.

Per ulteriori informazioni su come creare l'applicazione Dialogflow, consultare: <https://dialogflow.com/> for dialogflow ES and <https://cloud.google.com/dialogflow/cx/docs/concept/agent> for Dialogflow CX .

 Nota: per qualsiasi domanda relativa al provisioning, contattare il Cisco CCAI onboarding team cisco-ccai-onboarding@cisico.com.

Crea progetto GCP

È possibile creare il progetto GCP utilizzando le risorse dell'organizzazione o uno strumento Terraform.

 Nota: contattare il reparto IT per creare il progetto GCP

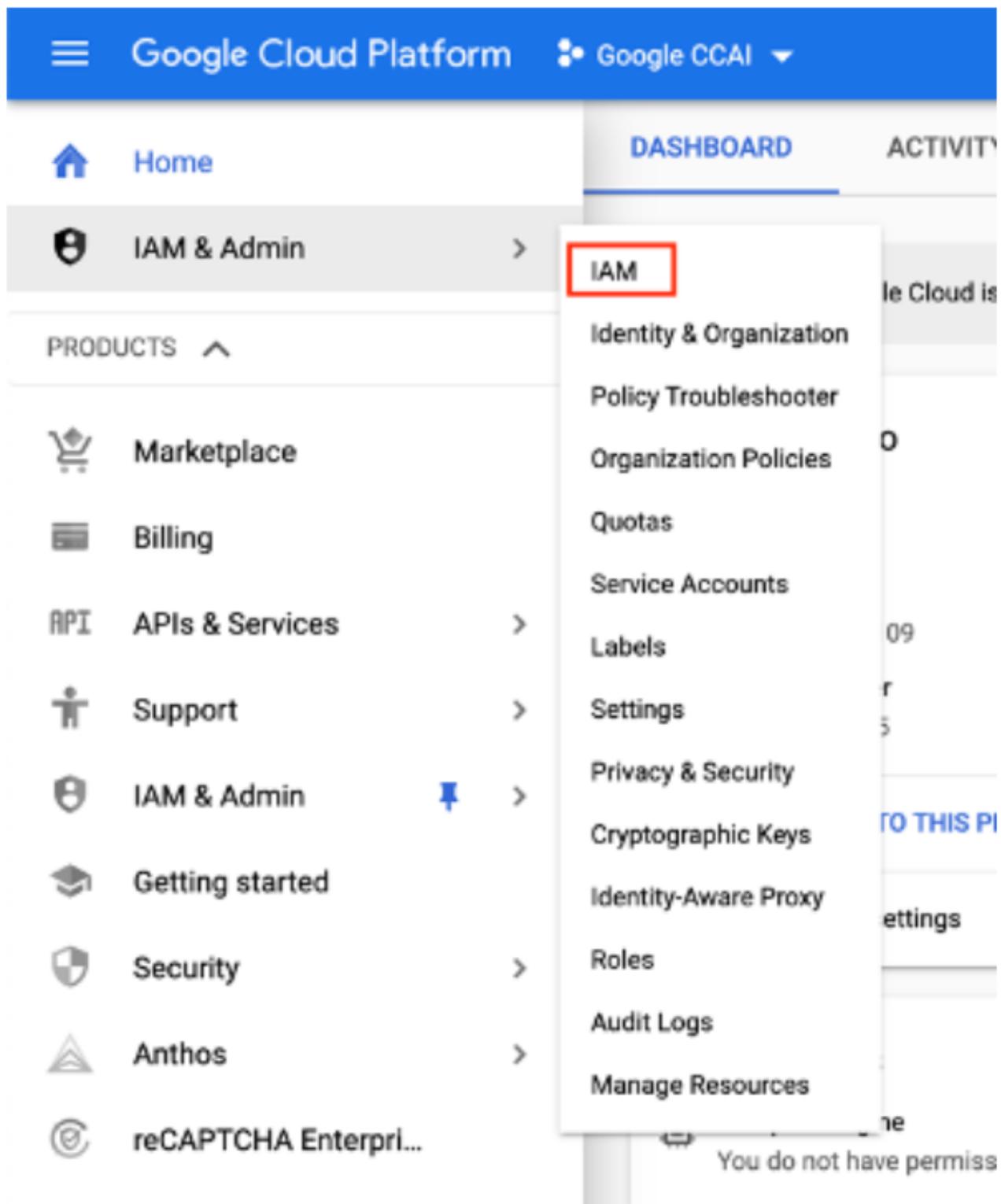
Associare l'account del servizio fornito da Cisco all'account GCP del cliente

Cisco fornisce un account del servizio creato dal team predisponente che viene aggiunto automaticamente al progetto (progetto cliente) con il ruolo Amministratore API Dialogflow durante la creazione di un connettore nell'hub di controllo. Tuttavia, è possibile controllare questi passaggi per l'associazione e l'aggiunta di ruoli a un account del servizio.

Passaggio 1. Accedere al portale GCP: <https://cloud.google.com/>.

Passaggio 2. Passare a Console.

Passaggio 3. Dal riquadro di controllo di navigazione a sinistra, passare a IAM e Admin e fare clic su IAM.



Passaggio 4. Nella pagina IAM fare clic su Aggiungi membro.

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 | |
|--------------------------|----------|------------------------------|--------------|--------------------------|-------------|--|
| <input type="checkbox"/> | | customer.test.ccai@gmail.com | Customer XXX | Owner | | |

Passaggio 5. Aggiungere i seguenti dettagli:

1. Nuovi membri: nome dell'account del servizio fornito da Cisco
2. Ruolo: amministratore API Dialogflow

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

Passaggio 6. Fare clic su Save (Salva).

Ulteriori informazioni

API da abilitare nel progetto GCP del cliente

L'account del servizio fornito da Cisco ai clienti CCAI consente ai clienti di utilizzare queste API per l'integrazione con le applicazioni CCC:

- API Dialogflow
- API di sintesi vocale
- API Speech-to-Text

Visibilità dei dati dei clienti da parte di Cisco

Cisco non ha alcuna visibilità sui dati dei clienti o sui messaggi di interazione tra Contact Center e Virtual Bot di Google. Cisco ottiene solo i dati sull'utilizzo delle API che possono essere utilizzate per la fatturazione.

Cisco Bill e altri servizi Google Cloud

Nell'ambito del provisioning, Cisco abilita solo le API relative a CVA e Agent Assist. I clienti ottengono un account di servizio per sfruttare le API. Questo account del servizio non funziona con altri servizi Google Cloud.

I clienti possono ancora utilizzare il loro progetto GCP per abilitare servizi cloud aggiuntivi forniti da Google e vengono addebitati direttamente da Google utilizzando il proprio account di fatturazione.

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).