

Provisioning di Google CCAI con CCE

Introduzione

Questo documento descrive come eseguire il provisioning di Google Contact Center per l'intelligenza artificiale (CCAI) con Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) release 12.5
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.5
- CVP release 12.5
- Cisco Virtualized Voice Browser (CVB) 12.5
- Google Dialogflow
- Google Cloud Project (GCP)

Componenti usati

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

- Cisco Commerce Workspace (CCW).
- 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.

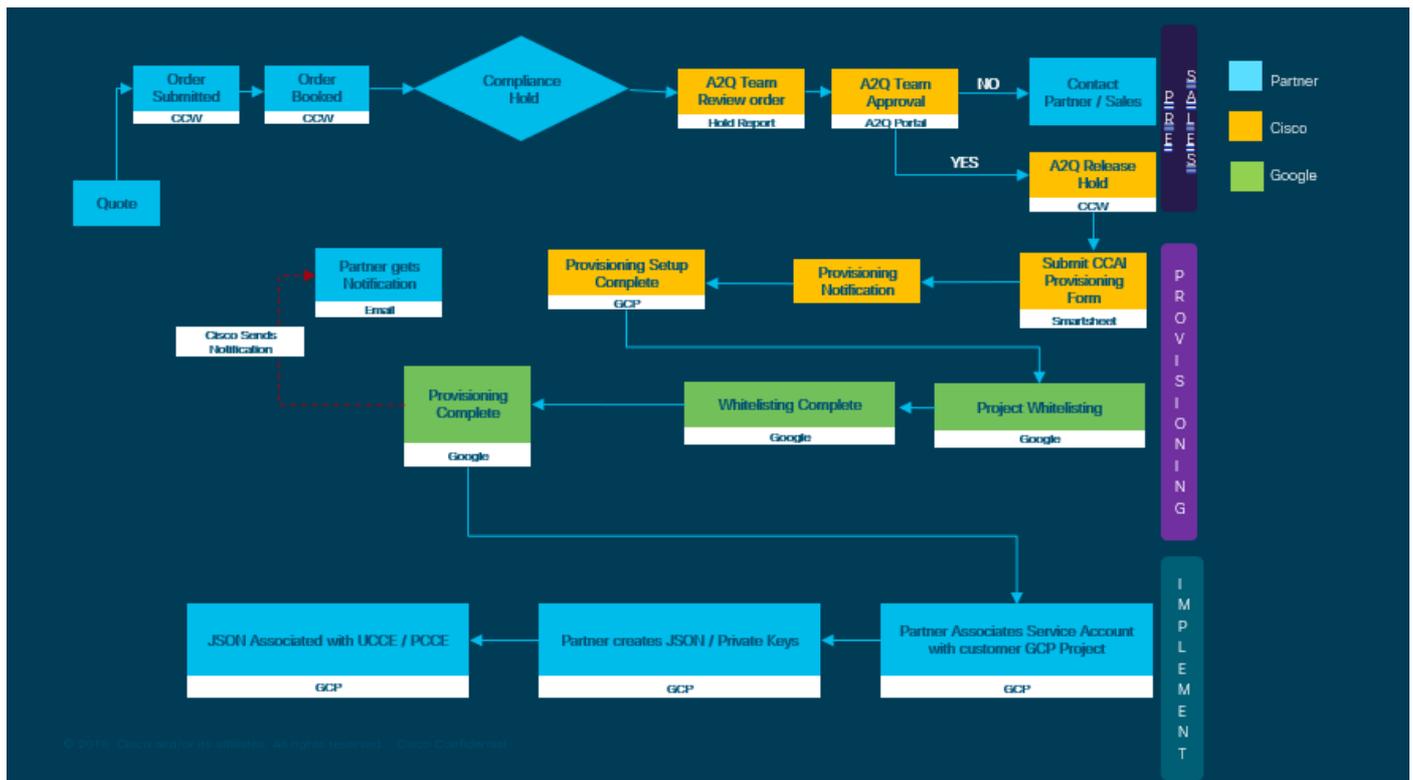
Sfondo

I clienti Cisco Contact Center Enterprise possono sfruttare le funzionalità Virtual Assist e Conversational Interactive Voice Response (IVR) con tecnologia Google CCAI. Customer Virtual Assist (CVA) è una funzionalità di Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) e Virtual Voice Browser (VB) e fa parte della linea di prodotti Cisco Contact Center.

Questo documento delinea i passaggi che i partner o i clienti devono seguire per abilitare i servizi CCAI di Google acquistati tramite Cisco ed eseguirne il provisioning per il funzionamento con la soluzione Cisco Contact Center.

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 corretta fornitura di AI CC:

Passaggio 1. Inoltrare l'ordine in CCW.

I partner o i clienti possono accedere al portale di vendita Cisco CCW con il proprio ID CCO e inoltrare l'ordine per Google CCAI.

Passaggio 2. Creare il proprio account GCP e il progetto GCP (progetto GCP del cliente) in cui sono ospitate le applicazioni CCAI.

Nota: Per i dettagli su come creare l'account e il progetto GCP, seguire queste sezioni in questo documento: **Creare un account Google o un account GCP per i clienti e creare un progetto GCP.**

Passaggio 3. Sottomettere il modulo di erogazione CCAI.

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

Passaggio 4. Associare l'account del servizio fornito da Cisco al progetto GCP del cliente.

Dopo aver ricevuto la notifica di completamento del provisioning da Cisco, questo fornisce l'account del servizio che può essere associato all'account GCP e integrato con le applicazioni per contact center. Il processo di provisioning di Google CCAI è stato completato con Cisco.

Nota: Per i dettagli su come associare l'account del servizio fornito con l'account GCP, consultare la sezione **Associazione dell'account del servizio fornito da Cisco all'account GCP del Cliente** in questo documento.

Crea un account Google o un account GCP per i clienti

L'account Google del Cliente è necessario per creare applicazioni CCAI utilizzando Dialogflow o Text-to-Speech o Speech-to-text o Agent Assist. Per ulteriori informazioni su come configurare l'account Google, fare riferimento a: <https://cloud.google.com/>.

Per ulteriori informazioni su come creare l'applicazione Dialogflow, fare riferimento a: <https://dialogflow.com/>.

Nota: Inoltre, per ottenere la chiave associata all'account del servizio GCP, fare riferimento a: cisco-ccai-onboarding@cisco.com o contattare il team di registrazione Cisco CCAI.

Crea progetto GCP

Seguire questi passaggi per creare un progetto GCP in Google:

Passaggio 1. Accedere a <https://cloud.google.com/> con l'account aziendale o Google che si desidera utilizzare per gestire i servizi CCAI.



Customer XXX

customer.test.ccai@gmail.com

Manage your Google Account

Passaggio 2. Fare clic su **Console**.

Console

C

Get started for free

Passaggio 3. Per il primo accesso, viene richiesto di accettare le Condizioni per l'utilizzo del servizio. Fare clic su **Accetto e continua**.



Welcome Customer!

Create and manage your Google Cloud Platform instances, disks, networks, and other resources in one place.

Country

United States

Terms of Service

I agree to the [Google Cloud Platform Terms of Service](#), and the terms of service of [any applicable services and APIs](#).

[AGREE AND CONTINUE](#)

Passaggio 4. Fare clic su **Crea** per creare un nuovo progetto.

New Project



You have 11 projects remaining in your quota. Request an increase or delete projects. [Learn more](#)

[MANAGE QUOTAS](#)

Project name *

Google CCAI - CiscoCC



Project ID: custom-zone-275109. It cannot be changed later. [EDIT](#)

Location *

No organization

[BROWSE](#)

Parent organization or folder

CREATE

CANCEL

Passaggio 5. Fare clic su **Crea**.

Passaggio 6. Fare clic su **Progetti** e selezionare il nuovo progetto creato.

Select a project



NEW PROJECT

Search projects and folders

RECENT

ALL

Name

ID

No organization

0

Google CCAI

eco-span-275109

CANCEL

OPEN

Passaggio 7. Fare clic su **Apri**.



Project info

Project name

Google CCAI

→ GCP Project Name

Project ID

eco-span-275109

→ GCP Project ID

Project number

299389023135

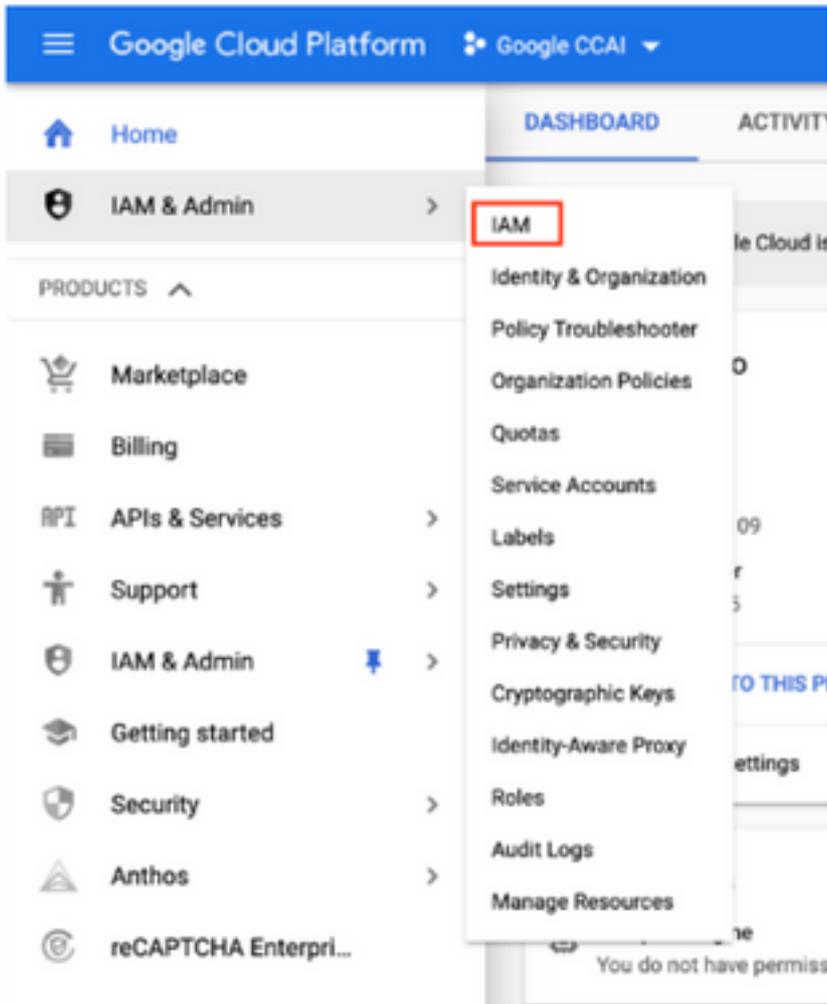
→ GCP Project Number

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

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**.



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](#)

Passaggio 6. Fare clic su **Salva**.

Ulteriori informazioni

API da abilitare nel progetto GCP del cliente

Affinché CVA funzioni, abilitare l'API Dialogflow in modo che sia possibile creare agenti virtuali o boot virtuali. Le altre API vengono abilitate da Cisco durante la creazione dell'elenco di quelle consentite e possono essere utilizzate dall'account del servizio fornito da Cisco.

Importanza dell'account del servizio fornito da Cisco

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 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 al CVA e i clienti ottengono un

account di servizio per sfruttare tali 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.