

# CCEを使用したGoogle CCAIハイブリッドサービスのプロビジョニング

## 内容

---

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[\[Provision\]](#)

[Control Hubサブスクリプション](#)

[お客様向けのGoogleアカウントまたはGCPアカウントの作成](#)

[GCPプロジェクトの作成](#)

[シスコが提供するサービスアカウントとお客様のGCPアカウントの関連付け](#)

[追加情報](#)

[お客様のGCPプロジェクトで有効にするAPI](#)

[顧客データに対するシスコの可視性](#)

[Cisco Billおよびその他のGoogle Cloudサービス](#)

---

## はじめに

このドキュメントでは、Agent AnswersやTranscriptsなどのGoogle Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)ハイブリッドサービスをCisco Contact Center Enterprise(CCE)でプロビジョニングする方法について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)リリース12.6
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.6
- CVPリリース12.6
- Cisco Virtualized Voice Browser(CVVB)12.6
- Google Dialogflow
- Google Cloudプロジェクト(GCP)
- 制御ハブ

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco Commerce Workspace(CCW)
- 制御ハブ
- GCP

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな(デフォルト)設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

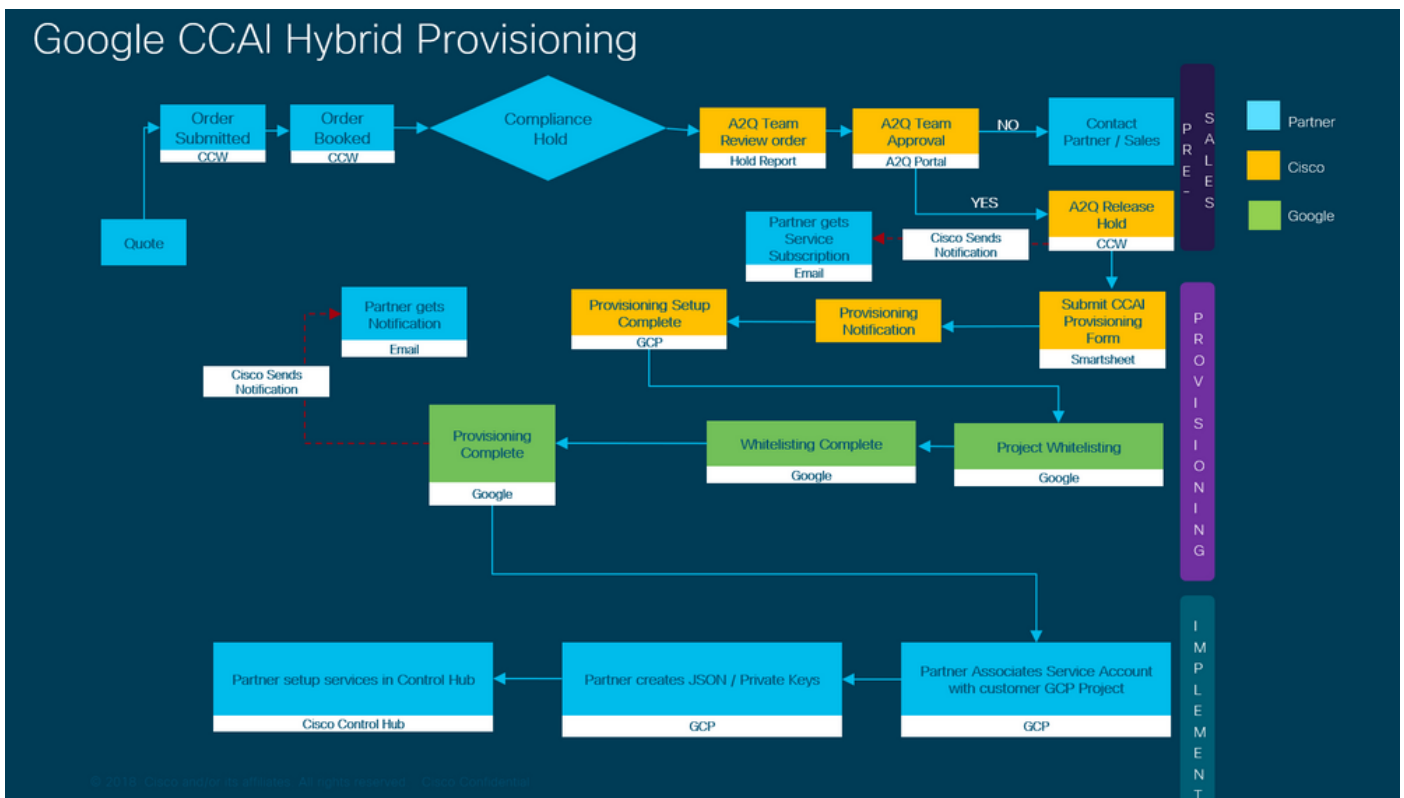
## 背景

Cisco Contact Center Enterpriseのお客様は、GCPプロジェクトとControl Hubのクラウドサービスのプロビジョニングによって、Google CAIを活用したAgent Assist ( Agent Answersおよび Transcripts ) 機能を活用できます。

このドキュメントでは、シスコを通じて調達されたGoogle CAI Agent Assistサービスを有効にし、Cisco Contact Center Solutionと連携するようにプロビジョニングするために、パートナーまたはお客様が従う必要がある手順について説明します。

## [Provision]

このワークフローは、シスコパートナー向けにCAIをプロビジョニングするために必要な手順を示します。



CAIを正常にプロビジョニングするための手順を次に示します。

ステップ 1 : Cisco Commerce Portal(CCW)で発注します。

パートナーまたはお客様は、CCO IDを使用してCCWにログインし、Google CCAIを発注できます。

1. ハードウェア、ソフトウェア、およびサービスにA-Flex-CCまたはA-Flex-3-CCを追加し、要求開始日を含めます。

**Hardware, Software and Services**

**1.0 A-FLEX-CC**  
[more](#)

Flex Contact Center

Valid as of 16-Oct-2021 02:10:58

**Requested Start Date**  
19-Oct-2021

2. [Edit Options]で、[Additional Options] を選択し、「Would you like to purchase Flex Contact Center AI powered by Google Cloud?」という質問で[Yes]をクリックします。


3. 「計画オプション」で、「使用量基準価格」を選択します。

Additional Options <span>2 Added</span>	
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

3. SAVEをクリックし、Continueをクリックします。

ステップ 2 : Control Hubサブスクリプションの完了詳細については、「コントロールハブのサブスクリプション」の項を参照してください。

ステップ 3 : CAIアプリケーションがホストされるGCPアカウントとGCPプロジェクト（お客様のGCPプロジェクト）を作成します。

 注:GCPアカウントとプロジェクトの作成方法の詳細については、このドキュメントの「お客様向けのGoogleアカウントまたはGCPアカウントの作成」および「GCPプロジェクトの作成」のセクションを参照してください。

ステップ 4 : CAI提供フォームを提出します。

シスコとともにCAIアカウントを取得するには、次のプロビジョニングフォームに入力します。  
プロビジョ [ンフォームSmartSheet](#)

ステップ 5 : シスコが提供するサービスアカウントをお客様のGCPプロジェクトに関連付けます。

シスコからプロビジョニング完了通知を受け取ると、シスコからサービスアカウントが提供されます。このアカウントはGCPアカウントに関連付けることができ、コンタクトセンターアプリケーションと統合できます。これで、シスコとのGoogle CAIプロビジョニングプロセスは完了です。

 注:GCPアカウントと一緒に提供されるサービスアカウントを関連付ける方法の詳細については、この [サービスアカウントとお客様のGCPアカウントの関連付け](#) セクションを参照してください。

## Control Hubサブスクリプション

CCWが完了すると、発注時に指定されたメーラーに電子メールが送信されます。通常、電子メールはパートナーの電子メールアカウントに送信されます。

次に、注文とサブスクリプションIDが記載された電子メールの例を示します。

# 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

ステップ 1 : Set up your serviceをクリックします。

ステップ 2 : ロールを選択します。この例では、パートナーが選択されています。

## 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

ステップ 3 : 自分または他の人がサービスをセットアップするかどうかを選択します。

## 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

ステップ 4 : ユーザIDを入力します。ユーザは組織の一員であり、Premium AgentのFull Adminロールを持っている必要があります。

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

ステップ 5 : ライセンスを正しい組織に割り当てていることを確認するために情報を確認します。



## 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

手順 6 : サブスクリプションIDのプロビジョニングが完了すると、サブスクリプションがControl Hubに表示され、Control Hubにコンタクトセンターカードが表示されます。これで、Control HubでCAIハイブリッドサービスを設定する準備ができました。

Cisco Webex Control Hub

Select Customer

Overview

Webex Services ALL ONLINE

Messenger Webex Calling

Meetings Hybrid Services Control Hub

Developer API Room Devices Contact Center

UCM Cloud

Hybrid Services ALL ONLINE

Calendar (Office 365)

Devices

No Devices Added

Get your users collaborating by adding some devices.

Add Devices

Onboarding

1 Total Users

There is no CSV upload within 180 days

0% Inactive  
100% Not Verified  
0% Verified  
0% Active

Potential New Users 0

Delayed Conversions 0

Review Enable Directory Sync

What's New

Cisco Webex +

The latest update is here!

Learn More

The November update is ready! 40.11 introduces in-meeting reactions, the ability to pre-schedule breakout sessions, background noise detection, and more! To see what else to expect with this update, visit our full What's New article.

Prevent People From Sharing Files Outside Your Corporate Network Oct 14, 2020

Bulk Resend Invitation Emails in Webex Control Hub Oct 9, 2020

Change Users Email Addresses in Webex

Quick Links

Cisco COVID-19 Webex Response Resources

Learn More

Admin Capabilities


Manage Subscriptions

Contact Center → Contact Center option will appear

## お客様向けのGoogleアカウントまたはGCPアカウントの作成


DialogflowまたはAgent Assist用のCAIアプリケーションを作成するには、お客様のGoogleアカウントが必要です。Googleアカウントのセットアップ方法については、<https://cloud.google.com/>を参照してください。

Dialogflowアプリケーションの作成方法の詳細については、<https://dialogflow.com/>のDialogflow ESおよび[https://cloud.google.com/dialogflow/cx/docs/concept/agent for Dialogflow CX](https://cloud.google.com/dialogflow/cx/docs/concept/agent%20for%20Dialogflow%20CX)を参照してください。

 注：プロビジョニングに関する質問については、Cisco CAIオンボーディングチーム[cisco-ccai-onboarding@cisco.com](mailto:cisco-ccai-onboarding@cisco.com)にお問い合わせください。

## GCPプロジェクトの作成

組織のリソースまたはTerraformツールを使用して、GCPプロジェクトを作成できます。

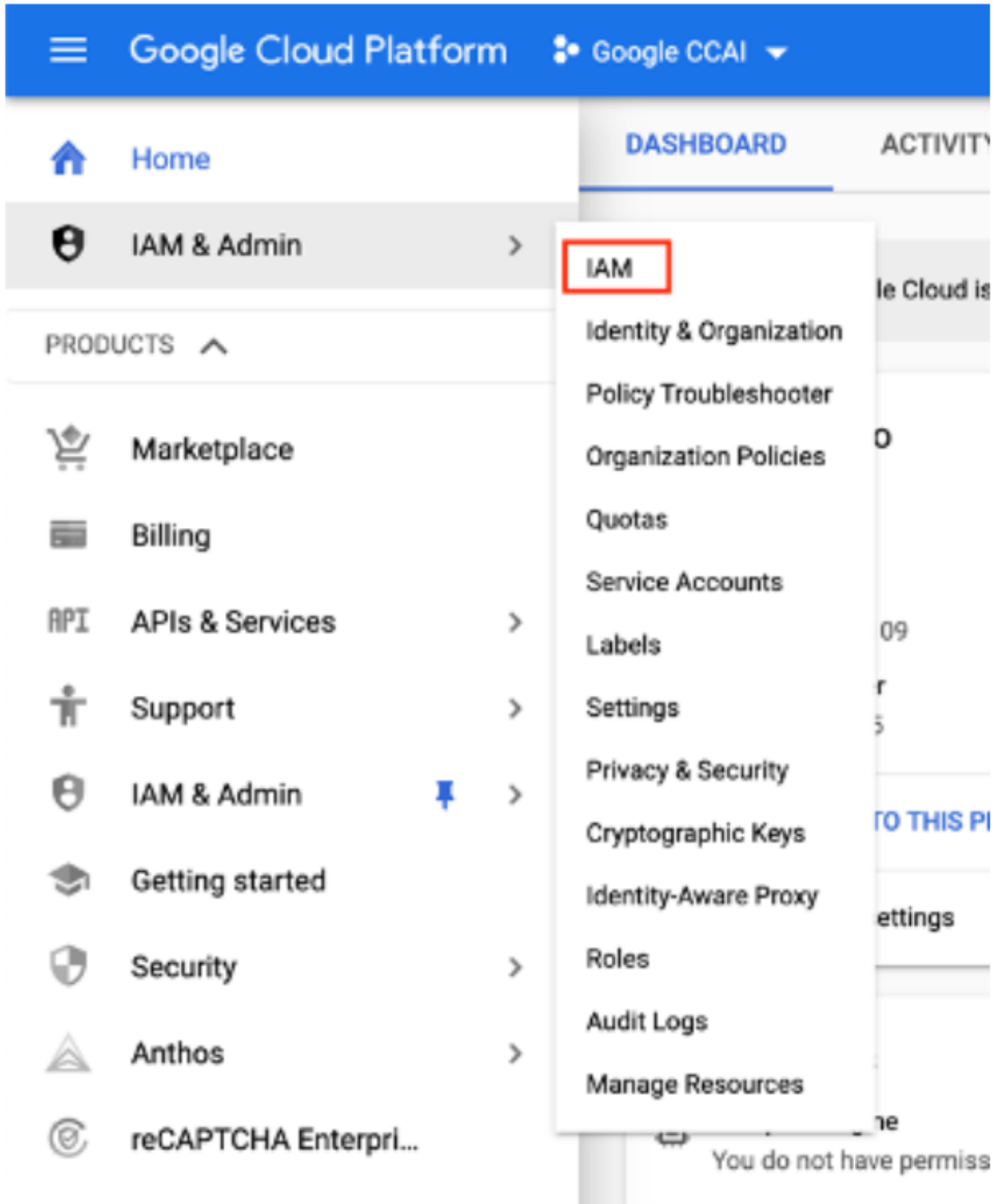
 注:GCPプロジェクトを作成するには、IT部門に問い合わせてください

## シスコが提供するサービスアカウントとお客様のGCPアカウントの関連付け

ステップ 1 : GCPポータル(<https://cloud.google.com/>)にログインします。

ステップ 2 : Consoleに移動します。

ステップ 3 : 左側のナビゲーションコントロールペインで、IAM and Adminに移動し、IAMをクリックします。



ステップ 4 : IAMページでAdd Memberをクリックします。

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		

ステップ 5 : 次の詳細を追加します。

1. 新規メンバー : シスコが提供するサービスアカウントの名前
2. ロール:Dialogflow API Admin

### 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**

手順 6 : [Save] をクリックします。

## 追加情報

### お客様のGCPプロジェクトで有効にするAPI

シスコがCCAIのお客様に提供するサービスアカウントにより、お客様は次のAPIを活用してCCアプリケーションと統合できます。

- Dialogflow API
- 音声合成API
- 音声テキストAPI

### 顧客データに対するシスコの可視性

シスコは、コンタクトセンターとGoogleの仮想ボット間のカスタマーデータやインタラクションメッセージを可視化していません。シスコは、課金に使用できるAPIの使用率に関するデータのみを取得します。

### Cisco Billおよびその他のGoogle Cloudサービス

プロビジョニングの一環として、シスコはCVAおよびAgent Assistに関連するAPIのみを有効にします。お客様は、これらのAPIを活用するためのサービスアカウントを取得します。このサービスアカウントは、他のGoogle Cloudサービスでは機能しません。

お客様は引き続きGCPプロジェクトを使用してGoogleが提供する追加のクラウドサービスを有効にすることができ、お客様は独自の課金アカウントを使用してGoogleから直接請求されます。

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。