

Google CCAIとCCEのプロビジョニング

概要

このドキュメントでは、Cisco Contact Center Enterprise(CCE)でGoogle Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)を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12.5
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.5
- CVPリリース12.5
- Cisco Virtualized Voice Browser(CVVB)12.5
- Google Dialogflow
- Google Cloud Project(GCP)

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)
- 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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

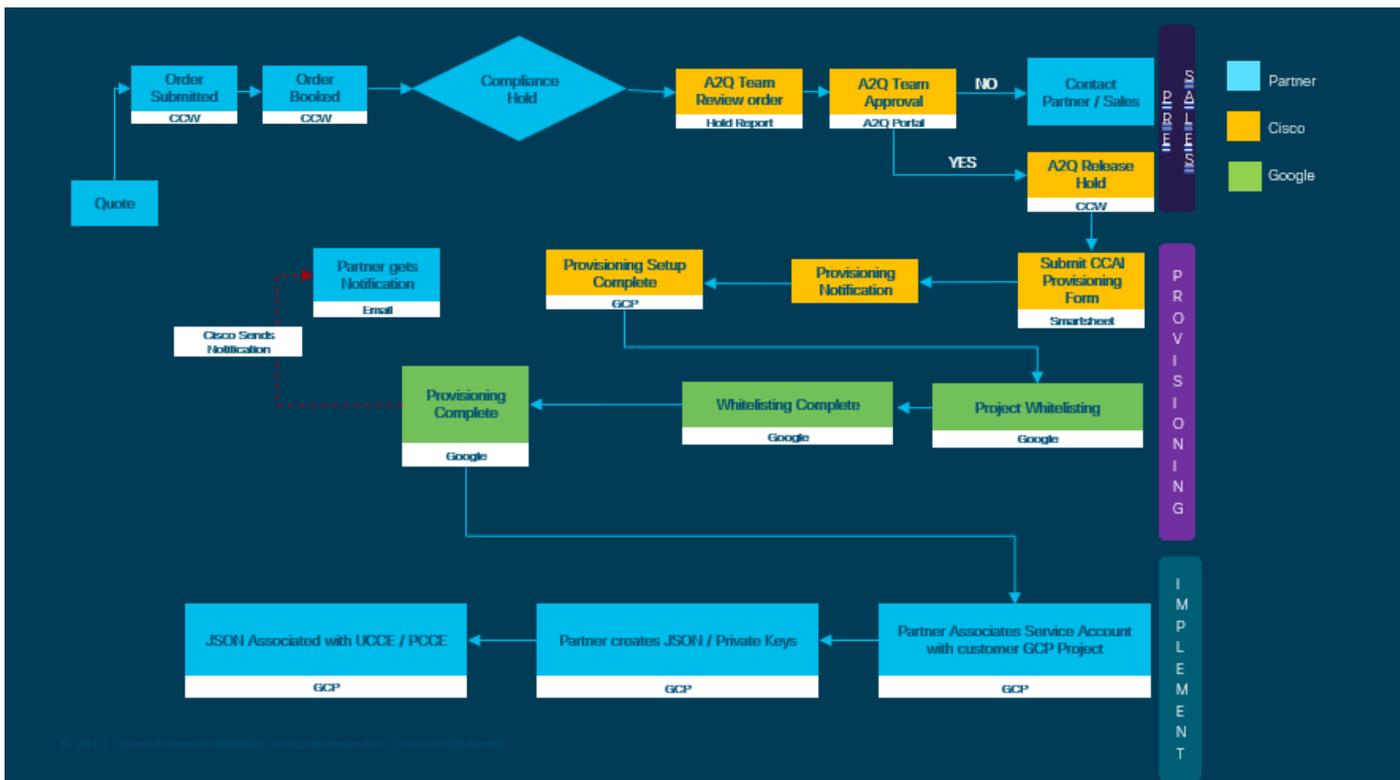
背景

Cisco Contact Center Enterpriseのお客様は、Google CCAIを使用してVirtual AssistおよびConversational Interactive Voice Response(IVR)機能を活用できます。Customer Virtual Assist(CVA)は、Cisco Unified Customer Voice Portal(CVP)およびVirtual Voice Browser(VVB)の機能であり、Cisco Contact Centerポートフォリオの一部です。

このドキュメントでは、シスコを通じて調達されたGoogle CCAIサービスを有効にし、Cisco Contact Centerソリューション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必要な手順について説明します。

[Provision]

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



CC AI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:CCWで発注します。

パートナーまたは顧客は、CCO IDを使用してCisco Sales Portal - CCWにログインし、Google CCAIの注文を行うことができます。

ステップ2:CCAIアプリケーションがホストされている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。

GCPGoogleGCPGCP

ステップ3:CCAIプロビジョニングフォームを送信します。

シスコとのCCAI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記入してください。
[Provision Form SmartSheet](#)

ステップ4 : 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るサービスアカウントを提供します。これで、シスコとのGoogle CCAIプロビジョニングプロセスは完了です。

GCPGCP

顧客向けのGoogleアカウントまたはGCPアカウントの作成

Dialogflow、Text-to-Speech、Speech-to-text、またはAgent Assistを使用してCCCAI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アカウントの設定方法の詳細については、次を参照してください。<https://cloud.google.com/> にアクセスしてください。

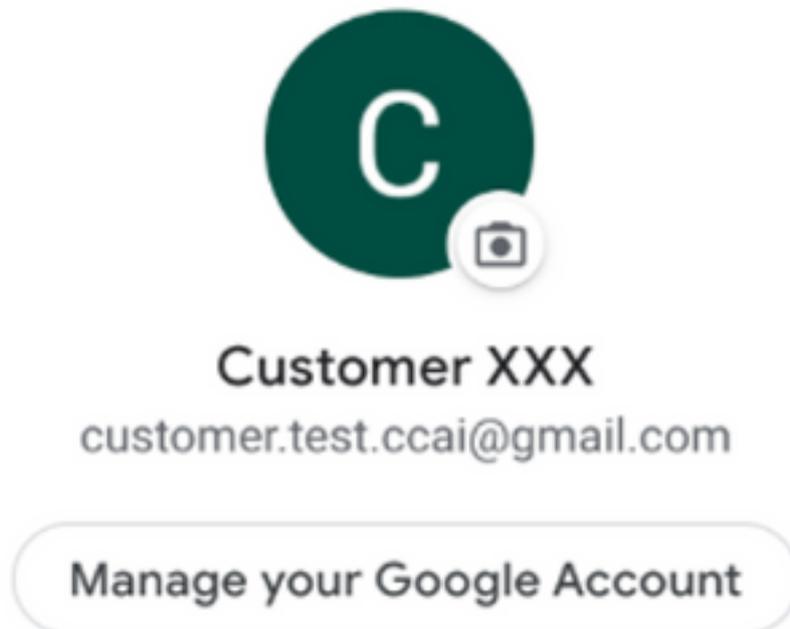
Dialogflowアプリケーションの作成方法の詳細については、次を参照してください。<https://dialogflow.com/> にアクセスしてください。

注：また、GCPサービスアカウントに関連付けられているキーを取得するには、次のドキュメントを参照してください。cisco-ccai-onboarding@cisco.com またはCisco CCAIオンボーディングチームにお問い合わせください。

GCPプロジェクトの作成

GoogleでGCPプロジェクトを作成するには、次の手順に従います。

ステップ1: CCAIサービスの管理に使用する[エンタープライズ](#)またはGoogleアカウントで<https://cloud.google.com/>にログインします。



ステップ2: [Console]をクリックします。



ステップ3：初回ログインの場合、サービス規約に同意するよう求められます。[同意して続行]をクリックします。



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](#)

ステップ4:[Create]をクリックし、新しいプロジェクトを作成します。

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](#)

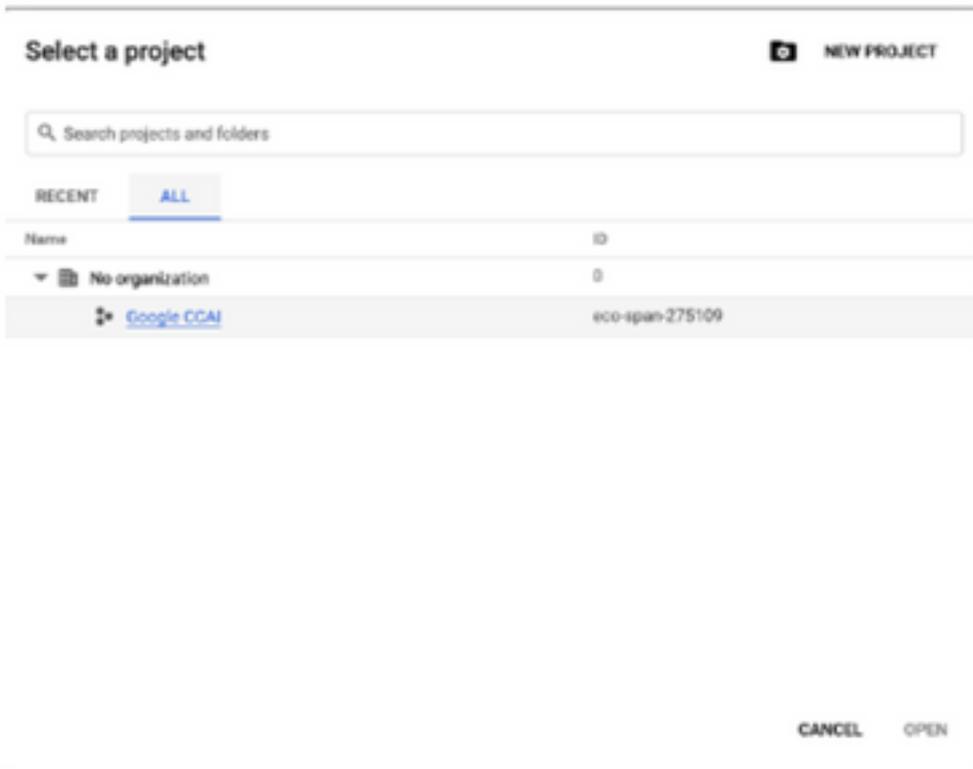
Parent organization or folder

[CREATE](#)

[CANCEL](#)

ステップ5:[Create]をクリックします。

ステップ6:[プロジェクト]をクリックし、新しく作成したプロジェクトを選択します。



ステップ7:[Open]をクリックします。

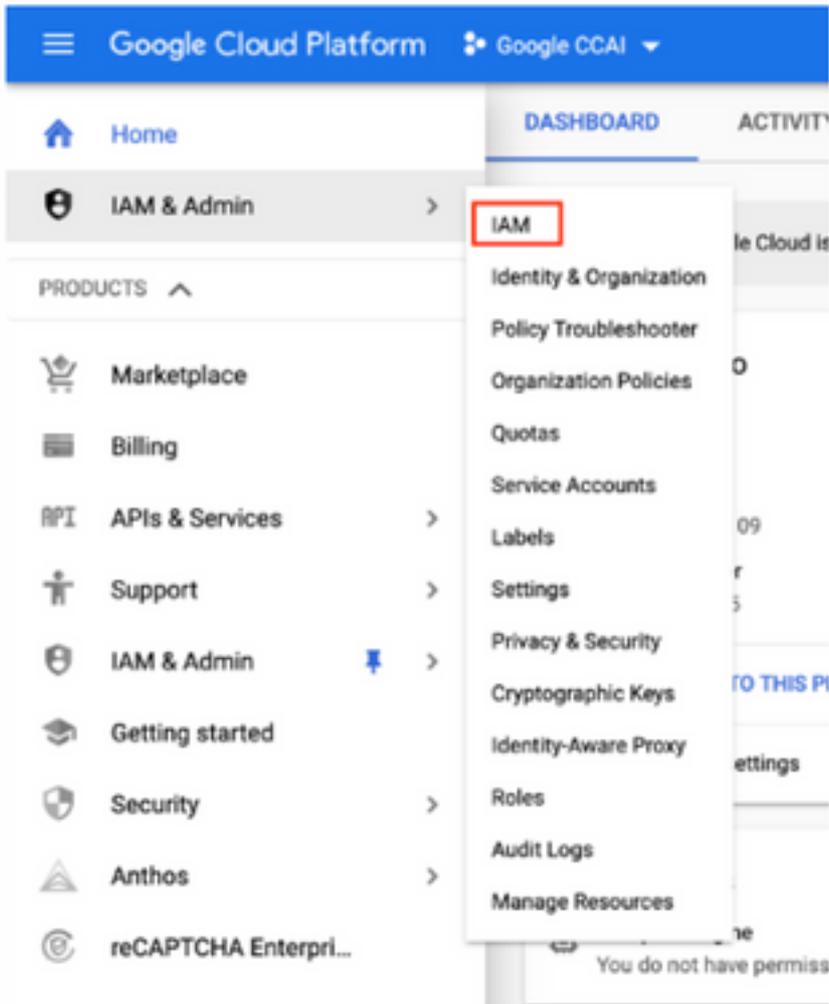


シスコが提供するサービスアカウントをお客様のGCPアカウントに関連付ける

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[メンバの追加]をクリックします。



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

Condition: [Add condition](#)

[+ ADD ANOTHER ROLE](#)

ステップ6:[Save]をクリックします。

カスタマーGCPプロジェクトで有効にするAPI

CVAが機能するには、Dialogflow APIを有効にして、仮想エージェントまたは仮想ボットを作成できるようにします。その他のAPIは、許可リストが作成される間にシスコによって有効にされ、シスコが提供するサービスアカウントによって使用できます。

シスコが提供するサービスアカウントの意義

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

- Dialogflow API
- 音声合成API
- 音声合成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の仮想ボット間の顧客データやインタラクティブ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クラウドサービス

プロビジョニングの一環として、シスコはCVAに関連するAPIのみを有効にし、お客様はAPIを利

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 Servicesでは動作しません。

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、Googleが独自の課金アカウントを使用して直接課金されます。