

CCE로 Google CCAI 프로비저닝

소개

이 문서에서는 Cisco CCE(Contact Center Enterprise)에 Google CCAI(Contact Center 인공 인텔리전스)를 프로비저닝하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어를 기반으로 합니다.

- CCW(Cisco Commerce Workspace).
- GCP

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

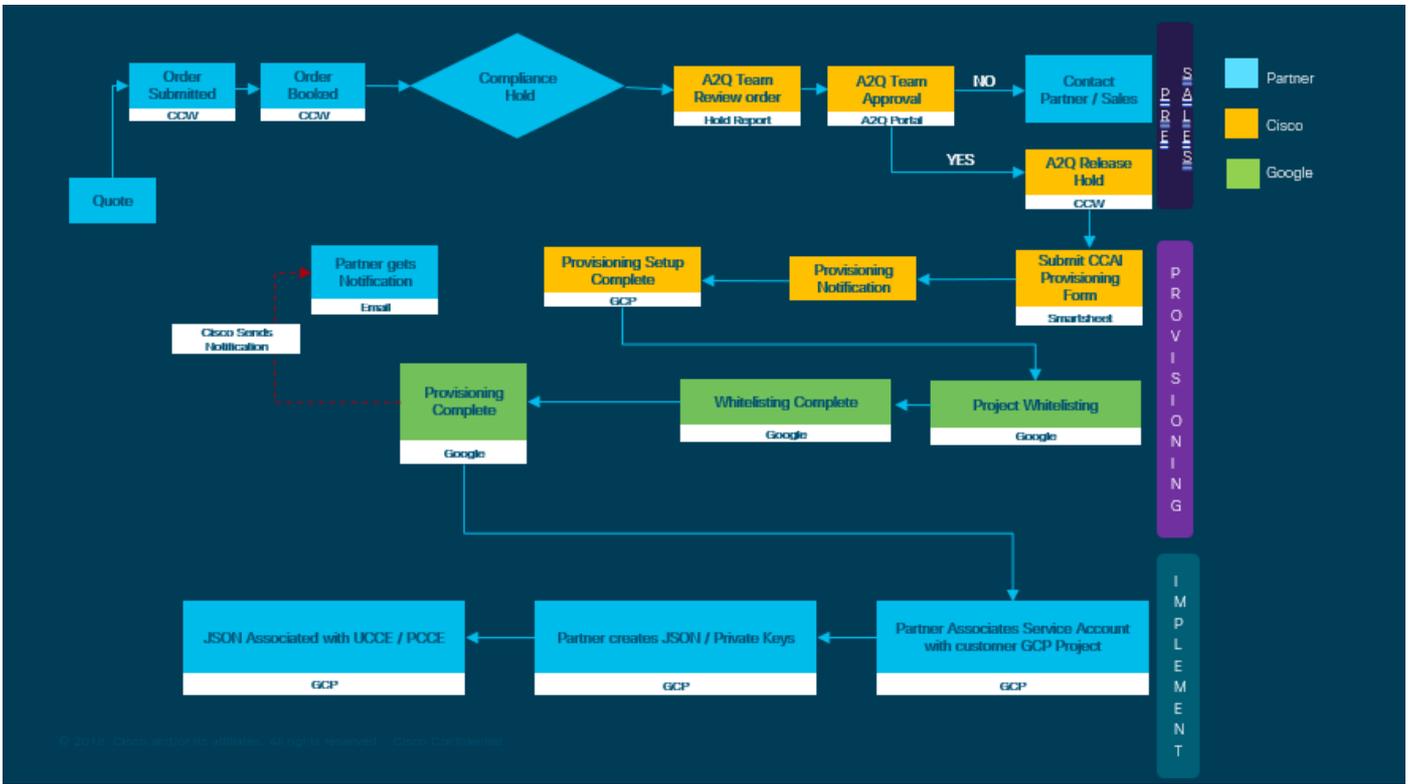
배경

Cisco Contact Center Enterprise 고객은 Google CCAI가 제공하는 Virtual Assist 및 Conversational IVR(Interactive Voice Response) 기능을 활용할 수 있습니다. CVA(Customer Virtual Assist)는 Cisco CVP(Unified Customer Voice Portal) 및 VB(Virtual Voice Browser)의 기능이며 Cisco Contact Center 포트폴리오의 일부입니다.

이 문서는 Cisco를 통해 조달된 Google CCAI 서비스를 활성화하고 Cisco Contact Center Solution과 연동하기 위해 프로비저닝하기 위해 파트너 또는 고객이 따라야 할 단계를 간략하게 설명합니다.

프로비저닝

이 워크플로는 Cisco 파트너를 위해 CCAI를 프로비저닝하는 데 필요한 단계를 나타냅니다.



CC AI를 성공적으로 프로비저닝하기 위한 단계는 다음과 같습니다.

1단계. CCW에 주문합니다.

파트너 또는 고객은 CCO ID로 Cisco Sales Portal - CCW에 로그인하여 Google CACI를 주문할 수 있습니다.

2단계. CACI 애플리케이션이 호스팅되는 GCP 계정 및 GCP 프로젝트(고객의 GCP 프로젝트)를 생성합니다.

:GCP . Google Account GCP Account GCP .

3단계. CACI 규정 양식을 제출합니다.

Cisco: Provision Form SmartSheet를 통해 CACI 어카운트를 받으려면 이 [프로비저닝 양식을 작성 하십시오.](#)

4단계. Cisco 제공 서비스 계정을 고객의 GCP 프로젝트와 연결합니다.

Cisco로부터 프로비저닝 완료 알림을 수신하면 Cisco는 GCP 어카운트와 연결할 수 있는 서비스 어 카운트를 제공하며 컨택 센터 애플리케이션과 통합할 수 있습니다.이것으로 Cisco와의 Google CACI 프로비저닝 프로세스가 완료되었습니다.

: GCP Cisco GCP .

고객을 위한 Google 계정 또는 GCP 계정 생성

Dialogflow 또는 Text-to-Speech, Speech-to-text 또는 Agent Assist를 사용하여 CACI 애플리케이션

을 생성하려면 고객의 Google 계정이 필요합니다. Google 계정 설정 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. <https://cloud.google.com/>

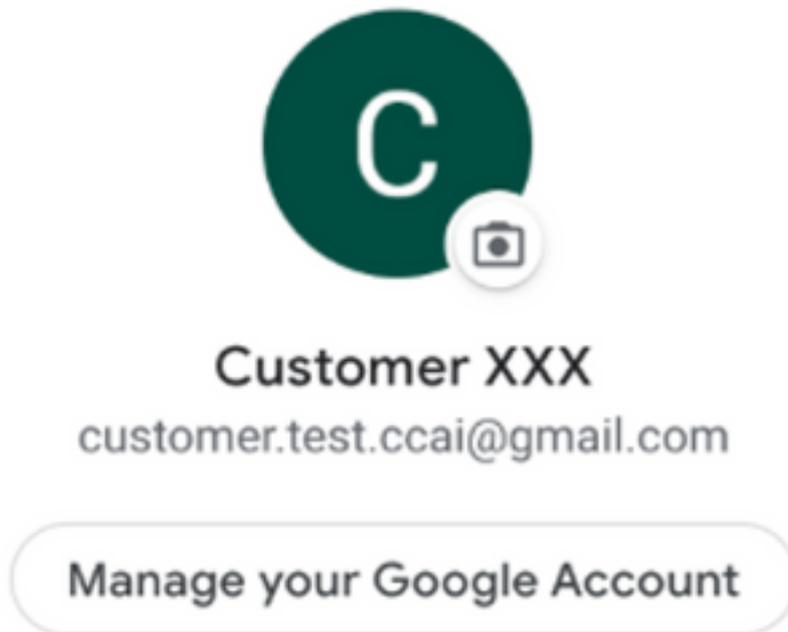
Dialogflow 애플리케이션을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. <https://dialogflow.com/>

참고: 또한 GCP 서비스 어카운트와 연결된 키를 얻으려면 다음을 참조하십시오. cisco-ccai-onboarding@cisco.com 또는 Cisco CACI 온보딩 팀에 문의하십시오.

GCP 프로젝트 만들기

Google에서 GCP 프로젝트를 만들려면 다음 단계를 수행하십시오.

1단계. CACI 서비스 관리에 사용할 엔터프라이즈 또는 Google 계정으로 <https://cloud.google.com/>에 로그인합니다.



2단계. **Console**을 클릭합니다.



3단계. 처음 로그인하려면 서비스 약관에 동의해야 합니다. **Agree and Continue**를 클릭합니다.

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](#)

4단계. 생성을 눌러 새 프로젝트를 생성합니다.

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](#)

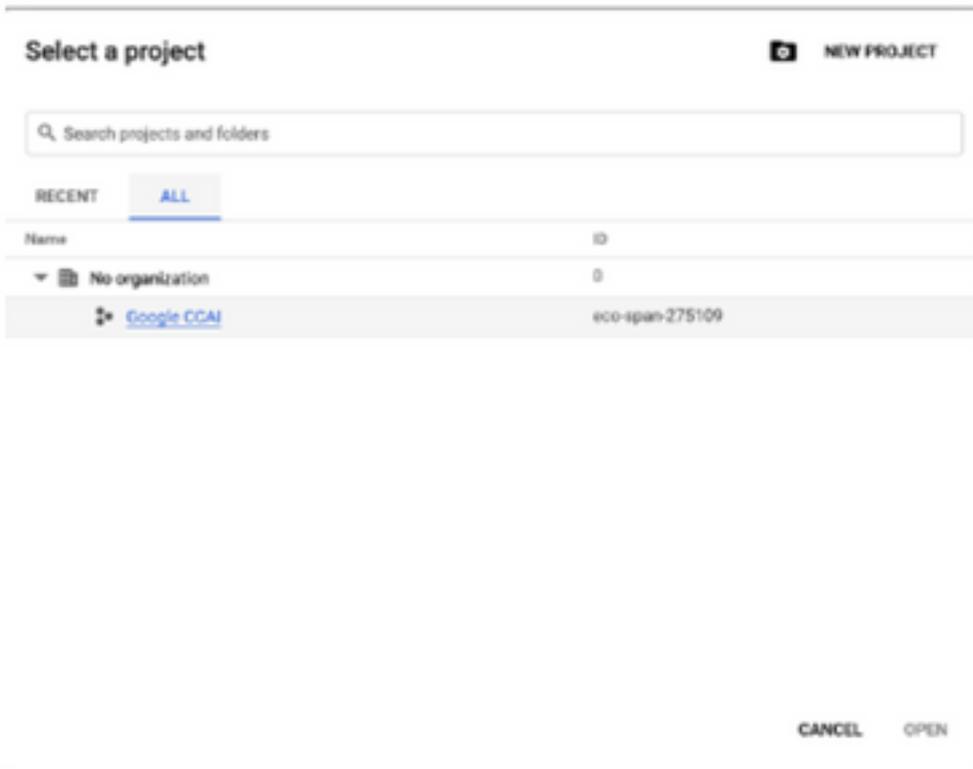
Parent organization or folder

[CREATE](#)

[CANCEL](#)

5단계. 생성을 클릭합니다.

6단계. 프로젝트를 누르고 새로 생성된 프로젝트를 선택합니다.



7단계. 열기를 클릭합니다.

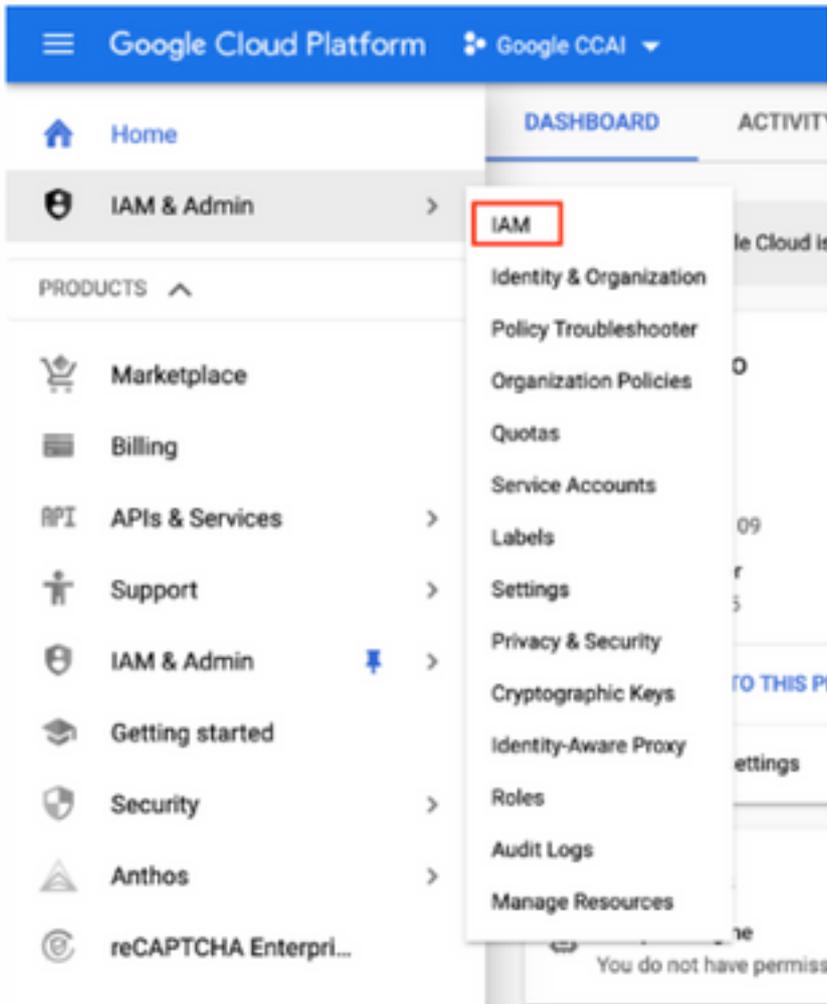


Cisco에서 제공하는 서비스 어카운트를 고객의 GCP 어카운트와 연결

1단계. GCP 포털(<https://cloud.google.com/>)에 [로그인합니다](#).

2단계. Console로 이동합니다.

3단계. 왼쪽 탐색 제어 창에서 **IAM 및 Admin**으로 이동하고 **IAM**을 클릭합니다.



4단계. IAM 페이지에서 Add Member(멤버 추가)를 클릭합니다.



5단계. 다음 세부 정보를 추가합니다.

1. 새 구성원: Cisco에서 제공하는 서비스 계정의 이름입니다.
2. 역할: Dialogflow API 관리자

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](#)

6단계. 저장을 클릭합니다.

Customer GCP 프로젝트에서 활성화할 API

CVA가 작동하려면 Dialogflow API를 활성화하여 가상 에이전트 또는 가상 봇을 생성할 수 있습니다. 허용 목록이 생성되는 동안 Cisco에서 나머지 API를 활성화하여 Cisco에서 제공하는 서비스 계정에서 사용할 수 있습니다.

Cisco에서 제공하는 서비스 어카운트의 중요성

Cisco에서 CACI 고객에게 제공하는 서비스 계정을 통해 고객은 이러한 API를 활용하여 CC 애플리케이션과 통합할 수 있습니다.

- Dialogflow API
- 텍스트 음성 변환 API
- 음성-텍스트 API

고객 데이터에 대한 Cisco 가시성

Cisco는 고객 데이터 또는 Contact Center와 Google의 Virtual Bot 간의 상호 작용 메시지에 대한 가시성을 가지고 있지 않습니다. Cisco는 청구에 사용할 수 있는 API 활용에 대한 데이터만 가져옵니다.

Cisco Bill 및 기타 Google Cloud Services

프로비저닝의 일환으로 Cisco는 CVA와 관련된 API만 지원하고 고객은 이러한 API를 활용하기 위

한 서비스 어카운트를 받습니다.이 서비스 계정은 다른 Google Cloud Services에서 작동하지 않습니다.

고객은 여전히 GCP 프로젝트를 사용하여 Google에서 제공하는 추가 클라우드 서비스를 활성화할 수 있으며, Google에서 자체 청구 계정을 사용하여 직접 비용을 청구합니다.