

# Webex Contact Center로 Google CCAI 프로비저닝

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[프로비저닝](#)

[CACI - 어카운트 및 프로젝트 용어](#)

[고객을 위한 Google 계정 또는 GCP 계정 생성](#)

[GCP 프로젝트 만들기](#)

[Cisco에서 제공하는 서비스 어카운트를 고객의 GCP 어카운트와 연결](#)

[추가 정보](#)

[Customer GCP 프로젝트에서 활성화할 API](#)

[Cisco에서 제공하는 서비스 어카운트의 중요성](#)

[고객 데이터에 대한 Cisco 가시성](#)

[Cisco Bill 및 기타 Google Cloud Services](#)

## 소개

이 문서에서는 WebEx Contact Center(WXCC)에 Google Contact Center CCAI(인공 인텔리전스)를 프로비저닝하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Google Contact Center 인공 인텔리전스
- 구글 다이얼록플로우
- WxCC 2.0

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- WxCC 2.0
- Google Dialogflow ES

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바

이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

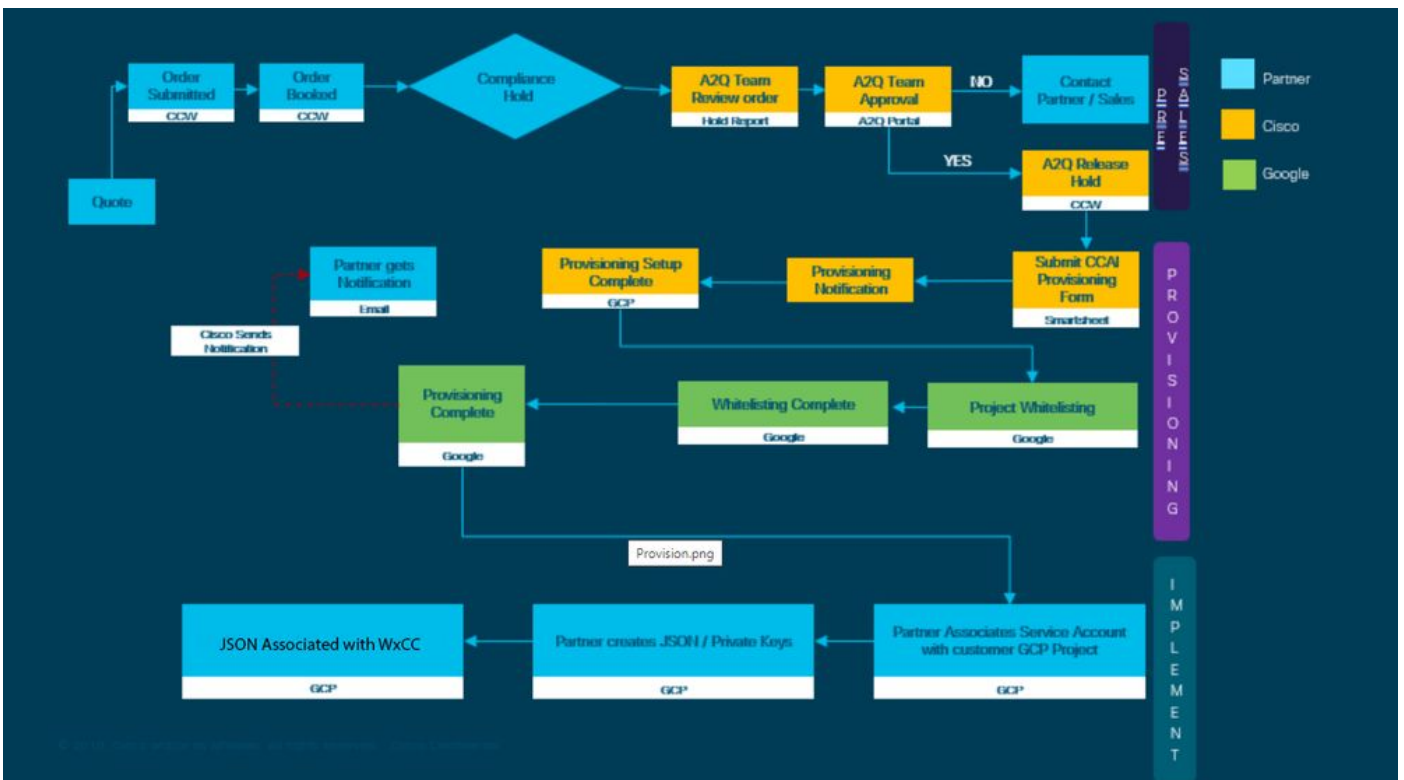
## 배경

Webex Contact Center 고객은 Google CACI가 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 CACI 서비스를 활성화하고 Cisco Contact Center Solution과 연동하기 위해 프로비저닝하기 위해 파트너 또는 고객이 따라야 할 단계를 간략하게 설명합니다.

## 프로비저닝

이 워크플로는 Cisco 파트너를 위해 CACI를 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.

**참고:** GCP 어카운트 및 프로젝트를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 이 문서의 다음 절을

참조하십시오. 고객을 위한 Google Account 또는 GCP Account를 만들고 GCP 프로젝트를 만듭니다.

3단계. CACI 규정 양식을 제출합니다.

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

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

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

**참고:** 제공된 서비스 어카운트를 GCP 어카운트와 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 이 문서의 [Cisco에서 제공하는 서비스 어카운트를 고객의 GCP 어카운트에 연결](#)을 참조하십시오.

## CACI - 어카운트 및 프로젝트 용어

GCP: Google Cloud Platform은 웹에서 애플리케이션을 배포 및 운영하기 위한 리소스를 컴퓨팅하는 공급업체입니다.

GCP 프로젝트: GCP 프로젝트는 사용자 집합, API 집합, 청구, 인증 및 해당 API에 대한 모니터링 설정으로 구성됩니다. CACI 애플리케이션이 호스팅됩니다.

Cisco 서비스 어카운트: Cisco Project(Google은 파트너 프로젝트라고 함)는 고객의 GCP 프로젝트에 연결된 서비스 계정을 기반으로 청구 및 권한 부여 키를 생성하는 데 사용되는 셸입니다.

## 고객을 위한 Google 계정 또는 GCP 계정 생성

고객의 Google 계정은 Dialogflow 또는 Text-to-Speech, Speech-to-text 또는 Agent Assist를 사용할 CACI 애플리케이션을 생성해야 합니다. Google 계정을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [여기](#)를 참조하십시오.

Dialogflow 애플리케이션을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [여기](#)를 참조하십시오.

**참고:** 또한 GCP 서비스 어카운트와 연결된 키를 얻으려면 다음을 참조하십시오. [cisco-ccai-onboarding@cisco.com](mailto: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.



Customer XXX

customer.test.ccai@gmail.com

Manage your Google Account

2단계. **Console**을 클릭합니다.

Console



Get started for free

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](#)

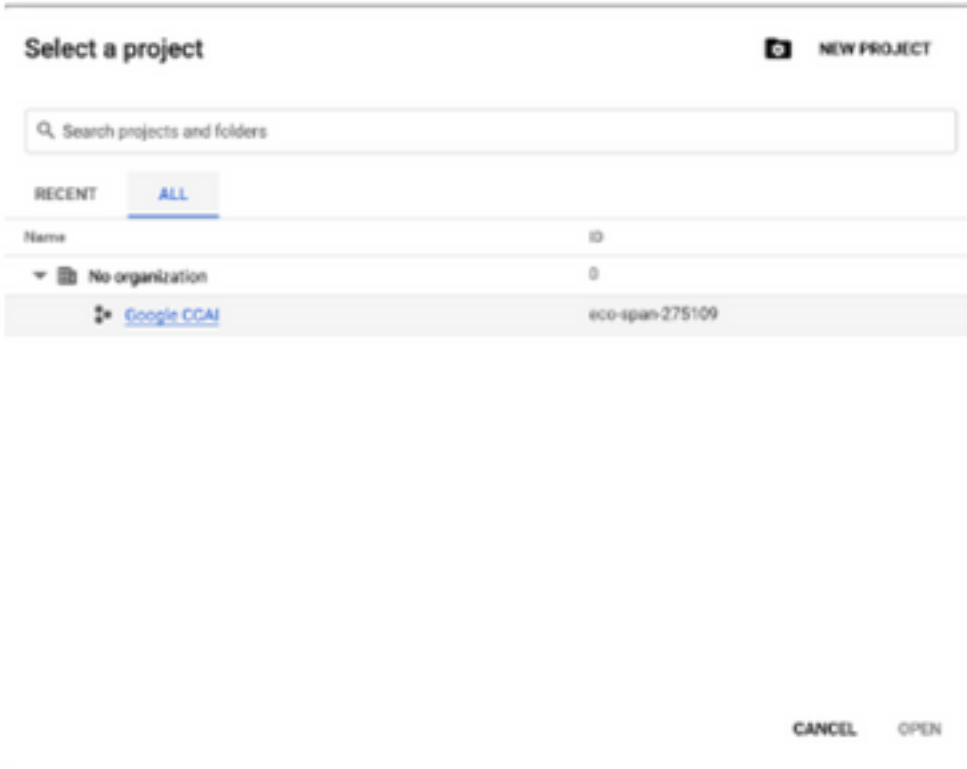
Parent organization or folder

[CREATE](#)

[CANCEL](#)

5단계. 생성을 클릭합니다.

6단계. 프로젝트를 누르고 새로 생성된 프로젝트를 선택합니다.



7단계. 열기를 클릭합니다.

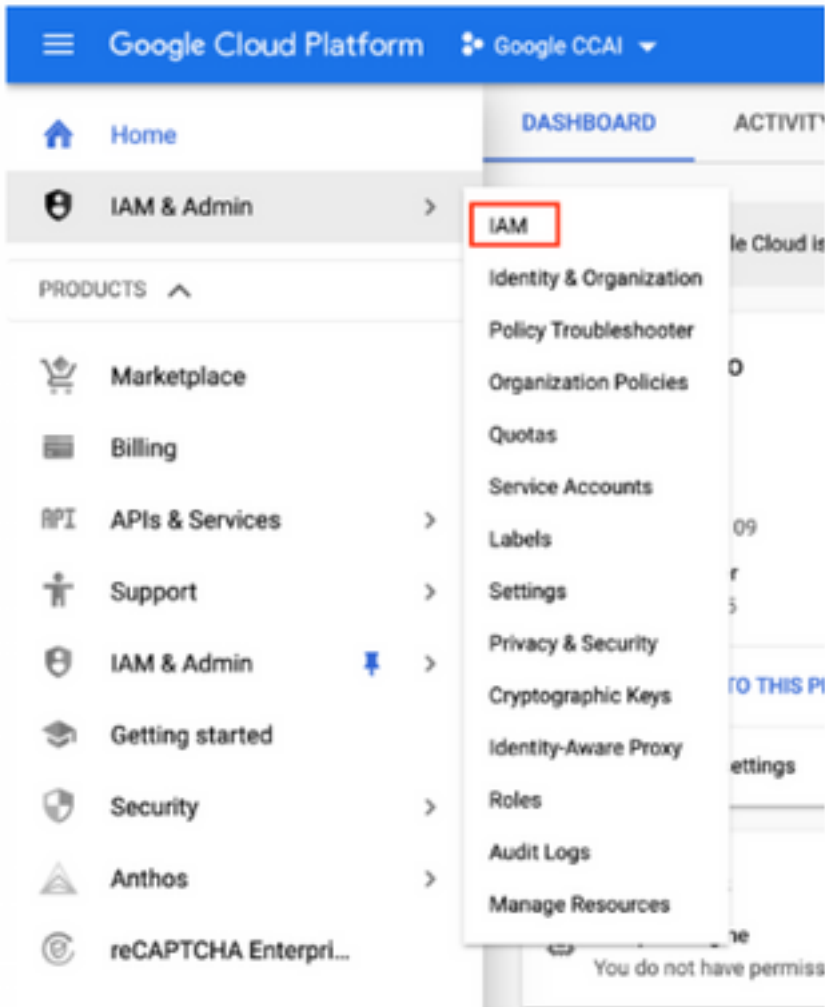


## Cisco에서 제공하는 서비스 어카운트를 고객의 GCP 어카운트와 연결

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  
Condition: [Add condition](#)

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

[+ 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 활용할 수 있



는 서비스 계정을 얻습니다. 이 서비스 계정은 다른 Google Cloud Services에서 작동하지 않습니다. 고객은 여전히 GCP 프로젝트를 사용하여 Google에서 제공하는 추가 클라우드 서비스를 활성화할 수 있으며, Google에서 직접 청구 계정에서 비용을 청구합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.