

通过CCE调配Google CCAI混合服务

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景](#)

[调配](#)

[控制中心订用](#)

[为客户创建Google帐户或GCP帐户](#)

[创建GCP项目](#)

[将思科提供的服务帐户与客户的GCP帐户关联](#)

[其他信息](#)

[要在客户GCP项目中启用的API](#)

[思科客户数据可见性](#)

[Cisco Bill和其他Google云服务](#)

简介

本文档介绍如何通过Cisco Contact Center Enterprise (CCE)提供Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI)混合服务 (如Agent Answers和Records)。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联络中心企业版(UCCE)版本12.6
- 思科套装联络中心企业版(PCCE)版本12.6
- CVP版本12.6
- 思科虚拟化语音浏览器(CVVB) 12.6
- Google对话流
- Google云项目(GCP)
- 控制中心

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件：

- 思科商务工作空间(CCW)

- 控制中心
- GCP

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

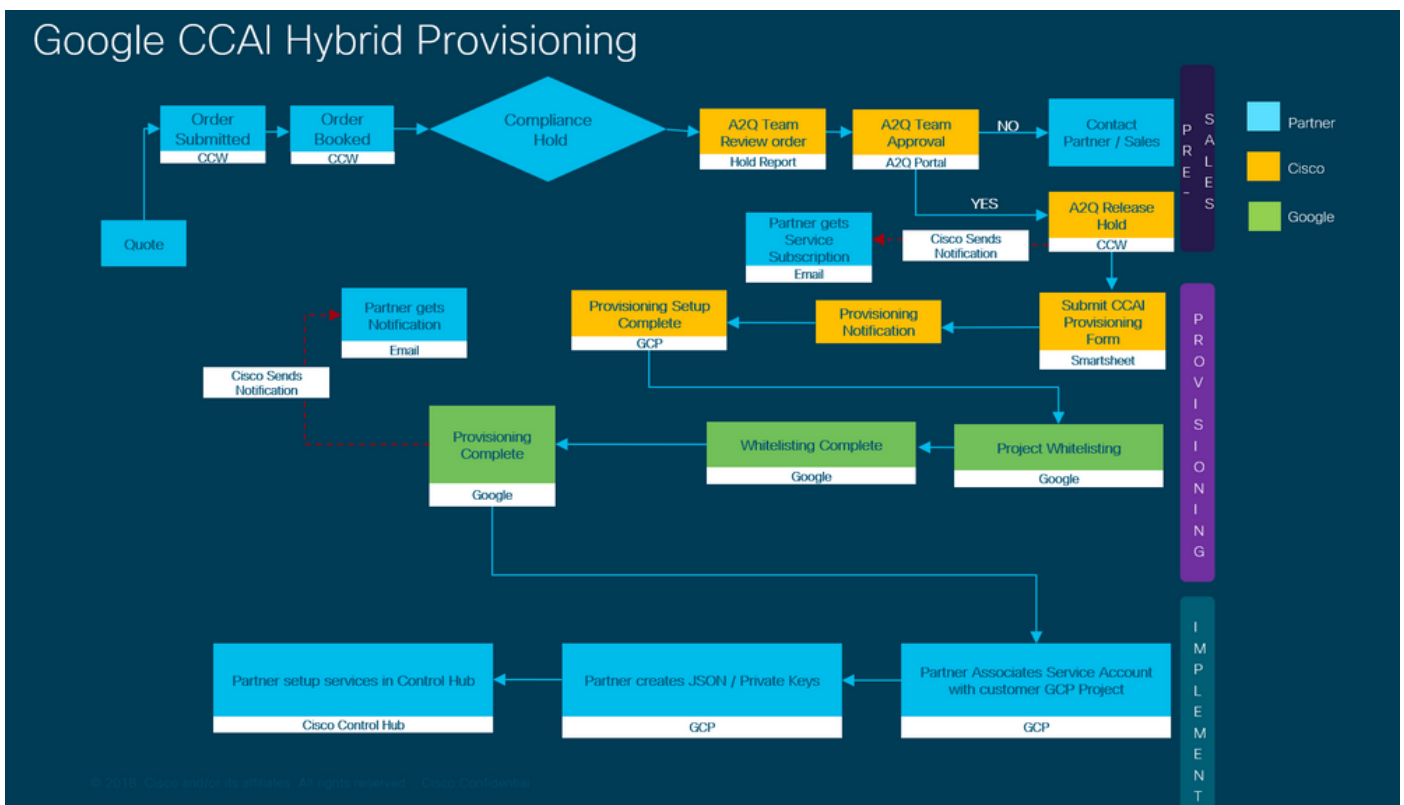
背景

Cisco Contact Center Enterprise客户可以通过提供GCP项目和Control Hub中的云服务，利用Google CCAI支持的座席协助（座席应答和成绩单）功能。

本文档概述了合作伙伴或客户需要遵循的步骤，以便启用通过思科采购的Google CCAI Agent Assist服务并将其调配为与思科联系中心解决方案配合使用。

调配

此工作流程指示为思科合作伙伴调配CCAI所需的步骤：



成功提供CCAI的步骤概述如下：

步骤1:在思科商务工作空间门户(CCW)上下订单。

合作伙伴或客户可使用其CCO ID登录CCW并订购Google CCAI。

1. 在硬件、软件和服务上添加A-Flex-CC或A-Flex-3-CC，并包括请求的开始日期。

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. 在“编辑选项”上，选择其他选项，然后在出现以下问题时单击是：是否要购买由Google Cloud支持的Flex Contact Center AI？

3. 在计划选项中，选择基于用量的价格。

Additional Options 2 Added	
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

4. 单击SAVE和Continue。

第二步：完全控制中心订阅。有关更多信息，请参见Control Hub订阅部分。

第三步：创建托管CCAI应用的GCP帐户和GCP项目（客户的GCP项目）。

注意：有关如何创建GCP帐户和项目的详细信息，请查看本文档中的以下部分：为客户创建

 Google帐户或GCP帐户和创建GCP项目。

第四步：提交CCAI调配表。

完成此调配表以在思科获取CCAI帐户：[调配表SmartSheet](#)

控制中心订用

完成CCW后，系统将向订购过程中提供的邮件发送电子邮件。通常，电子邮件会发送到合作伙伴的电子邮件帐户。

这是与订单和订用ID一起收到的电子邮件的示例。

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

步骤1:单击设置您的服务。

第二步：选择您的角色。在本示例中，选择合作伙伴。

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

第三步：如果您或他人要设置该服务，请选择此选项。

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

第四步：输入用户 ID.用户应是组织的一部分并具有高级座席、完全管理员角色。

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

第五步：查看信息以确保将许可证附加到正确的组织。

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

[Cisco Account](#)
mdanyich_tac_produc_wmoc2@email.carehybrid.com

[Back](#) [Next](#)


第六步：完成订用ID调配后，您会看到订用显示在Control Hub中，并且您会看到Control Hub中的联系中心卡。您现在即可在Control Hub中配置CCAI混合服务。

The screenshot shows the Cisco Webex Control Hub interface. The sidebar on the left contains navigation options: Overview, Monitoring (Analytics, Troubleshooting), Management (Users, Workspaces, Devices, Apps, Account, Organization Settings), and Services (Messaging, Meeting, Calling, **Contact Center**). The main content area is titled 'Overview' and features several cards: 'Webex Services ALL ONLINE' with a grid of service status indicators (Messenger, Webex, Calling, Meetings, Hybrid Services, Control Hub, Developer API, Room Devices, Contact Center, UCM Cloud); 'Devices' showing 'No Devices Added' with an 'Add Devices' button; 'Onboarding' showing '1 Total Users' and a progress chart for user status (Inactive, Not Verified, Verified, Active); 'What's New' with a 'Learn More' button for a Cisco Webex update; and 'Quick Links' for COVID-19 Response Resources. A red box highlights the 'Contact Center' option in the sidebar, with an arrow pointing to the text 'Contact Center option will appear'.

为客户创建Google帐户或GCP帐户

需要客户Google帐户才能为Dialogflow或Agent Assist创建CCAI应用。有关如何设置Google帐户的详细信息，请参阅：<https://cloud.google.com/>。

有关如何创建Dialogflow应用程序的详细信息，请参阅：<https://dialogflow.com/> for dialogflow ES和<https://cloud.google.com/dialogflow/cx/docs/concept/agent> (针对Dialogflow CX)。

 注意：有关调配的任何问题，请联系思科CCAI自行激活团队cisco-ccai-onboarding@cisco.com。

创建GCP项目

您可以使用组织资源或使用Terraform工具创建GCP项目。

 注意：请联系您的IT部门以创建GCP项目

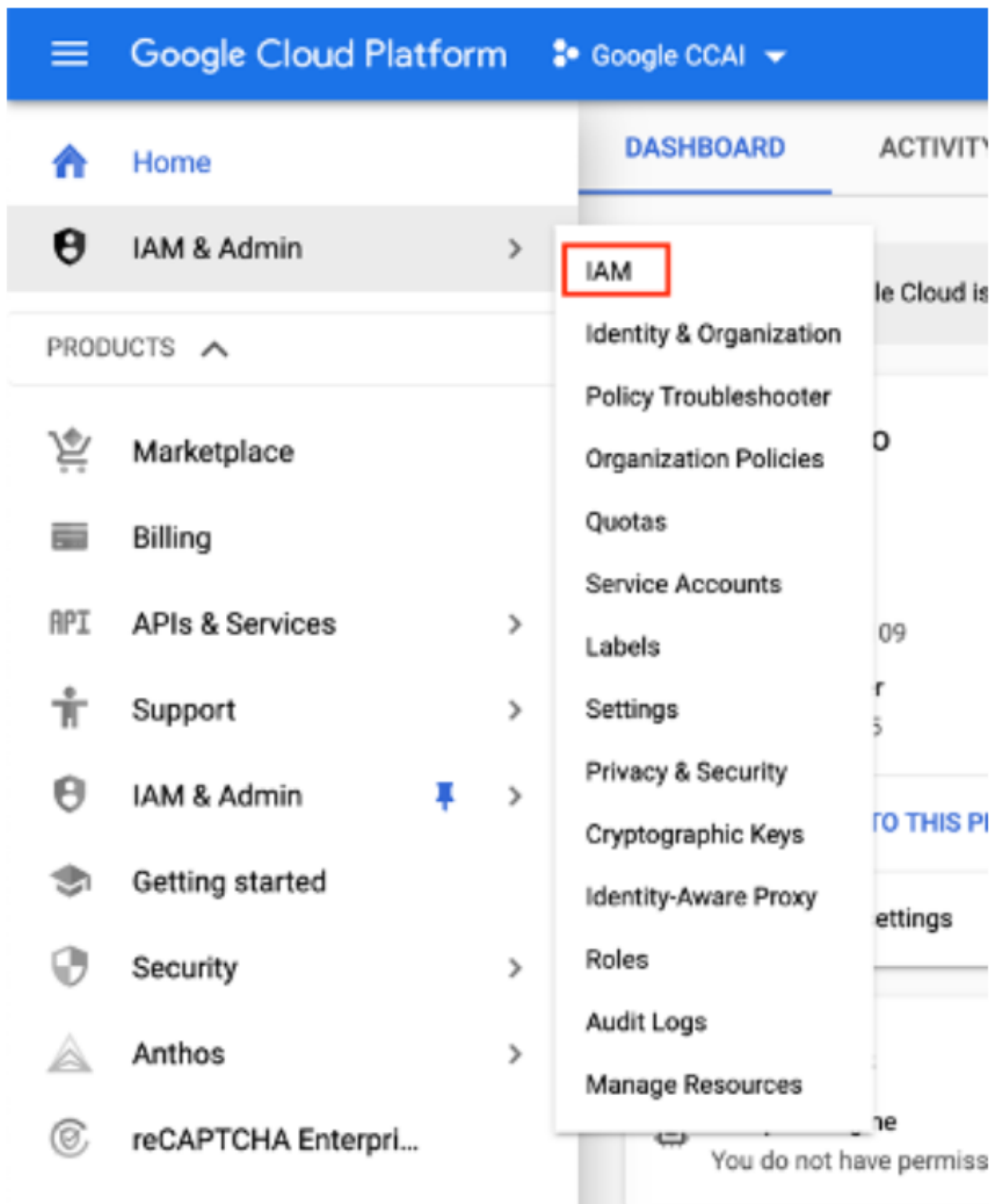
将思科提供的服务帐户与客户的GCP帐户关联

思科提供由调配团队创建的服务帐户，该帐户在Control Hub中创建连接器时，会自动添加到具有Dialogflow API管理员角色的项目（客户项目）。但是，您可以检查这些将角色关联和添加到服务帐户的步骤。

步骤1:登录GCP门户：<https://cloud.google.com/>。

第二步：导航到控制台。

第三步：从左侧导航控制窗格中，导航到IAM和管理员，然后单击IAM。



第四步：在IAM页面上，点击添加成员。

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		

第五步：添加以下详细信息：

1. 新成员：思科提供的服务帐户的名称
2. 角色：Dialogflow API管理员

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

第六步：Click Save.

其他信息

要在客户GCP项目中启用的API

思科为CCAI客户提供的服务帐户允许客户利用以下API与CC应用集成：

- Dialogflow API
- 文本到语音API
- 语音到文本API

思科客户数据可见性

思科对联系中心与Google虚拟僵尸之间的客户数据或交互消息没有任何可视性。思科仅获取可用于计费的API利用率数据。

Cisco Bill和其他Google云服务

作为调配的一部分，思科仅启用与CVA和座席协助相关的API。客户可获得服务帐户来利用这些API。此服务帐户不能与任何其他Google云服务一起使用。

客户仍然可以使用他们的GCP项目启用Google提供的其他云服务，Google使用自己的账单帐户直接对客户收费。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。