

# 使用CCE调配Google CCAI

## 简介

本文档介绍如何通过思科联系中心企业版(CCE)调配Google联系中心人工智能(CCAI)。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)版本12.5
- 思科包联系中心企业版(PCCE)版本12.5
- CVP版本12.5
- 思科虚拟化语音浏览器(CVVB)12.5
- Google对话流
- Google云项目(GCP)

### 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)。
- 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。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

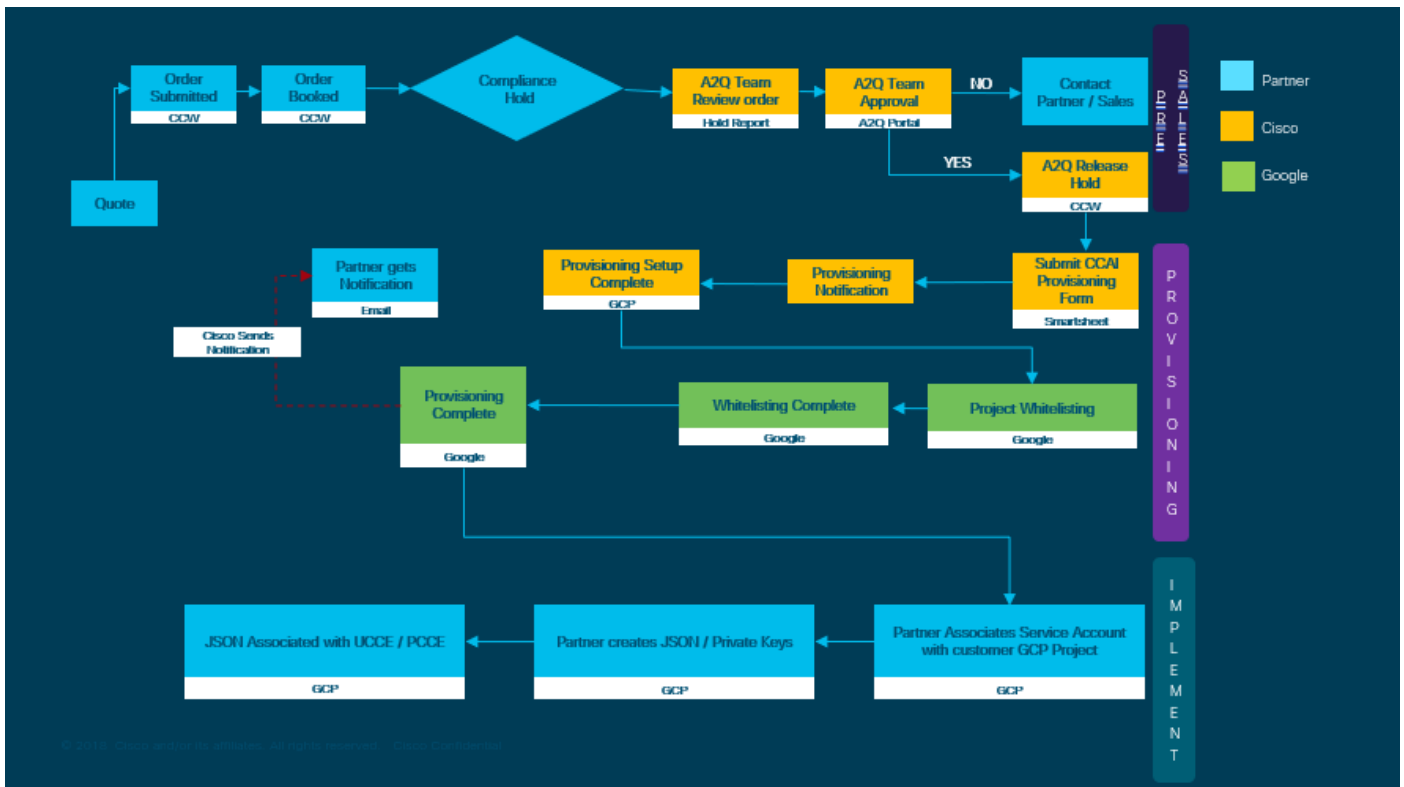
## 背景

思科联系中心企业版客户可以利用Google CCAI支持的虚拟助手和会话式交互式语音应答(IVR)功能。客户虚拟向导服务(CVA)是思科统一客户语音门户(CVP)和虚拟语音浏览器(VVB)的功能，是思科联系中心产品组合的一部分。

本文档概述合作伙伴或客户需要遵循的步骤，以便通过思科采购的Google CCAI服务，并对其进行调配以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：



成功调配CC AI的步骤如下：

步骤1.在CCW上下订单。

合作伙伴或客户可以使用其CCO ID登录思科销售门户 — CCW并订购Google CCAI。

步骤2.创建GCP帐户和GCP项目（客户的GCP项目），CCAI应用程序在其中托管。

### GCPGoogleGCPGCP

步骤3.提交CCAI调配表。

填写此调配表，以便在思科获得CCAI帐户：调配表[SmartSheet](#)

步骤4.将思科提供的服务帐户与客户的GCP项目关联。

收到思科的调配完成通知后，思科将提供服务帐户，该服务帐户可与您的GCP帐户关联，并可与您的联系中心应用集成。Google CCAI调配流程已完成。

### GCPGCP

## 为客户创建Google帐户或GCP帐户

使用对话流、文本到语音、语音到文本或座席协助创建CCAI应用时，客户的Google帐户是必需的。有关如何设置Google帐户的详细信息，请参阅：<https://cloud.google.com/>。

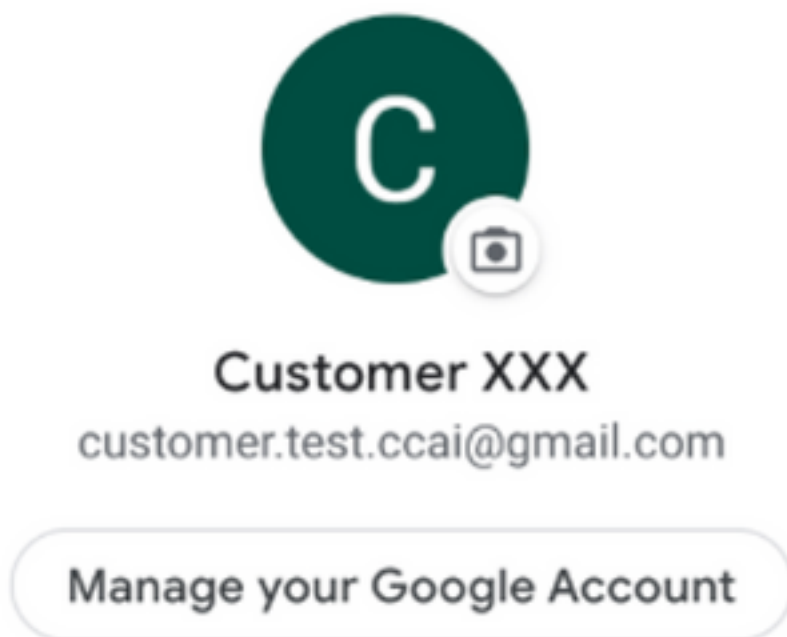
有关如何创建对话流应用程序的详细信息，请参阅：<https://dialogflow.com/>。

注意：此外，要获取与GCP服务帐户关联的密钥，请参阅：[cisco-ccai-onboarding@cisco.com](mailto:cisco-ccai-onboarding@cisco.com)或联系Cisco CCAI自注册团队。

## 创建GCP项目

按照以下步骤在Google中创建GCP项目：

步骤1.使用您的企业或Google帐户登录<https://cloud.google.com/>，您要使用该帐户管理CCAI服务。



步骤2.单击“控制台”。



步骤3.首次登录时，您需要接受服务条款。单击“同意并继续”。

## 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](#)

步骤4.单击“**创建**”以创建新项目。

## 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](#)

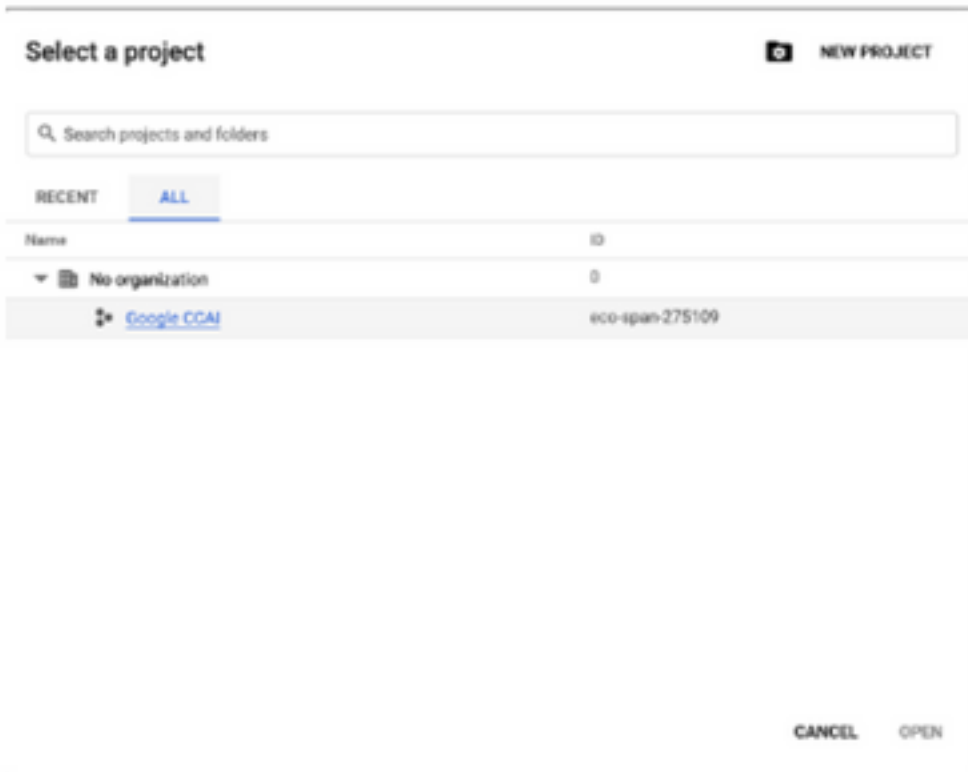
Parent organization or folder

[CREATE](#)

[CANCEL](#)

步骤5.单击“**创建**”。

步骤6.单击“**项目**”并选择新创建的项目。



步骤7.单击“打开”。

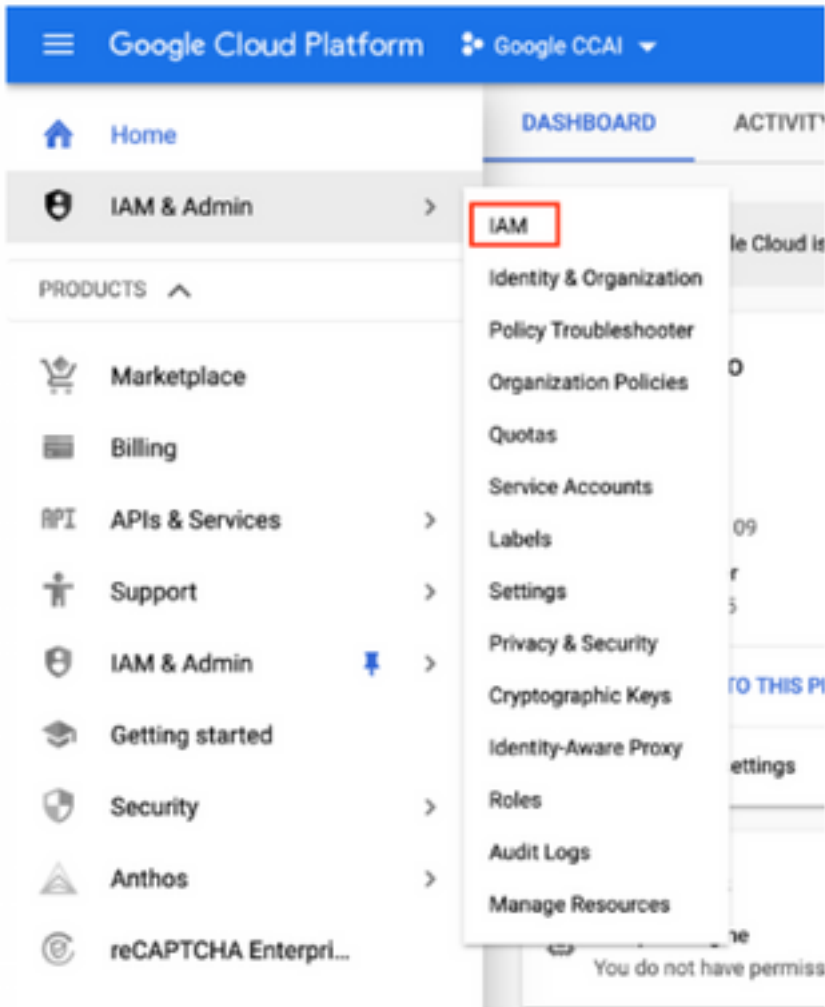


## 将思科提供的服务帐户与客户的GCP帐户关联

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

步骤2.导航至Console。

步骤3.从左侧导航控制窗格导航至IAM和Admin，然后点击IAM。



步骤4.在IAM页面上，点击添加成员。



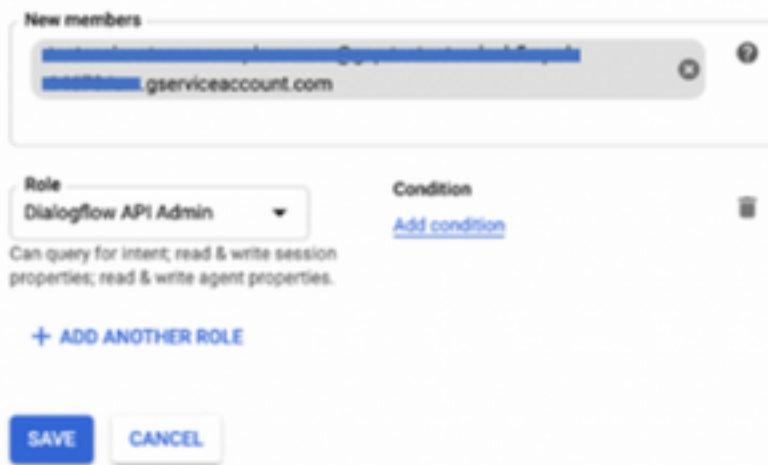
步骤5.添加以下详细信息：

1. **新成员**:思科提供的服务帐户的名称
2. **角色**:对话流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](#) [CANCEL](#)

步骤6.单击“保存”。

## 在客户GCP项目中启用的API

要使CVA工作，请启用Dialogflow API，以便创建虚拟代理或虚拟机程序。其余API由思科启用，同时允许列表创建，并可由思科提供的服务帐户使用。

## 思科提供的服务帐户的意义

思科为CCAI客户提供的服务帐户允许客户利用这些API与CC应用集成：

- 对话流API
- 文本到语音API
- 语音到文本API

## 思科对客户数据的可视性

思科对联系中心和Google Virtual Bot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。

## 思科Bill和其他Google云服务

作为调配的一部分，思科仅启用与CVA相关的API，客户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云服务配合使用。

客户仍可以使用其GCP项目来启用Google提供的其他云服务，而且Google使用自己的计费帐户直接向他们收费。

