

使用CCE設定Google CAI

簡介

本文說明如何使用Cisco Contact Center Enterprise(CCE)調配Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)版本12.5
- 思科套裝客服中心企業版(PCCE)版本12.5
- CVP版本12.5
- 思科虛擬化語音瀏覽器(CVVB)12.5
- Google對話流
- Google雲端專案(GCP)

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體：

- Cisco Commerce Workspace(CCW)。
- GCP

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

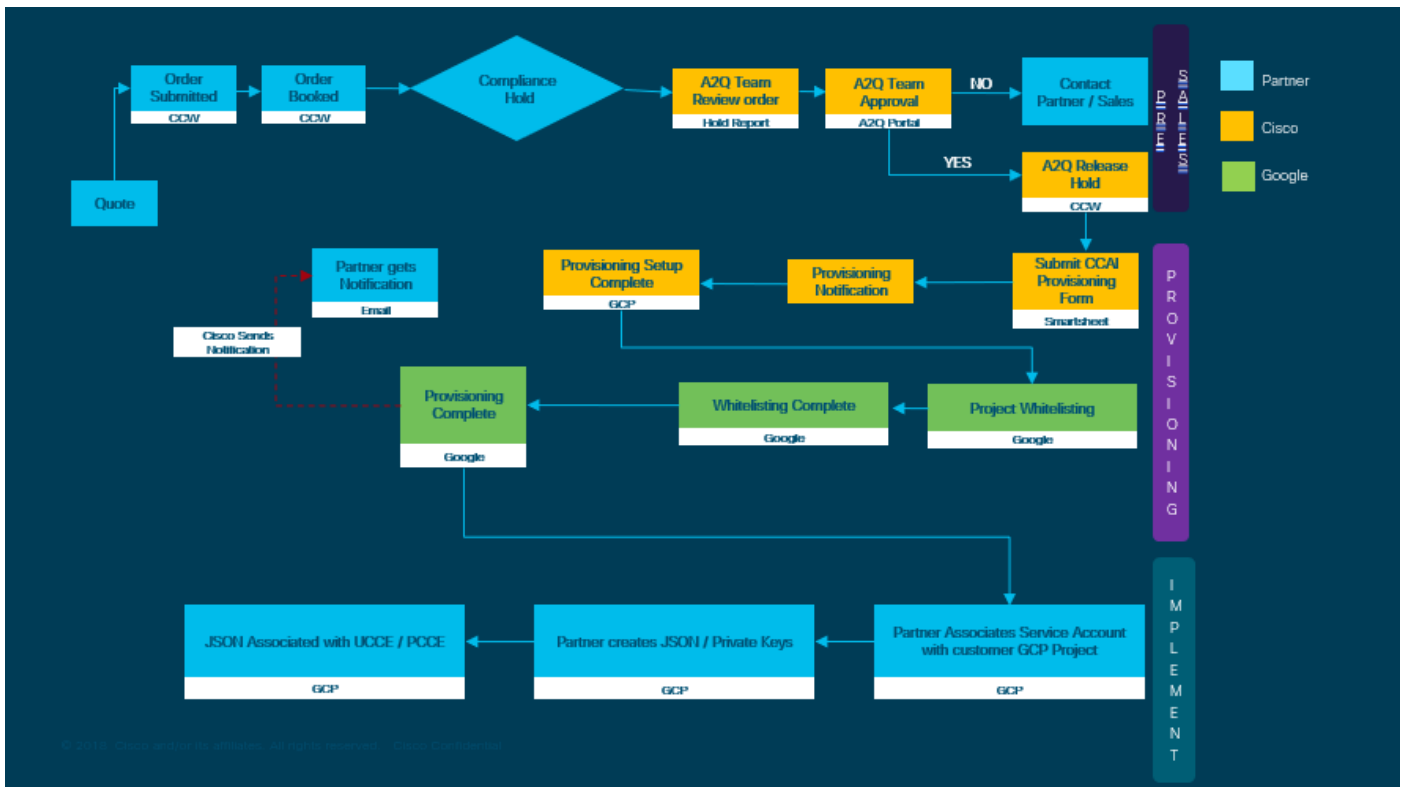
背景

Cisco Contact Center Enterprise客戶可以利用由Google CCAI支援的虛擬幫助和對話互動式語音響應(IVR)功能。Customer Virtual Assist(CVA)是Cisco Unified Customer Voice Portal(CVP)和Virtual Voice Browser(VVB)的一項功能，是Cisco Contact Center產品組合的一部分。

本文檔概述了合作夥伴或客戶需要遵循的步驟，以便啟用通過思科採購的Google CAI服務，並將其設定為與思科聯絡中心解決方案配合使用。

提供

此工作流程指示為思科合作夥伴調配CAI所需的步驟：



成功提供CC AI的步驟概述如下：

步驟1.在CCW上下訂單。

合作夥伴或客戶可使用其CCO ID登入思科銷售門戶 — CCW，並下達Google CAI訂單。

步驟2.建立CAI應用程式所在的GCP帳戶和GCP專案（客戶的GCP專案）。

GCPGoogleGCPGCP

步驟3.提交CAI準備表。

填寫此調配表以在思科獲取CAI帳戶：[調配表SmartSheet](#)

步驟4.將思科提供的服務帳戶與客戶的GCP專案關聯。

收到思科的設定完成通知後，思科會提供可與您的GCP帳戶關聯並可與您的聯絡中心應用程式整合的服務帳戶。這將完成與思科的Google CAI調配過程。

GCPGCP

為客戶建立Google帳戶或GCP帳戶

客戶的Google帳戶需要使用Dialogflow、文本到語音或語音到文本或座席協助建立CAI應用程式。有關如何設定google帳戶的詳細資訊，請參閱：<https://cloud.google.com/>。

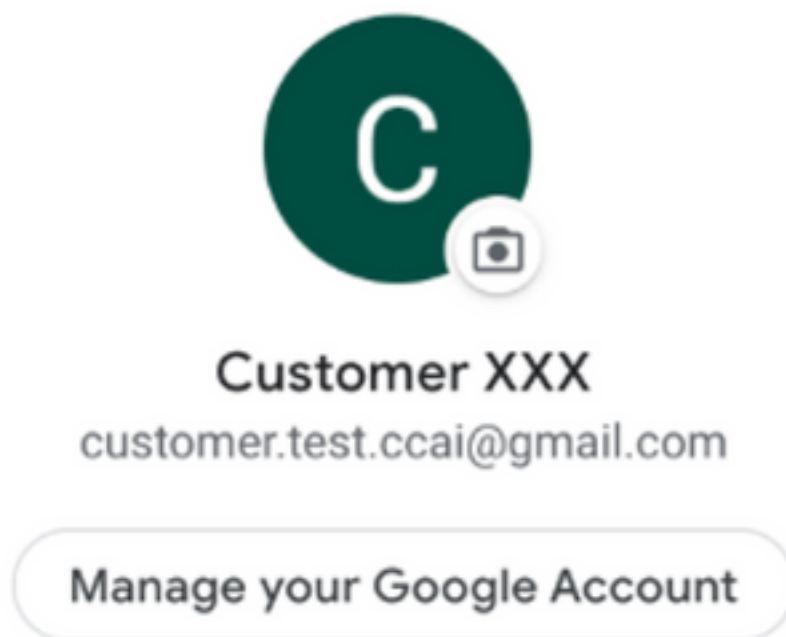
有關如何建立Dialogflow應用程式的詳細資訊，請參閱：<https://dialogflow.com/>。

附註：此外，要獲取與GCP服務帳戶關聯的金鑰，請參閱：cisco-ccai-onboarding@cislo.com或聯絡Cisco CCAI自註冊團隊。

建立GCP專案

按照以下步驟在Google中建立GCP專案：

步驟1.使用您要用於管理CCAI服務的企業或Google帳戶登入到<https://cloud.google.com/>。



步驟2.按一下Console。



步驟3.首次登入時，系統會要求您接受服務條款。按一下「Agree and Continue」。

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](#)

步驟4. 按一下**建立**以建立新專案。

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](#)

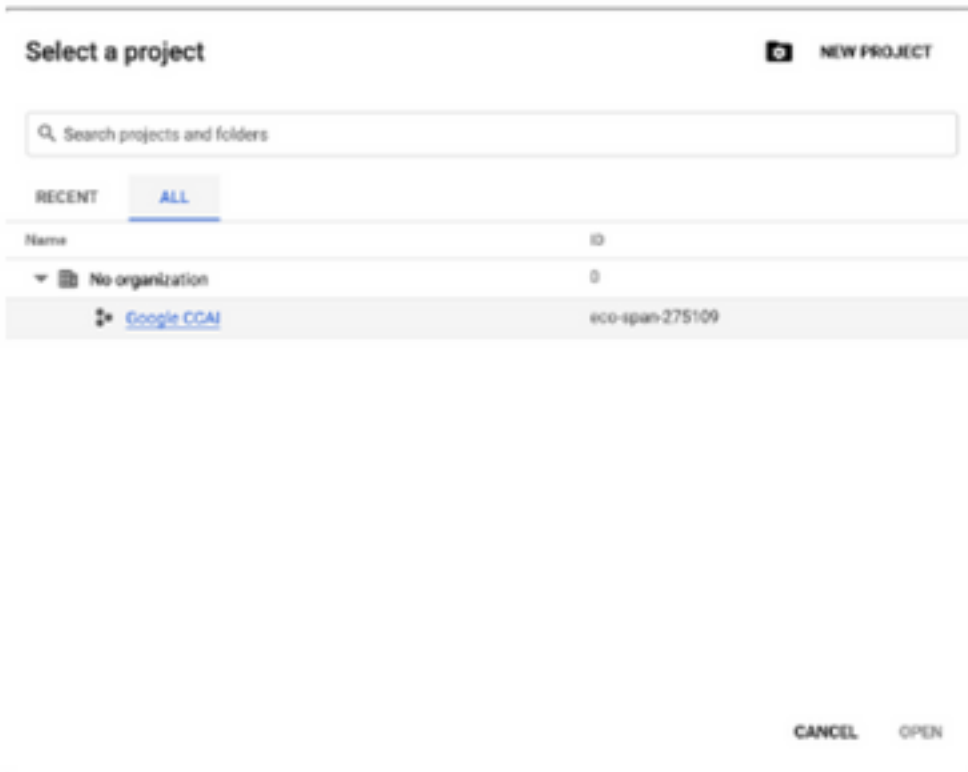
Parent organization or folder

[CREATE](#)

[CANCEL](#)

步驟5. 按一下**Create**。

步驟6. 按一下**專案**，然後選擇新建立的專案。



步驟7.按一下「Open」。

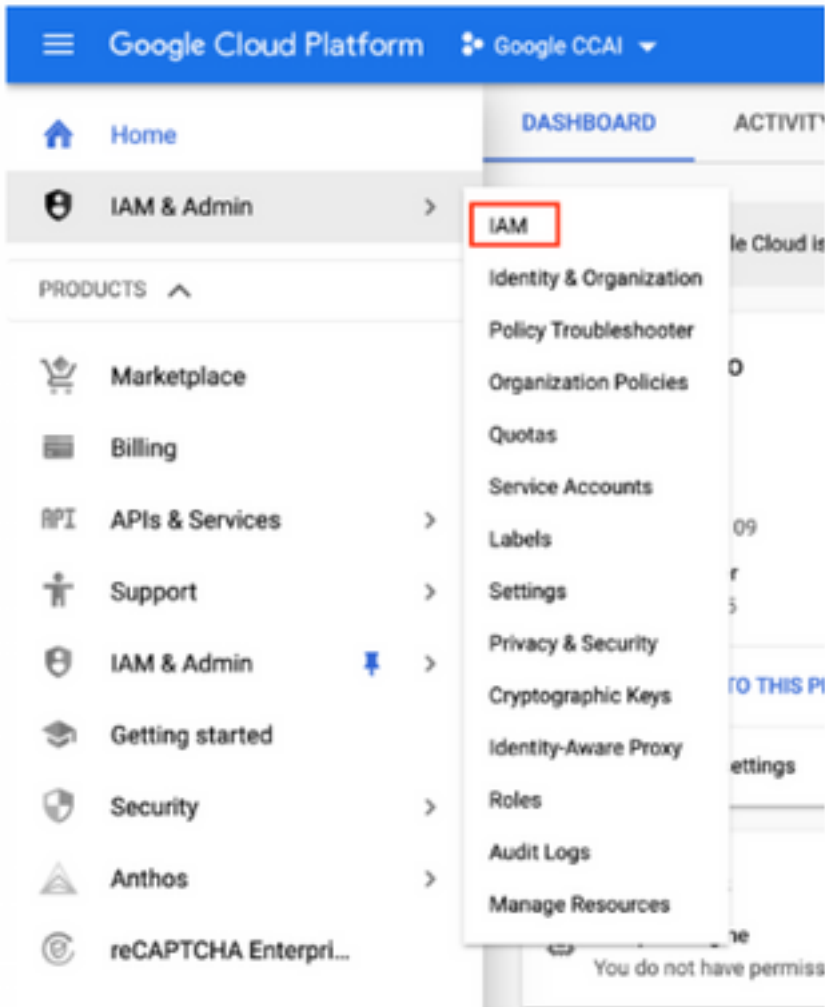


將思科提供的服務帳戶與客戶的GCP帳戶關聯

步驟1.登入GCP門戶：<https://cloud.google.com/>。

步驟2.導覽至Console。

步驟3.從左側導航控制窗格中，導航到IAM和Admin，然後按一下IAM。



步驟4.在IAM頁面上，按一下Add Member。



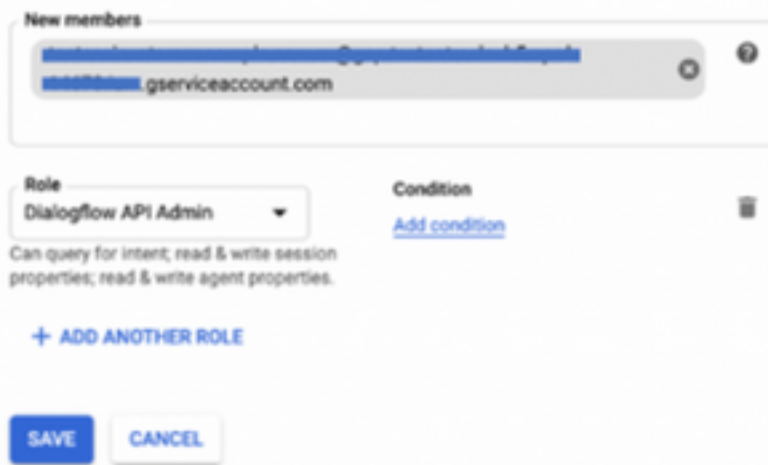
步驟5.新增以下詳細資訊：

1. 新成員:思科提供的服務帳戶的名稱
2. 角色:Dialogflow API管理

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](#)



The screenshot shows the 'Add members, roles to "Google CCAI" project' interface. It features a 'New members' input field containing a service account email address. Below this, there is a 'Role' dropdown menu set to 'Dialogflow API Admin' and a 'Condition' section with an 'Add condition' link. At the bottom, there are 'SAVE' and 'CANCEL' buttons.

步驟6.按一下「Save」。

要在客戶GCP專案中啟用的API

要使CVA正常工作，請啟用Dialogflow API，以便可以建立虛擬代理或虛擬機器人。其餘的API由思科在建立允許清單時啟用，可由思科提供的服務帳戶使用。

思科提供的服務帳戶的意義

思科為CAI客戶提供的服務帳戶允許客戶利用這些API與CC應用整合：

- Dialogflow API
- 文字到語音API
- 語音到文本API

思科客戶資料可視性

思科對客戶資料或聯絡中心與Google虛擬Bot之間的互動消息沒有任何可視性。思科僅獲取可用於計費的API利用率資料。

Cisco Bill和其他Google雲服務

作為調配的一部分，思科僅啟用與CVA相關的API，客戶獲得服務帳戶以利用這些API。此服務帳戶不與任何其他Google雲服務一起使用。

客戶仍然可以使用他們的GCP專案來啟用由Google提供的其他雲服務，並且他們直接由Google使用自己的賬單賬戶收費。

