

Aprovisionamiento de Google CCAI con CCE

Introducción

Este documento describe cómo aprovisionar la inteligencia artificial (CCAI) de Google Contact Center con Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versión 12.5
- Versión 12.5 de Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Versión 12.5 del CVP
- Explorador de voz virtualizado (CVVB) de Cisco 12.5
- Google Dialogflow
- Proyecto de nube de Google (GCP)

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en este software:

- Cisco Commerce Workspace (CCW).
- GCP

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

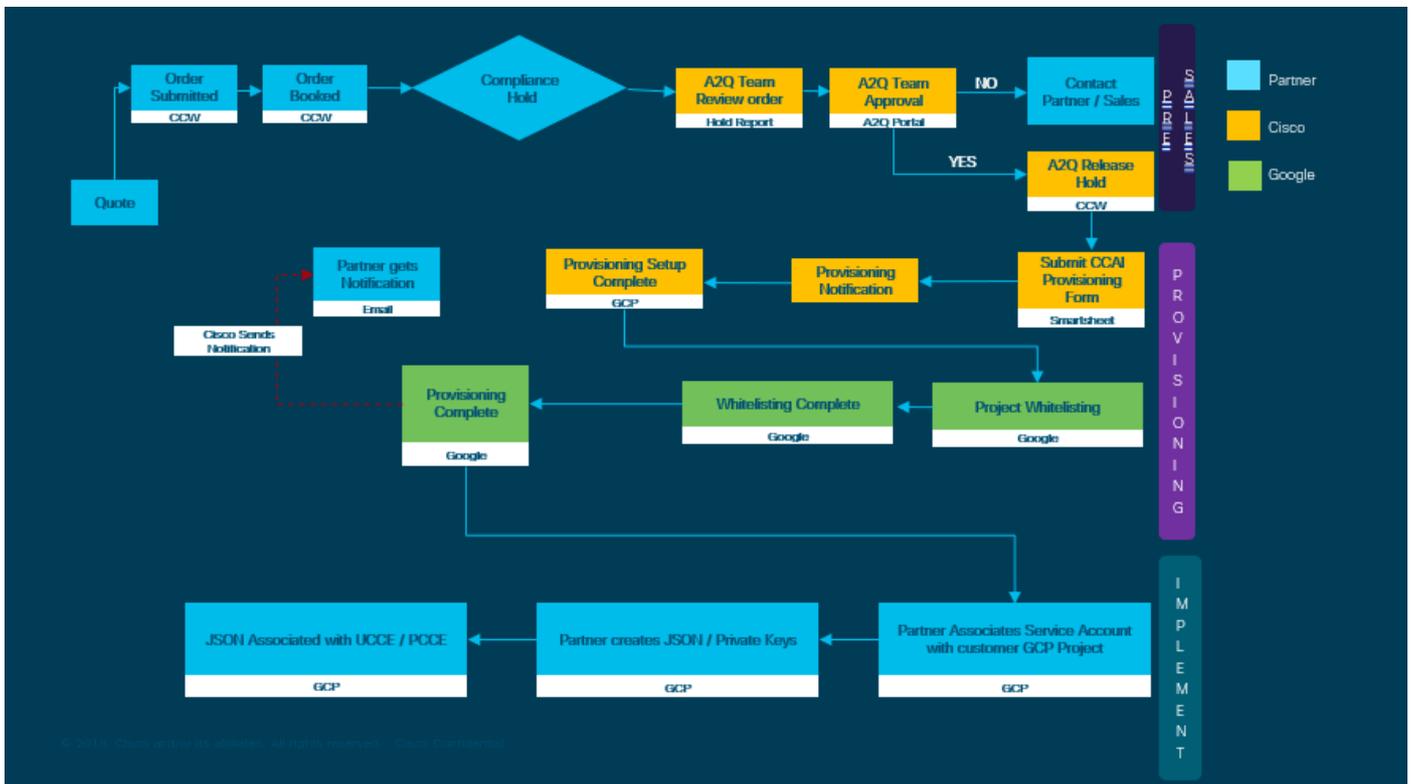
Background

Los clientes de Cisco Contact Center Enterprise pueden aprovechar las capacidades de Virtual Assist and Conversational Interactive Voice Response (IVR) con tecnología de Google CCAI. El soporte virtual del cliente (CVA) es una función de Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) y Virtual Voice Browser (VVB) y forma parte de la cartera de Cisco Contact Center.

Este documento describe los pasos que deben seguir los partners o clientes para habilitar los servicios de Google CCAI adquiridos a través de Cisco y aprovisionarlos para que funcionen con la solución Cisco Contact Center.

Aprovisionamiento

Este flujo de trabajo indica los pasos necesarios para aprovisionar CCAI para partners de Cisco:



Los pasos para el suministro exitoso de CC AI se describen aquí:

Paso 1. Realice el pedido en CCW.

Los partners o clientes pueden iniciar sesión en el portal de ventas de Cisco: CCW con su ID de CCO y realizar el pedido de Google CCAI.

Paso 2. Cree su cuenta GCP y su proyecto GCP (proyecto GCP del cliente) donde se alojan sus aplicaciones CCAI.

Nota: Para obtener más información sobre cómo crear la cuenta GCP y el proyecto, siga estas secciones en este documento: **Cree una cuenta de Google o una cuenta GCP para los clientes y cree un proyecto GCP.**

Paso 3. Envíe el formulario de provisión de CCAI.

Complete este formulario de provisión para obtener una cuenta CCAI con Cisco: [Aprovisionar formulario SmartSheet](#)

Paso 4. Asocie la cuenta de servicio proporcionada por Cisco al proyecto GCP del cliente.

Una vez que recibe la notificación de finalización de aprovisionamiento de Cisco, Cisco proporciona la cuenta de servicio que se puede asociar a su cuenta GCP y que se puede integrar con sus aplicaciones de Contact Center. Esto completa el proceso de aprovisionamiento de Google CCAI con Cisco.

Nota: Para obtener más información sobre cómo asociar la cuenta de servicio proporcionada con su cuenta GCP, siga la sección **Asociar la cuenta de servicio**

proporcionada por Cisco a la cuenta GCP del cliente en este documento.

Crear una cuenta de Google o GCP para los clientes

La cuenta de Google del cliente se requiere para crear aplicaciones CCAI mediante Dialogflow o Text-to-Speech o Speech-to-text o Agent Assist. Para obtener más información sobre cómo configurar su cuenta de google, consulte: <https://cloud.google.com/>.

Para obtener más información sobre cómo crear la aplicación Dialogflow, consulte: <https://dialogflow.com/>.

Nota: Además, para obtener la clave asociada con la cuenta de servicio GCP, consulte: cisco-ccai-onboarding@cisco.com o póngase en contacto con el equipo de incorporación de Cisco CCAI.

Crear proyecto GCP

Siga estos pasos para crear un proyecto GCP en Google:

Paso 1. Inicie sesión en <https://cloud.google.com/> con su empresa o cuenta de Google que desea utilizar para administrar los servicios CCAI.



Customer XXX

customer.test.ccai@gmail.com

Manage your Google Account

Paso 2. Haga clic en **Consola**.

Console

C

Get started for free

Paso 3. Para iniciar sesión por primera vez, se le solicita que acepte los Términos de servicio. Haga clic en **Aceptar y continuar**.



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](#)

Paso 4. Haga clic en **Crear** para crear un nuevo proyecto.

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

Paso 5. Haga clic en **Crear**.

Paso 6. Haga clic en **Proyectos** y seleccione el proyecto recién creado.

Select a project



NEW PROJECT

Search projects and folders

RECENT

ALL

Name

ID

No organization

0

Google CCAI

eco-span-275109

CANCEL

OPEN

Paso 7. Haga clic en **Abrir**.



Project info

Project name

Google CCAI

→ GCP Project Name

Project ID

eco-span-275109

→ GCP Project ID

Project number

299389023135

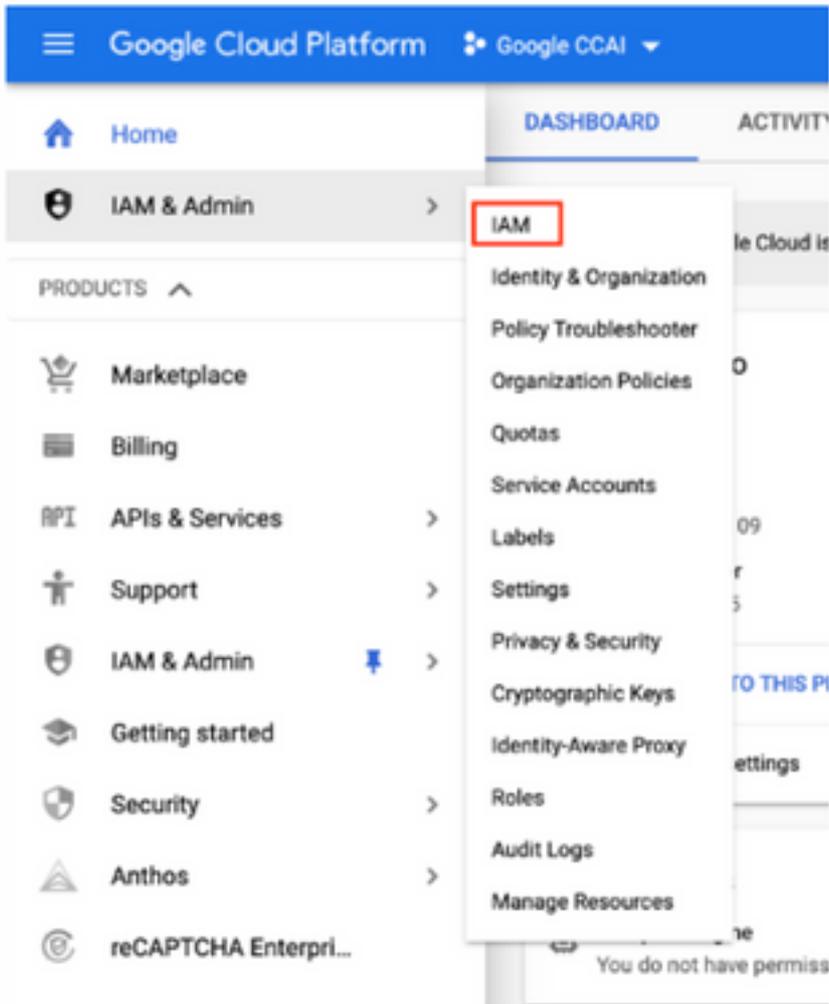
→ GCP Project Number

Asociar la cuenta de servicio proporcionada por Cisco a la cuenta GCP del cliente

Paso 1. Inicie sesión en el portal GCP: <https://cloud.google.com/>.

Paso 2. Vaya a **Console**.

Paso 3. Desde el panel de control de navegación izquierdo, navegue hasta **IAM y Admin** y haga clic en **IAM**.



Paso 4. En la página IAM, haga clic en **Agregar miembro**.



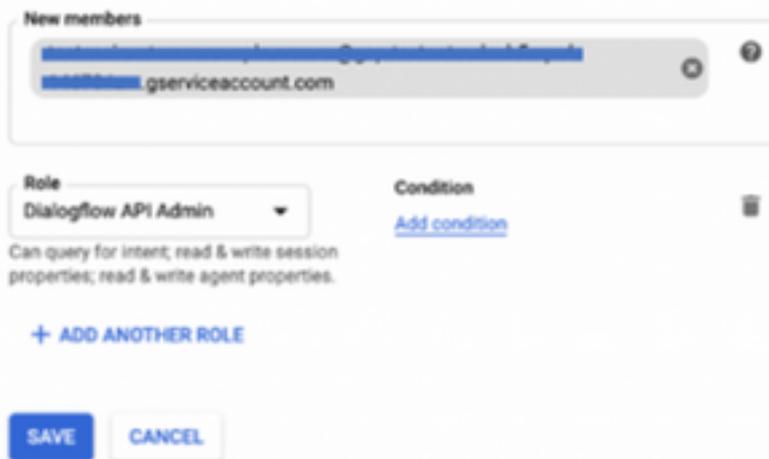
Paso 5. Añada estos detalles:

1. **Nuevos Miembros:** Nombre de la cuenta de servicio proporcionada por Cisco
2. **Función:** Administrador de API Dialogflow

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.

Paso 6. Click **Save**.

Additional Information

API que se habilitarán en el proyecto GCP del cliente

Para que CVA funcione, habilite la API Dialogflow para que se puedan crear agentes virtuales o bots virtuales. El resto de las API son habilitadas por Cisco mientras se crea la lista permitida y pueden ser utilizadas por la cuenta de servicio proporcionada por Cisco.

Importancia de la cuenta de servicio proporcionada por Cisco

La cuenta de servicio proporcionada a los clientes de CCAI por Cisco permite a los clientes aprovechar estas API para integrarse con las aplicaciones CC:

- API Dialogflow
- API de texto a voz
- API de voz a texto

Visibilidad de Cisco a los datos del cliente

Cisco no tiene ninguna visibilidad de los datos del cliente ni de los mensajes de interacción entre el Contact Center y el Virtual Bot de Google. Cisco solo obtiene los datos sobre la utilización de API que se pueden utilizar para la facturación.

Cisco Bill y otros servicios en la nube de Google

Como parte del aprovisionamiento, Cisco solo habilita las API relacionadas con CVA y los clientes

obtienen una cuenta de servicio para aprovechar esas API. Esta cuenta de servicio no funciona con ningún otro servicio de Google Cloud.

Los clientes aún pueden utilizar su proyecto GCP para habilitar servicios adicionales en la nube proporcionados por Google y son cobrados directamente por Google utilizando su propia cuenta de facturación.