

DialogFlow ESの移行手順の設定

内容

[はじめに](#)

[実施要請](#)

[ライセンスタイプ](#)

[A-FLEX-3-CC\(FLEX 3.0\)の注文を更新する手順](#)

[Google CCAIをFLEX 3.0注文に追加する](#)

[A-FLEX-CC\(FLEX 2.0\)の更新手順](#)

[Google CCAIをFLEX 2.0注文に追加する](#)

はじめに

このドキュメントでは、次世代メディアプラットフォーム(RTMS)を使用するためにすべての顧客の継続的な移行に必要なDialogflow ES移行を移行する手順について説明します。シスコのコンタクトセンタープラットフォームは、2つの主要な分野に焦点を当てながら、いくつかの改善を進めています。第一に、特に仮想エージェント機能を中心にセキュリティ対策を強化し、第二に、セキュリティとユーザエクスペリエンスのシームレスな統合に向けて取り組んでいます。私たちの最優先事項は、ユーザデータ、特にクレデンシャルとトークン情報の安全性を確保することです。そのため、既存のお客様のためにセキュリティレイヤを追加しています。これには、機密データを保存して処理するための安全なポルトを備えたクラウドベースのAIコネクタへの移行が含まれます。移行プロセスの一環として、Dialogflow ES仮想エージェントテンプレートからGoogle CCAIコネクタに移行し、すべての音声関連の仮想エージェントのオンボーディングプロセスを統合します。

実施要請

新しいセキュリティ拡張機能をテナントに組み込むには、お客様/パートナーはゼロドルSKUを発注して、テナントに正式な権限を付与する必要があります。

重要

シスコは現在、すべてのお客様を次世代メディアプラットフォーム(RTMS)への移行に導いています。パートナーがゼロドルSKUを追加せずにRTMSに移行すると、お客様はControl Hubに新しいCCAIコネクタを追加できなくなります。お客様のCAIサービスライセンスを確認することが重要です。

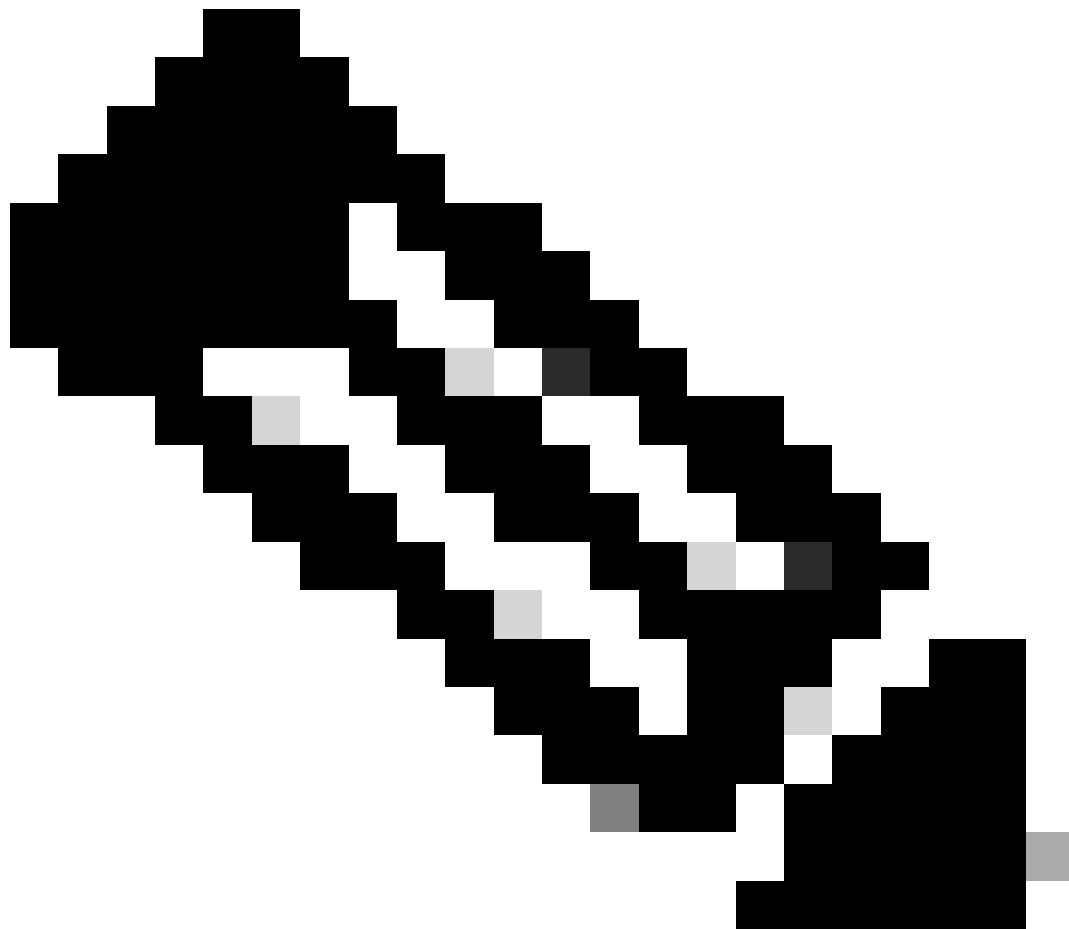
注：RTMSの移行がスケジュールされると、別のメンテナンスウィンドウ通知が送信されます。これに注意してください。

ライセンスタイプ

このドキュメントでは、FLEX2ライセンスとFLEX3ライセンスの両方の手順について説明します。

続行する前に、お客様がFLEX2またはFLEX3ライセンスを使用しているかどうかを確認し、その種類のライセンスを更新する手順に従ってください。

A-FLEX-3-CC(FLEX 3.0)の注文を更新する手順



注：次の手順は、シスコから、またはGoogleから直接CAIサービスを購入したすべての顧客に適用されます。

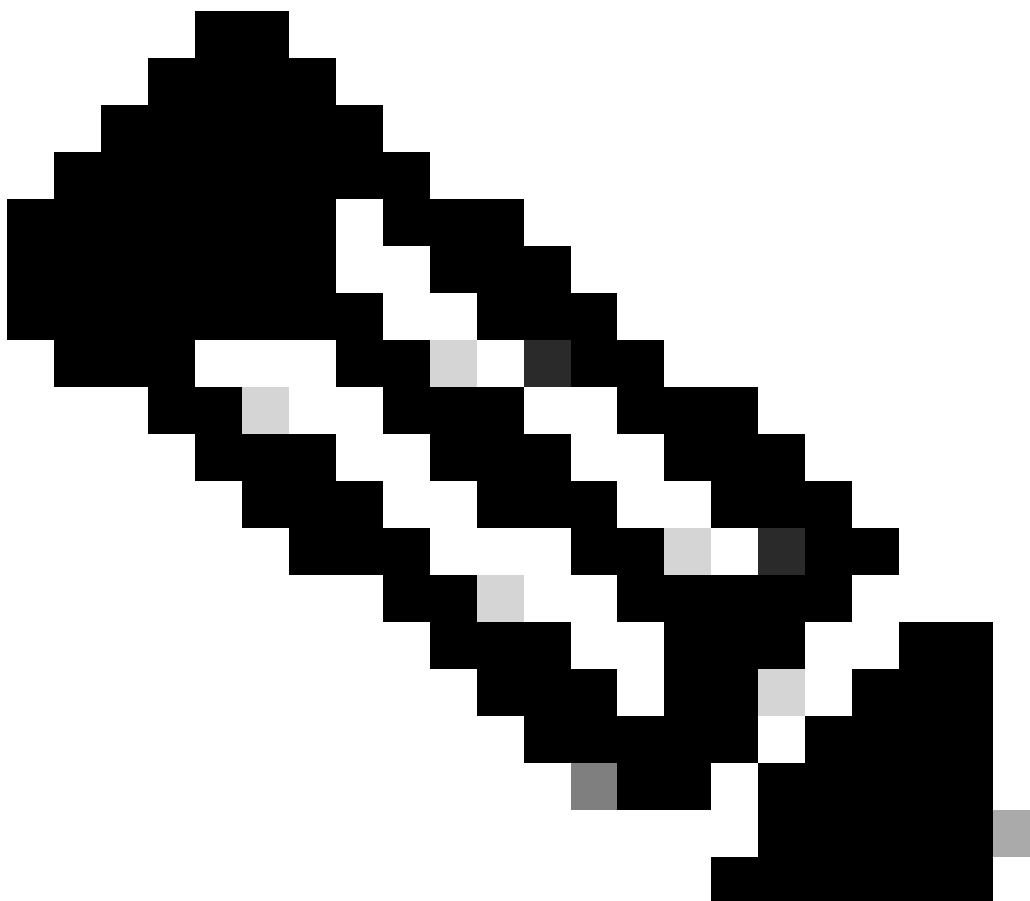
次のプロセスでは、既存のサブスクリプションのみを変更する方法について説明します。すべての実稼働Webex CCテナントには、アクティブなサブスクリプションが必要です。有効なWebex CCサブスクリプションがない場合は、営業担当者またはアカウントマネージャにお問

い合わせください。>

Google CCAIをFLEX 3.0注文に追加する

1) <https://ccrc.cisco.com/subscriptions/landing/>にアクセスし、A-FLEX-3-CC製品ファミリーを含むオープンサブスクリプションを利用します。

2) Modify/Renew Subscriptionをクリックします。



注：製品サブスクリプションを変更するには、それぞれの権限が必要です。必要に応じて、アカウントマネージャに問い合わせてください。

The screenshot shows the Cisco Commerce Subscriptions page for a subscription titled "Flex 3.0 for Contact Center (A-FLEX-3-CC)". The interface includes a navigation bar with options like Catalog, Estimates, Deals & Quotes, Orders, Subscriptions & Services, and Software. A red box highlights the "Modify/Renew Subscription" button in the top right corner. Below the title, there are details for the subscription ID, effective dates, automatic renewal dates, and end customer. A status bar shows the subscription is "ACTIVE" with a monthly cost of USD 0.00. Below this, there are tabs for Summary, History, Invoices, Usage, Manage Subscription, Manage Contacts, Quotes In Progress, and Manage Payment Details. Three summary cards are visible: "Bill Day" (30th of the Month, billed Monthly), "Payment Method" (PO), and "Current Open Balance" (USD 0.00).

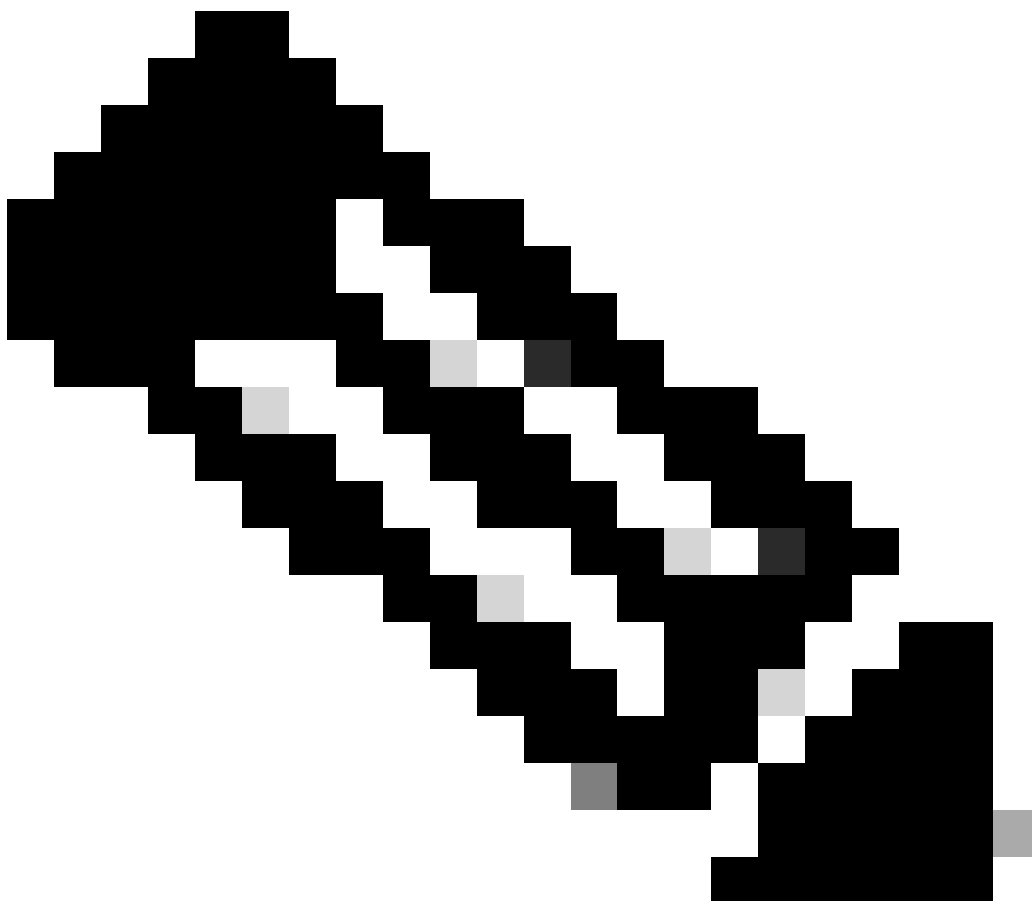
3) Edit Optionsをクリックします。

The screenshot shows a table of subscription items. The columns are: Hardware, Software and Services, Estimated Lead Time, Unit List Price (USD), Qty, Unit Net Price (USD), Discount (%), and Extended Net Price (USD). The item "A-FLEX-3-CC" is highlighted. Below the item name, there are details for the requested start date (20-Jun-2022), requested initial term (12 Months From 20-Jun-2022 To 19-Jun-2023), and automatically renews for (12 Months From 20-Jun-2023). A red box highlights the "Edit Options" button below the item details. Other buttons include "Validate", "Recommended Content", "Add Note", "More Actions", and "Add Subtotal".

4) Additional Optionsセクションを展開します。Google CAIの場合は、以下のオプションを選択します (「使用ベース」のみ選択)

The screenshot shows the "Additional Options" section with a "2 Added" indicator. The "Additional Options" section is expanded, showing a list of options to be selected. The "Platform Addons" section includes "Google CCAI" (checked), "Webex Workforce Optimization (WFO)", and "Webex Connect Premium Uncommitted". The "Google CCAI Buying Model" section includes "Usage Based Price" (checked) and "Fixed Price (BU Approval Required)".

5)保存して送信



注：追加されたSKUがサマリーに表示されます。これらはすべて使用量ベースのSKUであるため、使用を開始した場合にのみ支払います。

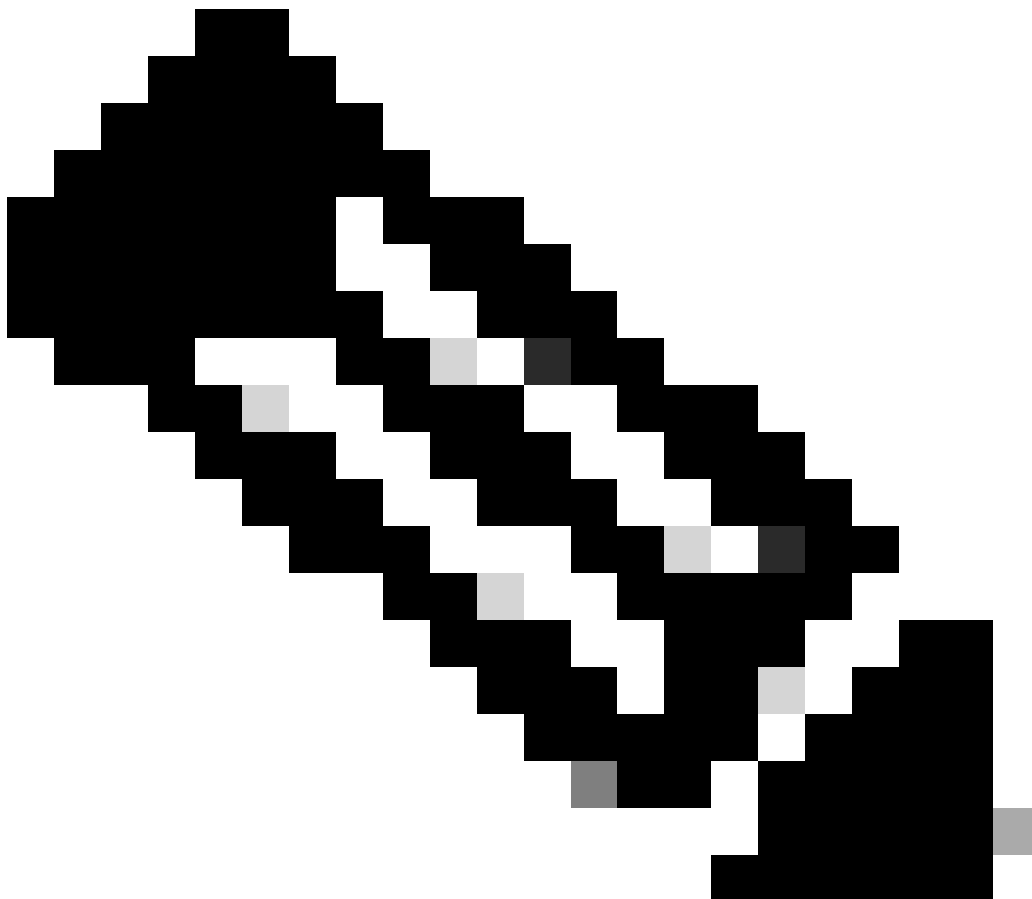
6)注文を送信します。

7)A2Qチームに連絡して、新しいWeb注文のコンプライアンス保留を解除するように要求し、cjp-qualification@cisco.comに電子メールを書いて保留を解除するように要求します。

: 8)。新しいプロビジョニングメールは、新しいWeb注文によって生成されます。Webex CCテナントに変更を適用するには、ウィザードを完了する必要があります。

A-FLEX-CC(FLEX 2.0)の更新手順

CCAI機能をWebex Contact Centerに追加するには、A-FLEX-CC注文(FLEX 2.0)のオーナーは、FLEX 3.0を作成せずに既存のサブスクリプションを変更する必要があります。



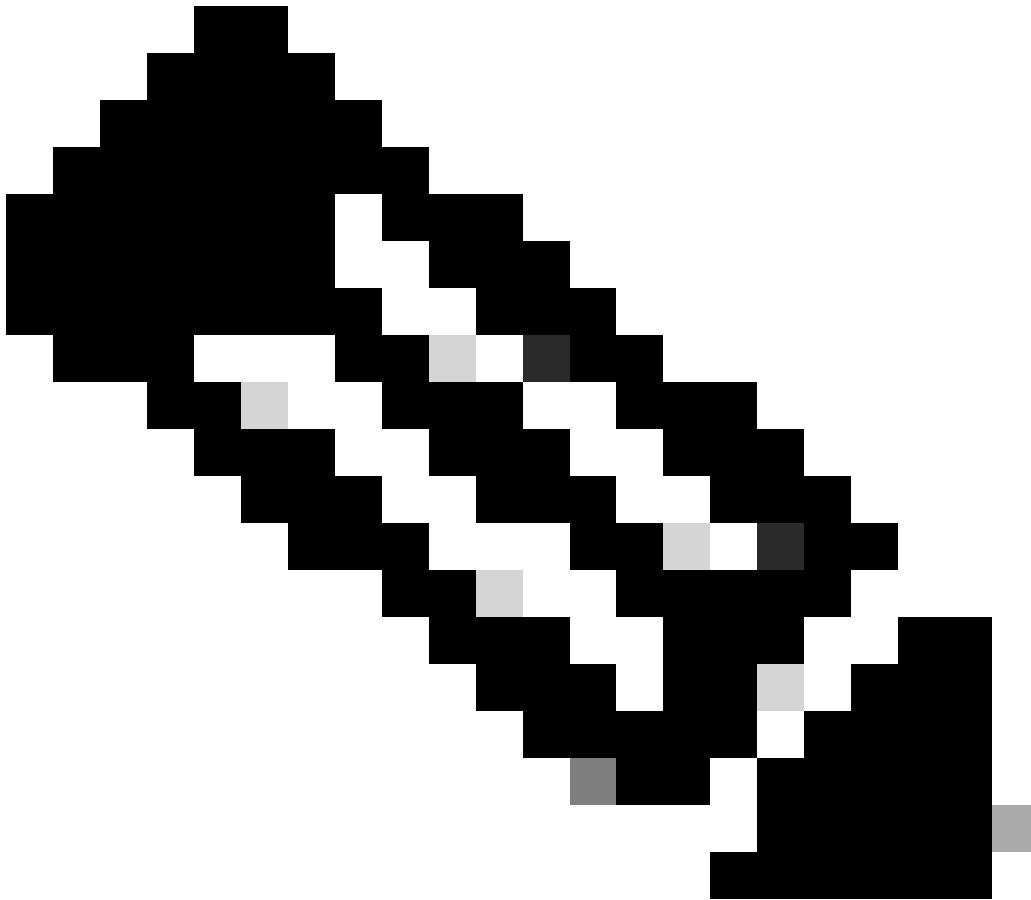
注：次の手順は、シスコから、またはGoogleから直接CAIサービスを購入したすべての顧客に適用されます

次のプロセスでは、既存のサブスクリプションのみを変更する方法について説明します。すべての実稼働Webex CCテナントには、アクティブなサブスクリプションが必要です。有効なWebex CCサブスクリプションがない場合は、営業担当者またはアカウントマネージャにお問い合わせください。

Google CCAIをFLEX 2.0注文に追加する

1) <https://ccrc.cisco.com/subscriptions/landing/>にアクセスし、A-FLEX-CC製品ファミリーを含むオープンサブスクリプションを利用します。

2) Modify/Renew Subscriptionをクリックします。



注：製品サブスクリプションを変更するには、それぞれの権限が必要です。必要に応じて、アカウントマネージャに問い合わせてください。

The screenshot displays the Cisco Commerce Subscriptions interface. At the top, there is a navigation bar with the Cisco logo and 'Cisco Commerce Subscriptions' text. Below the navigation bar, the page title is 'My Subscriptions'. The main content area shows details for a subscription: 'Flex for Contact Center (A-FLEX-CC)'. A red box highlights the 'Modify/Renew Subscription' button in the top right corner. The interface includes a navigation bar with 'Subscriptions & Services' selected, and a main content area with various subscription details and management options.

Subscription ID	Effective For	Automatically Renews For	End Customer
Sub [REDACTED]	12.00 Months from 30-Nov-2023 to 29-Nov-2024	12.00 Months On 30-Nov-2024	[REDACTED]

Status	Monthly Cost	Billing Amount (Monthly Billing)	Billing Frequency
ACTIVE	USD 0.00	USD 0.00	Monthly Billing

Summary | History | Invoices | Usage | Manage Subscription | Manage Contacts | Quotes In Progress | Manage Payment Details

30 Day 30th of the Month, billed Monthly
Billing Preference
Subscription Start Date

Payment Method
PO
Purchase Order Number
1234
Payment Term
30 NET

Current Open Balance
USD 0.00

3) Edit Optionsをクリックします。

<input type="checkbox"/>	+ 1.0 A-FLEX-CC	Not Applicable	0.00 MRC	1	0.00	0.00	0.00 Total of MRC
	more						
	Flex Contact Center						
	Valid as of 14-Jun-2022 02:20:41 PDT						
	Requested Start Date 17-Jun-2022	Requested For Initial Term 12 Months From 17-Jun-2022 To 16-Jun-2023		Automatically Renews For 12 Months From 17-Jun-2023	Billing Frequency Monthly Billing		
	Edit Options	Validate	Recommended Content	Add Note	More Actions		Add Subtotal

4) Additional Optionsセクションを展開します。Google CAIの場合は、以下のオプションを選択します（「使用ベース」のみ選択）

Additional Options 2 Added

Would you like to purchase Flex Contact Center AI powered by Google Cloud?

Plan Options

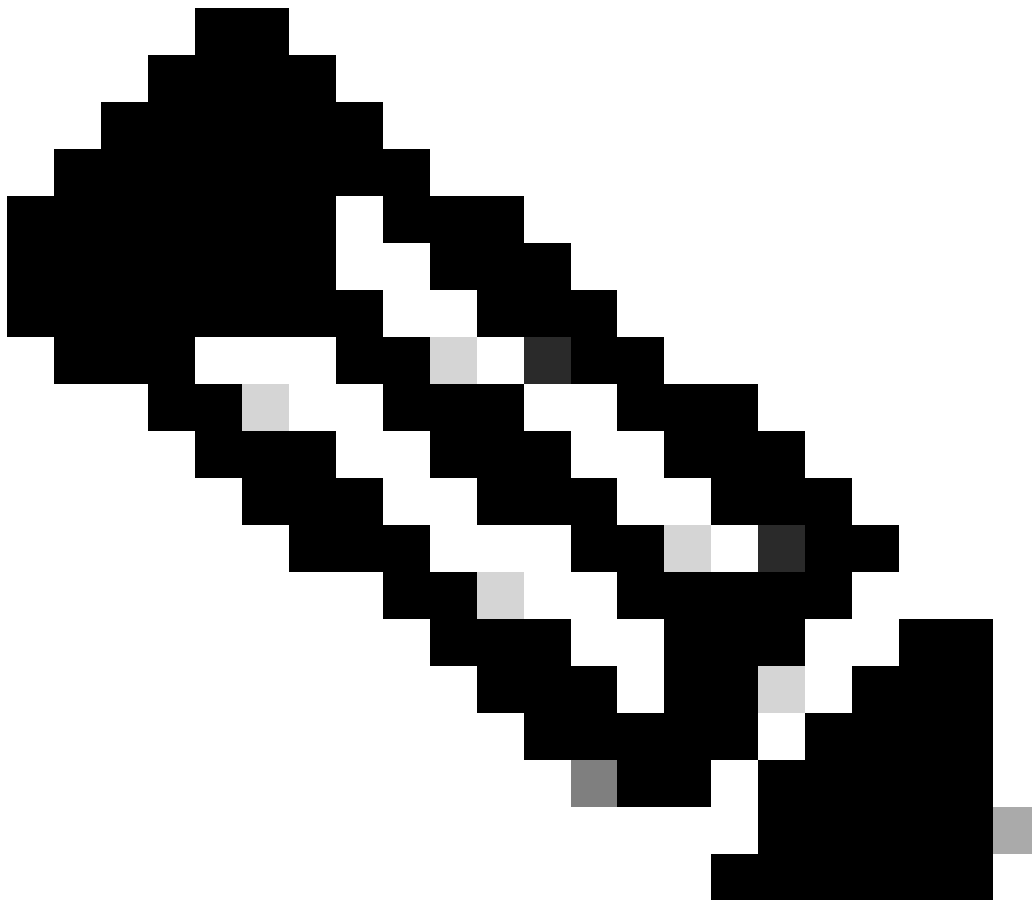
- Yes
- Usage Based Price
- Fixed Price (BU Approval Required)

Would you like to add Cisco PSTN Audio Options? Yes

Do you want to purchase Workforce Optimization? Yes

Would you like to activate Digital Channels? Yes

5)保存して送信



注：追加されたSKUがサマリーに表示されます。これらはすべて使用量ベースのSKUであるため、使用を開始した場合にのみ支払います。

6)注文を送信します。

7)A2Qチームに連絡して、新しいWeb注文のコンプライアンス保留を解除するように要求し、cjp-qualification@cisco.comに電子メールを書いて保留を解除するように要求します。新しいプロビジョニングメールは、新しいWeb注文によって生成されます。Webex CCテナントに変更を適用するには、ウィザードを完了する必要があります。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。