

# Google CCAI voorzien van CCE

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe u Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) kunt bieden met Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) release 12.5
- Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.5
- CVP release 12.5
- Cisco Gevirtualiseerde Voice-browser (CVVB) 12.5
- Google-analoog
- Google Cloud-project (GCP)

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze software:

- Cisco Commerce Workspace (CCW).
- GCP

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

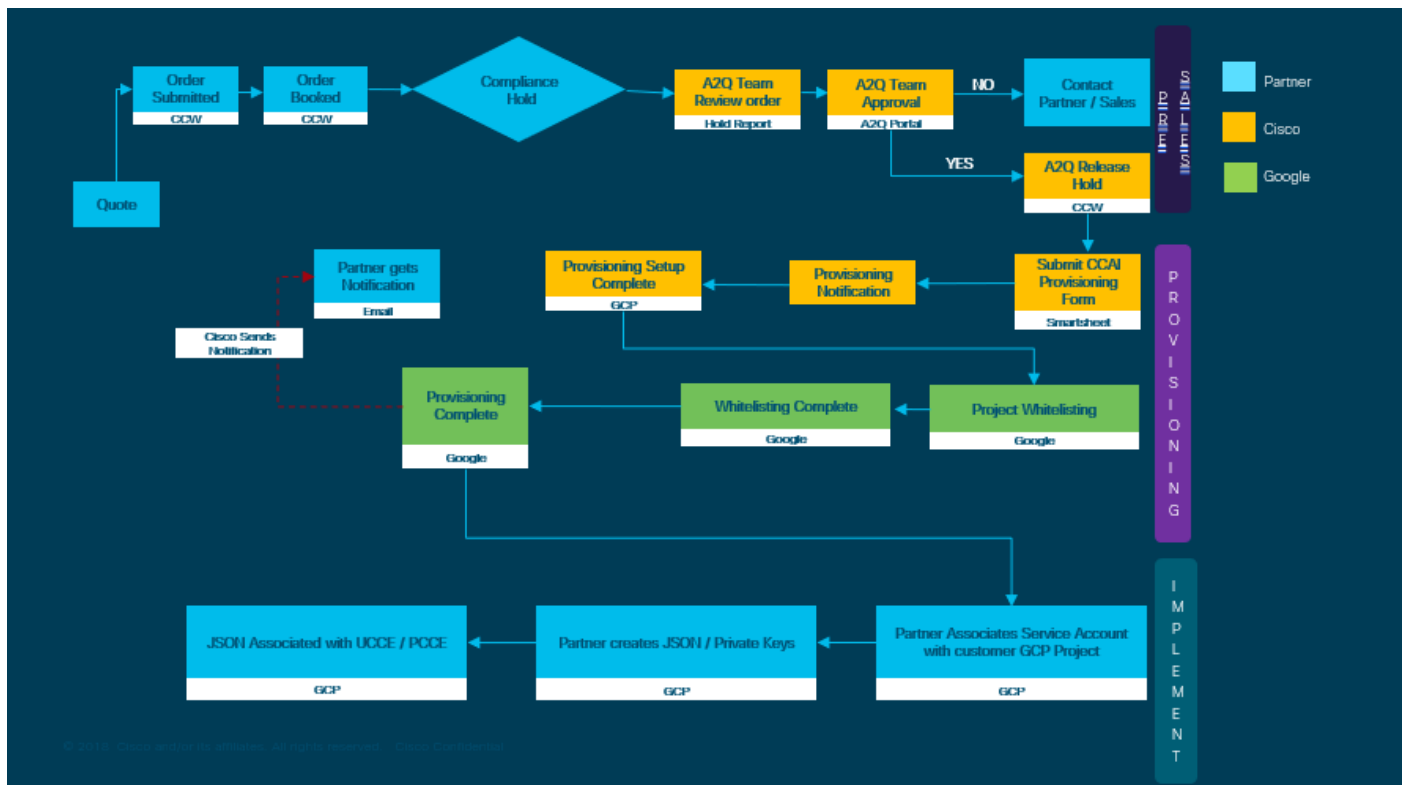
## Achtergrond

Cisco Contact Center Enterprise-klienten kunnen gebruikmaken van Virtual Assist en Conversational Interactive Voice Response (IVR) mogelijkheden die worden gegenereerd door Google CCAI. Customer Virtual Assist (CVA) is een functie van Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) en Virtual Voice browser (VVB) en maakt deel uit van de Cisco Contact Center-portefeuille.

Dit document beschrijft de stappen die partners of klanten moeten volgen om de Google CCAI-services die door Cisco zijn aangeschaft, mogelijk te maken en aan te bieden dat ze met Cisco Contact Center Solutions werken.

## bepaling

Dit werkschema geeft de stappen aan die vereist zijn om CCAI voor Cisco-partners te leveren:



De stappen voor een succesvolle verstrekking van kunstmatige intelligentie worden hier beschreven:

Stap 1. Plaats de opdracht op CCW.

Partners of klanten kunnen inloggen bij Cisco Sales Portal - CCW met hun CCO-id en de opdracht voor Google CCAI plaatsen.

Stap 2. Maak uw GCP-account en GCP-project (GCP-project van de klant) waar uw CCAI-toepassingen worden gehost.

Opmerking: Voor meer informatie over het maken van de GCP-account en -project volgt u deze secties in dit document: **Een Google-account of een GCP-account voor klanten maken** en **een GCP-project maken**.

Stap 3. Formulier ter beschikking van de CCAI.

Vul dit provisioningformulier in om een CCAI-account bij Cisco te verkrijgen: [Formulier voor levering SmartBlad](#)

Stap 4. Koppel de Cisco-meegeleverde servicekaart aan het GCP-project van de klant.

Zodra u het bericht voor provisioningvoltooiing van Cisco ontvangt, biedt Cisco de servicekaart die met uw GCP-account kan worden gekoppeld en met uw contactcentertoepassingen kan worden geïntegreerd. Dit vult het Google CCAI-provisioningproces met Cisco aan.

Opmerking: Voor meer informatie over de manier waarop u de servicekaart kunt associëren die met uw GCP-account wordt geleverd, volgt u de sectie **Associeer de servicekaart die door Cisco is geleverd aan de GCP-account van de klant** in dit document.

## Een Google-account of GCP-account voor klanten maken

De Google-account van de klant is vereist om CCAI-toepassingen te maken met behulp van Dialoogstroom of Tekst-to-Speech of Speech-to-text of Agent Assist. Raadpleeg voor meer informatie over het instellen van uw Google-account: <https://cloud.google.com/>.

Raadpleeg voor meer informatie over het maken van uw Dialoog Flow-toepassing: <https://dialogflow.com/>.

Opmerking: Raadpleeg ook voor het verkrijgen van de toets die is gekoppeld aan de GCP-servicekaart: [cisco-ccai-onboarding@cisco.com](mailto:cisco-ccai-onboarding@cisco.com) of neem contact op met het Cisco CCAI-instapteam.

## GCP-project maken

Volg deze stappen om een GCP Project in Google te maken:

Stap 1. Meld u aan bij <https://cloud.google.com/> met uw bedrijf of Google-account dat u wilt gebruiken om de CCAI-services te beheren.



**Customer XXX**

customer.test.ccai@gmail.com

[Manage your Google Account](#)

Stap 2. Klik op **de console**.

Console

C

Get started for free

Stap 3. Voor de eerste aanmelding wordt u gevraagd de servicebepalingen te aanvaarden. Klik op **Akkoord en doorgaan**.



## 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](#)

Stap 4. Klik op **Maken** om een nieuw project te maken.

## 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

Stap 5. Klik op **Maken**.

Stap 6. Klik op **Project** en selecteer het nieuwe project.

## Select a project



NEW PROJECT

Search projects and folders

RECENT

**ALL**

Name

ID

No organization

0

Google CCAI

eco-span-275109

CANCEL

OPEN

Stap 7. Klik op **Openen**.



## Project info

Project name

Google CCAI

→ GCP Project Name

Project ID

eco-span-275109

→ GCP Project ID

Project number

299389023135

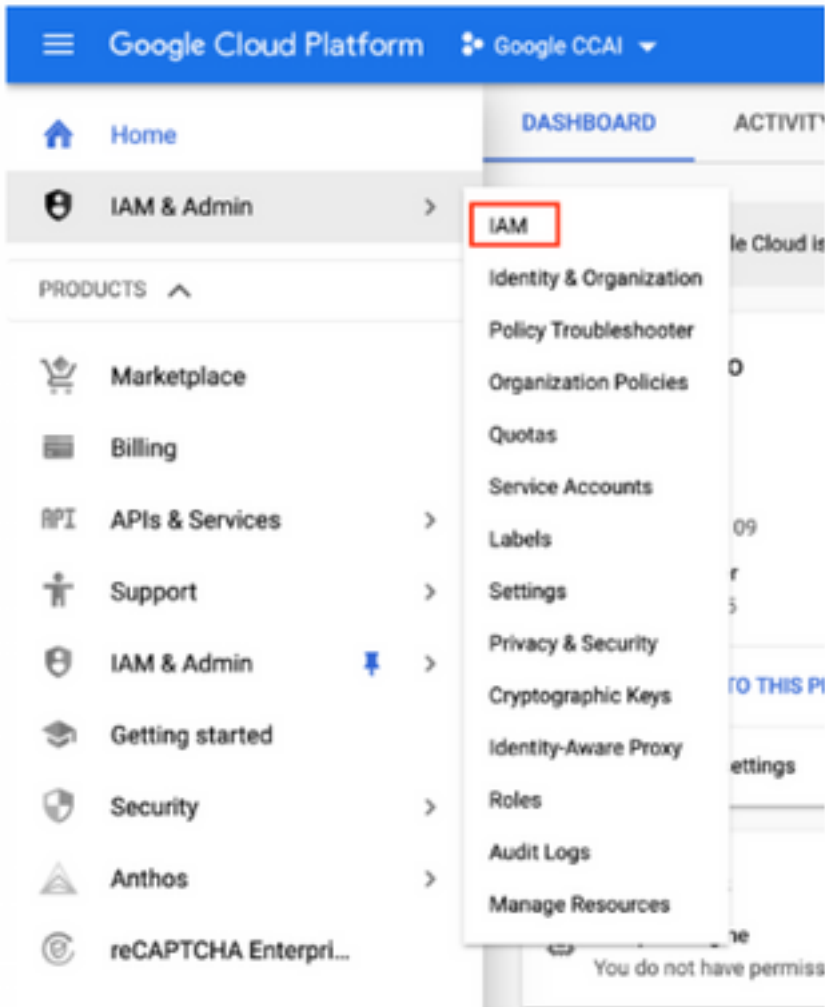
→ GCP Project Number

## Koppel de service rekening die door Cisco is geleverd aan de GCP-account van de klant

Stap 1. Meld u aan bij het GCP-portal: <https://cloud.google.com/>.

Stap 2. Navigeer naar **console**.

Stap 3. Vanuit het linker navigatiedeelvenster, navigeer naar **IAM en Admin** en klik op **IAM**.



Stap 4. Klik op de IAM-pagina op Add Lid.



Stap 5. Voeg deze gegevens toe:

1. **Nieuwe leden:** Naam van de servicesaccount die door Cisco is geleverd
2. **Rol:** Dialoog-flow API-beheer

## 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](#)

Stap 6. Klik op Opslaan.

## Aanvullende informatie

### API's die in het GCP-project van de klant kunnen worden ingeschakeld

Zorg ervoor dat CVA kan werken voor Dialogflow API, zodat virtuele agents of virtuele selectietekens kunnen worden gemaakt. Rest van de API's wordt mogelijk gemaakt door Cisco terwijl de toegestane lijst is gemaakt en kan worden gebruikt door de servicekaart die door Cisco is geleverd.

### Significantie van de serviceaccount geleverd door Cisco

De servicekaart die door Cisco aan CCAI-klanten wordt geleverd, stelt de klanten in staat om deze API's te gebruiken om te integreren met de CC-toepassingen:

- Dialoog-API
- Tekst-to-Speech API
- Speech-to-Tekst API

### Cisco Visibility and to Customer Data

Cisco heeft geen zichtbaarheid op klantgegevens of interactieberichten tussen contactcenters en de virtuele router van Google. Cisco krijgt alleen de gegevens over het gebruik van API die voor facturering kan worden gebruikt.

### Cisco Bill en andere Google Cloud-services



Als deel van de voorziening maakt Cisco API's alleen mogelijk die aan CVA gerelateerd is en klanten krijgen servicerekening om deze API's te gebruiken. Deze serviceaccount werkt niet bij enige andere Google Cloud Services.

Klanten kunnen hun GCP-project nog steeds gebruiken om extra cloudservices van Google mogelijk te maken en ze worden direct door Google aangerekend via hun eigen factureringsrekening.