

Provisionar serviços híbridos do Google CCAI com o CCE

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Provisionar](#)

[Assinatura de Hub de Controle](#)

[Crie uma Conta do Google ou Conta GCP para Clientes](#)

[Criar projeto GCP](#)

[Associar a Conta de Serviço Fornecida pela Cisco à Conta GCP do Cliente](#)

[Informações adicionais](#)

[APIs a serem ativadas no projeto GCP do cliente](#)

[Visibilidade da Cisco para dados do cliente](#)

[Contas da Cisco e outros serviços em nuvem da Google](#)

Introdução

Este documento descreve como provisionar serviços híbridos de Inteligência Artificial do Google Contact Center (CCAI), como respostas e transcrições do agente, com o Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versão 12.6
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.6
- Versão 12.6 do CVP
- Cisco Virtualized Voice Browser (CVB) 12.6
- Fluxo de diálogo do Google
- Projeto de nuvem do Google (GCP)
- Hub de controle

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas neste software:

- Cisco Commerce Workspace (CCW)
- Hub de controle
- GCP

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

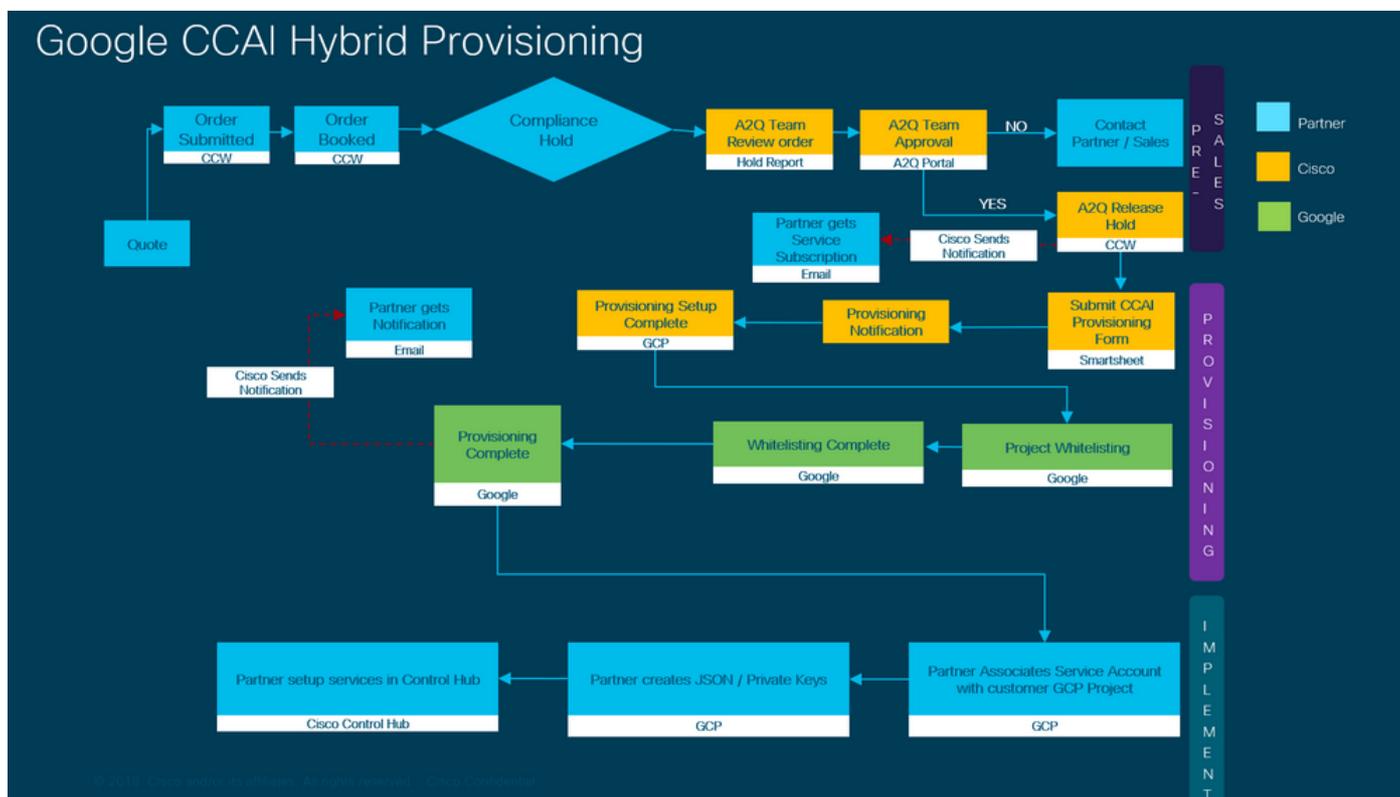
Background

Os clientes do Cisco Contact Center Enterprise podem aproveitar os recursos do Agent Assist (Agent Answers and Transcripts) fornecidos pelo Google CCAI com o fornecimento de projetos GCP e os serviços em nuvem no Control Hub.

Este documento descreve as etapas que os parceiros ou clientes precisam seguir para ativar os serviços do Google CCAI Agent Assist adquiridos através da Cisco e provisioná-los para trabalhar com a solução Cisco Contact Center.

Provisionar

Este fluxo de trabalho indica as etapas necessárias para provisionar a CCAI para parceiros da Cisco:



As etapas para o êxito da prestação da CCAI são descritas a seguir:

Etapa 1. Faça o pedido no Cisco Commerce Portal (CCW).

Parceiros ou clientes podem fazer login no CCW com sua ID do CCO e fazer o pedido para o Google CCAI.

1. Adicione o A-Flex-CC ou o A-Flex-3-CC ao Hardware, Software e Serviços e inclua a Data de Início Solicitada.

Hardware, Software and Services

1.0 A-FLEX-CC
more

Flex Contact Center

Valid as of 16-Oct-2021 02:10:58

Requested Start Date
19-Oct-2021

2. Em Editar opções, selecione Opções adicionais, em seguida, clique em Sim na pergunta, Você gostaria de comprar Flex Contact Center AI powered by Google Cloud?

3. Em Opções do Plano, selecione Preço Baseado no Uso.

Additional Options 2 Added	
Would you like to purchase Flex Contact Center AI powered by Google Cloud?	<input checked="" type="checkbox"/> Yes
Plan Options	<input checked="" type="radio"/> Usage Based Price
	<input type="radio"/> Fixed Price (BU Approval Required)
Would you like to add Cisco PSTN Audio Options?	<input type="checkbox"/> Yes
Do you want to purchase Workforce Optimization?	<input type="checkbox"/> Yes
Would you like to activate Digital Channels?	<input type="checkbox"/> Yes

4. Clique em SALVAR e Continuar.

Etapa 2. Conclua a Assinatura do Hub de Controle. Para obter mais informações, consulte a seção Assinatura de Hub de Controle.

Etapa 3. Crie sua conta GCP e projeto GCP (projeto GCP do cliente) onde seus aplicativos CCAI estão hospedados.

 Observação: para obter detalhes sobre como criar a conta e o projeto GCP, revise estas seções neste documento: [Criar uma Conta do Google](#) ou [Conta GCP para Clientes](#) e [Criar um Projeto GCP](#).

Etapa 4. Enviar formulário de provisão de CCAI.

Preencha este formulário de provisão para obter uma conta CCAI com a Cisco: [SmartSheet do formulário de provisão](#)

Assinatura de Hub de Controle

Quando o CCW estiver concluído, um e-mail será enviado para a mala direta fornecida durante o pedido. Em geral, o e-mail é enviado para a conta de e-mail do parceiro.

Este é um exemplo do e-mail recebido com o pedido e a ID da assinatura.

Next step, set up your service.

Order 86525712

Subscription Sub464724

End Customer TEST NOT REAL

This is a reminder that you have not set up your services yet. Please note that this is a necessary step without which the services you have purchased will not be available for use.

Your subscription starts and is eligible to be invoiced on the earlier of (i) 20 days from the date of this email or (ii) the date any portion of the subscription is provisioned by Cisco. Please use the link/button below to provide the required provisioning information right away so that you will have use of the subscription for the full term.

Do not forward this email. If you would like to delegate provisioning to someone else, please click the "Set up your service" button below and enter their email in the wizard.



Set up your service

Etapa 1. Clique em Configurar seu serviço.

Etapa 2. Selecione sua Função. Neste exemplo, o parceiro é selecionado.

Welcome to Setup - Please indicate your role

Order Number: 91062750

Subscription ID: Sub1042559

Over the next few screens, you will be providing information needed to provision the services you have just purchased. This is a necessary step without which the services you have purchased will not be available for use.

If you are a customer who will be using these services, select 'I am a Customer.'

If you are a partner who will be setting up these services on behalf of the customer, select 'I am a Partner.'

If you are a partner who will be using these services (e.g., CUWP), select 'I am a Customer.'

To begin setting up this order, please indicate what your role is in relation to this purchase.

I am a Customer

I am a Partner

Etapa 3. Selecione se você ou outra pessoa irá configurar o serviço.

Are you going to set up services?

In order to complete provisioning, you'll need some technical information like the Webex site URL, SIP domain, and a few other things. If you don't have this information, then you can't set up the services.

Are you the correct technical person to be providing this type of information?

- Yes, I will set up services
- Another person in my company will set up services
- The customer will set up services

[Note: You will not have access to the customer's organization in Control Hub or the services in this subscription if the customer provisions the services.]

Back

Next

Etapa 4. Digite a ID do usuário. O usuário deve fazer parte da organização e ter a função Agente Premium, Administrador Completo.

Step 2 of 3

Identify customer admin

Provide the email address of the person in your customer's company that will be administering the services. The email address will only be used to determine if your customer already has an organization registered in our identity system. No email communication will be sent to this email address at this point.

Admin Email Address

Confirm Admin Email Address

Back

Next

Etapa 5. Revise as informações para ter certeza de que está anexando a licença à organização correta.

This order will be mapped to the following Organizations

Order mapping is permanent. Once you click Next, you can't come back and change the mapping. Only proceed if you want to map this order to the following organization(s).

Click Next if the information shown below is correct.

Order Number: 91062750
Subscription ID: Sub1042559

Partner Organization Information

Cisco Gold Partner
arubhatt_partner@email.carehybrid.com

Customer Organization Information

[DiscoTAC](#)
mdanyich_tec_produo_wicc2@email.carehybrid.com

Back

Next

Etapa 6. Quando o provisionamento da ID de assinatura estiver concluído, você verá que a assinatura aparece no Control Hub e verá o Cartão do Contact Center no Control Hub. Agora você está pronto para Configurar os serviços híbridos da CCAI no Control Hub.

The screenshot displays the Cisco Webex Control Hub interface. On the left sidebar, under the 'SERVICES' section, the 'Contact Center' option is highlighted with a red box. A red arrow points from this box to the text 'Contact Center option will appear'. The main dashboard area shows an 'Overview' section with several service status cards: 'Webex Services' (ALL ONLINE) with sub-cards for Messenger, Webex, Calling, Meetings, Hybrid Services, Control Hub, Developer API, Room Devices, and Contact Center; 'UCM Cloud'; 'Devices' (No Devices Added) with an 'Add Devices' button; 'Onboarding' (1 Total Users) with a progress chart for Inactive (0%), Not Verified (100%), Verified (0%), and Active (0%) users; 'Hybrid Services' (ALL ONLINE) with a 'Calendar (Office 365)' card; and a 'What's New' section with update notifications for Cisco Webex.

Crie uma Conta do Google ou Conta GCP para Clientes

A conta do Google do cliente é necessária para criar aplicativos CCAI para Fluxo de Diálogo ou Assistência do Agente. Para obter mais informações sobre como configurar sua conta do Google, consulte: <https://cloud.google.com/>.

Para obter mais informações sobre como criar seu aplicativo Dialogflow, consulte:

<https://dialogflow.com/> for dialogflow ES and

<https://cloud.google.com/dialogflow/cx/docs/concept/agent> for Dialogflow CX .

 Observação: em caso de dúvidas sobre o provisionamento, entre em contato com a equipe de integração da Cisco CCAI cisco-ccai-onboarding@cisico.com.

Criar projeto GCP

Você pode criar seu projeto GCP usando os recursos da sua organização ou usando uma ferramenta Terraform.

 Observação: entre em contato com seu departamento de TI para criar o projeto GCP

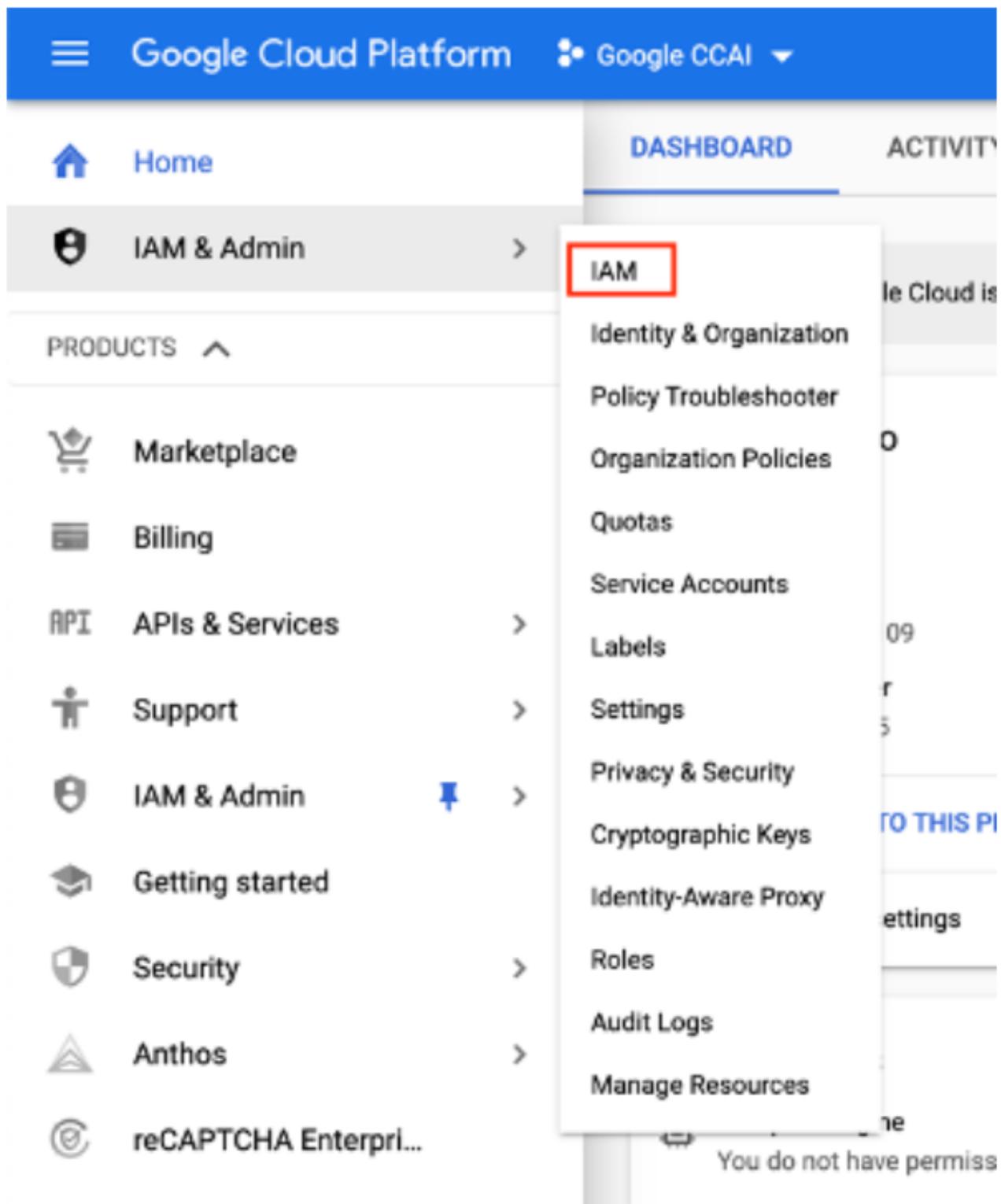
Associar a Conta de Serviço Fornecida pela Cisco à Conta GCP do Cliente

A Cisco fornece uma conta de serviço criada pela equipe de provisionamento que é automaticamente adicionada ao seu projeto (Projeto do cliente) com a função Administrador da API de fluxo de diálogo ao criar um conector no Hub de controle. No entanto, você pode verificar essas etapas para associar e adicionar funções a uma conta de serviço.

Etapa 1. Faça login no portal GCP: <https://cloud.google.com/>.

Etapa 2. Navegue até Console.

Etapa 3. No painel de controle de navegação esquerdo, navegue até IAM e Admin e clique em IAM.



Etapa 4. Na página IAM, clique em Adicionar membro.

IAM **+ ADD** - REMOVE

PERMISSIONS RECOMMENDATIONS LOG

Permissions for project "Google CCAI"

These permissions affect this project and all of its resources. [Learn more](#)

View By: **MEMBERS** ROLES

Filter table

Type	Member ↑	Name	Role	Over granted permissions	Inheritance	
<input type="checkbox"/>		customer.test.ccai@gmail.com	Customer XXX	Owner		

Etapa 5. Adicione estes detalhes:

1. Novos membros: nome da conta de serviço fornecida pela Cisco
2. Função: Administrador da API do Fluxo de Diálogo

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

Etapa 6. Click Save.

Informações adicionais

APIs a serem ativadas no projeto GCP do cliente

A conta de serviço fornecida aos clientes CCAI pela Cisco permite que os clientes aproveitem essas APIs para integração com os aplicativos CC:

- API de fluxo de diálogo
- API do sintetizador de voz
- API de fala para texto

Visibilidade da Cisco para dados do cliente

A Cisco não tem visibilidade dos dados do cliente ou das mensagens de interação entre a Central de atendimento e o Virtual Bot da Google. A Cisco obtém apenas os dados de utilização da API que podem ser usados para cobrança.

Contas da Cisco e outros serviços em nuvem da Google

Como parte do provisionamento, a Cisco habilita somente APIs relacionadas ao CVA e ao Agent Assist. Os clientes obtêm uma conta de serviço para aproveitar essas APIs. Esta conta de serviço não funciona com nenhum outro Google Cloud Services.

Os clientes ainda podem usar seu Projeto GCP para ativar serviços em nuvem adicionais fornecidos pelo Google e são cobrados diretamente pelo Google usando sua própria conta de cobrança.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.