

Provisionar o Google CCAI com o Webex Contact Center

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Provisionar](#)

[Assinatura de Hub de Controle](#)

[CCAI - Terminologia de conta e projeto](#)

[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](#)

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

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

Introdução

Este documento descreve como provisionar a Inteligência Artificial do Google Contact Center (CCAI) com o Webex Contact Center (WxCC).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Inteligência artificial do Google Contact Center
- Fluxo de diálogo do Google
- WxCC 2.0

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- WxCC 2.0
- Google Dialogflow ES e CX

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.

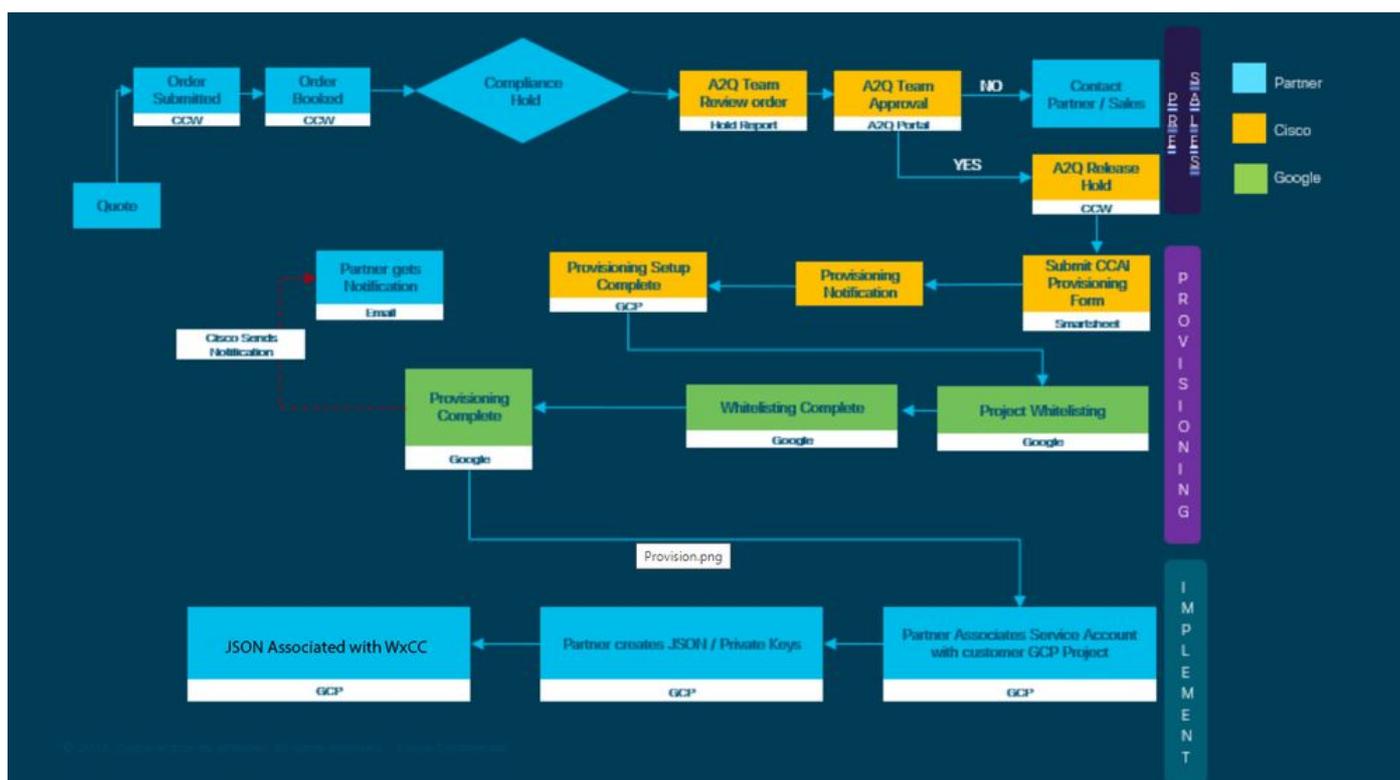
Background

Os clientes do Webex Contact Center podem aproveitar os recursos de Assistência virtual e Resposta de voz interativa (IVR) de conversação fornecidos pelo Google CCAI. O Virtual Agent Voice (VAV) é um recurso que faz parte do portfólio do Cisco Contact Center.

Este documento descreve as etapas que os parceiros ou clientes precisam fazer para permitir que os serviços do Google CCAI adquiridos através da Cisco e provisioná-los para funcionar 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.

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 Google Cloud Platform (GCP) e o 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](#)

Etapa 5. Associe a conta de serviço fornecida pela Cisco ao projeto GCP do cliente.

Quando você recebe a notificação de conclusão de provisionamento da Cisco, a Cisco fornece a conta de serviço que pode ser associada à sua conta GCP e pode ser integrada aos seus aplicativos de central de atendimento. Isso conclui o processo de provisionamento do Google CCAI com a Cisco.

 Observação: para obter detalhes sobre como associar a conta de serviço fornecida à sua conta GCP, revise a seção [Associar a Conta de Serviço Fornecida pela Cisco à Conta GCP do Cliente](#) neste documento.

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.

Cisco Webex

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

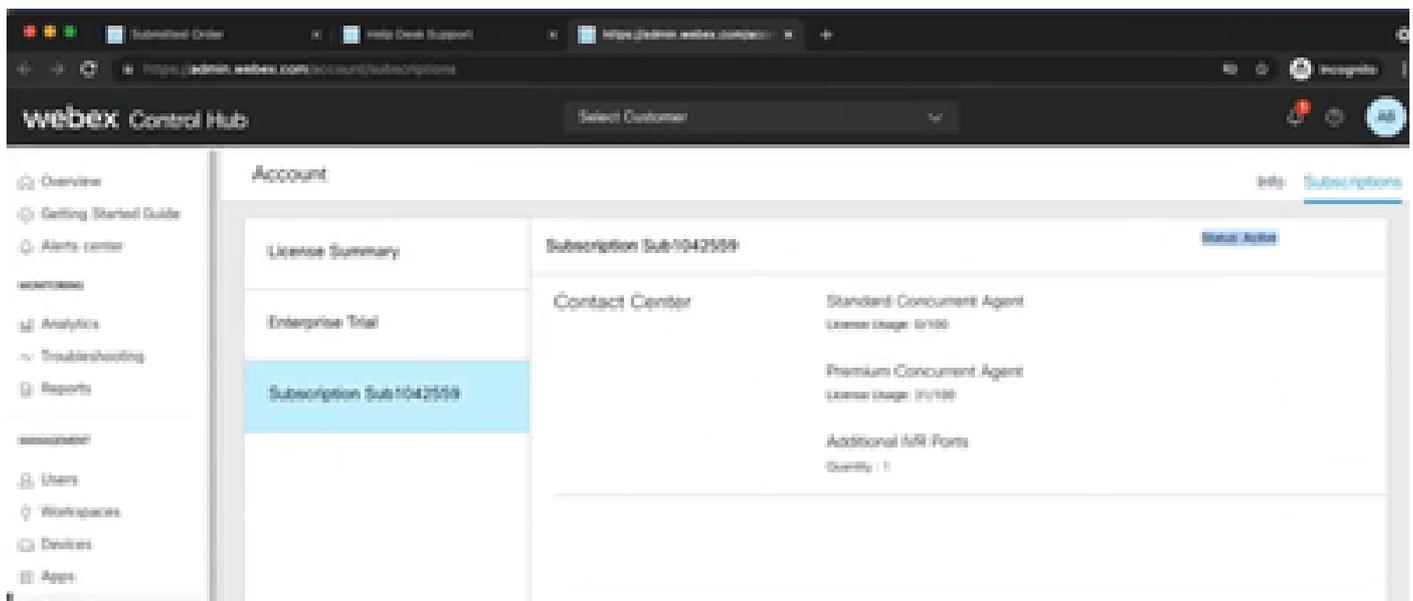
Customer Organization Information

[CiscoTAC](#)
mdanyich_tac_producs_wicc2@email.carehybrid.com

Back

Next

Etapa 6. Quando o provisionamento da ID de assinatura estiver concluído, você verá que a Assinatura é exibida no Control Hub.



The screenshot shows the Cisco Webex Control Hub interface. The top navigation bar includes the 'webex Control Hub' logo, a 'Select Customer' dropdown menu, and user profile information. The left sidebar contains navigation options: Overview, Getting Started Guide, Alerts center, Overview, Analytics, Troubleshooting, Reports, Overview, Users, Workspaces, Devices, and Apps. The main content area is titled 'Account' and features a 'Subscriptions' tab. Under the 'Subscriptions' tab, the 'Subscription Sub1042559' is highlighted. The details for this subscription are displayed in a table:

Subscription Sub1042559	
License Summary	Subscription Sub1042559
Enterprise Mail	Contact Center
	Standard Concurrent Agent License Usage: 0/100
	Premium Concurrent Agent License Usage: 0/100
	Additional ARI Ports Quantity: 1

Passo 7. Verifique os detalhes da assinatura no Cisco Sales Portal.

1.6.12	A-FLEX-G-S2TET-AA1 Flex CC Agent Assist Standard	
1.6.13	A-FLEX-G-TXT-AA Flex CC Agent Answer Text	
1.6.14	A-FLEX-C-WPC 1000 Webex Contact Center Premium Concurrent Agent	100 Agent
1.6.15	A-FLEX-C-WSC 1000 Webex Contact Center Standard Concurrent Agent	100 Agent
1.6.16	A-FLEX-A-P-AGENT Flex CC Cloud Premium Agent Entitlement	100 User
1.6.17	A-FLEX-A-S-AGENT Flex CC Cloud Standard Agent Entitlement	100 User
1.6.18	A-FLEX-G-C-ENT [Entitlements] (Entitlements) Download by Cisco	1 Instance
1.6.19	A-FLEX-P-CC On Prem to Webex Contact Center - Premises Ent	1 User
1.6.20	A-FLEX-DC-BOT Proton Channels Bot Service	

CCAI - Terminologia de conta e projeto

GCP: A plataforma de nuvem da Google é um provedor de recursos de computação para implantar e operar aplicativos na Web.

Projeto GCP: o projeto GCP consiste em um conjunto de usuários, um conjunto de APIs (Application Programming Interface, interface de programação de aplicativos), configurações de faturamento, autenticação e monitoramento para essas APIs. É aqui que os aplicativos CCAI são hospedados.

A Conta de serviço da Cisco: o Projeto da Cisco (o Google chama de Projeto de parceiro) é um shell usado para gerenciar a cobrança e gerar chaves de autorização com base na conta de serviço vinculada ao projeto GCP do cliente.

Crie uma Conta do Google ou Conta GCP para Clientes

A conta do Google do cliente é necessária para criar aplicativos CCAI para usar o Fluxo de Diálogo ou Texto para Fala ou Fala para texto ou Assistência do agente. Para obter mais informações sobre como configurar sua conta do Google, consulte [AQUI](#) .

Para obter mais informações sobre como criar seu aplicativo Dialogflow, consulte [AQUI](#) .

 Observação: também, para obter a chave associada à conta de serviço GCP, consulte: cisco-ccai-onboarding@cisco.com ou entre em contato com a equipe integrada da Cisco CCAI.

Criar projeto GCP

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

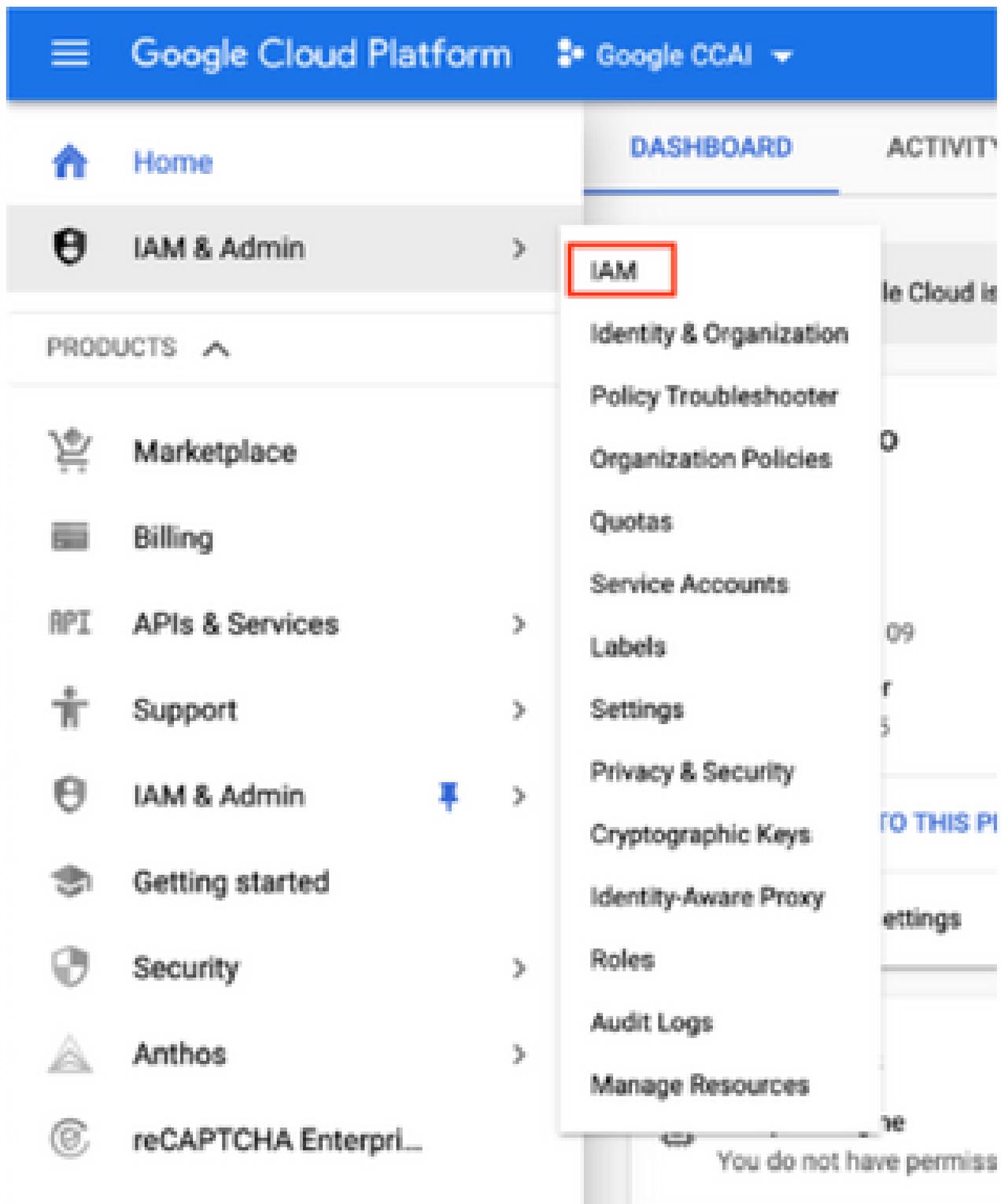
 Observação: entre em contato com seu departamento de TI para criar o projeto GCP

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

Etapa 1. Faça login no portal GCP: [Google Cloud Console](#).

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
	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

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 permite apenas APIs relacionadas ao CVA e os clientes obtêm contas 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 de 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.