

Etapas de Configuração para Migrar Fluxo de Diálogo ES

Contents

[Introdução](#)

[Plano de ação](#)

[Tipo de licença](#)

[Procedimento para atualizar o pedido A-FLEX-3-CC \(FLEX 3.0\)](#)

[Como adicionar o Google CCAI ao pedido do FLEX 3.0](#)

[Procedimento de atualização do A-FLEX-CC \(FLEX 2.0\)](#)

[Como adicionar o Google CCAI ao pedido do FLEX 2.0](#)

Introdução

Este documento descreve as etapas para migrar a migração do Dialogflow ES necessária com a transição contínua de todos os clientes para usar a plataforma de mídia de próxima geração (RTMS). Nossa plataforma de central de atendimento está passando por algumas melhorias com foco em duas áreas principais. Em primeiro lugar, estamos introduzindo medidas de segurança aprimoradas, particularmente em torno de recursos de agentes virtuais e, em segundo lugar, estamos trabalhando para uma integração perfeita de segurança e experiência do usuário. Nossa principal prioridade é garantir a segurança dos dados do usuário, especialmente credenciais e informações de token. Portanto, estamos introduzindo camadas de segurança adicionais para nossos clientes atuais. Isso envolverá a migração para nossos conectores de IA baseados em nuvem, que são alimentados por cofres seguros para armazenar e processar dados confidenciais. Como parte do processo de migração, passaremos do modelo de agente virtual do Dialogflow ES para o conector do Google CCAI, que consolidará o processo de integração para todos os agentes virtuais relacionados a voz.

Plano de ação

Para incorporar os novos aprimoramentos de segurança em seu locatário, os clientes/parceiros devem fazer um pedido de SKU de valor zero para obter a qualificação formal em seu locatário.

IMPORTANTE

No momento, a Cisco está fazendo a transição de todos os clientes para usar a plataforma de mídia de próxima geração (RTMS). Se o parceiro não adicionar uma SKU de dólar zero, depois de migrar para o RTMS, o Cliente não poderá adicionar novos conectores CCAI no Hub de

controle. É importante que você reveja a licença de serviços CCAI de seus clientes.

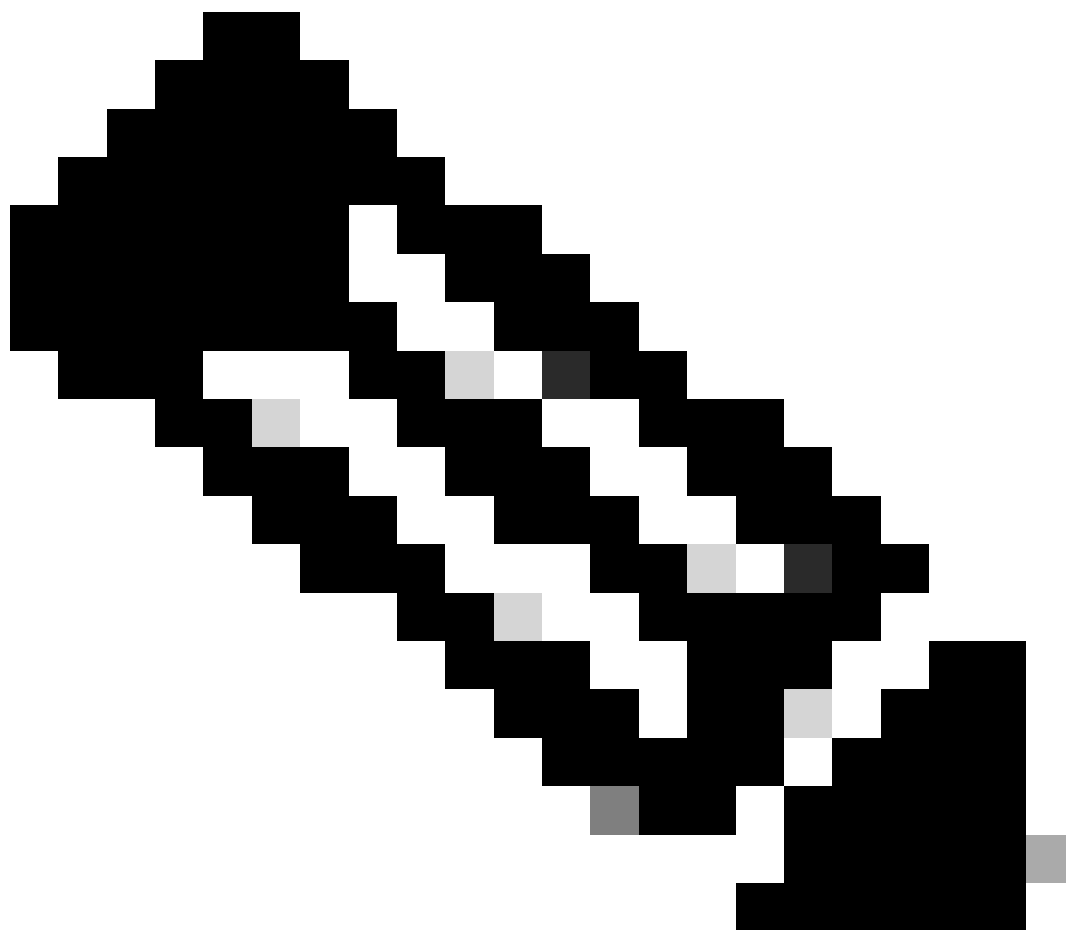
Observação: uma notificação de janela de manutenção separada será enviada quando a migração do RTMS tiver sido agendada. Fique atento a isso.

Tipo de licença

Este documento contém instruções para as licenças FLEX2 e FLEX3.

Antes de continuar, verifique se seu cliente está usando uma licença FLEX2 ou FLEX3 e siga as instruções para atualizar esse tipo de licença.

Procedimento para atualizar o pedido A-FLEX-3-CC (FLEX 3.0)



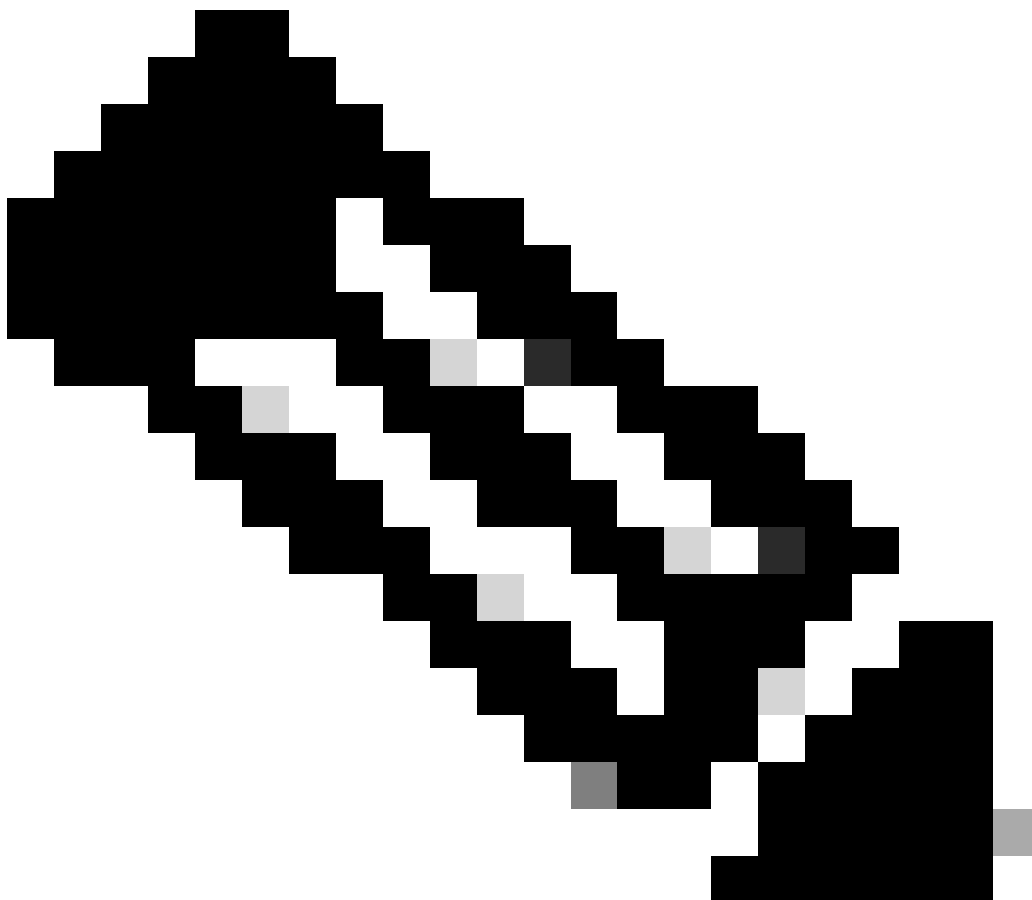
Observação: o procedimento a seguir se aplica a todos os clientes que adquiriram serviços CCAI da Cisco ou diretamente da Google.

O processo abaixo explica como modificar apenas a assinatura existente. Todos os locatários do Webex CC de produção devem ter uma assinatura ativa. Entre em contato com seu representante de vendas ou Gerente de contas caso não tenha uma assinatura ativa do Webex CC.>

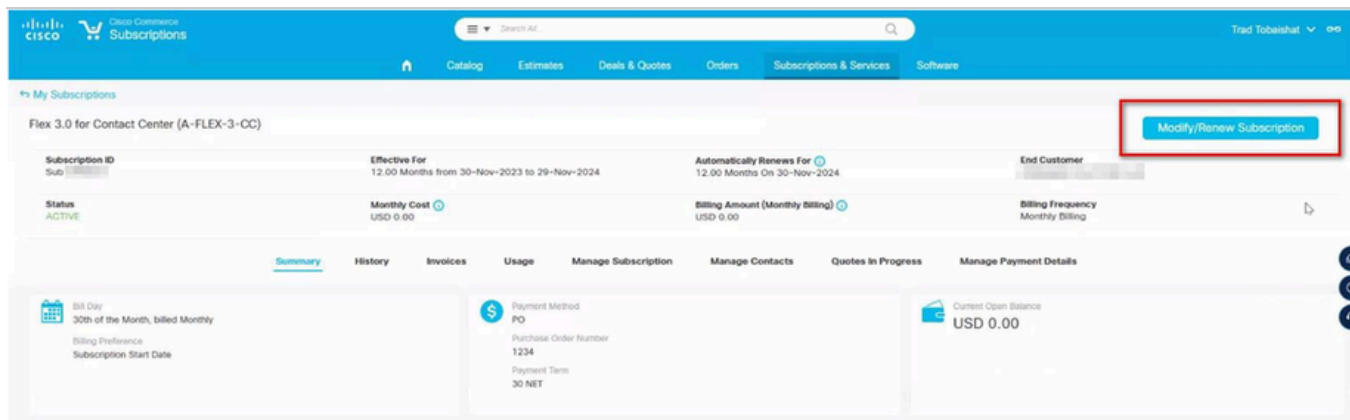
Como adicionar o Google CCAI ao pedido do FLEX 3.0

1) Acesse <https://ccrc.cisco.com/subscriptions/landing/> e abra a assinatura que contém a família de produtos A-FLEX-3-CC.

2) Clique em Modificar/Renovar assinatura.



Observação: você precisa ter as respectivas permissões para modificar assinaturas de produção. Entre em contato com o seu Account Manager para obter assistência, se necessário.



3) Clique em Editar opções

<input type="checkbox"/>	Hardware, Software and Services	Estimated Lead Time ⓘ	Unit List Price (USD)	Qty	Unit Net Price (USD)	Discount (%)	Extended Net Price (USD)
<input type="checkbox"/>	1.0 A-FLEX-3-CC more Flex 3.0 for Contact Center Valid as of 17-Jun-2022 10:31:57 PDT	21 days	0.00 MRC	1	0.00	0.00	0.00 Total of MRC
	Requested Start Date 20-Jun-2022	Requested For Initial Term 12 Months From 20-Jun-2022 To 19-Jun-2023	Automatically Renews For 12 Months From 20-Jun-2023	Billing Frequency Monthly Billing			
	Edit Options	Validate	Recommended Content	Add Note	More Actions ▾		Add Subtotal

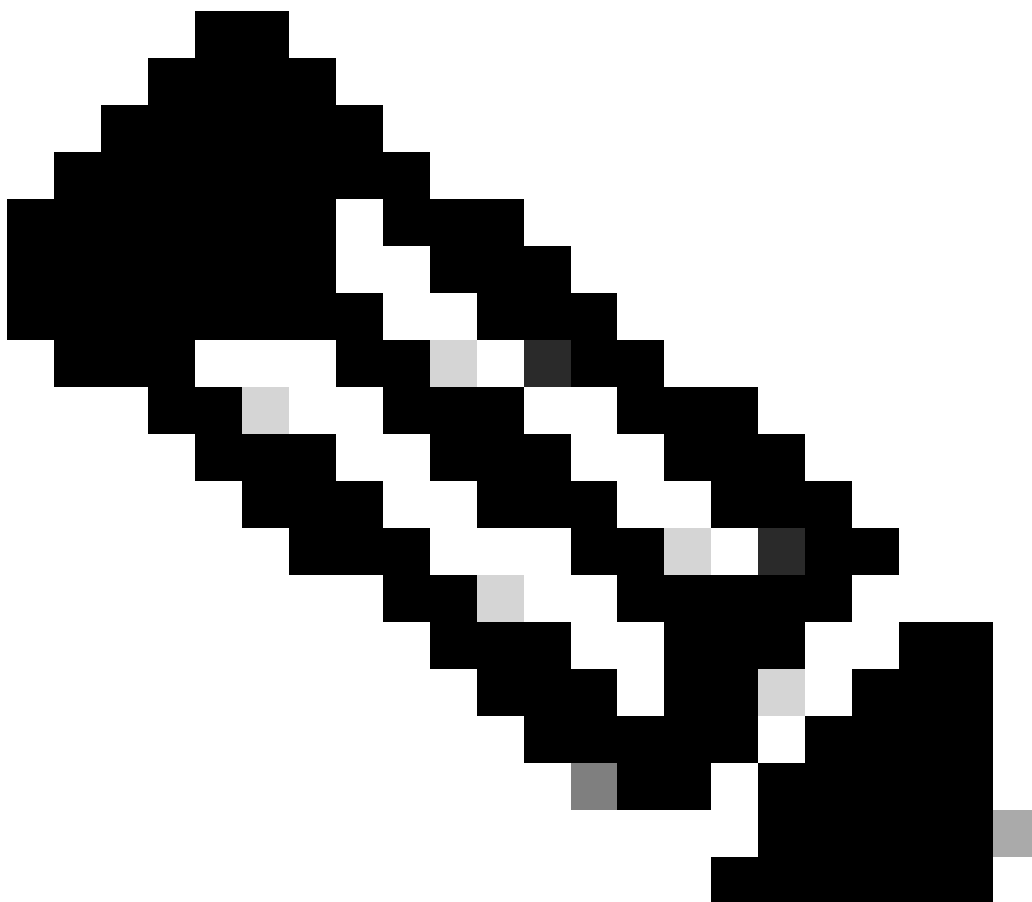
4) Expanda a seção Opções adicionais. Para a CCAI do Google, selecione as opções abaixo (selecione apenas "com base no uso")

Additional Options 2 Added

Additional Options 2 Added

Platform Addons	<input checked="" type="checkbox"/> Google CCAI
	<input type="checkbox"/> Webex Workforce Optimization (WFO)
	<input type="checkbox"/> Webex Connect Premium Uncommitted
Google CCAI Buying Model	<input checked="" type="checkbox"/> Usage Based Price
	<input type="checkbox"/> Fixed Price (BU Approval Required)

5) Salvar e enviar



Observação: agora você pode ver no Resumo as SKUs adicionais adicionadas. Todas

essas SKUs são baseadas em uso, portanto, você só paga se começar a usá-las.

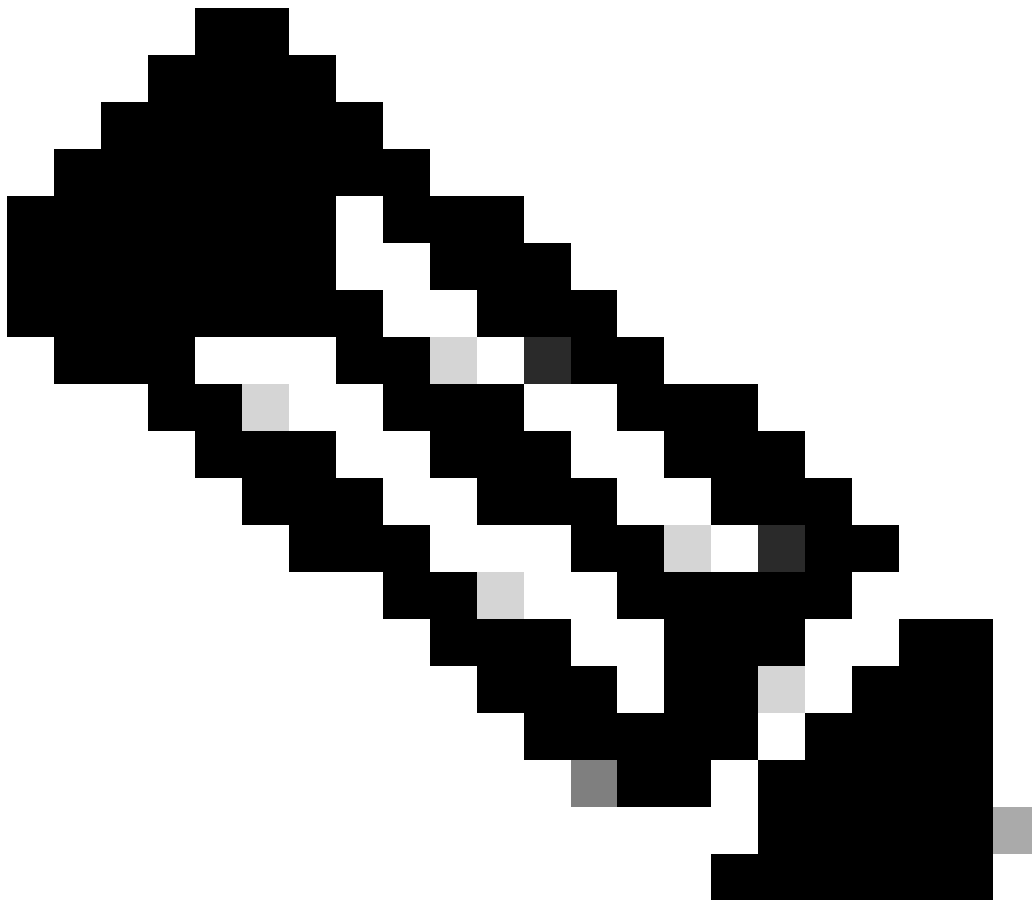
6) Envie o pedido.

7) Entre em contato com a equipe de A2Q para solicitar a liberação da retenção de conformidade do novo pedido da Web, enviando um e-mail para cjp-qualification@cisco.com com uma solicitação de liberação da retenção.

8). O novo e-mail de provisionamento será gerado pelo novo pedido da Web. Você precisa passar pelo assistente para aplicar alterações ao seu locatário do Webex CC.

Procedimento de atualização do A-FLEX-CC (FLEX 2.0)

Para adicionar recursos de CCAI ao Webex Contact Center, os proprietários de pedidos A-FLEX-CC (FLEX 2.0) NÃO devem criar um FLEX 3.0, mas modificar a assinatura existente.



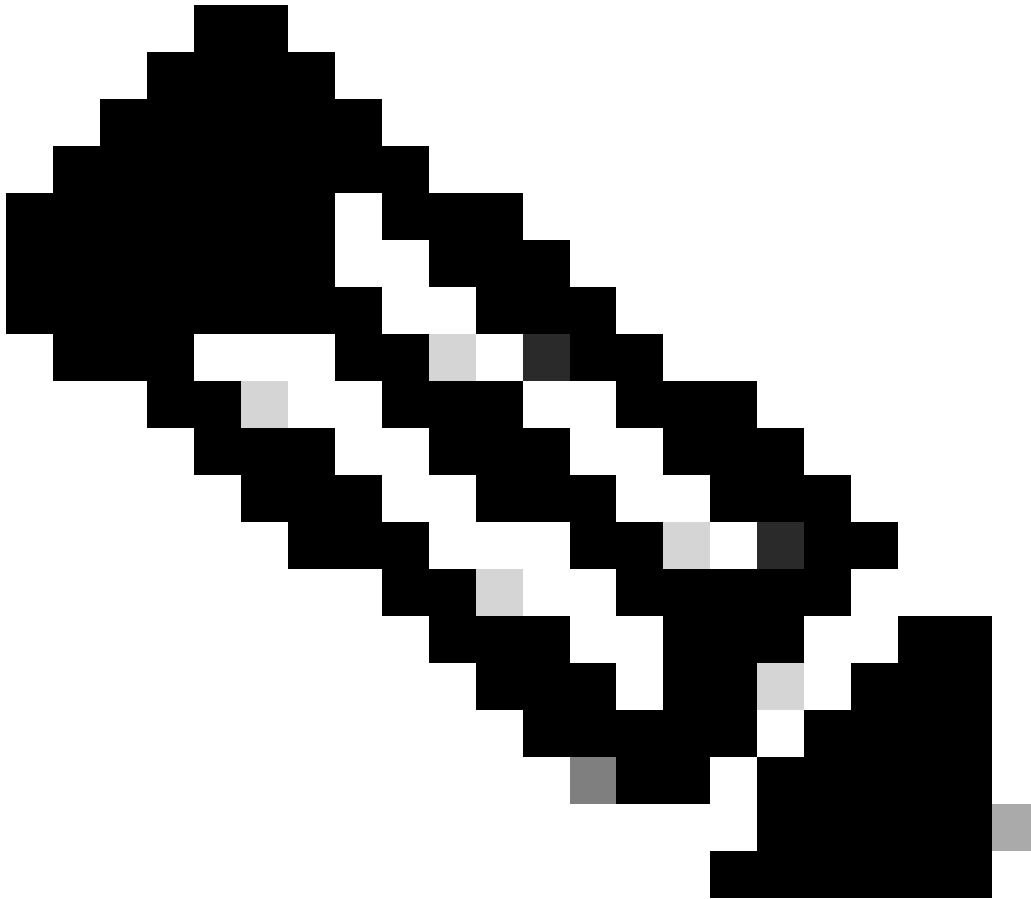
Observação: o procedimento a seguir se aplica a todos os clientes que adquiriram serviços CCAI da Cisco ou diretamente da Google

O processo abaixo explica como modificar apenas a assinatura existente. Todos os locatários do Webex CC de produção devem ter uma assinatura ativa. Entre em contato com seu representante de vendas ou gerente de contas caso você não tenha uma assinatura ativa do Webex CC.

Como adicionar o Google CCAI ao pedido do FLEX 2.0

1) Acesse <https://ccrc.cisco.com/subscriptions/landing/> e abra a assinatura que contém a família de produtos A-FLEX-CC.

2) Clique em Modificar/Renovar assinatura.



Observação: você precisa ter as respectivas permissões para modificar assinaturas de produção. Entre em contato com o seu Account Manager para obter assistência, se necessário.

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 this is a search bar and a user profile 'Trid Tobeishat'. The main content area shows 'My Subscriptions' with a list of subscriptions. The first subscription is 'Flex for Contact Center (A-FLEX-CC)'. A red box highlights the 'Modify/Renew Subscription' button in the top right corner of the subscription card. Below the card, there are tabs for 'Summary', 'History', 'Invoices', 'Usage', 'Manage Subscription', 'Manage Contacts', 'Quotes In Progress', and 'Manage Payment Details'. The 'Summary' tab is active, showing details such as 'Subscription ID', 'Effective For' (12.00 Months from 30-Nov-2023 to 29-Nov-2024), 'Automatically Renews For' (12.00 Months On 30-Nov-2024), 'End Customer', 'Status' (ACTIVE), 'Monthly Cost' (USD 0.00), 'Billing Amount (Monthly Billing)' (USD 0.00), and 'Billing Frequency' (Monthly Billing). At the bottom, there are three summary cards: 'Bill Day' (30th of the Month, billed Monthly), 'Payment Method' (PO, Purchase Order Number 1234, Payment Term 30 NET), and 'Current Open Balance' (USD 0.00).

3) Clique em Editar opções

Product	Status	Price	Quantity	Total
1.0 A-FLEX-CC	Not Applicable	0.00	1	0.00

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) Expanda a seção Opções adicionais. Para a CCAI do Google, selecione as opções abaixo (selecione apenas "com base no uso")

Additional Options 2 Added

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

Plan Options

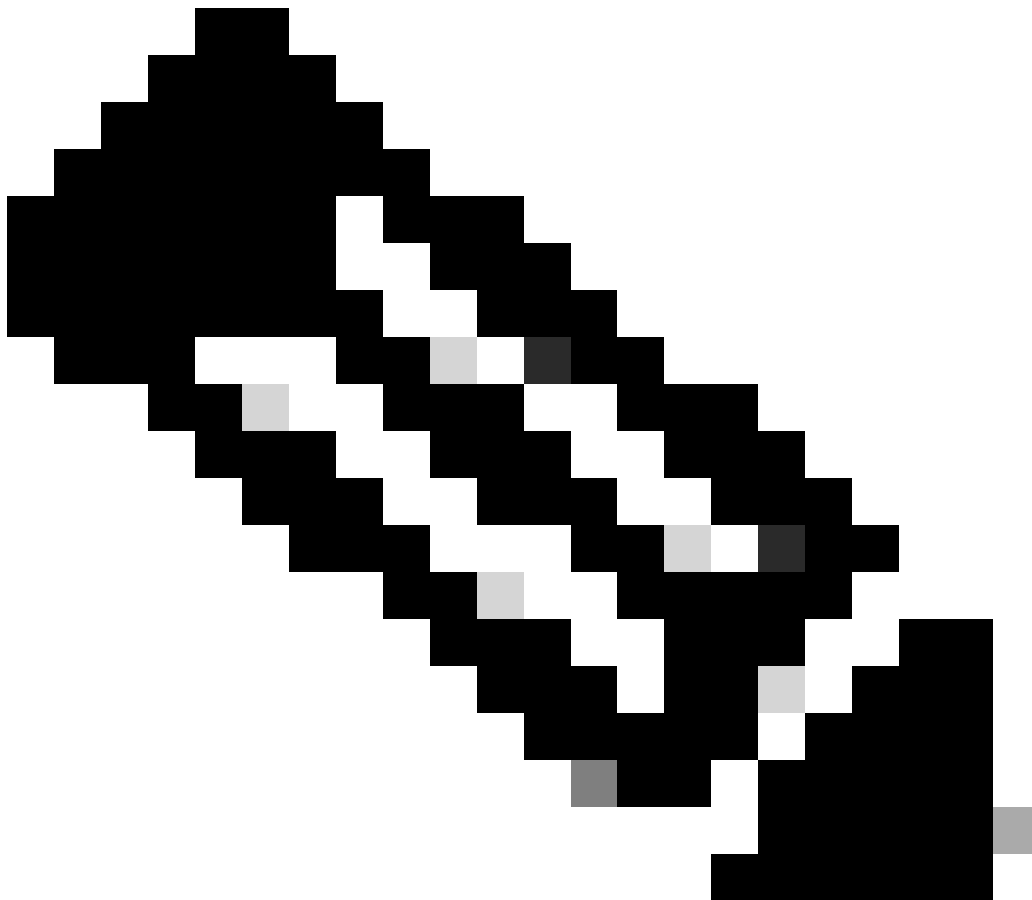
- Yes
- Usage Based Price
- Fixed Price (BU Approval Required)

Would you like to add Cisco PSTN Audio Options?

Do you want to purchase Workforce Optimization?

Would you like to activate Digital Channels?

5) Salvar e enviar



Observação: agora você pode ver no Resumo as SKUs adicionais adicionadas. Todas essas SKUs são baseadas em uso, portanto, você só paga se começar a usá-las.

6) Envie o pedido.

7) Entre em contato com a equipe de A2Q para solicitar a liberação da retenção de conformidade do novo pedido da Web, enviando um e-mail para cjp-qualification@cisco.com com uma solicitação de liberação da retenção. O novo e-mail de provisionamento será gerado pelo novo pedido da Web. Você precisa passar pelo assistente para aplicar alterações ao seu locatário do Webex CC.

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.