

Aprovisionamiento de servicios híbridos de Google CCAI con CCE

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Aprovisionamiento](#)

[Suscripción al centro de control](#)

[Crear una cuenta de Google o una cuenta GCP para clientes](#)

[Crear proyecto GCP](#)

[Asociar la cuenta de servicio proporcionada por Cisco a la cuenta GCP del cliente](#)

[Additional Information](#)

[API que se habilitarán en el proyecto GCP del cliente](#)

[Visibilidad de Cisco de los datos del cliente](#)

[Cisco Bill y otros servicios en la nube de Google](#)

Introducción

En este documento se describe cómo aprovisionar servicios híbridos de inteligencia artificial de Google Contact Center (CCAI), como respuestas de agentes y transcripciones, con Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versión 12.6
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE), versión 12.6
- CVP versión 12.6
- Cisco Virtualized Voice Browser (CVB) 12.6
- Google Dialogflow
- Proyecto de nube de Google (GCP)
- Concentrador de control

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en este software:

- Cisco Commerce Workspace (CCW)
- Concentrador de control
- GCP

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

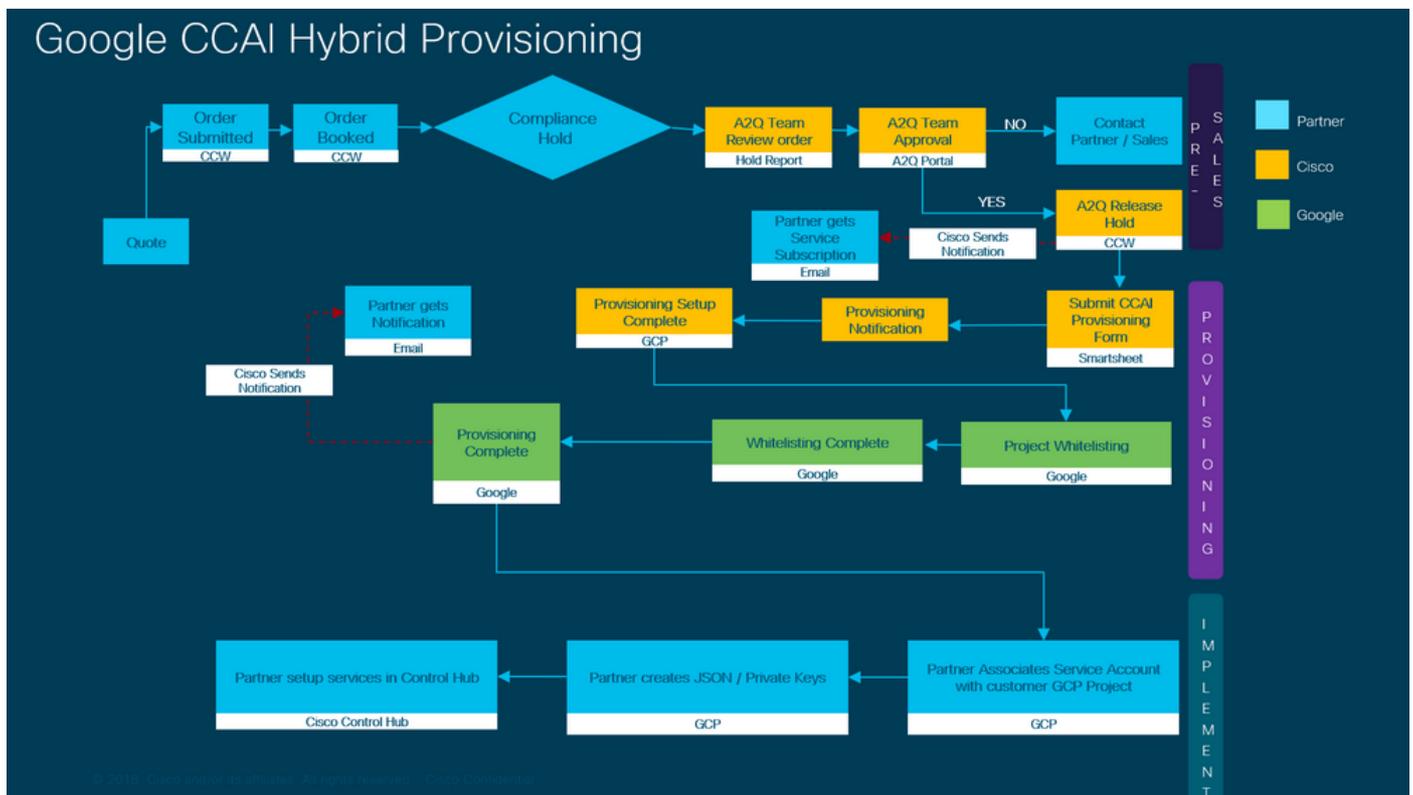
Background

Los clientes de Cisco Contact Center Enterprise pueden aprovechar las funciones de ayuda del agente (respuestas y transcripciones del agente) de Google CCAI mediante la provisión de los proyectos de GCP y los servicios en la nube de Control Hub.

Este documento describe los pasos que los partners o clientes deben seguir para habilitar los servicios de ayuda de agente de Google CCAI adquiridos a través de Cisco y aprovisionarlos para que funcionen con la solución Cisco Contact Center.

Aprovisionamiento

Este flujo de trabajo indica los pasos necesarios para aprovisionar CCAI para los partners de Cisco:



A continuación se describen los pasos para el éxito de la prestación de CCAI:

Paso 1. Realice el pedido en Cisco Commerce Portal (CCW).

Los partners o clientes pueden iniciar sesión en CCW con su ID de CCO y realizar el pedido de Google CCAI.

1. Agregue A-Flex-CC o A-Flex-3-CC al hardware, software y servicios e incluya la fecha de inicio solicitada.

The screenshot displays a shopping cart interface. At the top, there is a header bar with a square icon, a plus sign icon, and the text "Hardware, Software and Services". Below this, a yellow highlighted row contains a square icon, a plus sign icon, a "1.0" quantity, and the text "A-FLEX-CC". Underneath "A-FLEX-CC" is the text "more" with a right-pointing arrow icon, and "Flex Contact Center". Below the yellow row, a light blue bar shows the text "Valid as of 16-Oct-2021 02:10:58". At the bottom, another yellow highlighted row features a pencil icon, the text "Requested Start Date", and "19-Oct-2021".

2. En Editar opciones, seleccione Opciones adicionales, a continuación, haga clic en Sí en la pregunta, ¿Desea comprar Flex Contact Center AI con tecnología de Google Cloud?

3. En Opciones del Plan, seleccione Precio Basado en 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. Haga clic en GUARDAR y Continuar.

Paso 2. Suscripción completa al centro de control. Para obtener más información, consulte la sección Suscripción al centro de control.

Paso 3. Cree su cuenta GCP y su proyecto GCP (proyecto GCP del cliente) donde se alojan sus aplicaciones CCAI.

 Nota: Para obtener detalles sobre cómo crear la cuenta y el proyecto GCP, revise estas secciones en este documento: Cree una Cuenta de Google o Cuenta GCP para Clientes y Cree un Proyecto GCP.

Paso 4. Envíe el formulario de provisión de CCAI.

Complete este formulario de provisión para obtener una cuenta de CCAI con Cisco: [Hoja inteligente del formulario de provisión](#)

Suscripción al centro de control

Una vez finalizado el proceso de CCW, se envía un mensaje de correo electrónico a la campaña de correo proporcionada durante el pedido. En general, el correo electrónico se envía a la cuenta de correo electrónico del partner.

Este es un ejemplo del correo electrónico recibido con el pedido y la ID de suscripción.

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

Paso 1. Haga clic en Configurar el servicio.

Paso 2. Seleccione su función. En este ejemplo, se selecciona el partner.

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

Paso 3. Seleccione esta opción si usted u otra persona va a configurar el servicio.

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

Paso 4. Introduzca el ID de usuario. El usuario debe formar parte de la organización y tener un rol de administrador completo y agente Premium.

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

Paso 5. Revise la información para asegurarse de que está adjuntando la licencia a la organización correcta.

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_produc_wicc2@email.carehybrid.com

Back

Next

Paso 6. Una vez completada la provisión de ID de suscripción, verá que la suscripción aparece en el concentrador de control y verá la tarjeta del centro de contacto en el concentrador de control. Ya puede configurar los servicios híbridos de CCAI en el centro de control.

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 November 2020.

Crear una cuenta de Google o una cuenta GCP para clientes

Se necesita la cuenta de Google del cliente para crear aplicaciones CCAI para Dialogflow o Agent Assist. Para obtener más información sobre cómo configurar su cuenta de Google, consulte: <https://cloud.google.com/>.

Para obtener más información sobre cómo crear su aplicación Dialogflow, consulte: <https://dialogflow.com/> para dialogflow ES y <https://cloud.google.com/dialogflow/cx/docs/concept/agent> para Dialogflow CX.

 Nota: para cualquier pregunta relacionada con el aprovisionamiento, póngase en contacto con el equipo de incorporación de Cisco CCAI en la dirección cisco-ccai-onboarding@cisico.com.

Crear proyecto GCP

Puede crear su proyecto GCP utilizando los recursos de su organización o utilizando una herramienta Terraform.

 Nota: Póngase en contacto con el departamento de TI para crear el proyecto GCP

Asociar la cuenta de servicio proporcionada por Cisco a la cuenta

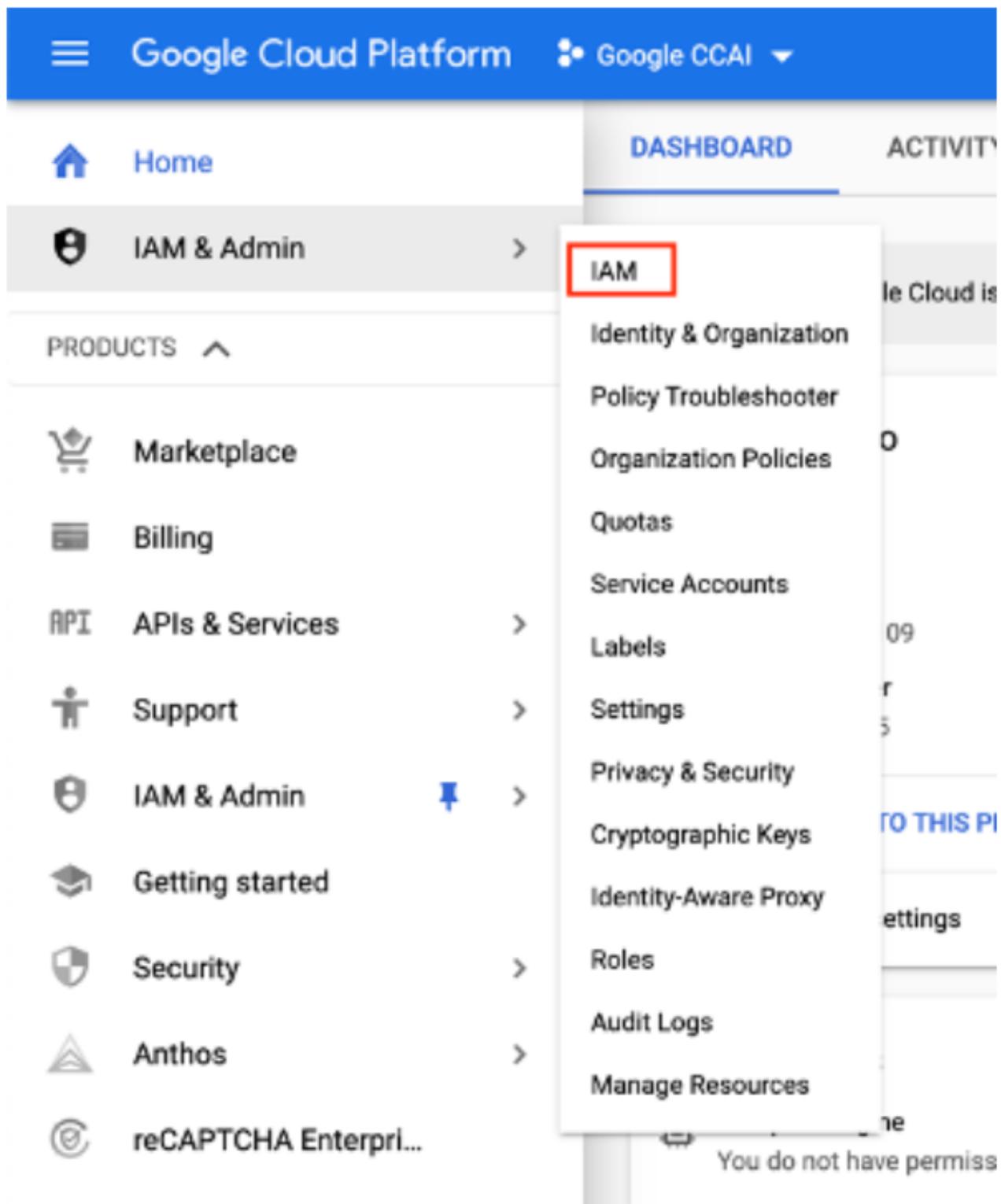
GCP del cliente

Cisco proporciona una cuenta de servicio creada por el equipo de aprovisionamiento que se agrega automáticamente al proyecto (Proyecto del cliente) con el rol de administrador de la API Dialogflow al crear un conector en el centro de control. Sin embargo, puede comprobar estos pasos para asociar y agregar roles a una cuenta de servicio.

Paso 1. Inicie sesión en el portal de GCP: <https://cloud.google.com/>.

Paso 2. Vaya a Consola.

Paso 3. En el panel de control de navegación izquierdo, desplácese hasta IAM y Admin y haga clic en IAM.



Paso 4. En la página IAM, haga clic en Agregar miembro.

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		

Paso 5. Añada estos detalles:

1. Nuevos miembros: nombre de la cuenta de servicio proporcionada por Cisco
2. Rol: administrador de Dialogflow API

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

Can query for intent; read & write session properties; read & write agent properties.

[+ ADD ANOTHER ROLE](#)

Paso 6. Click Save.

Additional Information

API que se habilitarán en el proyecto GCP del cliente

La cuenta de servicio proporcionada por Cisco a los clientes de CCAI permite a estos aprovechar estas API para su integración con las aplicaciones de CC:

- API Dialogflow
- API de texto a voz
- API de conversión de voz a texto

Visibilidad de Cisco de los datos del cliente

Cisco no tiene ninguna visibilidad de los datos del cliente ni de los mensajes de interacción entre el Contact Center y el Bot virtual de Google. Cisco solo obtiene los datos sobre la utilización de la API que se pueden utilizar para la facturación.

Cisco Bill y otros servicios en la nube de Google

Como parte del aprovisionamiento, Cisco solo habilita las API relacionadas con CVA y Agent Assist. Los clientes obtienen una cuenta de servicio para aprovechar esas API. Esta cuenta de servicio no funciona con ningún otro servicio de Google Cloud.

Los clientes todavía pueden utilizar su proyecto GCP para habilitar servicios adicionales en la nube proporcionados por Google y Google les cobra directamente mediante su propia cuenta de facturación.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).