

Provisionner Google CCAI avec CCE

Introduction

Ce document décrit comment mettre en service Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) avec Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 12.5
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.5
- CVP version 12.5
- Navigateur vocal virtualisé Cisco (CVB) 12.5
- Dialogflow Google
- Projet Google Cloud (GCP)

Components Used

Les informations de ce document sont basées sur ce logiciel :

- Cisco Commerce Workspace (CCW).
- GCP

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

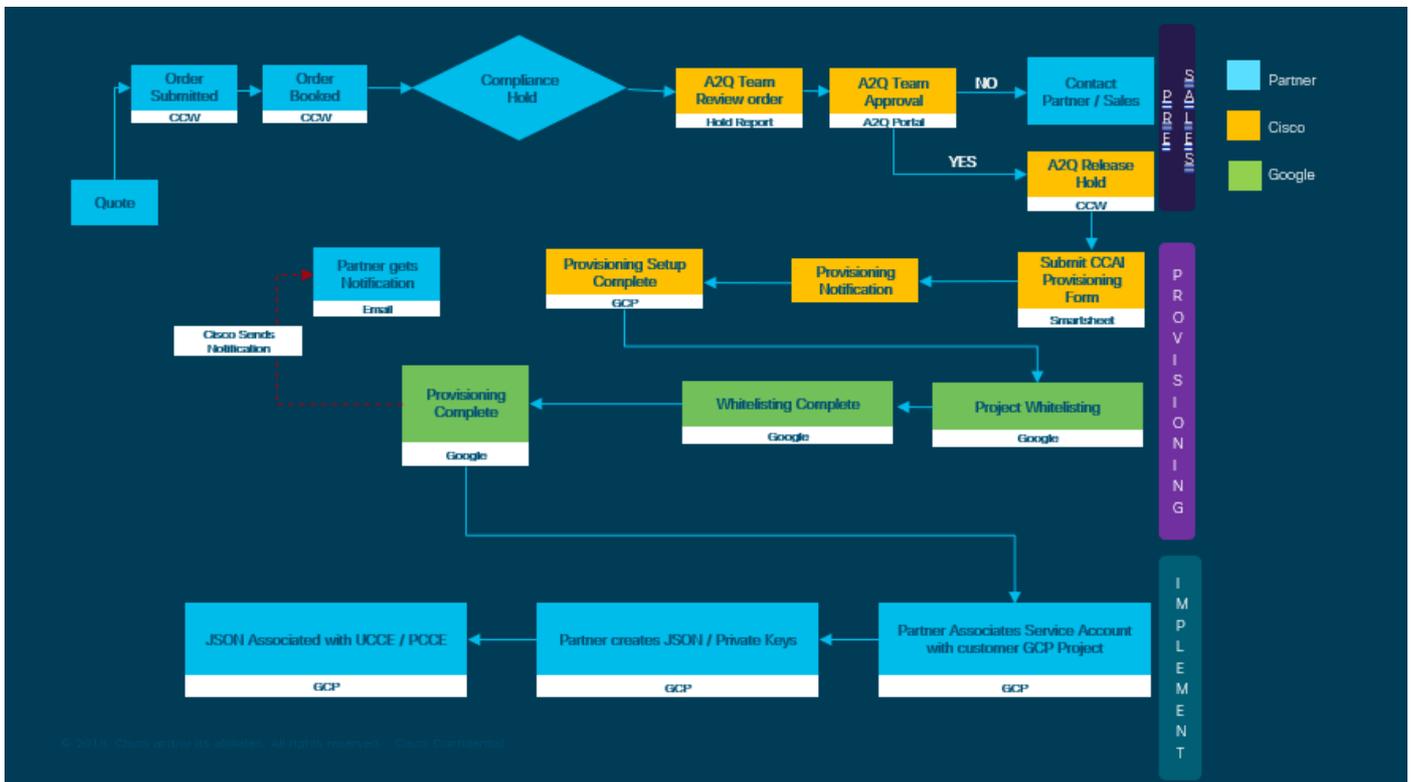
Fond

Les clients de Cisco Contact Center Enterprise peuvent tirer parti des fonctionnalités d'assistance virtuelle et de réponse vocale interactive (IVR) optimisées par Google CCAI. Customer Virtual Assist (CVA) est une fonctionnalité de Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) et Virtual Voice Browser (VVB) et fait partie de la gamme Cisco Contact Center.

Ce document décrit les étapes que les partenaires ou les clients doivent suivre pour activer les services Google CCAI achetés par l'intermédiaire de Cisco et les configurer pour qu'ils fonctionnent avec la solution Cisco Contact Center.

Disposition

Ce workflow indique les étapes requises pour provisionner CCAI pour les partenaires Cisco :



Les étapes de la mise en service réussie de CC AI sont décrites ci-dessous :

Étape 1. Passez la commande dans CCW.

Les partenaires ou les clients peuvent se connecter au portail des ventes Cisco - CCW avec leur ID CCO et passer commande pour Google CCAI.

Étape 2. Créez votre compte GCP et votre projet GCP (projet GCP du client) où vos applications CCAI sont hébergées.

Note: Pour plus d'informations sur la création du compte et du projet GCP, suivez les sections suivantes de ce document : **Créez un compte Google ou un compte GCP pour les clients et créez un projet GCP.**

Étape 3. Envoyer le formulaire de provision CCAI.

Remplissez ce formulaire de provision afin d'obtenir un compte CCAI auprès de Cisco : [Fiche technique du formulaire de provision](#)

Étape 4. Associez le compte de service fourni par Cisco au projet GCP du client.

Une fois que vous avez reçu la notification de fin de provisionnement de Cisco, Cisco fournit le compte de service qui peut être associé à votre compte GCP et qui peut être intégré à vos applications de centre de contact. Ceci termine le processus de provisionnement de Google CCAI avec Cisco.

Note: Pour plus d'informations sur l'association du compte de service fourni avec votre compte GCP, reportez-vous à la section **Associer le compte de service fourni par**

Cisco au compte GCP du client dans ce document.

Créer un compte Google ou un compte GCP pour les clients

Le compte Google du client est nécessaire pour créer des applications CCAI à l'aide de Dialogflow ou Text-to-Speech, Speech-to-text ou Agent Assist. Pour plus d'informations sur la configuration de votre compte google, référez-vous à : <https://cloud.google.com/>.

Pour plus d'informations sur la création de votre application Dialogflow, reportez-vous à : <https://dialogflow.com/>.

Note: De plus, pour obtenir la clé associée au compte de service GCP, reportez-vous à : cisco-ccai-onboarding@cisco.com ou contactez l'équipe d'intégration Cisco CCAI.

Créer un projet GCP

Pour créer un projet GCP dans Google, procédez comme suit :

Étape 1. Connectez-vous à <https://cloud.google.com/> avec votre compte d'entreprise ou Google que vous voulez utiliser pour gérer les services CCAI.



Customer XXX

customer.test.ccai@gmail.com

[Manage your Google Account](#)

Étape 2. Cliquez sur **Console**.

Console

C

Get started for free

Étape 3. Pour la première connexion, vous êtes invité à accepter les conditions d'utilisation. Cliquez sur **Accepter et continuer**.



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

Étape 4. Cliquez sur **Créer** pour créer un projet.

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](#)

Étape 5. Cliquez sur **Créer**.

Étape 6. Cliquez sur **Projets** et sélectionnez le projet nouvellement créé.

Select a project



NEW PROJECT

Search projects and folders

RECENT

[ALL](#)

Name

ID

No organization

0

[Google CCAI](#)

eco-span-275109

[CANCEL](#)

[OPEN](#)

Étape 7. Cliquez sur **Open**.



Project info

Project name

Google CCAI

→ GCP Project Name

Project ID

eco-span-275109

→ GCP Project ID

Project number

299389023135

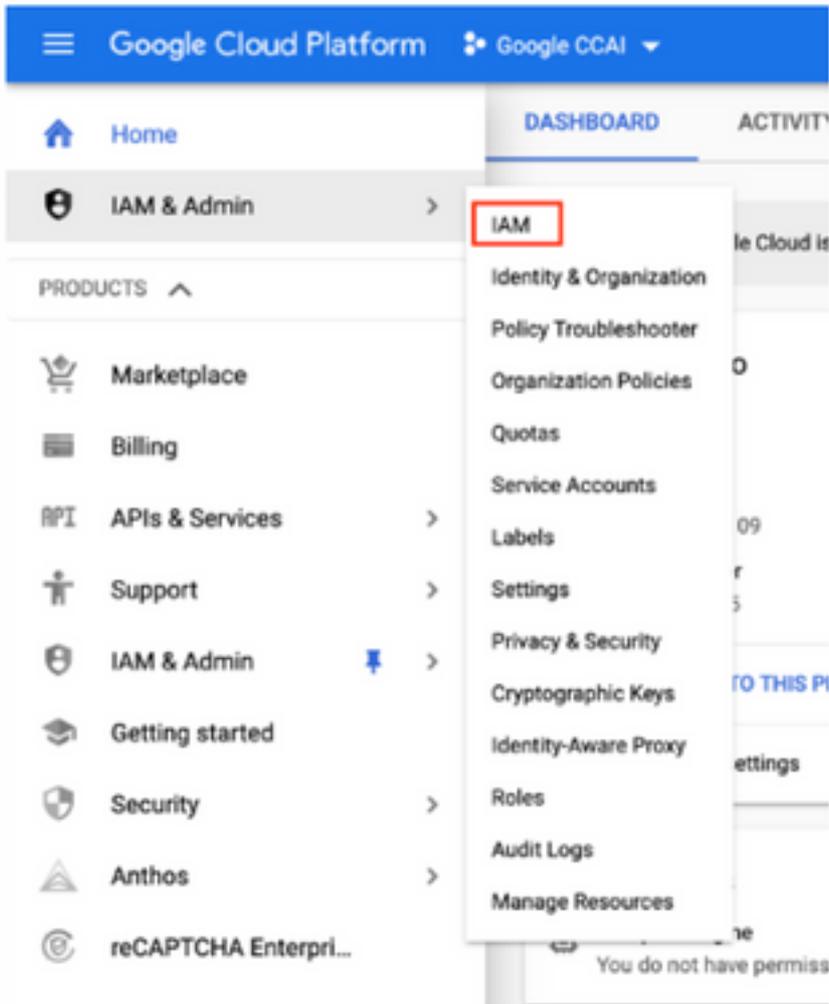
→ GCP Project Number

Associer le compte de service fourni par Cisco au compte GCP du client

Étape 1. Connectez-vous au portail GCP : <https://cloud.google.com/>.

Étape 2. Accédez à **Console**.

Étape 3. Dans le volet de contrôle de navigation de gauche, accédez à **IAM et Admin** et cliquez sur **IAM**.



Étape 4. Sur la page IAM, cliquez sur **Ajouter un membre**.



Étape 5. Ajoutez ces détails :

1. **Nouveaux Membres** : Nom du compte de service fourni par Cisco
2. **Rôle** : Admin de l'API Dialogflow

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](#)

Étape 6. Click **Save**.

Additional Information

API à activer dans le projet GCP du client

Pour que CVA fonctionne, activez l'API Dialogflow afin que des agents virtuels ou des amortisseurs virtuels puissent être créés. Les autres API sont activées par Cisco pendant la création de la liste autorisée et peuvent être utilisées par le compte de service fourni par Cisco.

Importance du compte de service fourni par Cisco

Le compte de service fourni aux clients CCAI par Cisco permet aux clients de tirer parti de ces API pour s'intégrer aux applications CC :

- API Dialogflow
- API de synthèse vocale
- API voix-texte

Visibilité Cisco sur les données du client

Cisco n'a aucune visibilité sur les données du client ou les messages d'interaction entre le centre de contact et le robot virtuel de Google. Cisco obtient uniquement les données sur l'utilisation de l'API qui peuvent être utilisées pour la facturation.

Services de facturation et autres services Google Cloud de Cisco

Dans le cadre du provisionnement, Cisco active uniquement les API liées à CVA et les clients

obtiennent un compte de service pour tirer parti de ces API. Ce compte de service ne fonctionne avec aucun autre service Google Cloud.

Les clients peuvent toujours utiliser leur projet GCP pour activer des services cloud supplémentaires fournis par Google et ils sont facturés directement par Google à l'aide de leur propre compte de facturation.