

Bereitstellung von Google CCAI Hybrid Services mit CCE

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[Bereitstellung](#)

[Google-Konto oder GCP-Konto für Kunden erstellen](#)

[GCP-Projekt erstellen](#)

[Ordnen Sie das von Cisco bereitgestellte Service-Konto dem GCP-Konto des Kunden zu.](#)

[Zusätzliche Informationen](#)

[APIs, die im GCP-Projekt des Kunden aktiviert werden sollen](#)

[Cisco Transparenz für Kundendaten](#)

[Cisco Bill und andere Google Cloud-Services](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie mit Cisco Contact Center Enterprise (CCE) Hybrid-Services wie Agent Answers und Transcripts für Google Contact Center Artificielle Intelligence (CCAI) bereitstellen.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Version 12.6
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) Version 12.6
- CVP Version 12.6
- Cisco Virtualized Voice Browser (CVVB) 12.6
- Google-Dialog
- Google Cloud Project (GCP)
- Control-Hub

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf dieser Software:

- Cisco Commerce Workspace (CCW)

- Control-Hub
- GCP

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

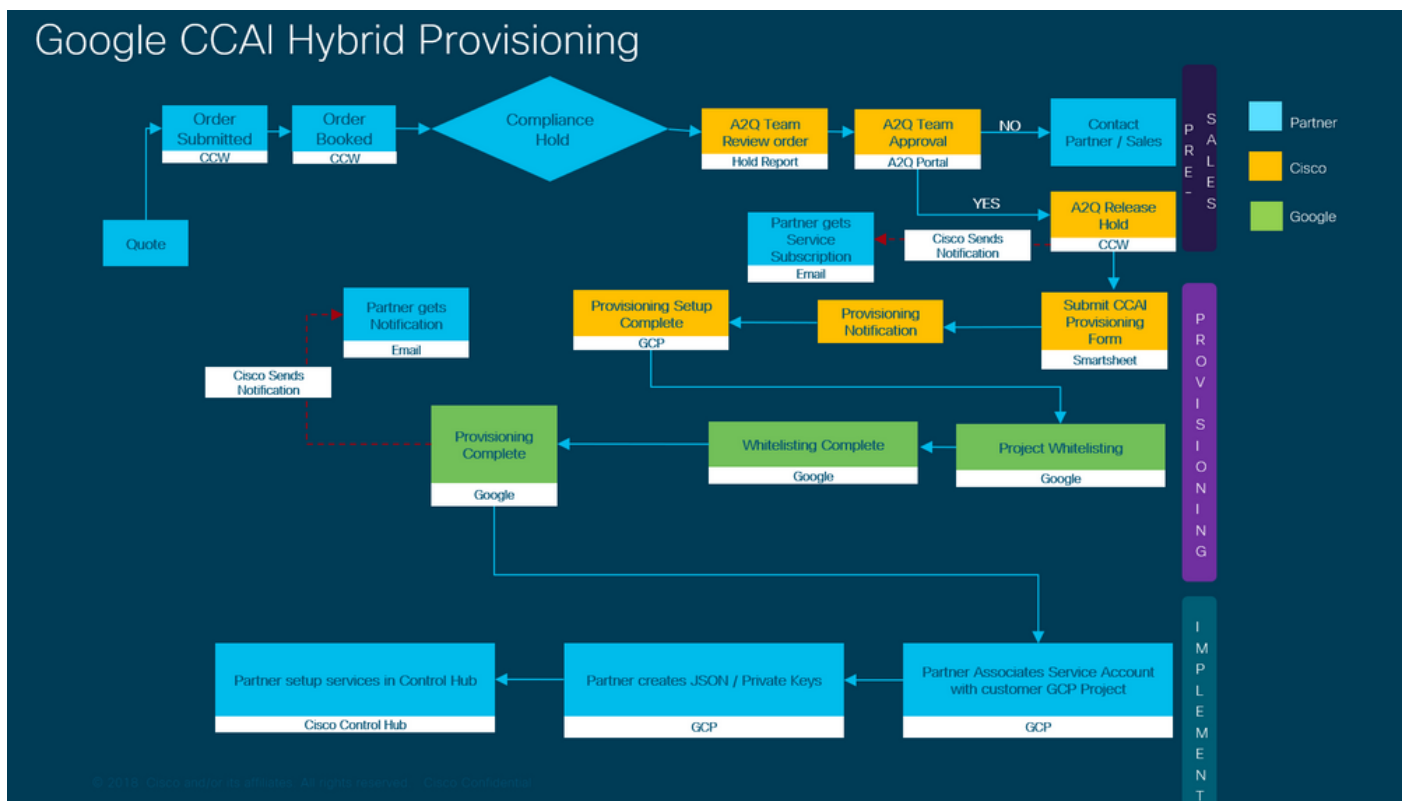
Hintergrund

Cisco Contact Center Enterprise-Kunden können Agent Assist (Agent Answers and Transcripts)-Funktionen nutzen, die durch die Bereitstellung der GCP-Projekte und der Cloud-Services in Control Hub durch Google CCAI unterstützt werden.

In diesem Dokument werden die Schritte erläutert, die Partner oder Kunden ausführen müssen, um über Cisco beschaffte Google CCAI Agent Assist-Services für die Zusammenarbeit mit der Cisco Contact Center-Lösung bereitzustellen.

Bereitstellung

Dieser Workflow zeigt die erforderlichen Schritte für die CCAI-Bereitstellung für Cisco Partner an:

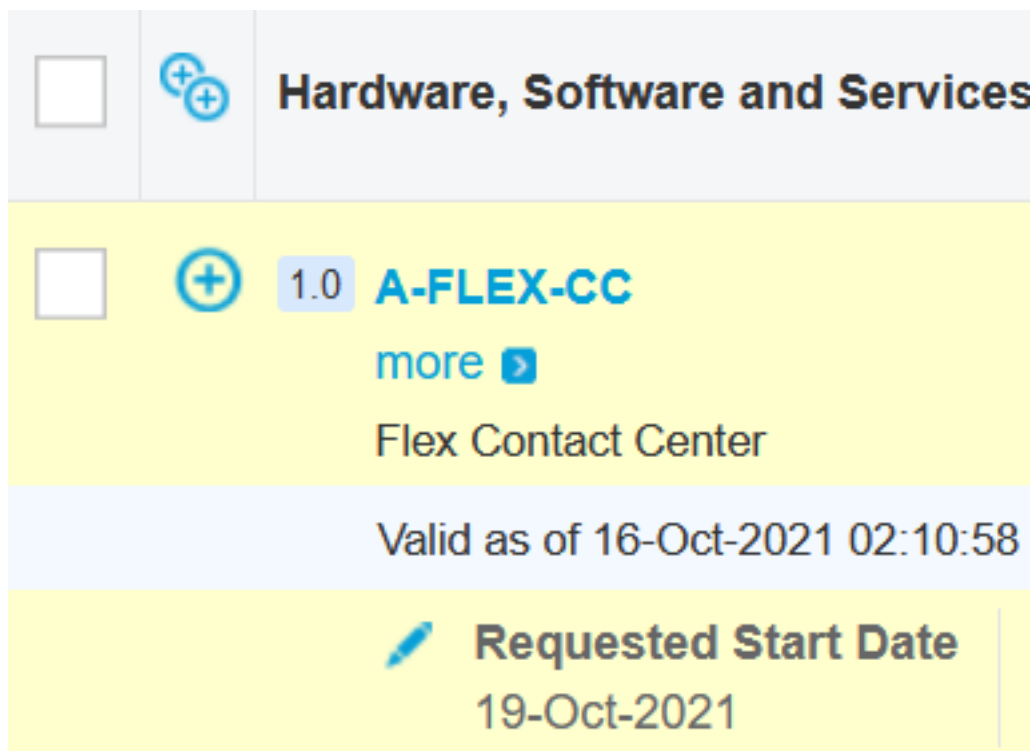


Die Schritte für die erfolgreiche Bereitstellung von CC AI sind hier beschrieben:

Schritt 1: Geben Sie die Bestellung in CCW ein.

Partner oder Kunden können sich mit ihrer CCO-ID beim Cisco Sales Portal (CCW) anmelden und die Bestellung für Google CCAI aufgeben.

1. Fügen Sie A-Flex-CC auf der **Hardware, Software und Services** hinzu und fügen Sie das gewünschte Startdatum ein.



2. Wählen Sie unter Edit Options (Bearbeitungsoptionen) die Option **Additional Options (Zusätzliche Optionen)** aus, und klicken Sie dann auf **Yes (Ja)** bei der Frage. **Möchten Sie Flex Contact Center AI mit Google Cloud erwerben?**

3. Wählen Sie in den **Planoptionen** die Option **Nutzungsbasierter Preis** aus.

The screenshot displays the 'Additional Options' configuration screen with a '2 Added' indicator. The options are as follows:

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

3. Klicken Sie auf **SPEICHERN** und **Weiter**.

Schritt 2: Erstellen Sie Ihr GCP-Konto und das GCP-Projekt (GCP-Projekt des Kunden), in dem Ihre CCAI-Anwendungen gehostet werden.

Schritt 3: Übermitteln Sie das CCAI-Bereitstellungsformular.

Füllen Sie dieses Bereitstellungsformular aus, um ein CCAI-Konto bei Cisco zu erhalten: [Formular SmartSheet](#) bereitstellen

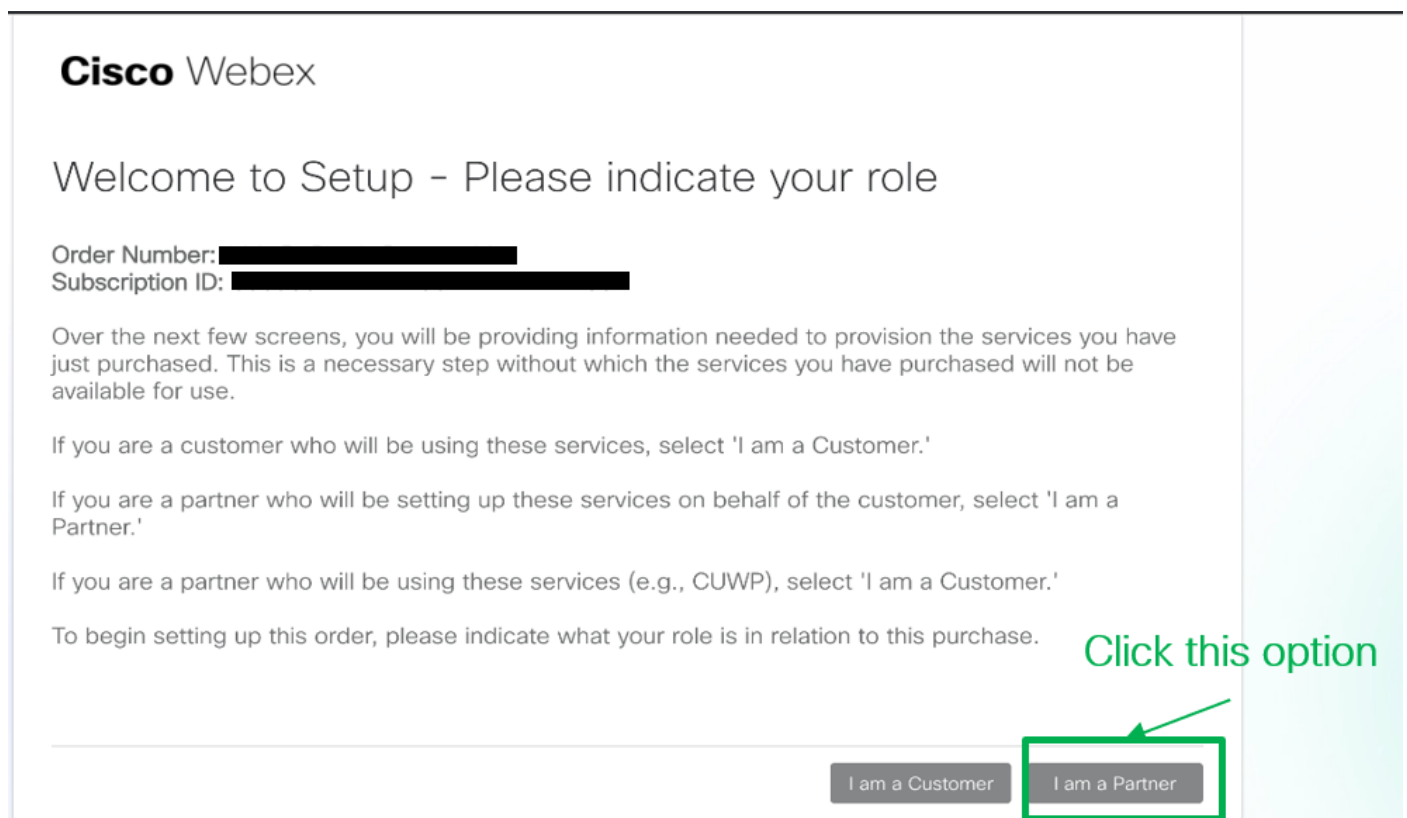
Schritt 4: Ordnen Sie das von Cisco bereitgestellte Servicekonto dem GCP-Projekt des Kunden zu.

Sobald Sie die Benachrichtigung über die Fertigstellung der Bereitstellung von Cisco erhalten haben, stellt Cisco Ihnen das Servicekonto zur Verfügung, das Ihrem GCP-Konto zugeordnet werden kann und in Ihre Contact Center-Anwendungen integriert werden kann. Damit ist der Google CCAI-Bereitstellungsprozess bei Cisco abgeschlossen.

Anmerkung: Einzelheiten zur Zuordnung des von Ihrem GCP-Konto bereitgestellten Dienstkontos zu Ihrem GCP-Konto finden Sie im Abschnitt **Verknüpfen Sie das von Cisco bereitgestellte Dienstkonto mit dem GCP-Konto des Kunden** in diesem Dokument.

Schritt 5: Erstellen Sie Json Key. Verwenden Sie das vom Cisco Provisioning Team erstellte Service-Konto, um den Json-Schlüssel zu erstellen.

Schritt 6: Bereitstellen der Abonnementdienste auf Control Hub. Erstmaliges Ausführen des Assistenten.



Cisco Webex

Welcome to Setup - Please indicate your role

Order Number: [REDACTED]
Subscription ID: [REDACTED]

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.

Click this option

I am a Customer I am a Partner

Schritt 7: Einrichtung des Contact Centers Wenn Sie fertig sind, sehen Sie die Contact Center-Karte im Control Hub und Sie sind bereit, CCAI Hybrid-Services im Control Hub zu konfigurieren.

The screenshot displays the Cisco Webex Control Hub interface. In the left-hand navigation menu, the 'Contact Center' option is highlighted with a red rectangular box. A red arrow points from this box to the text 'Contact Center option will appear' located to the right of the menu. The main dashboard area shows various service status cards, including 'Webex Services ALL ONLINE', 'Devices' (No Devices Added), 'Onboarding' (1 Total Users), and 'What's New' (Cisco Webex update). A 'Quick Links' section at the bottom right features 'Cisco COVID-19 Webex Response Resources'.

Google-Konto oder GCP-Konto für Kunden erstellen

Das Google-Konto des Kunden ist erforderlich, um CCAI-Anwendungen für Dialog oder Agent Assist zu erstellen. Weitere Informationen zur Einrichtung Ihres Google-Kontos finden Sie unter: <https://cloud.google.com/>

Weitere Informationen zum Erstellen der Dialogflow-Anwendung finden Sie unter: <https://dialogflow.com/>

Anmerkung: Weitere Informationen zum Abrufen des Schlüssels für das GCP-Dienstkonto finden Sie unter: cisco-ccai-onboarding@cisco.com oder wenden Sie sich an das Cisco CCAI-Onboarding-Team.

GCP-Projekt erstellen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um ein GCP-Projekt in Google zu erstellen:

Schritt 1: Melden Sie sich mit Ihrem Enterprise- oder Google-Konto, das Sie zur Verwaltung der CCAI-Dienste verwenden möchten, bei <https://cloud.google.com/> an.



Customer XXX

customer.test.ccai@gmail.com

[Manage your Google Account](#)

Schritt 2: Klicken Sie auf **Konsole**.

[Console](#)



[Get started for free](#)

Schritt 3: Bei der erstmaligen Anmeldung werden Sie aufgefordert, die **Nutzungsbedingungen** zu akzeptieren. Klicken Sie auf **Akzeptieren und fortfahren**.

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](#)

Schritt 4: Klicken Sie auf **Erstellen**, um ein neues Projekt zu erstellen.

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](#)

Schritt 5: Klicken Sie auf **Erstellen**.

Schritt 6: Klicken Sie auf **Projekte**, und wählen Sie das neu erstellte Projekt aus.

Select a project NEW PROJECT

Search projects and folders

RECENT **ALL**

Name	ID
▼ No organization	0
Google CCAI	eco-span-275109

CANCEL OPEN

Schritt 7: Klicken Sie auf **Öffnen**.

Project info

Project name
Google CCAI → GCP Project Name

Project ID
eco-span-275109 → GCP Project ID

Project number
299389023135 → GCP Project Number

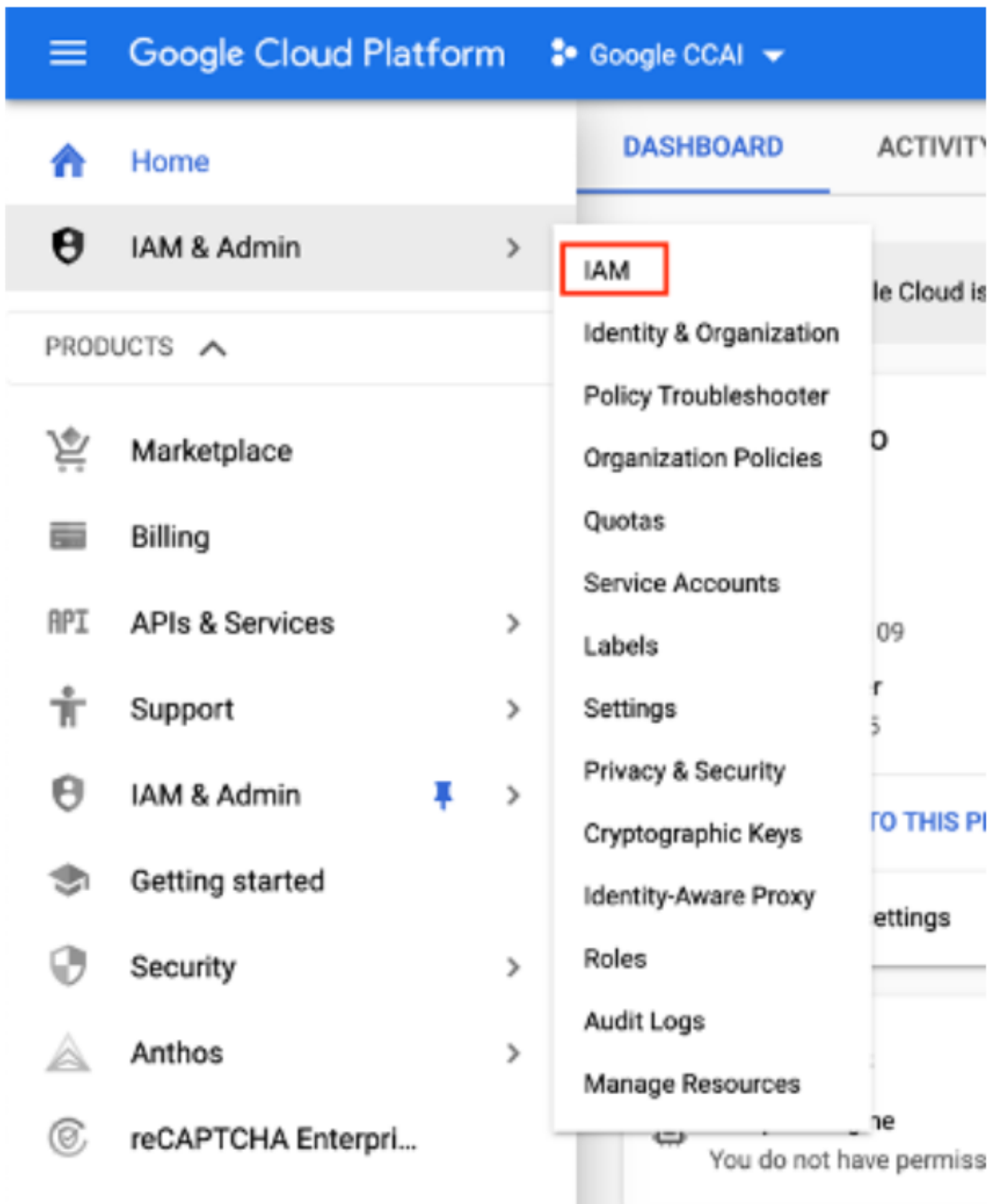
Ordnen Sie das von Cisco bereitgestellte Service-Konto dem

GCP-Konto des Kunden zu.

Schritt 1: Melden Sie sich beim GCP-Portal an: <https://cloud.google.com/>.

Schritt 2: Navigieren Sie zu **Konsole**.

Schritt 3: Navigieren Sie im linken Navigationsbereich zu **IAM und Admin**, und klicken Sie auf **IAM**.



Schritt 4: Klicken Sie auf der **IAM**-Seite auf **Mitglied hinzufügen**.

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		

Schritt 5: Fügen Sie folgende Details hinzu:

1. **Neue Mitglieder:** Name des von Cisco bereitgestellten Dienstkontos
2. **Rolle:** DialogFlow-API-Admin

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](#)

Schritt 6: Klicken Sie auf **Speichern**.

Zusätzliche Informationen

APIs, die im GCP-Projekt des Kunden aktiviert werden sollen

Damit CVA und Agent Assist funktionieren, aktivieren Sie die DialogFlow-API, sodass virtuelle Agenten oder virtuelle Bots erstellt werden können. Alle anderen APIs werden von Cisco aktiviert, während die Zulassungsliste erstellt wird und von dem von Cisco bereitgestellten Dienstkonto verwendet werden kann.

Cisco Transparenz für Kundendaten

Cisco hat keinerlei Einblick in Kundendaten oder Interaktionsmeldungen zwischen Contact Center und Google Virtual Bot. Cisco erhält nur die Daten zur Nutzung der API, die für die Abrechnung verwendet werden können.

Cisco Bill und andere Google Cloud-Services

Im Rahmen der Bereitstellung aktiviert Cisco nur APIs für CVA und Agent Assist. Kunden erhalten ein Service-Konto, um diese APIs zu nutzen. Dieses Dienstkonto funktioniert nicht mit anderen Google Cloud-Services.

Kunden können ihr GCP-Projekt weiterhin verwenden, um zusätzliche Cloud-Services von Google zu aktivieren, und sie werden direkt von Google mit ihrem eigenen Rechnungskonto in Rechnung gestellt.