

Google CAIをWebex Contact Centerとプロビジョニングする

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[\[Provision\]](#)

[Control Hubサブスクリプション](#)

[CCAI – アカウントおよびプロジェクトの用語](#)

[お客様向けのGoogleアカウントまたはGCPアカウントの作成](#)

[GCPプロジェクトの作成](#)

[シスコが提供するサービスアカウントとお客様のGCPアカウントの関連付け](#)

[追加情報](#)

[顧客データに対するシスコの可視性](#)

[Cisco Billおよびその他のGoogle Cloudサービス](#)

はじめに

このドキュメントでは、Webex Contact Center(WxCC)でGoogle Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)をプロビジョニングする方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- GoogleコンタクトセンターAI
- Google Dialogflow
- WxCC 2.0

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- WxCC 2.0
- Google Dialogflow ESおよびCX

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

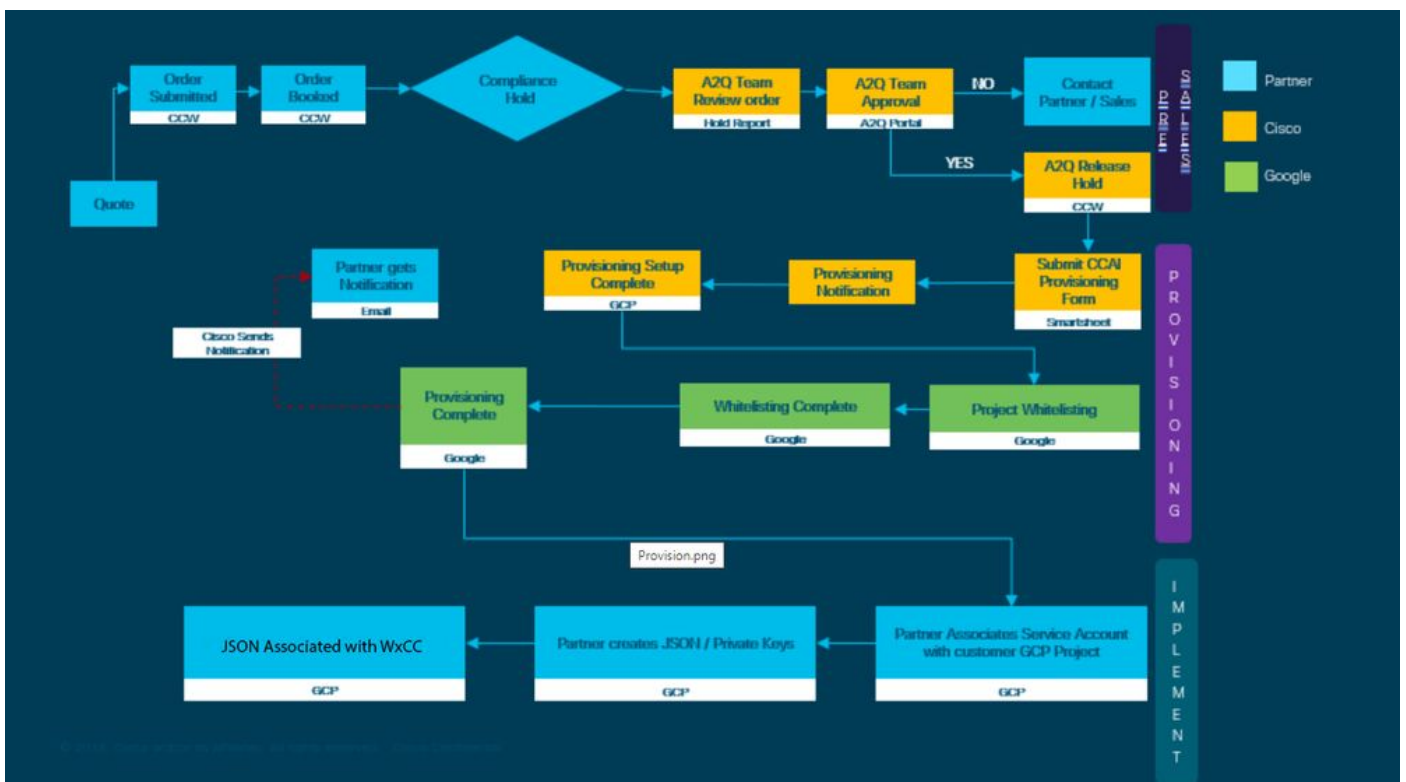
背景

Webex Contact Centerのお客様は、Google CCAIを活用したVirtual AssistおよびConversational Interactive Voice Response(IVR)機能を活用できます。Virtual Agent Voice(VAV)は、シスココンタクトセンターポートフォリオの一部である機能です。

このドキュメントでは、シスコを通じて調達されたGoogle CAIサービスを有効にし、Cisco Contact Center Solutionと連携するようにプロビジョニングするために、パートナーまたはお客様が実行する必要がある手順について説明します。

[Provision]

このワークフローは、シスコパートナー向けにCAIをプロビジョニングするために必要な手順を示します。




CAIを正常にプロビジョニングするための手順を次に示します。

ステップ 1 : Cisco Commerce Portal(CCW)で発注します。

パートナーまたはお客様は、CCO IDを使用してCCWにログインし、Google CCAIを発注できます。

ステップ 2 : Control Hubサブスクリプションの完了詳細については、「コントロールハブのサブスクリプション」の項を参照してください。

ステップ 3 : CCAIアプリケーションがホストされるGoogle Cloud Platform(GCP)アカウントとGCPプロジェクト (お客様のGCPプロジェクト) を作成します。


 注:GCPアカウントとプロジェクトの作成方法の詳細については、このドキュメントの「お客様向けのGoogleアカウントまたはGCPアカウントの作成」および「GCPプロジェクトの作成」のセクションを参照してください。

ステップ 4 : CAI提供フォームを提出します。

シスコとともにCAIアカウントを取得するには、次のプロビジョニングフォームに入力します。
プロビジョ [ンフォームSmartSheet](#)

ステップ 5 : シスコが提供するサービスアカウントをお客様のGCPプロジェクトに関連付けます。

シスコからプロビジョニング完了通知を受け取ると、シスコからサービスアカウントが提供されます。このアカウントはGCPアカウントに関連付けることができ、コンタクトセンターアプリケーションと統合できます。これで、シスコとのGoogle CAIプロビジョニングプロセスは完了です。

 注:GCPアカウントと一緒に提供されるサービスアカウントを関連付ける方法の詳細については、このドキュメントの「シスコが提供するサービスアカウントとお客様のGCPアカウントの関連付け」セクションを参照してください。

Control Hubサブスクリプション

CCWが完了すると、発注時に指定されたメーカーに電子メールが送信されます。通常、電子メールはパートナーの電子メールアカウントに送信されます。

次に、注文とサブスクリプションIDが記載された電子メールの例を示します。

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

ステップ 1 : Set up your serviceをクリックします。

ステップ 2 : ロールを選択します。この例では、パートナーが選択されています。

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

ステップ 3 : 自分または他の人がサービスをセットアップするかどうかを選択します。

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

ステップ 4 : ユーザIDを入力します。ユーザは組織の一員であり、Premium AgentのFull Adminロールを持っている必要があります。

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

ステップ 5 : ライセンスを正しい組織に割り当てていることを確認するために情報を確認します。

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

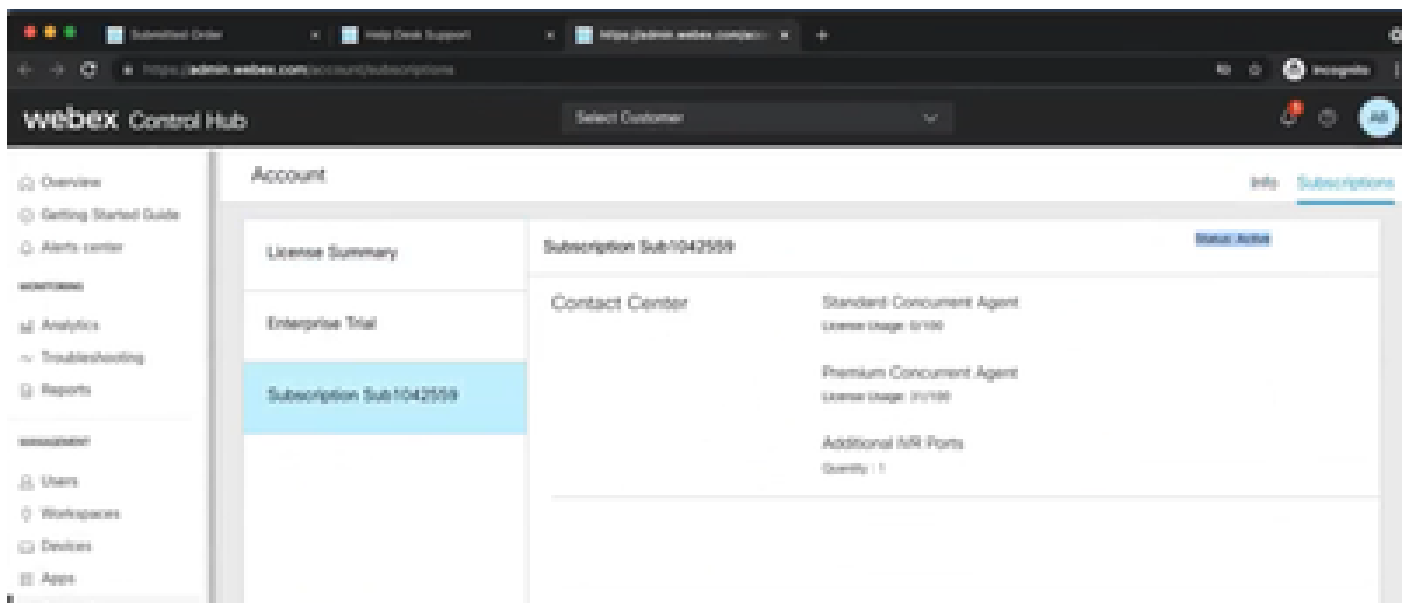
Customer Organization Information

[CiscoTAC](#)
mdanyich_tac_produc_wmcc2@email.carehybrid.com

Back

Next

手順 6 : サブスクリプションIDのプロビジョニングが完了すると、Control Hubにサブスクリプションが表示されます。



手順 7 : Cisco Sales Portalでサブスクリプションの詳細を確認します。

1.0.12	A-FLEX-G-32TEXT-AA1 Flex CC Agent Assist Standard	
1.0.13	A-FLEX-G-TXT-AA Flex CC Agent Answers Test	
1.0.14	A-FLEX-C-WPC 100% Webex Contact Center Premium Concurrent Agent	100 Agent
1.0.15	A-FLEX-C-WSC 100% Webex Contact Center Standard Concurrent Agent	100 Agent
1.0.16	A-FLEX-A-P-AGENT Flex CC Cloud Premium Agent Entitlement	100 User
1.0.17	A-FLEX-A-S-AGENT Flex CC Cloud Standard Agent Entitlement	100 User
1.0.18	A-FLEX-G-C-ENT [Entitlements] Entitlement (AAA) Download by Cisco [Entitlements]	1 Instance
1.0.19	A-FLEX-P-CC On Prem to Webex Contact Center - Premises Ent	1 User
1.0.20	A-FLEX-DC-BOT Proton Chatbot Bot Service	

CCAI – アカウントおよびプロジェクトの用語

GCP:Google Cloud Platformは、Web上でアプリケーションを導入および運用するためのコンピューティングリソースのプロバイダーです。

GCPプロジェクト：GCPプロジェクトは、一連のユーザー、一連のAPI（アプリケーション・プログラミング・インタフェース）、それらのAPIの請求、認証、および監視設定で構成されます。ここで、CAIアプリケーションがホストされます。

シスコサービスアカウント：シスコプロジェクト（Googleではパートナープロジェクトと呼んでいます）は、お客様のGCPプロジェクトにリンクされたサービスアカウントに基づいて課金を管理し、認証キーを生成するために使用されるシエルです。

お客様向けのGoogleアカウントまたはGCPアカウントの作成


お客様のGoogleアカウントは、Dialogflow、Text-to-Speech、Speech-to-text、またはAgent Assistを使用するためにCAIアプリケーションを作成する必要があります。Googleアカウントのセットアップ方法の詳細については、[ここ](#)を参照してください。

Dialogflowアプリケーションの作成方法の詳細については、[ここ](#)を参照してください。

 注：また、GCPサービスアカウントに関連付けられたキーを取得するには、cisco-ccai-onboarding@cisico.comを参照するか、Cisco CAIオンボードチームにお問い合わせください。

GCPプロジェクトの作成

組織のリソースまたはTerraformツールを使用して、GCPプロジェクトを作成できます。

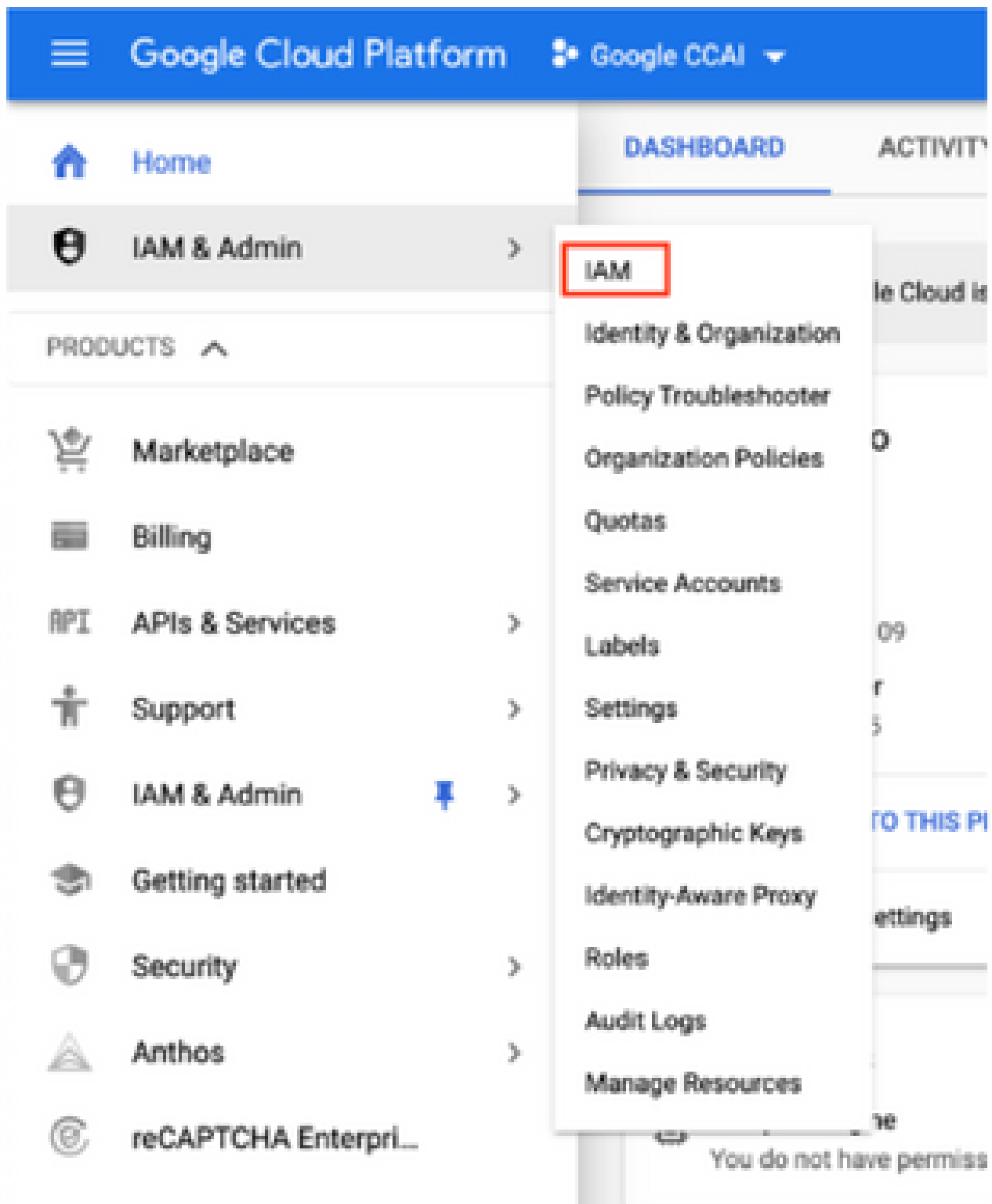
 注:GCPプロジェクトを作成するには、IT部門に問い合わせてください

シスコが提供するサービスアカウントとお客様のGCPアカウントの関連付け

ステップ 1 : GCPポータル([Google Cloud Console](#))にログインします。

ステップ 2 : Consoleに移動します。

ステップ 3 : 左側のナビゲーションコントロールペインで、IAM and Adminに移動し、IAMをクリックします。



ステップ 4 : IAMページでAdd Memberをクリックします。

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		

ステップ 5 : 次の詳細を追加します。

1. 新規メンバー : シスコが提供するサービスアカウントの名前
2. ロール: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](#)

手順 6 : [Save] をクリックします。

追加情報

シスコがCCAIのお客様に提供するサービスアカウントにより、お客様は次のAPIを活用してCCアプリケーションと統合できます。

- Dialogflow API
- 音声合成API
- 音声テキストAPI

顧客データに対するシスコの可視性

シスコは、コンタクトセンターとGoogleの仮想ボット間のカスタマーデータやインタラクションメッセージを可視化していません。シスコは、課金に使用できるAPIの使用率に関するデータのみを取得します。

Cisco Billおよびその他のGoogle Cloudサービス

プロビジョニングの一環として、シスコはCVAに関連するAPIのみを有効にし、お客様はこれらのAPIを活用するためのサービスアカウントを取得します。このサービスアカウントは、他のGoogle Cloudサービスでは機能しません。

お客様は引き続きGCPプロジェクトを使用してGoogleが提供する追加のクラウドサービスを有効にすることができ、お客様は自身の課金アカウントからGoogleによって直接請求されます。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。