

Konfigurieren von Schritten für die Migration von DialogFlow ES

Inhalt

[Einleitung](#)

[Aktionsplan](#)

[Lizenztyp](#)

[Verfahren zur Aktualisierung einer A-FLEX-3-CC \(FLEX 3.0\)-Bestellung](#)

[Hinzufügen von Google CCAI zu FLEX 3.0](#)

[Verfahren zur Aktualisierung von A-FLEX-CC \(FLEX 2.0\)](#)

[Hinzufügen von Google CCAI zu FLEX 2.0](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden die Schritte zur Migration der Dialogflow ES-Migration beschrieben, die bei der laufenden Umstellung aller Kunden auf die Next Generation Media Platform (RTMS) erforderlich ist. Unsere Contact Center-Plattform wird derzeit in einigen Bereichen optimiert, wobei der Schwerpunkt auf zwei Hauptbereichen liegt. Zum einen führen wir erweiterte Sicherheitsmaßnahmen ein, insbesondere im Hinblick auf die Funktionen virtueller Agenten, und zum anderen arbeiten wir an einer nahtlosen Integration von Sicherheit und Benutzerumgebung. Unsere oberste Priorität ist es, die Sicherheit der Benutzerdaten, insbesondere der Anmeldeinformationen und Token-Informationen, zu gewährleisten. Aus diesem Grund führen wir für unsere bestehenden Kunden zusätzliche Sicherheitsebenen ein. Dazu gehört die Migration auf unsere Cloud-basierten KI-Connectors, die durch sichere Vault-Systeme zur Speicherung und Verarbeitung vertraulicher Daten unterstützt werden. Im Rahmen des Migrationsprozesses wechseln wir von der Dialogflow ES Virtual Agent-Vorlage zum Google CCAI Connector, wodurch der Onboarding-Prozess für alle sprachbezogenen virtuellen Agenten konsolidiert wird.

Aktionsplan

Um die neuen Sicherheitsverbesserungen in Ihren Tenant zu integrieren, müssen Kunden/Partner eine kostenlose SKU bestellen, um formelle Berechtigungen für ihren Tenant zu erhalten.

WICHTIG

Cisco stellt derzeit alle Kunden auf die Next Generation Media Platform (RTMS) um. Wenn der Partner keine kostenlose SKU hinzufügt, kann der Kunde nach der Migration zu RTMS keine neuen CCAI-Connectors im Control Hub hinzufügen. Es ist wichtig, dass Sie die CCAI-

Servicelizenz Ihres Kunden überprüfen.

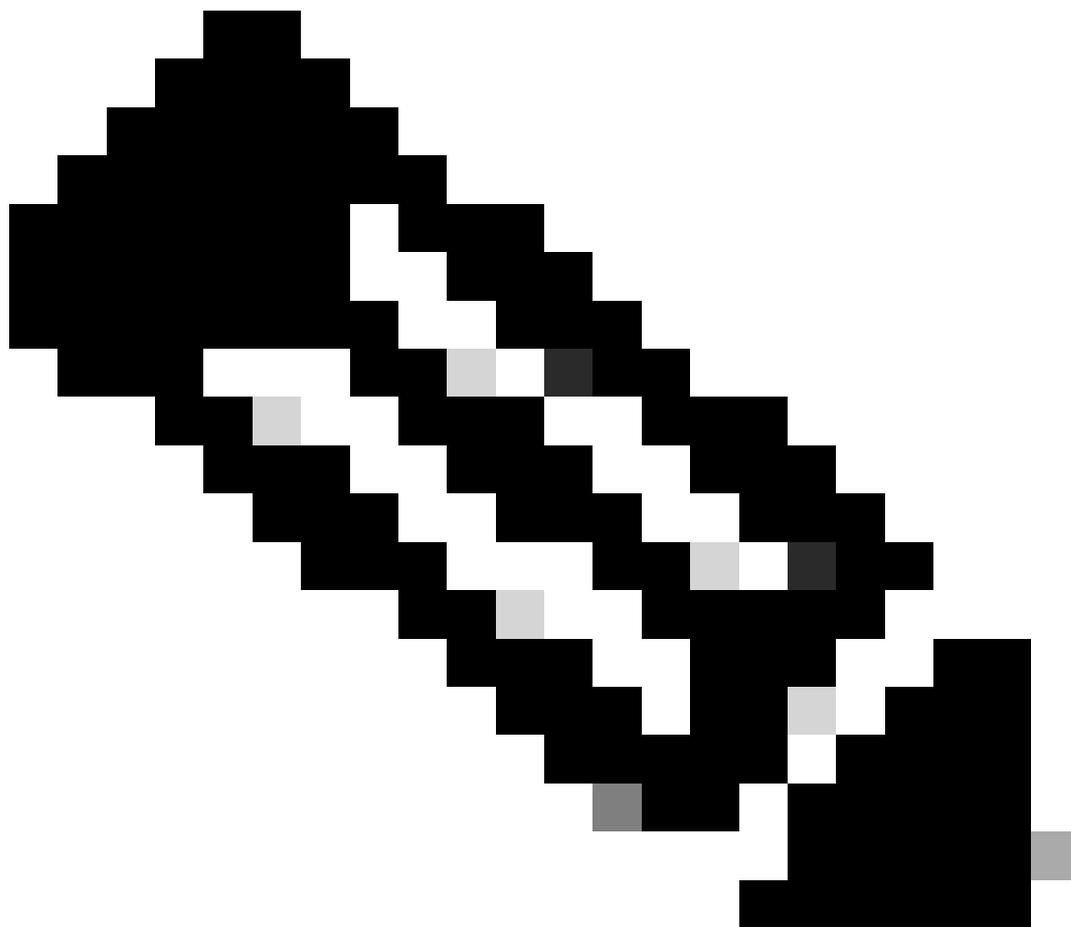
Hinweis: Wenn Ihre RTMS-Migration geplant wurde, wird eine separate Benachrichtigung für das Wartungsfenster gesendet. Achten Sie bitte darauf.

Lizenztyp

Dieses Dokument enthält Anweisungen für FLEX2- und FLEX3-Lizenzen.

Bevor Sie fortfahren, prüfen Sie bitte, ob Ihr Kunde eine FLEX2- oder FLEX3-Lizenz verwendet, und befolgen Sie die Anweisungen zum Aktualisieren dieser Lizenz.

Verfahren zur Aktualisierung einer A-FLEX-3-CC (FLEX 3.0)- Bestellung



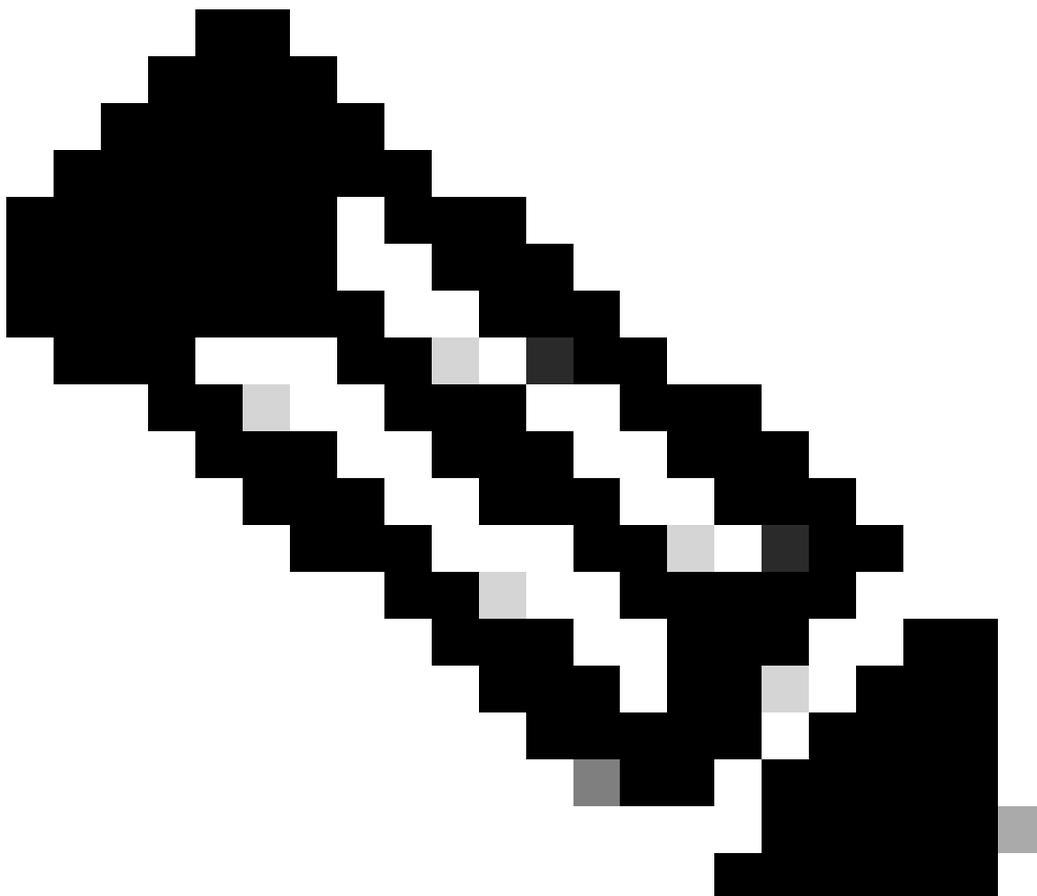
Hinweis: Das folgende Verfahren gilt für alle Kunden, die CCAI-Services von Cisco oder direkt von Google erworben haben.

Im folgenden Prozess wird erläutert, wie Sie nur vorhandene Abonnements ändern. Für alle Webex CC-ProduktionsTenants ist ein aktives Abonnement erforderlich. Wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter oder Account Manager, falls Sie kein aktives WebEx CC-Abonnement haben.>

Hinzufügen von Google CCAI zu FLEX 3.0

1) Nutzen Sie <https://ccrc.cisco.com/subscriptions/landing/> und nutzen Sie das offene Abonnement für die A-FLEX-3-CC-Produktfamilie.

2) Klicken Sie auf Abonnement ändern/verlängern.



Hinweis: Sie benötigen entsprechende Berechtigungen, um Produktionsabonnements zu ändern. Wenden Sie sich bei Bedarf an Ihren Account Manager.

The screenshot shows the Cisco Subscriptions portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Cisco' and 'Subscriptions' logos, a search bar, and a user profile 'Trid ToBaishat'. Below the navigation bar, the main content area displays 'My Subscriptions' with a specific subscription 'Flex 3.0 for Contact Center (A-FLEX-3-CC)'. A red box highlights the 'Modify/Renew Subscription' button in the top right corner. The subscription details include: 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). Below these details are tabs for Summary, History, Invoices, Usage, Manage Subscription, Manage Contacts, Quotes in Progress, and Manage Payment Details. A summary card shows 'Bill Day: 30th of the Month, billed Monthly', 'Billing Preference: Subscription Start Date', 'Payment Method: PO', 'Purchase Order Number: 1234', 'Payment Term: 30 NET', and 'Current Open Balance: USD 0.00'.

3) Klicken Sie auf Bearbeitungsoptionen.

<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) Erweitern Sie den Abschnitt Zusätzliche Optionen. Wählen Sie für die Google CCAI die folgenden Optionen aus (nur "nutzungsbasieret" auswählen)

Additional Options 2 Added

Additional Options 2 Added

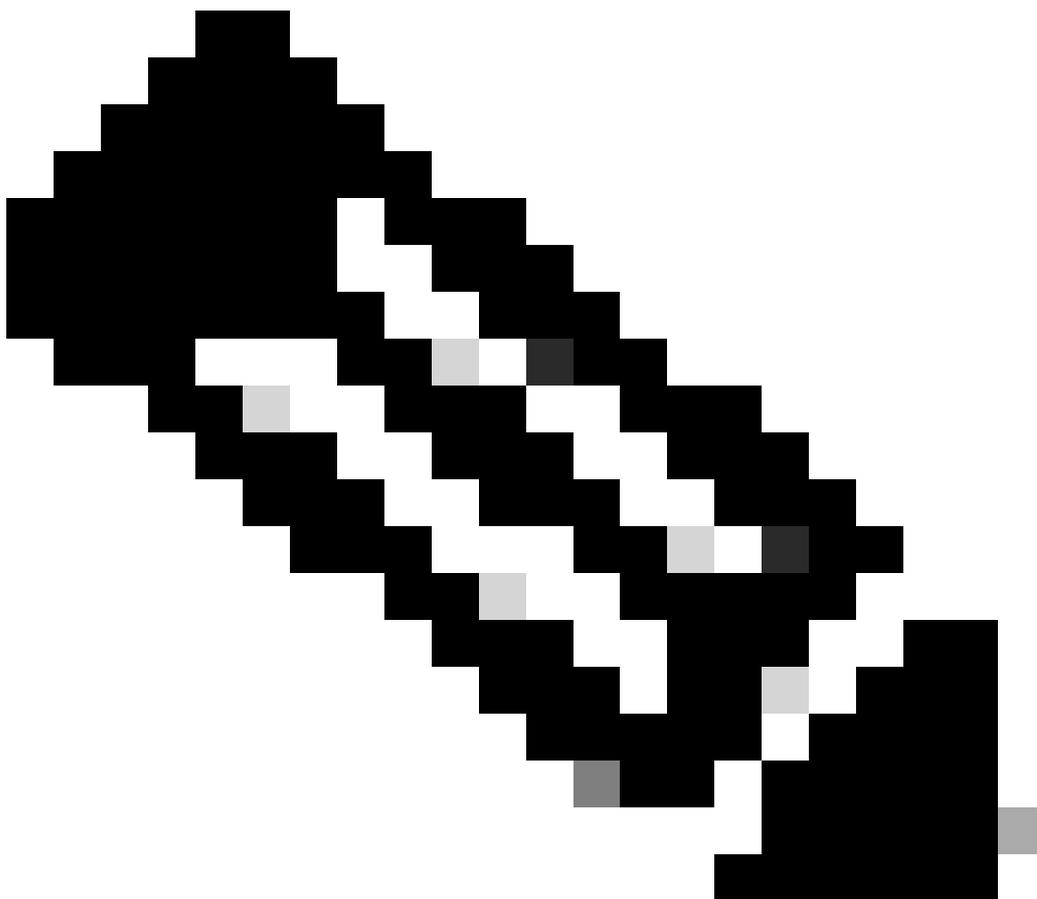
Platform Addons

- Google CCAI
- Webex Workforce Optimization (WFO)
- Webex Connect Premium Uncommitted

Google CCAI Buying Model

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

5) Speichern und einsenden



Hinweis: In der Übersicht sehen Sie nun die hinzugefügten zusätzlichen SKUs. Dies

sind alles nutzungsbasierte SKUs, sodass Sie nur bezahlen, wenn Sie anfangen, sie zu verwenden.

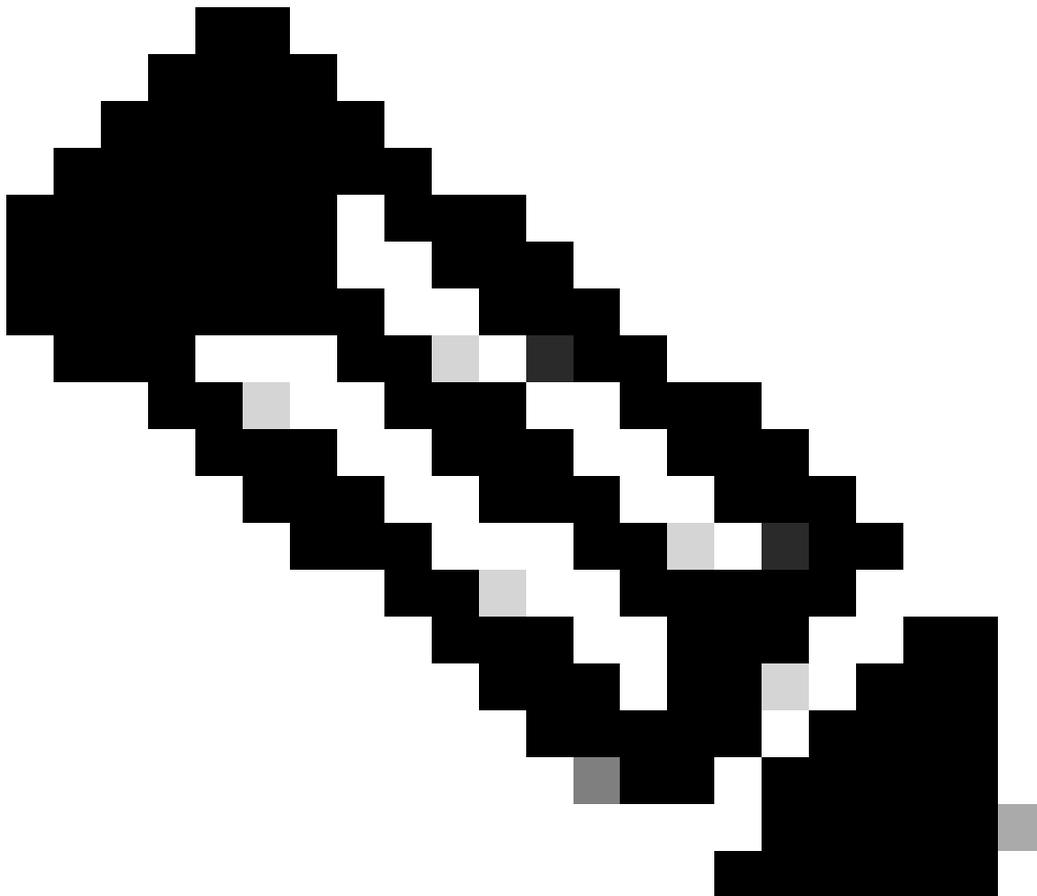
6) Senden Sie die Bestellung.

7) Wenden Sie sich an das A2Q-Team, um die Compliance-Zurückstellung für die neue Webbestellung aufzuheben. Schreiben Sie dazu eine E-Mail an cjp-qualification@cisco.com mit einer Anfrage zur Aufhebung der Zurückstellung.

8) Die neue Bereitstellungs-E-Mail wird durch eine neue Webbestellung generiert. Sie müssen den Assistenten durchlaufen, um die Änderungen auf Ihren Webex CC-Tenant anzuwenden.

Verfahren zur Aktualisierung von A-FLEX-CC (FLEX 2.0)

Um CCAI-Funktionen zu WebEx Contact Center hinzuzufügen, sollten die Inhaber von A-FLEX-CC-Bestellungen (FLEX 2.0) KEINE FLEX 3.0 erstellen, sondern bestehende Abonnements ändern.



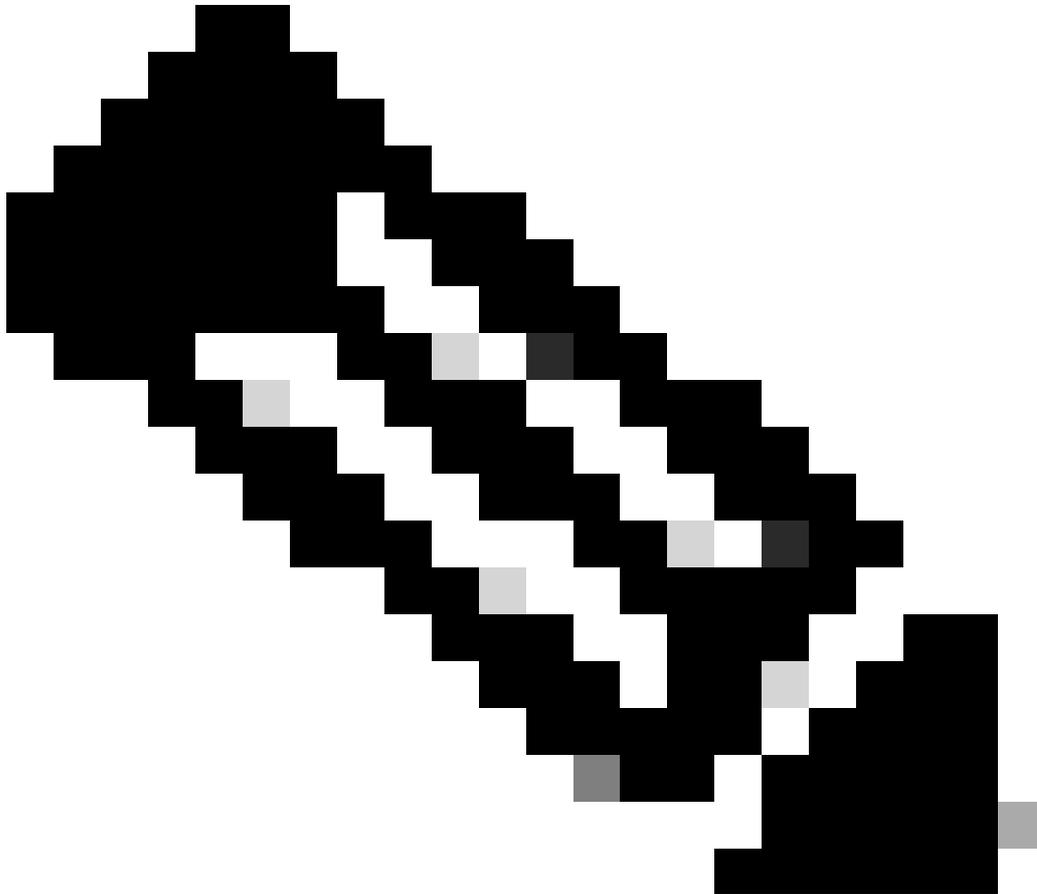
Hinweis: Das folgende Verfahren gilt für alle Kunden, die CCAI-Services von Cisco oder direkt von Google erworben haben.

Im folgenden Prozess wird erläutert, wie Sie nur vorhandene Abonnements ändern. Für alle Webex CC-ProduktionsTenants ist ein aktives Abonnement erforderlich. Wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter oder Account Manager, falls Sie kein aktives WebEx CC-Abonnement haben.

Hinzufügen von Google CCAI zu FLEX 2.0

1) Zugriff auf <https://ccrc.cisco.com/subscriptions/landing/> und offenes Abonnement, das die A-FLEX-CC-Produktfamilie enthält.

2) Klicken Sie auf Abonnement ändern/verlängern.



Hinweis: Sie benötigen entsprechende Berechtigungen, um Produktionsabonnements zu ändern. Wenden Sie sich bei Bedarf an Ihren Account Manager.

The screenshot displays the Cisco Flex Commerce Subscriptions interface. At the top, there is a navigation bar with the Cisco logo and 'Flex Commerce Subscriptions' text. A search bar is present, and the user's name 'Tad Tolbat' is visible in the top right. Below the navigation bar, the page title is 'My Subscriptions'. The main content area shows a subscription for 'Flex for Contact Center (A-FLEX-CC)'. A red box highlights the 'Modify/Renew Subscription' button in the top right corner. The subscription details are as follows:

Subscription ID	Effective For	Automatically Renews For	End Customer
Sub [REDACTED]	12.00 Months from 30-Nov-2023 to 29-Nov-2024	12.00 Months On 30-Nov-2024	[REDACTED]

Status	Monthly Cost	Billing Amount (Monthly Billing)	Billing Frequency
ACTIVE	USD 0.00	USD 0.00	Monthly Billing

Below the subscription details, there is a navigation bar with tabs: Summary, History, Invoices, Usage, Manage Subscription, Manage Contacts, Quotes In Progress, and Manage Payment Details. The 'Summary' tab is selected. The summary section includes:

- Bill Day: 30th of the Month, billed Monthly
- Billing Preference: Subscription Start Date
- Payment Method: PO
- Purchase Order Number: 1234
- Payment Term: 30 NET
- Current Open Balance: USD 0.00

3) Klicken Sie auf Bearbeitungsoptionen.

<input type="checkbox"/>	+ 1.0 A-FLEX-CC	Not Applicable	0.00 MRC	1	0.00	0.00	0.00 Total of MRC
	more	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) Erweitern Sie den Abschnitt Zusätzliche Optionen. Wählen Sie für die Google CCAI die folgenden Optionen aus (nur "nutzungsbasiert" auswählen)

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?

Yes

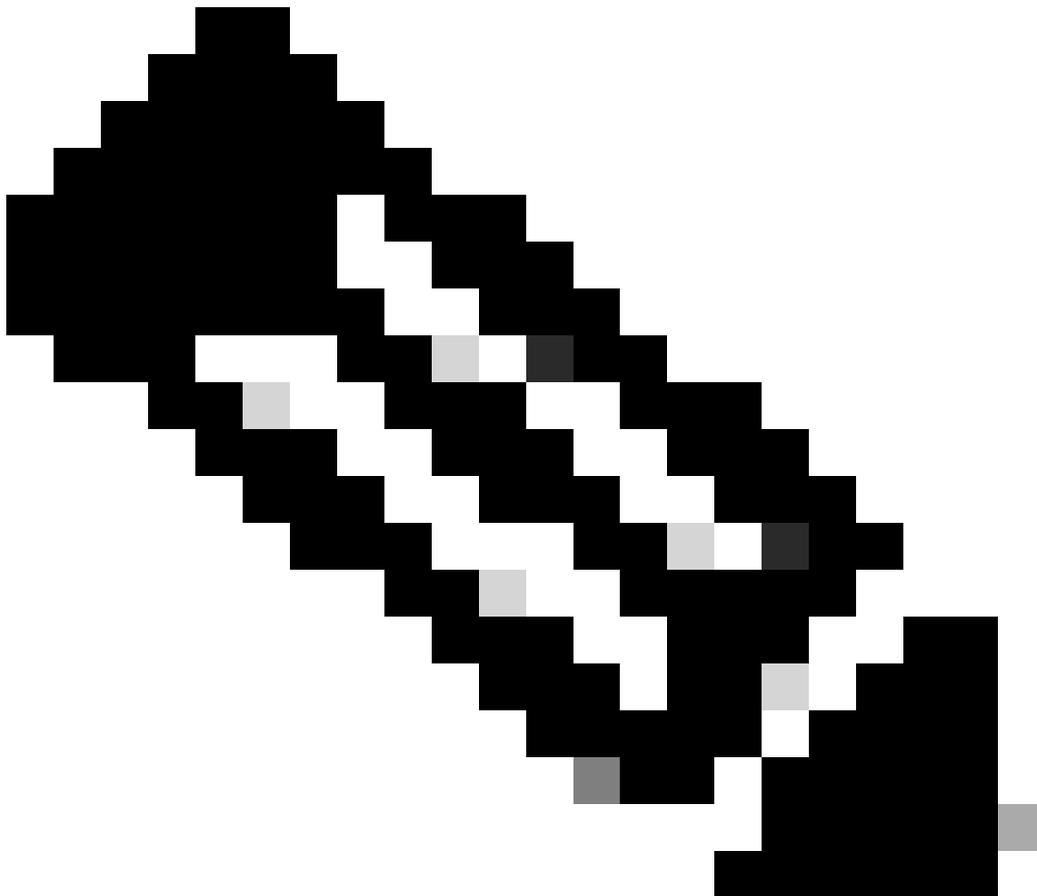
Do you want to purchase Workforce Optimization?

Yes

Would you like to activate Digital Channels?

Yes

5) Speichern und einsenden



Hinweis: In der Übersicht sehen Sie nun die hinzugefügten zusätzlichen SKUs. Dies sind alles nutzungsbasierte SKUs, sodass Sie nur bezahlen, wenn Sie anfangen, sie zu verwenden.

6) Senden Sie die Bestellung.

7) Wenden Sie sich an das A2Q-Team, um die Compliance-Zurückstellung für die neue Webbestellung aufzuheben. Schreiben Sie dazu eine E-Mail an cjp-qualification@cisco.com mit einer Anfrage zur Aufhebung der Zurückstellung. Die neue Bereitstellungs-E-Mail wird durch eine neue Webbestellung generiert. Sie müssen den Assistenten durchlaufen, um die Änderungen auf Ihren Webex CC-Tenant anzuwenden.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.