

# 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.

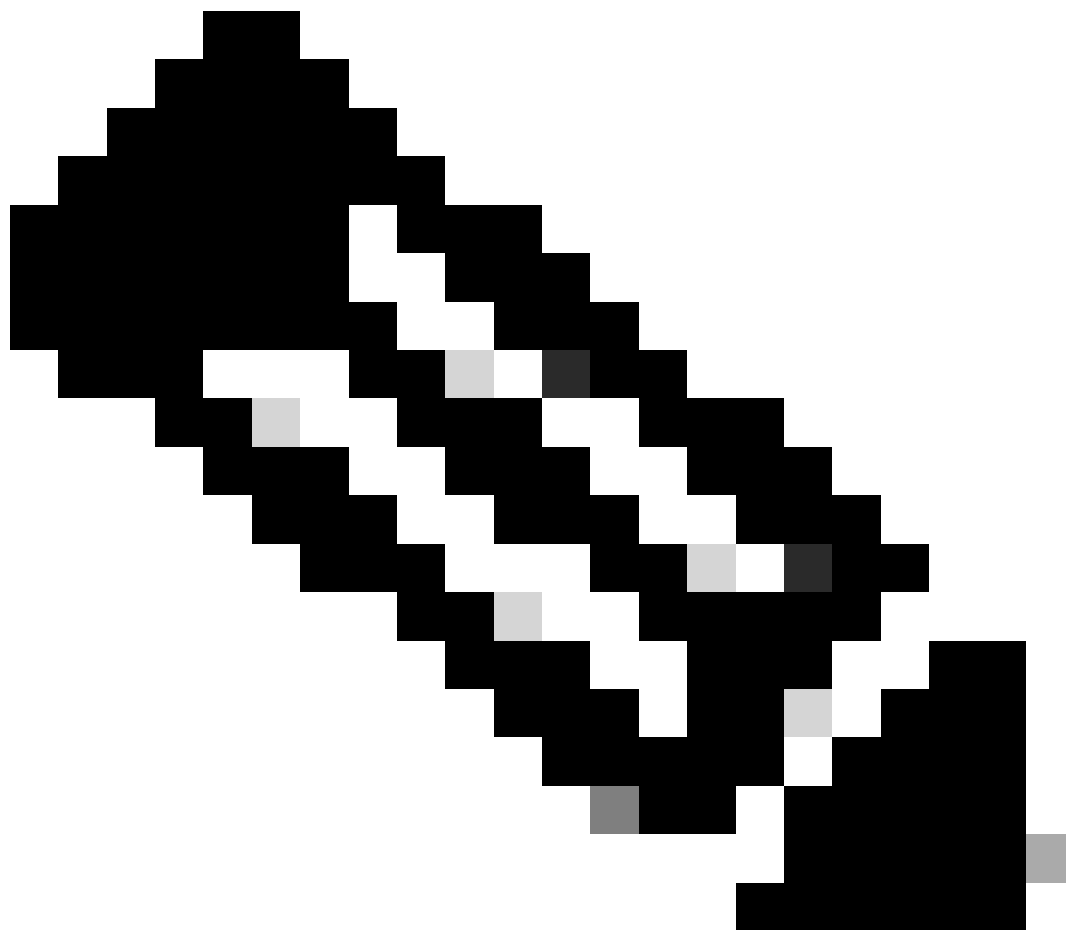
## Lizenztyp

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.

---

---

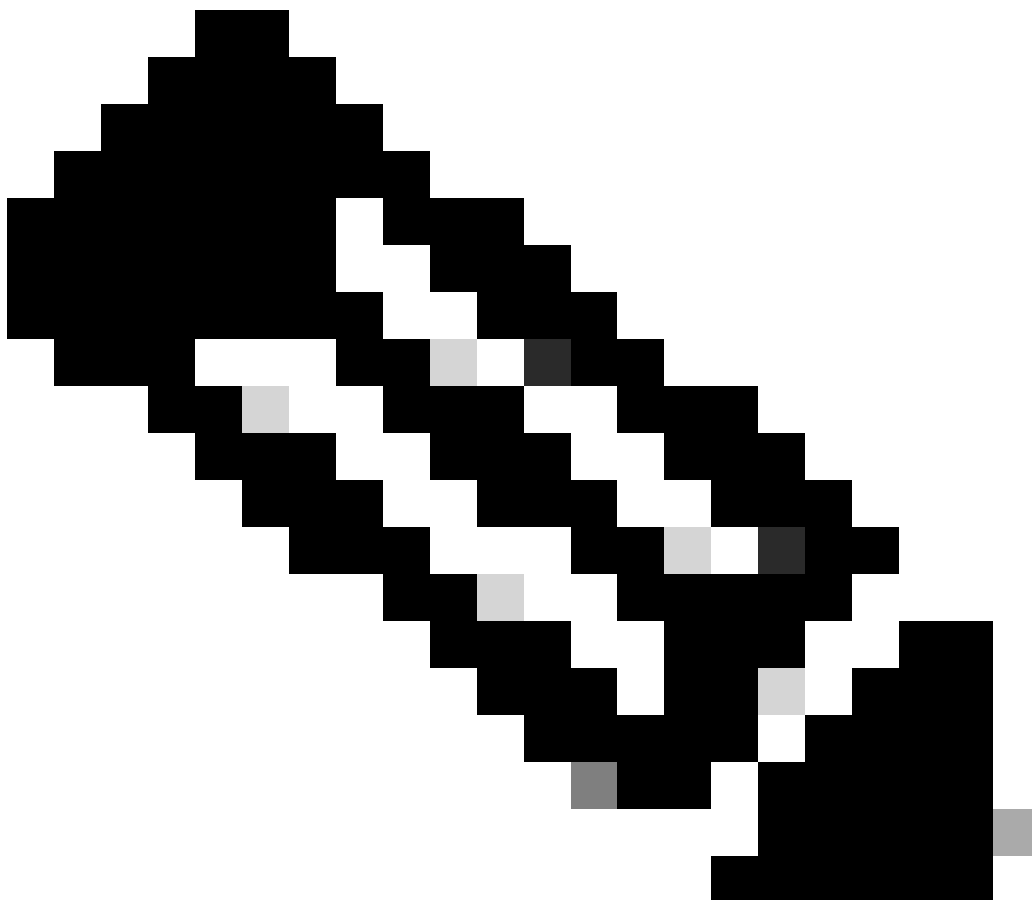
Im folgenden Prozess wird erläutert, wie Sie nur vorhandene Abonnements ändern. Für alle Webex CC-ProduktionsTenants ist ein aktives Abonnement erforderlich. Wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter oder Account Manager, falls Sie kein aktives WebEx CC-Abonnement haben.>

## 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 rectangular box highlights the 'Modify/Renew Subscription' button in the top right corner of the subscription details card. The card also shows fields for 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 the card, there are tabs for Summary, History, Invoices, Usage, Manage Subscription, Manage Contacts, Quotes in Progress, and Manage Payment Details. A summary section at the bottom 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"/>	<b>1.0 A-FLEX-3-CC</b> <a href="#">more</a> 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
	<b>Requested Start Date</b> 20-Jun-2022	<b>Requested For Initial Term</b> 12 Months From 20-Jun-2022 To 19-Jun-2023		<b>Automatically Renews For</b> 12 Months From 20-Jun-2023	<b>Billing Frequency</b> Monthly Billing		
	<b>Edit Options</b>	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

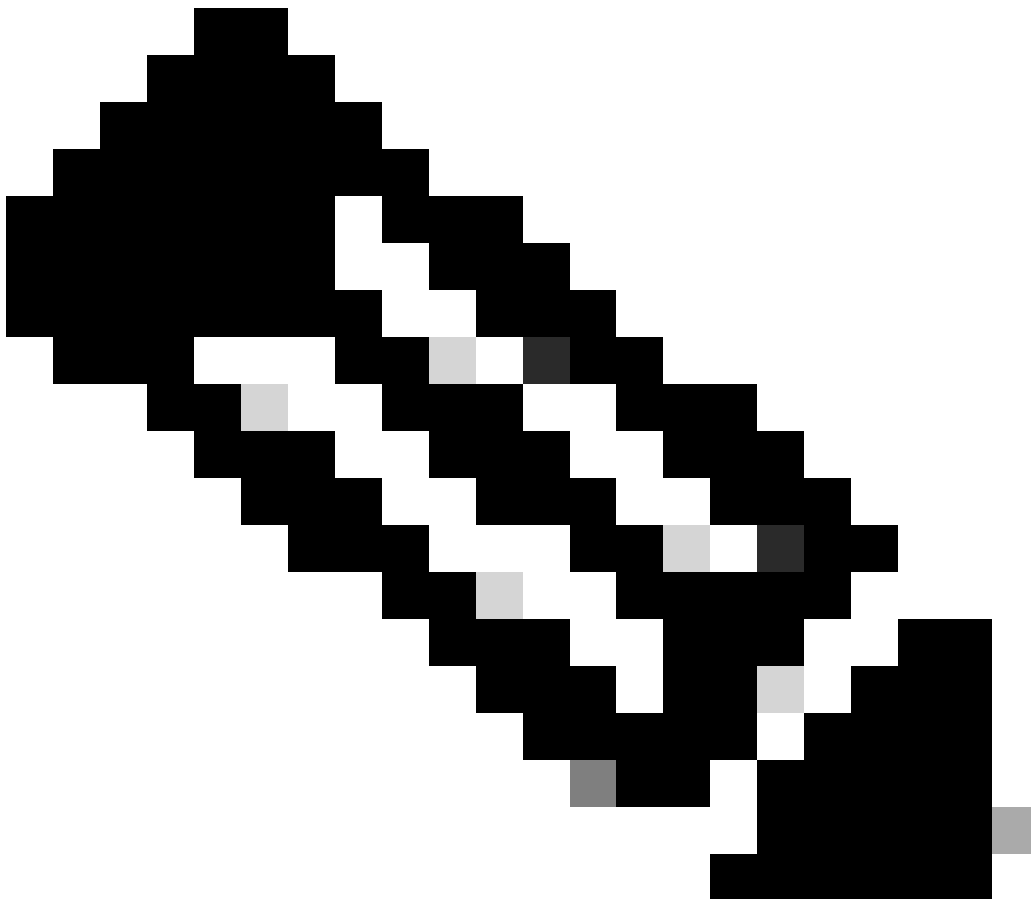
Platform Addons

- 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.

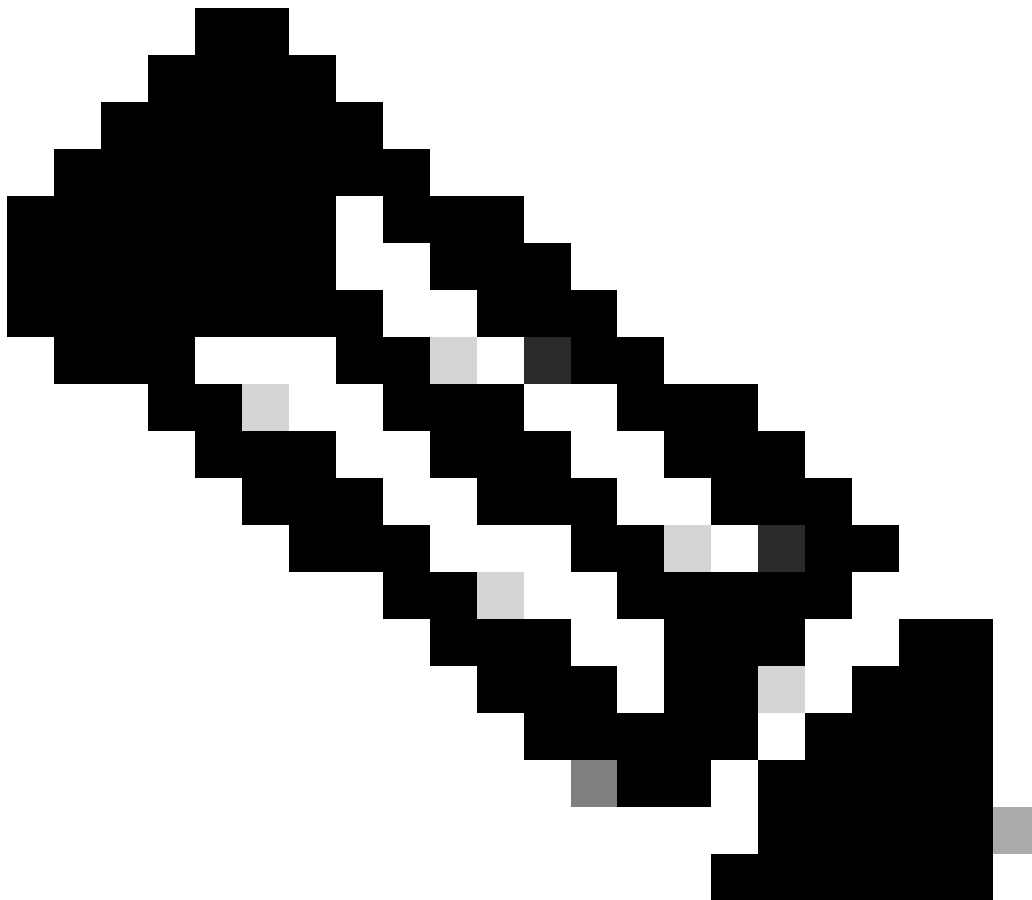
7) Wenden Sie sich an das A2Q-Team, um die Compliance-Zurückstellung für die neue Webbestellung aufzuheben. Schreiben Sie dazu eine E-Mail an [cjp-qualification@cisco.com](mailto:cjp-qualification@cisco.com) mit einer Anfrage zur Aufhebung der Zurückstellung.

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.

---

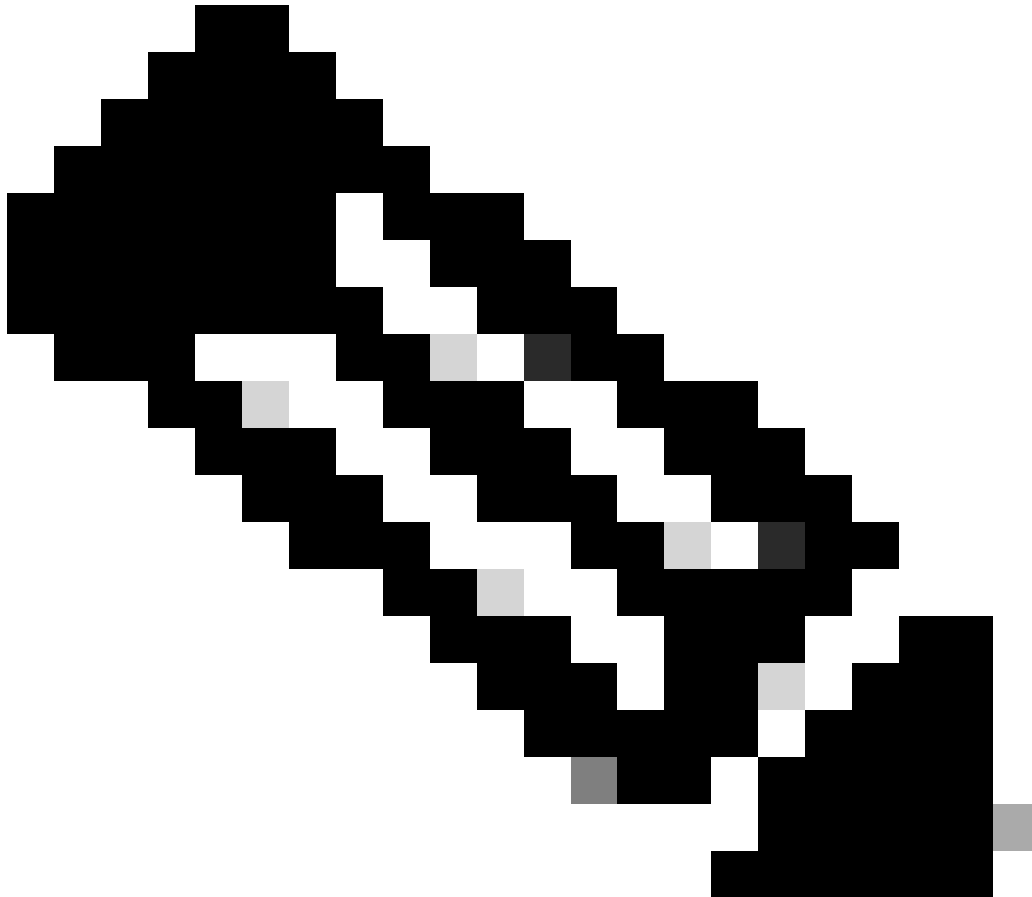
Im folgenden Prozess wird erläutert, wie Sie nur vorhandene Abonnements ändern. Für alle Webex CC-ProduktionsTenants ist ein aktives Abonnement erforderlich. Wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter oder Account Manager, falls Sie kein aktives WebEx CC-Abonnement haben.

## 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 and user profile 'Tad Tolbat' are also visible. Below the navigation bar, the main content area shows 'My Subscriptions' with a list of subscriptions. The first subscription is 'Flex for Contact Center (A-FLEX-CC)'. A red box highlights the 'Modify/Renew Subscription' button in the top right corner of the subscription card. The card displays the following details:

- Subscription ID: Sub [redacted]
- 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: [redacted]
- Status: ACTIVE
- Monthly Cost: USD 0.00
- Billing Amount (Monthly Billing): USD 0.00
- Billing Frequency: Monthly Billing

Below the subscription card, there is a navigation menu with options: 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.

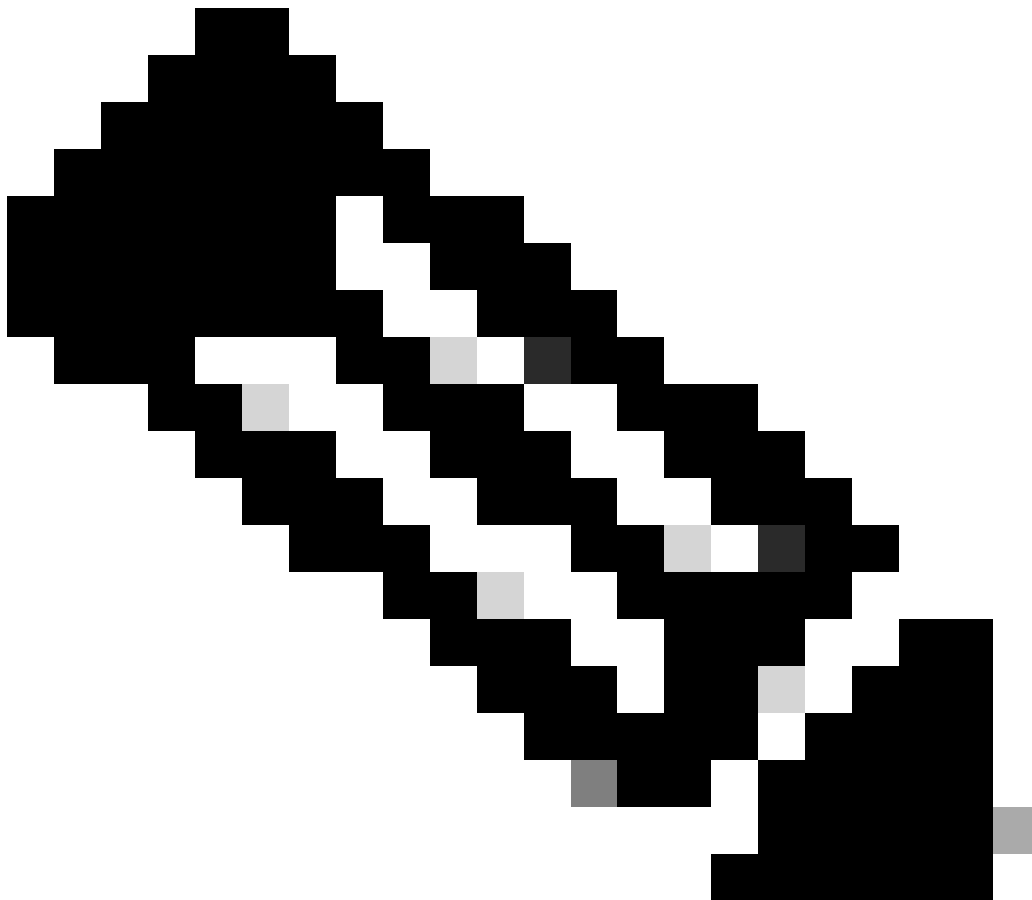
<input type="checkbox"/>	<b>+</b> 1.0 <b>A-FLEX-CC</b>	Not Applicable	<b>0.00</b> MRC	1	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b> Total of MRC
<small>more</small>							
Flex Contact Center							
Valid as of 14-Jun-2022 02:20:41 PDT							
<b>Requested Start Date</b> 17-Jun-2022	<b>Requested For Initial Term</b> 12 Months From 17-Jun-2022 To 16-Jun-2023	<b>Automatically Renews For</b> 12 Months From 17-Jun-2023	<b>Billing Frequency</b> Monthly Billing				
<a href="#">Edit Options</a>   <a href="#">Validate</a>   <a href="#">Recommended Content</a>   <a href="#">Add Note</a>   <a href="#">More Actions</a> <b>▼</b>							<a href="#">Add Subtotal</a>

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

**Additional Options** 2 Added

<b>Would you like to purchase Flex Contact Center AI powered by Google Cloud?</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes
<b>Plan Options</b>	<input checked="" type="radio"/> Usage Based Price
	<input type="radio"/> Fixed Price (BU Approval Required)
<b>Would you like to add Cisco PSTN Audio Options?</b>	<input type="checkbox"/> Yes
<b>Do you want to purchase Workforce Optimization?</b>	<input type="checkbox"/> Yes
<b>Would you like to activate Digital Channels?</b>	<input type="checkbox"/> 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](mailto: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.