

Provisionnement de Google CCAI avec Webex Contact Center

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Approvisionnement](#)

[Abonnement au Control Hub](#)

[CCAI - Terminologie des comptes et des projets](#)

[Créer un compte Google ou GCP pour les clients](#)

[Créer un projet GCP](#)

[Associer le compte de service fourni par Cisco au compte GCP du client](#)

[Additional Information](#)

[Visibilité de Cisco sur les données du client](#)

[Facture Cisco et autres services cloud Google](#)

Introduction

Ce document décrit comment provisionner l'intelligence artificielle de Google Contact Center (CCAI) avec Webex Contact Center (WxCC).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Intelligence artificielle du centre de contact Google
- Google Dialogflow
- WxCC 2.0

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- WxCC 2.0
- Google Dialogflow ES et CX

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

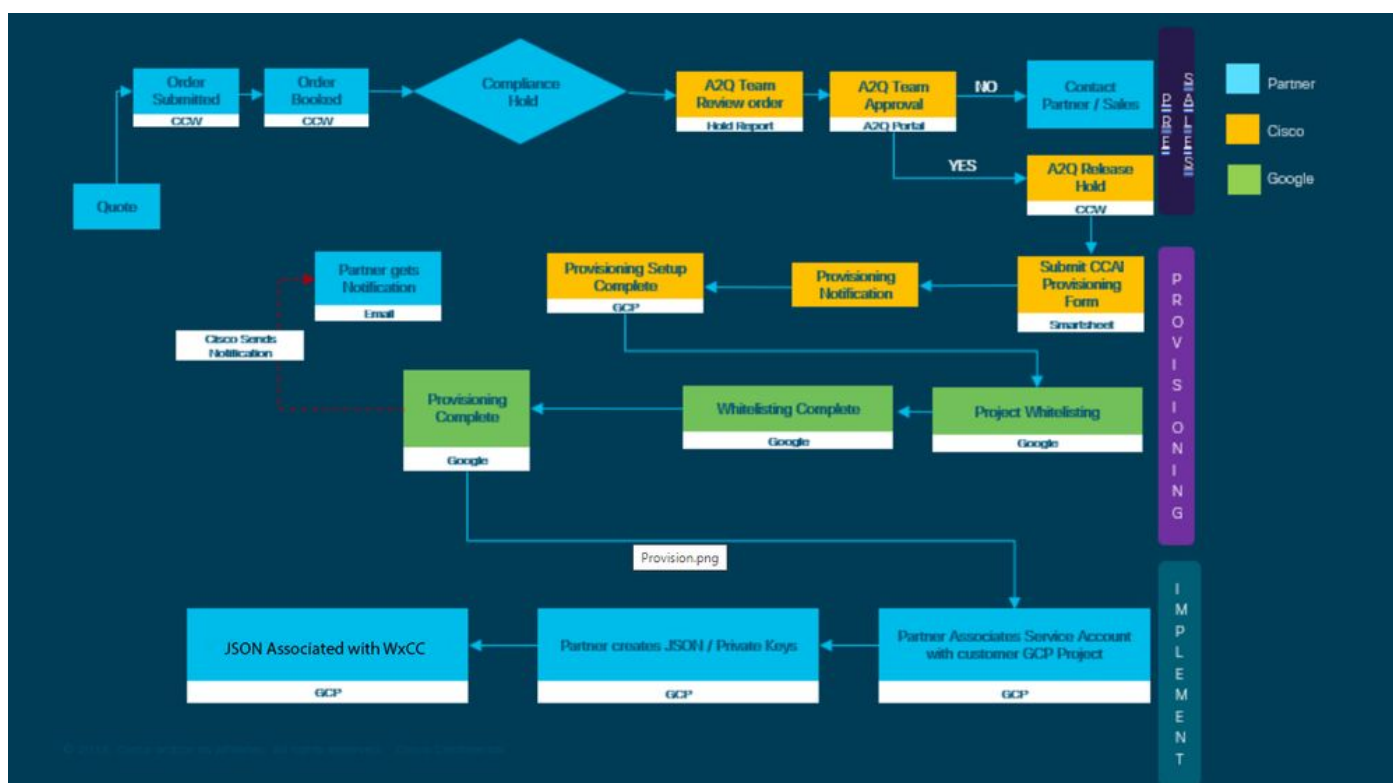
Fond

Les clients du centre de contact Webex peuvent tirer parti des fonctionnalités d'assistance virtuelle et de réponse vocale interactive (IVR) optimisées par Google CCAI. Virtual Agent Voice (VAV) est une fonctionnalité qui 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 mettre en service pour fonctionner avec la solution Cisco Contact Center.

Approvisionnement

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




Les étapes de la mise en oeuvre réussie de l'ICSC sont décrites ci-dessous :

Étape 1. Passez la commande sur Cisco Commerce Portal (CCW).

Les partenaires ou les clients peuvent se connecter à CCW avec leur ID CCO et passer la commande pour Google CCAI.

Étape 2. Abonnement au Control Hub complet. Pour plus d'informations, consultez la section Abonnement au concentrateur de contrôle.

Étape 3. Créez votre compte Google Cloud Platform (GCP) et votre projet GCP (projet GCP du client) où vos applications CCAI sont hébergées.


 Remarque : pour plus d'informations sur la création du compte et du projet GCP, consultez les sections suivantes dans ce document : [Créer un compte Google ou un compte GCP pour les clients](#) et [Créer un projet GCP](#).

Étape 4. Soumettez le formulaire de provision CCAI.

Remplissez ce formulaire de mise à disposition afin d'obtenir un compte CCAI auprès de Cisco : [Fiche Smart du formulaire de mise à disposition](#)

Étape 5. 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 la part de Cisco, Cisco vous fournit le compte de service qui peut être associé à votre compte GCP et qui peut être intégré à vos applications de centre de contacts. Le processus de mise en service de Google CCAI avec Cisco est ainsi terminé.

 Remarque : pour plus d'informations sur la façon d'associer le compte de service fourni avec votre compte GCP, consultez la section [Associer le compte de service fourni par Cisco au compte GCP du client](#) dans ce document.

Abonnement au Control Hub

Une fois CCW terminé, un e-mail est envoyé à l'expéditeur lors de la commande. En général, l'e-mail est envoyé au compte de messagerie du partenaire.

Voici un exemple de l'e-mail reçu avec la commande et l'ID d'abonnement.

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

Étape 1. Cliquez sur Configurer votre service.

Étape 2. Sélectionnez votre rôle. Dans cet exemple, le partenaire est sélectionné.

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

Étape 3. Indiquez si vous ou quelqu'un d'autre allez configurer le service.

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

Étape 4. Saisissez l'ID utilisateur. L'utilisateur doit faire partie de l'organisation et avoir le rôle Agent Premium, Administrateur complet.

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

Étape 5. Vérifiez les informations pour vous assurer que vous associez la licence à l'organisation appropriée.

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

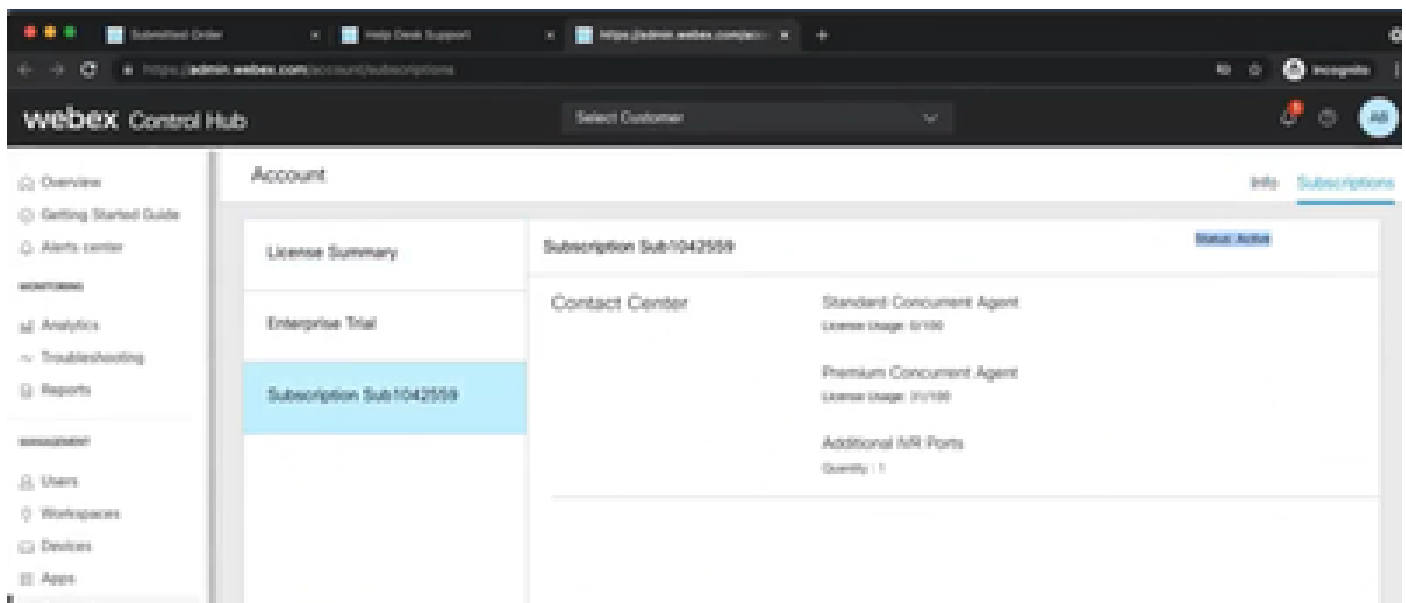
Customer Organization Information

[CiscoTAC](#)
mdanyich_tac_produc_wicc2@email.carehybrid.com

Back

Next

Étape 6. Une fois la mise en service de l'ID d'abonnement terminée, l'abonnement s'affiche dans Control Hub.



Étape 7. Consultez les informations d'abonnement sur le portail de vente Cisco.

1.6.12	A-FLEX-G-S2TET-AA1 Flex CC Agent Assist Standard	
1.6.13	A-FLEX-G-TXT-AA Flex CC Agent Answers Test	
1.6.14	A-FLEX-C-WPC 1000 Webex Contact Center Premium Concurrent Agent	100 Agent
1.6.15	A-FLEX-C-WSC 1000 Webex Contact Center Standard Concurrent Agent	100 Agent
1.6.16	A-FLEX-A-P-AGENT Flex CC Cloud Premium Agent Entitlement	100 User
1.6.17	A-FLEX-A-S-AGENT Flex CC Cloud Standard Agent Entitlement	100 User
1.6.18	A-FLEX-G-C-ENT [Entitlements] [Entitlements] [Entitlements] [Entitlements] [Entitlements]	1 Instance
1.6.19	A-FLEX-P-CC On Prem to Webex Contact Center - Premises Ent	1 User
1.6.20	A-FLEX-DC-BOT Project Channels Bot Service	

CCAI - Terminologie des comptes et des projets

GCP : la plate-forme cloud de Google est un fournisseur de ressources de calcul pour déployer et exploiter des applications sur le Web.


Projet GCP : le projet GCP se compose d'un ensemble d'utilisateurs, d'un ensemble d'API (Application Programming Interface), de paramètres de facturation, d'authentification et de surveillance pour ces API. C'est ici que les applications CCAI sont hébergées.

Le compte de service Cisco : le projet Cisco (Google l'appelle le projet partenaire) est un shell utilisé pour gérer la facturation et générer des clés d'autorisation en fonction du compte de service lié au projet GCP du client.

Créer un compte Google ou GCP pour les clients


Le compte Google du client est requis pour créer des applications CCAI afin d'utiliser Dialogflow ou Text-to-Speech ou Speech-to-text ou Agent Assist. Pour plus d'informations sur la façon de configurer votre compte Google, référez-vous [ICI](#) .

Pour plus d'informations sur la façon de créer votre application Dialogflow, référez-vous à [ICI](#) .

 Remarque : pour obtenir la clé associée au compte de service GCP, consultez le site : cisco-ccai-onboarding@cisco.com ou contactez l'équipe Cisco CCAI.

Créer un projet GCP

Vous pouvez créer votre projet GCP à l'aide des ressources de votre organisation ou à l'aide d'un outil Terraform.

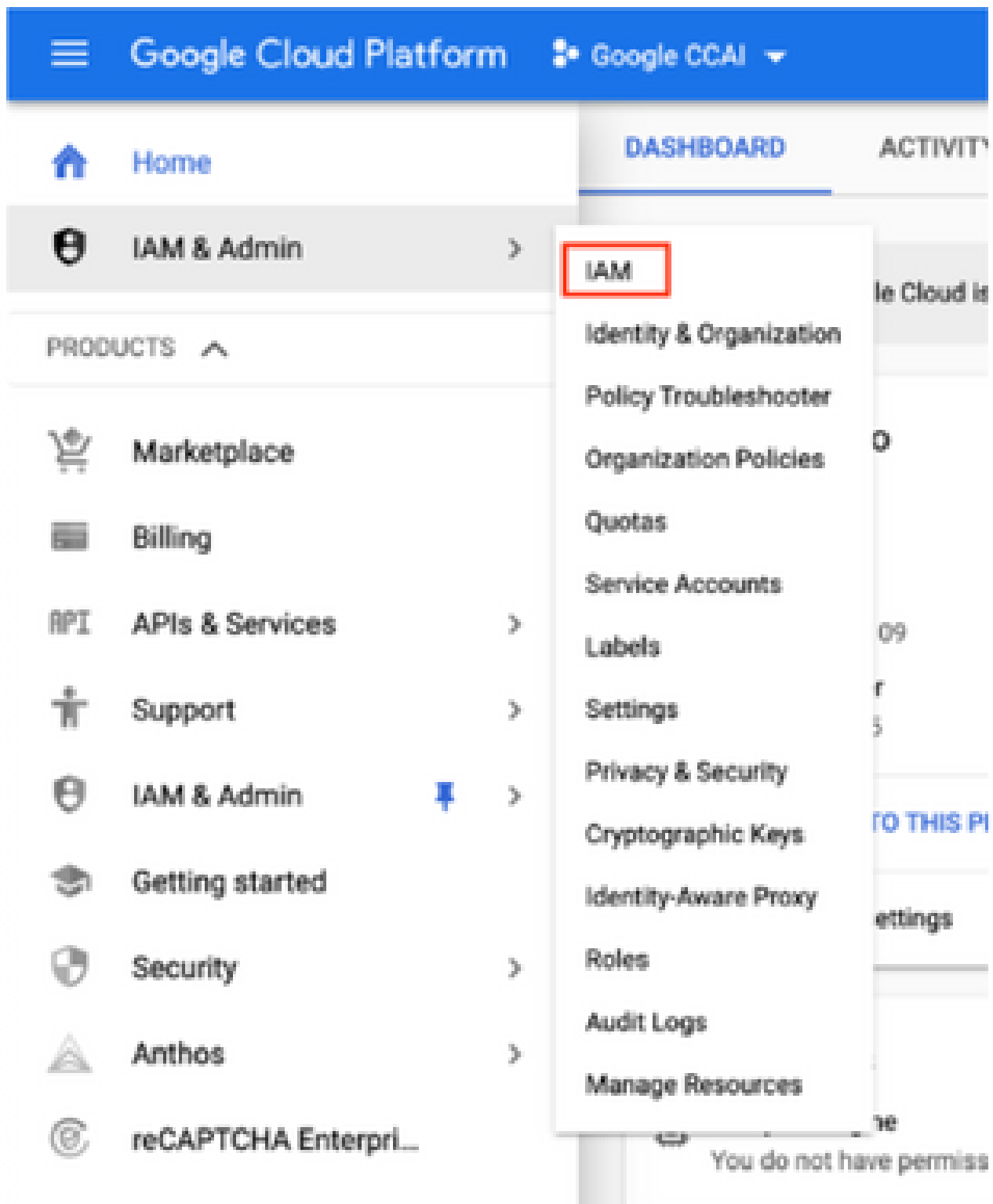
 Remarque : contactez votre service informatique afin de créer le projet GCP

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

Étape 1. Connectez-vous au portail GCP : [Google Cloud Console](#).

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 Add Member.

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
	customer.test.ccai@gmail.com	Customer XXX	Owner		

Étape 5. Ajoutez ces détails :

1. Nouveaux membres : nom du compte de service fourni par Cisco
2. Rôle : administrateur 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](#)

SAVE **CANCEL**

Étape 6. Cliquez sur Save.

Additional Information

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

- API Dialogflow
- API de synthèse vocale
- API de synthèse vocale

Visibilité de Cisco sur les données du client

Cisco ne dispose d'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.

Facture Cisco et autres services cloud Google

Dans le cadre du provisionnement, Cisco n'active que les API liées à CVA et les clients bénéficient d'un compte de service pour exploiter 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 partir de leur propre compte de facturation.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.