

# Configura passaggi per la migrazione di DialogFlow ES

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Azioni da intraprendere](#)

[Tipo di licenza](#)

[Procedura di aggiornamento dell'ordine A-FLEX-3-CC \(FLEX 3.0\)](#)

[Aggiunta di Google CCAI all'ordine FLEX 3.0](#)

[Procedura di aggiornamento di A-FLEX-CC \(FLEX 2.0\)](#)

[Aggiunta di Google CCAI all'ordine FLEX 2.0](#)

---

## Introduzione

Questo documento descrive le fasi necessarie per migrare Dialogflow ES migrazione richiesta con la transizione in corso di tutti i clienti per utilizzare la piattaforma multimediale di nuova generazione (RTMS). La piattaforma contact center di Sony sta registrando alcuni miglioramenti, concentrandosi su due aree principali. In primo luogo, stiamo introducendo misure di sicurezza migliorate, in particolare per quanto riguarda le funzionalità degli agenti virtuali, e in secondo luogo stiamo lavorando per una perfetta integrazione della sicurezza e dell'esperienza utente. La nostra priorità assoluta è garantire la sicurezza dei dati degli utenti, in particolare le credenziali e le informazioni token. Per questo motivo, stiamo introducendo nuovi livelli di sicurezza per i nostri clienti. Ciò comporterà la migrazione ai nostri connettori di IA basati su cloud, che sono alimentati da archivi sicuri per archiviare ed elaborare i dati sensibili. Come parte del processo di migrazione, passeremo dal modello di agente virtuale Dialogflow ES al connettore Google CCAI, che consoliderà il processo di caricamento per tutti gli agenti virtuali relativi alla voce.

## Azioni da intraprendere

Per incorporare i nuovi miglioramenti alla sicurezza nel tenant, i clienti/partner devono mettere una SKU a zero dollari per ottenere i diritti formali sul tenant.

### IMPORTANTE

Cisco sta attualmente provvedendo alla transizione di tutti i clienti per l'utilizzo della piattaforma multimediale di nuova generazione (RTMS). Se il partner non aggiunge uno SKU a zero dollari, dopo la migrazione a RTMS il Cliente non potrà aggiungere nuovi connettori CCAI nell'hub di controllo. È importante esaminare la licenza dei servizi CCAI del cliente.

Nota: una volta pianificata la migrazione RTMS, verrà inviata una notifica separata della finestra di manutenzione.

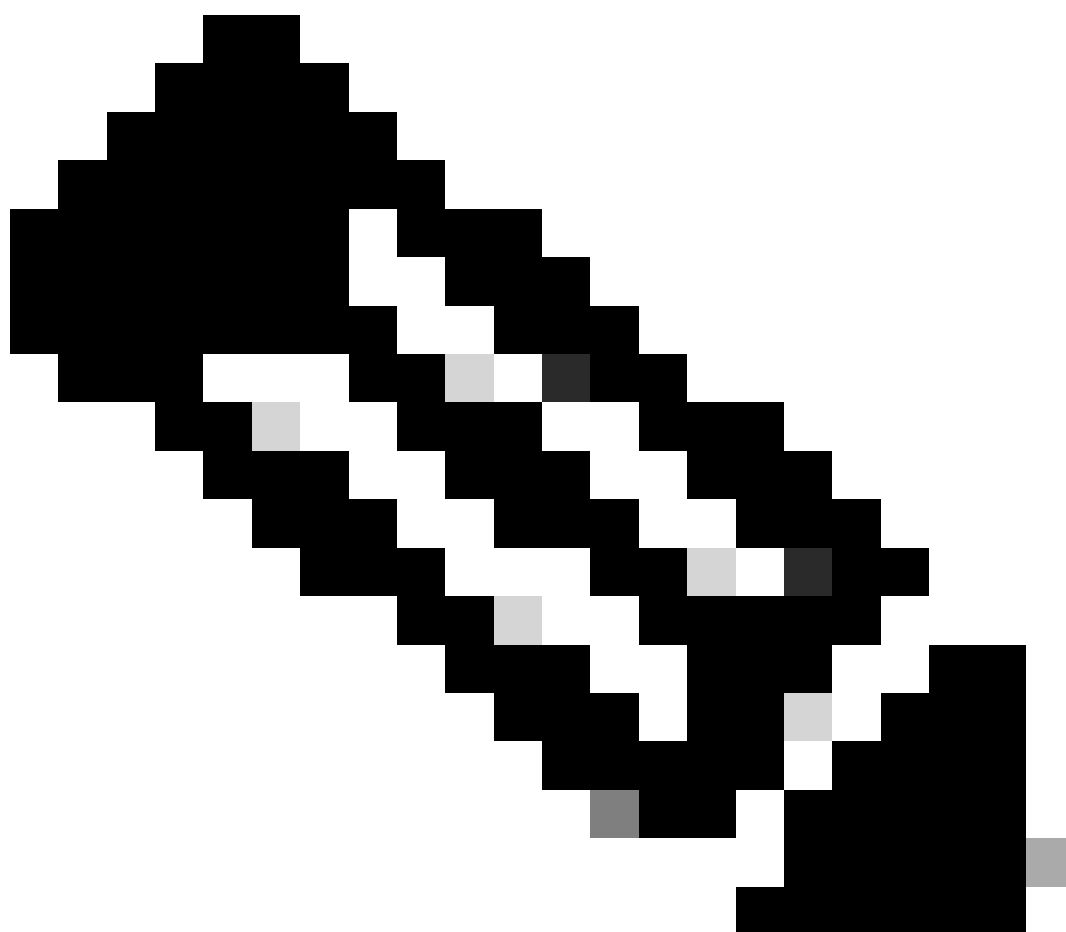
## Tipo di licenza

Questo documento contiene istruzioni per le licenze FLEX2 e FLEX3.

Prima di procedere, verificare se il cliente sta utilizzando una licenza FLEX2 o FLEX3 e seguire le istruzioni per aggiornare quel tipo di licenza.

## Procedura di aggiornamento dell'ordine A-FLEX-3-CC (FLEX 3.0)

---



Nota: la seguente procedura si applica a tutti i clienti che hanno acquistato servizi CCAI da Cisco o direttamente da Google.

La procedura riportata di seguito illustra come modificare solo la sottoscrizione esistente. Tutti i

---

---

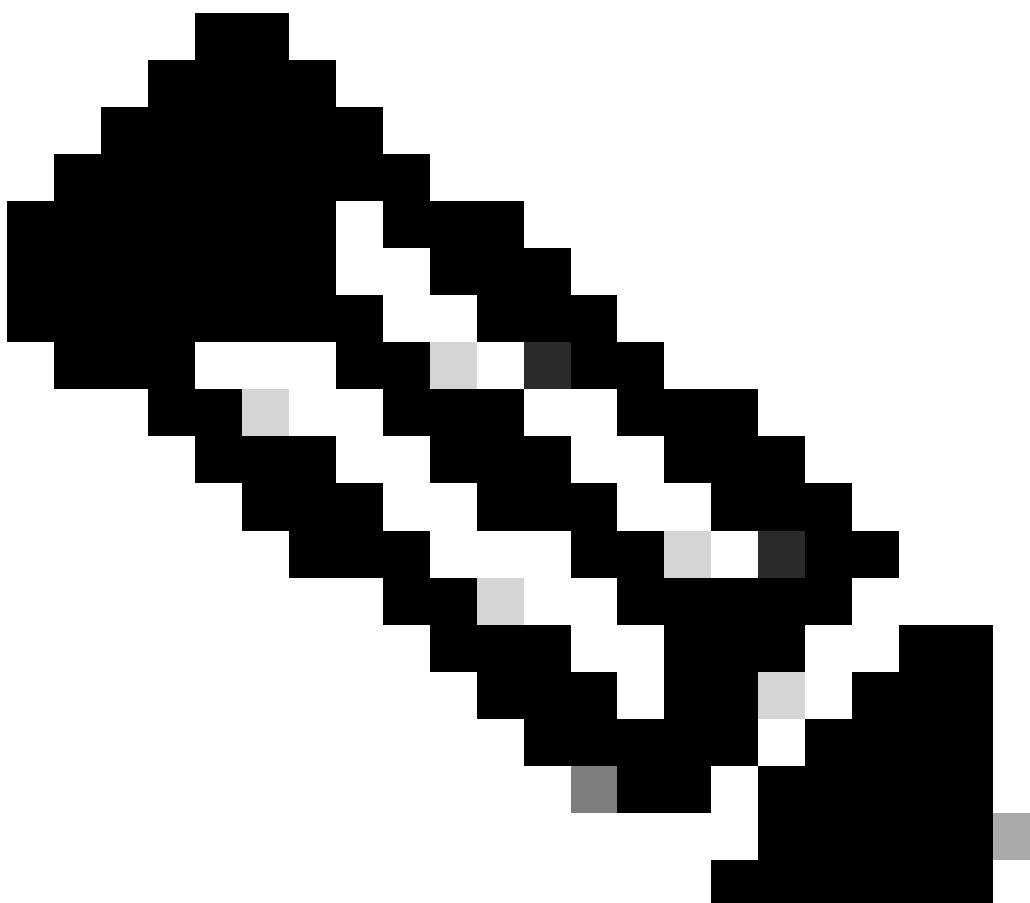
tenant di produzione Webex CC devono avere una sottoscrizione attiva. Se non disponi di un abbonamento attivo a Webex CC, contatta il tuo rappresentante commerciale o il tuo Account Manager.>

## Aggiunta di Google CCAI all'ordine FLEX 3.0

1) Accedere a <https://ccrc.cisco.com/subscriptions/landing/> e aprire un abbonamento che contiene la famiglia di prodotti A-FLEX-3-CC.

2) Fare clic su Modifica/Rinnova sottoscrizione.

---



Nota: per modificare le sottoscrizioni di produzione è necessario disporre delle autorizzazioni corrispondenti. Se necessario, contattare l'Account Manager per

---

assistenza.

My Subscriptions

Flex 3.0 for Contact Center (A-FLEX-3-CC)

Modify/Renew Subscription

Subscription ID: Sub 1234567890

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

Summary | History | Invoices | Usage | Manage Subscription | Manage Contacts | Quotes In Progress | Manage Payment Details

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) Fare clic su Modifica opzioni

<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> 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
	<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) Espandere la sezione Opzioni aggiuntive. Per Google CCAI selezionare le opzioni seguenti (selezionare solo "usage based")

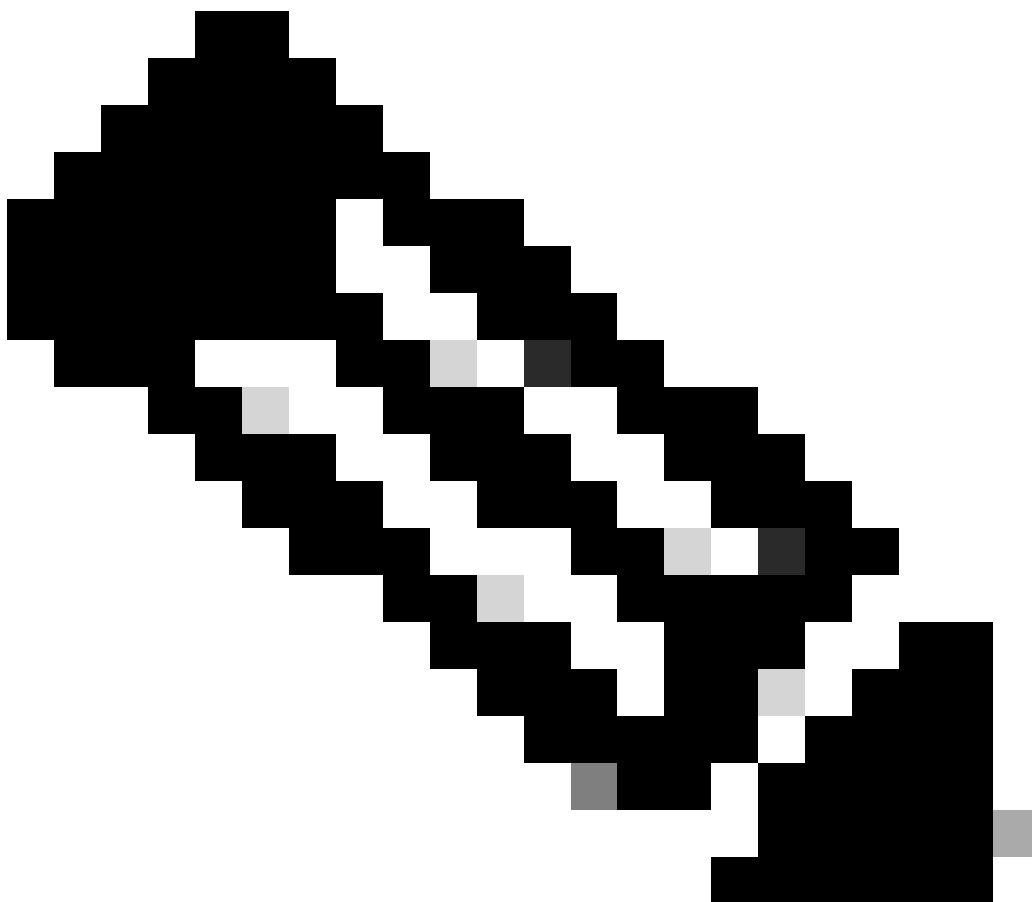
Additional Options **2 Added**

---

Additional Options **2 Added**

Platform Addons	<input checked="" type="checkbox"/> Google CCAI
	<input type="checkbox"/> Webex Workforce Optimization (WFO)
	<input type="checkbox"/> Webex Connect Premium Uncommitted
Google CCAI Buying Model	<input checked="" type="checkbox"/> Usage Based Price
	<input type="checkbox"/> Fixed Price (BU Approval Required)

5) Salva e invia



Nota: ora è possibile vedere nel Riepilogo gli SKU aggiuntivi aggiunti. Si tratta di SKU

---

basati sull'utilizzo, pertanto il pagamento viene effettuato solo se si inizia a utilizzarlo.

---

6) Inviare l'ordine.

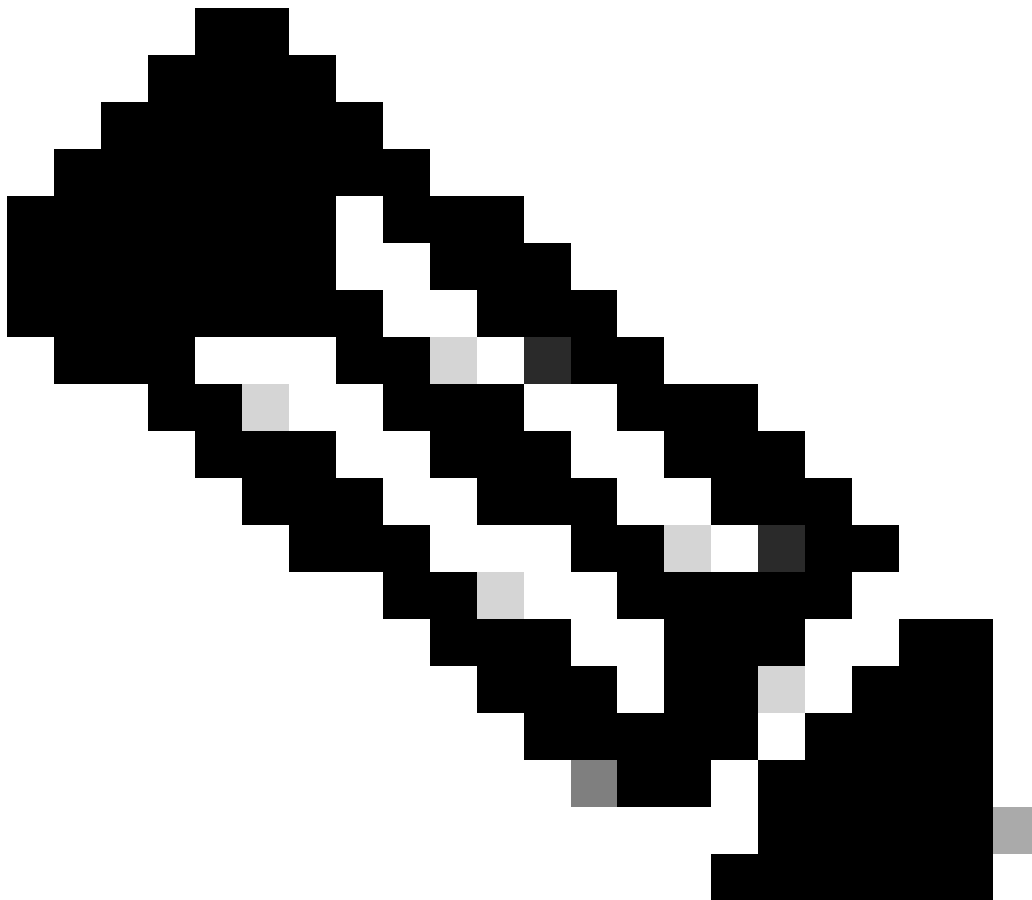
7) Contattare il team A2Q per richiedere il rilascio del blocco di conformità del nuovo ordine Web scrivendo un'e-mail a [cjp-qualification@cisco.com](mailto:cjp-qualification@cisco.com) con la richiesta di rilasciare il blocco.

8). La nuova e-mail di provisioning verrà generata da un nuovo ordine Web. È necessario eseguire la procedura guidata per applicare le modifiche al tenant Webex CC.

## Procedura di aggiornamento di A-FLEX-CC (FLEX 2.0)

Per aggiungere funzionalità CCAI a Webex Contact Center, i proprietari di ordini A-FLEX-CC (FLEX 2.0) NON devono creare un FLEX 3.0 ma modificare un abbonamento esistente.

---



Nota: la seguente procedura si applica a tutti i clienti che hanno acquistato servizi CCAI da Cisco o direttamente da Google

---

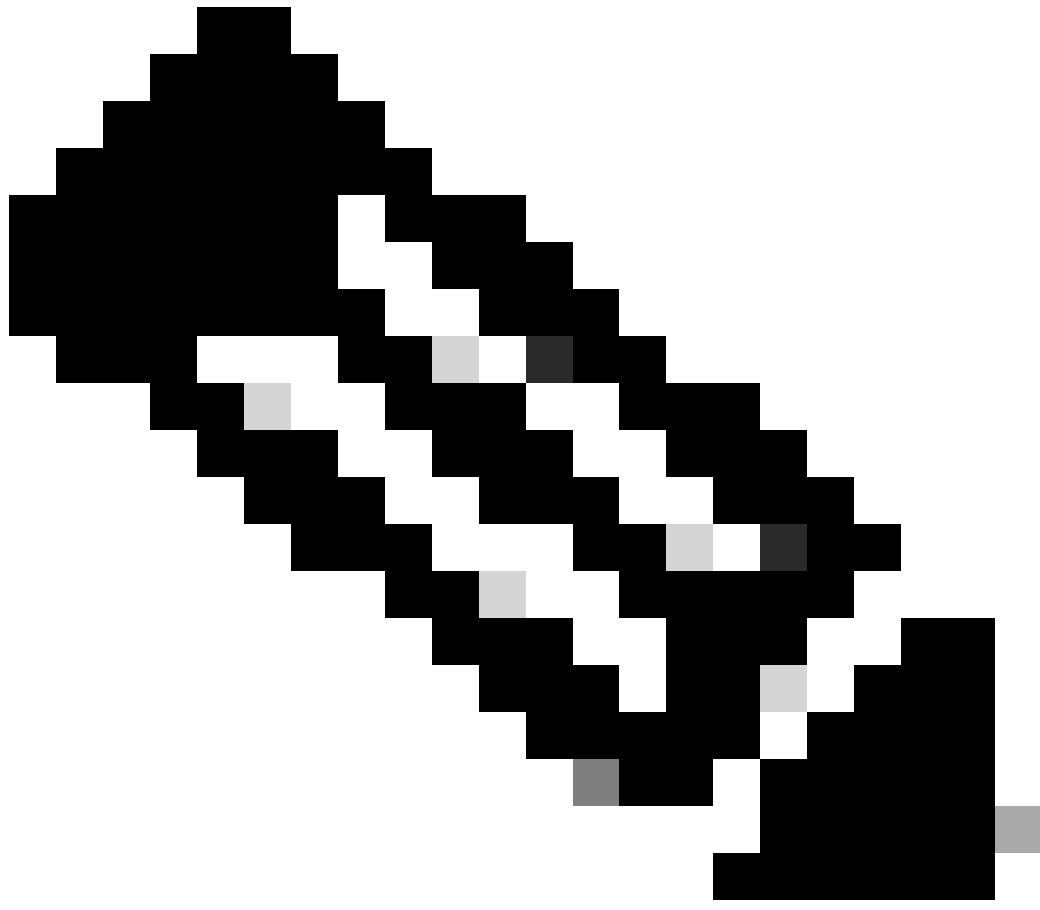
La procedura riportata di seguito illustra come modificare solo la sottoscrizione esistente. Tutti i tenant di produzione Webex CC devono avere una sottoscrizione attiva. Se non disponi di un abbonamento attivo a Webex CC, contatta il tuo rappresentante commerciale o account manager.

### Aggiunta di Google CCAI all'ordine FLEX 2.0

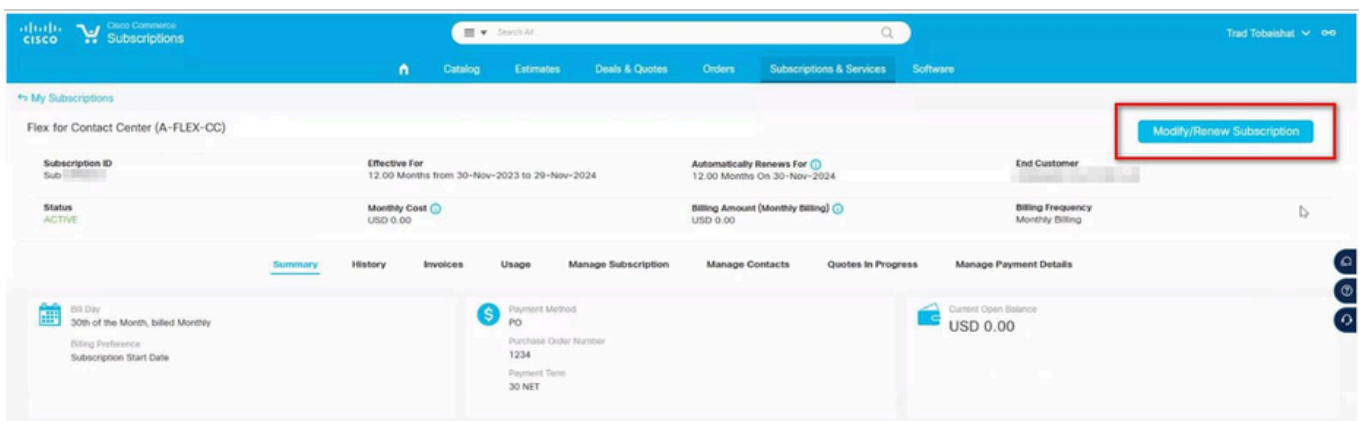
1) Accedere a <https://ccrc.cisco.com/subscriptions/landing/> e aprire un abbonamento che contiene la famiglia di prodotti A-FLEX-CC.

---

2) Fare clic su Modifica/Rinnova sottoscrizione.



Nota: per modificare le sottoscrizioni di produzione è necessario disporre delle autorizzazioni corrispondenti. Se necessario, contattare l'Account Manager per assistenza.





3) Fare clic su Modifica opzioni

Product	Status	MRC	Qty	Price	Subtotal
<b>A-FLEX-CC</b>	Not Applicable	0.00	1	0.00	0.00

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) Espandere la sezione Opzioni aggiuntive. Per Google CCAI selezionare le opzioni seguenti (selezionare solo "usage based")

**Additional Options** 2 Added

Would you like to purchase Flex Contact Center AI powered by Google Cloud?

Plan Options

Would you like to add Cisco PSTN Audio Options?

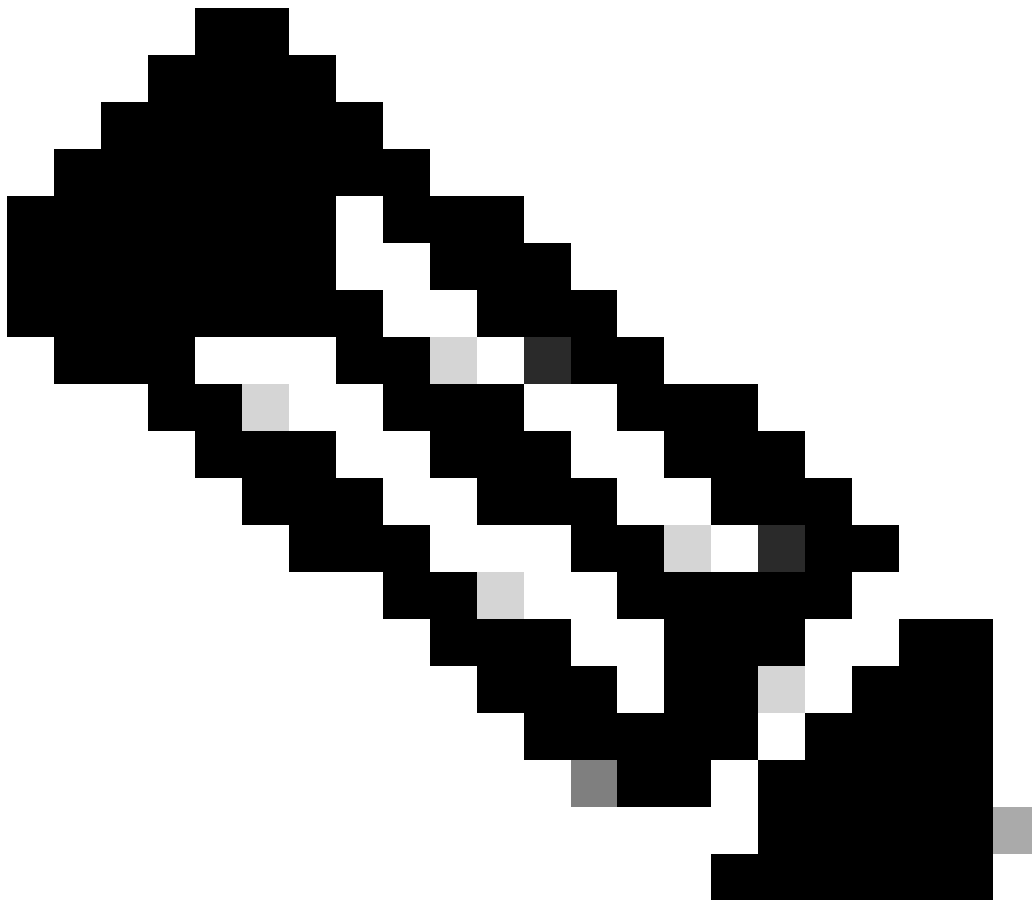
Do you want to purchase Workforce Optimization?

Would you like to activate Digital Channels?

Yes  
 Usage Based Price  
 Fixed Price (BU Approval Required)

Yes  
 Yes  
 Yes

5) Salva e invia



Nota: ora è possibile vedere nel Riepilogo gli SKU aggiuntivi aggiunti. Si tratta di SKU basati sull'utilizzo, pertanto il pagamento viene effettuato solo se si inizia a utilizzarlo.

---

6) Inviare l'ordine.

7) Contattare il team A2Q per richiedere il rilascio del blocco di conformità del nuovo ordine Web scrivendo un'e-mail a [cjp-qualification@cisco.com](mailto:cjp-qualification@cisco.com) con la richiesta di rilasciare il blocco. La nuova e-mail di provisioning verrà generata da un nuovo ordine Web. È necessario eseguire la procedura guidata per applicare le modifiche al tenant Webex CC.

---

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).