

# Hybride services van Google CCAI met CCE

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[bepaling](#)

[Een Google-account of GCP-account voor klanten maken](#)

[GCP-project maken](#)

[Koppel de servicekrekening die door Cisco is geleverd aan de GCP-account van de klant](#)

[Aanvullende informatie](#)

[API's die in het GCP-project van de klant kunnen worden ingeschakeld](#)

[Cisco Visibility and to Customer Data](#)

[Cisco Bill en andere Google Cloud-services](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe u hybride services van Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) kunt leveren, zoals Agent Answers en Transcripts, met Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) release 12.6
- Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.6
- CVP release 12.6
- Cisco Gevirtualiseerde Voice-browser (CVVB) 12.6
- Google-analoog
- Google Cloud-project (GCP)
- Control-hub

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze software:

- Cisco Trade Workspace (CCW)
- Control-hub
- GCP

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

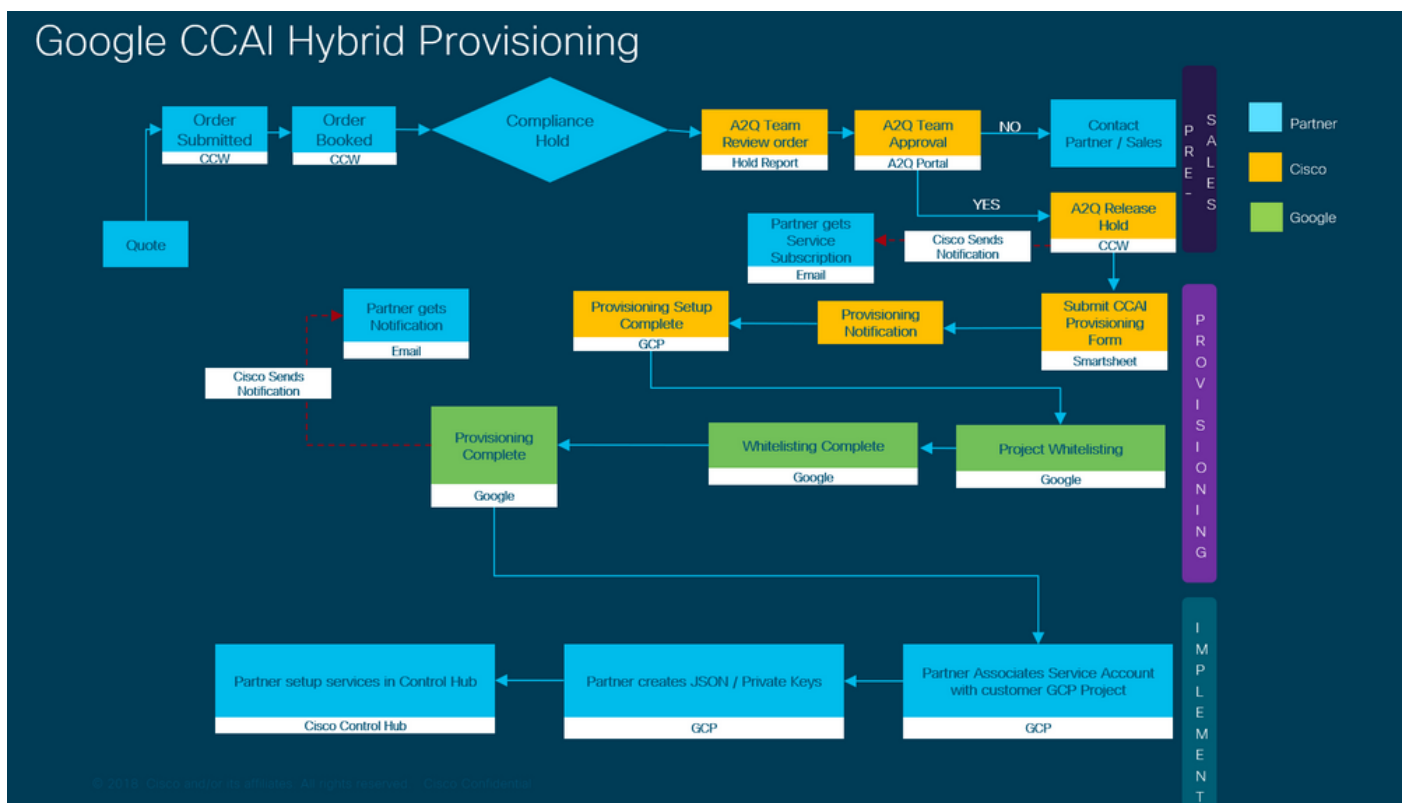
## Achtergrond

Cisco Contact Center Enterprise-klienten kunnen de mogelijkheden van Agent Assist (Agent Answers en Transcripten) gebruiken door Google CCAI door de levering van de GCP-projecten en de Cloud Services in Control Hub.

Dit document beschrijft de stappen die partners of klanten moeten volgen om de diensten van Google CCAI Agent Assist die door Cisco worden aangeschaft, mogelijk te maken en aan te bieden om met Cisco Contact Center Solutions te werken.

## bepaling

Dit werkschema geeft de stappen aan die vereist zijn om CCAI voor Cisco-partners te leveren:



De stappen voor een succesvolle verstrekking van kunstmatige intelligentie worden hier beschreven:

Stap 1. Plaats de opdracht op CCW.

Partners of klanten kunnen inloggen bij Cisco Sales Portal - CCW met hun CCO-id en de opdracht voor Google CCAI plaatsen.

1. Voeg een A-Flex-CC op de **hardware, software en services toe** en neem de **gewenste Start date op**.

The screenshot shows a service card for 'Hardware, Software and Services'. It features a plus icon in a blue circle, a version number '1.0', and the name 'A-FLEX-CC'. Below the name is a 'more' link with a right-pointing arrow. The card also displays 'Flex Contact Center' and a timestamp 'Valid as of 16-Oct-2021 02:10:58'. At the bottom, there is a pencil icon and the text 'Requested Start Date 19-Oct-2021'.

2. Klik op Opties bewerken, selecteer **Extra opties** en klik vervolgens op **Ja** op de vraag of u Flex Contact Center wilt aanschaffen met Google Cloud.

3. Selecteer in de programmaopties de op gebruik gebaseerde prijs.

The screenshot shows the 'Additional Options' section of a form, with a header indicating '2 Added'. The form contains several questions with radio button options:

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

3. Klik op **OPSLAAN** en **doorgaan**.

Stap 2. Maak uw GCP-account en GCP-project (GCP-project van de klant) waar uw CCAI-toepassingen worden gehost.

Stap 3. Formulier ter beschikking van de CCAI.

Vul dit provisioningformulier in om een CCAI-account bij Cisco te verkrijgen: [Formulier](#) voor [levering](#) SmartBlad

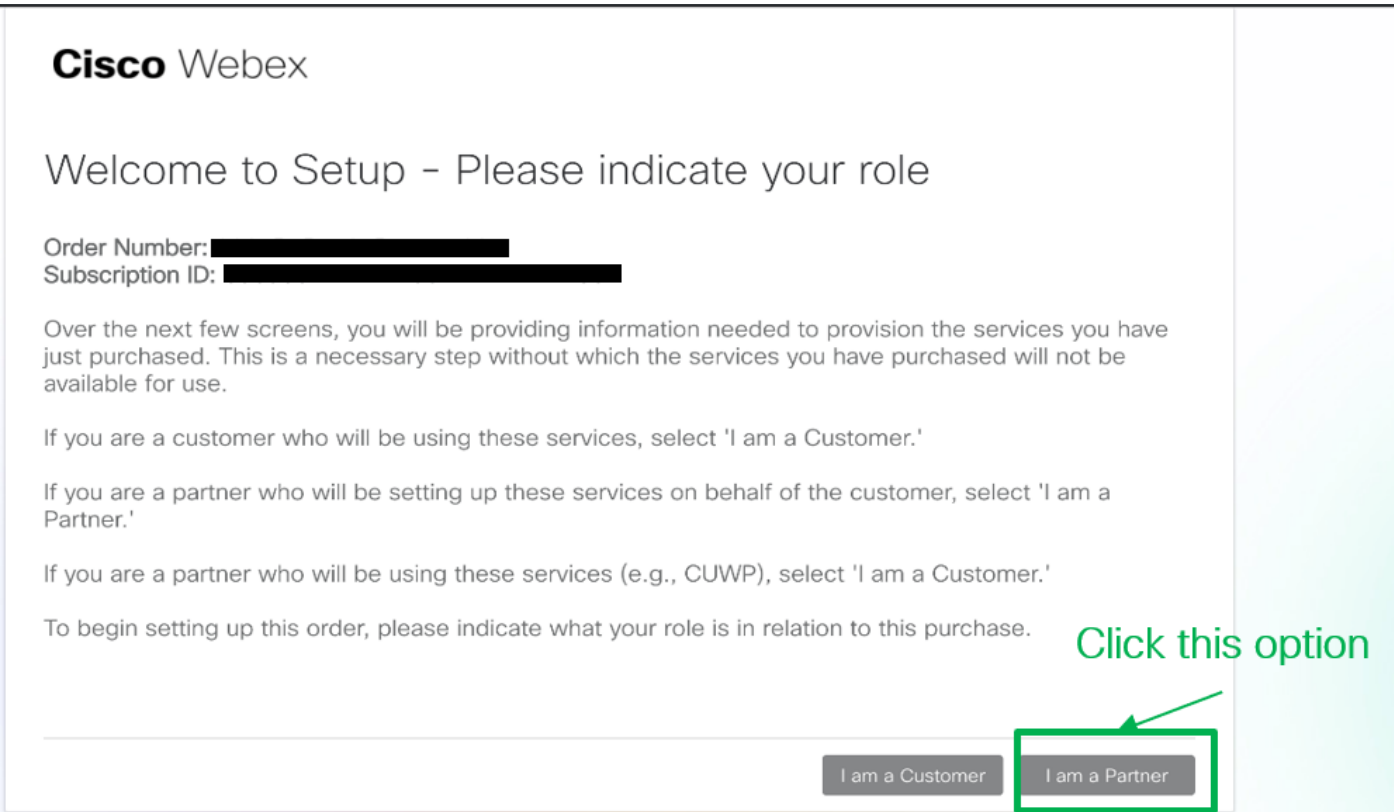
Stap 4. Koppel de Cisco-meegeleverde servicekaart aan het GCP-project van de klant.

Zodra u het bericht van de provisioningvoltooing van Cisco ontvangt, biedt Cisco de servicekaart die met uw GCP-account kan worden gekoppeld en met uw contactcentertoepassingen kan worden geïntegreerd. Dit vult het Google CCAI-provisioningproces met Cisco aan.

**Opmerking:** Voor meer informatie over de manier waarop u de servicekaart kunt associëren die met uw GCP-account wordt geleverd, volgt u de sectie **Associeer de servicekaart die door Cisco is geleverd aan de GCP-account van de klant** in dit document.

Stap 5. Maak de Json-toets. Gebruik de Service-account die door het Cisco Provisioning-team is gemaakt om de JON-toets te maken.

Stap 6. Verstrek de abonnementsdiensten op de controlehub. Volg voor het eerst de instellingen van de wizard.



**Cisco** Webex

## Welcome to Setup - Please indicate your role

Order Number: [REDACTED]  
Subscription ID: [REDACTED]

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.'

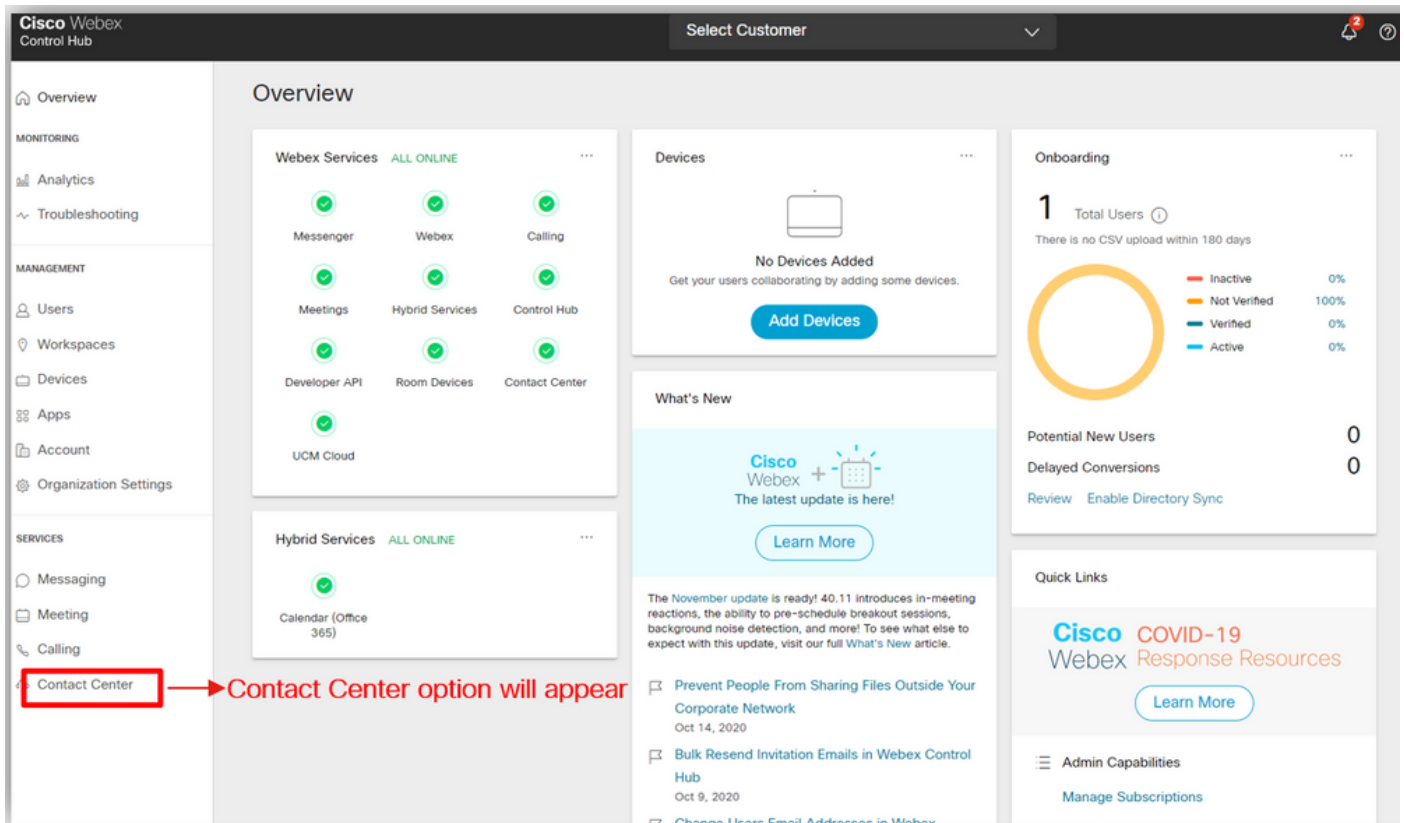
If you are a partner who will be using these services (e.g., CUWP), select 'I am a Customer.'

To begin setting up this order, please indicate what your role is in relation to this purchase.

**Click this option**

I am a Customer    I am a Partner

Stap 7. Instellen van contactcenters. Wanneer u klaar bent met het zien van de Kaart van het Contactcenter in de controlehub en u bent klaar om de Hybride CCAI-services in de controlehub te configureren.



## Een Google-account of GCP-account voor klanten maken

Google-account van klanten is vereist om CCAI-toepassingen te maken voor Dialoog of Agent Assist. Zie voor meer informatie over het instellen van uw Google-account:

<https://cloud.google.com/>.

Raadpleeg voor meer informatie over het maken van uw Dialoog Flow-toepassing:

<https://dialogflow.com/>.

**Opmerking:** Raadpleeg ook voor het verkrijgen van de toets die is gekoppeld aan de GCP-servicekaart: [cisco-ccai-onboarding@cisico.com](mailto:cisco-ccai-onboarding@cisico.com) of neem contact op met het Cisco CCAI-instapteam.

## GCP-project maken

Volg deze stappen om een GCP Project in Google te maken:

Stap 1. Meld u aan bij <https://cloud.google.com/> met uw bedrijf of Google-account dat u wilt gebruiken om de CCAI-services te beheren.



**Customer XXX**

customer.test.ccai@gmail.com

[Manage your Google Account](#)

Stap 2. Klik op **console**.

[Console](#)

C

[Get started for free](#)

Stap 3. Voor het eerste logbestand in, wordt u gevraagd de **servicebepalingen** te aanvaarden. Klik op **Akkoord en doorgaan**.

## Welcome Customer!

Create and manage your Google Cloud Platform instances, disks, networks, and other resources in one place.

### Country

United States

### Terms of Service

- I agree to the [Google Cloud Platform Terms of Service](#), and the terms of service of [any applicable services and APIs](#).

[AGREE AND CONTINUE](#)

Stap 4. Klik op **Maken** om een nieuw project te maken.

## New Project



You have 11 projects remaining in your quota. Request an increase or delete projects. [Learn more](#)

[MANAGE QUOTAS](#)

Project name \*

Google CCAI - CiscoCC



Project ID: custom-zone-275109. It cannot be changed later. [EDIT](#)

Location \*

 No organization

[BROWSE](#)

Parent organization or folder

**CREATE**

**CANCEL**

Stap 5. Klik op **Maken**.

Stap 6. Klik op **Project** en selecteer het nieuwe project.



**Select a project** NEW PROJECT

Search projects and folders

RECENT **ALL**

Name	ID
▼ No organization	0
Google CCAI	eco-span-275109

CANCEL OPEN

Stap 7. Klik op Openen.

 **Project info**

Project name  
Google CCAI → GCP Project Name

Project ID  
eco-span-275109 → GCP Project ID

Project number  
299389023135 → GCP Project Number

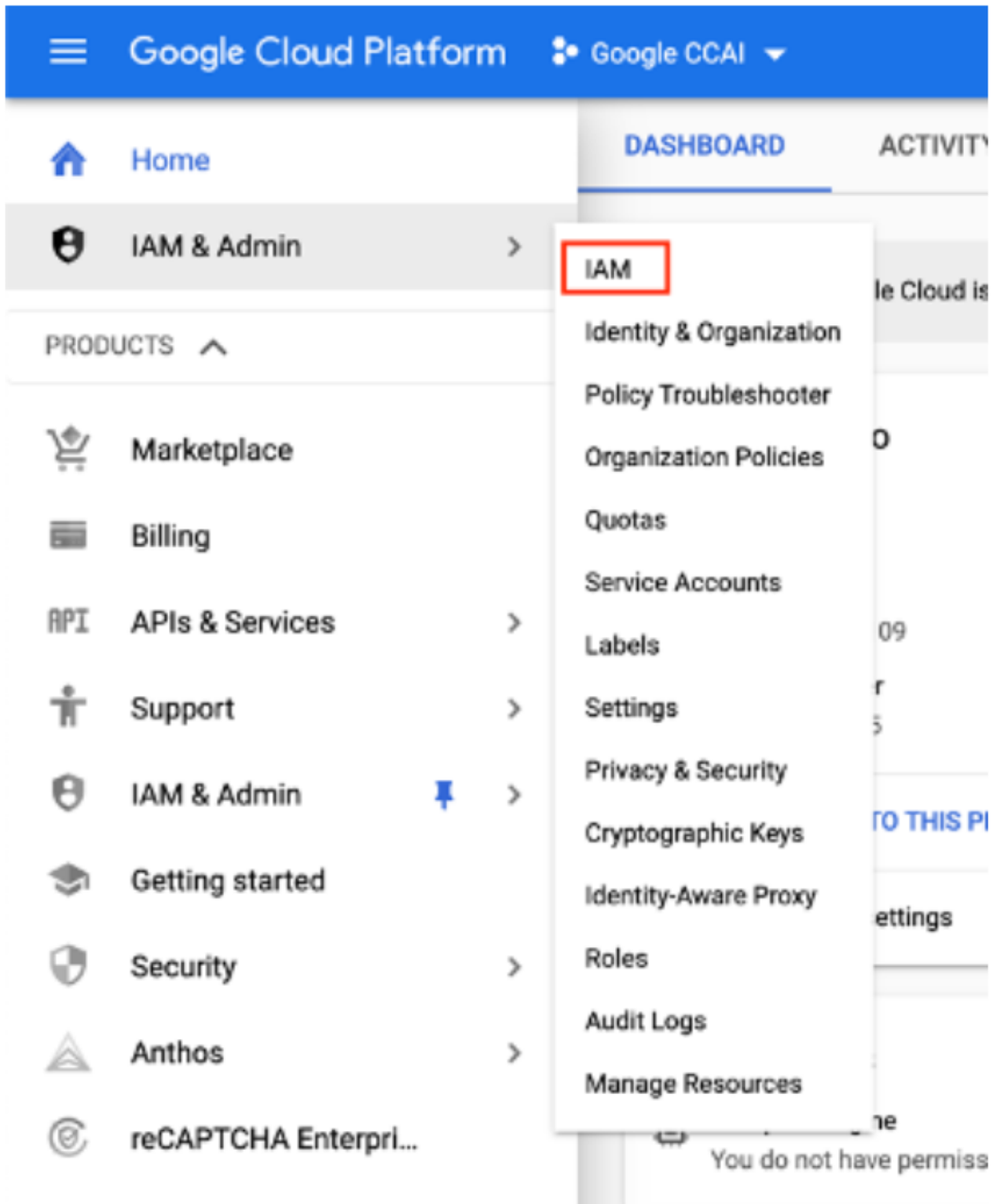
Koppel de service rekening die door Cisco is geleverd aan de

# GCP-account van de klant

Stap 1. Meld u aan bij het GCP-portal: <https://cloud.google.com/>.

Stap 2. Navigeer naar **console**.

Stap 3. Vanuit het linker navigatiedeelvenster, navigeer naar **IAM en Admin** en klik op **IAM**.



Stap 4. Klik op de **IAM**-pagina op **Add Lid**.

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

<input type="checkbox"/>	Type	Member ↑	Name	Role	Over granted permissions	Inheritance
<input type="checkbox"/>		customer.test.ccai@gmail.com	Customer XXX	Owner		

Stap 5. Voeg deze gegevens toe:

1. **Nieuwe leden:** Naam van de servicesaccount die door Cisco is geleverd
2. **Rol:** Dialoog-flow API-beheer

### 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

[Redacted]
?

[Redacted]
✕

Role: Dialogflow API Admin ▼

Condition: [Add condition](#) ✕

Can query for intent; read & write session properties; read & write agent properties.

[+ ADD ANOTHER ROLE](#)

SAVE
CANCEL

Stap 6. Klik op Opslaan.

### Aanvullende informatie

## **API's die in het GCP-project van de klant kunnen worden ingeschakeld**

Voor CVA en Agent Assistant om te werken, schakelt u de Dialoog-API in zodat virtuele agents of virtuele LAN's kunnen worden gemaakt. Rest van de API's wordt mogelijk gemaakt door Cisco terwijl de toegestane lijst is gemaakt en kan worden gebruikt door de servicekaart die door Cisco is geleverd.

### **Cisco Visibility and to Customer Data**

Cisco heeft geen zichtbaarheid op klantgegevens of interactieberichten tussen contactcenters en de virtuele router van Google. Cisco krijgt alleen de gegevens over het gebruik van API die voor facturering kan worden gebruikt.

### **Cisco Bill en andere Google Cloud-services**

Als deel van voorziening maakt Cisco alleen API's mogelijk die gerelateerd zijn aan CVA en Agent Assist. Klanten krijgen een servicerekening om die API's te gebruiken. Deze serviceaccount werkt niet bij enige andere Google Cloud Services.

Klanten kunnen hun GCP-project nog steeds gebruiken om extra cloudservices van Google mogelijk te maken en ze worden direct door Google aangerekend via hun eigen factureringsaccount.