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.

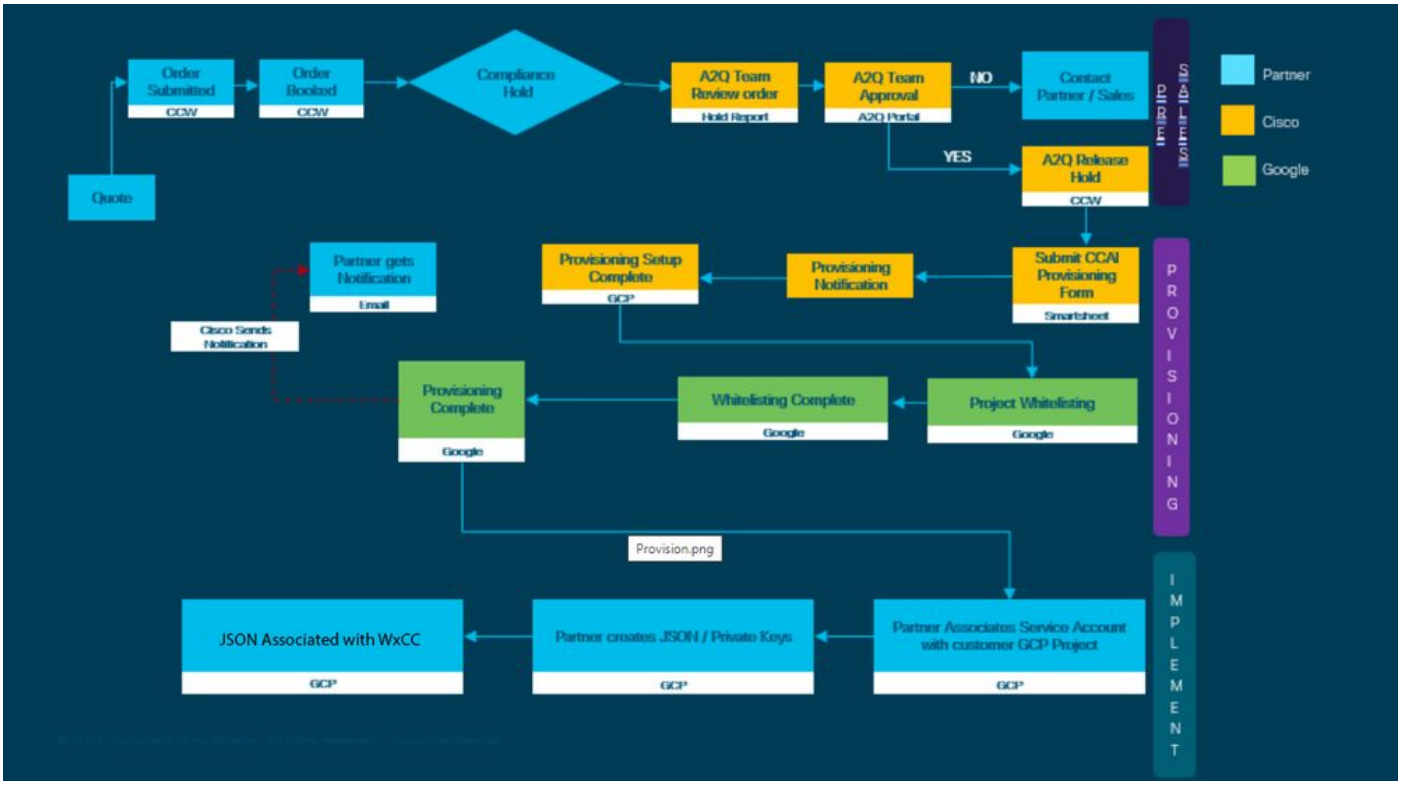
Fond

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. Passer 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 : finalisation de l'abonnement au Control Hub 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 de ce document : Créez un compte Google ou GCP pour les clients et créez un projet GCP.

Étape 4. Soumettre 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 : association du compte de service fourni par Cisco au projet GCP du client

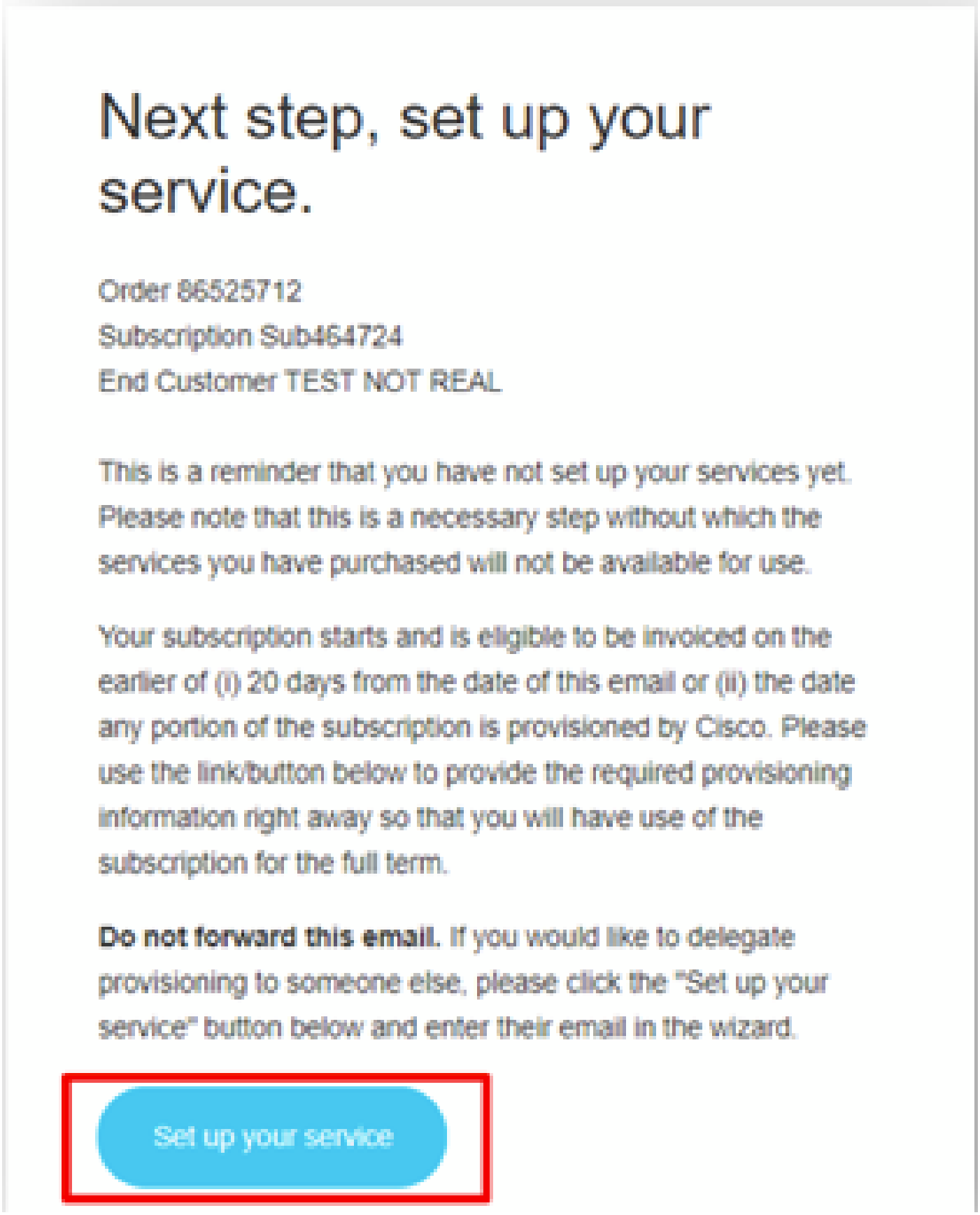
Une fois que vous avez reçu la notification de fin de provisionnement de la part de Cisco, Cisco vous fournit le compte de service qui peut être associé à votre compte GCP et qui peut être intégré à vos applications de centre de contacts. Le processus de mise en service de Google CCAI avec Cisco est 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

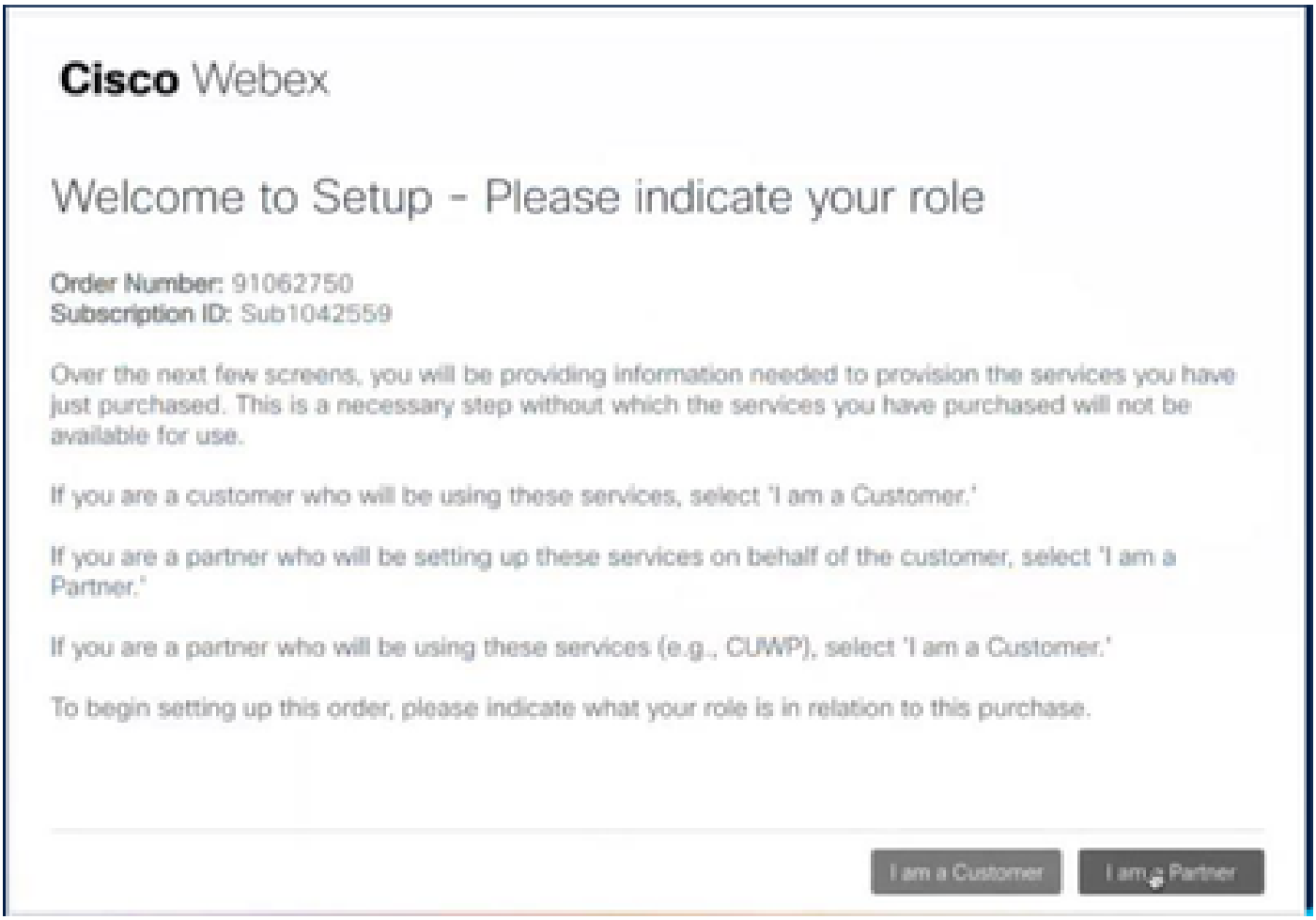
Une fois CCW terminé, un e-mail est envoyé à l'expéditeur lors de la commande. En général, l'e-mail est envoyé au compte de messagerie du partenaire.

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

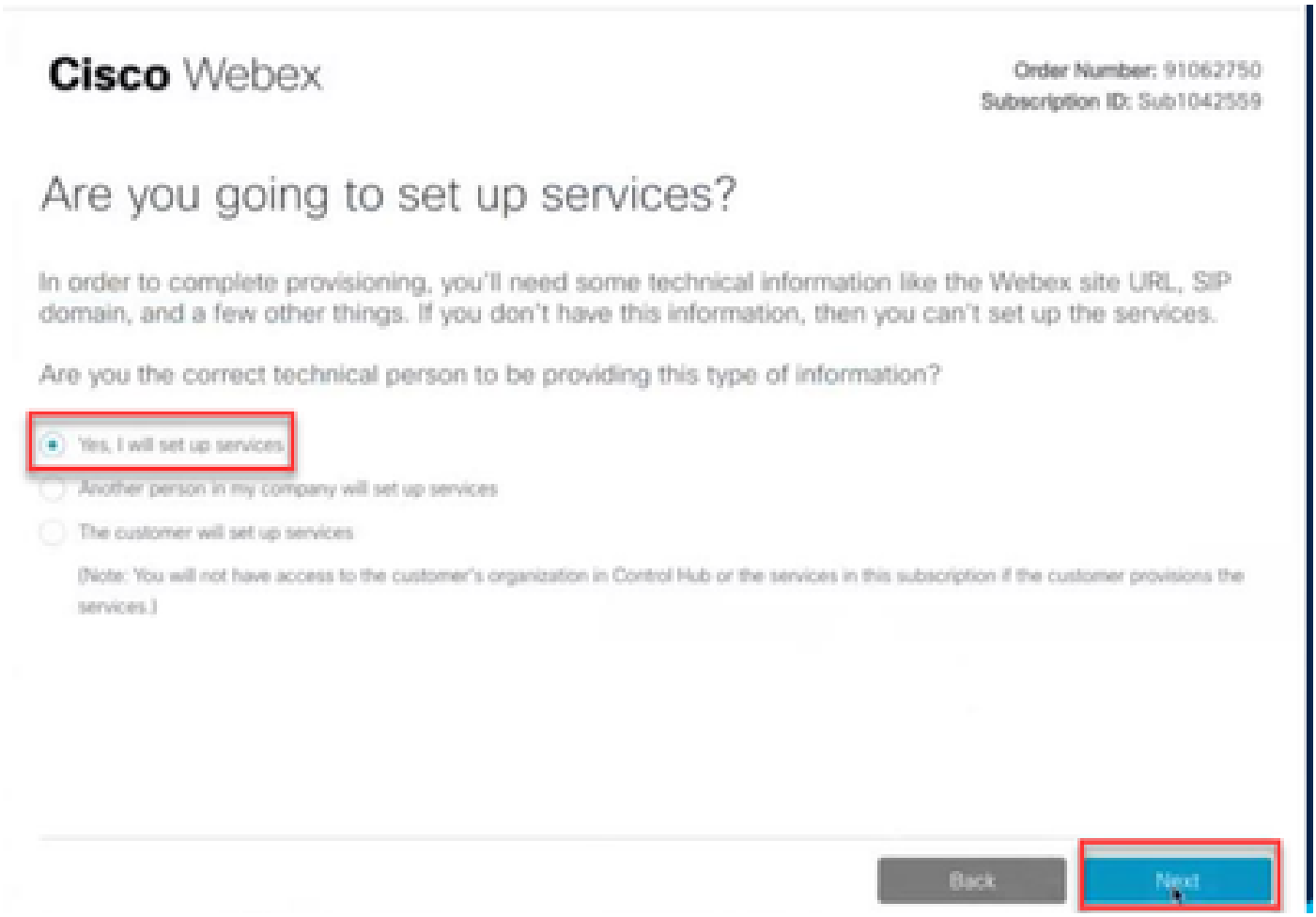


Étape 1. Cliquez sur Configurer votre service.

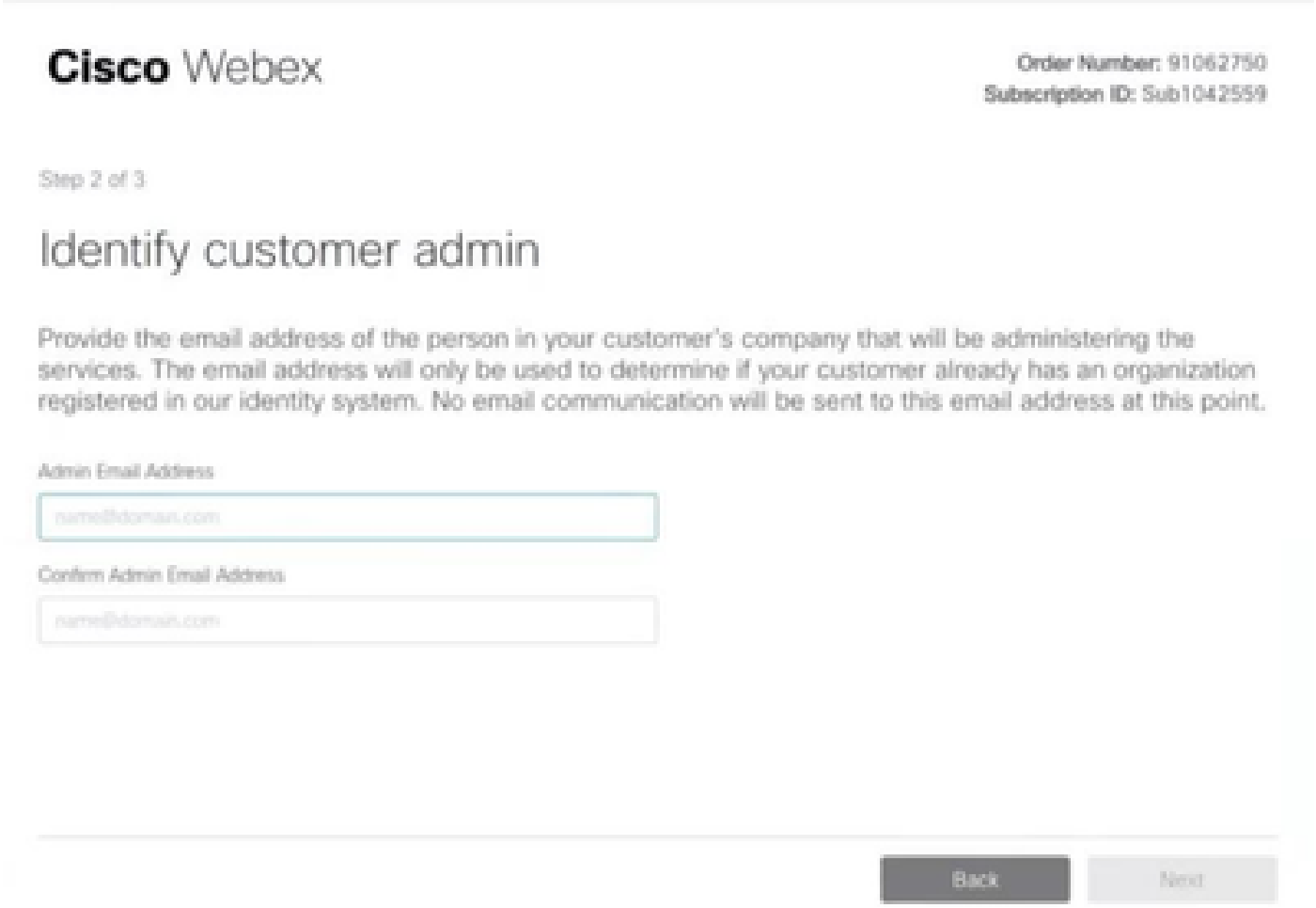
Étape 2. Sélectionnez votre rôle. Dans cet exemple, le partenaire est sélectionné.



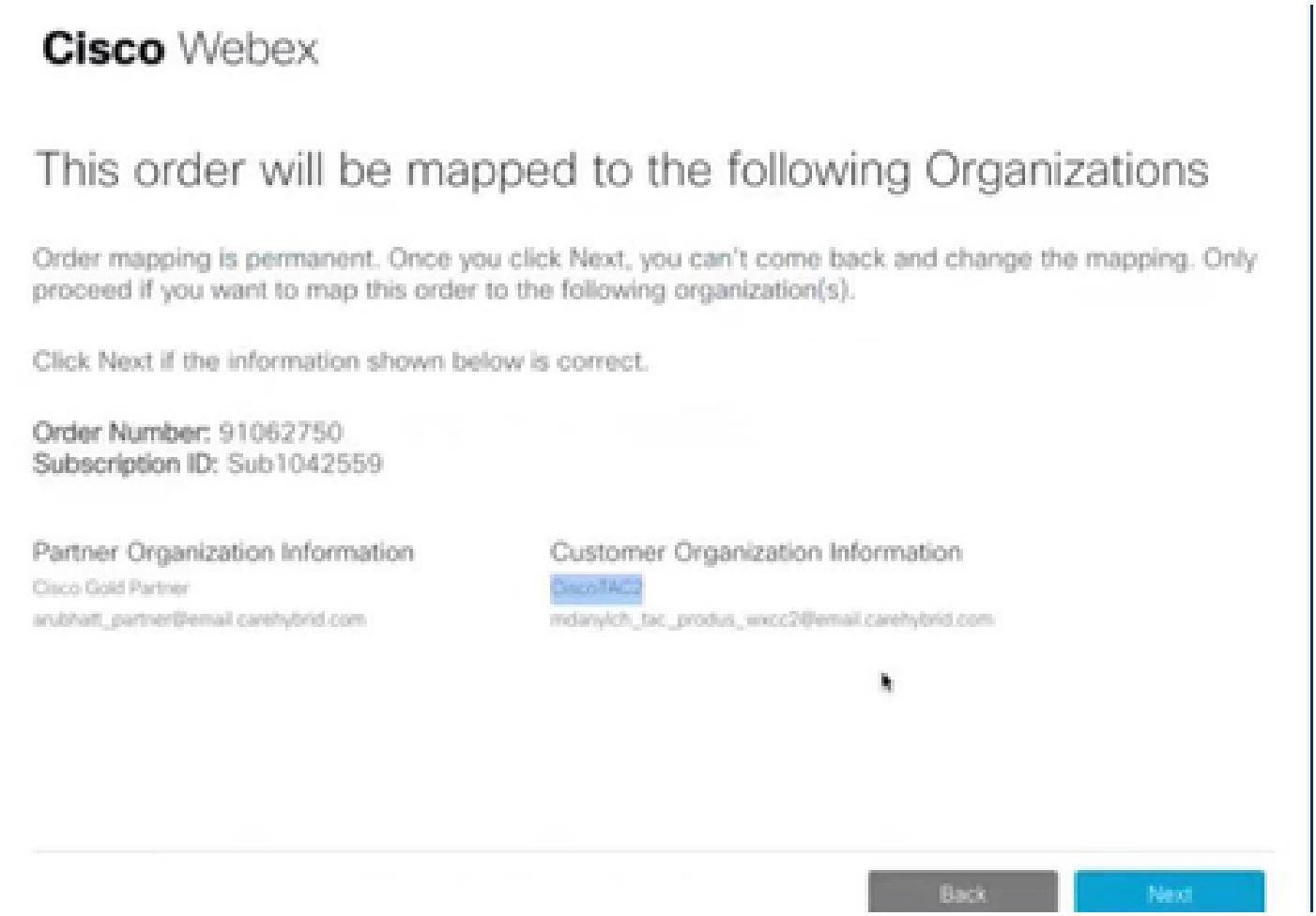
Étape 3. Sélectionnez si vous ou quelqu'un d'autre allez configurer le service.



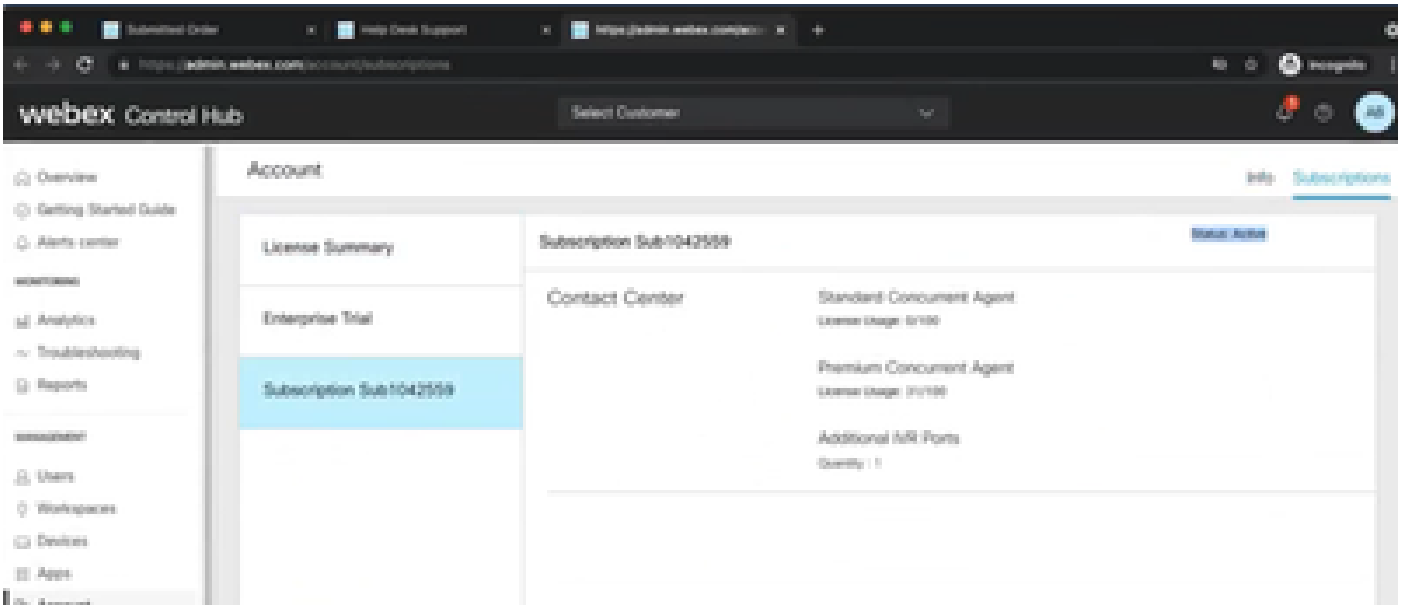
Étape 4. Entrez l'ID utilisateur. L'utilisateur doit faire partie de l'organisation et avoir le rôle Agent Premium, Administrateur complet.



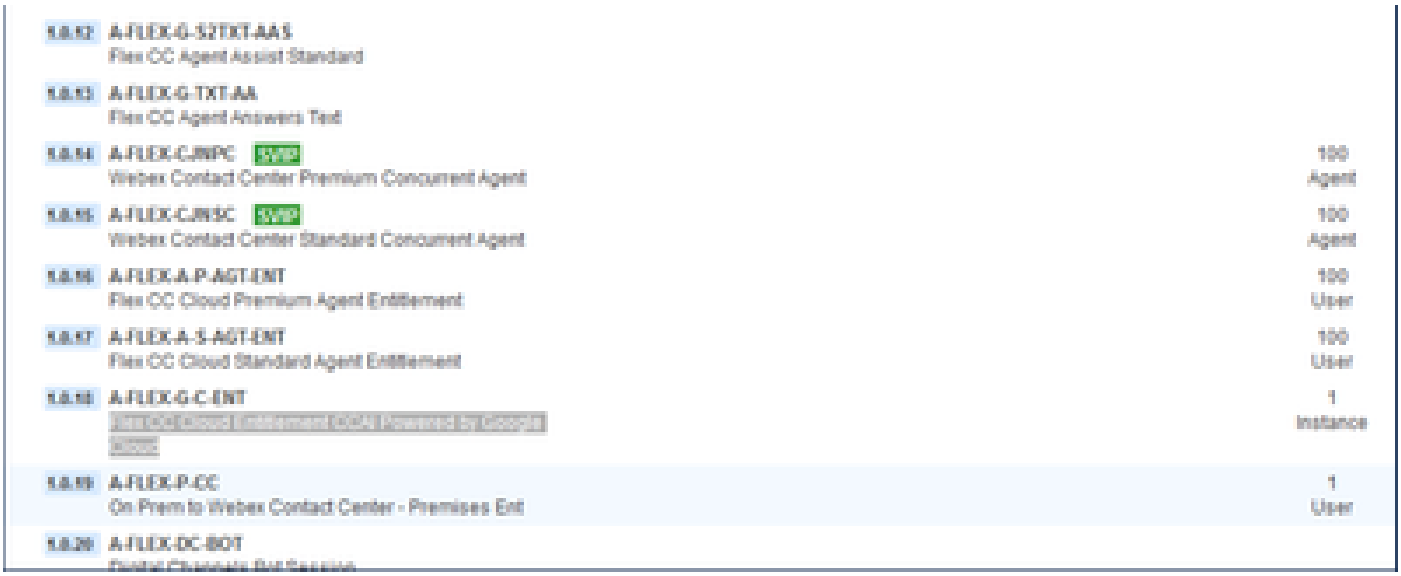
Étape 5. Vérifiez les informations pour vous assurer que vous associez la licence à l'organisation appropriée.



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



Étape 7. Vérifiez les détails de l'abonnement sur le portail des ventes Cisco.



CCAI - Terminologie des comptes et des projets

GCP : Google Cloud Platform 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 (appelé Google Partner Project) 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 : En outre, pour obtenir la clé associée au compte de service GCP, reportez-vous à : 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.

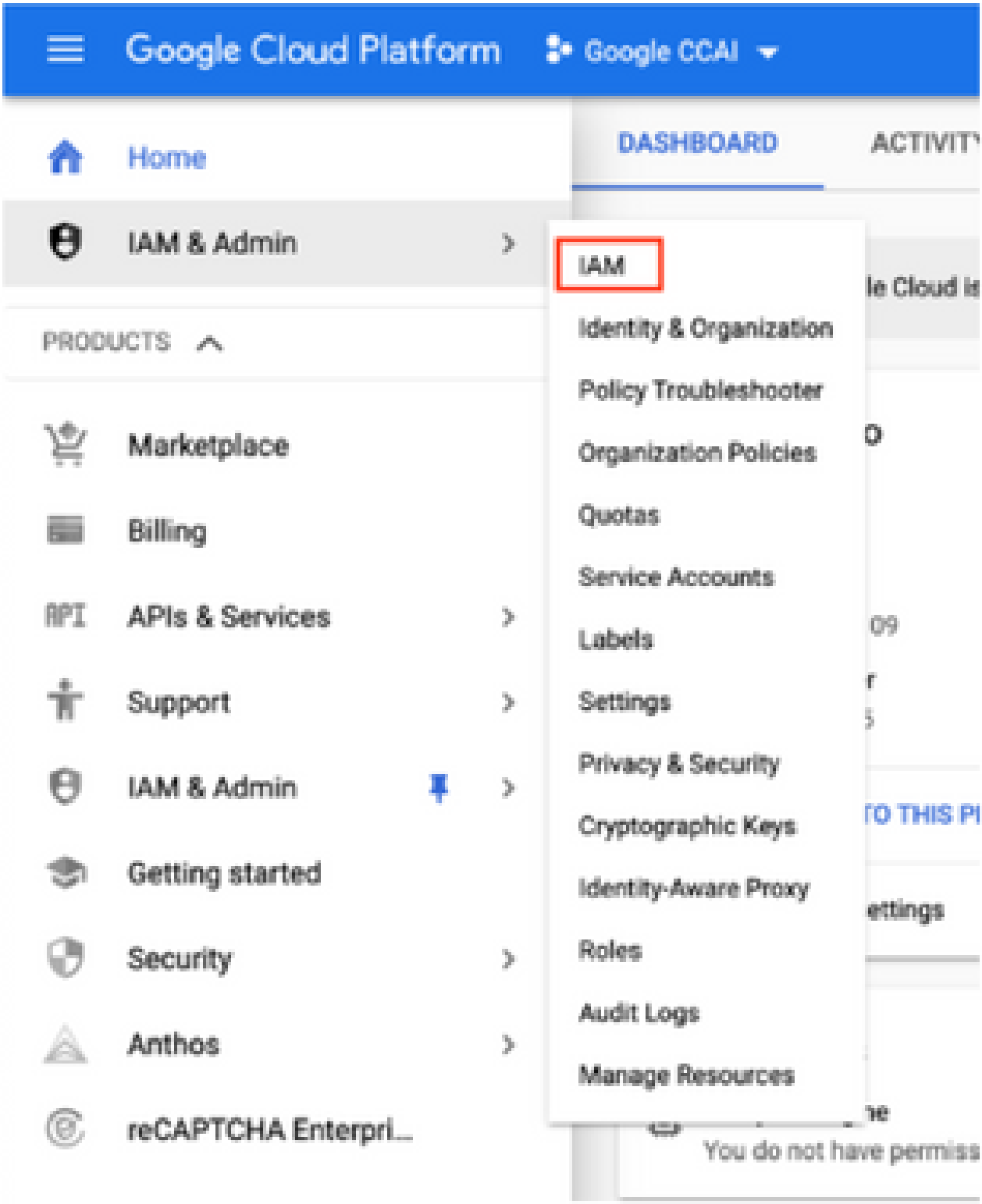
Remarque : Contactez votre service informatique afin de créer le projet GCP

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

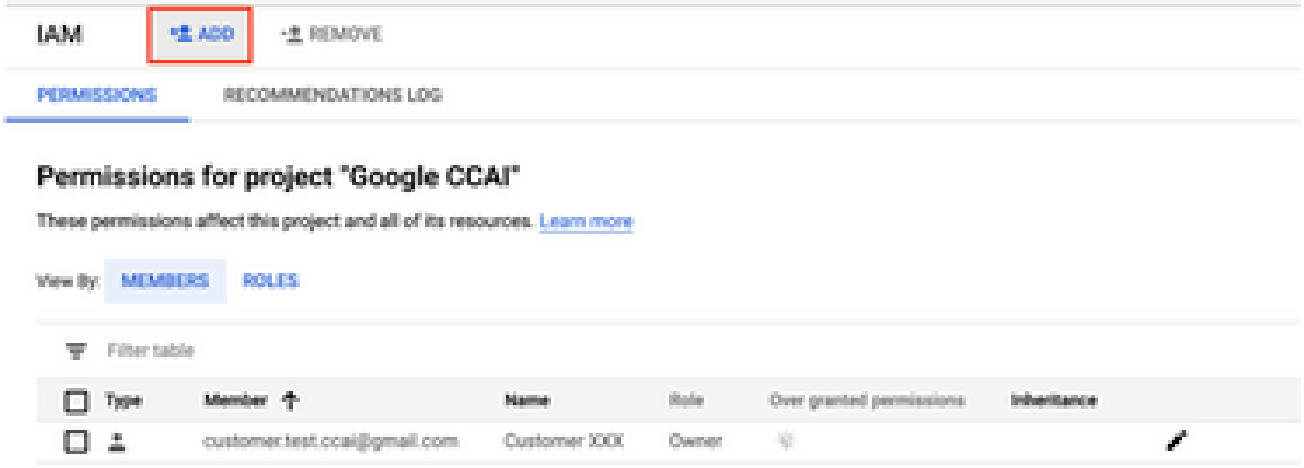
Étape 1. Connectez-vous au portail GCP : Google Cloud Console.

Étape 2. Accédez à Console.

Étape 3. Dans le volet de contrôle de navigation de gauche, accédez à IAM et à Admin et cliquez sur IAM.

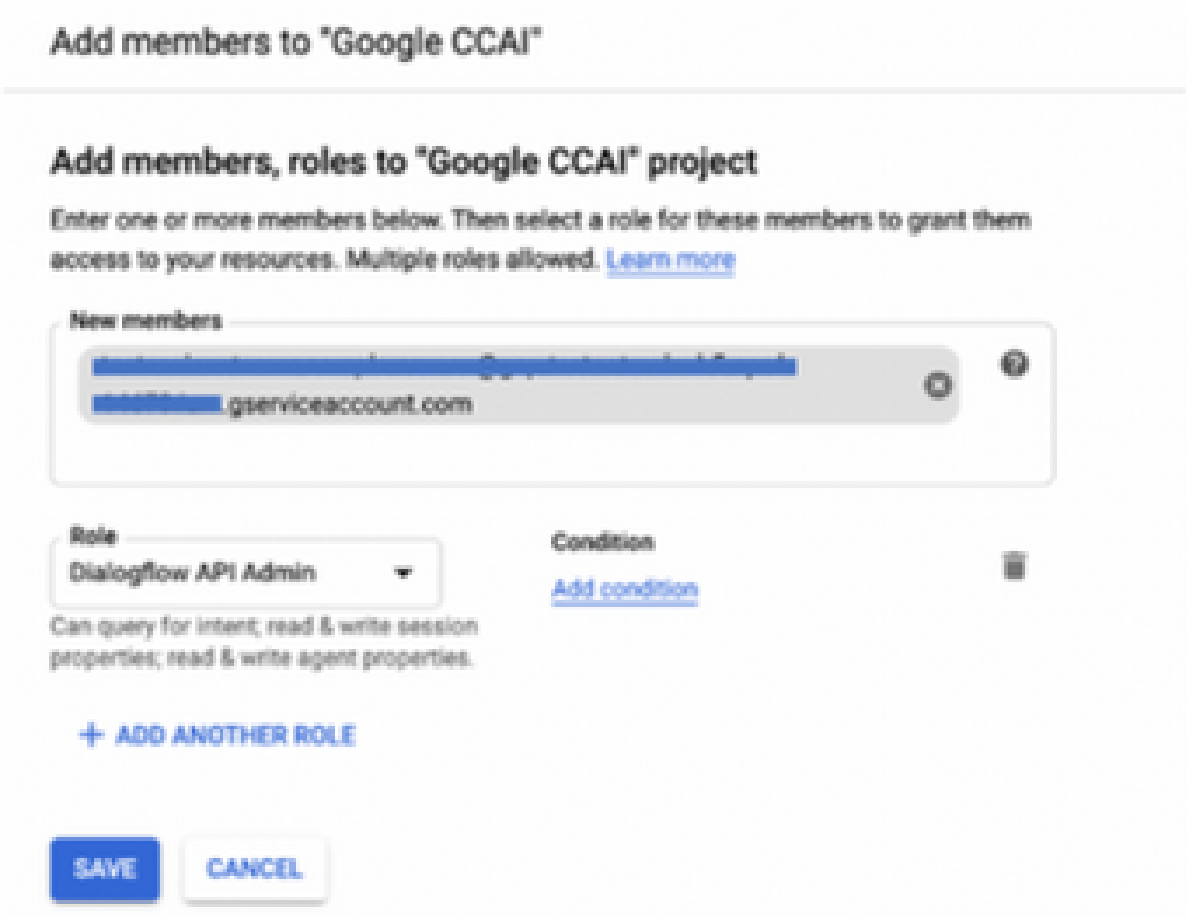


Étape 4. Sur la page IAM, cliquez sur Add Member.



Étape 5. Ajoutez ces détails :

1. Nouveaux membres : Nom du compte de service fourni par Cisco
2. Rôle : Dialogflow API Admin



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.