通过Webex联系中心调配Google CAI

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

背景

调配

控制中心订用

CCAI — 帐户和项目术语

为客户创建Google帐户或GCP帐户

创建GCP项目

将思科提供的服务帐户与客户的GCP帐户关联

Additional Information

- 思科客户数据可见性
- Cisco Bill和其他Google云服务

简介

本文档介绍如何通过Webex Contact Center(WxCC)调配Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Google联系中心人工智能
- Google对话流
- WxCC 2.0

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- WxCC 2.0
- Google Dialogflow ES和CX

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

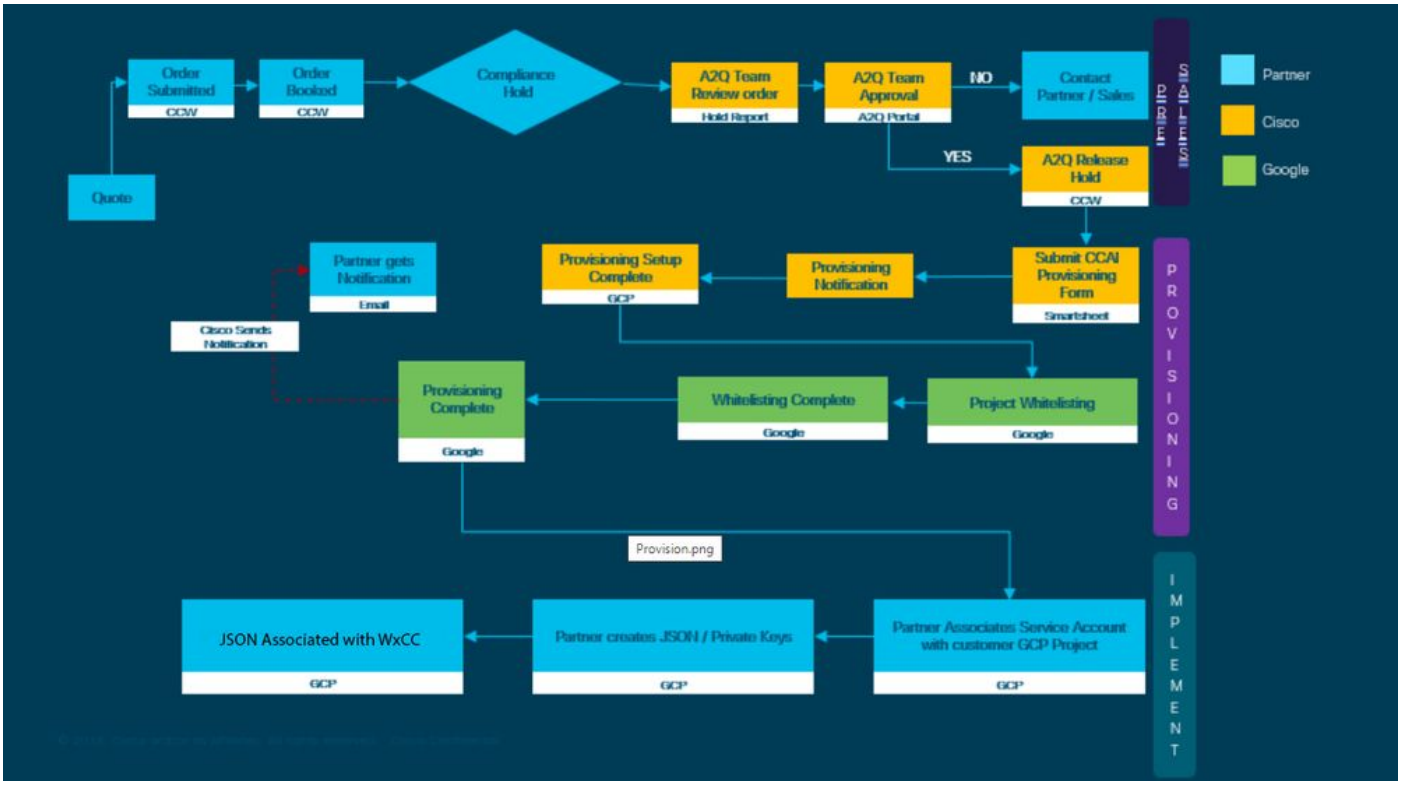
背景

Webex Contact Center客户可以利用由Google CCAI支持的虚拟帮助和对话交互式语音应答(IVR)功能。Virtual Agent Voice(VAV)是Cisco Contact Center产品组合中的一项功能。

本文档概述了合作伙伴或客户需要执行的步骤，以便启用通过思科采购的Google CCAI服务，并将其调配为与思科联系中心解决方案配合使用。

调配

此工作流程指示为思科合作伙伴调配CCAI所需的步骤：



成功提供CCAI的步骤概述如下：

步骤1.在Cisco Commerce Portal(CCW)上下订单。

合作伙伴或客户可使用其CCO ID登录CCW并订购Google CAI。

步骤2.完成Control Hub订阅。有关更多信息，请参阅Control Hub订阅部分。

第3步：创建Google云平台(GCP)帐户和GCP项目（客户的GCP项目），托管您的CCAI应用。

注意：有关如何创建GCP帐户和项目的详细信息，请查看本文档中的以下部分：为客户创建Google帐户或GCP帐户并创建GCP项目。

步骤4.提交CCAI调配表。

完成此调配表以获得Cisco的CCAI帐户：调配表SmartSheet

步骤5.将思科提供的服务帐户与客户的GCP项目关联。

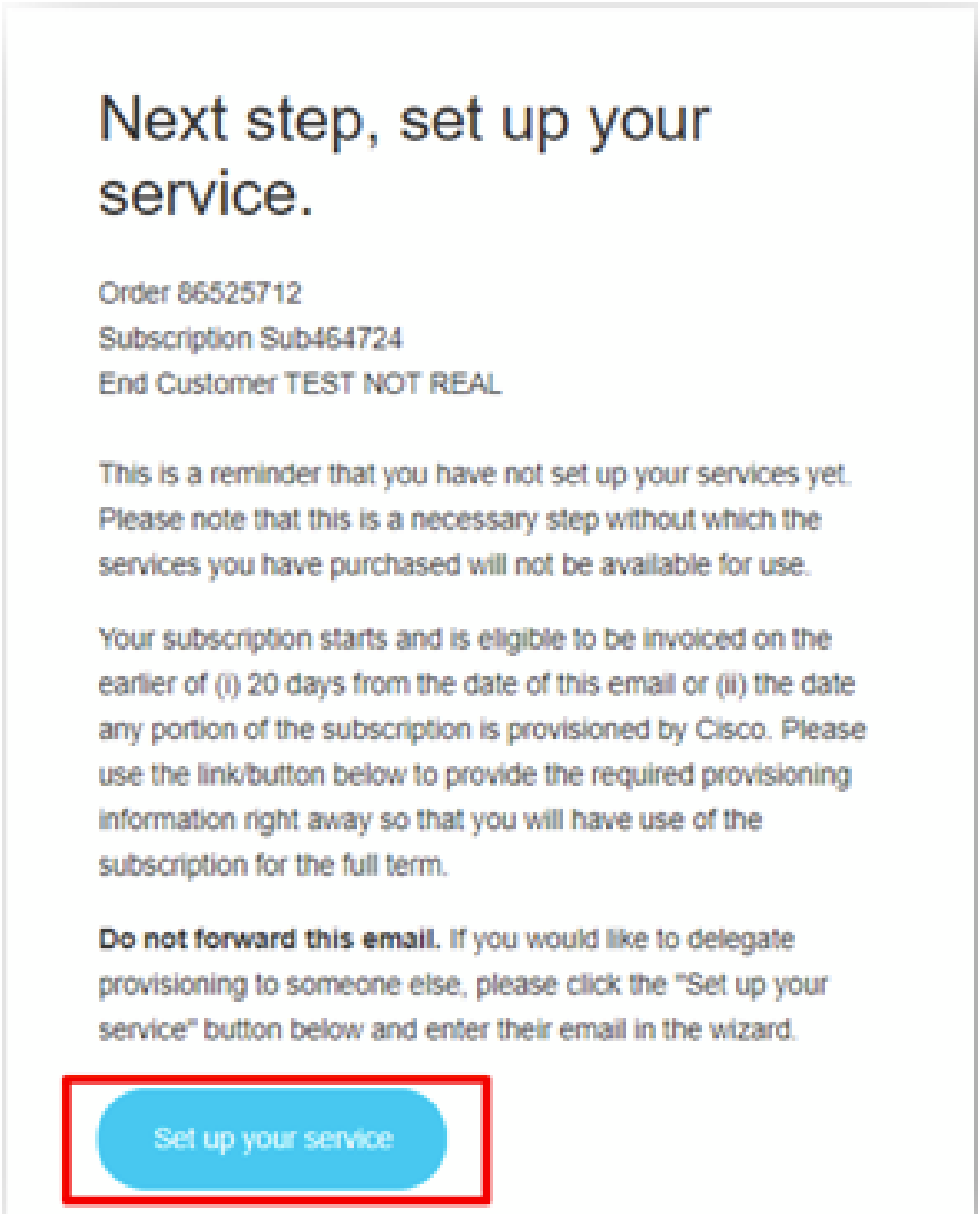
收到思科的调配完成通知后，思科会提供可与您的GCP帐户关联并可与您的联系中心应用集成的服务帐户。这将完成与思科的Google CCAI调配流程。

注意：有关如何将提供的服务帐户与您的GCP帐户关联的详细信息，请参阅本文档中的将思科提供的服务帐户与客户的GCP帐户关联部分。

控制中心订用

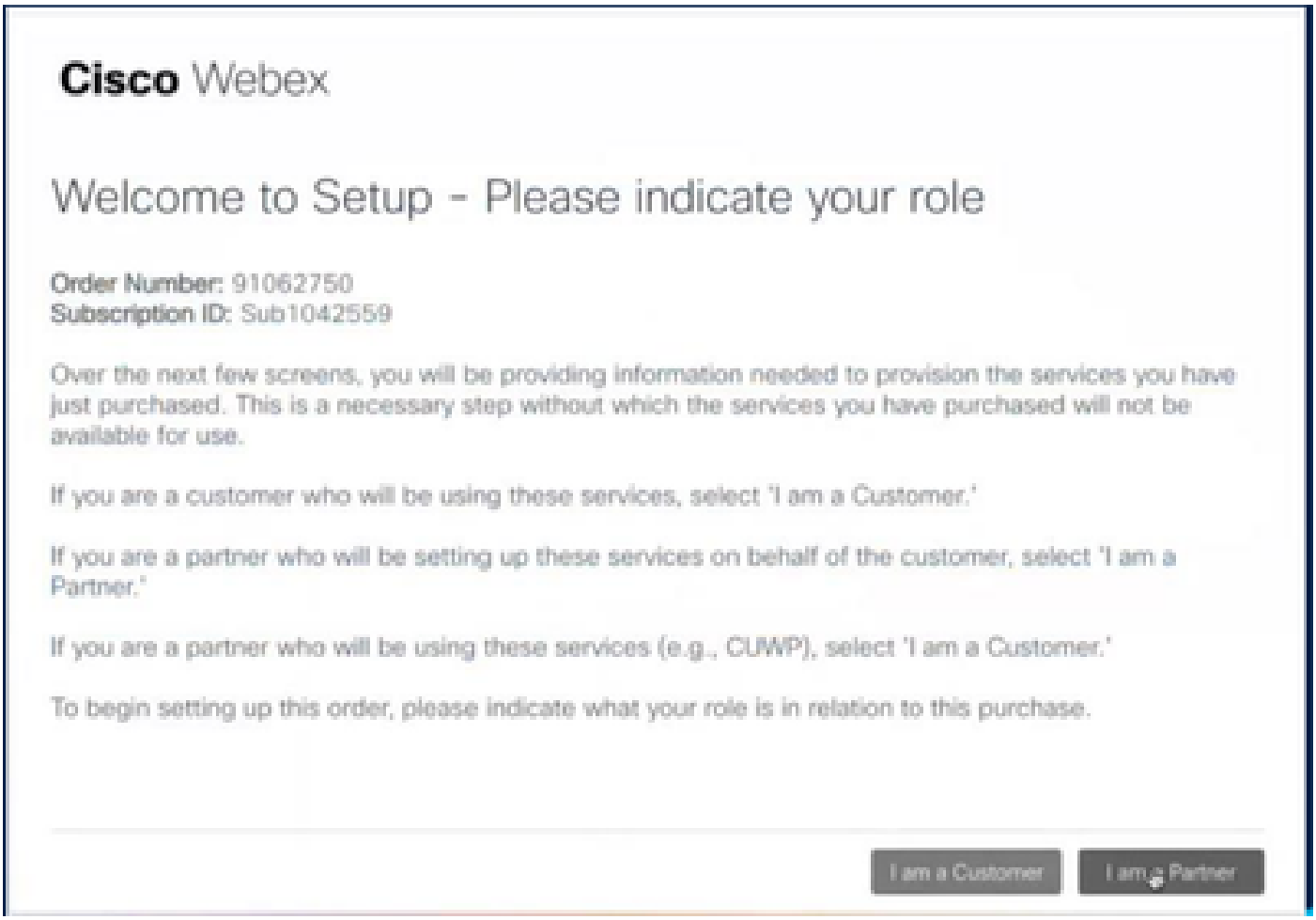
CCW完成后，系统将向订购过程中提供的邮件程序发送电子邮件。通常，电子邮件会发送到合作伙伴的电子邮件帐户。

以下是随订单和订用ID一起收到的电子邮件的示例。

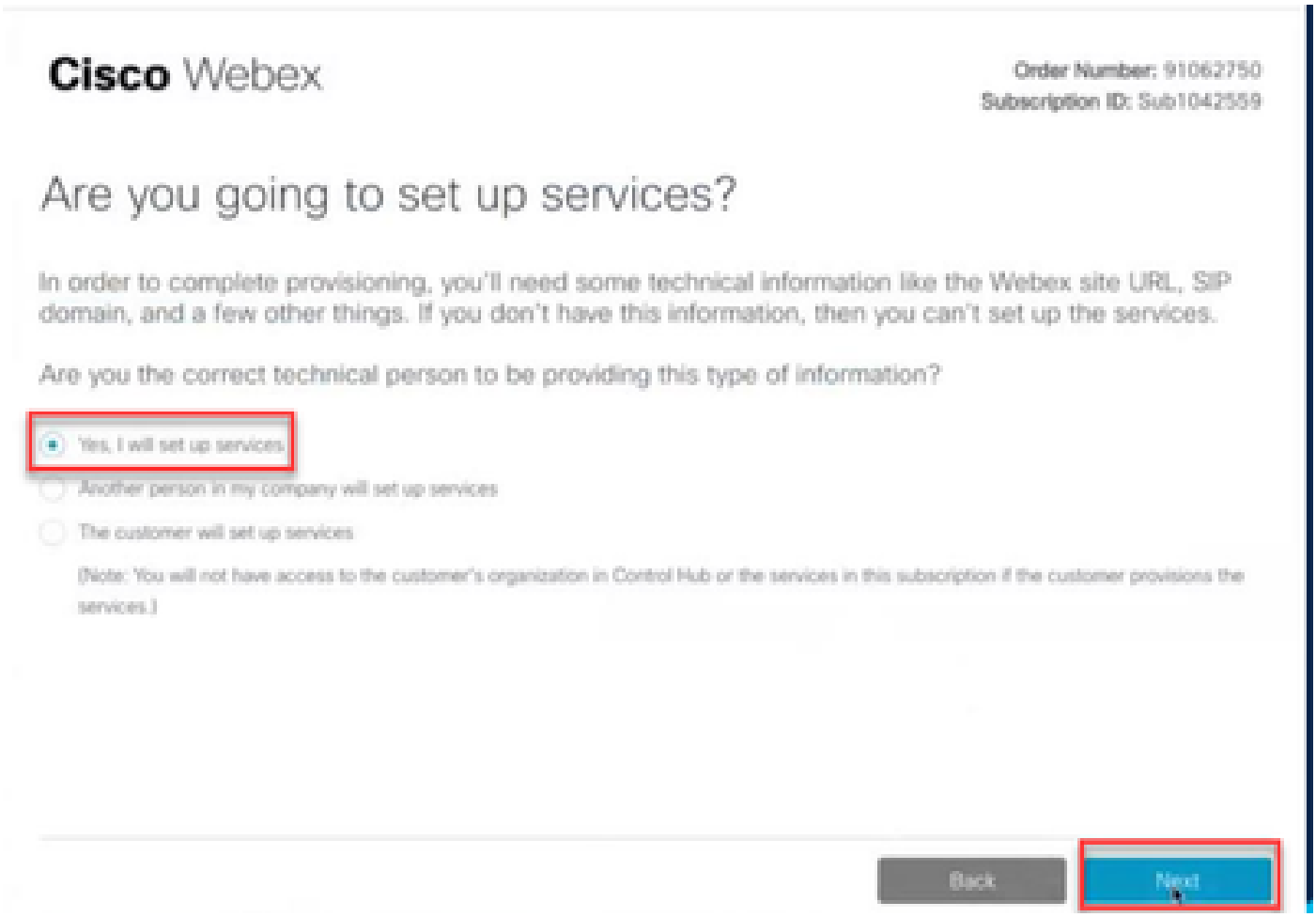


步骤1.单击Set up your service。

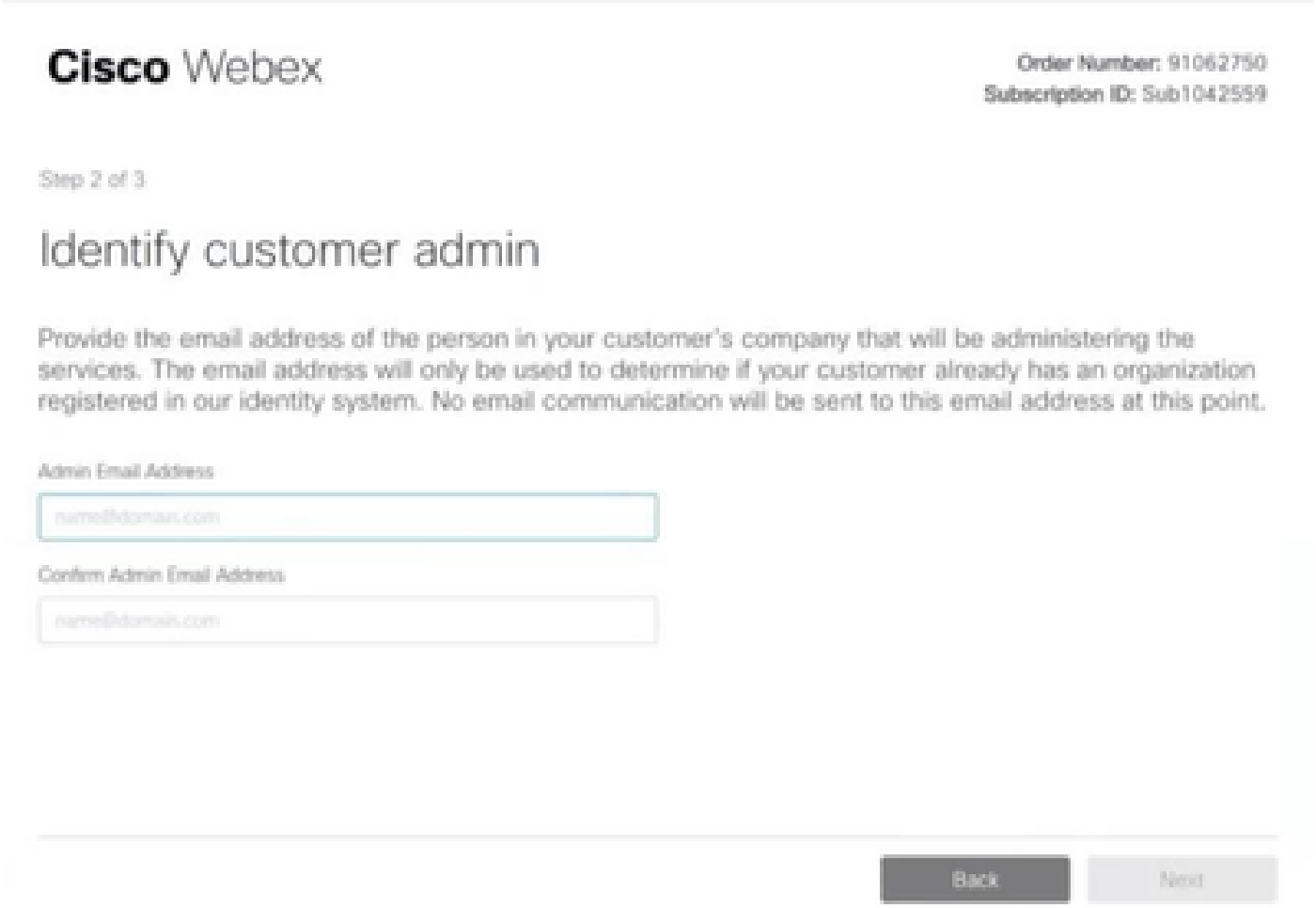
步骤2.选择您的角色。在本示例中，选择合作伙伴。



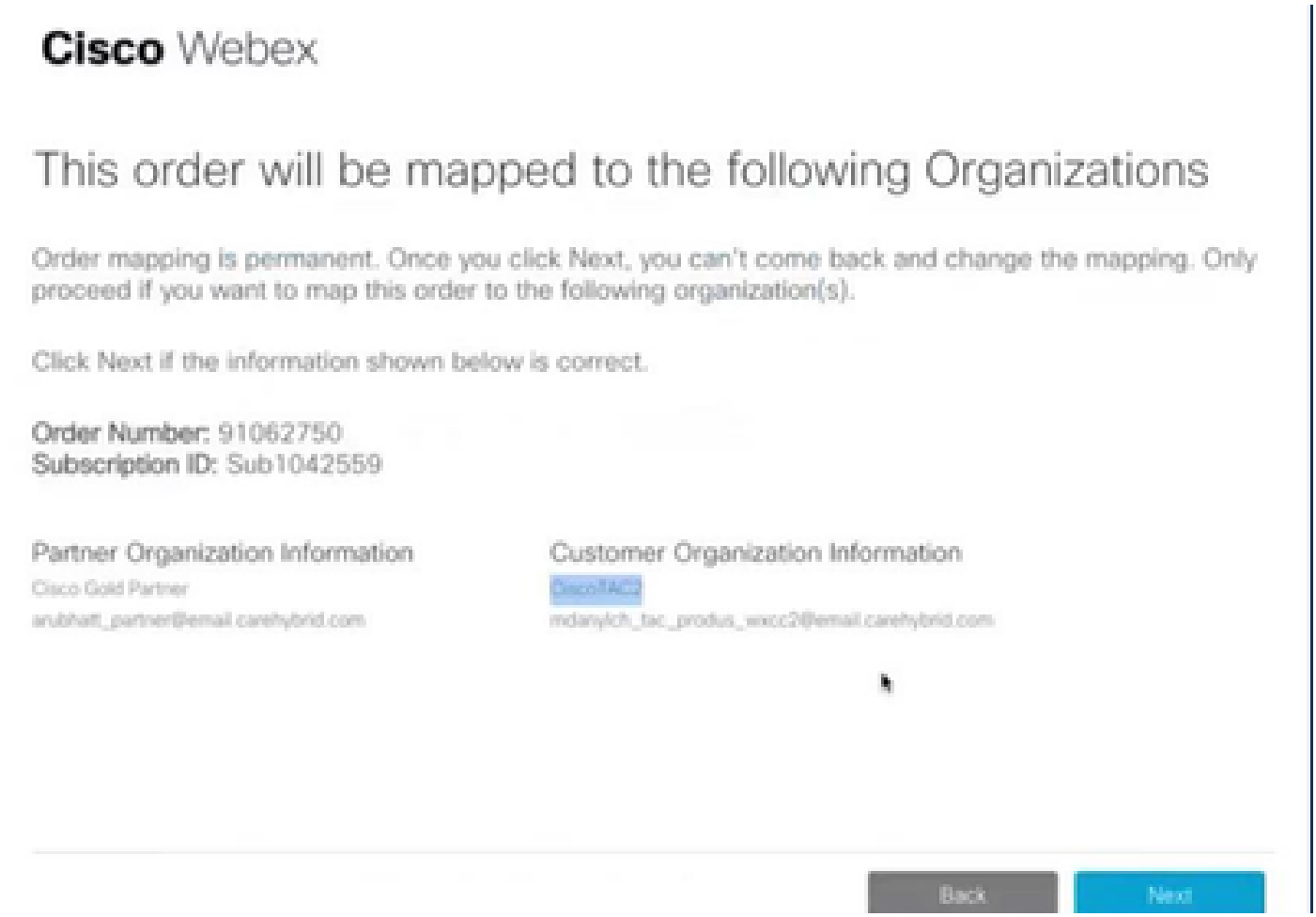
步骤3.选择您或其他人是否要设置该服务。



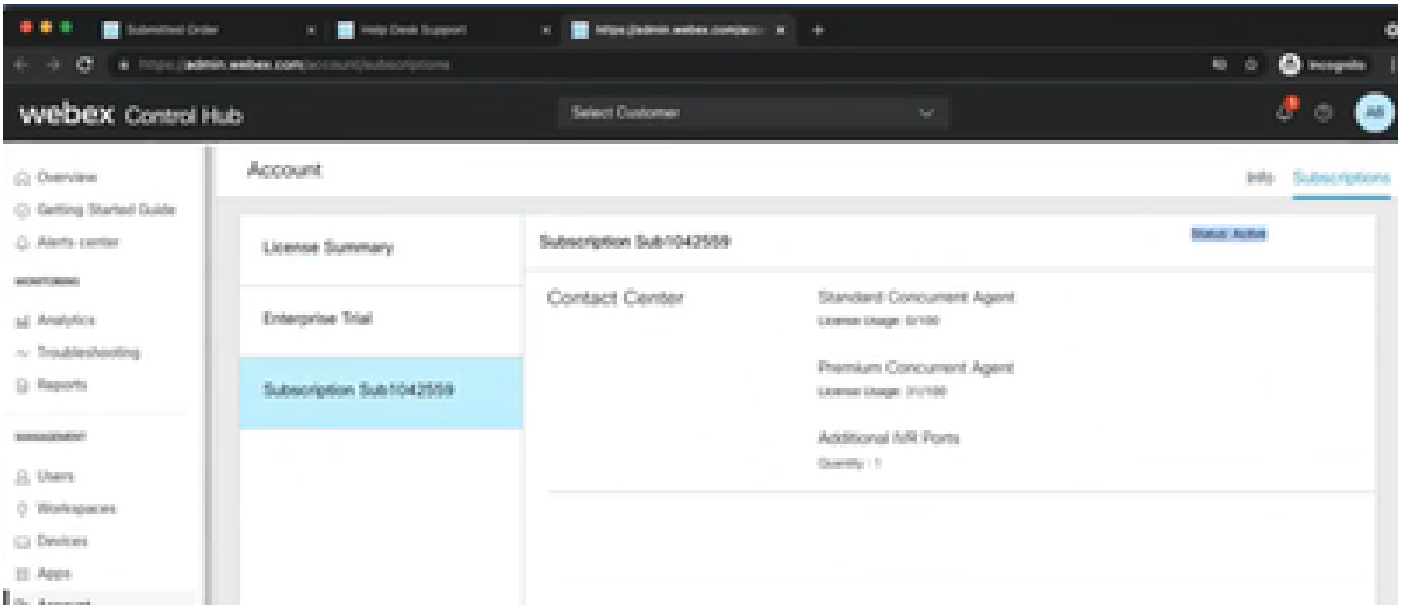
步骤4.输入用户ID。用户应是组织的一部分并具有高级代理、完全管理员角色。



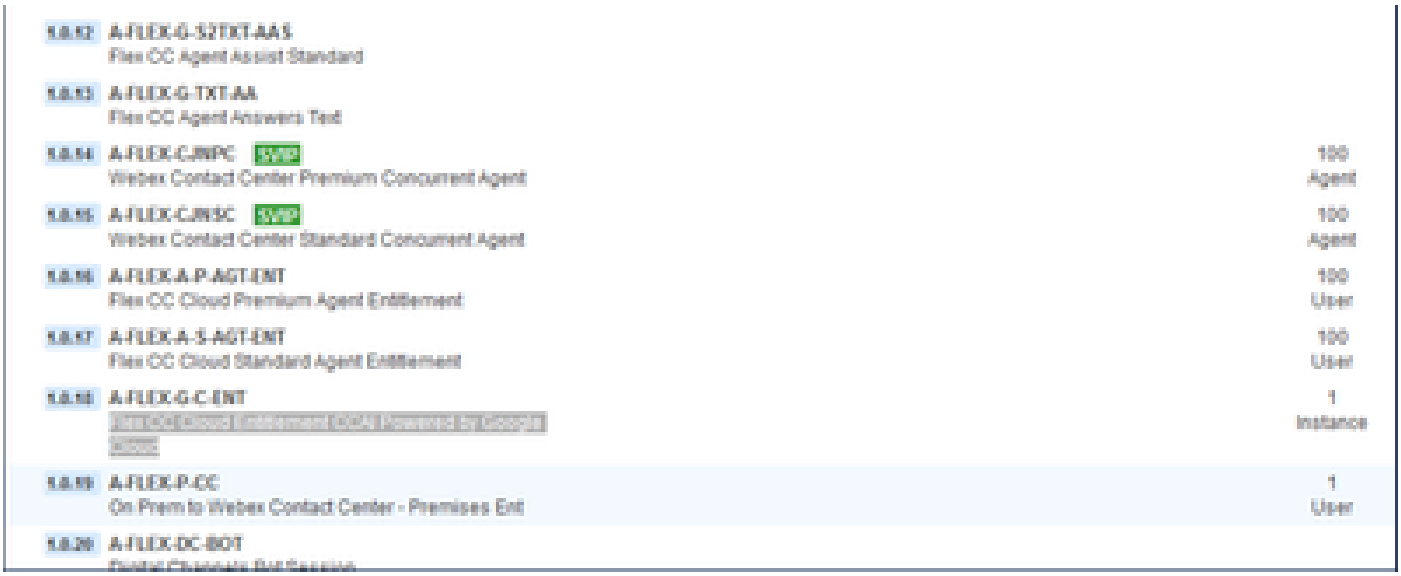
步骤5.检查信息以确保将许可证附加到正确的组织。



第6步：完成订用ID调配后，您会看到订用显示在Control Hub中。



步骤7.在思科销售门户上检查订用详细信息。



CCAI — 帐户和项目术语

GCP:Google云平台是计算资源的提供商，用于在Web上部署和操作应用。

GCP项目：GCP项目由一组用户、一组API（应用编程接口）、计费、身份验证和这些API的监控设置组成。此处托管CCAI应用程序。

思科服务帐户：Cisco Project（Google称其为Partner Project）是一个外壳，用于根据链接到客户GCP项目的服务帐户管理帐单和生成授权密钥。

为客户创建Google帐户或GCP帐户

需要客户的Google帐户来创建CCAI应用程序，以使用Dialogflow、文本到语音或语音到文本或座席协助。有关如何设置Google帐户的详细信息，请参阅此处。

有关如何创建Dialogflow应用的详细信息，请参阅此处。

注意：此外，要获取与GCP服务帐户关联的密钥，请参阅：cisco-ccai-onboarding@cisco.com或联系Cisco CCAI板载团队。

创建GCP项目

您可以使用组织资源或使用Terraform工具创建GCP项目。

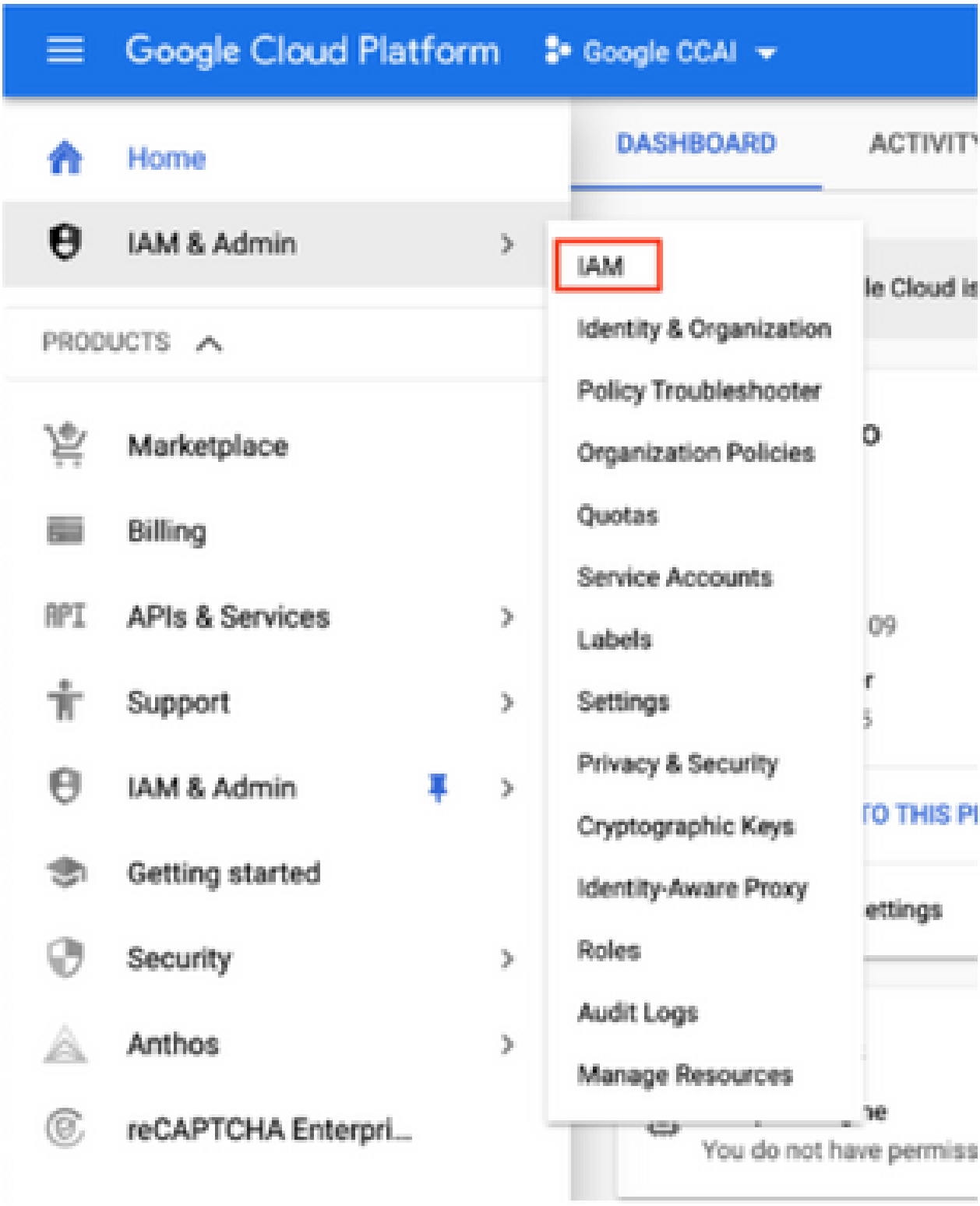
注意：请联系您的IT部门以创建GCP项目

将思科提供的服务帐户与客户的GCP帐户关联

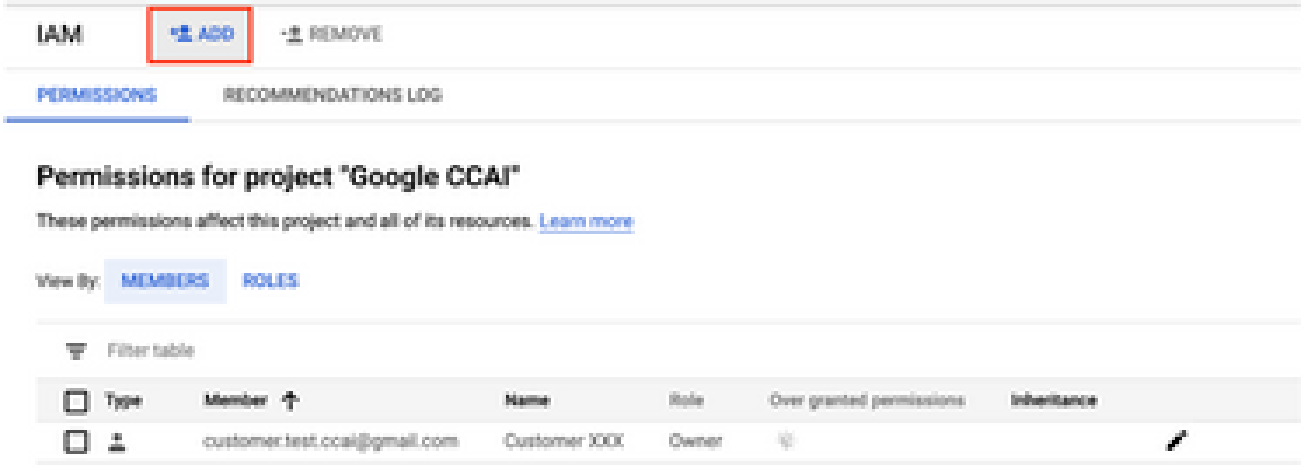
步骤1.登录到GCP门户：Google Cloud Console。

步骤2.导航到Console。

第3步：从左侧导航控制窗格中，导航到IAM和管理，然后点击IAM。

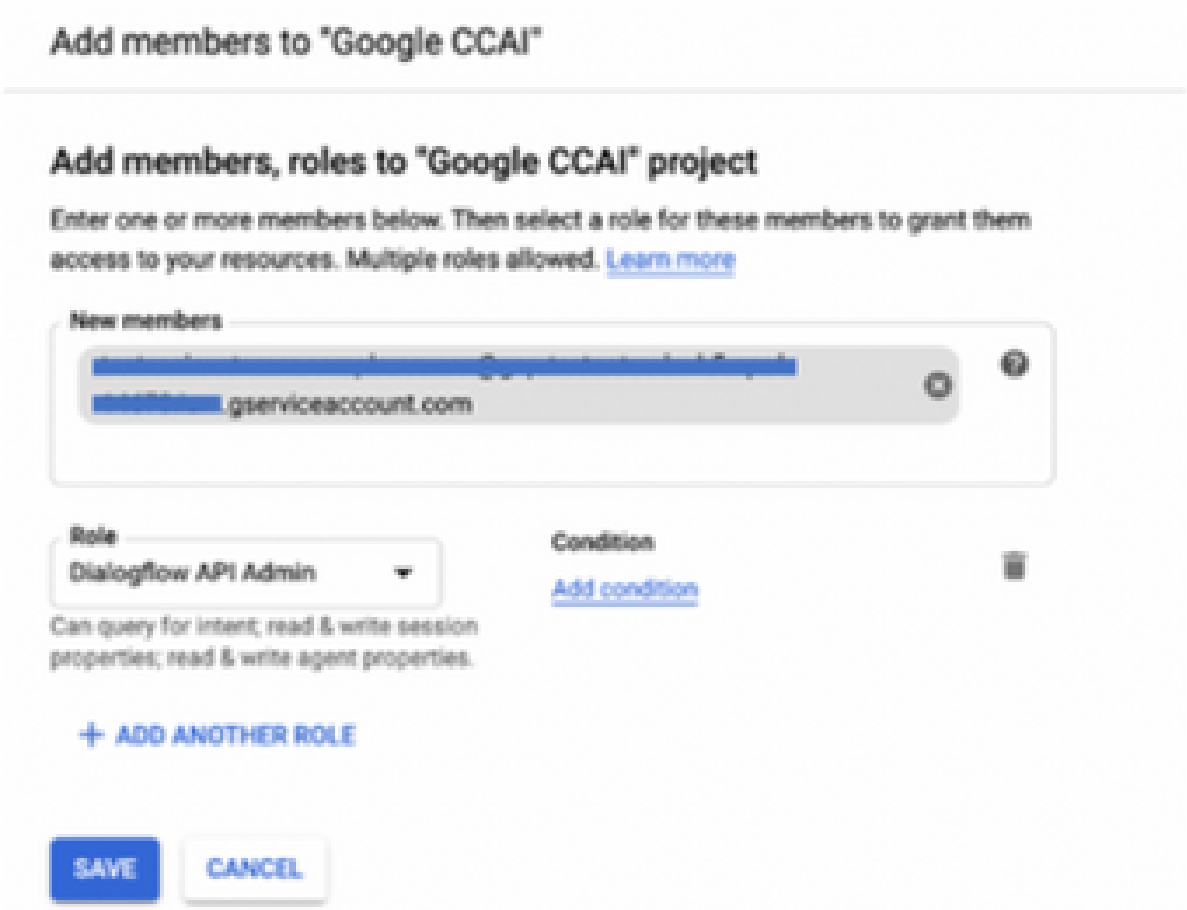


第4步：在IAM页面上，点击添加成员。



步骤5.添加以下详细信息：

1. 新成员:思科提供的服务帐户的名称
2. 角色:Dialogflow API管理



步骤6.单击Save。

Additional Information

思科向CCAI客户提供的服务帐户允许客户利用这些API与CC应用集成：

- Dialogflow API
- 文本到语音API
- 语音到文本API

思科客户数据可见性

思科对客户数据或联系中心与Google虚拟僵尸程序之间的交互消息没有任何可视性。思科只获取可用于计费的API利用率数据。

Cisco Bill和其他Google云服务

作为调配的一部分，思科仅启用与CVA相关的API，客户可获得服务帐户以利用这些API。此服务帐户不与任何其他Google云服务一起使用。
客户仍可使用其GCP项目来支持Google提供的其他云服务，Google会直接从客户自己的账单账户收取费用。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。