A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center

Web Manager

Guia de Administração
10/2024

A31003-S22B0-M102-01-V4A9

Mitel

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: http://www.mitel.com/trademarks.

Índice

Índice

1 Sobre este guia

Este manual proporciona uma visão geral do aplicativo Manager do OpenScape Contact Center e leva os usuários através das várias tarefas administrativas que precisam ser realizadas continuamente.

1.1 A quem se destina este guia

Este manual destina-se a administradores de centrais de contato, responsáveis pela manutenção da configuração e a supervisores e gerentes que utilizam as ferramentas de produtividade do OpenScape Contact Center.

1.2 Convenções de formatação

Estas são as convenções de formatação usadas neste guia:

Negrito
Esta fonte identifica os componentes do OpenScape Contact Center, nomes de janelas e caixas de diálogo, e nomes de itens.

Itálico
Esta fonte identifica referências a termos ou expressões que são referências de outros documentos relacionados.

`Fonte Monospace`
Esta fonte identifica o texto que deve ser digitado ou que o computador apresenta em uma mensagem.

NOTA: As Notas enfatizam informações que são úteis, mas não essenciais, tais como dicas ou métodos alternativos para se executar uma tarefa.

IMPORTANTE: Dê atenção especial às ações que possam afetar de forma negativa a operação do aplicativo ou resultar em perda de dados.

1.3 Feedback da documentação

Para relatar algum problema com este documento, chame o Centro de Assistência ao Cliente.

Quando você ligar, tenha em mãos as informações seguintes. Isto ajudará a identificar o documento com o qual você está tendo problemas.

- **Título:** Guia de Administração do Web Manager
- **Número do pedido:** A31003-S22B0-M102-01-V4A9

2 Web Manager

2.1 Iniciar

O Web Manager é uma aplicação que permite a configuração de funcionalidades no OpenScape Contact Center através de um navegador da Web.

2.2 Detalhes de acesso

O Web Manager é uma aplicação baseada em navegador que é instalada com o pacote do Servidor de aplicações do OpenScape Contact Center.

Para aceder ao Web Manager, deverá ter um perfil de início de sessão de utilizador Master Administrator.

Com o Web Manager, pode configurar:

- Início de sessão único, utilizando o protocolo SAML2 para o Portal Web do Agente
- Início de sessão único com circuito para o Portal Web do Agente
- Agentes virtuais para ativação da funcionalidade do chatbot
- REST SDK
- Telefonia

Para aceder ao Web Manager, abra um navegador e introduza a seguinte url:
https://<OSCC_ApplicationServer_hostname_or_ip>/webmanager

3 Single Sign On usando o protocolo SAML2

Security Assertion Markup Language (SAML) é um formato de dados aberto padrão, baseado em XML para a troca de dados de autenticação e autorização entre um provedor de identidade e um provedor de serviços.

Assim como a maioria das organizações que já conhecem a identidade dos usuários conectados em seu domínio de Diretório Ativo ou intranet, estas informações podem ser usadas para usuários de Single Sign On (SSO) para aplicativos do OpenScape Contact Center. O OpenScape Contact Center suporta SAML na versão 2.0 (SAML2).

NOTE: SSO via SAML2 só é suportado para o aplicativo baseado na web Agent Portal Web. Essas configurações SSO não se aplicam a outros aplicativos, assim como Agent Portal Java, Client Desktop ou Manager Desktop, pois eles usam métodos de conexão configurados no Manager Desktop. Web Manager só suporta o método de conexão OSCC.

A especificação SAML define as seguintes funções:

- **Usuário**: Esta função é atribuída ao navegador da web, que usa o URL para executar o aplicativo no Servidor do Aplicativo.
- **Provedor de Serviço (SP)**: Esta função é atribuída ao Servidor do Aplicativo, que executa o aplicativo.

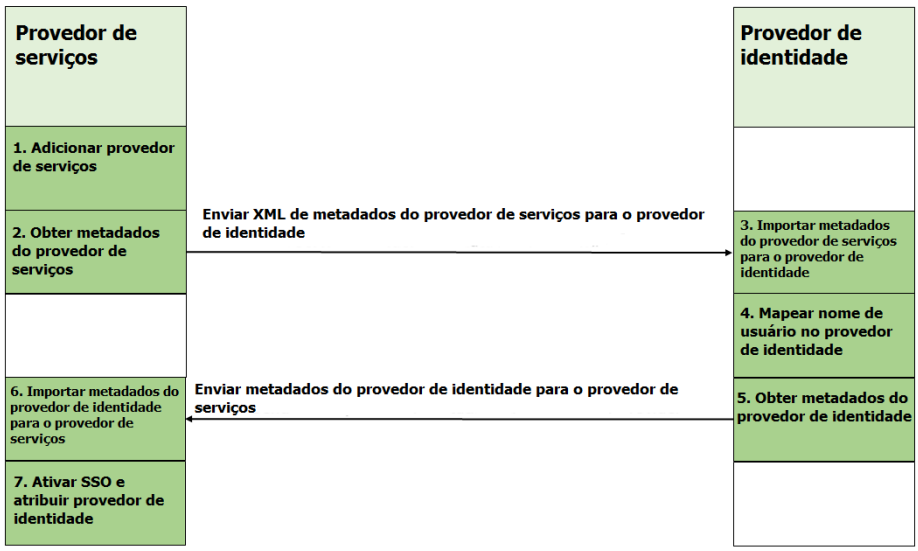
- **Provedor de Identidade (IdP)**: Esta função é atribuída a um ente do sistema (autoridade de autenticação) que oferece a autenticação do usuário.

NOTE: Existem muitos IdPs que podem ser usados, por exemplo, ADFS ou Gluu. Aqui, usamos Active Directory Federation Services (ADFS) como exemplo, para descrever quais informações são necessárias para configurar SSO na solução OpenScape Contact Center. Quando outros IdPs são usados, a mesma informação deve ser extraída destes IdPs.

NOTE: ADFS é uma solução SSO oferecida pela Microsoft. Como componentes dos sistemas operacionais do Servidor Windows, eles fornecem aos usuários o acesso autenticado para aplicativos por meio do Active Directory (AD).

NOTE: O serviço IdP é um aplicativo de terceiros, que não é oferecido ou suportador pela Unify. Devido a isso, os exemplos de configuração para os ADFS mencionados neste documento podem mudar.

O SSO é configurado no aplicativo Web Manager pela configuração do Provedor de Serviços pelo lado OSCC e pela configuração do Provedor de Identidade no outro lado. A próxima figura mostra a sequência dos passos de configuração:



1. Adicionar um Provedor de Serviços

    1. Faça o login no aplicativo Web Manager usando o usuário do Administrador Master e a senha correspondente. Selecione **Sign On Configuration** e depois selecione **Provedor de Serviços**.
    2. Clique em **Adicionar Provedor de Serviços**.

        - **Host url**: O URL do serviço Agent Portal Web. Por exemplo:

        `https://<ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal`

        Esse valor deve ser o mesmo URL como configurado no arquivo de configuração XML do Agent Portal Web. Para encontrar este valor, vá para a máquina onde o servidor do aplicativo está em execução e abra o seguinte arquivo do diretório de instalação e copie o conteúdo do elemento "service-provider-host-url": `.\ApplicationServer\ApacheWebServer\conf\webagent.xml`

        - **Certificado**: Um valor opcional para o Provedor de Serviços. Ele permite inserir um certificado que irá criptografar as mensagens enviadas ao IdP.
        - **Chave pública**: Um valor opcional para a chave usada no certificado para validar a certificação com o Provedor de Serviços. Esse valor deve ser conhecido no Provedor de Serviços e IdP.

NOTE: Para o Centro de Contato OpenScape, o provedor de serviços será o próprio Agent Portal Web service. Você pode configurar mais e um Provedor de Serviços no sistema.

---

2. Obter os metadados do Provedor de Serviços

Enquanto ainda estiver conectado no aplicativo Web Manager, obtenha os metadados do Provedor de Serviços e importe-os para o serviço do Provedor de Identidade

1. Passe o mouse sobre o Provedor de Serviços adicionado e clique em **Obter Metadados**
2. Clique em **Copiar para a área de transferência**, salve o conteúdo em um arquivo de texto na sua máquina e renomeie a extensão do arquivo com "xml". Escolha o nome do arquivo de modo que fique claro que ele contém os metadados do Provedor de Serviços, por exemplo:
   `OSCC_<cust omer>_metadata.xml`

3. Importe os metadados do Provedor de Serviços no Provedor de Identidade

Você tem que adicionar o Provedor de Serviços como parte confiável do Provedor de Identidade importando seus metadados. Transfira o arquivo XML criou no passo 2) para um local acessível pelo Provedor de Identidade e acesse o Provedor de Identidade.

O exemplo abaixo mostra como os metadados do Provedor de Serviços é importado no Microsoft Active Directory Federation Service (ADFS):

1. No Console de Gestão ADFS navegue para a pasta: **Relações de Confiança > Confiança de Terceiros**
2. Clique em **Adicionar Confiança de Terceiros**
3. A tela **Assistente para Adicionar Confiança de Terceiros** é exibida. Clique em **Iniciar**
4. Selecione **Importar dados sobre terceiros de um arquivo** e selecione o arquivo XML que foi criado no passo 2). Use **Navegar...** para localizar o arquivo.
5. Clique em **Próximo**
6. Dê qualquer nome no campo **Visualizar nome**
7. Clique em **Próximo**
8. Selecione **Permitir a todos os usuários acessar este terceiro**
9. Clique em **Próximo**
10. Clique em **Fechar**

4. Mapear o nome do usuário no Provedor de Identidade

Adicione uma regra de reivindicação obrigatória para o terceiro confiável criado no passo 3).

As regras de reivindicação são usadas para mapear um tipo de reivindicação em entrada para um tipo de reivindicação em curso. Na regra de reivindicação você especifica qual campo no banco de dados do usuário do Provedor de Identidade corresponde ao nome de usuário OSCC.

1. No Console de Gestão ADFS, selecione os terceiros confiáveis e clique em **Editar Política de Garantia para as Reivindicações...**
2. Clique em **Adicionar Regra...** para abrir o assistente da regra de reivindicação.

3. Na janela **Selecionar Modelo de Regra**, selecione **Enviar Atributos do LDAP como Reivindicações** no menu suspenso.

   NOTE: No seguinte exemplo, o nome do usuário OSCC está sendo autenticado usando LDAP.

4. Clique em **Próximo**
5. **Mapeando os atributos do LDAP para os tipos de reivindicações em curso** (Diretório Ativo) que será usado para autenticação por SAML

   NOTE: Neste exemplo, o nome da conta de Windows está sendo usado para mapear o nome do usuário OSCC, que está configurado no servidor LDAP (Diretório Ativo). Para ADFS, o mapeamento do ID Nome é solicitado adicionalmente.

6. Clique em **Concluir**

5. Obter Metadados do Provedor de Identidade

   Depois da configuração do Provedor de Identidade, importe seus metadados no Provedor de Serviços.

   Como pode ser viso no diretório Endpoints do Console de Gestão ADFS, os metadados são acessíveis através de:

   `https://<ADFSServerName>/FederationMetadata/2007-06/FederationMetadata.xml`

6. Importe os metadados do Provedor de Identidade no Provedor de Serviços

   1. Faça o login no aplicativo do Web Manager usando as credenciais do Master Administrator. Selecione **Sign On Configuration** e depois selecione **Provedor de Identidade**.

      Você pode adicionar tanto um provedor de Identidade manualmente com **Adicionar Provedor de Identidade** como adicionar um automaticamente por meio de **Importar dos metadados**. É recomendado adicionar um provedor de identidade pela importação. Transfira o arquivo XML criado no passo 5 para um local acessível pelo Provedor de Serviços.

Se você decide adicionar um Provedor de Identidade manualmente, clique em **Adicionar Provedor de Identidade**.

NOTE: Todas as configurações podem ser restabelecidas no arquivo de metadados do Provedor de Identidade.

- **ID Entidade**: Identificador da entidade IdP (deve ser um URL). Nos metadados, este URL é encontrado procurando o atributo **entityID**, na guia **EntityDescriptor**.
- **url SSO**: Informações do ponto final SSO do IdP. Este é o URL alvo do IdP onde o SP envia a Mensagem de Solicitação de Autenticação. Nos metadados, este URL é encontrado dentro da guia **IDPSSODescriptor** buscando o atributo **Local**, na guia **SingleSignOnService**.

NOTE: Use o valor **Local** na linha que tem o valor "**...HTTP-POST**" no atributo **Vinculação**.

- **Correspondência do Nome do Usuário**: Este é o parâmetro retornado pelo IdP que será comparado com o usuário OSCC configurado.

Nos metadados, por exemplo, no ADFS, o **Nome da conta de Windows** como o **Tipo de Reivindicação em Curso** foi selecionado (veja o passo 4 - **Mapear o nome do usuário no Provedor de Identidade - Adicionar Regra**). Ao buscar o valor do **Nome da conta de Windows** no arquivo metadados, o valor de **Correspondência do Nome do Usuário** pode ser encontrado sob o atributo **Nome**. Neste exemplo, é:

```
http://schemas.microsoft.com/ws/2008/06/identity/
claims/windowsaccountname
```

Em geral, o valor do parâmetro de **Correspondência do Nome do Usuário** deve corresponder ao tipo de reivindicação em curso, configurado para o mapeamento dos atributos SAML LDAP no IdP, veja o passo 4) **Mapeamento dos atributos LDAP para os tipos de reivindicações em curso**. É o valor do parâmetro LDAP usado pelo ADFS para identificar (correspondência) o usuário OSCC.

NOTE: Outros IdPs terão uma correspondência de nome de usuário diferente.

- **Single logout service URL**: O Local URL do IdP onde o SP enviará a Solicitação para Single Logout (SLO). Nos metadados, este URL é encontrado dentro da guia **IDPSSODescriptor** ao buscar o atributo **Local**, na guia **SingleLogoutService**.

NOTE: Use o valor **Local** na linha que tem o valor "**...HTTP-POST**" no atributo **Vinculação**.

- **Single logout service response URL**: O Local do URL do IdP quando o SP enviará o Single Logout (SLO) Response. Este valor é opcional e é geralmente deixado em branco. Ao deixá-lo em branco, o mesmo URL que **Single logout service URL** será usado como a informação do ponto final da resposta SLO do IdP. Alguns IdPs usam um URL separado para o envio de uma solicitação de desconexão e resposta, use esta propriedade para definir o URL de resposta separada.
- **Certificado x509**: O certificado público x509 do IdP. Nos metadados, este valor de certificado é encontrado buscando a guia **X509Certificate**, dentro da guia **IDPSSODescriptor** e centro da guia **KeyDescriptor** com o atributo **uso="assinatura"**.

NOTE: Ao introduzir manualmente um certificado, assegure-se de que possui apenas uma linha hash; elimine quaisquer comentários e linhas adicionais antes ou após o mesmo.

- **Impressão digital do Certificado**: Em vez de usar todo o certificado x509 você pode usar uma impressão digital. Quando uma impressão digital é fornecida, então o Algoritmo de Impressão Digital é solicitado para deixar que o OSCC conheça qual Algoritmo foi usado. Os possíveis valores são: SHA1, SHA256, SHA384, SHA512.

Se você decidir adicionar um Provedor de Identidade importando metadados, clique em **Importar dos metadados**, que é a abordagem recomendada para configurar o IdP.

- **Correspondência do Nome do Usuário**: Este é o parâmetro retornado pelo IdP que será usado para comparar com o usuário OSCC configurado.

Nos metadados, por exemplo, no ADFS, o **Nome da conta de Windows** como o **Tipo de Reivindicação em Curso** foi selecionado (veja o passo 4 - **Mapear o nome do usuário no**

Provedor de Identidade - Adicionar Regra). Ao buscar o valor do **Nome da conta de Windows** no arquivo metadados, o valor de **Correspondência do Nome do Usuário** pode ser encontrado sob o atributo **Nome**. Neste exemplo, é:

`http://schemas.microsoft.com/ws/2008/06/identity/claims/windowsaccountname`

Em geral, o valor do parâmetro de **Correspondência do Nome do Usuário** deve corresponder ao tipo de reivindicação em curso, configurado para o mapeamento dos atributos SAML LDAP no IdP, veja o passo 4) **Mapeamento dos atributos LDAP para os tipos de reivindicações em curso**. É o valor do parâmetro LDAP usado pelo ADFS para identificar (correspondência) o usuário OSCC.

NOTE: Outros IdPs terão uma correspondência de nome de usuário diferente.

Depois de preencher **Correspondência Nome do Usuário**, selecione **Carregar Metadados**, clique em **Escolher Arquivo** e selecione o arquivo de metadados. Clique em **Adicionar.**

De outro modo, deve-se selecionar Digitar Metadados, editar ou copiar/colar metadados no campo **Conteúdo de Metadados**. Clique em **Adicionar**

7. Ative SSO e atribua o Provedor de Identidade

    1. Depois de importar os metadados do Provedor de Identidade no Provedor de Serviços, fique ainda conectado no aplicativo Web Manager, clique na guia **Servidor**.
    2. Na guia **Servidor**, pode existir uma lista de servidores. Passe o mouse sobre o servidor e clique em **Editar**.
    3. Na janela **Configurar Servidor**, habilite ou desabilite as funções de **Single Sign On** e **Single Logout**:

        - **Single Sign On**: Habilita a integração de SAML2
        - **Provedor de Identidade**: Selecione o provedor de identidade previamente configurado na guia do Provedor de Identidade no passo 6

- **Single Logout (SLO)**: Quando habilitado e você é desconectado do Agent Portal Web, o sistema será desconectado do servidor do Provedor de Identidade. Quando esta opção é habilitada, o usuário é desconectado de cada outro aplicativo usando o mesmo IdP.

NOTE: Quando você configura o OpenScape Contact Center para Single Tenancy, SSO via SAML2 é um sistema de ampla funcionalidade. Quando você configura o OpenScape Contact Center para Multitenancy, SSO via SAML2 pode ser habilitado por servidor. Para estes servidores onde SSO via SAML2 não estiver habilitado, são aplicáveis os métodos de conexão configurado no Manager Desktop.

Depois que a configuração do Single Sign On tiver sido completada, inicie o navegador da web e faça o login para o Agent Portal Web e digite:

`https://<ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal`

Para a primeira autenticação nesta sessão do navegador, você será redirecionado para o Provedor de Identidade.

1. Digitar <user>@<domain> ou <domain>\<user>, onde:
   - <domain> é o nome de domínio do cliente
   - <user>é o usuário configurado no Diretório Ativo (Nome da Conta)

NOTE: <user> deve também ser configurado como um usuário no OpenScape Contact Center

---

   - Digite a senha do Diretório Ativo.

Para outras autenticações (login) na mesma sessão do navegador, o SSO ocorrerá e nenhuma conta e senha devem ser digitadas.

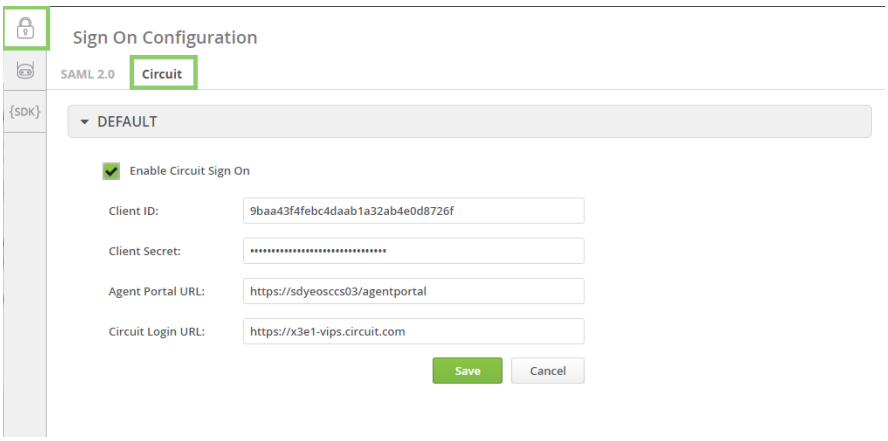
4 Configurando o Single Sign On com o Circuit

Depois de configurar o aplicativo personalizado no Circuit (consulte o *Guia de integração da plataforma de comunicação do OpenScape Contact Center V11*), será necessário sincronizar o ID do cliente e as informações do segredo do cliente com o OpenScape Contact Center.

Acesse o aplicativo OSCC Web Manager e faça login com uma conta de gerente locatária. Em "Sign On Configuration", selecione a guia "Circuit" e o locatário OSCC que tem acesso ao recurso de integração ao Circuit.

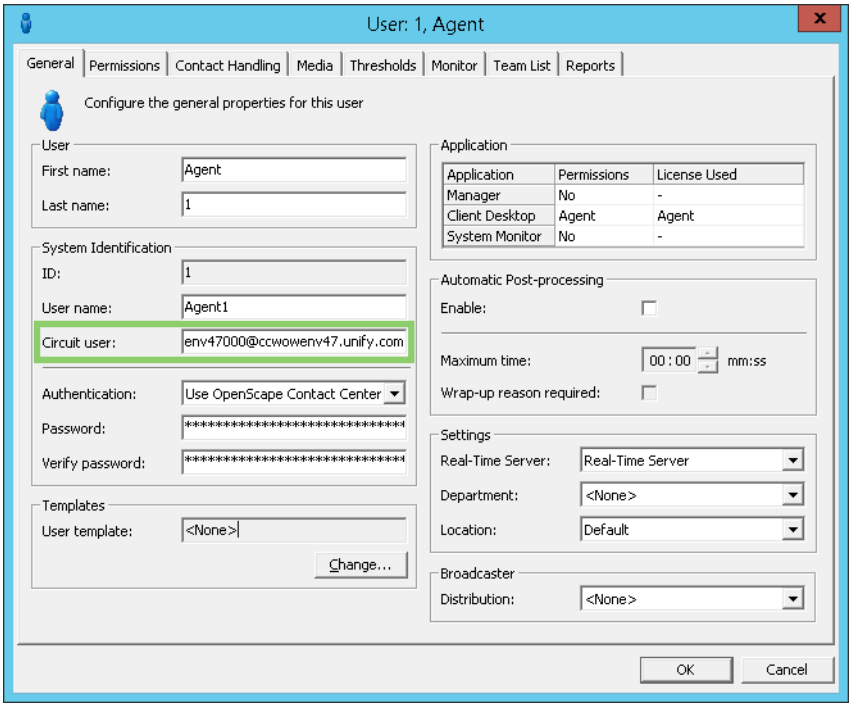
Preencha os campos abaixo com as seguintes informações:

- **Permitir Sign-on do Circuit** - ativado.
- **ID do cliente**: O identificador exclusivo do aplicativo, obtido no capítulo anterior.
- **Segredo do cliente**: Chave secreta do aplicativo, obtida no capítulo anterior.
- **URL do Agent Portal**: O URL usado para acessar o aplicativo Agent Portal Web. Siga o padrão de https://<yourDomain>/agentportal
- **URL de login do Circuit**: O URL usado para acessar o aplicativo do Circuit



Usando o Circuit Sign On para fazer a autenticação na página de login do OpenScape Contact Center, é necessário associar uma conta do Circuit ao usuário do OpenScape Contact Center. O nome de usuário do Circuit (URI) é usado na associação.

Na janela de configuração, preencha o campo Usuário do Circuit com o URI usado para fazer login no Circuit. Dois usuários OSCC no mesmo locatário não podem compartilhar o mesmo usuário do Circuit.



NOTE: Quando o Circuit só puder ser acessado por meio de um servidor proxy HTTPS, será necessária uma configuração especial no Application Server. Para mais detalhes sobre a configuração, consulte o *Guia de instalação do OpenScape Contact Center V11.*

NOTE: Para obter informações detalhadas sobre a configuração do OpenScape Voice e a adição de um aplicativo no Circuit, consulte o *Guia de integração da plataforma de comunicação do OpenScape Contact Center V11.*

5 Virtual Agents

O usuário do Administrador Master deve efetuar logon no Web Manager para configurar Virtual Agents no OpenScape Contact Center.

O recurso Virtual Agent permite a integração do OpenScape Contact Center com um Processador de Linguagem Natural (PNL) para incluir chatbots.

O serviço do Virtual Agent é executado no contêiner do Servidor de Aplicativos OSCC e fará logon de todos os agentes configurados no Web Manager.

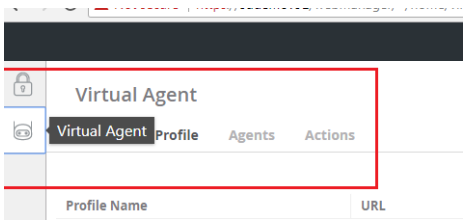
NOTE: O Virtual Agent suporta apenas o tipo de senha do OpenScape Contact Center. O sistema não funcionará com o logon do Windows ou com o SSO SAML2.

NOTE: A funcionalidade Virtual Agent é uma configuração ampla do SISTEMA. Se o OpenScape Contact Center tiver o multilocação habilitado, cada servidor exige um ou mais CMS implantados para fornecer suporte à fala. Cada CMS pode ser compatível com um ou mais perfis de Virtual Agent. Cada perfil deve ser configurado com um token GCP diferente. No CCEO Application Server, o arquivo de configuração `virtualagent.xml` deve ter o nome da unidade de negócios correta.

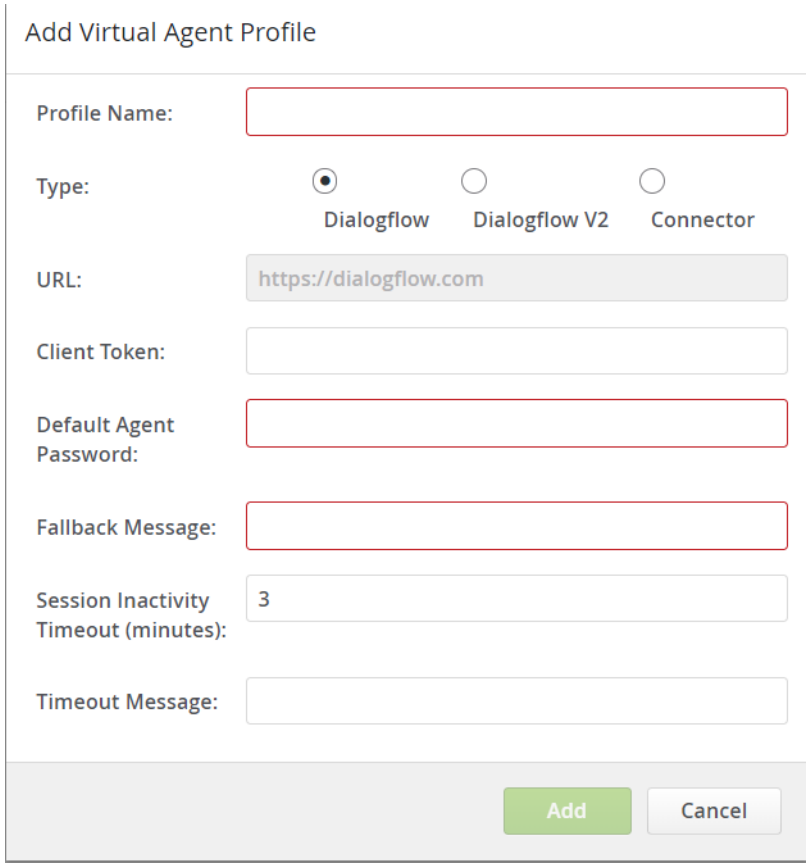
NOTE: **Pós-processamento automático** e **Motivo de Wrap-up obrigatório** não são compatíveis com Virtual Agent. Certifique-se de que esses recursos estejam desabilitados na configuração do usuário.

Faça login no Web Manager e siga os passos abaixo:

- Acesse a aba **Virtual Agent**:



- Clique em **Adicionar perfil de Virtual Agent**. A janela **Adicionar perfil de Virtual Agent** aparecerá. Este é o formulário para a configuração do perfil NLP:



  - **Nome de perfil**: Este é um campo obrigatório. O nome de perfil do Virtual Agent PLN
  - **Tipo**: Tipo de perfil do Virtual Agent. Você pode selecionar um dos seguintes botões de rádio:
    - Dialogflow
    - Dialogflow V2
    - Conector

  Dependendo do Tipo selecionado, você terá que configurar parâmetros diferentes.

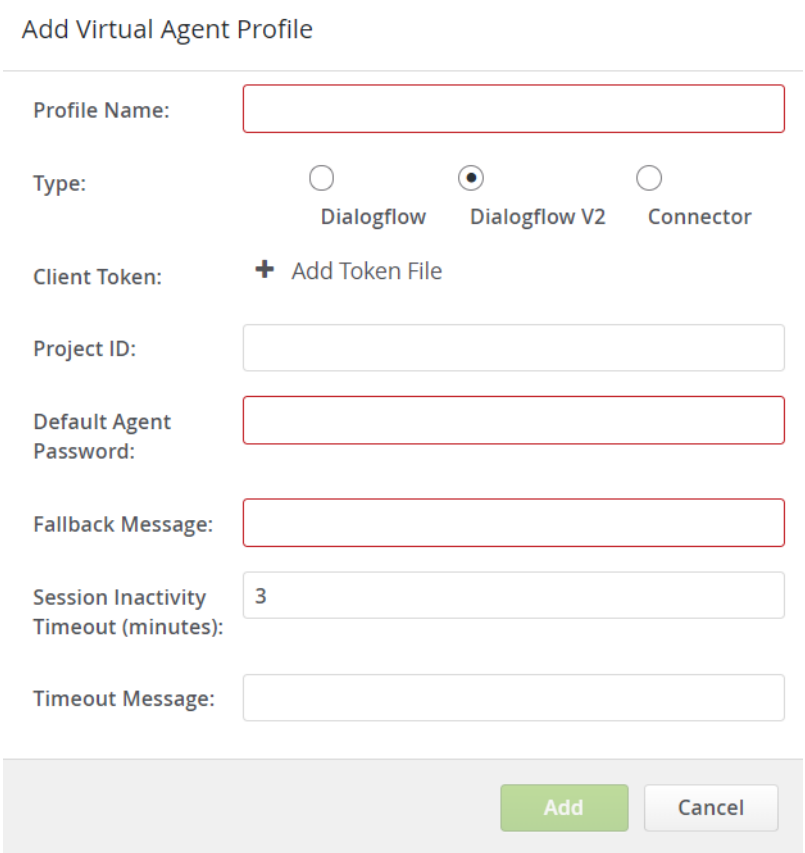
  Tipo: Dialogflow

  - **URL**: O URL do motor do Dialogflow. Valor padrão é https://dialogflow.com
  - **Token de cliente**: O token de cliente fornecido pelo Dialogflow

- **Senha padrão do agente**: A senha configurada no gerenciador para os usuários que estão configurados para se comportar como Virtual Agent. Importante usar a mesma senha para todas as configurações de usuário do Virtual Agent
- **Mensagem de fallback**: Esta é uma mensagem de fallback do sistema. Se ocorrer algum erro no sistema, esta mensagem será enviada externamente para a pessoa que entrou em contato com a central
- **Time-out de inatividade da sessão**: Se a sessão de contato atual estiver inativa, a sessão será concluída automaticamente pelo sistema de acordo com o tempo configurado em minutos
- **Mensagem de time-out**: Esta é a mensagem enviada após o time-out de inatividade da sessão

Tipo: Dialogflow V2

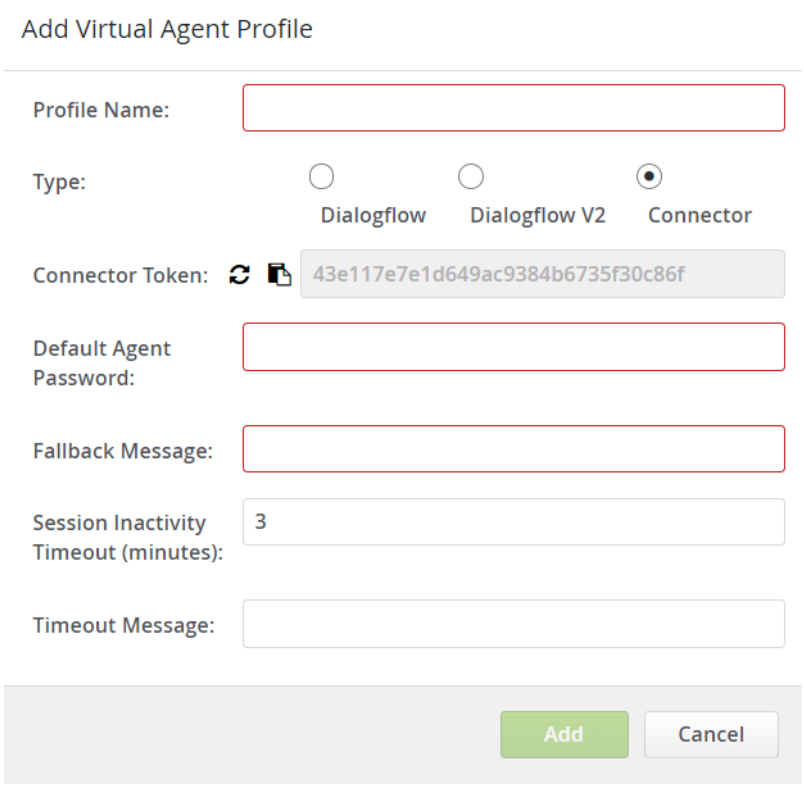
A janela **Adicionar perfil de Virtual Agent** terá o seguinte formulário para a configuração do perfil de PNL:



- **Token de cliente**: Clique em **Adicionar arquivo de token** e navegue em seu pc para encontrar o arquivo de token, arquivo *.json, que deseja usar
- **ID de projeto**: O ID do projeto
- **Senha padrão do agente**: Este é um campo obrigatório. A senha configurada no gerenciador para os usuários que estão configurados para se comportar como Virtual Agent. Importante usar a mesma senha para todas as configurações de usuário do Virtual Agent
- **Mensagem de fallback**: Este é um campo obrigatório. Esta é uma mensagem de fallback do sistema. Se ocorrer algum erro no sistema, esta mensagem será enviada externamente para a pessoa que entrou em contato com a central
- **Time-out de inatividade da sessão**: Se a sessão de contato atual estiver inativa, a sessão será concluída automaticamente pelo sistema de acordo com o tempo configurado em minutos
- **Mensagem de time-out**: Esta é a mensagem enviada após o time-out de inatividade da sessão
- **Configuração de voz**: Este botão permite configurar o Speechbot

Tipo: Conector

A janela **Adicionar perfil de Virtual Agent** terá o seguinte formulário para a configuração do perfil de PNL

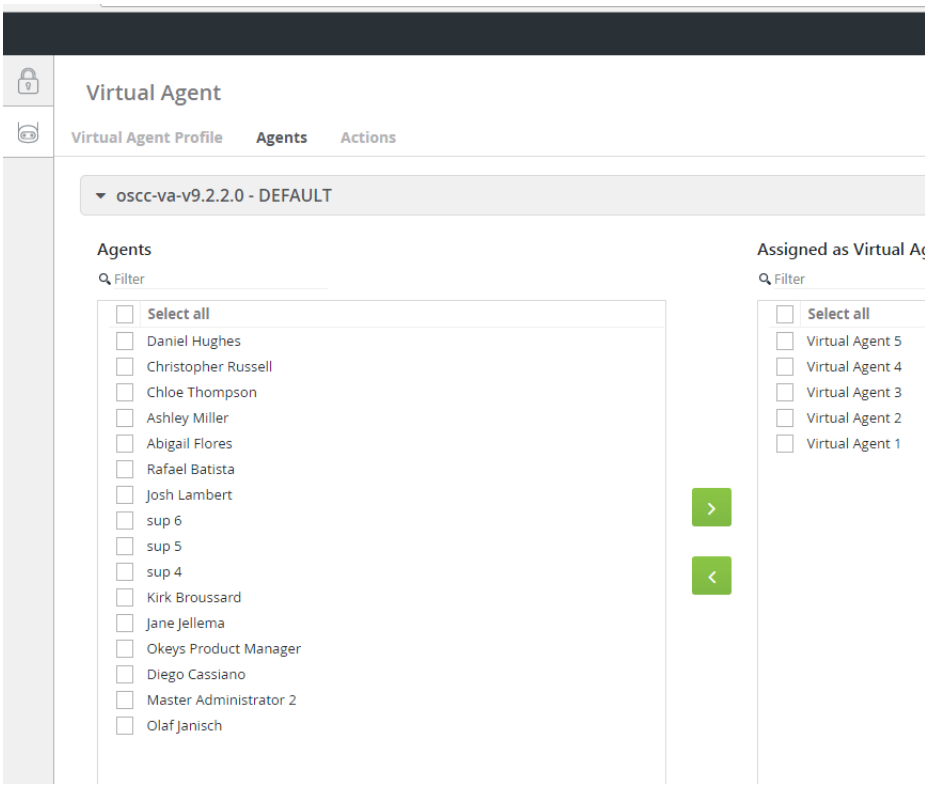


- **Conector de token**: Clique no botão **Recarregar** para gerar um novo token. O novo Conector de token é exibido no campo cinzento. Clique no botão **Área de transferência** para copiar o token na área de transferência
- **Senha padrão do agente**: Este é um campo obrigatório. A senha configurada no gerenciador para os usuários que estão configurados para se comportar como Virtual Agent. Importante usar a mesma senha para todas as configurações de usuário do Virtual Agent
- **Mensagem de fallback**: Este é um campo obrigatório. Esta é uma mensagem de fallback do sistema. Se ocorrer algum erro no sistema, esta mensagem será enviada externamente para a pessoa que entrou em contato com a central
- **Time-out de inatividade da sessão**: Se a sessão de contato atual estiver inativa, a sessão será concluída automaticamente pelo sistema de acordo com o tempo configurado em minutos
- **Mensagem de time-out**: Esta é a mensagem enviada após o time-out de inatividade da sessão

5.1 Configurando usuários agentes como Virtual Agents

Para os agentes virtuais, é necessário atribuir usuários com o perfil do agente registrado no OSCC.

Para designar usuários, vá para a aba **Agentes** e amplie a visão de perfil:



NOTE: Existem filtros para ajudar na escolha de usuários agentes no sistema.

5.2 Configurando ações para Virtual Agents

O recurso Virtual Agent pode processar algumas ações recebidas do processador NLP.

Geralmente, uma ação é uma cadeia de texto enviada pelo processador de PNL com um conjunto de parâmetros.

Há várias ações possíveis:

- **Ação de redirecionar**: Permite que o sistema passe do Virtual Agent para uma pessoa, solicitando o contato para outra fila.
- **Ação de callback**: Permite que o sistema passe do Virtual Agent para uma pessoa, criando uma chamada telefônica de callback no OSCC.
- **Solicitação de sistema externo**: Permite que o sistema faça uma consulta a outros sistemas de terceiros, para ajudar na solução com uma resposta mais elegante aos clientes.
- **URL de destino WebInteraction**: Permite que o sistema faça uma consulta a outros URL para ajudar na solução com uma resposta mais elegante aos clientes
- **Redirecionamento em fila de voz**: Ação para selecionar o destino de redirecionamento em fila

5.2.1 Configurando uma ação de redirecionar em fila para Virtual Agents

5.2.1.1 Ação de redirecionar em fila no OpenMedia

Para configurar uma ação de redirecionamento em fila OpenMedia, selecione o tipo de mídia como **OpenMedia** e configure:

- **Nome da ação**: Um valor de texto que deve ser igual à ação recebida do sistema PNL. (Obrigatório)
- **Redirecionamento em fila**: A fila usada para solicitar o contato. Este é um campo obrigatório. Selecione um valor da lista e clique em **Adicionar**.

5.2.1.2 Ação de redirecionar em fila no WebInteraction

Para configurar uma ação de redirecionamento em fila WebInteraction, selecione o tipo de mídia como **WebInteraction** e configure:

- **Nome da ação**: Um valor de texto que deve ser igual à ação recebida do sistema PNL. (Obrigatório)
- **Redirecionamento em fila**: A fila usada para solicitar o contato. Este é um campo obrigatório. Selecione um valor da lista e clique em **Adicionar**.

5.2.1.3 Ação de redirecionar em fila de voz

Para configurar uma ação de redirecionamento em fila de voz, selecione o tipo de mídia como **Voz** e configure:

- **Nome da ação**: Um valor de texto que deve ser igual à ação recebida do sistema PNL. (Obrigatório)
- **Destino do redirecionamento em fila**: O destino usado para solicitar o contato. Este é um campo obrigatório. Selecione um valor da lista e clique em **Adicionar**.

5.2.2 Configurando uma ação de callback

Para configurar uma ação de callback, selecione o tipo de ação como **Ação callback** e configure:

- **Nome da ação**: Um valor de texto que deve ser igual à ação recebida do sistema PNL. (Obrigatório)
- **Fila de callbacks**: A fila usada para criar o callback. (Obrigatório)
- **Nome do parâmetro de telefone**: O nome do parâmetro para obter o número de telefone do sistema PNL. (Obrigatório)
- **Nome do parâmetro de sincronização programado**: O nome do parâmetro para obter a Data e Hora da programação de callback. (Obrigatório)

5.2.3 Configurando uma solicitação de sistema externo para Virtual Agents

Para configurar uma ação de solicitação de sistema externo, selecione o tipo de ação como **Solicitação de sistema externo** e configure:

- **Nome da ação**: Um valor de texto que deve ser igual à ação recebida do sistema PNL. (Obrigatório)
- **Parâmetro URI do sistema externo**: Nome de parâmetro definido pelo sistema PNL, que contém o endereço URI para onde o sistema de Virtual Agent deve enviar a solicitação. (Obrigatório)

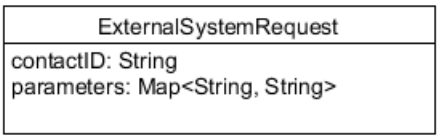
5.2.3.1 Detalhes sobre a solicitação de sistema externo

O recurso de solicitação de sistema externo é um cliente interno da interface REST, implementado no serviço Virtual Agent.

Toda vez que o Virtual Agent recebe uma ação para fazer uma consulta externa da PNL, o sistema envia uma solicitação POST para o URI definido no parâmetro com um objeto JSON predefinido.

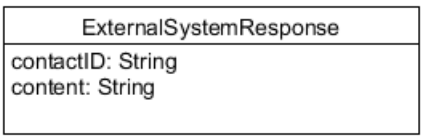
Há dois objetos JSON, um para a solicitação e outro para a resposta.

O objeto de solicitação enviado pelo Virtual Agent é:



- **contactID**: O atributo que contém o valor do OSCC de contactID
- **parâmetros**: Coleção de parâmetros recebidos do processador PNL, composta por um texto chave/valor. Estes parâmetros serão processados pelo sistema externo

O objeto de resposta recebido pelo Virtual Agent deve ter a seguinte estrutura:



- **contactID**: Este valor deve ser o mesmo recebido no objeto ExternalSystemRequest. (Obrigatório)
- **conteúdo**: O texto processado pelo sistema externo com o conteúdo da resposta para a solicitação.

5.2.4 Configurando uma solicitação de URL de destino WebInteraction para Virtual Agents

Para configurar uma ação de solicitação de URL de destino WebInteraction, selecione o tipo de ação como **URL de destino WebInteraction** e configure:

- **Nome da ação**: Um valor de texto que deve ser igual à ação recebida do sistema PNL. (Obrigatório)

- **Parâmetro URL de destino**: Nome de parâmetro definido pelo sistema PNL, que contém o endereço URL para onde o sistema de Virtual Agent deve enviar a solicitação. (Obrigatório)

5.3 Configurando voz para Virtual Agents

O recurso de Virtual Agent permite configurar um Speechbot através do botão **Configuração de voz**, onde poderá configurar os seguintes parâmetros. Este botão está disponível apenas para o perfil de Virtual Agent tipo Dialog V2.

- **Habilitar voz**: Parâmetro para habilitar o Speechbot para o perfil selecionado. Valor padrão: desabilitado
- **Endereço CMS**: Endereço IP/FQDN para acessar o nó CMS.
- **Porta CMS**: Porta para acessar o nó CMS. Valor padrão: 6017
- **Idioma**: O idioma a ser utilizado. Valor padrão: Inglês-Estados Unidos
- **Gênero**: O gênero da voz de texto-para-fala. Valor padrão: masculino
- **Mensagem de boas-vindas**: Mensagem a ser reproduzida quando a chamada é atendida pelo Speechbot do Virtual Agent.
- **Número de redirecionamento de fallback**: Número para o qual a chamada é redirecionado se o CMS não for acessível.

5.4 Sobre a integração do Dialogflow

Por padrão, o recurso Virtual Agent é integrado ao mecanismo do Dialogflow para usar o Processador de Linguagem Natural.

NOTE: O processador NLP padrão para o Virtual Agent é o Dialogflow do Google. Para obter mais informações, acesse o link: https://dialogflow.com

---

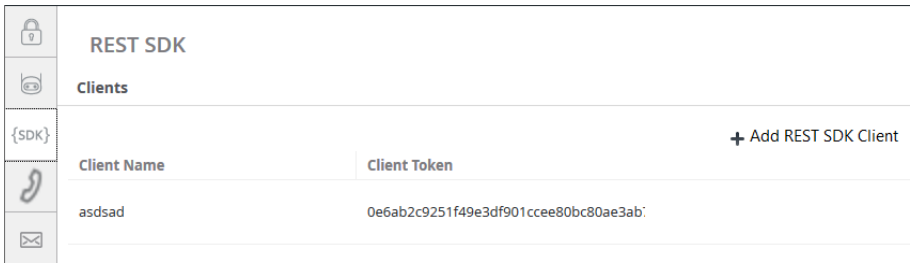
- **Dialogflow Standard Edition** está disponível gratuitamente na página web de Dialogflow. Esta versão oferece os mesmos recursos do Dialogflow Enterprise Edition, mas as interações são limitadas por cotas de uso e o suporte é fornecido pela comunidade e por e-

mail. O Dialogflow Standard Edition é ideal para pequenas e médias empresas que desejam construir interfaces de conversação ou para aqueles que desejam experimentar o Dialogflow.

- **Dialogflow Enterprise Edition** está disponível como parte da Plataforma Google Cloud (GCP) e oferece interações ilimitadas de texto e voz, quotas de uso de maior volume e suporte a partir do suporte de Google Cloud. O Dialogflow Enterprise Edition é uma oferta premium, disponível como um serviço pay-as-you-go. O Dialogflow Enterprise Edition é ideal para empresas que precisam de um serviço de nível corporativo que possa ser facilmente dimensionado para suportar mudanças na demanda do usuário.

Para obter mais informações sobre a cotas, consulte: https://cloud.google.com/dialogflow-enterprise/quotas

6 REST SDK



O framework REST SDK permite o desenvolvimento de aplicativos multimídia que se integram com o sistema OpenScape Contact Center.

A estrutura consiste em uma interface REST, que permite enviar comandos do aplicativo para o OpenScape Contact Center e enviar eventos de monitoramento do OpenScape Contact Center para o aplicativo.

Configuração

Configure as instâncias do REST SDK usando o Web Manager. Para criar uma nova instância REST SDK:

1. Selecione a aba **REST SDK**
2. Clique em **+ Adicionar Cliente REST SDK**
3. Aparecerá uma janela pop-up **Adicionar Cliente REST SDK**. Configure os seguintes parâmetros:
   - **Nome do cliente**: O Nome do Cliente identifica exclusivamente a instância REST SDK e é uma sequência com até 32 caracteres.
   - **Token do cliente**: O Token do Cliente é um tipo de senha, usado para autenticar o cliente REST SDK durante o processo de registro do cliente no servidor. O Token do Cliente pode ser configurado manualmente ou gerado automaticamente.

     Clique no botão **Recarregar** para gerar automaticamente um novo Token de Cliente aleatório de 64 bytes. O novo Token de Cliente é mostrado no campo acinzentado. Clique no botão **Área de transferência** para copiar o Token para o área de transferência.
   - Clique em **Adicionar**
4. O novo Cliente REST SDK foi criado.

7 CLIP para Chamadas saintes

A CLIP (Apresentação de Identificação da Linha Chamadora) no Agent Portal Web, se refere à identificação da linha chamadora, utilizada para a realização de chamadas. A CLIP não afeta a funcionalidade atual do Callback em relação à definição do número de chamada. Uma lista de números de chamada deve ser configurada por locatário. A CLIP é válida para todas as chamadas saintes: do botão Fazer chamada, da Lista de de discagem rápida, Pesquisa de diretórios e Registo de atividades.

Você pode configurar a CLIP para chamadas saintes usando o Web Manager.

Aqui você pode adicionar/editar/xcluir o(s) número(s) de chamada da funcionalidade do CLIP.

Como adicionar um novo número

1. Clique na aba **Telefonia**
2. Clique no menu suspenso **Padrão**, que é o locatário padrão
3. Clique em **Adicionar Item de Clip**. Você pode somar até dez números por locatário
4. Aparecerá uma janela pop-up **Adicionar item de clip**. Configure os seguintes parâmetros:
   - **Número**: O número de chamada. Deve ter uma sequência de números e sem caracteres especiais. Este é um campo obrigatório
   - **Nome**: O nome do número de chamada. Este é um campo obrigatório
5. Clique em **Adicionar**

A lista de números CLIP agora mostra o número que você acabou de adicionar. Este número também aparece nos números disponíveis na funcionalidade CLIP do Agent Portal Web em: **Configurações > Agente > CLIP > Usar sempre este valor**

Editar um número

1. Clique no ícone **Editar item de Clip** ao lado do número de CLIP que você deseja editar

2. A janela pop-up **Editar item de Clip** aparecerá
3. Você pode alterar o **Número** e/ou o **Nome** do número de Chamada existente
4. Clique em **Atualizar**

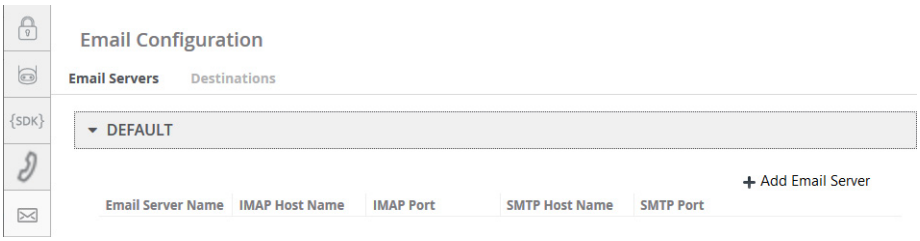
A lista agora mostra o Número de CLIP e/ou Nome atualizado

Apagar um número

1. Clique no ícone **Apagar item de Clip** ao lado do número de CLIP que você deseja excluir

2. A janela pop-up **Excluir item de Clip** aparece
3. Clique em **OK** para excluir o número de CLIP ou **Cancelar** para abortar a exclusão

8 Vários e-mails por locatário



Este recurso permite que cada Unidade de Negócios tenha vários Servidores de e-mail ou Endereços de e-mail por Unidade de Negócios. Você pode configurar os servidores de e-mail e os destinos pelo Web Manager.

NOTE: Cada Unidade de Negócio é compatível com até cinco credenciais configuradas por e-mail .

Como adicionar um novo servidor de e-mail

1. Clique na aba **Configuração de e-mail**
2. Clique na aba **Servidores de e-mail** e depois clique no **Nome do locatário** para expandir a configuração.
3. Clique em **Adicionar servidor de e-mail**. Você pode configurar o mesmo Servidor de e-mail mais de uma vez, mas com um nome de conta diferente.
4. Uma janela pop-up **Adicionar servidor de e-mail** aparecerá. Configure os seguintes parâmetros:
   - **Nome do servidor de e-mail**: O nome do servidor. Este é um campo obrigatório
   - Clique no menu suspenso **Configurações do IMAP** e configure os seguintes parâmetros:
     - **Nome do host**: O nome do host do servidor. Este é um campo obrigatório
     - **Número da porta**: O número da porta do servidor. Este é um campo opcional
     - **Usar SSL**: Habilitar este flag para usar SSL
     - **Nome do usuário**: O nome do usuário da conta. Este é um campo obrigatório

- **Senha**: A senha da conta. Este é um campo obrigatório
- **Confirmar senha**: Confirme a senha que você deu no parâmetro anterior. Este é um campo obrigatório
- **Sessões IMAP máximas**: O número máximo de sessões IMAP. O valor padrão é 0, Este é um campo opcional

- Clique no menu suspenso **Configurações SMTP** e configure os seguintes parâmetros:
  - **Nome do host**: O nome do host do servidor. Este é um campo obrigatório
  - **Número da porta**: O número da porta do servidor. Este é um campo obrigatório
  - **Usar SSL**: Habilitar este flag para usar SSL
  - **Autenticação**: Selecione usando o menu suspenso: "Nenhum", "Usar configurações IMAP" e "Usar configurações abaixo" para autenticar os três parâmetros seguintes.
  - **Nome do usuário**: Só é configurável, ao selecionar "Usar definições abaixo" no parâmetro Autenticação.
  - **Senha**: Só é configurável, ao selecionar "Usar definições abaixo" no parâmetro Autenticação.
  - **Confirmar senha**: Só é configurável, ao selecionar "Usar definições abaixo" no parâmetro Autenticação.
  - **Endereço de e-mail do Heartbeat**: O endereço de e-mail utilizado pelo sistema para verificar se a conexão ao Servidor de e-mail está funcionando corretamente.
  - **Limite de taxa de mensagens:** O limite de mensagens de e-mail enviadas por hora. O valor padrão é 0 e significa que não há limite.

5. Clique em **Adicionar** para criar um novo servidor

A lista de servidores de E-mail agora mostra o servidor que você acabou de adicionar.

Quando o recurso Servidores de vários e-mails estiver ativada, a mesma conta (Servidores de E-mail + Nome da Conta) não deverá ser utilizada por locatários diferentes. Sempre que um novo servidor de e-mail ou uma mudança para um servidor de e-mail for enviado, verifique se a mesma conta já está configurada para outros locatários.

Edição de um Eervidor de e-mail

1. Clique no ícone **Editar servidor de e-mail** ao lado do servidor de E-mail que você deseja editar

2. A janela pop-up **Editar Servidor de E-mail** aparece
3. Modifique os parâmetros que deseja alterar. Você pode modificar todos os parâmetros.
4. Clique em **Salvar**

A lista agora mostra os parâmetros atualizados do Servidor de e-mail

Cópia de um Servidor de e-mail

Você pode copiar os parâmetros de um servidor de e-mail para criar um novo com outro nome.

1. Clique no ícone **Copiar servidor de e-mail** ao lado do servidor que você deseja copiar

2. Aparecerá a janela pop-up **Copiar servidor de e-mail**
3. Mude o nome do servidor.
4. Clique em **Adicionar** para criar o novo servidor.

Excluir um servidor de e-mail

1. Clique no ícone **Excluir servidor de e-mail** ao lado do servidor que você deseja excluir

2. A janela pop-up **Excluir servidor de e-mail** aparecerá

3. Clique em **SIM** para excluir o Servidor de e-mail ou **NÃO** para abortar a exclusão

---

NOTE: Ao excluir um Servidor de e-mail, haverá uma verificação se um destino está associado a ele. Neste caso, não será permitida a exclusão do Servidor de e-mail. A associação entre os destinos e o Servidor de e-mail deve ser removida antes de excluir do Servidor de e-mail. Se houver contatos de e-mail pendentes a serem tratados, não será mais possível abrir os e-mails e eles devem ser descartados.

Adicionar um novo Destino

Aqui você pode associar os destinos com o Endereço de e-mail correspondente.

1. Clique na aba **Configuração de e-mail**
2. Clique na aba **Destino** e depois clique no **Nome do locatário** para expandir a configuração.
3. Clique no menu suspenso **Padrão**, que é o locatário padrão
4. Clique em **Adicionar destino**. Aparece uma janela pop-up **Adicionar destino**. Configure os seguintes parâmetros:
   - **Nome de Destino**: O nome do destino. Este é um campo obrigatório
   - **Endereço de e-mail**: Digite o endereço de e-mail de destino. Este é um campo obrigatório.
   - **Descrição**: Dê uma descrição ao destino. Este é um campo opcional
   - **Do Texto**: Digite um pseudônimo para o endereço de e-mail de destino. Este nome alternativo aparece na caixa De: quando o usuário responder a uma mensagem de e-mail.
   - **Monitorados**: Habilite este flag para monitorar o destino. Este é um campo opcional
   - **Disponível para sainte**: Habilite este flag para disponibilizar o destino de e-mails enviados. Este é um campo opcional
   - **Servidor de e-mail**: Selecione no menu suspenso o servidor de e-mail ao qual você deseja associar o destino.
5. Clique em **Adicionar**
6. A lista de destinos mostra agora o destino que acabou de adicionar.

Edição de um destino

1. Clique no ícone **Editar destino** ao lado do Destino que você deseja editar

2. A janela pop-up **Editar destino** aparecerá
3. Modifique os parâmetros que deseja alterar. Você pode modificar todos os parâmetros.
4. Clique em **Salvar**

A lista agora mostra os parâmetros atualizados do Destino modificado

Cópia de um Destino

Você pode copiar os parâmetros de um Destino para criar um novo com outro nome

1. Clique no ícone **Copiar Destino** ao lado do Destino que deseja copiar

2. A janela pop-up **Copiar Destino** aparecerá
3. Alterar o nome do Destino e o Endereço de Email
4. Clique em **Adicionar** para criar o Destino

Exclusão de um destino

1. Clique no ícone **Excluir Destino** ao lado do Destino que pretende excluir

2. A janela pop-up **Excluir destino** aparecerá
3. Clique em **SIM** para excluir o Destino ou **NÃO** para abortar a exclusão

Índice remissivo