A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center

Web Manager V11

Manual de Administración
10/2024

A31003-S22B0-M102-01-78A9

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.

Contenido

Contenido

1 Acerca de este manual

Este manual proporciona una descripción general de la aplicación OpenScape Contact Center Manager y acompaña al usuario en las distintas tareas de administración que deben realizarse de forma continua.

1.1 Quién debería utilizar este manual

Este manual está dirigido a administradores de OpenScape Contact Center, que son responsables del mantenimiento de la configuración y supervisores y gestores que utilizan las herramientas de productividad de OpenScape Contact Center.

1.2 Convenciones de formato

En esta guía se utilizan las siguientes convenciones de formato:

Negrita
Esta fuente identifica los componentes de OpenScape Contact Center, los títulos de ventanas y cuadros de diálogo y los nombres de objetos.

Cursiva
Esta fuente identifica referencias a documentación relacionada.

`Letra Monospace`
Esta fuente distingue el texto que debe introducirse o que el sistema muestra en un mensaje.

NOTA: Las notas destacan información útil pero no fundamental, como consejos prácticos o métodos alternativos para realizar una tarea.

IMPORTANTE: Las notas importantes señalan operaciones que podrían tener un efecto adverso en el funcionamiento de la aplicación o provocar pérdidas de datos.

1.3 Comentarios sobre la documentación

Para notificar un problema que pueda contener este documento, diríjase al centro de asistencia técnica.

Cuando llame, tenga preparada la siguiente información. Ello le ayudará a identificar con qué documento está teniendo problemas.

- **Título:** Manual de Administración de Web Manager
- **Número de pedido:** A31003-S22B0-M102-01-78A9

2 Web Manager

2.1 Procedimientos iniciales

Web Manager es una aplicación que permite configurar funciones en OpenScape Contact Center mediante un navegador web.

2.2 Detalles de acceso

Web Manager es una aplicación basada en navegador. Se instala con el paquete OpenScape Contact Center Application Server.

Para acceder a Web Manager, se debe tener el perfil de registro de administrador del sistema.

Con Web Manager puede configurar:

- Inicio de sesión único mediante el protocolo SAML2 para Agent Portal Web
- Single Sign On con Circuit para Agent Portal Web
- Agentes virtuales para activar bots de chat
- REST SDK
- Telefonía

Para acceder Web Manager, abra un navegador e indique la URL siguiente:
https://<OSCC_ApplicationServer_hostname_or_ip>/webmanager

3 Inicio de sesión único con el protocolo SAML2

El Lenguaje de Marcado para Confirmaciones de Seguridad (SAML) es un formato de datos de estándar abierto y basado en XML para el intercambio de datos de autenticación y autorización entre un proveedor de identidades y un proveedor de servicios.

Puesto que la mayoría de organizaciones ya conocen la identidad de los usuarios registrados en su dominio o intranet de Active Directory, esta información se puede utilizar para que los usuarios de inicio de sesión único (SSO) puedan acceder a aplicaciones de OpenScape Contact Center. OpenScape Contact Center admite SAML en la versión 2.0 (SAML2).

NOTE: El inicio de sesión único a través de SAML2 solo se admite para la aplicación basada en la web Agent Portal Web. Estas configuraciones de inicio de sesión único no se aplican a otras aplicaciones, como Agent Portal Java, Client Desktop o Manager Desktop, ya que emplean métodos de registro configurados en Manager Desktop. Web Manager solo admite un método de registro en OSCC.

La especificación SAML define los siguientes roles:

- **Usuario**: Este rol se asigna al navegador web, que utiliza la dirección URL para ejecutar la aplicación en el servidor de aplicaciones.
- **Proveedor de servicios (SP)**: Este rol se asigna al servidor de aplicaciones, que ejecuta la aplicación.

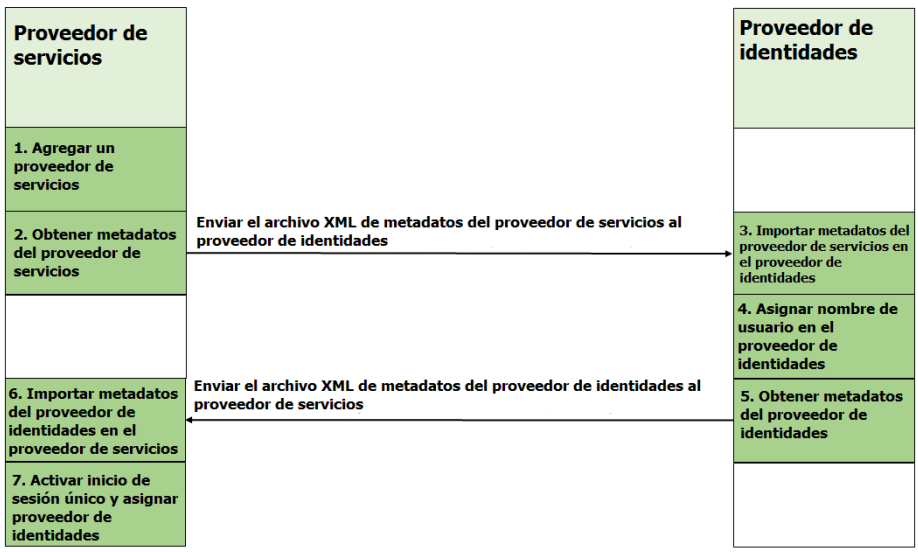
- **Proveedor de identidades (IdP)**: Este rol se asigna a una entidad del sistema (autoridad de autenticación) que ofrece la autenticación al usuario.

NOTE: Se pueden usar muchos IdP, por ejemplo, ADFS o Gluu. Aquí usamos los Servicios de federación de Active Directory (ADFS) como ejemplo para describir qué información es necesaria para configurar un inicio de sesión único en la solución OpenScape Contact Center. Cuando se utilizan otros IdP, debe extraerse la misma información desde estos IdP.

NOTE: ADFS es una solución SSO que ofrece Microsoft. Puesto que es un componente de los sistemas operativos de Windows Server, proporciona a los usuarios acceso autenticado a las aplicaciones a través de Active Directory (AD).

NOTE: El servicio de IdP es una aplicación de terceros que Unify no proporciona ni presta asistencia. Debido a esto, pueden cambiar los ejemplos de configuración para ADFS que se mencionan en este documento.

El inicio de sesión único se configura en la aplicación Web Manager al configurar el proveedor de servicios en el lado del OSCC y al configurar el proveedor de identidades en el otro lado. La siguiente figura muestra la secuencia de pasos de configuración:



1. Agregar un proveedor de servicios

    1. Inicie sesión en la aplicación Web Manager con el usuario de administrador principal y la contraseña correspondiente. Seleccione **Configuración de inicio de sesión** y seleccione **Proveedor de servicios**.
    2. Haga clic en **Agregar proveedor de servicios** y aparecerá la siguiente ventana emergente:

        - **Dirección URL del host**: la URL del servicio Agent Portal Web. Por ejemplo:

        `https://<ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal`

        Este valor debe ser la misma URL que la configurada en el archivo de configuración XML de Agent Portal Web. Para encontrar este valor, vaya a la máquina donde se está ejecutando el servidor de aplicaciones, abra el siguiente archivo desde el directorio de instalación y copie el contenido del elemento "service-provider-host-url": `.\ApplicationServer\ApacheWebServer\conf\webagent.xml`

        - **Certificados**: Un valor opcional para el proveedor de servicios. Le permite insertar un certificado que cifrará los mensajes enviados al IdP.
        - **Clave pública**: Valor opcional para la clave utilizada en el certificado para validar la certificación con el proveedor de servicios. Este valor se debe conocer en el proveedor de servicios y el IdP.

NOTE: Para OpenScape Contact Center, el proveedor de servicios será el propio servicio Agent Portal Web. Puede configurar más de un proveedor de servicios en un sistema.

---

2. Obtener metadatos del proveedor de servicios

Mientras permanece conectado a la aplicación Web Manager, obtenga metadatos del proveedor de servicios e impórtelos al servicio del proveedor de identidades.

1. Pase el cursor sobre el proveedor de servicios agregado y haga clic en **Obtener metadatos**
2. Haga clic en **Copiar al portapapeles**, guarde el contenido en un archivo de texto en su máquina y cambie el nombre de la extensión del archivo a "xml". Elija el nombre de archivo de manera que quede claro que contiene los metadatos del proveedor de servicios, por ejemplo:
   `OSCC_<customer>_metadata.xml`

3. Importar metadatos del proveedor de servicios en el proveedor de identidades

   Tiene que agregar el proveedor de servicios como usuario de confianza al proveedor de identidades importando sus metadatos. Traslade el archivo XML creado en el paso 2 a una ubicación a la que pueda acceder el proveedor de identidades y acceda al proveedor de identidades.

   El siguiente ejemplo muestra cómo se importan los metadatos del proveedor de servicios a los Servicios de federación de Microsoft Active Directory (ADFS):

   1. En la consola de administración de ADFS, vaya a la carpeta: **Relaciones de confianza > Relaciones de confianza de usuario autenticado**
   2. Haga clic en **Agregar relación de confianza de usuario autenticado**
   3. Aparece la pantalla **Asistente para Agregar relación de confianza de usuario autenticado**. Haga clic en **Inicio**
   4. Seleccione **Importar datos sobre el usuario de confianza desde un archivo** y seleccione el archivo XML que se creó en el paso 2). Utilice **Examinar...** para localizar el archivo.
   5. Haga clic en **Siguiente**
   6. Asigne cualquier nombre en el campo **Nombre para mostrar**
   7. Haga clic en **Siguiente**
   8. Seleccione **Permitir a todos los usuarios acceder a este usuario de confianza**
   9. Haga clic en **Siguiente**
   10. Haga clic en **Cerrar**

4. Asignar nombre de usuario en el proveedor de identidades

Agregue una regla de notificación para la relación de confianza para usuario autenticado creada en el paso 3.

Las reglas de notificación se utilizan para asignar un tipo de notificación entrante a un tipo de notificación saliente. En la regla de notificación, especifique qué campo en la base de datos del usuario del proveedor de identidades coincide con el nombre de usuario de OSCC.

1. En la consola de administración de ADFS, seleccione las relaciones de confianza para usuario autenticado creadas y haga clic en **Editar directiva de emisión de notificación...**
2. Haga clic en **Agregar regla...** para abrir el asistente de regla de notificación.
3. En la ventana **Seleccionar plantilla de regla**, seleccione **Enviar atributos LDAP como reclamaciones** desde el menú desplegable.

   NOTE: En el siguiente ejemplo, el nombre de usuario de OSCC se autentica mediante el uso de LDAP.

4. Haga clic en **Siguiente**
5. **Asignación de atributos LDAP a tipos de notificación salientes** (Active Directory) que se utilizarán para la autenticación por SAML.

   NOTE: En este ejemplo, el nombre de cuenta de Windows se utiliza para asignar el nombre de usuario de OSCC, que está configurado en el servidor (Active Directory) LDAP. Para ADFS, también se requiere la asignación de ID de nombre.

6. Haga clic en **Finalizar**

5. Obtener metadatos del proveedor de identidades

   Tras configurar el proveedor de identidades, importe sus metadatos en el proveedor de servicios.

   Como se puede ver desde el directorio de Endpoints de la consola de administración de ADFS, se puede acceder a los metadatos a través de:

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

6. Importar metadatos del proveedor de identidades en el proveedor de servicios

1. Inicie sesión en la aplicación Web Manager con las credenciales de usuario de administrador principal. Seleccione **Configuración de inicio de sesión** y seleccione **Proveedor de identidades**.

   Puede agregar un proveedor de identidades manualmente a través de **Agregar proveedor de identidades** o agregar uno de forma automática mediante **Importar desde metadatos**. Se recomienda agregar un proveedor de identidades por importación. Traslade el archivo XML creado en el paso 5 a una ubicación a la que pueda acceder el proveedor de servicios.

   Si decide agregar un proveedor de identidades manualmente, haga clic en **Agregar proveedor de identidades**

   NOTE: Todas las configuraciones se pueden recuperar de los archivos de metadatos del proveedor de identidades.

   - **ID de entidad**: Identificador de la entidad del IdP (debe ser una URL). En los metadatos, esta URL se encuentra buscando el atributo **entityID**, en la etiqueta **EntityDescriptor**.
   - **Dirección URL de inicio de sesión único**: Información de extremo de inicio de sesión único del IdP. URL de destino del IdP donde el proveedor de servicios envía el mensaje de solicitud de autenticación. En los metadatos, esta URL se encuentra dentro de la etiqueta **IDPSSODescriptor** buscando el atributo **Ubicación** en la etiqueta **SingleSignOnService**.

   NOTE: Use el valor **Ubicación** desde la línea que tenga el valor **"...HTTP-POST**" en el atributo **Enlaces**.

   - **Coincidencia de nombre de usuario**: Parámetro devuelto por el IdP que se comparará con el usuario de OSCC configurado.

   En los metadatos, por ejemplo de ADFS, se seleccionó el **Nombre de cuenta de Windows** como **Tipo de notificación saliente** (véase el paso 4 - **Asignar nombre de usuario en el proveedor de identidades - Agregar regla**). Al buscar el valor **Nombre de cuenta de Windows** en el archivo de metadatos, el valor **Coincidencia de nombre de usuario** se puede encontrar bajo el atributo **Nombre**. En este ejemplo es:

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

En general, el valor del parámetro **Coincidencia de nombre de usuario** tiene que coincidir con el tipo de notificación saliente configurado para asignar atributos LDAP SAML en el IdP (véase el paso 4 **Asignación de atributos LDAP a tipos de notificación salientes)**. Se trata del valor del parámetro LDAP empleado por los ADFS para identificar (coincidir) al usuario de OSCC.

NOTE: Otros IdP tendrán una coincidencia de nombre de usuario diferente.

- **URL de servicio de cierre de sesión único**: La ubicación de la URL del IdP a la que el proveedor de servicios enviará la solicitud de cierre de sesión único (SLO). En los metadatos, esta URL se encuentra dentro de la etiqueta **IDPSSODescriptor** buscando el atributo **Ubicación** en la etiqueta **SingleLogoutService**.

NOTE: Use el valor **Ubicación** desde la línea que tenga el valor "**...HTTP-POST**" en el atributo **Enlaces**.

- **Dirección URL de respuesta del servicio de cierre de sesión único**: La ubicación de la URL del IdP donde el proveedor de servicios enviará la respuesta de cierre de sesión único (SLO). Este valor es optativo y suele dejarse en blanco. Al dejarlo en blanco, se utilizará la misma URL que la **URL de servicio de cierre de sesión único** como información de extremo de respuesta de cierre de sesión único del IdP. Algunos IdP utilizan una URL independiente para enviar una solicitud y una repuesta de cierre de sesión. Use esta propiedad para establecer la URL de respuesta independiente.
- **Certificado x509**: El certificado x509 público del IdP. En los metadatos, este valor de certificado se encuentra buscando la etiqueta **X509Certificate**, dentro de la etiqueta **IDPSSODescriptor**, y dentro de la etiqueta **KeyDescriptor** con el atributo **use="signing"**.

NOTE: Al introducir un certificado manualmente, asegúrese de que solo tenga la línea de hash; quite cualquier comentario y línea adicional antes o después de este

---

- **Huella digital del certificado**: En lugar de usar todo el certificado x509, puede utilizar una huella digital. Cuando se proporciona una huella digital, se necesita el algoritmo de huellas digitales para que OSCC sepa el algoritmo que se ha utilizado. Los valores posibles son: SHA1, SHA256, SHA384, SHA512.

Si decide agregar un proveedor de identidades importando metadatos, haga clic en **Importar desde metadatos**, que es el enfoque recomendado para configurar el IdP.

- **Coincidencia de nombre de usuario**: Parámetro devuelto por el IdP que se usará para compararlo con el usuario de OSCC configurado.

En los metadatos, por ejemplo de ADFS, se seleccionó el **Nombre de cuenta de Windows** como **Tipo de notificación saliente** (véase el paso 4 - **Asignar nombre de usuario en el proveedor de identidades - Agregar regla**). Al buscar el valor **Nombre de cuenta de Windows** en el archivo de metadatos, el valor **Coincidencia de nombre de usuario** se puede encontrar bajo el atributo **Nombre**. En este ejemplo es:

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

En general, el valor del parámetro **Coincidencia de nombre de usuario** tiene que coincidir con el tipo de notificación saliente configurado para asignar atributos LDAP SAML en el IdP (véase el paso 4 **Asignación de atributos LDAP a tipos de notificación salientes)**. Se trata del valor del parámetro LDAP empleado por los ADFS para identificar (coincidir) al usuario de OSCC.

NOTE: Otros IdP tendrán una coincidencia de nombre de usuario diferente.

Tras rellenar **Coincidencia de nombre de usuario**, seleccione **Cargar metadatos**, haga clic en **Elegir archivo** y seleccione el archivo de metadatos. Haga clic en **Agregar**.

Otra manera es seleccionar Tipo de metadatos, editar o copiar/pegar en el campo **Contenido de metadatos**. Haga clic en **Agregar**

7. Activar inicio de sesión único y asignar proveedor de identidades

1. Tras importar los metadatos del proveedor de identidades en el proveedor de servicios, aún conectado a la aplicación Web Manager, haga clic en la pestaña **Abonado**.
2. En la pestaña **Abonado**, habrá una lista de abonados. Pase el cursor sobre el abonado y haga clic en **Editar**.
3. En la ventana **Configurar abonado**, active o desactive las funcionalidades **Inicio de sesión único** y **Cierre de sesión único**:
   - **Inicio de sesión único**: Permite la integración SAML2
   - **Proveedor de identidades**: Seleccione el proveedor de identidades previamente configurado en la pestaña Proveedor de identidades en el paso 6
   - **Cierre de sesión único (SLO)**: Cuando está activada y cierra sesión del Agent Portal Web, el sistema cerrará la sesión del servidor del proveedor de identidades. Cuando está opción está activada, el usuario cierra sesión de cualquier otra aplicación usando el mismo IdP.

NOTE: Cuando configura OpenScape Contact Center para una sola empresa, el inicio de sesión único a través de SAML2 es una funcionalidad que abarca todo el sistema. Cuando configura OpenScape Contact Center para multiempresa, el inicio de sesión único a través de SAML2 se puede activar por abonado. Para aquellos abonados donde no está activado el inicio de sesión único a través de SAML2, se aplican los métodos de inicio de sesión configurados en Manager Desktop.

Una vez completada la configuración de inicio de sesión único, inicie el navegador web e inicie sesión en el Agent Portal Web y escriba:

`https://<ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal`

Para la primera autenticación en esa sesión del navegador, se le redirigirá al proveedor de identidades.

1. Introduzca <usuario>@<dominio> o <dominio>\<usuario>, donde:
   - <dominio> es el nombre de dominio del cliente

- <usuario>es el usuario configurado en Active Directory (Nombre de cuenta)

  NOTE: <usuario> también debe estar configurado como un usuario en OpenScape Contact Center

- Introduzca la contraseña de Active Directory.

Para más autenticaciones (inicio de sesión) en la misma sesión del navegador, se producirá un inicio de sesión único y no será necesario introducir la cuenta y la contraseña.

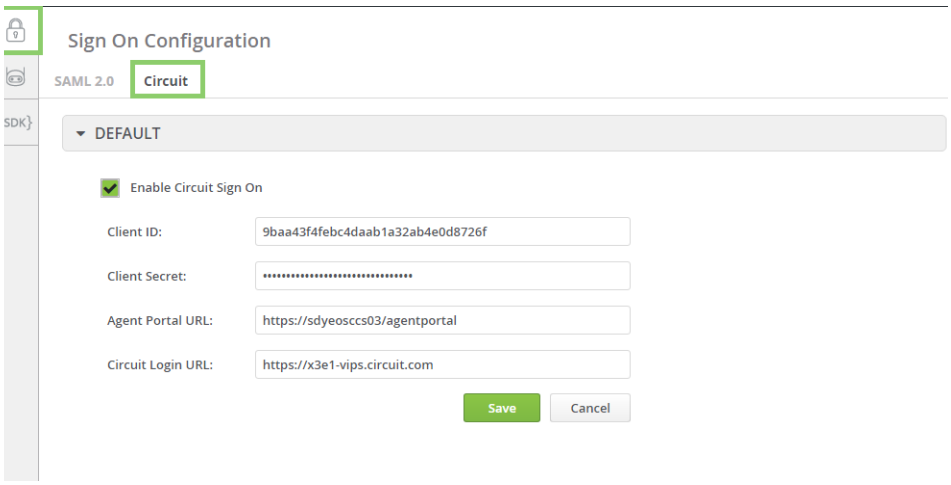
4 Configurar el inicio de sesión único con Circuit

Después de configurar la aplicación personalizada en Circuit (consultar el documento *OpenScape Contact Center V11 Communication Platform Integration Guide*), se necesita sincronizar la información de Id. de cliente y del secreto de cliente con OpenScape Contact Center.

Acceder a la aplicación Web Manager de OSCC y registrarse con una cuenta de gestor de abonado. En «Configuración de inicio de sesión», seleccionar la pestaña «Circuit» y el abonado de OSCC que tenga acceso a la característica de integración de Circuit.

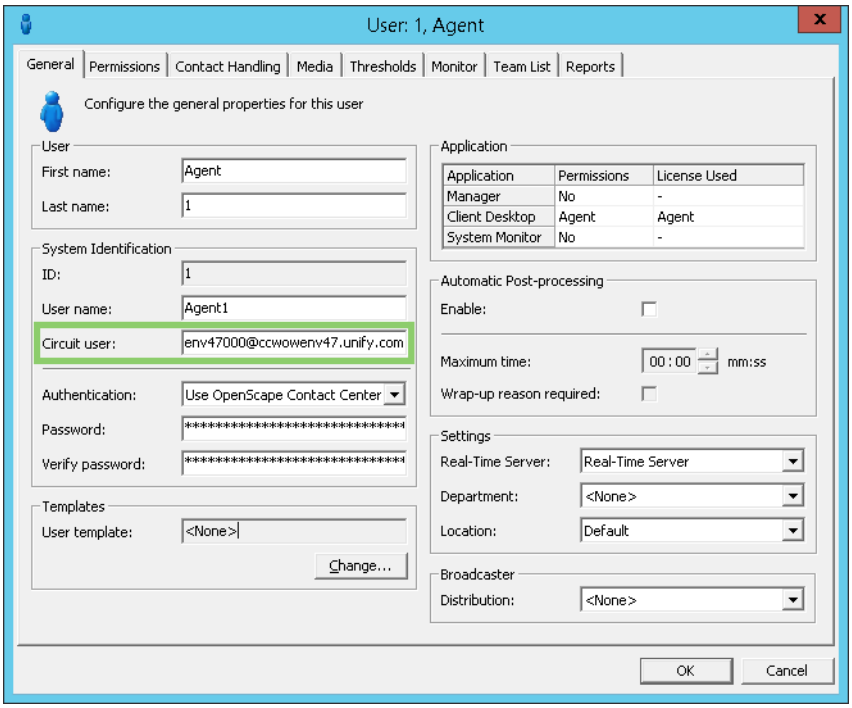
Rellene los campos que aparecen a continuación con la siguiente información:

- Activar inicio de sesión en Circuit - activado.
- ID de cliente: El identificador exclusivo de la aplicación, obtenido en el capítulo anterior.
- Clave secreta de cliente: La clave secreta para la aplicación, obtenida en el capítulo anterior.
- URL de Agent Portal: La URL usada para acceder a la aplicación Agent Portal Web. Seguir el patrón de `https://<yourDomain>/agentportal`
- URL de inicio de sesión en Circuit: La URL usada para acceder a la aplicación Circuit.



Al usar el inicio de sesión de Circuit para autenticar la página de registro de OpenScape Contact Center, es necesario asociar una cuenta de Circuit con el usuario de OpenScape Contact Center. Para dicha asociación, se usa el nombre de usuario de Circuit (URI).

En la ventana de configuración del usuario, rellene el campo Usuario de Circuit con el URI usado para registrarse en Circuit. Dos usuarios de OSCC en el mismo abonado no pueden compartir el mismo usuario de Circuit.



NOTE: Cuando solo se puede acceder a Circuit a través de un servidor proxy HTTPS, se necesita una configuración especial en el servidor de aplicaciones. Para más información sobre la configuración, consulte el documento *OpenScape Contact Center V11 Installation Guide*

NOTE: Para más información sobre la configuración de OpenScape Voice y sobre añadir una aplicación a Circuit, diríjase al documento *OpenScape Contact Center V11 Communication Platform Integration Guide*.

---

5 Agentes virtuales

El administrador del sistema debe registrarse en Web Manager para configurar agentes virtuales en OpenScape Contact Center.

La función Virtual Agent (Agente virtual) permite integrar OpenScape Contact Center con un procesador de lenguaje natural o PLN para incluir bots de chat.

El servicio Virtual Agent se ejecuta en el contenedor de OSCC Application Server y registrará todos los agentes que estén configurados en Web Manager.

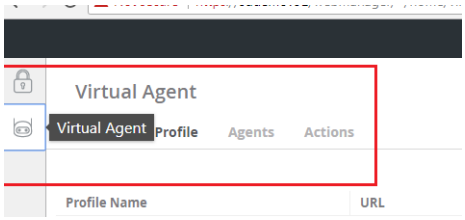
NOTE: El servicio Virtual Agent solo admite el tipo de contraseña de OpenScape Contact Center. El sistema no funcionará con el inicio de sesión de Windows ni el inicio de sesión único de SAML2.

NOTE: Las funciones de Virtual Agent se configuran para todo el sistema. Si OpenScape Cloud Contact Center tiene activada la opción Multiempresa, cada abonado solicita la implementación de uno o varios CMS para que le brinde asistencia con el discurso. Cada CMS puede admitir uno o varios perfiles de agente virtual. Cada perfil debe configurarse con un símbolo de GCP diferente. En OSCC Application Server, el archivo de configuración `virtualagent.xml` debe tener el nombre correcto de la unidad de negocio.

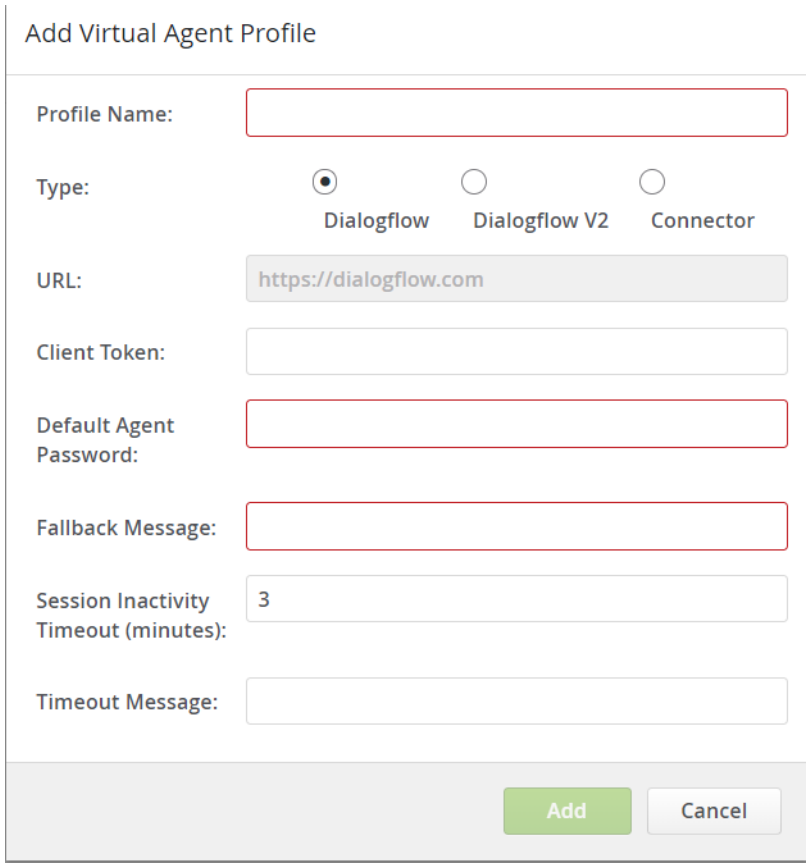
NOTE: El agente virtual no admite **tareas poscontacto automáticas** ni un **motivo de posprocesamiento obligatorio**. Asegúrese de que estas funciones estén desactivadas en la configuración del usuario.

Regístrese en Web Manager y siga los pasos que se indican a continuación:

- Vaya a la pestaña **Agente virtual**:



- Haga clic en **Agregar perfil de agente virtual**. Aparecerá la ventana **Agregar perfil de agente virtual**. Este es el formulario para la configuración del perfil de PLN:



  - **Nombre de perfil**: este campo es obligatorio. El nombre del perfil de PLN del agente virtual
  - **Tipo**: el tipo de perfil del agente virtual. Puede seleccionar uno de los siguientes botones de opción:
    - Dialogflow

- Dialogflow V2
- Conector

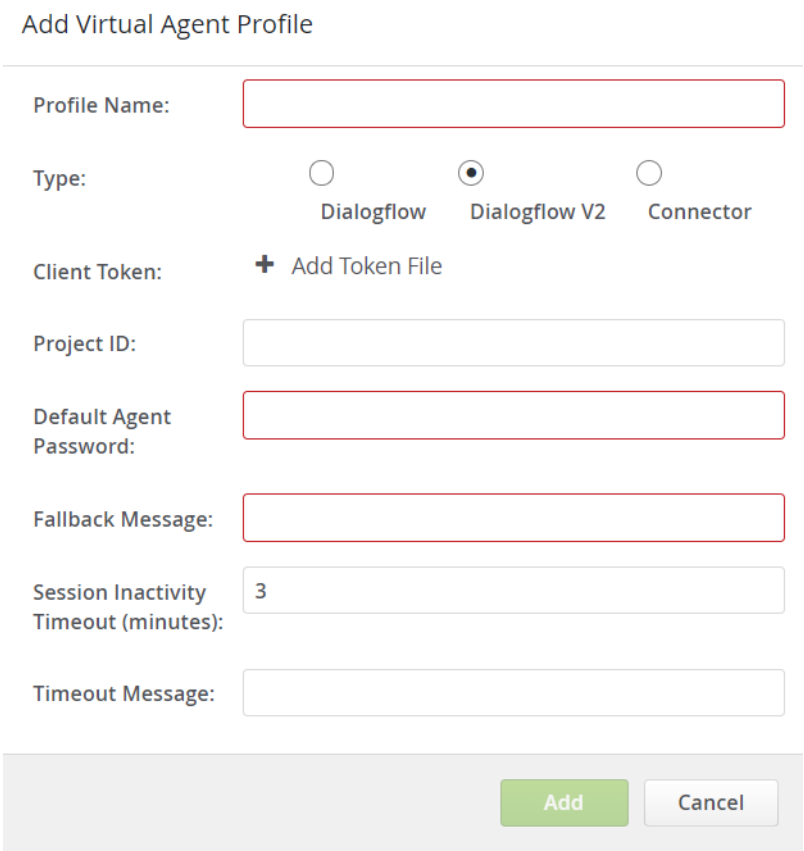
Según el tipo seleccionado, tendrá que configurar distintos parámetros.

Tipo: Dialogflow

- **URL**: la URL del motor de Dialogflow. El valor predefinido es https://dialogflow.com
- **Símbolo de cliente**: el símbolo de cliente proporciona por Dialogflow
- **Contraseña predefinida del agente**: la contraseña configurada en Manager para los usuarios que están configurados para comportarse como un agente virtual. Es importante utilizar la misma contraseña en toda la configuración de usuarios del servicio Virtual Agent.
- **Mensaje de reserva**: se trata de un mensaje de reserva del sistema. Si se produce algún error en el sistema, este mensaje se enviará externamente a la persona que se haya comunicado con el centro de contacto.
- **Tiempo de sesión agotado por inactividad**: si la sesión de contacto actual está inactiva, el sistema finalizará automáticamente la sesión según el tiempo configurado en minutos
- **Mensaje de tiempo agotado**: es el mensaje que se envía después de que se agote el tiempo de la sesión por inactividad

Tipo: Dialogflow V2

La ventana **Agregar perfil de agente virtual** tendrá el siguiente formulario para la configuración del perfil de PLN:

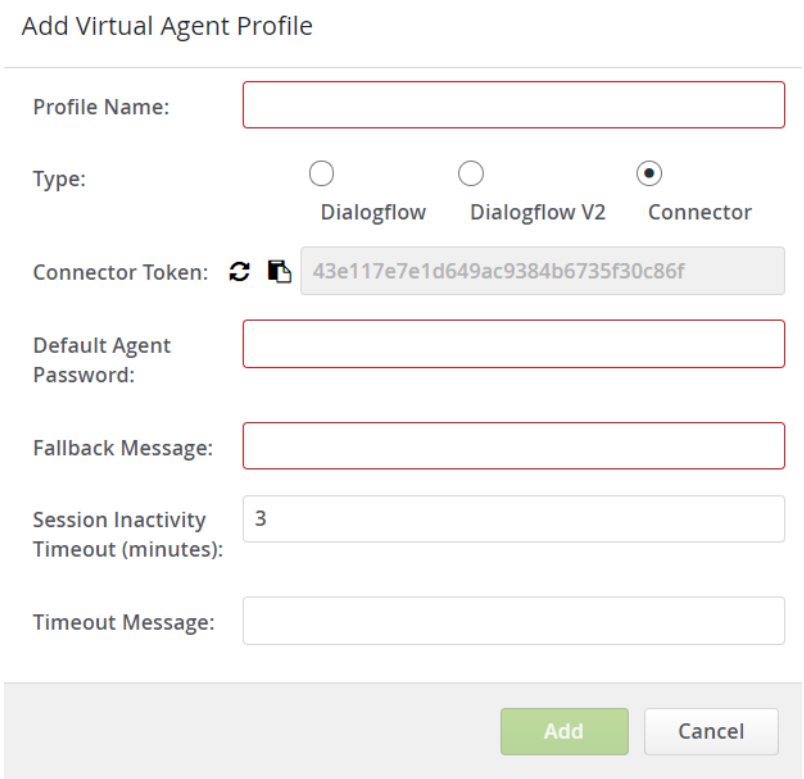


- **Símbolo de cliente**: Haga clic en **Agregar archivo de símbolo** y busque en su ordenador el archivo de símbolo, un archivo *.json, que quiere utilizar
- **ID de proyecto**: el ID del proyecto
- **Contraseña predefinida del agente**: este campo es obligatorio. La contraseña configurada en Manager para los usuarios que están configurados para comportarse como un agente virtual. Es importante utilizar la misma contraseña en toda la configuración de usuarios del servicio Virtual Agent.
- **Mensaje de reserva**: este campo es obligatorio. Se trata de un mensaje de reserva del sistema. Si se produce algún error en el sistema, este mensaje se enviará externamente a la persona que se haya comunicado con el centro de contacto.

- **Tiempo de sesión agotado por inactividad**: si la sesión de contacto actual está inactiva, el sistema finalizará automáticamente la sesión según el tiempo configurado en minutos
- **Mensaje de tiempo agotado**: es el mensaje que se envía después de que se agote el tiempo de la sesión por inactividad
- **Configuración de discursos**: este botón le permite configurar el Speechbot

Tipo: Conector

La ventana **Agregar perfil de agente virtual** tendrá el siguiente formulario para la configuración del perfil de PLN



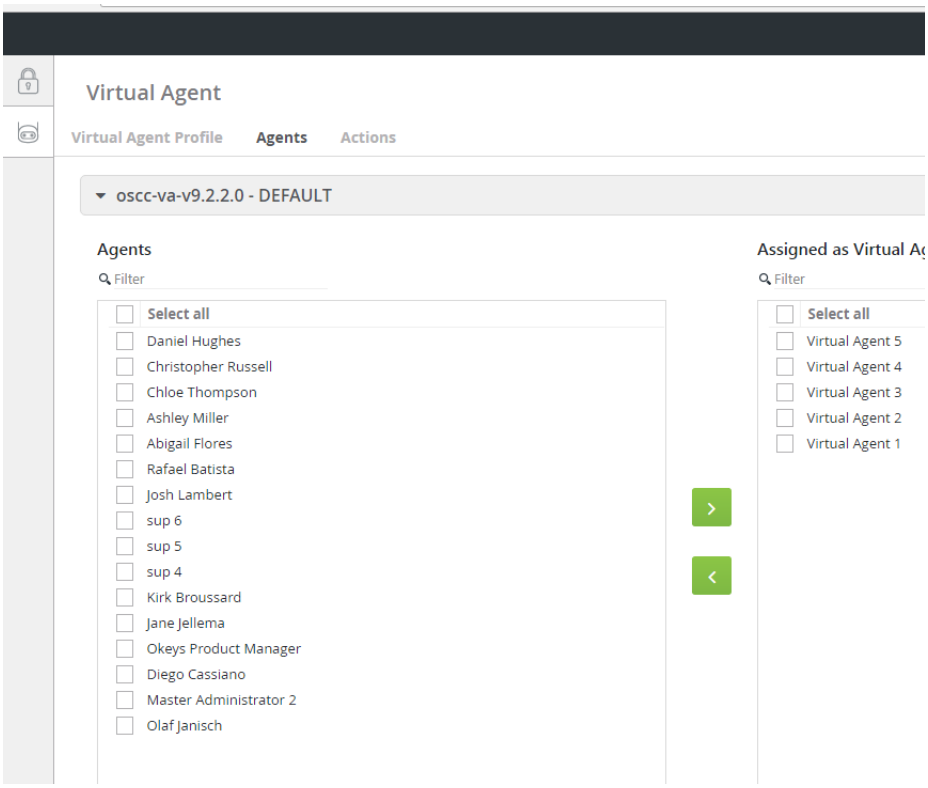
- **Símbolo de conector**: haga clic en el botón **Recargar** para generar un nuevo símbolo. El nuevo símbolo de conector se muestra en el campo atenuado. Haga clic en el botón **Portapapeles** para copiar el símbolo en el portapapeles
- **Contraseña predefinida del agente**: este campo es obligatorio. La contraseña configurada en Manager para los usuarios que están configurados para comportarse como un agente virtual. Es importante utilizar la misma contraseña en toda la configuración de usuarios del servicio Virtual Agent.

- **Mensaje de reserva**: este campo es obligatorio. Se trata de un mensaje de reserva del sistema. Si se produce algún error en el sistema, este mensaje se enviará externamente a la persona que se haya comunicado con el centro de contacto.
- **Tiempo de sesión agotado por inactividad**: si la sesión de contacto actual está inactiva, el sistema finalizará automáticamente la sesión según el tiempo configurado en minutos
- **Mensaje de tiempo agotado**: es el mensaje que se envía después de que se agote el tiempo de la sesión por inactividad

5.1 Configuración de usuarios agentes como agentes virtuales

En el caso de agentes virtuales, es necesario asignar usuarios con el perfil de agente registrado en OSCC.

Para asignar usuarios, vaya a la pestaña **Agentes** y amplíe la vista de perfil:



NOTE: Hay filtros para seleccionar los usuarios agentes en el sistema.

5.2 Configuración de acciones para agentes virtuales

La función Virtual Agent puede procesar algunas acciones recibidas del procesador de PLN.

Por lo general, una acción es una cadena de texto enviada por el procesador de PLN con un conjunto de parámetros.

Hay varias acciones posibles:

- **Acción de devolución a cola de espera**: permite al sistema pasar del agente virtual a una persona al devolver al contacto a otra cola de espera.
- **Acción de devolución de llamada**: permite al sistema pasar del agente virtual a una persona al crear una devolución de llamada de telefonía en OSCC.
- **Solicitud de sistema externo**: permite al sistema realizar una consulta a sistemas terceros para ayudar a la solución con una respuesta más elegante a los clientes
- **URL de empuje de WebInteraction**: permite al sistema realizar una consulta a otras URL para ayudar a la solución con una respuesta más elegante a los clientes
- **Devolución a cola de espera de discurso**: acción para seleccionar el destino de devolución a cola de espera

5.2.1 Configuración de una acción de devolución a cola de espera para agentes virtuales

5.2.1.1 Acción de devolución a cola de espera de OpenMedia

Para configurar una acción de devolución a cola de espera de OpenMedia, seleccione el tipo de medio como **OpenMedia** y defina:

- **Nombre de acción**: un valor de texto que debe ser igual a la acción recibida del sistema de PLN. (Obligatorio)
- **Cola de devolución a cola de espera**: la cola se utiliza para devolver el contacto a cola de espera. Este campo es obligatorio. Seleccione un valor de la lista haga clic en **Agregar**.

5.2.1.2 Acción de devolución a cola de espera de WebInteraction

Para configurar una acción de devolución a cola de espera de WebInteraction, seleccione el tipo de medio como **WebInteraction** y defina:

- **Nombre de acción**: un valor de texto que debe ser igual a la acción recibida del sistema de PLN. (Obligatorio)
- **Cola de devolución a cola de espera**: la cola se utiliza para devolver el contacto a cola de espera. Este campo es obligatorio. Seleccione un valor de la lista haga clic en **Agregar**.

5.2.1.3 Acción de devolución a cola de espera de discurso

Para configurar una acción de devolución a cola de espera de discurso, seleccione el tipo de medio como **Discurso** y defina:

- **Nombre de acción**: un valor de texto que debe ser igual a la acción recibida del sistema de PLN. (Obligatorio)
- **Destino de devolución a cola de espera**: el destino se utiliza para devolver el contacto a cola de espera. Este campo es obligatorio. Seleccione un valor de la lista haga clic en **Agregar**.

5.2.2 Configuración de la acción de devolución de llamada

Para configurar una acción de devolución de llamada, seleccione el tipo de acción como **Acción de devolución de llamada** y defina:

- **Nombre de acción**: un valor de texto que debe ser igual a la acción recibida del sistema de PLN. (Obligatorio)
- **Cola de devoluciones de llamada**: la cola se utiliza para crear la devolución de llamada. (Obligatorio)
- **Nombre de parámetro de teléfono**: el nombre de parámetro para obtener el número de teléfono del sistema de PLN. (Obligatorio)
- **Nombre de parámetro de hora de la agenda**: el nombre de parámetro para obtener la fecha y la hora para la agenda de devolución de llamada. (Obligatorio)

5.2.3 Configuración de una solicitud de sistema externo para agentes virtuales

Para configurar una acción de solicitud de sistema externo, seleccione el tipo de acción como **Solicitud de sistema externo** y defina:

- **Nombre de acción**: un valor de texto que debe ser igual a la acción recibida del sistema de PLN. (Obligatorio)
- **Parámetro URI de sistema externo**: un nombre de parámetro definido por el sistema de PLN que contiene la dirección URI a la que el sistema del agente virtual debe enviar la solicitud. (Obligatorio)

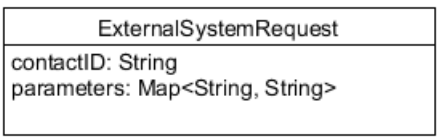
5.2.3.1 Detalles sobre la solicitud de sistema externo

La función de solicitud de sistema externo es un cliente de interfaz de REST, implementado en el servicio Virtual Agent.

Cada vez que Virtual Agent recibe una acción para realizar una consulta externa desde el PLN, el sistema enviará una solicitud POST al URI definido en el parámetro con un objeto JSON predefinido.

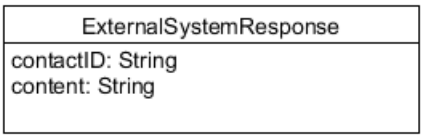
Hay dos objetos JSON: uno para la solicitud y otro para la respuesta.

El objeto de solicitud enviado por Virtual Agent es:



- **contactID**: el atributo que contiene el valor contactID de OSCC
- **parámetros**: un conjunto de parámetros recibidos del procesador de PLN compuesto por un texto clave/valor. El sistema externo procesará estos parámetros.

El objeto de respuesta recibido por Virtual Agent debe tener la estructura siguiente:



- **contactID**: este valor debe ser el mismo que el recibido en el objeto ExternalSystemRequest. (Obligatorio)
- **contenido**: el texto procesado por el sistema externo con el contenido de la respuesta para la solicitud.

5.2.4 Configuración de una solicitud de URL de empuje de WebInteraction para agentes virtuales

Para configurar una acción de solicitud de URL de empuje de WebInteraction, seleccione el tipo de acción como **URL de empuje de WebInteraction** y defina:

- **Nombre de acción**: un valor de texto que debe ser igual a la acción recibida del sistema de PLN. (Obligatorio)
- **Parámetro de URL de empuje**: un nombre de parámetro definido por el sistema de PLN que contiene la dirección URL a la que el sistema del agente virtual debe enviar la solicitud. (Obligatorio)

5.3 Configuración de discursos para agentes virtuales

La función Virtual Agent (Agente virtual) le permite configurar un Speechbot mediante el botón **Configuración de discurso**, donde puede configurar los siguientes parámetros. Este botón solo está disponible para el tipo de perfil Dialog V2 del agente virtual.

- **Activar discurso**: un parámetro para activar el Speechbot para el perfil seleccionado. Valor predefinido: desactivado
- **Dirección CMS**: dirección IP/FQDN para acceder al nodo de CMS.
- **Puerto CMS**: puerto para acceder al nodo de CMS. Valor predefinido: 6017
- **Idioma**: el idioma que utilizará. Valor predefinido: EN-US
- **Género**: el género de la voz de Text-to-Speech. Valor predefinido: Hombre
- **Mensaje de bienvenida**: mensaje que se reproduce cuando el agente virtual Speechbot responde la llamada.
- **Número de devolución de reserva a cola de espera**: número al que se enruta la llamada si no se puede acceder al CMS.

5.4 Acerca de la integración de Dialogflow

De manera predeterminada, la función Virtual Agent se integra en el motor de Dialogflow para el procesador de PLN.

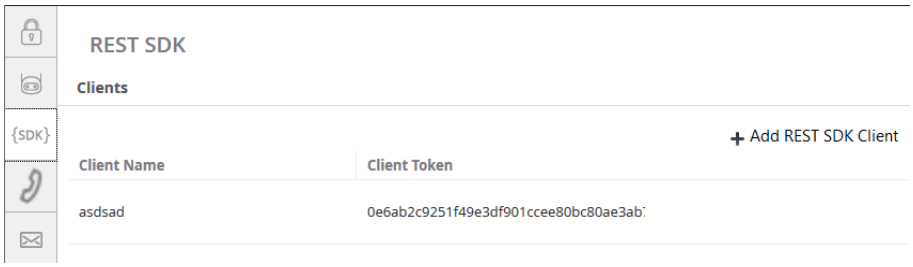
NOTE: El procesador de PLN predeterminado de Virtual Agent es Dialogflow de Google. Para obtener más información, siga el enlace: https://dialogflow.com

---

- **Dialogflow Standard Edition** está disponible de manera gratuita en la página web de Dialogflow. Tiene las mismas prestaciones que Dialogflow Enterprise Edition, pero las interacciones están limitadas por cuotas de uso. Asimismo, el soporte se proporciona mediante la comunidad y por correo electrónico. Dialogflow Standard Edition es ideal para pequeñas y medianas empresas que desean crear interfaces de conversación o para quienes quieren experimentar con Dialogflow.
- **Dialogflow Enterprise Edition** está disponible como parte de Google Cloud Platform (GCP) y ofrece interacciones ilimitadas de texto y voz, cuotas de uso de mayor volumen y soporte del centro de asistencia de Google Cloud. Dialogflow Enterprise Edition es una oferta premium, disponible como servicio de pago por uso. Dialogflow Enterprise Edition es ideal para empresas que necesitan un servicio profesional cuya capacidad pueda ampliarse fácilmente, y adaptarlo a los cambios que solicitan los usuarios.

Para obtener más información sobre las cuotas, consulte: https://cloud.google.com/dialogflow-enterprise/quotas

6 REST SDK



El marco del kit de desarrollo de software REST (REST SDK) permite el desarrollo de aplicaciones multimedia que se integran con el sistema OpenScape Contact Center.

Este marco consiste en una interfaz REST que permite enviar comandos desde la aplicación a OpenScape Contact Center y enviar eventos de supervisión desde OpenScape Contact Center a la aplicación.

Configuration

Utilice Web Manager para configurar las instancias de REST SDK. Para crear una nueva instancia de REST SDK:

1. Seleccione la pestaña **REST SDK**.
2. Haga clic en **+ Añadir cliente de REST SDK**.
3. Se abre la ventana emergente **Añadir cliente de REST SDK**. Configure los siguientes parámetros:
   - **Nombre del cliente**: El nombre del cliente identifica de manera exclusiva la instancia de REST SDK y es una cadena que admite hasta 32 caracteres.
   - **Token del cliente**: El token de cliente es un tipo de contraseña que se utiliza para autenticar al cliente de REST SDK durante el proceso de registro del cliente en el servidor. El token de cliente puede configurarse manualmente o generarse de forma automática.

     Haga clic en el botón **Recargar** para generar automáticamente un nuevo token de cliente de 64 bytes aleatorio. El nuevo token de cliente se muestra en el campo atenuado. Haga clic en el botón **Portapapeles** para copiar el token al portapapeles.
   - Haga clic en **Añadir**.
4. Se ha creado el nuevo cliente de REST SDK.

7 CLIP para llamadas salientes

En Agent Portal Web, la presentación de la identidad de la línea de llamada (CLIP, del inglés *Calling Line Identification Presentation*) se refiere a la identificación de la línea de llamada usada para las llamadas salientes. CLIP no afecta la funcionalidad actual de la devolución de llamada en cuanto a la definición del número del llamante. Se debe configurar una lista de números de llamada por abonado. CLIP es válido para todas las llamadas salientes: del botón de llamada a la lista de marcación rápida, la búsqueda de directorios y el registro de actividad.

Puede configurar CLIP para las llamadas salientes usando Web Manager.

Aquí puede añadir, editar o eliminar los números de llamada para la funcionalidad CLIP.

Añadir un nuevo número

1. Haga clic en la pestaña **Telefonía**.
2. Haga clic en el menú desplegable **Predeterminado**, que es el abonado predeterminado.
3. Haga clic en **Añadir elemento CLIP**. Se pueden añadir hasta diez números por abonado.
4. Se abre la ventana emergente **Añadir elemento CLIP**. Configure los siguientes parámetros:
   - **Número**: El número de llamada. Debe ser una cadena numérica, sin caracteres especiales. Este es un campo obligatorio
   - **Nombre**: El nombre del número de llamada. Este es un campo obligatorio
5. Haga clic en **Añadir**.

La lista de números de CLIP ahora muestra el número que se acaba de añadir. Este número también aparece como uno de los números disponibles en la funcionalidad CLIP de Agent Portal Web en: **Settings (Configuración) > Agent (Agente) > CLIP > Always use this value (Usar siempre este valor)**

Editar un número

1. Haga clic en el icono **Editar elemento CLIP** situado junto al número CLIP que desea editar

2. Se abre la ventana emergente **Editar elemento CLIP**.
3. Puede cambiar los campos **Número** y **Nombre** del número de llamada existente.
4. Haga clic en **Actualizar**.

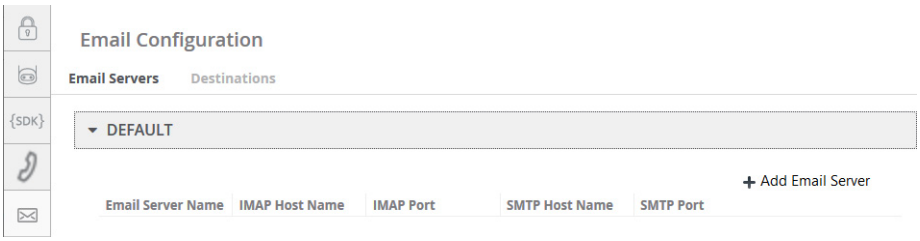
La lista ahora muestra el número y el nombre CLIP actualizados.

Eliminar un número

1. Haga clic en el icono **Eliminar elemento CLIP** situado junto al número CLIP que desea eliminar.

2. Se abre la ventana emergente **Eliminar elemento CLIP**.
3. Haga clic en **OK** para eliminar el número CLIP o en **Cancelar** para anular la operación.

8 Varios correos electrónicos por abonado



Esta característica permite tener varios servidores de correo electrónico o direcciones de correo electrónico para cada unidad de negocio. Puede configurar los servidores de correo electrónico y los destinos con Web Manager.

NOTE: Cada unidad de negocio admite hasta cinco credenciales configuradas de correo electrónico.

Añadir un nuevo servidor de correo electrónico

1. Haga clic en la pestaña **Configuración de correo electrónico**.
2. Haga clic en la pestaña **Servidores de correo electrónico** y luego haga clic en **Nombre de abonado** para expandir la configuración.
3. Haga clic en **Añadir servidor de correo electrónico**. Puede configurar el mismo servidor de correo electrónico más de una vez, pero con un nombre de cuenta distinto.
4. Se abre la ventana emergente **Añadir servidor de correo electrónico**. Configure los siguientes parámetros:
   - **Nombre del servidor de correo electrónico**: Nombre del servidor. Este es un campo obligatorio
   - Haga clic en el menú desplegable **Configuración IMAP** y configure los siguientes parámetros:
     - **Nombre de host**: Nombre de host del servidor. Este es un campo obligatorio
     - **Número de puerto**: Número de puerto del servidor. Este es un campo opcional.
     - **Usar SSL**: Habilitar este indicador para que utilice SSL.
     - **Nombre de usuario**: Nombre de usuario de la cuenta. Este es un campo obligatorio

- **Contraseña**: Contraseña de la cuenta. Este es un campo obligatorio
- **Confirmar contraseña**: Confirmación de la contraseña proporcionada en el parámetro anterior. Este es un campo obligatorio
- **Máximo de sesiones IMAP**: Número máximo de sesiones IMAP. El valor predeterminado es 0. Este es un campo opcional.

- Haga clic en el menú desplegable **Configuración SMTP** y configure los siguientes parámetros:
  - **Nombre de host**: Nombre de host del servidor. Este es un campo obligatorio
  - **Número de puerto**: Número de puerto del servidor. Este es un campo obligatorio.
  - **Usar SSL**: Habilitar este indicador para que utilice SSL.
  - **Autenticación**: En el menú desplegable, seleccione: "Ninguno", "Usar configuración IMAP" y "Usar la configuración siguiente" para autenticar los tres parámetros siguientes.
  - **Nombre de usuario**: Configurable solo cuando se ha seleccionado la opción «Usar la configuración siguiente" del parámetro Autenticación.
  - **Contraseña**: Configurable solo cuando se ha seleccionado la opción «Usar la configuración siguiente" del parámetro Autenticación.
  - **Confirmar contraseña**: Configurable solo cuando se ha seleccionado la opción «Usar la configuración siguiente" del parámetro Autenticación.
  - **Dirección de correo de vigilancia**: Dirección de correo electrónico utilizada por el sistema para comprobar si la conexión con el servidor de correo electrónico funciona correctamente.
  - **Límite de tasa de mensajes**: Límite de mensajes de correo electrónico enviados por hora. El valor predeterminado es 0, que significa que no hay límite.

5. Haga clic en **Añadir** para crear un nuevo servidor

La lista de servidores de correo electrónico ahora muestra el servidor que se acaba de añadir.

Cuando se activa la característica E-mail Multiple Servers (Correo electrónico en varios servidores), no se debe usar la misma cuenta (servidores de correo electrónico + nombre de la cuenta) para distintos abonados. Cada vez que se envíe un nuevo servidor de correo electrónico o un cambio en un servidor de correo electrónico, verifique si dicha cuenta ya está configurada para otros abonados.

Editar un servidor de correo electrónico

1. Haga clic en el icono **Editar servidor de correo electrónico** situado junto al servidor de correo electrónico que desea editar.

2. Se abre la ventana emergente **Editar servidor de correo electrónico**.
3. Modifique los parámetros que desea cambiar. Puede modificar todos los parámetros.
4. Haga clic en **Guardar**.

La lista muestra ahora los parámetros actualizados del servidor de correo electrónico.

Copiar un servidor de correo electrónico

Puede copiar los parámetros de un servidor de correo electrónico para crear uno nuevo con otro nombre.

1. Haga clic en el icono **Copy Email Server** (Copiar servidor de correo electrónico) situado junto al servidor que desea copiar.

2. Se abre la ventana emergente **Copiar servidor de correo electrónico**.
3. Cambie el nombre del servidor.
4. Haga clic en **Añadir** para crear el nuevo servidor.

Eliminar un servidor de correo electrónico

1. Haga clic en el icono **Eliminar servidor de correo electrónico** situado junto al servidor que desea eliminar.

2. Se abre la ventana emergente **Eliminar servidor de correo electrónico**.
3. Haga clic en **SÍ** para eliminar el servidor o en **NO** para cancelar la eliminación.

NOTE: Al eliminar un servidor de correo electrónico, se verificará si este tiene un destino asociado. Si así fuera, no se permitirá eliminar el servidor de correo electrónico. Se deberá eliminar la asociación entre los destinos y el servidor de correo electrónico antes de eliminar el servidor. Si hay contactos de correo electrónico pendientes de gestionarse, los correos electrónicos ya no podrán abrirse y deberán descartarse.

Añadir un nuevo destino

Aquí puede asociar los destinos a la dirección de correo electrónico correspondiente.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración de correo electrónico**.
2. Haga clic en la pestaña **Destination** (Destino) y luego haga clic en **Tenant Name** (Nombre de abonado) para expandir la configuración.
3. Haga clic en el menú desplegable **Predeterminado**, que es el abonado predeterminado.
4. Haga clic en **Añadir destino**. Se abre la ventana emergente **Añadir destino**. Configure los siguientes parámetros:
   - **Nombre del destino**: Nombre del destino. Este es un campo obligatorio
   - **Dirección de correo electrónico**: Escriba la dirección de correo electrónico de destino. Este es un campo obligatorio.
   - **Descripción**: Introduzca una descripción del destino. Este es un campo opcional.
   - **Texto "De"**: Escriba un alias para la dirección de correo electrónico de destino. Estos alias aparecen en el cuadro De: cuando un usuario responde a un mensaje de correo electrónico.
   - **Supervisado**: Habilite este indicador para supervisar el destino. Este es un campo opcional.
   - **Disponible para salientes**: Habilite este indicador para que el destino esté disponible para los correos electrónicos salientes. Este es un campo opcional.

- **Servidor de correo electrónico**: Seleccione en el menú desplegable el servidor de correo electrónico al que desea asociar el destino.

5. Haga clic en **Añadir**.
6. La lista de destinos ahora muestra el destino que se acaba de añadir.

Editar un destino

1. Haga clic en el icono **Editar destino** situado junto al destino que desea editar.

2. Se abre la ventana emergente **Editar destino**.
3. Modifique los parámetros que desea cambiar. Puede modificar todos los parámetros.
4. Haga clic en **Guardar**.

La lista muestra ahora los parámetros actualizados del destino modificado.

Copiar un destino

Puede copiar los parámetros de un destino para crear uno nuevo con otro nombre.

1. Haga clic en el icono **Copy Destination** (Copiar destino) situado junto al destino que desea copiar.

2. Se abre la ventana emergente **Copiar destino**.
3. Cambie el nombre del destino y la dirección de correo electrónico.
4. Haga clic en **Añadir** para crear el destino.

Eliminar un destino

1. Haga clic en el icono **Eliminar destino** situado junto al destino que desea eliminar.

2. Se abre la ventana emergente **Eliminar destino**.

3. Haga clic en **SÍ** para eliminar el destino o en **NO** para cancelar la eliminación.

Índice alfabético