



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center

Unify OpenScape Contact Center Enterprise V11 R1, Manual de Integración de SAP ICI

Manual de Integración
09/2024

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>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contenido

1 Acerca de este manual	5
1.1 Quién debería utilizar este manual	5
1.2 Convenciones de formato	5
1.3 Comentarios sobre la documentación	6
2 Acerca de la integración OpenScape Contact Center SAP ICI	7
2.1 Descripción general	7
2.1 Configuración de red	8
2.2 Descripción de la creación de scripts ANI (Automatic Number Identification, identificación de llamadas)	9
2.3 Limitaciones	10
3 Configuración de la integración OpenScape Contact Center SAP ICI	13
3.1 Configuración del sistema OpenScape Contact Center	13
3.2 Configuración del sistema SAP	13
4 Procesamiento de datos adjuntos a objetos de SAP	15
4.1 Descripción general	15
4.2 Procesamiento de datos adjuntos a objetos de SAP	16
4.3 Ejemplo de conversión	17
Índice alfabético	19

1 Acerca de este manual

Este manual proporciona una descripción general de la integración de OpenScape Contact Center con la interfaz SAP Integrated Communication Interface (ICI).

1.1 Quién debería utilizar este manual

Este manual está dirigido a administradores de sistemas OpenScape Contact Center y SAP.

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.

Acerca de este manual

Comentarios sobre la documentación

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 Integración de SAP ICI
- **Número de pedido:** A31003-S22A-N105-01-7820

2 Acerca de la integración OpenScape Contact Center SAP ICI

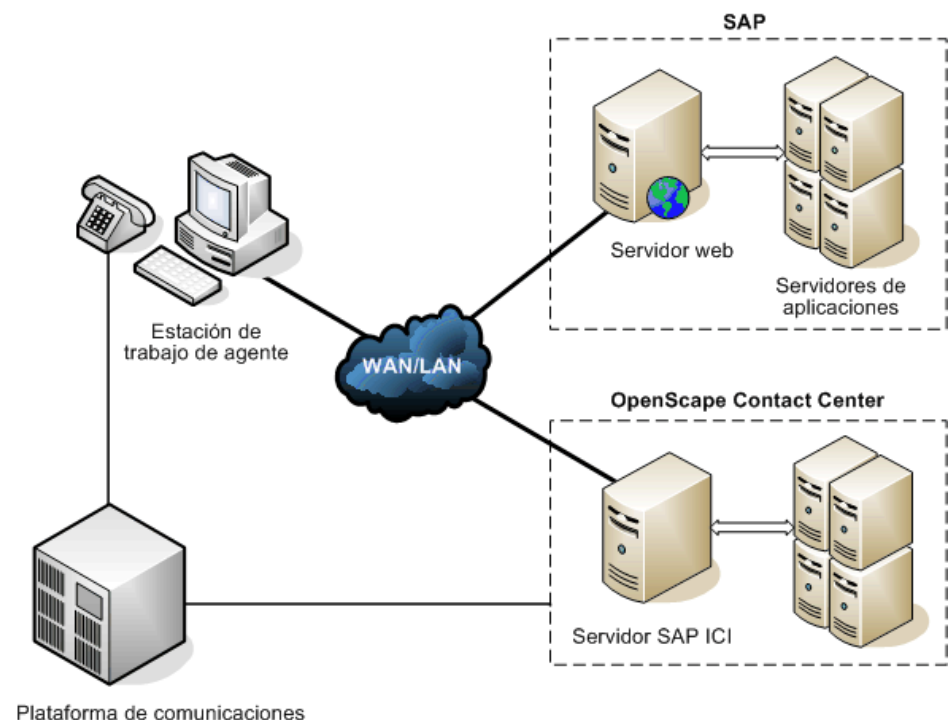
Este capítulo proporciona una descripción general de la integración de OpenScape Contact Center con la interfaz SAP Integrated Communication Interface (ICI).

2.1 Descripción general

El sistema OpenScape Contact Center se integra con la interfaz SAP ICI (Integrated Communication Interface) para permitir a los usuarios de SAP ICI procesar llamadas enrutadas por el sistema OpenScape Contact Center con SAP Interaction Center WebClient.

La integración de OpenScape Contact Center con SAP ICI se ha comprobado con SAP CRM 5.0 y SAP CRM 7.0 y se ha certificado con la interfaz SAP CA-ICI-CTI 3.07.

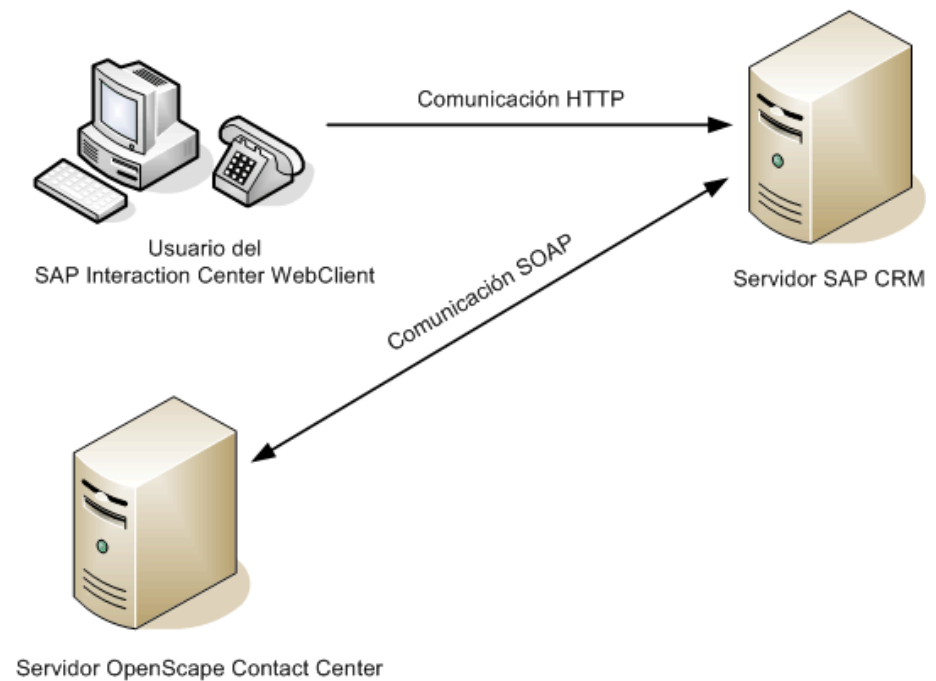
El componente principal del sistema OpenScape Contact Center que se encarga de la integración es el servidor SAP ICI de OpenScape Contact Center, que se ejecuta en la máquina servidor principal de OpenScape Contact Center o en una máquina servidor auxiliar. El estado del servidor SAP ICI de OpenScape Contact Center puede supervisarse con la aplicación System Monitor.



2.1 Configuración de red

El diagrama siguiente muestra una configuración de red habitual para la integración de SAP ICI con OpenScape Contact Center.

- **Comunicación HTTP:** necesaria para procesar solicitudes HTTP de SAP Interaction Center WebClient al servidor SAP CRM.
- **Comunicación SOAP:** necesaria para procesar el tráfico SOAP entre el servidor de OpenScape Contact Center y el servidor SAP CRM.



2.2 Descripción de la creación de scripts ANI (Automatic Number Identification, identificación de llamadas)

La integración de OpenScape Contact Center con SAP ICI proporciona una característica de creación de scripts que permite a los usuarios modificar el número ANI (número de teléfono del llamante) que la plataforma de comunicaciones pasa al sistema SAP para adaptarlo a las normas SAP.

El uso de un script ANI puede ser necesario si el formato del número ANI que pasa la plataforma de comunicaciones no coincide con el almacenado en la base de datos SAP. Si se produce esta discrepancia, quizá el sistema SAP no pueda generar una pantalla emergente para la llamada.

Según el formato del número ANI proporcionado, es posible que tenga que:

- En Norteamérica, agregar un prefijo de país y un prefijo regional a la ANI de una llamada local, por ejemplo, cambiar 5551430 por 14165551430.
- En Alemania, eliminar el cero inicial y agregar 49 a la ANI de una llamada nacional, por ejemplo, cambiar 08972289561 por 498972289561.

Los siguientes ejemplos de archivos de script se instalan en la máquina servidor de OpenScape Contact Center en la que está instalado el servidor SAP ICI de OpenScape Contact Center:

- SapIciAniScript.vbs (VBScript)
- SapIciAniScript.js (JScript)

Puede abrir uno de estos archivos de script de ejemplo, modificar el código según las necesidades específicas del centro de contactos y guardar el archivo con otro nombre.

NOTA: Para obtener información detallada sobre cómo configurar la creación de scripts ANI en OpenScape Contact Center, consulte la *Ayuda de Manager*.

2.3 Limitaciones

Esta sección describe las limitaciones conocidas de la integración de SAP ICI con OpenScape Contact Center.

Limitación	Descripción
Action Item Channel	No se admite la característica de canal de identificadores de acciones.
Portal de agentes	No es posible ejecutar la aplicación Portal de agentes a la vez que SAP Interaction Center WebClient.
Agent Presence	No se admite la característica de presencia de agente.
Llamada en espera	No se admite la característica de llamada en espera.
Aplicación Client Desktop	No es posible ejecutar la aplicación Client Desktop a la vez que SAP Interaction Center WebClient.
Conferencia	No es posible eliminar participantes sueltos de una llamada en conferencia.
Conferencia (OpenScape Business)	La función de conferencias no se admite estando conectado a una plataforma de comunicaciones OpenScape Business.
Conferencia retenida	Cuando se retiene una llamada durante una conferencia, sólo queda retenido el solicitante. El resto de los participantes permanecen en la conferencia.
Fin	No se admite la característica de fin para terminar una llamada y borrar de la pantalla la información sobre el cliente hasta que el usuario se desconecta de la llamada.
Free Seating	No se admite la característica de posición libre.
Procesamiento de varios contactos	El procesamiento de varios contactos no se admite para usuarios de SAP ICI.
Multiempresa	La integración de SAP ICI no se admite en un entorno multiempresa.
Queue Presence	No se admite la característica de presencia en cola.
Rellamada	No se admite la característica de rellamada y debe desactivarse en la plataforma de comunicaciones.
Reject	No se admite la característica de rechazo.
Send DTMF	No se admite la característica de envío de señales multifrecuencia de doble tono.
Alternar	No se admite la característica de alternancia. Por ejemplo, si un usuario está procesando una llamada y a su extensión llega una segunda llamada, esta no enrutada por el sistema OpenScape Contact Center, puede alternar entre las dos llamadas con el teléfono físico. Sin embargo, cuando pase a la segunda, SAP Interaction Center WebClient no mostrará los detalles de la llamada.

Tabla 1 Limitaciones

Limitación	Descripción
Transferencia en vivo (Warm Transfer)	Cuando se realiza una transferencia en vivo con SAP Interaction Center WebClient, la transferencia puede fallar si el ajuste de procesamiento de datos CAD está mal configurado en SAP. Para asegurar el funcionamiento correcto de las transferencias en vivo, debe configurar el ajuste de procesamiento de datos CAD de uno de estos modos: • A (Inherited / Not Copied Back) • C (Inherited / Copied Back)

Tabla 1

Limitaciones

Acerca de la integración OpenScape Contact Center SAP ICI

Limitaciones

3 Configuración de la integración OpenScape Contact Center SAP ICI

Este capítulo describe cómo configurar los sistemas SAP y OpenScape Contact Center para que los usuarios de SAP ICI puedan procesar llamadas enrutadas por el sistema OpenScape Contact Center con SAP Interaction Center WebClient.

3.1 Configuración del sistema OpenScape Contact Center

Para integrar el sistema OpenScape Contact Center con la interfaz SAP Integrated Communication Interface (ICI), debe configurar los ajustes de script y número de puerto de SAP ICI con la aplicación Manager.

Además, debe configurar la ID y la extensión de cada usuario de SAP ICI que vaya a procesar llamadas enrutadas por el sistema OpenScape Contact Center con SAP Interaction Center WebClient.

NOTA: Para obtener instrucciones detalladas sobre cómo configurar los ajustes SAP ICI y la ID y extensión de cada usuario de SAP ICI, consulte la *Ayuda de Manager*.

3.2 Configuración del sistema SAP

Para integrar el sistema OpenScape Contact Center con la interfaz SAP Integrated Communication Interface (ICI), debe configurar el sistema SAP. Para obtener instrucciones detalladas sobre cómo realizar estos procedimientos, consulte la documentación de SAP.

Para configurar el sistema SAP:

1. Utilizando la aplicación System Monitor, asegúrese de que el servidor SAP ICI de OpenScape Contact Center esta en funcionamiento.

NOTA: Para obtener instrucciones detalladas sobre cómo supervisar el estado del servidor SAP ICI de OpenScape Contact Center, consulte la Ayuda de System Monitor.

2. En el sistema SAP, abra la página **SAP BCB Administration**.

Configuración de la integración OpenScape Contact Center SAP ICI

Configuración del sistema SAP

3. Cree una nueva conexión de este modo:
 - En el cuadro **Host name**, escriba el nombre de host de la máquina servidor en la que reside el servidor SAP ICI de OpenScape Contact Center.
 - En el cuadro **Port**, escriba el número de puerto que utiliza el sistema SAP para comunicarse con OpenScape Contact Center.
 - En el cuadro **Path**, escriba `soapdispatcher`.
4. Seleccione **Default** y haga clic en el botón **Test**. Una luz verde indica éxito y una roja, fallo. Normalmente, un fallo indica que:
 - El servidor SAP ICI de OpenScape Contact Center no está en funcionamiento.
 - Un cortafuegos bloquea la comunicación.
 - Se ha configurado un puerto erróneo.
 - Se ha configurado un nombre de host erróneo.
 - El servidor proxy no funciona.
5. Cuando la prueba sea satisfactoria, haga clic en **Save Settings**.

4 Procesamiento de datos adjuntos a objetos de SAP

Este capítulo describe cómo procesa el sistema OpenScape Contact Center los datos adjuntos a objetos de SAP.

NOTA: Para más información sobre los datos adjuntos a objetos de SAP, su estructura y sobre cómo se inician las ventanas emergentes, consulte la documentación de SAP.

4.1 Descripción general

SAP describe los datos adjuntos a objetos como datos de la aplicación relativos a un contacto. Por ejemplo, podría ser la ID de cliente del llamante o el número de un pedido sobre el que el cliente ha solicitado información. OpenScape Contact Center funciona como una capa de transporte transparente.

OpenScape Contact Center y la integración de OpenScape Contact Center con SAP ICI se encargan de lo siguiente:

- Transporte de datos de un usuario de SAP ICI a otro
- Transporte de datos al sistema SAP

OpenScape Contact Center y la integración de OpenScape Contact Center con SAP ICI no se encargan de lo siguiente:

- Analizar los datos para ver si son correctos y si están completos o dañados
- Comprobar si los datos son válidos en el sistema SAP
- Generar la pantalla emergente en el sistema SAP

4.2 Procesamiento de datos adjuntos a objetos de SAP

Los datos de contacto de OpenScape Contact Center se organizan en una lista de parejas clave/valor. Las siguientes parejas clave/valor están reservadas para la integración de SAP ICI.

Componentes de la pareja clave/valor	Descripción
Datos de contacto - clave	El valor de la parte “clave” de los datos de contacto de OpenScape Contact Center que se utiliza para la implantación de SAP es siempre la constante reservada: SAP_ICI_CALLATTACHEDDATA
Datos de contacto - valor	Los datos de SAP se transportan en el campo “valor” de los datos de contacto de OpenScape Contact Center. Para transportar varios valores en el campo de datos de contacto de OpenScape Contact Center, debe utilizarse el carácter (^) para delimitar el final de cada campo “clave” y el carácter () para delimitar el final de cada campo “valor”. El número máximo de caracteres en los datos de SAP es 128, incluidos los caracteres especiales para delimitar campos. Nota: CHAR15 y CHAR16 son caracteres internos especiales que no deben utilizarse en los campos de clave o valor de los datos de contacto.

Tabla 2 Parejas clave/valor de OpenScape Contact Center

El servidor SAP ICI de OpenScape Contact Center envía los datos de la llamada al sistema SAP en formato XML.

A continuación, si el número ANI (número de teléfono del llamante) coincide con el número ANI definido en la base de datos SAP, puede presentarse una pantalla emergente con información sobre el llamante en el área Account de SAP Interaction Center WebClient.

NOTA: Para saber cómo deben organizarse los datos de SAP en el entorno SAP de que se trate, recomendamos encarecidamente leer la documentación correspondiente de SAP y, si es necesario, ponerse en contacto con un asesor profesional de SAP.

4.3 Ejemplo de conversión

En el ejemplo siguiente, los datos de SAP se convierten al formato de datos de contacto de OpenScape Contact Center.

El ejemplo siguiente muestra los datos de SAP originales.

BUS1001

El ejemplo siguiente muestra cómo se envían los datos de SAP originales al sistema SAP en formato XML.

```
<IciEventNS:attachedData>
<ItemAttachedData>
<Application id="IVR">
<Calldata>
BUS1001
</Calldata>
</Application>
</ItemAttachedData>
</IciEventNS:attachedData>
```

Cuando utilice una IVR, debe emplear la función de la API IVR `SetContactData` para agregar la pareja clave/valor con el formato SAP correcto a los datos de contacto de la llamada, como en el ejemplo siguiente.

```
SetContactData('9431139498449002','SAP_ICI_CALLATTACHEDDATA',
'BUS1001',0)
```

Una vez definidos los datos de contacto, debe utilizar la función de la API IVR o subdiálogo `VoiceXML Enqueue` o `EnqueueForAgent` para transferir los datos de contacto al sistema OpenScape Contact Center, que a su vez los envía al sistema SAP.

Procesamiento de datos adjuntos a objetos de SAP

Ejemplo de conversión

Índice alfabético

C

- comunicación HTTP 8
- comunicación SOAP 8
- configuración de red 8

D

- datos adjuntos a objetos de SAP
 - descripción general 15
 - ejemplo de conversión 17
 - procesar 16
 - utilizar con una IVR 17
- descripción general 7
- documentación
 - a quién está dirigida 5
 - convenciones de formato 5
 - enviar comentarios 6

L

- limitaciones 10

O

- OpenScape Contact Center, configurar 13

S

- scripts ANI 9
- servidor SAP ICI de OpenScape Contact Center 7
- sistema SAP
 - configurar 13
 - probar 13

