

Explicación de la notificación para la actualización de la plataforma multimedia

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Nuevas funciones y capacidades que ofrece esta actualización](#)

[Medios regionales](#)

[Compatibilidad con WebRTC \(Web Real-Time Communication\) para Agent Desktop*](#)

[Agente virtual: Google DialogFlow CX*](#)

[Administrador de experiencia*](#)

[Eliminación del ruido de fondo*](#)

[Cambios de configuración después de la actualización](#)

[Para clientes de VPOP](#)

[Clientes que llaman a Webex](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe la notificación que ha recibido de Cisco sobre una actualización de la plataforma Webex Contact Center (WxCC) .

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- WxCC
- Proceso de soporte de Cisco.

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en la plataforma WxCC:

Background

Este artículo está dirigido a clientes que han recibido una notificación de actualización de plataforma de Cisco. El propósito de la notificación es informarle sobre la actualización de su plataforma de centro de contacto de Webex.

Cisco se ha puesto en contacto con usted, ya que es necesario aplicar una actualización a su servicio WxCC. Esta actualización se ha diseñado para que Cisco pueda introducir nuevas funciones y mejoras en su Contact Center.

Este artículo se ha dividido en dos secciones para ayudarle a entender y gestionar mejor la actualización de la plataforma.

- Nuevas funciones y capacidades que proporciona esta actualización.
- Cambios de configuración después de la actualización.

Nuevas funciones y capacidades que ofrece esta actualización

Esta actualización proporciona varias funciones y capacidades, entre las que se incluyen



Regional
Media



WebRTC Agent
Desktop



Virtual Agent
Google DialogFlow CX



Experience
Manager

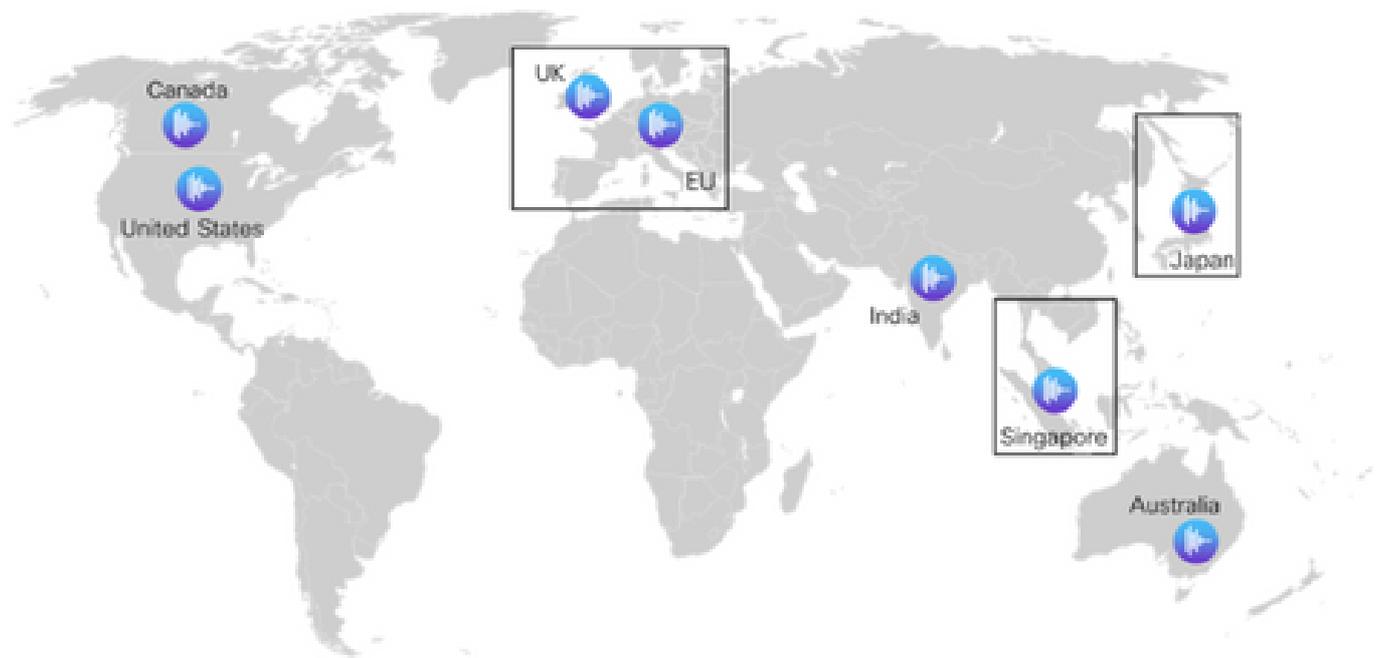


Background
Noise Removal

Medios regionales

Los medios regionales son una función que permite a los Contact Centers globales optimizar el procesamiento multimedia de las llamadas de sus clientes. Al utilizar WxCC suministrado con la plataforma multimedia "Next Generation" de Cisco, los medios se pueden optimizar para una región geográfica con medios regionales. Si su Contact Center proporciona servicios globales con puntos de entrada PSTN y agentes distribuidos por todo el mundo, puede aprovechar los medios regionales. Los medios regionales le permiten seleccionar dónde desea que se procesen geográficamente los medios para un punto de entrada determinado. Por ejemplo, si su centro de contacto funciona tanto en Estados Unidos como en Europa, las llamadas en EE.UU. se procesan con recursos de medios estadounidenses y las llamadas europeas con recursos de medios europeos. El uso de medios regionales disminuye la latencia de audio para que sus clientes aumenten la calidad de audio. La lógica empresarial del centro de contacto sigue funcionando en su región principal, pero solo se intercambia información de eventos y comandos entre el centro de contacto y las ubicaciones de medios.

Este mapa muestra las ubicaciones de los medios actuales. Está previsto que haya más medios de comunicación.



Compatibilidad con WebRTC (Web Real-Time Communication) para Agent Desktop*

Con esta función, los agentes pueden utilizar el escritorio de agente basado en navegador con auriculares sin necesidad de utilizar un número de extensión o teléfono externo. El escritorio del agente habilitado para WebRTC admite todas las funciones de voz actuales, como la puesta en espera, la recuperación, la transferencia y la conferencia. Se han agregado nuevas funciones como silencio, respuesta automática y teclado de marcación a Agent Desktop para facilitar el uso exclusivo del navegador. Además, cuando un agente inicia sesión mediante un navegador, un nuevo indicador de estado de WebRTC mostrará si el canal de voz está activo, inactivo o en estado de conexión. Se trata de una importante incorporación a la cartera de productos de Contact Center, que se traduce en una mayor libertad y flexibilidad a la hora de implementar agentes en el entorno del Contact Center, lo que minimiza los costes y reduce los tiempos de incorporación para implementar nuevos sistemas de voz.

Agente virtual: Google DialogFlow CX*

La integración de Dialogflow CX con Webex Contact Center permite a los usuarios finales tener una experiencia de agente virtual de autoservicio conversacional. Es un módulo de comprensión del lenguaje natural que entiende los matices del lenguaje humano. Puede diseñar y crear robots de agentes virtuales utilizando un enfoque de máquina de estado para mejorar la experiencia del usuario final y del desarrollador.

Administrador de experiencia*

La gestión mejorada de la experiencia permitirá a los Contact Centers entender la voz de los clientes mediante encuestas digitales y encuestas interactivas de respuesta por voz posteriores a la llamada (PCS IVR). Podrá realizar una encuesta entre las personas que llaman al final de una

llamada o de un chat sobre su experiencia de interacción. Primero debe crear una encuesta digital o un sistema PCS IVR en Control Hub. A continuación, puede implementar la encuesta mediante Flow Builder de Webex Connect (para la encuesta digital) o Flow Builder de Webex Contact Center (para PCS IVR). La encuesta estará entonces disponible para los usuarios durante una interacción. Los resultados de la encuesta se almacenan en Survey Builder, en Control Hub, y también contendrán métricas del centro de contacto que se pueden descargar.

Eliminación del ruido de fondo*

Los agentes de Webex Contact Center pueden beneficiarse de la introducción de la tecnología de eliminación de ruido de fondo de Webex. Los agentes del centro de contacto reciben llamadas de los clientes a través de dispositivos basados en PSTN. Estos clientes llaman desde un conjunto diverso de entornos (por ejemplo, aeropuertos, carreteras, casas, cafés, etc.) que en algunos casos pueden introducir un ruido de fondo excesivo que provoca que el agente deba ser desafiado para entender la conversación. Webex Contact Center soluciona este problema aplicando la eliminación de ruido de fondo de Webex a la secuencia de medios de voz recibida del cliente para que el agente pueda oír claramente al cliente.

La eliminación de ruido de fondo de Webex es una tecnología avanzada de aprendizaje profundo, ciencia del habla y procesamiento de audio que puede separar el ruido del habla humana en cualquier idioma. Webex Meetings y los clientes que llaman se han beneficiado de esta tecnología desde su introducción y nos complace presentar esta capacidad a Webex Contact Center.

Esta función estará disponible para los agentes premium en los Contact Centers de Webex en combinación con el procesamiento de medios regional.

*Es posible que algunas funciones no estén disponibles inicialmente en todas las regiones.

Cambios de configuración después de la actualización

Una vez que se haya aplicado la actualización de la plataforma a su Contact Center y se haya finalizado la actualización (normalmente, 5 días después de la actualización), verá algunos cambios en las vistas de configuración del hub de control.

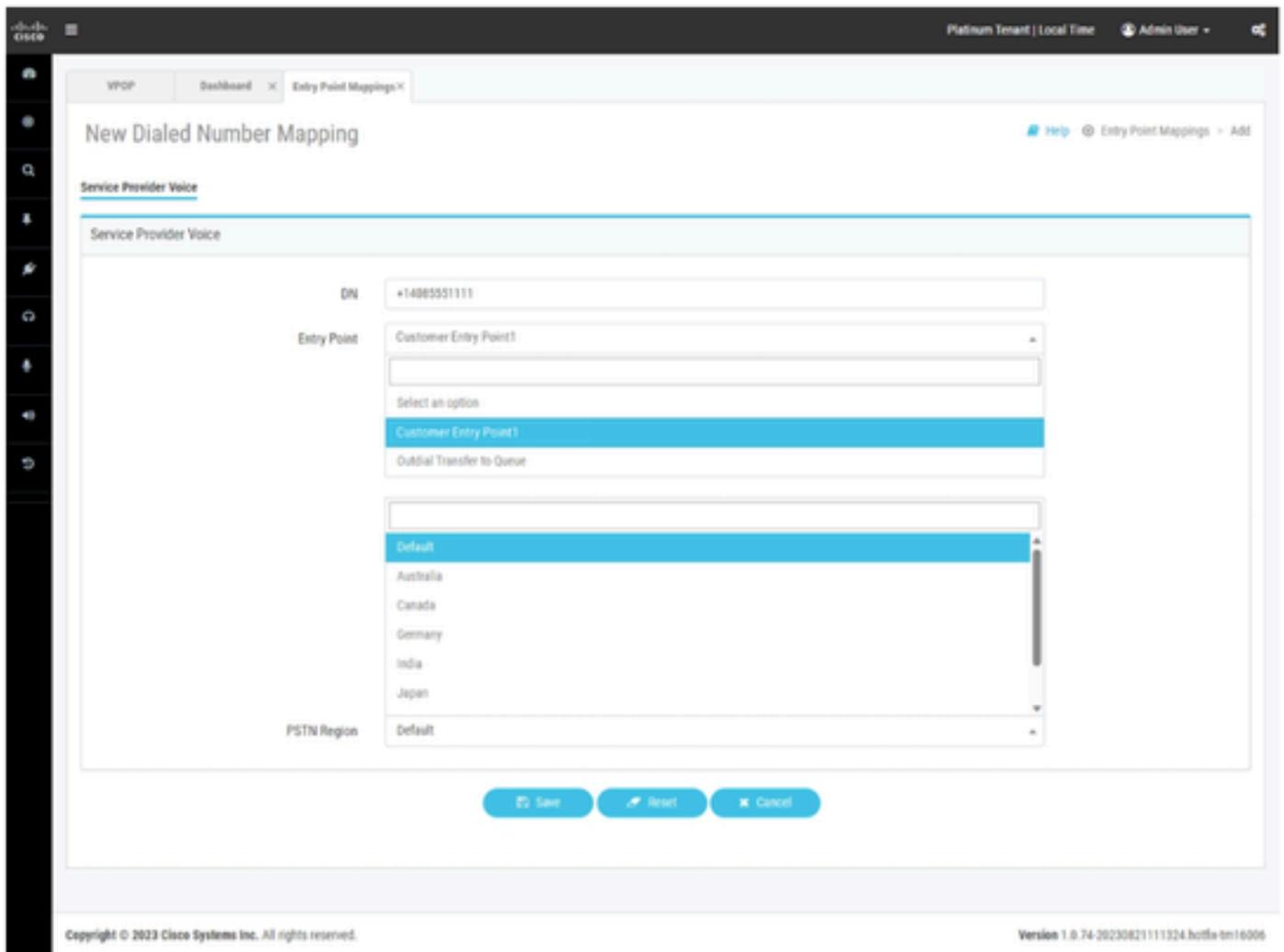
Al configurar las asignaciones de punto de entrada (EP) para los números de directorio (DN), aparecen nuevas opciones en las vistas de configuración. Los cambios exactos se basan en la integración PSTN que tiene su centro de contacto, es decir, VPOP o Webex Calling

Para clientes de VPOP

Al asignar números a un punto de entrada, se han actualizado el diseño y las opciones de la vista de configuración.

- El campo DN es ahora un cuadro de entrada de formulario libre. Ya no es necesario rellenar previamente los números VPOP en el hub de control para seleccionarlos en la vista de asignación de puntos de entrada. Al crear una asignación de punto de entrada, introduzca el DN que presenta esta línea en formato E.164.

- El Punto de Entrada es el nombre del punto de entrada que desea asociar a este DN.
- Se ha introducido un nuevo campo denominado PSTN Region. Este campo se utiliza para seleccionar la región en la que desea que el Contact Center de Webex procese los medios para esta llamada. Al configurar un punto de entrada VPOP, la región de medios debe coincidir con la región VPOP del punto de entrada. Por ejemplo, si la llamada se presenta en una ubicación VPOP de Alemania (Europa), la región PSTN también debe establecerse en Alemania. La región predeterminada es siempre la región en la que se aloja el centro de contacto de Webex. Si su centro de contacto de Webex está alojado en Estados Unidos, esta es la región predeterminada.



Asignación de puntos de entrada para Webex Contact Center provisionado con integración VPOP.

Clientes que llaman a Webex

Webex Calling requiere que se creen números de directorio en una ubicación. Antes de configurar una asignación de punto de entrada del centro de contacto, debe provisionar números en una ubicación de llamada de Webex. Estos números se pueden proporcionar como

- Números PSTN conectados a la nube de un proveedor de servicios.
- Traiga sus propios números PSTN mediante un gateway local.

Consulte la documentación de Webex Calling para obtener más información sobre este proceso.

Al asignar números de llamada Webex a un punto de entrada, se han actualizado el diseño y las opciones de la vista de configuración. Para integrar un DN de llamada de Webex en su centro de contacto de Webex, el DN se debe aprovisionar primero en Llamada de Webex.

- El campo Ubicación le permite seleccionar la ubicación de Webex Calling para ver los números asociados a esta ubicación.
- Los Números disponibles se rellenarán con números sin asignar en función de la Ubicación que haya seleccionado en el campo anterior.
- El Punto de Entrada es el nombre del punto de entrada que desea asociar a este DN.
- Se ha introducido un nuevo campo denominado PSTN Region. Este campo se utiliza para seleccionar la región en la que desea que el Contact Center de Webex procese los medios para esta llamada. Al configurar un punto de entrada de llamada Webex, el administrador puede elegir en qué medio de región se debe procesar. La región de medios debe estar alineada con la región en la que se entrega la llamada o con la región en la que están basados los agentes.

Si su centro de contacto solo funciona en una región, puede seleccionar default (predeterminado). La región predeterminada es siempre la región en la que se aloja el centro de contacto de Webex. Si Webex Contact Center está alojado en Estados Unidos, esta es la región predeterminada.

Si su centro de contacto funciona en Estados Unidos pero tiene llamadas y agentes en Europa, para las llamadas europeas debe establecer la región PSTN en Alemania o en el Reino Unido para procesar los medios de estas llamadas en Europa.

Webex Calling | Dashboard | Entry Point Mappings

New Dialed Number Mapping

Help | Entry Point Mappings > Add

Webex Calling

Select a Webex Calling Location, choose from available numbers and assign the number to an Entry Point. Webex Calling numbers can be added through the Webex Calling Service in Control Hub via a Authorized Cloud Connected PSTN Provider or using the Local Gateway method.

Location

San Jose

Select an option

- San Jose
- Mountain View
- Sunnyvale

Available Numbers

+14085551111

Select an option

- +14085551111
- +14085552222
- +14085553333

Entry Point

Customer Entry Point1

Select an option

- Customer Entry Point1
- Outdial Transfer to Queue

PSTN Region

Default

- Australia
- Canada
- Germany
- India
- Japan

Save | Reset | Cancel

Asignación de puntos de entrada para Webex Contact Center provisionado con integración de llamadas de Webex.

Información Relacionada

Puede encontrar más información sobre la configuración en la documentación del centro de contacto de Webex.

- <https://help.webex.com/en-us/article/n2re5jy/Webex-Contact-Center-Documentation>
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).