

Configuraciones del administrador de campañas

Contenido

[Introducción](#)

[Requirements](#)

[Configuración de punto de entrada saliente para la campaña de vista previa](#)

[Configurar la campaña de vista previa](#)

[Configuración del punto de entrada de marcado saliente para la campaña progresiva](#)

[Configuración de la campaña progresiva](#)

Introducción

En este artículo se describen las configuraciones del administrador de campañas de Webex Contact Center. Depende de cómo se establezcan las campañas de voz en su empresa, ya sea que inicie las llamadas de campaña de marcación externa usted mismo o que el sistema inicie las llamadas de marcación externa por usted. En una campaña de vista previa, solicita una tarjeta de contacto de marcación externa de Webex Contact Center cuando se encuentra en estado inactivo. Cuando acepta la tarjeta de contacto, Webex Contact Center realiza la llamada saliente. Si el Contact Center se ha comunicado previamente con la persona a la que llama, aparecerá un historial de esas llamadas en el panel derecho de Agent Desktop. En una campaña progresiva, cuando se encuentra en el estado Disponible, el sistema le envía una llamada externa. Si el Contact Center se ha comunicado previamente con la persona a la que llama, aparecerá un historial de esas llamadas en el panel derecho de Agent Desktop.

Requirements

Cisco recomienda que conozca los siguientes temas:

- Configuraciones de punto de entrada de Webex Contact Center.
- Conceptos básicos de la campaña de Webex Contact Center.
- Conocimiento básico de las campañas salientes

Nota: Este documento está dirigido a clientes y partners que han implementado Webex Contact Center en su infraestructura de red.

Configuración de punto de entrada saliente para la campaña de vista previa

El punto de entrada saliente (EP saliente) correctamente configurado es un requisito previo para la campaña de vista previa. Antes de trabajar en la configuración de la campaña de vista previa, asegúrese de que los agentes pueden realizar llamadas salientes sencillas mediante Dialpad en la aplicación Agent Desktop (ADA). Si los agentes no pueden realizar llamadas externas a ADA, consulte los pasos siguientes para asegurarse de que las configuraciones de los agentes son correctas.

Paso 1. Para que el agente pueda realizar llamadas salientes desde ADA, la cuenta de usuario

debe asignarse al perfil de agente que ha configurado correctamente el punto de entrada saliente (EP saliente).

Agent Settings

Site: site_KrisRCDN

Teams: krisSalesTeam

Skill Profile: kris_Sales5_eng_service10

Agent Profile: agentProfile_Kris

Agent Profile

General Information Auxiliary Codes Collaboration **Dial Plan** Agent DN Validation Agent Viewable Statistics Agent Thresholds

Dial Plan

Outdial Enabled: Yes

Outdial Entry Point: EP_Outdial

Paso 2. La estrategia de enrutamiento EP saliente se debe configurar con el script de control OutdialEP.

Advanced Settings

Music on Hold: defaultmusic_on_hold.wav

Call Control

Control Script: OutdialEP_ANI.js

OutdialQueue: OutdialQ (vteam, The Outdial Queue.)

Paso 3. La estrategia de ruteo de cola de salida se debe configurar con el script de control OutdialQ.

Call Control

Control Script: outdialQ_v2.js

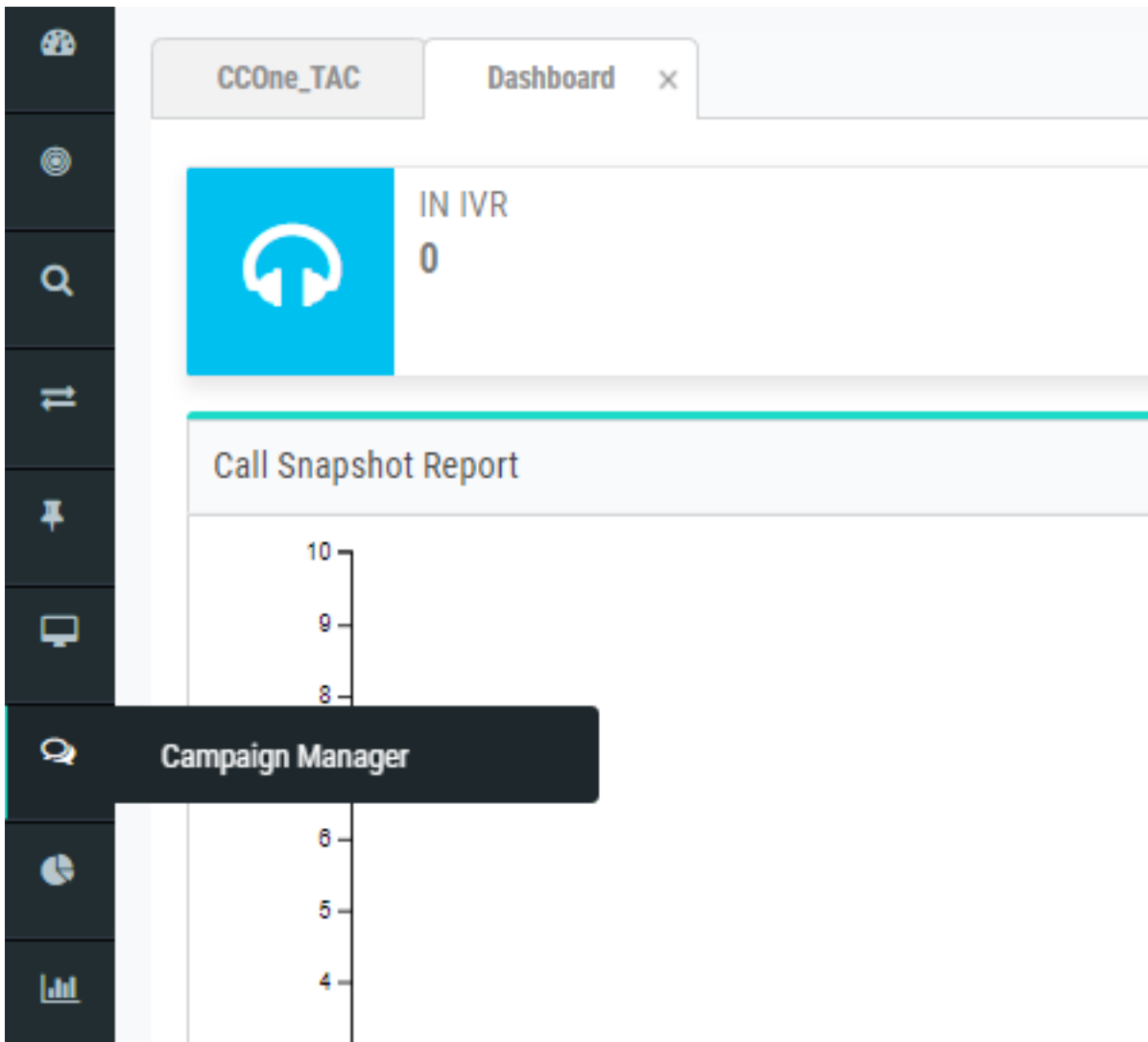
Nota: El nombre del script de control personalizado para el punto de entrada y la cola puede tener nombres diferentes para el arrendatario.

Nota: Los equipos TAC/SA de Cisco deben aprovisionar cualquier punto de entrada de marcado saliente nuevo para que funcione.

Configurar la campaña de vista previa

Paso 1. Asegúrese de que el EP de marcado saliente esté configurado y asignado al perfil de agente.

Paso 2. Abra el módulo Administrador de campañas desde el portal de Webex Contact Center.



Paso 3. Navegar **Sistema** → **Modos**. Agregue un modo de voz. Esto puede estar preconfigurado para su arrendatario.

Mode Name



Mobile

Description



Mobile

Minimum length

Maximum length

SAVE

CANCEL

Paso 4. Navegar **Sistema** → **Zona Horaria**. Habilite la zona horaria adecuada.

Paso 5. Navegar **Sistema** → **Configurar Grupo de Resultados Empresariales**. De forma predeterminada, los códigos de cierre definidos en el módulo de aprovisionamiento de Webex Contact Center se agregan a Campaign Manager como resultados empresariales.

Haga clic en el icono Resultados empresariales, como se muestra a continuación.



Se abre la pantalla Resultados empresariales.

System Configuration System Menu

Business Outcome

Showing 1 - 1 of 1 records

Search

Business Outcome Grou...	Description	Parent Outcomes	Outcomes	Actions
Wrapup Code	Wrapup Code	Parent Outcomes (0) ▼	Outcomes (7) ▼	

Navigation: 1 of 1 10 items per page

Haga clic en **Editar** en la columna Acciones y haga clic en el **botón Siguiente** en el asistente Grupo de resultados empresariales y Grupo de resultados principales para navegar al asistente de resultados.


Configure Business Outcome Group


Business Outcome Group Parent Outcomes Outcomes **3**

Outcome	Parent Name	Outcome Type	RescheduleDays(D:H:M)	Max Retry	Priority	Close Contact	Retain PCB	Actions
Follow-Up		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Campaign-WrapUp		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Callback Requested		Failure	0:0:5	3	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sale		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Transferred		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pending Case		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Closed		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	


Paso 6. Navegar **Estrategia de contacto** → **Agregar**. Mantenga el tipo como simple. Seleccione el modo creado anteriormente. Establezca los resultados de telefonía.

Contact Strategy Name

 kris_CS

 Description

Contact Strategy Type: Simple Advanced Callback

 Edit Contact Strategy

Progress: Contact Strategy Name Select Mode Telephony Outcomes

Outcomes	Reschedule Time (D:H:M)	Max Retry	Priority	Branch Mode	Retain PCB	Close Contacts	Remove
voice	0:0:0	1	-1	Default	No	Yes	No
answer-machine	0:0:15	1	-1	Default	No	Yes	No
no-ringback	0:0:15	1	-1	Default	No	Yes	No
Error	0:0:15	1	-1	Default	No	Yes	No

Paso 7. Navegue Campaña → Agregar campaña. Seleccione el intervalo de fecha y hora para ejecutar la campaña, Seleccione Time to Live (Tiempo de vida) y TimeZone (Zona horaria).


Nota: Business Outcome Group es un grupo de códigos de cierre. Tiempo de vida es el tiempo durante el que los contactos de la campaña son válidos.


Create New Campaign


Progress: Campaign Detail Campaign Group Contact Strategy Configuration Options



Campaign Name
krisDemoPreview

Description
Preview Campaign

Select Date Range
05/01/2020 to 04/02/2021 

Select Time Range
12:00 AM - 11:59 PM 

Business Outcome Group
Wrapup Code 

Time to Live(days)
 TimeZone
 [UTC-05:00] Eastern Time (US and Canada)  

[NEXT](#)

Paso 8. Seleccione el modo Vista previa y realice la selección del equipo. El equipo debe ser el mismo que el configurado para el agente.

Create New Campaign

Campaign Detail Campaign Group Contact Strategy **3** Configuration Options **4**

Group Selection

Channel: Voice Digital/CPaaS

Dedicated Campaign Group Shared List

Pacing Mode
Preview

Available Team

- AAAnls_auto_team
- AAAnls_life_experts
- Arcastil_Sales_Team
- Arcastil_Service
- Ari_Demo_Team
- Blended_Team
- BroadCloudPaaS_AgentTeam

Assigned Team

- krisSalesTeam

PREVIOUS NEXT

Paso 9. Seleccione Estrategia de contacto y estrategia de devolución de llamada; se recomienda Default_Callback_Strategy. Haga clic en **Siguiente** para crear la Campaña.

Create New Campaign

Campaign Detail Campaign Group Contact Strategy **3** Configuration Options **4**

Contact strategy: Simple Advance kris_CS

Global Retry

Cycle Retry

Daily Retry

Cycle Retry Interval
Day Hrs Min

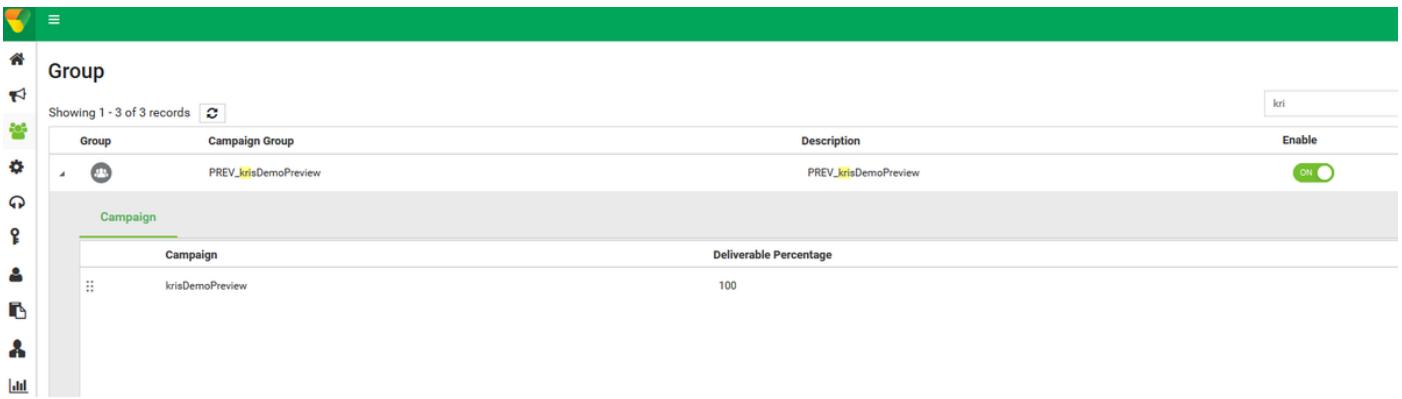
Callback Strategy
Default_Callback_Strategy Reset Daily and Global Retries OFF

PCB to NCB reset: Retries Duration

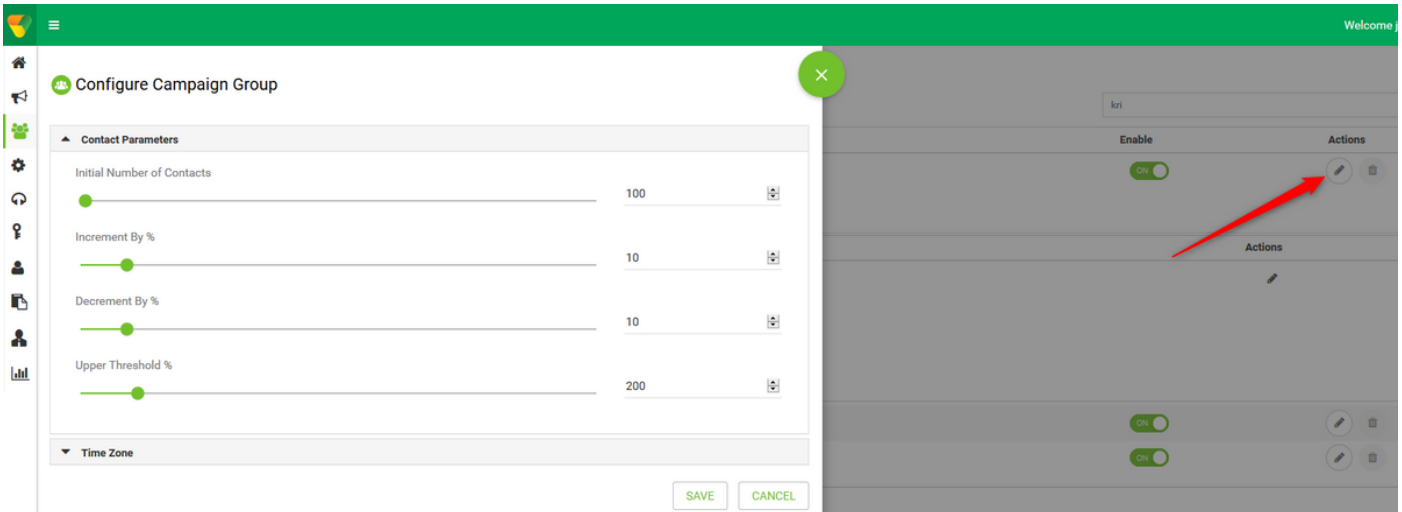
Attempts to reach Agent

PREVIOUS NEXT

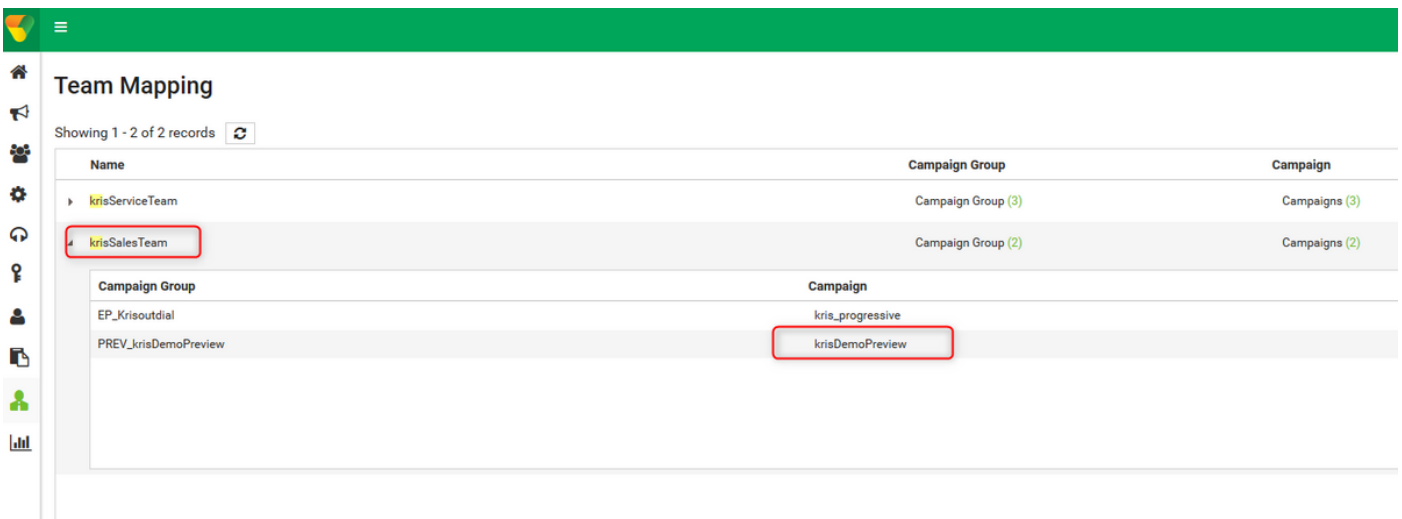
Paso 10. Navegue por el módulo **Grupos** y asegúrese de que el grupo de campañas esté habilitado y de que la campaña recién creada esté asociada a él.



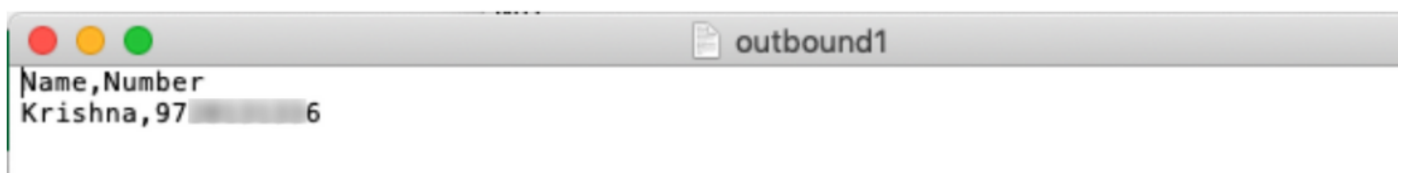
Paso 11. Haga clic en **Editar** el grupo y configure los parámetros de contacto.



Paso 12. Navegue **Equipos** y asegúrese de que el equipo del agente está asociado a la Campaña.



Paso 13. Cree un archivo de contacto de ejemplo.



Paso 14. Desplácese por la **campaña correcta de la lista** → **Editar** → **Lista de contactos** → **Agregar lista de contactos** → **Cargar contactos**.

List ID	Global List ID	Start Time	End Time	Records Available	Records Pending	Status	Actions
12	NA	04/09/2019 03:58 PM	03/09/2020 03:59 PM	1	0	Active	Scrub Contacts, Upload Contacts
11	NA	04/09/2019 03:56 PM	03/09/2020 03:56 PM	1	0	Active	Scrub Contacts, Upload Contacts
10	NA	04/09/2019 02:46 PM	03/09/2020 02:48 PM	1	0	Stopped	Scrub Contacts, Upload Contacts
9	NA	04/09/2019 02:46 PM	03/09/2020 02:46 PM	1	0	Stopped	Scrub Contacts, Upload Contacts
8	NA	03/09/2019 07:40 PM	02/09/2020 07:41 PM	1	0	Stopped	Scrub Contacts, Upload Contacts
7	NA	03/09/2019 07:37 PM	02/09/2020 07:37 PM	1	0	Stopped	Scrub Contacts, Upload Contacts

Paso 15. Seleccione el delimitador correcto como en el archivo de contacto (,). Elija el archivo.

Upload Contacts

Enable to view one panel at a time

Import File

Source Type Formatted File Database Table Database View

Delimiter

Choose File

Choose your file here to Upload.

UPLOAD

Paso 16. Seleccione ZoneName como zona horaria específica de la campaña.

ZoneName Campaign Specific TimeZone

Paso 17. Seleccione el campo Número del archivo en el modo Móvil u otros modos aplicables como el hogar, la oficina, etc.



Modes Mapping

Modes	Fields
Mobile	Number

Paso 18 Haga clic en Refresh (Actualizar). La nueva lista de contactos debe aparecer en un par de segundos.

Configure Campaign krisDemoPreview

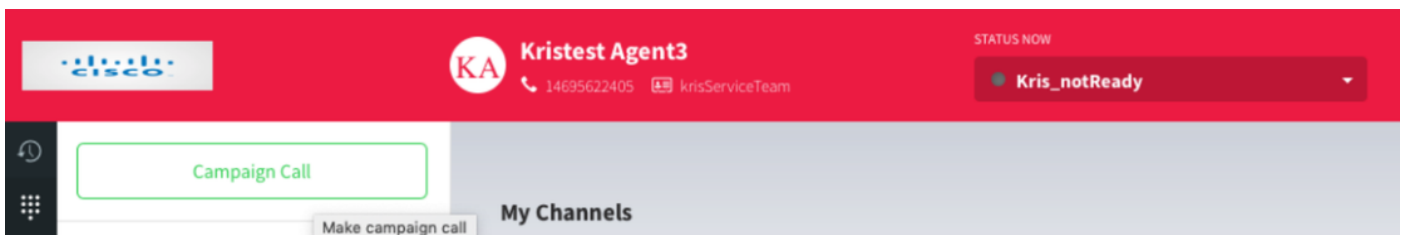
Campaign Detail Business Parameter CSS Chaining **Contact Lists** Manage Contacts Schedule IVR Template Editor Email Template Editor SMS Template Editor Other Configuration

Contact Lists  

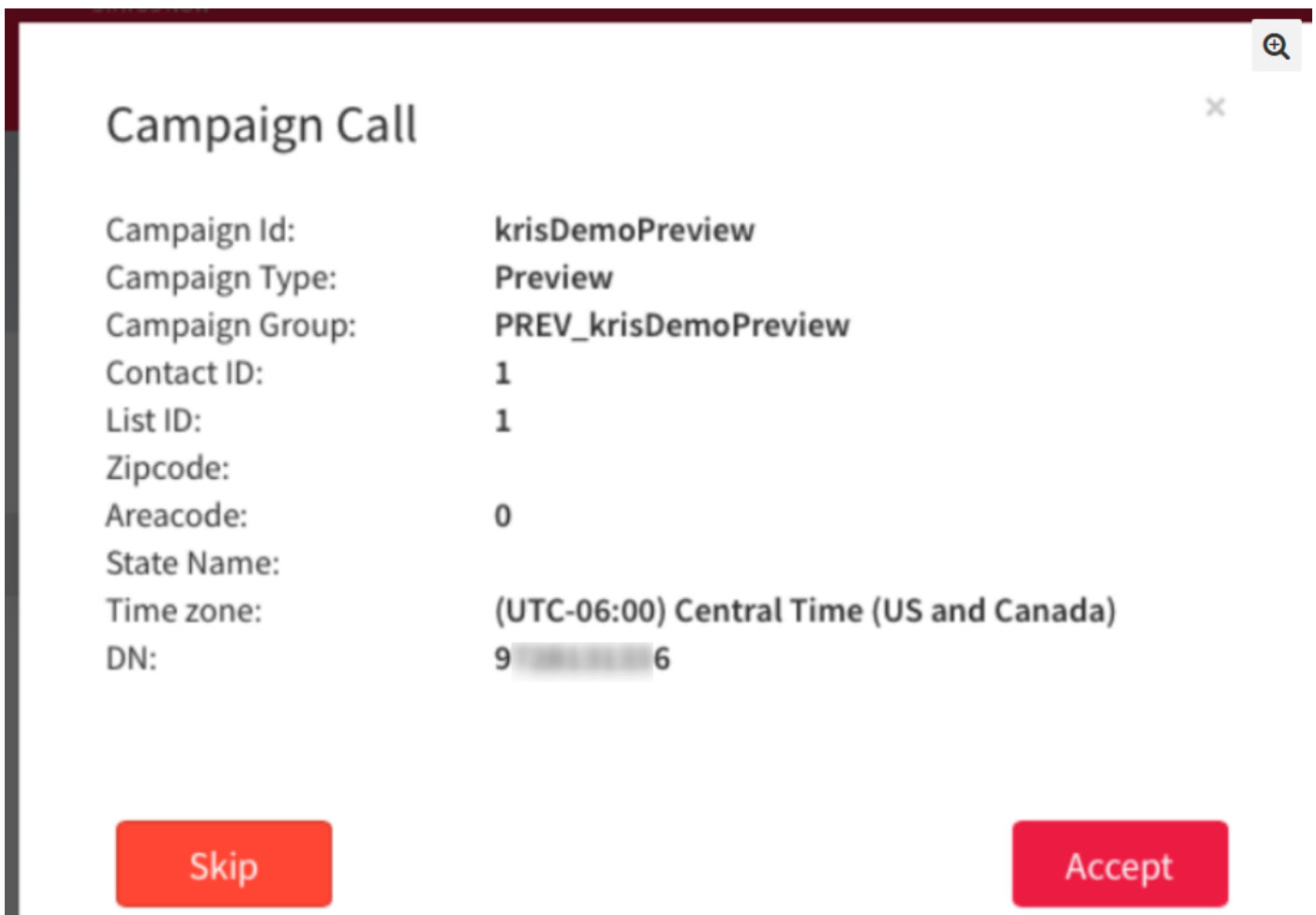
Showing 1 - 6 of 6 records

List ID	Global List ID	Start Time	End Time	Records Available	Records Pending	Status	Actions		
6	NA	11/03/2019 09:24 PM	10/03/2020 09:24 PM	1	1	Active	0%		
Contact		NDNC		Corporate DNC		Compliance DNC		Litigation	
Processed	Uploaded	Failed	Duplicate	Contact	Mode	Contact	Mode	Contact	Mode
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Upload Details									
Time	Type	Sub-Type	Mode Failed	File Name					
11/03/2019 09:25 PM	MANUALUPLOAD	NEW	0	outbound1					

Paso 19. En Aplicación Agent Desktop, cambie el estado Agente a Inactivo y haga clic en la opción **Llamada de campaña**. El agente inicia la llamada de campaña en el modo Vista previa.



La llamada se presenta al agente. Acepte o omita la llamada.



Campaign Call

Campaign Id: krisDemoPreview
 Campaign Type: Preview
 Campaign Group: PREV_krisDemoPreview
 Contact ID: 1
 List ID: 1
 Zipcode:
 Areacode: 0
 State Name:
 Time zone: (UTC-06:00) Central Time (US and Canada)
 DN: 9 6

Skip **Accept**

Configuración del punto de entrada de marcado saliente para la campaña progresiva

Se trata de un requisito previo para configurar un punto de entrada de marcación externa con funcionalidad de devolución de llamada de voz para que la campaña progresista funcione.

Nota: Los equipos TAC/SA de Cisco deben aprovisionar cualquier punto de entrada de marcado saliente nuevo para que funcione.


Paso 1. Cree un EP de marcado saliente.

General Settings

Name	EP_Krisoutdial
Description	kris outdial EP
Type	Outdial Entry Point
Outdial Primary DID URL	http://localhost:8000/Demo-EP_Krisoutdial-outdial.xml
Outdial Backup DID URL	http://localhost:8000/Demo-EP_Krisoutdial-outdial.xml
Channel Type	Telephony
Status	Active

Paso 2. Configuración de la Estrategia de Ruteo para el EP saliente. Seleccione WebCallbackEP como script de control y elija la cola de salida.


Music on Hold

Control Script 

Queue x (vteam, The Queue.)

Paso 3. Configure la estrategia de ruteo de cola de marcado saliente. Seleccione el script de control WebcallbackQ. Agregue el equipo que debe manejar las llamadas de campaña progresiva.

Call Control

Control Script: WebCallbackQ.js 

MIQ: defaultmusic_on_hold.wav (mediaFile, Music In Queue)

Call Distribution

Group1

Teams			
Team Name	Site Name	Status	Team Type
krisServiceTeam	site_KrisRCDN	In Service	Agent Based

Nota: Es posible que se requiera el compromiso de PS para obtener los scripts de control de devolución de llamada WebCallbackEP.js y WebcallbackQ.js.


Configuración de la campaña progresiva

Paso 1. Asegúrese de que Outdial EP esté configurado y funcione correctamente con el script de control Callback.


Paso 2. Abra Campaign Manager.

Paso 3. Navegar **Sistema** → **Modos**. Agregar modo de voz. Esto puede estar preconfigurado para su arrendatario.

Mode Name

 Mobile

Description

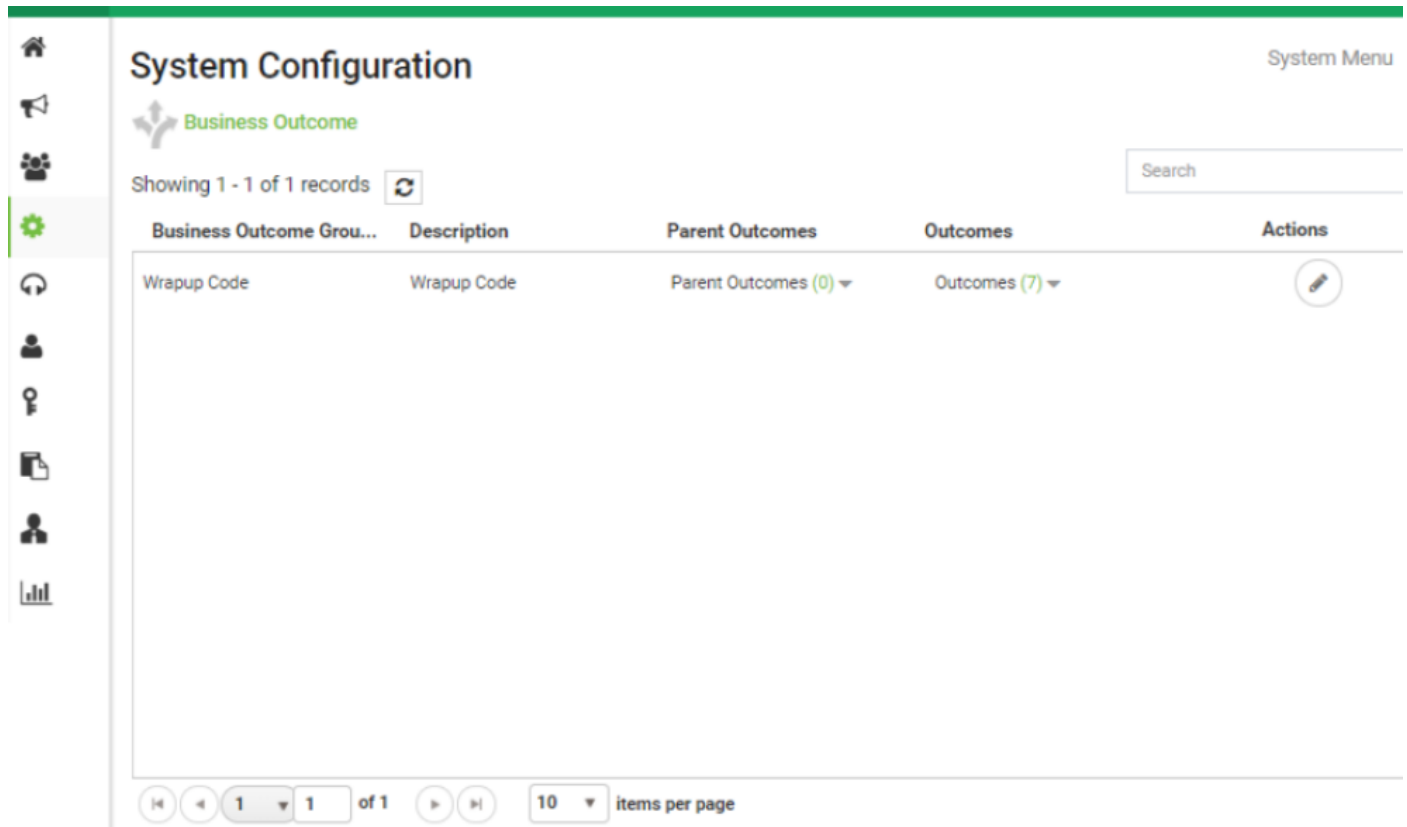
 Mobile

Minimum length


Maximum length

Paso 4. Navegar **Sistema** → **Zona Horaria**. Habilite la zona horaria adecuada.

Paso 5. Navegar **Sistema** → **Configurar Grupo de Resultados Empresariales**. De forma predeterminada, los códigos de cierre definidos en el módulo de aprovisionamiento de Webex Contact Center se agregan en Campaign Manager como resultados empresariales. Haga clic en el icono **Resultados empresariales**. Se abre la pantalla Resultados empresariales.



The screenshot displays the 'System Configuration' interface for 'Business Outcome'. The page title is 'System Configuration' with a 'System Menu' link in the top right. Below the title is a 'Business Outcome' icon and the text 'Showing 1 - 1 of 1 records' with a refresh icon. A search bar is located in the top right. The main content is a table with the following columns: 'Business Outcome Grou...', 'Description', 'Parent Outcomes', 'Outcomes', and 'Actions'. The table contains one record: 'Wrapup Code' in the first column, 'Wrapup Code' in the second, 'Parent Outcomes (0)' in the third, and 'Outcomes (7)' in the fourth. The 'Actions' column for this record contains an edit icon. At the bottom of the table, there is a pagination control showing '1 of 1' items and '10 items per page'.

Business Outcome Grou...	Description	Parent Outcomes	Outcomes	Actions
Wrapup Code	Wrapup Code	Parent Outcomes (0) ▼	Outcomes (7) ▼	

Haga clic en **Editar** en la columna Acciones y haga clic en el **botón Siguiente** en el asistente Grupo de resultados empresariales y Grupo de resultados principales para navegar al asistente de resultados.

Configure Business Outcome Group

Business Outcome Group ✓ Parent Outcomes ✓ Outcomes 3

Outcome	Parent Name	Outcome Type	RescheduleDays(D:H:M)	Max Retry	Priority	Close Contact	Retain PCB	Actions
Follow-Up		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Campaign-WrapUp		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Callback Requested		Failure	0:0:5	3	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sale		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Transferred		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pending Case		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Closed		Success	0:0:0	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

PREVIOUS SAVE

Paso 6. Navegar **Estrategia de contacto** → **Agregar**. Mantenga el tipo como simple. Seleccione el modo creado anteriormente. Establezca los resultados de telefonía.

Contact Strategy Name: kris_CS

Description:

Contact Strategy Type: Simple Advanced Callback

Edit Contact Strategy

Contact Strategy Name ✓ Select Mode ✓ Telephony Outcomes 3

Outcomes	Reschedule Time (D:H:M)	Max Retry	Priority	Branch Mode	Retain PCB	Close Contacts	Remove Mode
voice	0:0:0	1	-1	Default	No	Yes	No
answer-machine	0:0:15	1	-1	Default	No	Yes	No
no-ringback	0:0:15	1	-1	Default	No	Yes	No
Error	0:0:15	1	-1	Default	No	Yes	No

Paso 7. Navegar **Campaña** → **Agregar Campaña**. Seleccione el intervalo de fecha y hora para ejecutar la campaña. Seleccione Time to Live (Tiempo de vida) y TimeZone (Zona horaria).

Nota: Business Outcome Group es un grupo de códigos de cierre. Tiempo de vida es el tiempo durante el que los contactos de la campaña son válidos.

Create New Campaign

Campaign Detail **Campaign Group** **Contact**

Campaign Name
kris_progressive

Description
kris_progressive

Select Date Range
11/03/2019 to 30/04/2019

Select Time Range
12:00 AM - 11:59 PM

Business Outcome Group

Time to Live(days) - 365 +

TimeZone
(UTC-06:00) Central Time (US and Canada)

Seleccione Canal de voz y Modo de seguimiento progresivo. Elija un punto de entrada saliente que creó previamente con el script de control de devolución de llamada.

Group Selection

Channel: Voice Digital/CPaaS

Dedicated Campaign Group Shared List

Pacing Mode: Progressive

Entry Point: EP_Krisoutdial

Seleccione Estrategia de contacto y estrategia de devolución de llamada.

Contact strategy: Simple Advance

Global Retry: - 1 +

Cycle Retry: - 1 +

Callback Strategy: Default_Callback_Strategy

PCB to NCB reset: Retries Duration

kris_CS

Daily Retry: - 1 +

Cycle Retry Interval: Day Hrs Min

Reset Daily and Global Retries OFF

Attempts to reach Agent: - 1 +

Paso 8. Navegar por **Grupos**. Asegúrese de que el grupo de campañas está habilitado y que la campaña progresiva está asociada a él.

Campaign	Deliverable Percentage	Actions
kris_progressive	100	

Configure los parámetros de contacto.

Contact Parameters

Initial Number of Contacts: 85

Increment By %: 30

Decrement By %: 60

Upper Threshold %: 200

Seleccionar zona horaria correcta

Time Zone

Showing 8 records

Enabled	Zone Name	Start Time	End Time
<input type="checkbox"/>	(UTC+01:00) Brussels Copenhagen Madrid Paris	12:00 AM	11:59 PM
<input type="checkbox"/>	(UTC+08:00) Kuala Lumpur Singapore	12:00 AM	11:59 PM
<input type="checkbox"/>	(UTC-05:00) Eastern Time (US and Canada)	12:00 AM	11:59 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	(UTC-06:00) Central Time (US and Canada)	12:00 AM	11:59 PM

Paso 9. **VayaEquipos**. Asigne la campaña al equipo adecuado.

Team Mapping

Showing 1 - 2 of 2 records

Search: kris

Name	Campaign Group	Campaign	Actions
ServiceTeam	Campaign Group (3)	Campaigns (3)	
Campaign Group	Campaign	Pace Description	
EP_Krisoutdial	kris_progressive	BSFT PROGRESSIVE	

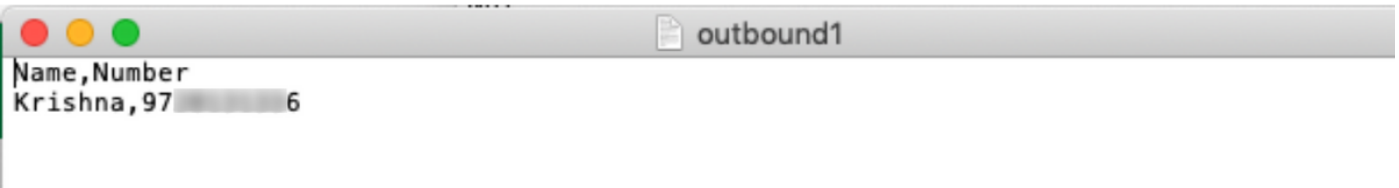
Campaign Mapping

Select All

Search

Select	Campaigns	Campaigns	Pacing Mode
<input type="checkbox"/>	krisDemoPreview	PREV_krisDemoPreview	BSFT PREVIEW
<input checked="" type="checkbox"/>	kris_progressive	EP_Krisoutdial	BSFT PROGRESSIVE

Paso 10. Cree un archivo de contacto de ejemplo.



11. Navegar Campaña → Editar → Lista de contactos → Agregar lista de contactos → Cargar contactos.

https://cm.ccone.net/Demo.LCMConsole/#/campaign

Welcome jamie@demotenant.com

Configure Campaign kris_progressive

Campaign Detail Business Parameter CSS Chaining **Contact Lists** Manage Contacts Schedule IVR Template Editor Email Template Editor SMS Template Editor

Contact Lists

Showing 1 - 10 of 43 records

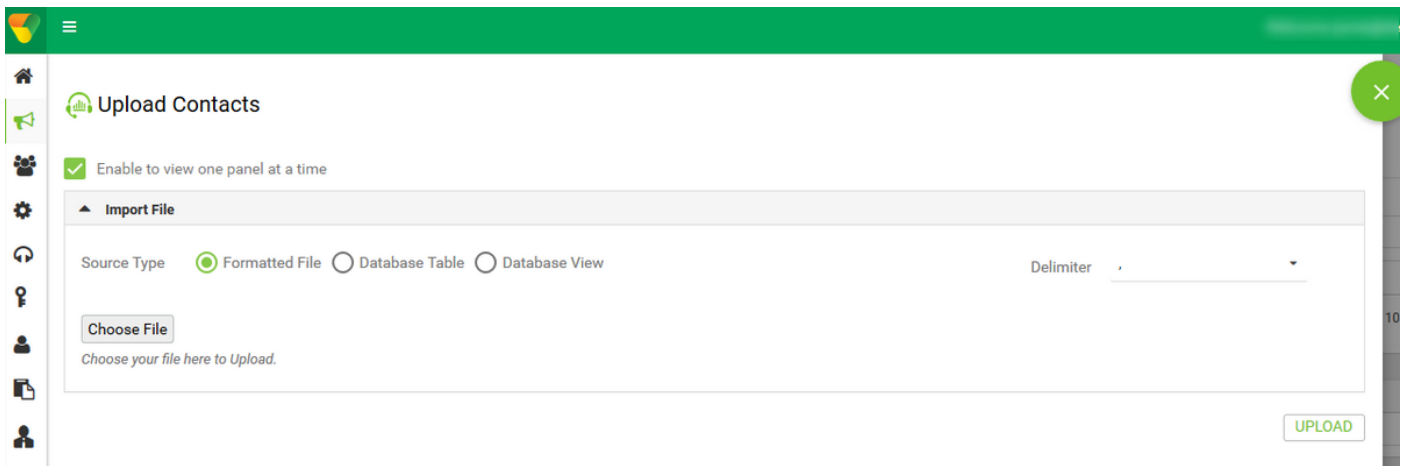
List ID	Global List ID	Start Time	End Time	Records Available	Records Pending	Status	Progress	Actions
43	NA	04/09/2019 03:46 PM	03/09/2020 03:50 PM	1	0	Active	100%	⋮
42	NA	04/09/2019 03:46 PM	03/09/2020 03:47 PM	1	0	Active	100%	⋮
41	NA	04/09/2019 03:42 PM	03/09/2020 03:44 PM	1	0	Stopped	100%	⋮
40	NA	04/09/2019 03:42 PM	03/09/2020 03:42 PM	0	0	Stopped	0%	⋮
39	NA	04/09/2019 02:44 PM	03/09/2020 02:44 PM	1	0	Active	100%	⋮
38	NA	03/09/2019 08:11 PM	02/09/2020 08:11 PM	0	0	Stopped	0%	⋮

Scrub Contacts

Upload Contacts

Page 1 of 5 10 Items per page

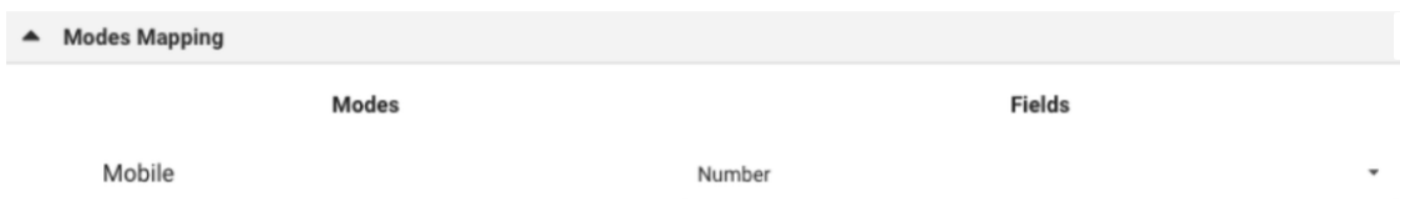
Seleccione el delimitador correcto como en el archivo de contacto (,). Elija el archivo.



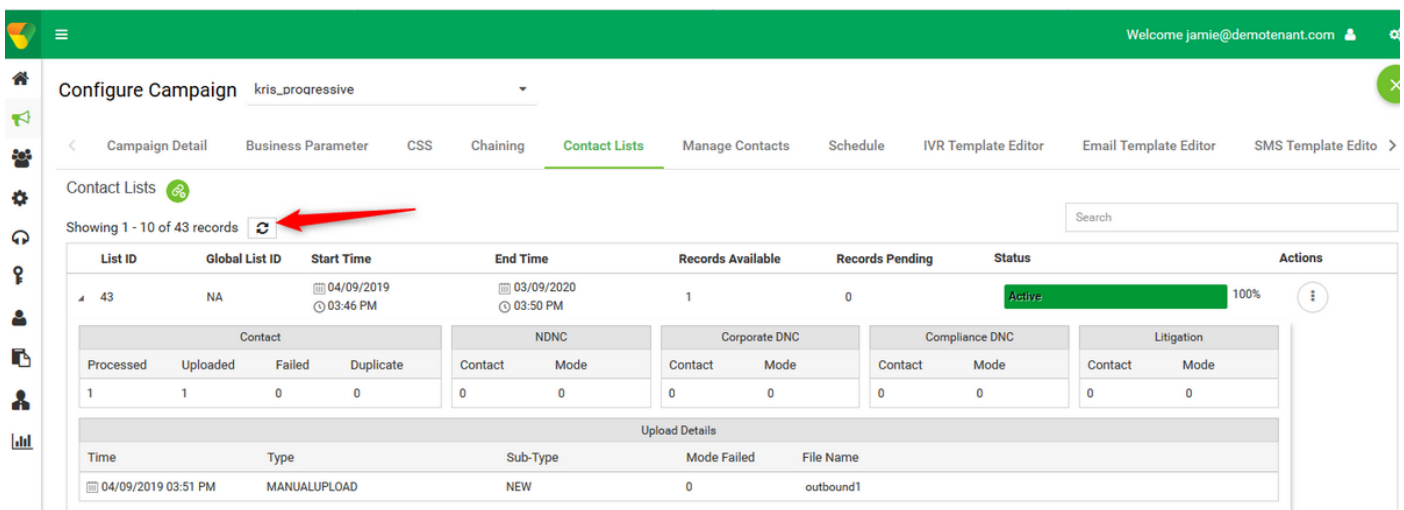
Seleccionar nombre de zona como zona horaria específica de la campaña

ZoneName Campaign Specific TimeZone

Seleccione el campo Número del archivo en el modo Móvil u otros modos aplicables que podrían ser el hogar, la oficina, etc.



Haga clic en Cargar y haga clic en Actualizar. La nueva lista de contactos debe aparecer en un par de segundos.



12. Abra Agent Desktop Application y cambie el estado a Available. El sistema comienza a llamar automáticamente a los números que cargó en la lista de contactos.



SESSION DETAILS

wcbrequestid: AWLunVbP_1uTFjV894r9
origin: Web Call-Back
externalId: 48|3|178|0|0|15|2
enterpriseid: 1000005
_xera_guid: 36fdc249-04dd-4217-af3d-27028f71203c
__lcmContact: {"dnis":"97[REDACTED]6","externalId":"48|3|178|0|0|15|2","entryPointId":1007235,"contactData":[{"name":"Campaign Id","value":"kris_progressive"},{"name":"Campaign Type","value":"Progressive"},{"name":"Campaign Group","value":"EP_Krisoutdial"},{"name":"Contact ID","value":"48"},{"name":"List ID","value":"24"}, {"name":"Zipcode","value":""}, {"name":"Areacode","value":"0"}, {"name":"State Name","value":""}, {"name":"Time zone","value":"(UTC-06:00) Central Time (US and Canada)"}],"callMeNow":true}

Zipcode:
Time zone: (UTC-06:00) Central Time (US and Canada)
State Name:
List ID: 24
Contact ID: 48
Campaign Type: Progressive
Campaign Id: kris_progressive
Campaign Group: EP_Krisoutdial
Areacode: 0
virtualTeamName: kris_OB
dnis: 97[REDACTED]6
ani:

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).