

Explicar a Notificação da Atualização da Plataforma de Mídia

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Novos recursos e capacidades que esta atualização fornece](#)

[Mídia regional](#)

[Suporte de WebRTC \(Web Real-Time Communication\) para o Agent Desktop*](#)

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

[Gerenciador de experiências*](#)

[Remoção de ruído de fundo*](#)

[Alterações de configuração após a atualização](#)

[Para clientes VPOP](#)

[Clientes Do Webex Calling](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve a notificação que você recebeu da Cisco sobre uma atualização da plataforma Webex Contact Center (WxCC) .

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- WxCC
- Processo de suporte da Cisco.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas na plataforma WxCC:

Background

Este artigo destina-se aos clientes que receberam uma notificação de atualização de plataforma da Cisco. A finalidade da notificação é informá-lo sobre a atualização da sua plataforma do Webex Contact Center.

A Cisco entrou em contato com você, pois uma atualização precisa ser aplicada ao seu serviço WxCC. Essa atualização foi planejada para permitir que a Cisco apresente novos recursos e aprimoramentos à sua central de contatos.

Este artigo foi dividido em duas seções para ajudá-lo a entender e gerenciar melhor a atualização da plataforma.

- Novos recursos e capacidades que esta atualização fornece.
- Alterações de configuração após a atualização.

Novos recursos e capacidades que esta atualização fornece

Esta atualização fornece vários recursos e capacidades, incluindo



Regional
Media



WebRTC Agent
Desktop



Virtual Agent
Google DialogFlow CX



Experience
Manager

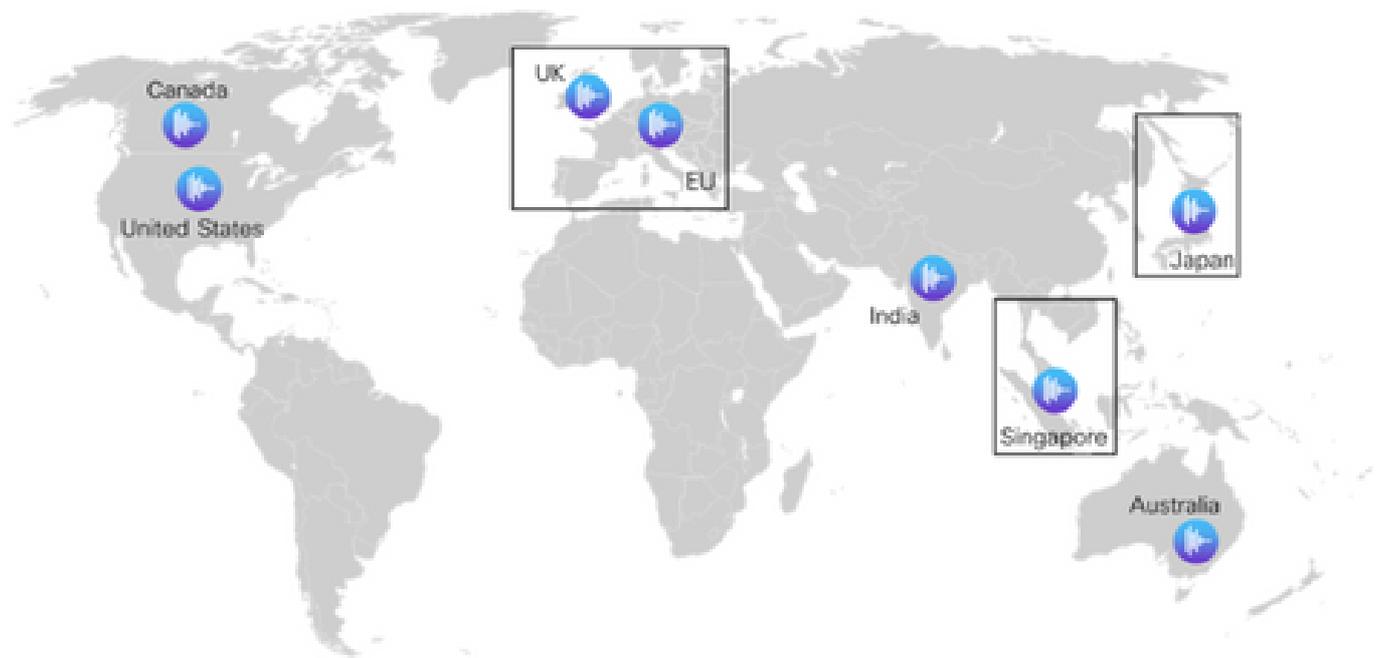


Background
Noise Removal

Mídia regional

A mídia regional é um recurso que permite que centrais de contato globais otimizem o processamento de mídia de suas chamadas de clientes. Ao usar o WxCC provisionado com a plataforma de mídia de "próxima geração" da Cisco, a mídia pode ser otimizada para uma região geográfica com mídia regional. Se sua central de atendimento estiver fornecendo serviço global com pontos de entrada PSTN e agentes distribuídos em todo o mundo, você poderá aproveitar a mídia regional. A mídia regional permite selecionar onde você gostaria que a mídia de um determinado ponto de entrada fosse processada geograficamente. Por exemplo, se o seu centro de contato opera nos Estados Unidos e na Europa, as chamadas nos EUA são processadas usando recursos de mídia dos EUA e as chamadas europeias são processadas usando recursos de mídia europeus. O uso de mídia regional dessa forma diminui a latência de áudio para seus clientes, aumentando a qualidade do áudio. A lógica comercial da central de contatos ainda opera na sua região principal, mas apenas informações simples de eventos e comandos são trocadas entre a central de contatos e os locais de mídia.

Esse mapa mostra os locais de mídia atuais. Outros locais de mídia estão planejados.



Suporte de WebRTC (Web Real-Time Communication) para o Agent Desktop*

Com esse recurso, os agentes podem usar o Agent Desktop baseado em navegador com um fone de ouvido sem a necessidade de usar um número de telefone ou ramal externo. O desktop do agente habilitado para WebRTC oferece suporte a todas as funcionalidades de voz atuais, como espera, recuperação, transferência e conferência. Novos recursos, como mudo, resposta automática e teclado de discagem, foram adicionados ao Agent Desktop para facilitar o uso apenas do navegador. Além disso, quando um agente faz login usando um navegador, um novo indicador de status do webRTC mostrará se o canal de voz está ativo, inativo ou em um estado de conexão. Este é um acréscimo importante ao portfólio da central de contatos, levando a maior liberdade e flexibilidade na implantação de agentes no ambiente da central de contatos, minimizando custos e reduzindo o tempo de integração para a implantação de novos sistemas de voz.

Agente virtual: Google DialogFlow CX*

A integração do Dialogflow CX com o Webex Contact Center permite que os usuários finais tenham uma experiência de agente virtual de autoatendimento conversacional. É um módulo de compreensão da linguagem natural que compreende as nuances da linguagem humana. Você pode projetar e criar bots de agentes virtuais usando uma abordagem de máquina de estado para melhorar a experiência do usuário final e do desenvolvedor.

Gerenciador de experiências*

O gerenciamento aprimorado da experiência permitirá que as centrais de contato entendam a voz dos clientes com pesquisas digitais e pesquisas de resposta interativa de voz pós-chamada (IVR PCS). Você poderá pesquisar seus chamadores no final de uma chamada ou de um bate-papo sobre a experiência de interação deles. Primeiro você precisa criar uma pesquisa digital ou IVR

do PCS no Control Hub. Em seguida, você pode implementar a pesquisa por meio do Flow Builder do Webex Connect (para pesquisa digital) ou do Flow Builder do Webex Contact Center (para PCS IVR). A pesquisa estará disponível aos usuários durante uma interação. Os resultados da pesquisa são armazenados no Survey Builder no Control Hub e também conterão métricas do centro de contato que podem ser baixadas.

Remoção de ruído de fundo*

Os agentes do Webex Contact Center podem se beneficiar da introdução da tecnologia de remoção de ruído de fundo do Webex. Os agentes da central de atendimento recebem chamadas dos clientes através de dispositivos baseados em PSTN. Esses clientes estão ligando de um conjunto diversificado de ambientes (por exemplo, aeroportos, retidos em uma rodovia, casas, cafés etc.) que, em alguns casos, podem introduzir ruído de fundo excessivo, o que faz com que o agente seja desafiado a entender a conversa. O Webex Contact Center resolve esse problema aplicando a remoção de ruído de fundo do Webex ao fluxo de mídia de voz recebido do cliente para que o agente possa ouvir claramente o cliente.

A remoção de ruído de fundo do Webex é uma avançada tecnologia de aprendizagem profunda, ciência da fala e processamento de áudio que pode separar o ruído da fala humana em qualquer idioma. O Webex Meetings e os clientes que estão ligando se beneficiaram dessa tecnologia desde a sua introdução, e temos o prazer de apresentar o recurso ao Webex Contact Center.

Esse recurso estará disponível para agentes premium nas centrais de contato do Webex em combinação com o processamento de mídia regional.

*Alguns recursos podem não estar disponíveis inicialmente em todas as regiões.

Alterações de configuração após a atualização

Depois que a atualização da plataforma tiver sido aplicada ao seu centro de contatos e a atualização tiver sido finalizada (normalmente 5 dias após a atualização), você verá algumas alterações nas exibições de configuração no hub de controle.

Ao configurar mapeamentos de Ponto de Entrada (EP) para Números de Diretório (DN), você verá novas opções nas views de configuração. As alterações exatas são baseadas na integração PSTN que seu centro de contato tem, ou seja, VPOP ou Webex Calling

Para clientes VPOP

Ao mapear números para um ponto de entrada, o layout e as opções na exibição de configuração foram atualizados.

- O campo DN agora é uma caixa de entrada de formato livre. Não é mais necessário preencher previamente os números VPOP no hub de controle para selecioná-los na exibição de mapeamento do ponto de entrada. Ao criar um mapeamento de ponto de entrada, insira o DN que está sendo apresentado por esta linha no formato E.164.
- O ponto de entrada é o nome do ponto de entrada que você deseja associar a este DN.

- Um novo campo chamado Região PSTN foi introduzido. Esse campo é usado para selecionar a região na qual você deseja que o Webex Contact Center processe a mídia dessa chamada. Ao configurar um ponto de entrada de VPOP, a região da mídia deve corresponder à região de VPOP para o ponto de entrada. Por exemplo, se a chamada estiver sendo apresentada em um local VPOP na Alemanha (Europa), a região PSTN também deverá ser definida como Alemanha. A região padrão é sempre a região onde o seu Webex Contact Center está hospedado. Se o seu Webex Contact Center estiver hospedado nos Estados Unidos, essa é a sua região padrão.

The screenshot shows the 'New Dialed Number Mapping' configuration page in the Cisco VPOP interface. The page is titled 'Service Provider Voice' and includes the following fields:

- DN:** +14085551111
- Entry Point:** Customer Entry Point
- PSTN Region:** Default

A dropdown menu for 'PSTN Region' is open, displaying the following options: Default, Australia, Canada, Germany, India, and Japan. At the bottom of the form, there are three buttons: Save, Reset, and Cancel.

Mapeamento de ponto de entrada para o Webex Contact Center provisionado com integração VPOP.

Clientes Do Webex Calling

O Webex Calling requer que os números de diretório sejam criados em um local. Antes de configurar um mapeamento de ponto de entrada da central de contatos, você deve provisionar números em um local de Webex Calling. Esses números podem ser provisionados como

- Números PSTN do Cloud Connected de um provedor de serviços.
- Traga seus próprios números PSTN através de um gateway local.

Consulte a documentação da Webex Calling para obter mais informações sobre esse processo.

Ao mapear números de chamada do Webex para um ponto de entrada, o layout e as opções na exibição de configuração foram atualizados. Para integrar um DN de Webex Calling ao seu Webex Contact Center, o DN deve primeiro ser provisionado no Webex Calling.

- O campo Location permite selecionar o local de chamada do Webex para exibir os números associados a esse local.
- Os Números disponíveis serão preenchidos com números não alocados com base no Local selecionado no campo anterior.
- O ponto de entrada é o nome do ponto de entrada que você deseja associar a este DN.
- Um novo campo chamado Região PSTN foi introduzido. Esse campo é usado para selecionar a região na qual você deseja que o Webex Contact Center processe a mídia dessa chamada. Ao configurar um ponto de entrada de Webex Calling, o administrador pode escolher em qual mídia de região deve ser processada. A região da mídia deve estar alinhada à região em que a chamada está sendo entregue ou à região em que os agentes estão baseados.

Se o seu centro de contato opera apenas em uma única região, você pode selecionar padrão. A região padrão é sempre a região onde o seu Webex Contact Center está hospedado. Se o Webex Contact Center estiver hospedado nos Estados Unidos, essa é a sua região padrão.

Se o seu centro de contato opera nos Estados Unidos, mas você tem chamadas e agentes na Europa, para chamadas europeias, você deve definir a região PSTN para a Alemanha ou o Reino Unido para processar mídia para essas chamadas na 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

Mapeamento de ponto de entrada para o Webex Contact Center provisionado com integração do Webex Calling.

Informações Relacionadas

Mais informações sobre a configuração podem ser encontradas na documentação do Webex Contact Center.

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

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.