Social Media Contact Center

ASocial AFlow ASurvey

Powered by yoizen

Listado de Funcionalidades

Junio de 2020

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Contenido

Acerca de Social Media Contact Center 4
Acerca de aSocial 4
¿Qué es aSocial? 4
Beneficios 5
Todos los Canales. Una Solución 5
El proceso de atención 5
Funcionalidades WhatsApp 7
WhatsApp Inbound - Distribución Automática de Contactos (ACD) 7
Capacidad Multiskill 7
Seguimiento del nivel de servicio 9
Gestión a través de Casos 9
Conversación con el mismo Agente 10
Agrupamiento de mensajes 10
Gestión automática (Filtros) 10
Perfil del cliente 12
Listas de Usuarios 12
Bloqueo de usuarios 13
Motivos de Contacto 13
Módulo de Integraciones 13
Herramienta para el operador 13
Simultaneidad de Contactos 15
Envío de mensajes salientes 15
Respuestas predefinidas 15
WhatsApp Outbound – Envíos manuales o masivos utilizando HSM 15
Definición de templates HSMs 15
Envíos masivos de WhatsApp HSMs 16
Envíos masivos de WhatsApp HSMs vía API 17
Envío de un mensaje de WhatsApp (Texto o HSM) 18
Definición del *request* 18
Ejemplo *request* mensaje HSM: 18
Definición de la respuesta 19
Ejemplo de respuesta exitosa 19

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Ejemplo de respuesta de error 19
Envío masivo de mensajes de WhatsApp HSM 20
Inicialización de carga de archivo (command=INIT) 20
Agregar datos al archivo (command=APPEND) 21
Finalizar la carga del archivo (command=FINALIZE) 23
Cargar tarea de envío masivo 24
Reportes 25
Reportes en Tiempo Real 25
Reportes Históricos Consolidados 26
Reportes Históricos Detallados 27
Bitácora del agente y del supervisor 28
Respuesta supervisada 28
Alertas y notificaciones 29
Protección de datos 29
Seguridad de datos 29
Ubicación del alojamiento de datos 29
Datos encriptados 29
Instancia dedicada 29
Administración de acceso 29
Propiedad de la información 30
Arquitectura Cloud u On Premise 30
Componentes de la solución 30
Arquitectura de la solución 31
Requisitos de Infraestructura (OnPremise) 32

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Acerca de Social Media Contact Center

En un contexto donde los modos de comunicarse evolucionan rápidamente, los usuarios marcan su preferencia por los canales digitales y las compañías deben mantenerse a la vanguardia.

Social Media Contact Center (SMCC) es una solución *all-in-one* en la Nube que facilita la incorporación de canales digitales y redes sociales como WhatsApp, Facebook/Messenger, Instagram, Twitter, Telegram, YouTube, LinkedIn, entre otros, a los canales tradicionales de los Centros de Contacto.

La solución provee de un ACD omnicanal para agentes de atención (aSocial), con la posibilidad de aplicar reglas de negocio adaptables y experiencias personalizadas sin necesidad de desarrollo, utilizando interfases flexibles y amigables para los usuarios de negocio, todo ello bajo una sola interfaz de administración. Además, la solución brinda una herramienta gráfica para la gestión de asistentes virtuales a través de dichos canales digitales (aFlow), y la posibilidad de diseñar y gestionar encuestas por todos los canales digitales (aSurvey).

Acerca de aSocial

¿Qué es aSocial?

Su función es resolver el proceso completo de atención al cliente a través de canales digitales, ofreciendo una experiencia positiva e innovadora para los usuarios mediante una gestión unificada, automatizada, medible y eficiente.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Permite la gestión de todo el proceso de atención al cliente en canales digitales potenciando experiencia del usuario. Con aSocial, las empresas pueden: gestionar múltiples cuentas de medios digitales habilitando distintos canales de contacto en función de las preferencias de sus clientes y, brindar una atención unificada mejorando la productividad y eficiencia de su servicio.

Beneficios

- Ofrecer atención al cliente en canales digitales potenciando la experiencia del usuario.
- Brindar una atención unificada y eficiente ya que el cliente percibe que sus requerimientos son atendidos siempre, independientemente del canal de contacto.
- Interactuar con los usuarios donde ellos realmente están.
- Automatizar la gestión de consultas frecuentes reduciendo tiempos de operación. Optimizar los procesos y tiempos de trabajo mediante el uso de una única herramienta.
- Reducir costos aumentando la productividad de la gestión de atención.
- Medir el nivel de satisfacción del cliente en relación al servicio prestado.

Todos los Canales. Una Solución

aSocial permite integrar los canales de WhatsApp Business entrante y saliente, Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn), Mail (web forms), Chat (Web y Mobile), Telegram, Skype, YouTube y MercadoLibre, entre otros.

El proceso de atención

1/ Monitoreo:

Vigila las novedades en los distintos canales digitales, obteniendo las interacciones que generan los usuarios en tiempo real. Esto permite a los agentes brindar una atención ágil y eficiente y, a los supervisores, poder prever o actuar ante eventuales situaciones de crisis

2/ Automatización:

El crecimiento exponencial del volumen de interacciones que se generan en canales digitales, con especial impacto en las redes sociales, requieren de herramientas que permitan automatizar consultas frecuentes, detectar usuarios influyentes, situaciones de crisis o contenido no relevante. El análisis automático que ofrece para cada una de las interacciones habilita la gestión automática de respuestas y la segmentación eficiente, teniendo en cuenta el motivo de contacto y el historial de cada cliente.

En función de esto, posibilita la definición y reconocimiento de patrones de comportamiento en base a distintos indicadores que pueden estar relacionados con: el contenido del mensaje, los perfiles de los usuarios u otros datos propios del centro de atención permitiendo así, por ejemplo,

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

la selección y derivación de las consultas a los agentes adecuados o la implementación de acciones de respuesta automática.

Adicionalmente, la plataforma dispone del módulo aFlow, el cual permite la creación y gestión de chat bots para los diferentes canales digitales, de forma ágil y sencilla.

3/ Gestión:

El operador seleccionado interactúa con el usuario atendiendo sus requerimientos desde una única interfaz contando con información previa sobre el contexto del mensaje recibido y del perfil del cliente e historial de contacto.

Asimismo, cada operador puede visualizar, responder y clasificar las interacciones de las campañas a las que fueron asignados, controlar sus estados de disponibilidad y llevar un auto-seguimiento de su gestión mediante reportes de productividad.

4/ Métricas:

Su aplicación permite generar reportes estadísticos; material de suma relevancia para el funcionamiento del centro de atención, ya que posibilita el monitoreo de las operaciones en tiempo real, su análisis de su productividad y la corrección de deficiencias; que se traduce en la optimización de procesos y el incremento de la productividad.

5/ Encuestas:

A través de aSurvey proporciona un módulo de encuestas que permite definir la apariencia, preguntas y condiciones del envío de acuerdo a la gestión realizada, con el objeto de medir el nivel de satisfacción del cliente en relación a la atención recibida

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Funcionalidades WhatsApp

aSocial presenta la posibilidad de vincular una o múltiples líneas de Whatsapp Business a la plataforma, para gestionar interacciones entrantes, así como también salientes utilizando templates HSM.

Cada nueva interacción es derivada a los agentes a través de las colas de distribución mediante las reglas de ruteo definidas, y en caso de utilizar el módulo yFlow para automatización, las mismas son enrutadas primero a dicha herramienta, y luego en caso de ser necesario se enrutan a las colas de atención.

Los agentes gestionan la respuesta al contacto de la misma manera que se envía la respuesta para los distintos canales soportados por la plataforma (social media, chat, email, etc.).

WhatsApp Inbound - Distribución Automática de Contactos (ACD)

La Solución completa el proceso de la atención al cliente a través de su módulo de ACD. Mediante la definición de colas de atención se derivan las interacciones de acuerdo al motivo de contacto de cada interacción.

El módulo ACD permite establecer reglas de ruteo en base a indicadores para asignar cada interacción al agente adecuado. Por ejemplo, la posibilidad de priorizar las interacciones de los usuarios que tengan más influencia en las redes, de manera de tomar un mensaje a tiempo teniendo en cuenta el poder de propagación.

Entre las propiedades más destacas del módulo ACD se encuentran:

- Definición de colas de atención.
- Segmentación de interacciones por características del mensaje, del remitente o del estado del centro de contactos.
- Acciones automáticas según nivel de servicio.
- Encolamiento de mensajes con prioridad.
- Derivación de contactos a operadores en forma automática en base a las habilidades de cada uno.
- Gestión de múltiples interacciones en forma simultánea.
- Reserva de mensajes en cola para operadores asociados a la conversación con el cliente.
- Agrupamiento de mensajes en cola por perfil de usuario.
- Gestión del supervisor sobre la cola de espera.

Capacidad Multiskill

Es sistema considera que cada agente puede trabajar en más de una campaña (Skill). Cada agente del centro de contactos tiene su propia configuración de asignación de campañas y permisos de operación.

El sistema considera la asignación de skill y permisos en dos etapas:

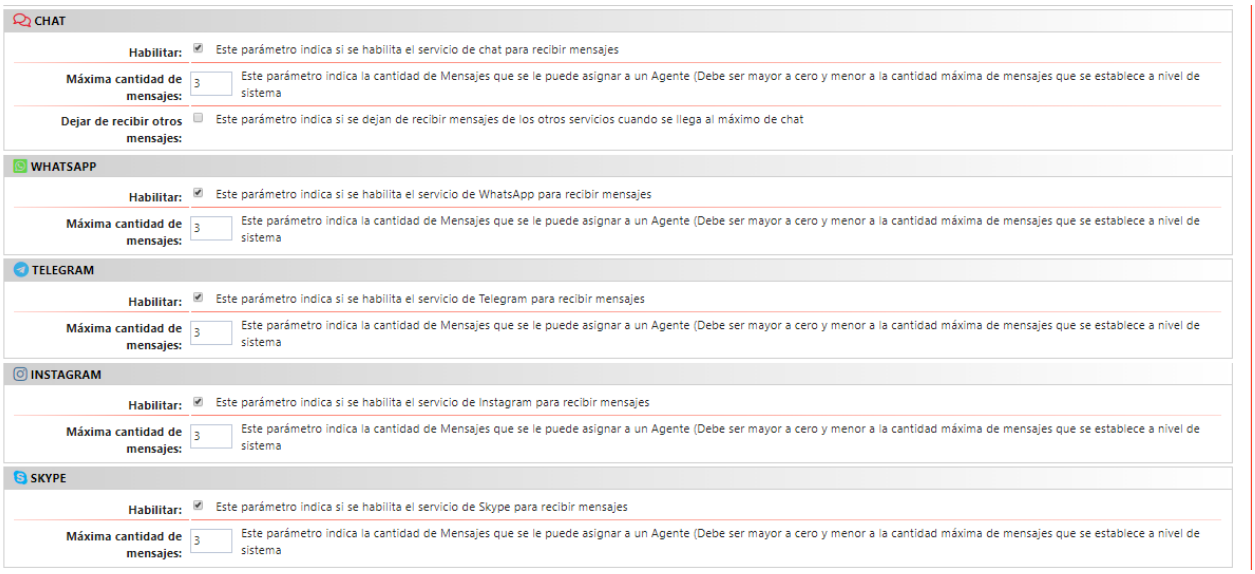
Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Agentes por Campaña.

Se realiza la asignación de cada agente y grupo de agentes al conjunto de campañas disponibles en el sistema. La asignación puede ser por prioridad o por desborde. Cada agente puede tener de 1 a N campañas asignadas. Esto implica que va a poder recibir interacciones de distintas campañas en forma simultánea de acuerdo a la prioridad asignada.

Permisos por Agente.

Por cada agente el administrador puede especificar la cantidad de interacciones en forma simultánea en su Inbox y el tipo de canal que puede gestionar. Además, por cada canal se pueden aplicar restricciones en cuanto al uso de funciones.



Para mensajes salientes es posible espcificar si cada agente o grupo de agentes puede hacer envío de HSM.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Seguimiento del nivel de servicio

Asociado a cada cola de atención el supervisor puede establecer el nivel de servicio objetivo (puntualidad). También se permite definir un segundo umbral asociado al vencimiento de los mensajes en cola.

El Supervisor puede:

- Configurar el tiempo en minutos asociado a la Puntualidad y al Vencimiento.
- Configurar acciones automáticas sobre los mensajes fuera de SL o vencidos:
    - Descartar.
    - Mover a otra Cola.
    - Enviar Alertas al grupo de supervisores de la Cola.
    - Responder automáticamente.

Las métricas de nivel de servicio se utilizan para identificar la productividad de las diferentes colas de atención en forma histórica.

Gestión a través de Casos

Las conversaciones en el canal digital se dan a través de lógica de Casos que representan la gestión de atención con el cliente que se comunica con el centro de contactos.

El Caso se crea automáticamente con la primera interacción del cliente y tiene como atributos:

- La conversación entre el usuario y los operadores del centro de contactos.
- La clasificación del motivo de contacto a través de etiquetas.
- Observaciones varias que puede agregar un represente.

La operación a través de casos permite analizar el contexto de la conversación más allá del historial del cliente, derivar conversaciones entre operadores, reservar la gestión con un cliente para un operador específico y proporcionar estadísticas asociadas a la gestión más allá de la cantidad de mensajes recibidos y enviados.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Conversación con el mismo Agente

La solución mantiene el concepto de conversación a lo largo de toda la gestión entre el cliente y agente mediante la gestión de casos. El sistema va a reservar cada nueva interacción de un cliente para el último agente que lo atendió.

Esto permite agilizar la atención en el centro de contactos y mantener una relación más personal con los clientes.

Agrupamiento de mensajes

El sistema cuenta con la inteligencia de detectar y agrupar aquellos mensajes que correspondan al mismo perfil de usuario en un único mensaje para minimizar la cola de espera y asignar una única interacción al agente con el contexto completo de la conversación, incluyendo los mensajes agrupados.

El agrupamiento se produce para los mensajes en cola de espera y cuando ingresa un mensaje de un usuario que ya está siendo atendido por un agente.

Gestión automática (Filtros)

El tratamiento de la gestión mediante campañas habilita la definición de reglas de negocio que automatizan la gestión evaluando, al momento de la recepción de una nueva interacción, condiciones inherentes a cada mensaje o a indicadores de estado del centro de contactos.

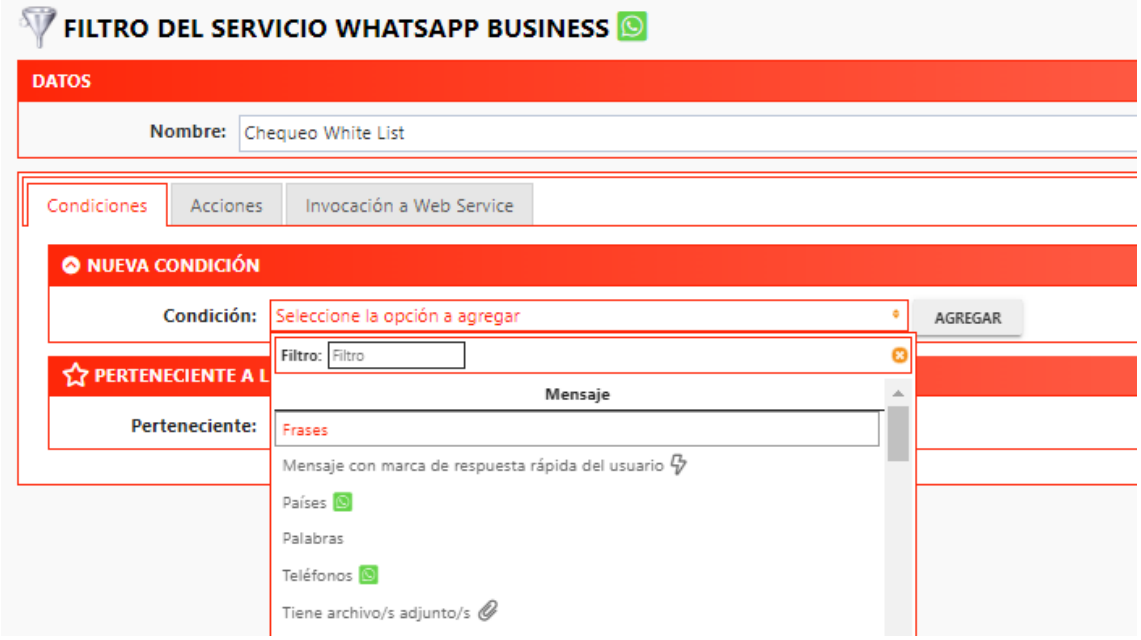
Se pueden determinar acciones automáticas en base al contenido de un mensaje, al perfil del usuario o a su influencia en la red.

Las respuestas automáticas permiten liberar a los agentes de la atención por consultas recurrentes generando respuestas predefinidas.

Las condiciones disponibles son:

1. **Fecha y hora de la interacción**. Se pueden definir acciones en base a la fecha y hora de la recepción de un mensaje. Por ejemplo, programar respuestas automáticas para los horarios fuera de atención del centro de contactos.
2. **Características del remitente del mensaje**. Se puede analizar la cantidad de seguidores del remitente, condición de usuario VIP, primera interacción con el sistema, etc.
3. **Características del mensaje**. Se puede analizar si el mensaje el público o privado y su contenido mediante la combinación de palabras.
4. **Condiciones del ACD.** Agentes logueados, disponibles, cantidad de mensajes en cola.
5. **Detalles del mensaje, como por ejemplo (WhatsApp):**
    a. País de procedencia
    b. Número de Teléfono (y chequear si se encuentra en la Blacklist o Whitelist)
    c. Si el mensaje contiene adjuntos, y texto especial dentro del mensaje

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.



Por cada condición se determina cual es la acción que toma el sistema, las cuales pueden ser:

1. **Descartar el mensaje.** El mensaje no se encola, sino que se descarta de la cola.
2. **Bloquear el remitente.** Los mensajes siguientes que provengan del remitente serán ignorados y no ingresan a la cola.
3. **Dar una respuesta automática.** El sistema da una respuesta al mensaje con un texto predefinido por el usuario. Esta funcionalidad permite programar una respuesta automática para consultas repetitivas o en base a algún evento programado. Por ejemplo: en base al contenido de un mensaje (palabras claves) se pueden generar respuestas automáticas por consultas repetitivas y así evitar una sobre carga de trabajo para los operadores.
    - ✓ **Integración con Web Services.** Como parte de las respuestas automáticas el sistema ofrece la posibilidad de consultar un dato a un Web Service del Cliente para generar cada respuesta.
4. **Asignar etiqueta.**
5. **Enviar una alerta visual o vía mail al supervisor.**
6. **Mover de cola.** En base a la condición de un mensaje se puede tomar la decisión de mover el mensaje a otra cola de atención.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Perfil del cliente

La solución crea Perfiles de Clientes para agrupar las distintas cuentas de contacto (en redes sociales y/o correo electrónico) que representan a un mismo cliente generando así un perfil único.

De esta manera los agentes y supervisores podrán consultar el historial de un cliente a través de todas sus cuentas de contacto.

La posibilidad de unificar las cuentas en un único perfil permite agrupar las interacciones de un mismo cliente en un único caso para ofrecer al representante una gestión unificada con el contexto completo de la conversación. Por ejemplo, si un cliente realiza el primer contacto a través de un mensaje público de Twitter y luego cambia la interacción a un mensaje directo, el sistema mantiene la gestión en un mismo caso, lo cual facilita la gestión por parte de los agentes.

A cada Perfil de Cliente se puede vincular información de negocio para asociar por ejemplo números de documento, productos, servicios asociados, etc.

Listas de Usuarios

En redes sociales y canales digitales resulta fundamental considerar el nivel de influencia de un usuario para medir el impacto del comentario en el resto de la comunidad.

Social permite administrar listas de usuarios para dar tratamiento especial a los usuarios considerados influyentes o formadores de opinión.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

El Supervisor puede definir el comportamiento que va a tomar el sistema cuando se reciba una interacción de alguno de estos usuarios. Se puede dar prioridad diferencial en la cola de atención, enviar un mensaje automático informando acerca de la pronta solución o bien enviar a alertas a los supervisores.

Bloqueo de usuarios

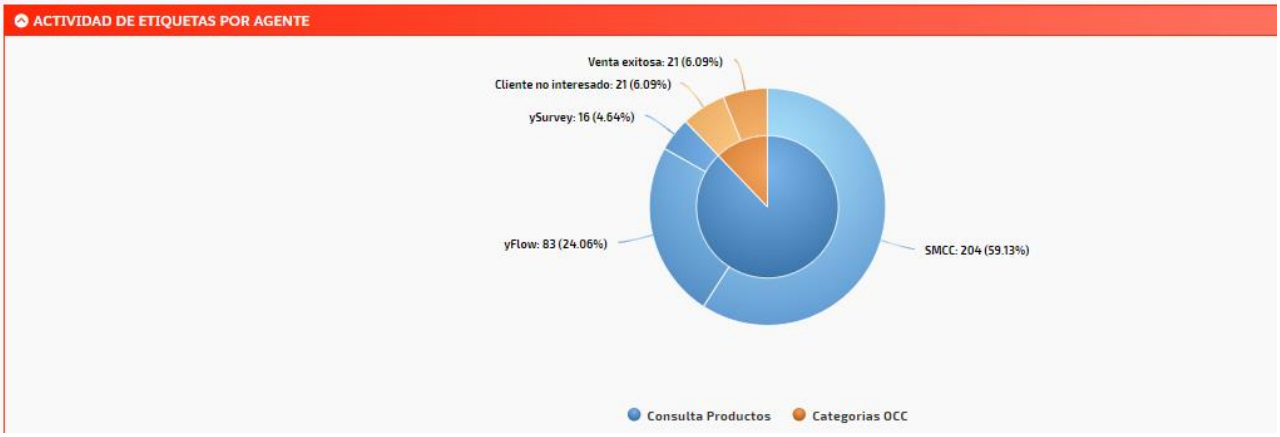
Mediante la utilización de la *Black List* el sistema permite informar aquellos usuarios cuyos mensajes deben ser ignorados para que no ingresen al Contact Center.

Motivos de Contacto

Dentro de cada campaña se define el conjunto de etiquetas que permiten clasificar las interacciones de los clientes para comprender cuáles son los motivos de contacto más frecuentes.

Las etiquetas se clasifican en categorías para hacer más sencilla su interpretación y utilización. Los operadores asignan etiquetas y clasifican las interacciones al momento de dar una respuesta. De esta manera los supervisores pueden conocer los motivos de consulta más frecuentes de los clientes.

Tanto en forma histórica como en tiempo real los supervisores pueden realizar el seguimiento de los motivos de contacto de los clientes.



Módulo de Integraciones

Por cada una de las acciones que ocurren en la herramienta del operador se pueden establecer acciones automáticas que va a ejecutar la aplicación con el objetivo de integrar o notificar aplicaciones de terceras partes.

El objetivo de este módulo es poder crear integración con sistemas de terceros (CRMs, ERPs) de manera sencilla y rápida sin intervención del proveedor.

Herramienta para el operador

Los agentes cuentan con una herramienta de gestión Web desde la cual pueden visualizar, responder y clasificar las interacciones de los clientes de las campañas a las que están asignados.

Pueden controlar los estados de disponibilidad ACD y llevar un seguimiento de su gestión diaria mediante los reportes de productividad.

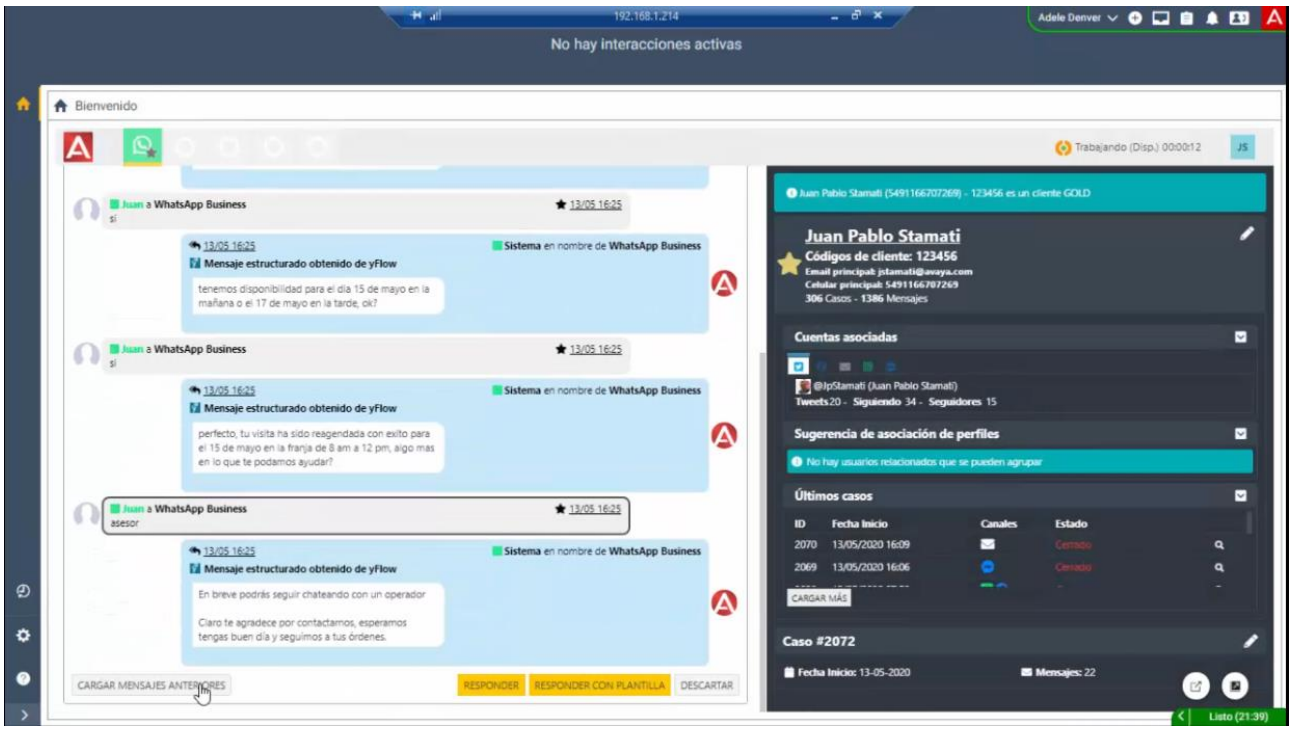
Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

En el panel de conversación se despliega el contexto del caso en curso donde se puede analizar la conversación completa además del historial de contacto del cliente, reuniendo en una única herramienta toda la información que el agente requiere para completar la gestión.

La aplicación es integrable con otros sistemas para realizar un *screenpop* sobre cualquier CRM.

La solución provee una herramienta sencilla e intuitiva para la gestión del operador. La aplicación permite:

- ✓ Controlar los estados del operador (disponible, auxiliar, trabajo).
- ✓ La recepción y repuesta de múltiples interacciones para cualquier canal habilitado en la plataforma.
- ✓ Visualizar el perfil y el historial de mensajes de un cliente.
- ✓ Asociar etiquetas a los casos.
- ✓ Visualizar información estadística de desempeño.
- ✓ Solicitar asistencia a un supervisor (Chat Interno).
- ✓ Iniciar una conversación saliente.
- ✓ Establecer Screen Popup con aplicaciones de terceros.



El operador puede responder con texto libre, o también utilizar una plantilla HSM para dicha respuesta, como se muestra a continuación, en donde sólo indicará los datos de reemplazo en el template.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Simultaneidad de Contactos

La Solución considera como Inbox del agente al conjunto de interacciones que cada operador tiene asignados en forma simultánea para ser gestionados. La Solución funciona como una plataforma de ACD en donde se asignan las interacciones en cola de acuerdo al perfil de cada operador. A diferencia del canal telefónico en donde tradicionalmente cada agente recibe un mensaje en simultáneo, en la plataforma multimedia cada operador puede tener asignados hasta 5 mensajes en forma concurrente de diferentes canales. La cantidad de interacciones que puede recibir cada operador es definida por el supervisor de la campaña.

Una vez asignados el operador debe gestionar sobre los mismos brindando la respuesta, descartando el mensaje para que sea tomado por otro operador o bien cerrando el caso.

Envío de mensajes salientes

Se habilita la posibilidad de iniciar una conversación saliente o bien continuar una respuesta suspendida. Esto implica que los agentes no necesitan tener el mensaje del cliente en pantalla para continuar una conversación. Desde la opción de mensajes salientes pueden continuar con una conversación en cualquier momento.

Respuestas predefinidas

El sistema proporciona la posibilidad de que el administrador defina un listado de respuestas predefinidas por servicio. Estas estarán disponibles para el agente en el momento de la redacción y pueden servir como texto de la respuesta o como base de una respuesta más amplia.

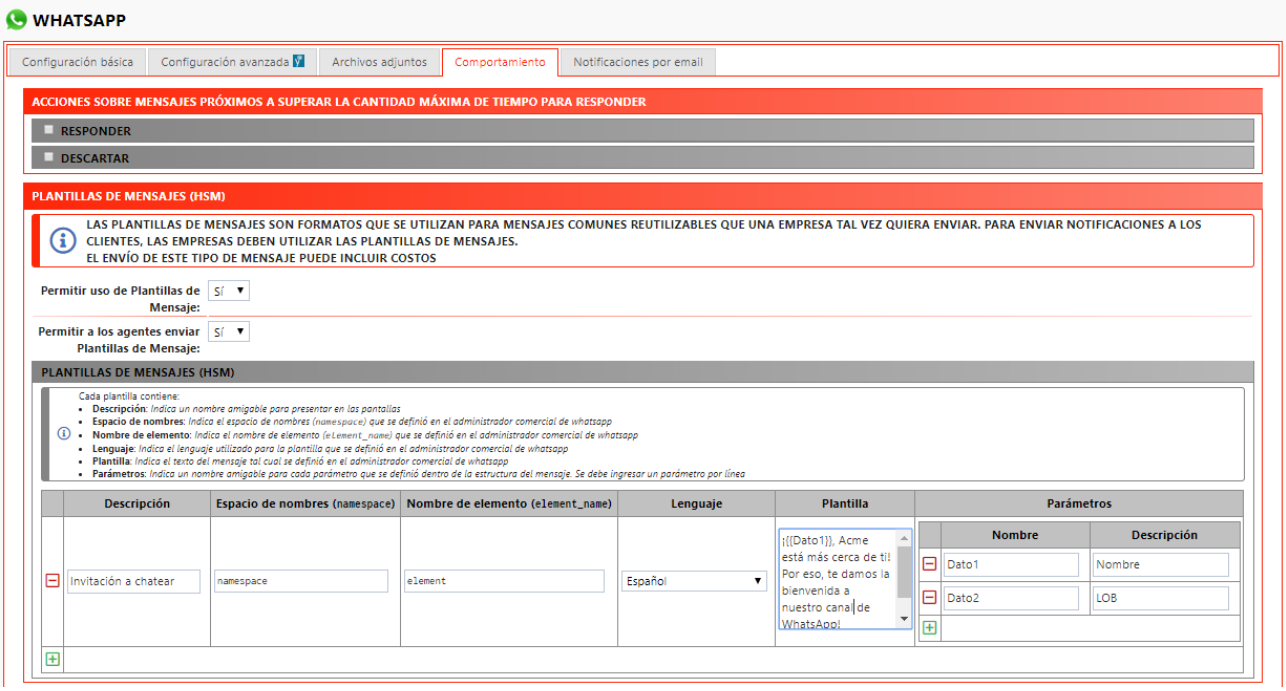
Las respuestas predefinidas consideran la utilización de comodines que van a ser reemplazados por datos del contexto de la conversación (nombre del agente, nombre del cliente) para hacer las respuestas más personalizadas.

WhatsApp Outbound – Envíos manuales o masivos utilizando HSM

Definición de templates HSMs

En cada definición de servicio de WhatsApp (es posible configurar N números), es posible configurar los templates HSM de WhatsApp, los cuales deben estar previamente aprobados por Facebook.
A cada template se le asigna un nombre, y parámetros de entrada, los cuales podrán ser provistos manualmente por el agente, o bien para envíos masivos por archivo Excel o via la API.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

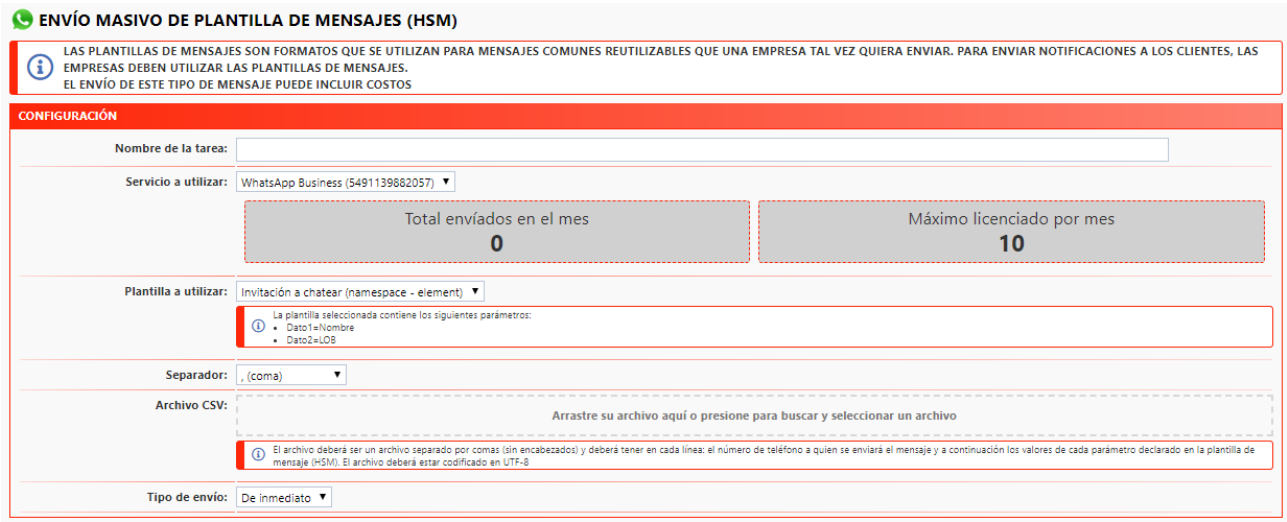


Envíos masivos de WhatsApp HSMs

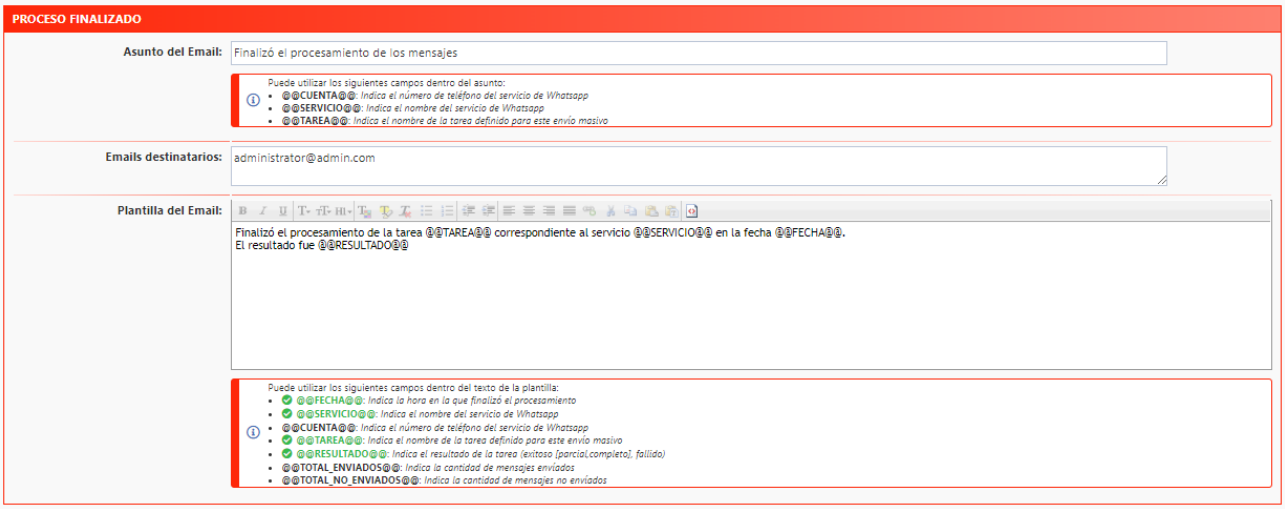
Los envíos masivos de WhatsApp utilizando templates HSM se pueden llevar a cabo de dos formas:

1- Vía la interfaz de Administración (ver imagen debajo), en donde es posible subir archivos del tipo csv, e incluso agendar
2- A través de la API para WhatsApp HSMs (ver sección de la API debajo).

La imagen siguiente muestra la configuración a través de la Administración web.



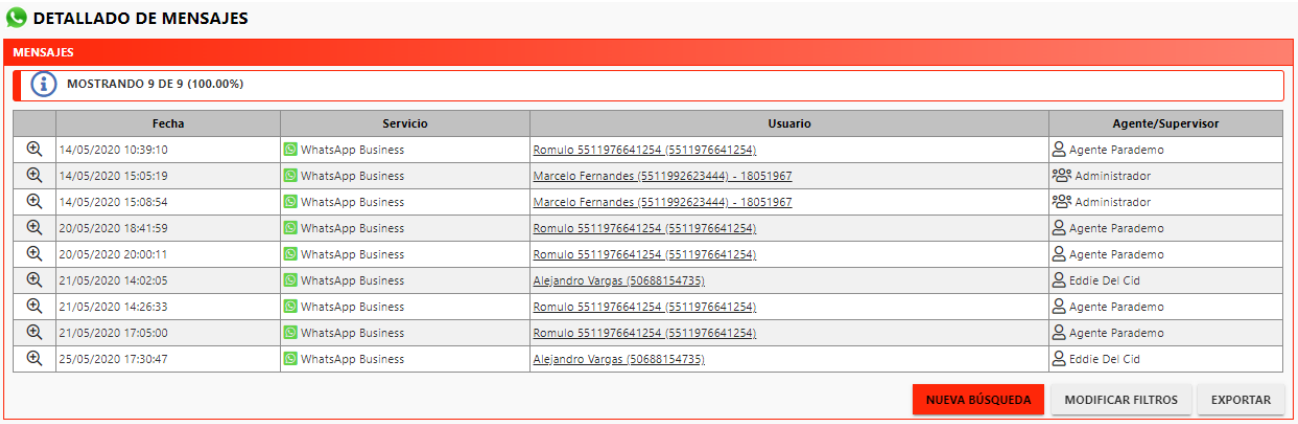
Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.



También es posible conocer con un reporte de progreso sobre las campañas en curso con envíos de archivos csv.

El Formato de los archivos csv deberá contener los números de teléfono de destino, el nombre del template a utilizar, y también las variables de reemplazo de dicho template. El sistema procesará cada fila del csv y hará el envío correspondiente.

El resultado de cada envío quedará registrado en la plataforma, se podrá chequear con reportes en tiempo real e históricos, la imagen siguiente muestra un ejemplo de histórico:



	Fecha	Servicio	Usuario	Agente/Supervisor
	14/05/2020 10:39:10	WhatsApp Business	Romulo 5511976641254 (5511976641254)	Agente Parademo
	14/05/2020 15:05:19	WhatsApp Business	Marcelo Fernandes (5511992623444) - 18051967	Administrador
	14/05/2020 15:08:54	WhatsApp Business	Marcelo Fernandes (5511992623444) - 18051967	Administrador
	20/05/2020 18:41:59	WhatsApp Business	Romulo 5511976641254 (5511976641254)	Agente Parademo
	20/05/2020 20:00:11	WhatsApp Business	Romulo 5511976641254 (5511976641254)	Agente Parademo
	21/05/2020 14:02:05	WhatsApp Business	Alejandro Vargas (50688154735)	Eddie Del Cid
	21/05/2020 14:26:33	WhatsApp Business	Romulo 5511976641254 (5511976641254)	Agente Parademo
	21/05/2020 17:05:00	WhatsApp Business	Romulo 5511976641254 (5511976641254)	Agente Parademo
	25/05/2020 17:30:47	WhatsApp Business	Alejandro Vargas (50688154735)	Eddie Del Cid

La herramienta da la posibilidad de exportar dichos reportes, hacia archivos csv para su posterior procesamiento.

Envíos masivos de WhatsApp HSMs vía API

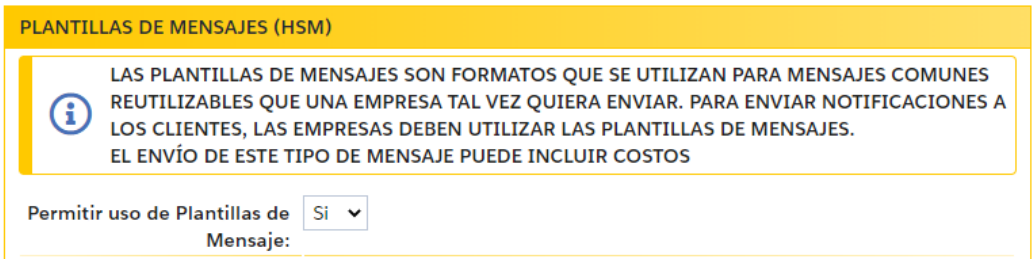
En esta sección se indica la especificación técnica del método POST disponible para el envío de mensajes HSM desde una plataforma externa.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Para poder realizar la invocación se deberá consultar el **Manual de Integraciones** que explica cómo se debe invocar a las *APIs* de SMCC, en la sección de Integraciones con Terceros.

Para poder realizar los envíos de WhatsApp HSM deben cumplirse una serie de condiciones y restricciones, que se detallan a continuación

- El servicio de WhatsApp que se utilizará para el envío deberá admitir el envío de mensajes HSM, tal como lo muestra la siguiente imagen



- La plantilla especificada en las invocaciones a la API deberá coincidir con las configuradas para el servicio especificado.
- La cantidad de envíos HSM generados en el mes no deberá superar la máxima cantidad licenciada (si es que hay un límite)

Envío de un mensaje de WhatsApp (Texto o HSM)

HTTP POST para generar un nuevo mensaje de respuesta o HSM para WhatsApp. Se deberá invocar al servicio `POST /services/messaging/sendwhatsapp`.

Definición del *request*

Campo JSON	Formato	Ocurrencias	Descripción
serviceId	Numérico	1:1	ID del servicio de SMCC que tiene registrada la cuenta de WhatsApp API
phoneNumber	Texto	1:1	Número de teléfono de destino. Ej: "5491134340025"
text	Texto	0:1	Texto del mensaje de respuesta de los agentes dentro de una conversación. Campo NO UTILIZADO para HSM.
parameters	JSONObject	0:1	Contiene la información del mensaje HSM a enviar, incluyendo el `namespace` y `element_name` del HSM. Campo NO UTILIZADO para cuando el mensaje es de texto
- templateName	Texto	1:1	Nombre del template del mensaje HSM
- templateNamespace	Texto	1:1	Nombre del namespace de la cuenta asociada.
- templateData	Array de parámetros	1:1	Parámetros de entrada asociado al template.
- language	Texto	1:1	Lenguaje asociado al template. Ej: "es".

Ejemplo *request* mensaje HSM:

```
POST [url de SMCC]/services/messaging/sendwhatsapp
Content-Type: application/json
Content-Length: {NNNN}
```

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

```
{auth_headers}

{
  "agentId": null,
  "serviceId": 7,
  "phoneNumber": "5491134340025",
  "text": null,
  "parameters": {
    "templateName": "welcome_multiple_languages",
    "templateNamespace": "whatsapp:hsm:it:infobip",
    "templateData": ["Matías"],
    "language": "es"
  }
}
```

Definición de la respuesta

Campo JSON	Formato	Ocurrencias	Descripción
Success	Boolean	1:1	Indica si la operación fue exitosa (true) o si falló (false). Cuando falla, retorna un código de respuesta 4xx o 5xx
Request	Texto	1:1	Texto que contiene el request original que desencadenó esta respuesta (la URL y el método)
Result	Numérico	0:1	Retorna el código de mensaje insertado en la plataforma. Este valor es incluido en caso de que la operación haya sido exitosa
Message	Texto	0:1	Texto informativo del error en caso de falla
ErrorNumber	Numérico	0:1	Número de error interno
ErrorData	*	0:1	Puede contener información adicional del error

Ejemplo de respuesta exitosa

```
HTTP/1.1 200
Content-Type: application/json

{
  "Success": true,
  "Request": "[url del request original]",
  "Result": [Código de mensaje interno de SMCC],
}
```

Ejemplo de respuesta de error

```
HTTP/1.1 400 Bad Request
Content-Type: application/json

{
  "Success": false,
  "Request": "[url del request original]",
  "Message": "One or more authorization headers are invalid or incomplete.",
  "ErrorNumber": 205,
  "ErrorData": null
}
```

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Envío masivo de mensajes de WhatsApp HSM

SMCC permite, adicionalmente al método anterior, la generación de una tarea para envío masivo de mensajes HSM a partir de un archivo CSV. Esta tarea podrá ser programada para ser enviada luego de una fecha y hora específica, o bien puede ser ejecutada de inmediato.

Para poder realizar la operación, se deberá realizar una serie de invocaciones para poder generar la tarea. Las invocaciones consisten primero en subir el archivo CSV que se procesará, la cual requiere mínimamente 3 invocaciones para subir el archivo. Luego de esto, se deberá invocar al método que generará la tarea en base al archivo subido.

Para subir el archivo, se deberá invocar al método `POST /services/media/updoad?command=INIT` seguido por 1 o más invocaciones al método `POST /services/media/updoad?command=APPEND` que irá agregando información al archivo en partes del archivo, de hasta 1MB por parte. Una vez subidos todas las partes, se deberá invocar al método `POST /services/media/updoad?command=FINALIZE` para finalizar.

Inicialización de carga de archivo (command=INIT)

Este método permite iniciar la carga de un archivo. Como resultado de esta operación se devolverá un código de archivo (`media_id`) que acompañará al resto de los métodos de carga de archivos. Se deberá invocar al servicio `POST /services/media/updoad?command=INIT`.

Se deberá pasar los siguientes parámetros por *querystring*:

Campo QueryString	Descripción
command	Indica el tipo de comando de la operación. Para esta invocación deberá ser `INIT`.
total_bytes	Indica la cantidad total de bytes que tendrá el archivo
media_type	Indica el tipo de archivo que se está subiendo (el mime-type). En este caso, debería ser `text/csv`.
media_category	Indica la categoría del archivo que se está subiendo. En este caso, debería ser `csv`.

Ejemplo request upload?command=INIT

```
POST [url de
SMCC]/services/media/upload?command=INIT&total_bytes=NNNN&media_type=text/csv&media_c
ategory=csv
Content-Length: 0
{auth_headers}
```

Definición de la respuesta

Campo JSON	Formato	Ocurrencias	Descripción
Success	Boolean	1:1	Indica si la operación fue exitosa (true) o si falló (false). Cuando falla, retorna un código de respuesta 4xx o 5xx
Request	Texto	1:1	Texto que contiene el request original que desencadenó esta respuesta (la URL y el método)
Result	JSONObject	0:1	Retorna el código de mensaje insertado en la plataforma. Este valor es incluido

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

			en caso de que la operación haya sido exitosa
- media_id	Texto	1:1	Indica el código de archivo que se deberá utilizar en las subsiguientes invocaciones para subir los datos del archivo y finalizar la carga, como así también para la tarea del envío masivo
- total_bytes	Numérico	1:1	Indica el tamaño del archivo que se creará
- media_type	Texto	1:1	Indica el mime-type del archivo que se subirá
- expires_after_secs	Numérico	1:1	Indica durante cuánto tiempo (segundos) estará disponible el archivo para realizar la tarea. Los segundos deberán ser suficientes para cargar cualquier archivo. Cualquier invocación a la API para subir datos o finalizar luego de que expiró el archivo, será denegada.
Message	Texto	0:1	Texto informativo del error en caso de falla
ErrorNumber	Numérico	0:1	Número de error interno
ErrorData	*	0:1	Puede contener información adicional del error

Ejemplo de respuesta exitosa

```
HTTP/1.1 200
Content-Length: 325
Content-Type: application/json

{
  "Success": true,
  "Request": "POST [url de
SMCC]/services/media/upload?command=INIT&total_bytes=5000&media_type=text/csv&media_c
ategory=csv",
  "Result": {
    "media_id": "d77ec98b8a954b17915bfb148a7d05ad",
    "total_bytes": 5000,
    "media_type": 5000,
    "expires_after_secs": 7200
  }
}
```

Agregar datos al archivo (command=APPEND)

Este método permite cargar los datos de un archivo mediante varias invocaciones a este método para ir cargando los datos de hasta 1MB por vez. Se deberá invocar tantas veces como sea necesario para terminar de subir todos los datos del archivo. Se deberá utilizar el código de archivo (`media_id`) obtenido de la operación anterior. Se deberá invocar al servicio `POST /services/media/updoad?command=APPEND`.

El formato del pedido (`Content-Type`) deberá ser `multipart/form-data`.

Se deberá pasar los siguientes parámetros por *querystring*:

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Campo QueryString	Descripción
command	Indica el tipo de comando de la operación. Para esta invocación deberá ser APPEND.
media_id	Indica el código de archivo
segment_index	Indica el número de parte que se está subiendo. Deberá ir incrementándose entre cada invocación. El primero deberá ser cero.

Dentro del cuerpo del request se deberá proporcionar el archivo llamado media.

Ejemplo request upload?command=APPEND

```
POST [url de
SMCC]/services/media/upload?command=APPEND&media_id=d77ec98b8a954b17915bfb148a7d05ad&
segment_index=0 HTTP/1.1
Content-Type: multipart/form-data; boundary=-------------------------acebdf13572468
Content-Length: 203
{auth_headers}

---------------------------acebdf13572468
Content-Disposition: form-data; name="media"; filename="HSM.csv"
Content-Type: text/csv

5491166666666,Matitus
---------------------------acebdf13572468--
```

Definición de la respuesta

Campo JSON	Formato	Ocurrencias	Descripción
Success	Boolean	1:1	Indica si la operación fue exitosa (true) o si falló (false). Cuando falla, retorna un código de respuesta 4xx o 5xx
Request	Texto	1:1	Texto que contiene el request original que desencadenó esta respuesta (la URL y el método)
Result	null	0:1	
Message	Texto	0:1	Texto informativo del error en caso de falla
ErrorNumber	Numérico	0:1	Número de error interno
ErrorData	*	0:1	Puede contener información adicional del error

Ejemplo de respuesta exitosa

```
HTTP/1.1 200
Content-Length: 325
Content-Type: application/json

{
  "Success": true,
  "Request": "POST [url de
SMCC]/services/media/upload?command=APPEND&media_id=d77ec98b8a954b17915bfb148a7d05ad&
segment_index=0",
  "Result": null
}
```

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Finalizar la carga del archivo (command=FINALIZE)

Este método permite finalizar la carga de partes del archivo y marcar al archivo para que esté disponible para otros métodos que requieran el uso de algún archivo. Se deberá utilizar el código de archivo (`media_id`) obtenido de la primera operación. Se deberá invocar al servicio `POST /services/media/updoad?command=FINALIZE`. No se puede invocar a este método sin haber llamado anteriormente a los otros, agregando datos al archivo.

Se deberá pasar los siguientes parámetros por *querystring*:

Campo QueryString	Descripción
command	Indica el tipo de comando de la operación. Para esta invocación deberá ser `FINALIZE`.
media_id	Indica el código de archivo

Ejemplo request upload?command=FINALIZE

```
POST [url de
SMCC]/services/media/upload?command=FINALIZE&media_id=d77ec98b8a954b17915bfb148a7d05a
d HTTP/1.1
{auth_headers}
```

Definición de la respuesta

Campo JSON	Formato	Ocurrencias	Descripción
Success	Boolean	1:1	Indica si la operación fue exitosa (true) o si falló (false). Cuando falla, retorna un código de respuesta 4xx o 5xx
Request	Texto	1:1	Texto que contiene el request original que desencadenó esta respuesta (la URL y el método)
Result	null	0:1	
Message	Texto	0:1	Texto informativo del error en caso de falla
ErrorNumber	Numérico	0:1	Número de error interno
ErrorData	*	0:1	Puede contener información adicional del error

Ejemplo de respuesta exitosa

```
HTTP/1.1 200
Content-Length: 325
Content-Type: application/json

{
  "Success": true,
  "Request": "POST [url de
SMCC]/services/media/upload?command=FINALIZE&media_id=d77ec98b8a954b17915bfb148a7d05a
d",
  "Result": null
}
```

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Cargar tarea de envío masivo

Una vez que se tiene el archivo CSV subido y finalizado, se podrá invocar al método que permite la definición de la tarea de envío de mensajes HSM. Se deberá invocar al servicio `POST /services/tasks/whatsapphsm`. El `Content-Type` del request deberá ser `application/json`.

Definición del request

Campo JSON	Formato	Ocurrencias	Descripción
serviceId	Numérico	1:1	ID del servicio de SMCC que tiene registrada la cuenta de WhatsApp API
hsmNamespace	Texto	1:1	Indica el `namespace` de la plantilla HSM que se utilizará para enviar el HSM
hsmElementName	Texto	1:1	Indica el `element_name` de la plantilla HSM que se utilizará para enviar el HSM
mediaId	Texto	1:1	Indica el código de archivo que se utilizará como fuente de los teléfonos a donde se enviarán los archivos. Deberá ser el archivo subido anteriormente, de tipo `text/csv`, y tuvo que haber finalizado su carga correctamente.
separator	Texto	0:1	Indica el separador del archivo. Por defecto, en caso de no especificar, se utilizará la coma.
email	Texto	0:1	Indica la dirección de una cuenta a donde se enviará un email para cuando termine la tarea
taskName	Texto	1:1	Indica el nombre de la tarea
scheduleDateTime	Numérico/null	1:1	Indica la fecha y hora en la que se agendará la tarea para ser realizada o, en caso de especificar `null`, se agendará para realizarla inmediatamente. Cuando se especifica una fecha, deberá ser en formato UNIT TimeStamp (cantidad de milisegundos desde el 01/01/1970 en horario universal [UTC-0])

Ejemplo request mensaje HSM:

```
POST [url de SMCC]/services/tasks/whatsapphsm
Content-Type: application/json
Content-Length: {NNNN}
{auth_headers}

{
  "serviceId": 22,
  "mediaId": "d77ec98b8a954b17915bfb148a7d05ad",
  "taskName": "Envío masivo",
  "hsmElementName": "contacto_us",
  "hsmNamespace": "12417e01_5121_9ffe_a927_a16ecb4508e2",
  "scheduleDateTime": 1586472859
}
```

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Definición de la respuesta

Campo JSON	Formato	Ocurrencias	Descripción
Success	Boolean	1:1	Indica si la operación fue exitosa (true) o si falló (false). Cuando falla, retorna un código de respuesta 4xx o 5xx
Request	Texto	1:1	Texto que contiene el request original que desencadenó esta respuesta (la URL y el método)
Result	JSONObject	0:1	Retorna los datos de la tarea creada
- ID	Numérico	1:1	Indica el código de tarea
- Name	Texto	1:1	Indica el nombre de la tarea
Message	Texto	0:1	Texto informativo del error en caso de falla
ErrorNumber	Numérico	0:1	Número de error interno
ErrorData	*	0:1	Puede contener información adicional del error

Ejemplo de respuesta exitosa

```
HTTP/1.1 200
Content-Type: application/json

{
  "Success": true,
  "Request": "[url del request original]",
  "Result": {
    "ID": 1
    "Name": "Envío masivo"
  }
}
```

Reportes

Los reportes de gestión ofrecen tanto información histórica como en tiempo real.

La información en tiempo real proporciona distintas vistas para realizar el seguimiento del estado de las campañas y el desempeño de los agentes. Los reportes históricos permiten analizar el comportamiento de las campañas y operadores en forma detallada y consolidada. A través del motor de búsqueda es posible consultar el detalle de cada uno de las interacciones de los clientes con el Centro de Contactos mediante filtros dinámicos.

Reportes en Tiempo Real

Ofrecen una visión del estado actual de las campañas y agentes del centro de contactos. El reporte de campañas permite analizar la cantidad de mensajes en cola, el tiempo de espera del mensaje más antiguo y el contenido de cada uno.

El supervisor puede tomar acciones sobre los mensajes en cola como: mover a otra cola, descartar, asignar a un agente, marcar como importante, etc.

El reporte en tiempo real de agentes refleja el estado de disponibilidad de cada representante con sus tiempos asociados. El supervisor puede monitorear el contenido de los mensajes que están gestionando los agentes.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Ofrece una nube de palabras que explota el contenido y destaca las frases o palabras más utilizadas de los mensajes en cola. Funciona como termómetro ofreciendo al supervisor una vista de los temas más consultados del momento, lo cual permite tomar acciones correctivas antes situaciones de crisis.

Reportes Históricos Consolidados

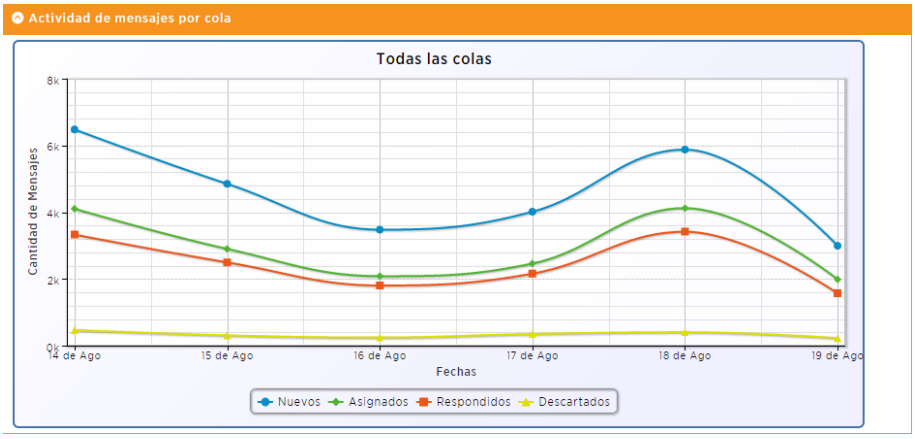
Los reportes históricos ofrecen indicadores de gestión con métricas de campañas, agentes y canales de servicio.

Las métricas están basadas en indicadores inherentes a la actividad del centro de contactos como ser cantidad de mensajes recibidos, en cola, tiempo medio en cola, total de respuestas, tiempos de respuesta, nivel de servicio, puntualidad, tiempos de operación, estados de los agentes, etc.

Los reportes consolidados ofrecen también:

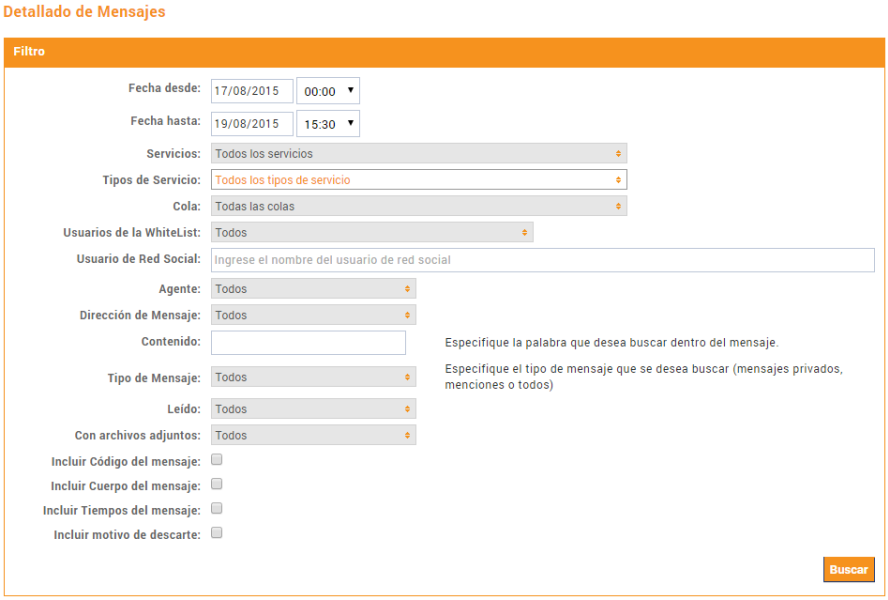
1. Resumen gráfico de variación de interacciones y respuestas día a día.
2. Gráficos de torta para identificar los motivos de contacto más frecuentes.
3. Detalle de sesiones del operador con la bitácora completa de su gestión.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.



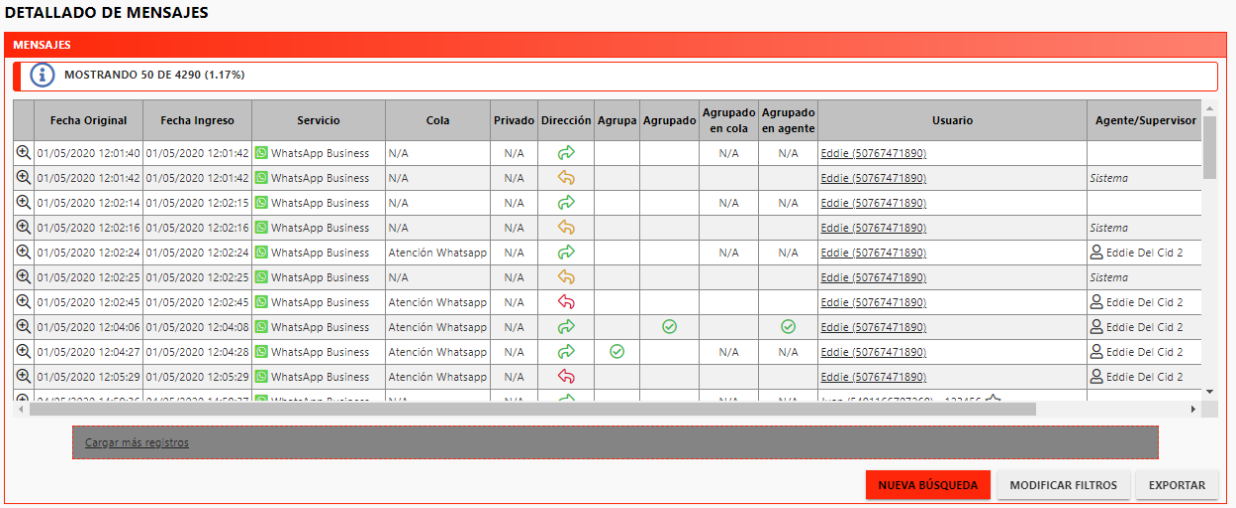
Reportes Históricos Detallados

El sistema proporciona una interfaz de búsqueda de mensajes que permite consultar, en base a filtros, el detalle de cada mensaje y/o conversación que fue gestionado por la plataforma.



Permite conocer el más mínimo detalle de cada mensaje, su contenido, los tiempos de gestión, el log de transición de estados, agentes asignados, respuestas asociadas, archivos adjuntos, etc.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.



Fecha Original	Fecha Ingreso	Servicio	Cola	Privado	Dirección	Agrupa	Agrupado	Agrupado en cola	Agrupado en agente	Usuario	Agente/Supervisor
01/05/2020 12:01:40	01/05/2020 12:01:42	WhatsApp Business	N/A	N/A				N/A	N/A	Eddie (50767471890)	
01/05/2020 12:01:42	01/05/2020 12:01:42	WhatsApp Business	N/A	N/A						Eddie (50767471890)	Sistema
01/05/2020 12:02:14	01/05/2020 12:02:15	WhatsApp Business	N/A	N/A				N/A	N/A	Eddie (50767471890)	
01/05/2020 12:02:16	01/05/2020 12:02:16	WhatsApp Business	N/A	N/A						Eddie (50767471890)	Sistema
01/05/2020 12:02:24	01/05/2020 12:02:24	WhatsApp Business	Atención Whatsapp	N/A				N/A	N/A	Eddie (50767471890)	Eddie Del Cid 2
01/05/2020 12:02:25	01/05/2020 12:02:25	WhatsApp Business	N/A	N/A						Eddie (50767471890)	Sistema
01/05/2020 12:02:45	01/05/2020 12:02:45	WhatsApp Business	Atención Whatsapp	N/A						Eddie (50767471890)	Eddie Del Cid 2
01/05/2020 12:04:06	01/05/2020 12:04:08	WhatsApp Business	Atención Whatsapp	N/A			✓		✓	Eddie (50767471890)	Eddie Del Cid 2
01/05/2020 12:04:27	01/05/2020 12:04:28	WhatsApp Business	Atención Whatsapp	N/A		✓		N/A	N/A	Eddie (50767471890)	Eddie Del Cid 2
01/05/2020 12:05:29	01/05/2020 12:05:29	WhatsApp Business	Atención Whatsapp	N/A						Eddie (50767471890)	Eddie Del Cid 2

Toda la información de los reportes se puede exportar a planillas Excel para su tratamiento en otra plataforma de reportes.

Bitácora del agente y del supervisor

El sistema registra el log completo sobre las acciones del agente y del supervisor. A través de la Web de Reportes el administrador del sistema puede ver el registro completo de las acciones que llevó a cabo el supervisor o el agente en cada una de sus sesiones.

El sistema registra, entre otros, la siguiente información:

- Cambios de estado del agente.
- Asignación de mensajes en el agente.
- Acciones de respuesta, descarte o devoluciones a cola.
- Cambios en la parametrización del sistema.
- Cambios en la configuración de campañas.
- Cambios en la configuración de servicios.
- Cambios en la configuración de filtros.
- Cambios en la configuración de usuarios.

Respuesta supervisada

La función de respuesta supervisada tiene por objetivo filtrar los mensajes salientes que contengan alguna palabra clave predefinida por el administrador. En este caso, los mensajes que tengan alguna de las palabras restringidas no se publican directamente, sino que van a pasar primero por la aprobación de un supervisor, que va a verificar y a modificar, en caso de ser necesario, el contenido del mensaje.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Esta opción también está disponible para agentes novatos, en donde el supervisor requiera que todos sus mensajes sean validados, independientemente del contenido.

Alertas y notificaciones

El sistema cuenta con un sistema de alertas y notificaciones que permiten informar a los supervisores sobre situaciones críticas o informativas. Las alertas pueden ser visuales en pantalla o vía mail. Las condiciones por las cuales estas se disparan son definidas en forma dinámica por el administrador del sistema.

Protección de datos

AVAYA prioriza la confianza de sus Clientes. Sabemos que la privacidad y confidencialidad de los datos de nuestros clientes son importantes y de alto valor. Es por eso que contamos con una arquitectura y con políticas que garantizan la privacidad y de la seguridad de los mismos.

SMCC cuenta en la actualidad con operaciones en 8 países y cuenta con soluciones desplegadas en una amplia gama de industrias, que incluyen servicios financieros, cuidado de la salud, gobierno, servicios, BPOs y tecnología. Nuestros clientes nos confían una gran cantidad de información delicada.

Nuestras políticas para garantizar la protección de los datos incluyen:

Seguridad de datos

Proporcionamos a nuestros clientes el siguiendo las recomendaciones de altos estándares de seguridad, como el cifrado de datos en movimiento a través de redes públicas, estándares de auditoría (WASP Top 10, ISO 27001), mitigaciones de denegación de servicio distribuido ("DDoS"), pruebas de penetración ("Pentest") y un equipo de soporte que está disponible 24/7.

Ubicación del alojamiento de datos

Todas las soluciones de SMCC se encuentran alojadas en la plataforma hosting Microsoft Azure® que sigue las más estrictas normas de seguridad en cuanto a la protección de la información.

Datos encriptados

Las soluciones de SMCC almacenan datos relacionados al negocio de nuestros Clientes con el fin de cubrir las funcionalidades de las soluciones adquiridas. Estos datos pueden contener información sensible. SMCC emplea mecanismos de encriptación para los datos que puedan contener información sensible y que son almacenados en nuestras bases de datos. Esta información sensible incluye cuerpos de los mensajes intercambiados con las redes sociales.

Instancia dedicada

Cada implementación de un Cliente de SMCC cuenta con una instancia dedicada de la solución adquirida para asegurar que no existan vulnerabilidades de acceso a información de otro Cliente.

Administración de acceso

AVAYA SMCC proporciona un conjunto avanzado de características de acceso y cifrado para ayudar a que los clientes protejan de manera efectiva su información. No accedemos ni usamos el contenido del cliente para ningún otro propósito que no sea el de proporcionar, mantener y mejorar los servicios de AVAYA SMCC, y según lo exija la ley.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Propiedad de la información

Desde una perspectiva de privacidad, el Cliente es el controlador de los datos de servicio, y SMCC es un procesador. Esto significa que durante todo el tiempo que un Cliente se suscribe a los servicios con SMCC, el cliente conserva la propiedad y el control de los datos de servicio en su cuenta.

A petición de nuestros Clientes ponemos a disposición los datos de servicio para su exportación o descarga. A su vez bajo conformidad eliminaremos todas las copias de los datos de servicio en nuestra posesión o control, de conformidad con nuestra Política de eliminación de datos, a menos que esté prohibido por ley.

Arquitectura Cloud u On Premise

La solución puede ser hosteada íntegramente en la nube o bien optar por una instalación local en la instalación del cliente.

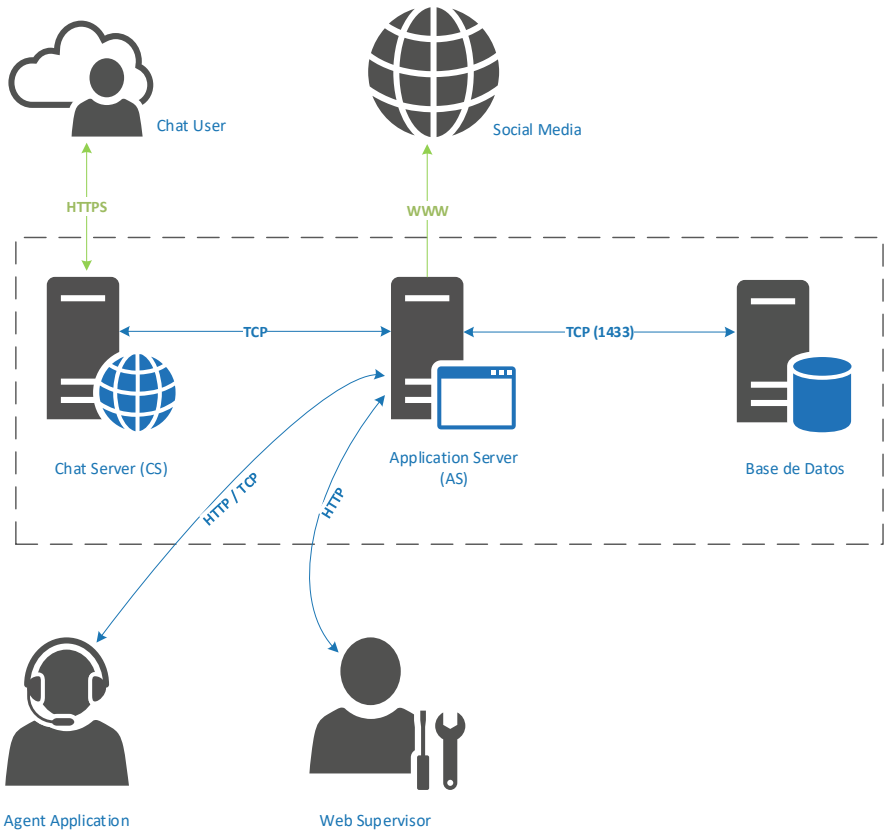
Componentes de la solución

La solución está compuesta por los siguientes módulos:

Application Server (AS)	Componente principal de la solución encargado de procesar las interacciones de todos los canales activos. Brinda servicio a los operadores mediante su lógica de distribución de interacciones.
Chat Server (CS)	Servidor requerido únicamente para el canal de Web Chat donde operan los salones habilitados. Es el componente encargado de vincular las sesiones de Chat que inician los usuarios con el SAS. Este componente debe residir en un servidor dentro de la DMZ.
Web Supervisor	Aplicación Web para la gestión de administración y supervisión de las campañas.
Agent Application	Aplicativo web de agente para la recepción y gestión de las interacciones a través de todos los canales de contacto habilitados.
Database Server (DBS)	

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Arquitectura de la solución



Observaciones:

- Los servidores AS, CS y DBS pueden ser virtualizado bajo la plataforma VMWare.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Application Server (AS)

Componente	Requisito
Procesador	Procesador Quad Core
Memoria	16GB de memoria RAM (recomendado) o superior.
Disco Rígido	500GB de espacio libre
Tarjeta de Red	Tarjeta de red con visibilidad a la red del cliente. Visibilidad a Internet.
Sistema Operativo	Microsoft Windows Server® 2016 o superior
Software Adicional	.NET Framework 4.6.1 Internet Information Server URL Rewrite
Observaciones	El servidor puede ser virtualizado en una plataforma VMWare.

Conectividad

Módulo	Protocolo	Pto. Local	Pto. Remoto	Endpoint	Descripción
Internet	HTTPS			https://*.facebook.com/*	API Facebook
	HTTPS			https://fbsocial.azurewebsites.net/*	Servicio Facebook AVAYA SMCC
	HTTPS			https://*.fbcdn.net	Servicio de imágenes Facebook
	HTTPS			https://*.twitter.com/*	API Twitter
	HTTPS			https://api-ssl.bitly.com/*	Servicio de Bity
	A definir por cliente			https://fbsocial.azurewebsites.net/*	Servicio Facebook AVAYA SMCC – Notificaciones PUSH entrantes
Web Supervisor	HTTP	80/443			Web Server
	HTTP	80/443			Web Server

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Agent Application	TCP	22220/ 22230			Chat
	TCP	22221/ 22231			Notificaciones
	TCP	22222/ 22232			Chat Interno

Chat Server (CS) – SOLO PARA IMPLEMENTACIONES DE CHAT

Componente	Requisito
Procesador	Procesador Dual Core de 2.4GHz o superior
Memoria	8GB de memoria RAM
Disco Rígido	50GB de espacio libre
Tarjeta de Red	Tarjeta de red con visibilidad a la red del cliente y a Internet. ✔ El Chat server requiere de una dirección IP Pública o bien de un redireccionamiento de red para recibir mediante HTTP o HTTPS el requerimiento del inicio de una sesión de Chat. ✔ La conectividad entre el SWS y el SAS se realiza mediante Sockets a través de la red Interna.
Sistema Operativo	Microsoft Windows Server® 2012 o superior
Observaciones	El servidor puede ser virtualizado en una plataforma VMWare.

Conectividad

Se describen la conectividad del servidor con otros componentes / servidores:

Solución / Server	Protocolo	Puerto Local	Puerto Remoto	Descripción
Application Server	TCP		80	Comunicación con el servidor de aplicación Social+ para la notificación de nuevas sesiones de Chat.
Application Server	TCP	9090,9091,9092, …		Conectividad con el servidor de aplicación SMCC para las conversaciones de Chat en curso.
Internet	TCP	9090,9091,9092, …		Puerto donde se habilita el salón de Chat para los usuarios de Internet.

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Database Server (DBS)

Componente	Requisito
Procesador	Procesador Dual Core de 2.4GHz o superior.
Memoria	16GB de memoria RAM o superior.
Disco Rígido	200GB de espacio libre
Tarjeta de Red	Tarjeta de red con visibilidad a la red del cliente. Visibilidad a Internet.
Sistema Operativo	Microsoft Windows Server® 2016 o superior
Base de datos	Microsoft SQL Server® 2008 R2 Standard Edition o superior
Observaciones	El servidor puede ser virtualizado en una plataforma VMWare.

Conectividad

Módulo	Protocolo	Pto. Local	Pto. Remoto	Endpoint	Descripción
DB SQL Server	TCP		1433		Acceso base de datos remota

Web Supervisor (Cliente Web – No requiere instalación)

Componente	Requisito
Navegador Web	Google Chrome y Mozilla Firefox (Última versión. Soporta hasta 5 versiones anteriores a la actual)
Acceso a SMCC	Acceso a internet a: https://*.SMCC.net/* https://pro.fontawesome.com/releases/v5.10.1/css/all.css https://code.jquery.com/jquery-.1.4.min.js https://cdnjs.cloudflare.com/ajax/libs/angular.js/1.4.7/angular.min.js https://twemoji.maxcdn.com/v/latest/twemoji.min.js

Agent Application (Cliente Web – No requiere instalación)

Componente	Requisito

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.

Navegador Web	Google Chrome y Mozilla Firefox (Última versión. Soporta hasta 5 versiones anteriores a la actual)
Acceso a SMCC	Acceso a internet a: https://*.SMCC.net/* https://pro.fontawesome.com/releases/v5.10.1/css/all.css https://code.jquery.com/jquery-.1.4.min.js https://cdnjs.cloudflare.com/ajax/libs/angular.js/1.4.7/angular.min.js https://twemoji.maxcdn.com/v/latest/twemoji.min.js

Avaya Inc. – Proprietary & Confidential.
Use pursuant to the terms of your signed agreement or Avaya policy.