



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

iWD GAX Plugin Help

Configuración de un Punto de captura de iWD

Configuración de un Punto de captura de iWD

Sumario

- **1 Configuración de un Punto de captura de iWD**
 - 1.1 Prerrequisitos
 - 1.2 Procedimiento
 - 1.3 Opciones de configuración de los Puntos de captura
 - 1.4 Asignación de opciones de las Colas y Puntos de captura

Se debe configurar una Aplicación para cada instancia del Punto de captura. Interaction Server admite múltiples puntos de captura.

Prerrequisitos

- Se debe instalar Interaction Server.
- Se debe instalar un Proceso de negocios en una Tenant.

Procedimiento

1. Navegue hacia **Entorno > Aplicaciones**.
2. Cree un nuevo objeto de Aplicación basado en la plantilla de Punto de captura elegida. El CapturePointId se ajusta automáticamente al nombre de la aplicación del Punto de captura como se configuró en GAX. En el modo de compatibilidad de iWD, también se guarda como la propiedad IWD_capturePointId en los datos de usuario. Cuando se configura el Punto de captura, el ID de Punto de captura debe ser **el mismo** que el nombre de la aplicación para garantizar informes precisos e históricos de eventos y una filtración precisa. (El *Nombre* del Punto de captura puede ser cualquier valor).

Importante

El nombre de la Aplicación de Punto de captura debe comenzar con una letra, contener solo caracteres alfanuméricos y guiones bajos y no puede tener más de 16 caracteres ni puede contener espacios.

3. Debido a que el Punto de captura se integra con el Interaction Server, la información del Host y Puerto se toma del Interaction Server (que debe aparecer listado como una conexión en la ficha **Conexiones**). Sin embargo, con el fin de crear la aplicación, inicialmente debe especificar el Host por sí mismo. Así, el Host debe ser el mismo que el host del Interaction Server.
4. Agregar una conexión a Interaction Server. Múltiples objetos de la **Aplicación** de Puntos de captura se pueden conectar con el mismo Interaction Server.
5. En la ficha **Puertos**, debe haber puertos configurados. Esto se requiere para la conexión al Interaction Server.
6. En la ficha **Tenants**, agregue la Tenant relevante.
7. Ignore la ficha **Opciones**.
8. Ignore la ficha **Opciones de la aplicación**.
9. Aplique el objeto de Aplicación para ver fichas adicionales como **Atributos de iWD**.
10. En la ficha **Atributos de iWD**, seleccione la **Solución** en la lista desplegable y agregue una **Descripción**. Si la lista está vacía, esto significa que la Tenant asignada aún no tienen una Estructura de negocios configurada.

11. En este momento, cambiar el ID de tiempo de ejecución (campo **ID**) porque después de guardar por primera vez los Atributos de iWD, el ID de tiempo de ejecución no se puede cambiar. También recuerde que el ID de tiempo de ejecución y el nombre del Punto de captura deben ser el mismo.
 12. Agregue los nombres de colas relevantes en los campos de colas de espera listadas. Para un Proceso de negocios de iWD no convencional estándar, éstos serán los nombres de colas predeterminadas según se suministre. Para cualquier proceso de negocios personalizado, éstos serán los nombres de las colas predeterminadas. Las siguientes opciones permiten la personalización de colas de interacción utilizadas por iWD en la Solución actual. Se deben definir los nombres de las colas no estándar cuando hay múltiples procesos de negocios de iWD configurados en la misma Tenant. Los nombres de las colas se pueden seleccionar de listas desplegables. Si falta un valor, se muestra un nombre predeterminado de esta cola.
 - **Cola para tareas nuevas**—Cola de interacción reconocida por iWD como una entrada para el proceso de negocios en esta solución. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_New
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_New
 - **Cola para tareas capturadas**—Cola de interacción para tareas correctamente procesadas por la estrategia de Clasificación. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_Captured.
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Captured
 - **Cola para tareas en cola**—Cola de interacción para tareas correctamente procesadas por la estrategia de establecimiento de prioridades. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_Queued
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Queued
 - **Cola para tareas completadas**—Cola de interacción para tareas marcadas como terminadas por agentes. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_Completed
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed
 - **Cola para tareas rechazadas**—Cola de interacción para tareas rechazadas por la estrategia de clasificación. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_Rejected
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Rejected
 - **Cola para tareas canceladas**—Cola de interacción para tareas canceladas por un usuario de la Lista global de tareas o por un punto de captura. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_Canceled
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Canceled
 - **Cola para tareas con error**—Cola de interacción para las tareas que fallaron en ser procesadas por las estrategias de clasificación o de establecimiento de prioridades. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_ErrorHeld
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_ErrorHeld
 13. Guarde el objeto de Aplicación.
-

14. Cuando la configuración esté completa, haga clic en **Guardar**.

Opciones de configuración de los Puntos de captura

Las opciones de Puntos de captura integradas deben establecerse en consecuencia, para que puedan ponerse las interacciones nuevas o modificadas en las colas de interacción correctas. Cuando un Punto de captura integrada está conectado con una solución de iWD, sus opciones se sincronizan automáticamente con la solución. Las siguientes opciones se actualizan en los Puntos de captura para trabajar con un proceso de negocios de iWD personalizado:

Punto de captura de JMS y Punto de captura de archivos

- **parámetros de transformador entrante**
 - CancelQueues
 - CompleteQueues
 - RestartQueues
- **parámetros de transformador saliente**
 - CancelQueues
 - CompleteQueues
 - ErrorHeldQueues
 - RejectQueues
 - RestartQueues

Punto de captura de servicio Web y Punto de captura de base de datos

- **parámetros de iwd**
 - CancelQueues
 - CompleteQueues
 - ErrorHeldQueues
 - RejectQueues
 - RestartQueues

Todos los Puntos de captura

- **valores predeterminados**
 - Cola

Tenga en cuenta que las secciones indicadas anteriormente pueden incluir también otros atributos.

Puede encontrar la lista completa en la documentación [Manual de referencia de servicios electrónicos](#)

Asignación de opciones de las Colas y Puntos de captura

Se mantiene la siguiente asignación entre las opciones de colas y Puntos de captura configuradas.

Opción de Puntos de captura	Cola de la Solución de iWD	IRD de Valor predeterminado	Composer de Valor predeterminado
default-values/Queue	Nuevo	iWD_New	iwd_bp_comp.Main.iWD_New
RestartQueues	Nuevo	iWD_New	iwd_bp_comp.Main.iWD_New
CompleteQueues	Completadas	iWD_Completed	iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed
RejectQueues	Rechazado	iWD_Rejected	iwd_bp_comp.Main.iWD_Rejected
CancelQueues	Cancelado	iWD_Canceled	iwd_bp_comp.Main.iWD_Canceled
ErrorHeldQueues	Error retenido	iWD_ErrorHeld	iwd_bp_comp.Main.iWD_ErrorHeld

Las opciones se actualizan cada vez que un usuario cambia cualquiera de las colas en la configuración de la Solución de iWD en GAX. También se modifican cuando un usuario cambia la Solución asignada en la configuración del Punto de captura en GAX. Si no se ha asignado una Solución para el Punto de captura, se pueden establecer las opciones de la cola manualmente.