



:talkdesk®

Migración de los Touchpoints de Chat de la UE

Siga los requisitos previos y los siguientes pasos para migrar los Touchpoints de chat de la Unión Europea (UE) **creados antes del 22 de mayo de 2024** de la instancia de Estados Unidos (EE. UU.) a la de la UE.

Condiciones previas [Obligatorias]:

- Cuando el sitio web del cliente incorpora comprobaciones de Política de Seguridad de Contenidos (CSP, por sus siglas en inglés), es imprescindible **añadir reglas CSP** a Talkdesk Chat en el sitio web. De lo contrario, el widget de chat no podrá utilizarse.
- Compruebe que todos los Touchpoints de chat asociados a su Talkdesk Account están **configurados en el estado INACTIVE**. Si no se desactivan los Touchpoints de chat activos, se interrumpirá todo el proceso de migración, manteniendo el chat conectado con la instancia de EE. UU.
- Asegúrese de que **se cierran todas las conversaciones de chat actuales vinculadas a la Talkdesk Account**. Este paso es crucial antes de pasar a la siguiente fase.

Paso 1: Desinstale e instale la aplicación de chat en la Talkdesk Account.

Paso 2: Vuelve a activar los Touchpoints de chat en la Talkdesk Account de destino.

Nota importante:

Le recomendamos encarecidamente que siga los requisitos previos y los pasos de migración anteriores para evitar posibles problemas. De lo contrario, se producirán los siguientes problemas.

- Faltan reglas CSP relacionadas con Talkdesk Chat.
 - Esto hará que el widget de chat no esté disponible en absoluto, impidiendo que los usuarios se pongan en contacto con el servicio de atención al cliente a través de este canal.
- No cerrar las conversaciones de chat en curso y desactivar el Touchpoint de chat durante la migración.
 - Las conversaciones de chat en curso se **congelarán**, lo que impedirá que se sigan intercambiando mensajes entre el contacto y el agente.
 - Los contactos pueden perderse las encuestas posteriores al chat que se envían a través del widget de chat.
 - Los agentes no pueden acceder al historial de mensajes de las conversaciones en curso dentro de la app Conversation.
 - Funcionalidades esenciales como asignar, desasignar o transferir conversaciones en curso no estarán disponibles para los agentes.

Nota: Antes de utilizar la Conversations app tras la migración, los agentes deben actualizar la página Conversations app.