



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.

Genesys Administrator Extension Help

Agentes

7/22/2025

Agentes

Los agentes son **Usuarios** que manejan directamente las interacciones con los clientes. La ventana **Agentes** enumera todos los Agentes en su entorno (o Compañía, si se encuentra en un entorno de múltiples compañías). Puede ver únicamente aquellos objetos para los que tiene acceso.

Puede filtrar el contenido de esta lista de varias formas:

- Haga clic en **Mostrar filtro rápido** y escriba un término de búsqueda en el campo **Filtro rápido**. La lista se actualiza en forma dinámica para mostrar los elementos que coincidan con el texto en el campo **Filtro rápido**.
- Haga clic en **Mostrar filtro de columna** para mostrar los campos de búsqueda para cada encabezado de columna. Introduzca un término de búsqueda en uno de estos campos para buscar rápidamente la columna para el término de búsqueda.
- Haga clic en el icono de cubo para abrir la ventana **Directorio de compañías**. En esta ventana, haga clic en la compañía que desee seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** para filtrar la lista de compañías.

Puede ordenar los elementos de la lista haciendo clic en un encabezado de columna. Al hacer clic en el encabezado de una columna por segunda vez, se invierte el criterio de orden.

La ventana **Agentes** tiene dos modos diferentes para servir a diferentes usuarios. Puede cambiar los modos abriendo **Preferencias del sistema**, seleccionando **Administración de agentes** y luego eligiendo entre **Nube** o **Premisa**. Puede leer más información sobre estos modos haciendo clic en una ficha a continuación.

Nube

el modo **Nube** proporciona un mecanismo simple y efectivo para crear y administrar agentes. Aprovechará automáticamente algunos objetos de configuración, tales como **DN** y **Puestos** para simplificar la creación de Agente. Como alternativa, si desea mayor control sobre este proceso, seleccione **Premisa** en el menú **Administración de agentes**.

Creación de un agente

Para crear un nuevo agente, haga clic en **Agregar**.

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Creación de un agente

Purpose: Para crear un Agente en la ventana **Agentes** mientras se está usando el modo **Nube**.

Steps

1. Haga clic en **Agregar**. Aparece la ventana **Agregar agente**.
2. Introduzca la información siguiente. En algunos campos puede introducir el nombre de un valor o hacer clic en el botón **Explorar** para seleccionar un valor de la lista:

- Información de usuario
 - **Nombre de usuario**—Se debe usar el nombre que este usuario usa para entrar en el entorno. Debe especificar un valor para esta propiedad, y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database.
 - **Nombre**—El nombre del Usuario.
 - **Apellido**—El apellido del Usuario.
 - **ID externa**—Esta configuración es aplicable sólo si el entorno utiliza autenticación externa, ya sea LDAP o RADIUS. Este puede ser el nombre de usuario en el sistema de autenticación externa. Para LDAP, puede ser un URL de LDAP total o parcial correspondiente a RFC 2255. Para obtener más información, consulte el [Framework External Authentication Reference Manual](#).

Importante

El campo **ID externa** podría estar oculto si la casilla de verificación **Ocultar ID externa** está marcada en el menú [Preferencias del sistema/Administración de agentes](#).

- **E-mail**—La dirección de e-mail de este usuario.
- **Contraseña**—Una contraseña que no supere los 64 caracteres, que este Usuario debe usar para registrarse en el entorno. No puede ver la contraseña actual.

Importante

Las contraseñas pueden estar sujetas a las reglas de formato. Consulte [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) para obtener más información.

- **Organización**—La carpeta en la cual se almacena el [objeto Persona](#) de este usuario.
 - **Número predeterminado**—El número de teléfono de este Usuario. Este campo se usa para crear los objetos [DN](#), [Puesto](#) y [Login de agente](#) asociados para este Usuario. GAX usa los objetos existentes, si están disponibles.
- Habilidades

- Puede agregar **Habilidades** al Agente mediante:
 - Creación de una habilidad—Escriba el nombre de la nueva habilidad en el campo **Filtro rápido** y haga clic en **+** para crear la Habilidad.
 - Selección de una habilidad existente—En la sección **Habilidades**, seleccione las habilidades existentes a partir de una lista para agregarlas al agente. Para seleccionar una Habilidad, haga clic en la casilla de verificación al lado de Habilidad y escriba un valor numérico en el campo **Calificación**.

Importante

Dado que los grupos de agentes podrían definirse automáticamente en función de una habilidad (grupos de agentes virtuales), la lista de los grupos de agentes se actualiza si se crea una habilidad.

- Grupos de agentes
 - Usted puede agregar el agente a un **Grupo de agentes** al hacer clic en la casilla de verificación al lado de un elemento de la lista.

3. Haga clic en **Guardar**.

Importante

Cuando se agregue un Agente en el modo **Nube**, GAX también hace los siguientes cambios de configuración:

- Crea **Logins de agente** en cada **Central telefónica**, usando información que fue introducida en el campo **Número predeterminado**.
- Crea el objeto de **Usuario** y asocia el **Logins de agente** al objeto de usuario. El **Tiempo entre llamadas** para cada Login de agente está establecido en 0.

Otras acciones

Una vez que seleccione un agente, puede:

- Editar la información de agente—Seleccione un agente y haga clic en **Editar** para editar la información del agente. Si edita el campo **Número predeterminado**:
 - Si este campo se vacía, el Agente se desvincula del actual **Puesto** y su **Login de agente** los objetos se vacían.
 - Si se proporciona un nuevo valor, el agente se asocia con un nuevo **Puesto**, **DN** y **Login de agente** que coincidan con el valor. Se crean nuevos objetos, si aún no existen. Se vacían los objetos existentes y no se eliminan.

- Copiar un agente—Seleccione un agente y haga clic en **Clonar** para hacer una copia del objeto agente.
- Cambiar estado—Seleccione un agente y haga clic en **Habilitar** o **Deshabilitar** para cambiar el estado de un agente.

Importante

- Los agentes que están deshabilitados aparecen en color gris en la lista
- Cuando un usuario está deshabilitado o eliminado, Genesys Administrator Extension invalida todas las sesiones asociadas a este usuario. Luego de la siguiente acción del usuario, él o ella será redirigido a la página de inicio de sesión.

Para eliminar a uno o más agentes, haga clic en la casilla de verificación al lado del(los) agente(s) en la lista y haga clic en **Eliminar**.

Importante

Al eliminar a un agente, GAX no elimina los objetos **DN**, **Lugar**, o **Logins de agentes** asignados al agente.

Premisa

El modo **Premisa** proporciona más control sobre la creación y administración de agentes. Puede elegir si GAX aprovisiona automáticamente algunos objetos de configuración, tales como **DN** y **Puestos**. Como alternativa, si no desea mayor control sobre este proceso, seleccione **Nube** en el menú **Administración de agentes**.

Creación de un agente

Para crear un nuevo agente, haga clic en **Agregar**.

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Creación de un agente

Purpose: Para crear un agente en la ventana **Agentes** mientras se está usando el modo **Premisa**.

Steps

1. Haga clic en **Agregar**. Aparece la ventana **Agregar agente**.
2. Introduzca la información siguiente. En algunos campos puede introducir el nombre de un valor o hacer clic en el botón **Explorar** para seleccionar un valor de la lista:

- Información de usuario
 - **Nombre de usuario**—Se debe usar el nombre que este usuario usa para entrar en el entorno. Debe especificar un valor para esta propiedad, y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database.
 - **Nombre**—El nombre del Usuario.
 - **Apellido**—El apellido del Usuario.
 - **ID externa**—Esta configuración es aplicable sólo si el entorno utiliza autenticación externa, ya sea LDAP o RADIUS. Este puede ser el nombre de usuario en el sistema de autenticación externa. Para LDAP, puede ser un URL de LDAP total o parcial correspondiente a RFC 2255. Para obtener más información, consulte el [Framework External Authentication Reference Manual](#).

Importante

El campo **ID externa** podría estar oculto si la casilla de verificación **Ocultar ID externa** está marcada en el menú [Preferencias del sistema/Administración de agentes](#).

- **E-mail**—La dirección de e-mail de este usuario.
- **Contraseña**—Una contraseña que no supere los 64 caracteres, que este Usuario debe usar para registrarse en el entorno. No puede ver la contraseña actual.

Importante

Las contraseñas pueden estar sujetas a las reglas de formato. Consulte [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) para obtener más información.

- **Organización**—La carpeta en la cual se almacena el [objeto Persona](#) de este usuario.
- **Puesto**—El [Puesto](#) asignado a este agente. Haga clic en **Explorar** para explorar una lista de Puestos en su entorno. Una vez que selecciona un puesto, el campo **Número/DN** está visible.
- **Logins de agente**—El [Login\(s\) de agente](#) de este usuario. Haga clic en + para agregar un login de agente.
- **Número/DN**—El Número/DN de este usuario. Este campo aparece una vez que se seleccione un puesto. Haga clic en + para agregar un DN.

- Agregar habilidades de usuario
 - Puede agregar **Habilidades** al agente mediante:
 - Creación de una habilidad—Escriba el nombre de la nueva habilidad en el campo **Filtro rápido** y haga clic en **+** para crear la Habilidad.
 - Selección de una habilidad existente—En la sección **Habilidades**, seleccione las habilidades existentes a partir de una lista para agregarlas al agente. Para seleccionar una Habilidad, haga clic en la casilla de verificación al lado de Habilidad y escriba un valor numérico en el campo **Calificación**.

Importante

Dado que los grupos de agentes podrían definirse automáticamente en función de una habilidad (grupos de agentes virtuales), la lista de los grupos de agentes se actualiza si se crea una habilidad.

- Grupos de agentes
 - Usted puede agregar el agente a un **Grupo de agentes** al hacer clic en la casilla de verificación al lado de un elemento de la lista.

3. Haga clic en **Guardar**.

Otras acciones

Una vez que seleccione un agente, puede:

- Editar la información de agente—Seleccione un agente y haga clic en **Editar** para editar la información del agente.
- Copiar un agente—Seleccione un agente y haga clic en **Clonar** para hacer una copia del objeto agente.
- Cambiar estado—Seleccione un agente y haga clic en **Habilitar** o **Deshabilitar** para cambiar el estado de un agente.

Importante

- Los agentes que están deshabilitados aparecen en color gris en la lista
- Cuando un usuario está deshabilitado o eliminado, Genesys Administrator Extension invalida todas las sesiones asociadas a este usuario. Luego de la siguiente acción del usuario, él o ella será redirigido a la página de inicio de sesión.

Para eliminar a uno o más agentes, haga clic en la casilla de verificación al lado del(los) agente(s) en

la lista y haga clic en **Eliminar**.

Importante

Al eliminar a un agente, GAX no elimina los objetos **DN**, **Lugar**, o **Logins de agentes** asignados al agente.