

GENESYS

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

Reglas de capacidad

7/27/2025

Reglas de capacidad

La ventana **Reglas de capacidad** le permite establecer las Reglas de capacidad de diversas operaciones en su entorno. Por ejemplo, puede establecer Reglas de capacidad para el número de interacciones de voz y/o de correo electrónico que pueden procesarse a la vez.

Haga clic en **Mostrar opciones** en la lista siguiente para aprender más sobre la lista y como puede ser organizada o navegada; o, clic **Acciones** para aprender más sobre las posibles acciones que puede realizar en esta ventana.

Mostrar opciones

La lista **Reglas de capacidad** muestra las Reglas de capacidad de su entorno. La lista está organizada jerárquicamente, empezando con compañías, unidades de configuración, sitios y carpetas.

Importante

Las Reglas de capacidad que están deshabilitadas aparecen en color gris en la lista.

Esta lista respeta la configuración de autorizaciones de compañías. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene permisos de acceso.

Puede filtrar el contenido de esta lista de dos maneras:

- Escriba el nombre o parte del nombre del objeto en el campo Filtro rápido.
- Haga clic en Filtro de compañía para abrir la ventana Filtro de compañía. En esta ventana, haga clic en la casilla de verificación junto a cada compañía que desee seleccionar. Utilice el campo Filtro rápido en este panel para filtrar la lista de compañías.

Puede ordenar los elementos en 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.

Acciones

Haga clic en una Regla de capacidad para ver más información acerca de la regla en un nuevo panel que se abre a la derecha. Desde este panel, también puede editar el Control de acceso. Puede realizar las siguientes acciones:

Creación de reglas de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Este breve video demuestra cómo crear Reglas de capacidad con GAX. También se puede consultar el procedimiento que se encuentra debajo del video.

Link to video



Tipos de medios

[+] Mostrar procedimiento

Puede agregar uno o varios tipos de medios a las Reglas de capacidad para especificar cuántas instancias de cada tipo de medio se permiten simultáneamente.



Condiciones

El valor máximo predeterminado del tipo de medios es 1. Puede hacer clic en el botón **[tipo de medios] mayor que 1** para establecer un valor máximo nuevo. Por ejemplo, si selecciona Voz como tipo de medio, haga clic en el botón **Voz mayor que 1** para abrir un nuevo panel y, a continuación, introduzca un nuevo valor en el campo **Capacidad máxima**. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios.

También puede mezclar los tipos de medios para la Regla de capacidad. Por ejemplo, podría establecer una Regla de capacidad que permita una interacción de Voz y una interacción de Correo electrónico para obtener dos interacciones simultáneas. De manera alternativa, podría establecer una Regla de capacidad que permita una interacción de Voz o una interacción de Correo electrónico, pero no ambas, para obtener una sola interacción simultánea.

Procedure: Agregar una condición **y** a un tipo de medio

- 1. En el menú desplegable **Condiciones**, haga clic en **y**. Se abre un nuevo panel a la derecha, que permite agregar una condición.
- 2. Haga clic en el menú desplegable **Tipo de medio** y seleccione un tipo de medio.
- 3. Introduzca un valor en el campo Capacidad máxima.
- 4. Haga clic en el botón **Aceptar** para agregar la condición.

Procedure: Agregar una condición o a un tipo de medio

Steps

- 1. En el menú desplegable **Condiciones**, haga clic en **o**. Se abre un nuevo panel a la derecha, que permite agregar una condición.
- 2. Haga clic en el menú desplegable **Tipo de medio** y seleccione un tipo de medio.
- 3. Introduzca un valor en el campo **Capacidad máxima**.
- 4. Haga clic en el botón **Aceptar** para agregar la condición.

Validación de regla de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Al crear una nueva Regla de capacidad o modificar una Regla de capacidad existente, se puede hacer clic en **Validar** para verificar si la Regla de capacidad es o no válida. Esta acción garantiza que la Regla de capacidad se construya de manera apropiada y solo utiliza los tipos de medios a los que el usuario puede acceder.

Por ejemplo, si crea una Regla de capacidad que solo especifique **voz** como tipo de medio, pero el usuario no utiliza **callback** como parte de una condición, GAX muestra un mensaje de error después de hacer clic en **Validar** que indica que se debe agregar **callback** como tipo de medio.

De lo contrario, si la Regla de capacidad es válida, GAX muestra un mensaje de confirmación después de hacer clic en **Validar**.

Procedure: Validación de una Regla de capacidad

Steps

- 1. Crear una nueva Regla de capacidad o modificar una Regla de capacidad existente.
- 2. Haga clic Validar.
- 3. GAX muestra uno de los siguientes mensajes:
 - Un mensaje de confirmación que indica que la Regla de capacidad es válida.
 - Un mensaje de error que explica por qué la Regla de capacidad no es válida.

Eliminación de Reglas de capacidad

<toggledisplay linkstyle font-size:larger showtext="[+] Mostrar procedimiento" hidetext="[-] Ocultar procedimiento"> Existen varios métodos para eliminar Reglas de capacidad: Elija un procedimiento a continuación:

Procedure: Eliminar solo una Regla de capacidad

Steps

- 1. Seleccione una Regla de capacidad en la lista **Regla de capacidad** . Se muestra más información sobre la Regla de capacidad en un nuevo panel a la derecha.
- 2. En el nuevo panel, haga clic en el botón Eliminar.
- 3. Se muestra un cuadro de diálogo para confirmar la acción:
 - Haga clic en **Aceptar** para continuar.
 - Haga clic en **Cancelar** para descartar la acción.

Procedure: Eliminar múltiples Reglas de capacidad

Steps

- 1. En la lista **Reglas de capacidad**, haga clic en la casilla de verificación de cada Regla de capacidad que se eliminará.
- 2. Haga clic en el botón **Cambios masivos** y seleccione **Eliminar** de la lista de opciones emergente.
- 3. Se muestra un cuadro de diálogo para confirmar la acción:
 - Haga clic en **Aceptar** para continuar.
 - Haga clic en **Cancelar** para descartar la acción.

Copia de Reglas de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Copia de reglas de capacidad		
Steps		
 Seleccione la Regla de capacidad que se copiarán. Se muestra más información sobre la Regla de capacidad en un nuevo panel a la derecha. 		
2. En el nuevo panel, haga clic en el botón Copiar . Se abre un nuevo panel a la derecha.		
3. Introduzca la información siguiente:		
Nombre de la regla de capacidad—El nombre de la regla de capacidad.		
Importante El campo Nombre de la regla de capacidad debe ser único en el entorno.		

Descripción—Una descripción de la Regla de capacidad.
 Compañía y carpeta—La compañía y la carpeta a las que pertenece esta regla de capacidad. Haga clic en el botón Explorar para encontrar la carpeta de almacenamiento del script, o escriba el nombre de la carpeta en el campo Filtro rápido.
Importante La lista de carpetas que se muestra se basa en la configuración de acceso de la compañía.
 Tipos de medios—Haga clic en Nuevo para seleccionar los tipos de medios que se supervisarán mediante esta Regla de capacidad. Para obtener más información, consulte Tipos de medios.
4. Haga clic en Guardar .

Habilitar o deshabilitar Reglas de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Existen varios métodos para habilitar o deshabilitar Reglas de capacidad: Elija un procedimiento a continuación:

Procedure: Habilitar o deshabilitar una sola Regla de capacidad

Steps

- 1. Seleccione una Regla de capacidad. Se abre un nuevo panel a la derecha.
- 2. En el nuevo panel, realice una de las siguientes acciones:
 - Si la Regla de capacidad está habilitada, haga clic en el botón **Deshabilitar**.
 - Si la Regla de capacidad está deshabilitada, haga clic en el botón **Habilitar**.

Procedure: Habilitar o deshabilitar múltiples Reglas de capacidad

Steps

- 1. En el panel **Reglas de capacidad**, seleccione la casilla de verificación al lado de la Regla de capacidad que quiera habilitar o deshabilitar.
- Haga clic en Cambio masivo. Aparecerá un menú emergente. Seleccione Habilitar para habilitar las Reglas de capacidad seleccionadas o Deshabilitar para deshabilitar las Reglas de capacidad seleccionadas.
- 3. Se muestra un cuadro de diálogo para confirmar la acción:
 - Haga clic en **Aceptar** para continuar.
 - Haga clic en **Cancelar** para descartar la acción.

Control de acceso

El panel **Control de acceso** enumera los grupos de acceso y los usuarios con autorizaciones configuradas de manera explícita para un determinado objeto. Cuando configura las autorizaciones, normalmente esto se lleva a cabo con el(los) usuario(s) o grupo(s) de acceso a los cuales desea otorgar el acceso. Esta característica mejora la manera en que se establecen las autorizaciones, y el alcance está limitado a administrar autorizaciones para un solo objeto de la base de datos. Para obtener más instrucciones acerca de la asignación, modificación y eliminación de autorizaciones, consulte la Genesys Security Deployment Guide (Guía de implementación de seguridad 8.1 de Genesys). Puede realizar las siguientes acciones:

Crear Permisos de accesos

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Crear Permisos de acceso

- 1. Seleccione un objeto.
- 2. Haga clic en **Relacionado** y seleccione **Control de acceso**. Se abre el panel **Control de acceso**.
- 3. Haga clic en **Nuevo**. Se abre un nuevo panel a la derecha.
- 4. En el campo **Tipo de objeto**, seleccione el tipo de objeto de configuración para el cual aplica el permiso de acceso.
- 5. En el campo **Objeto de configuración** , seleccione el objeto de configuración para el cual aplica el permiso de acceso.
- 6. En la lista **Permisos de acceso**, seleccione el permiso de acceso que se aplicará:

Propiedad	Descripción
Leer (R)	Se pueden ver los detalles de este objeto. Descripción
Crear (C)	Se pueden crear objetos de este tipo.
Actualizar (U)	Se puede cambiar, o modificar, este objeto.
Ejecutar (X)	Se puede implementar, iniciar, detener o, de lo contrario, activar este objeto.
Eliminar (D)	Se puede eliminar este objeto.
Leer autorizaciones de objetos (RP)	Se pueden ver las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.
Cambiar autorizaciones de objetos (CP)	Se pueden cambiar las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.

- 7. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios.
 - Haga clic en el botón **Cancelar** para descartar los cambios.

Cambio de Autorizaciones de acceso

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Cambiar los Permisos de acceso

- 1. Seleccione un objeto.
- 2. Haga clic en **Relacionado** y seleccione **Control de acceso**. Se abre el panel **Control de acceso**.
- 3. Haga clic en un objeto en el panel **Control de acceso** para modificar sus autorizaciones de acceso. Se abre un nuevo panel a la derecha.
- 4. Puede cambiar las opciones siguientes:

Propiedad	Descripción
Leer (R)	Se pueden ver los detalles de este objeto.
Crear (C)	Se pueden crear objetos de este tipo.
Actualizar (U)	Se puede cambiar, o modificar, este objeto.
Ejecutar (X)	Se puede implementar, iniciar, detener o, de lo contrario, activar este objeto.
Eliminar (D)	Se puede eliminar este objeto.
Leer autorizaciones de objetos (RP)	Se pueden ver las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.
Cambiar autorizaciones de objetos (CP)	Se pueden cambiar las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.

- 5. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios.
 - Haga clic en **Cancelar** para descartar los cambios.

Eliminación de Autorizaciones de acceso

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Eliminando Permisos de acceso

- 1. Seleccione un objeto.
- 2. Haga clic en **Relacionado** y seleccione **Control de acceso**. Se abre el panel **Control de acceso**.
- 3. Haga clic en un objeto en el panel **Control de acceso** para modificar sus autorizaciones de acceso. Se abre un nuevo panel a la derecha.
- 4. Haga clic en **Eliminar**.
- 5. Aparece un cuadro de diálogo para confirmar la eliminación. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Aceptar** para confirmar la eliminación.
 - Haga clic en **Cancelar** para cancelar la eliminación.