



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

Códigos de acción

Códigos de acción

Los códigos de acción permiten a los agentes notificar los resultados comerciales de las interacciones con los clientes y explicar las razones de ciertas operaciones.

Después de seleccionar un código apropiado de un menú de Códigos de acción predefinidos, el código se pasa con su pedido correspondiente. El código entonces muestra el evento que indica que su pedido fue procesado con éxito. Finalmente, el código es almacenado en la base de datos de generación de informes.

El código de acción se puede complementar con subcódigos que describan de forma más precisa las razones de cierta acción.

Mostrar opciones

La lista **Códigos de acción** muestra los códigos de acción que están en su entorno. Se organiza jerárquicamente por compañías, unidades de configuración, sitios y carpetas. Para ver los objetos en una jerarquía específica, seleccione el tipo de jerarquía en el menú desplegable que está encima de la lista.

Importante

Las cuentas de usuario que están deshabilitadas aparecen en color gris en la lista

Configuration Manager respeta la configuración de autorizaciones de compañías. Sólo puede acceder a esos objetos a los que le han dado permiso y privilegios 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 el icono de cubo para abrir el panel de filtros **Directorio de compañías**. En este panel, haga clic en la compañía que desea seleccionar. Utilice el campo **Filtro Rápido** en este panel 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. Usted puede agregar o quitar columnas al hacer clic en **Seleccionar columnas**.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Procedimientos

Para crear un nuevo objeto Código de acción, haga clic en **Nuevo**. Para ver o editar los detalles de un objeto existente, haga clic en el nombre del objeto, o haga clic en la casilla de verificación junto a un objeto y haga clic en **Editar**. Para eliminar uno o más objetos, haga clic en la casilla de verificación junto al (los) objeto(s) en la lista y haga clic en **Eliminar**. También puede eliminar un sólo objeto haciendo clic en el objeto y luego en **Eliminar**. De lo contrario, haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copia un código de acción.
- **Mover a**—Mueve un código de acción a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o inhabilitar Códigos de acción
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

Haga clic en el nombre de un código de acción para ver más información acerca del objeto. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Creación de objetos de códigos de acción

Steps

1. Haga clic en **Nuevo**.
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:
 - **Name**—El nombre de este código de acción. Debe especificar un valor para esta propiedad, que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de Empresa) o en la compañía (en un entorno de varias compañías).
 - **Tipo**—El tipo de código de acción. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo. Consulte la ficha **Tipos de códigos de acción** para obtener más información.
 - **Código**—Seleccione el código de acción. Debe especificar un valor para esta propiedad, que sea único dentro del tipo de Código de acción especificado en la propiedad **Tipo**.
 - **Compañía**—En un entorno de múltiples compañías, la compañía a la que pertenece este usuario. Este valor se establece automáticamente para la compañía que se especificó en el campo **Directorio de compañías** en la lista de objetos.
 - **Estado habilitado**—Si se selecciona, indica que el objeto se encuentra en condición normal de operación y se puede utilizar sin ninguna restricción.
3. (Opcional) También puede establecer subcódigos para caracterizar con mayor precisión las

razones de una determinada acción. Para establecer subcódigos, realice los siguientes pasos:

- Haga clic en la ficha **Códigos secundarios**.
- Haga clic en **Agregar**.
- Introduzca la información siguiente:
 - **Nombre**—El nombre del código secundario. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro del Código de acción. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Código**—El valor del código secundario. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro del Código de acción. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
- Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regrese a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha.
 - Haga clic en el botón **Cancelar** para descartar los cambios.

4. Haga clic en **Guardar**.

Tipos de códigos de acción

A continuación se muestran tipos de códigos de acción:

Tipo	Descripción
Busy Off	Se selecciona y envía cuando un agente cancela la función Colocar ocupado.
Busy On	Se selecciona y envía cuando un agente activa la función Colocar ocupado.
Conferencia	Se selecciona y envía cuando un agente inicia una conferencia.
Reenvío desactivado	Se selecciona y envía cuando un agente cancela la función Reenvío de llamadas.
Reenvío activado	Se selecciona y envía cuando un agente activa la función Reenvío de llamadas.
Llamada entrante	Se selecciona y envía cuando un agente libera una llamada entrante.
Llamada interna	Se selecciona y envía cuando un agente libera una llamada interna.
Inicio de sesión	Se selecciona y envía cuando un agente inicia sesión.

Tipo	Descripción
Cierre de sesión	Se selecciona y envía cuando un agente cierra la sesión.
No listo	Se selecciona y envía cuando el estado del agente cambia a No Listo.
Llamada saliente	Se selecciona y envía cuando un agente libera una llamada saliente.
Listo	Se selecciona y envía cuando el estado del agente cambia a Listo.
Transferencia	Se selecciona y envía cuando un agente inicia una transferencia.