



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

Grupos de agentes

Grupos de agentes

Un Grupo de Agentes es un agrupamiento lógico de **Agentes**. Normalmente, los Grupos de agentes se configuran para proporcionar determinados conjuntos de servicios de centro de contacto.

Mostrar opciones

La lista **Grupos de agentes** muestra los Grupos de agentes que se encuentran 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

Los Grupos de agente que están deshabilitados 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.

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

Procedimientos

Para crear un nuevo objeto de Grupo de agentes, 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 al lado de un objeto y luego en **Editar**. Para eliminar uno o más objetos, haga clic en la casilla de verificación al lado del objeto o los objetos de la lista y haga clic en **Eliminar**. También puede eliminar un sólo objeto haciendo clic en el objeto y luego en **Eliminar**.

Importante

Cuando elimina un Grupo de agentes, solo se retira el objeto de Grupo de agentes de

Configuration Database. No se eliminan los objetos del Agente.

De lo contrario, seleccione la casilla de verificación que se encuentra al lado de uno o más objetos y haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar un Grupo de agentes.
- **Mover a**—Mover un Grupo de agentes a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o inhabilitar Grupos de agentes
- Crear una carpeta, unidad de configuración, o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

Haga clic en el nombre de un Grupo de agentes para ver más información acerca del objeto. También puede configurar [opciones](#) y [autorizaciones](#), y ver [dependencias](#).

Procedure: Creación de objetos de Grupos de agentes

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:
 - **Nombre**—Nombre del Grupo de agentes. Debe especificar un valor para esta propiedad que debe ser único en Configuration Database (en un entorno empresarial) o en la compañía (en un entorno de varias compañías). Este valor no se puede cambiar mientras este Grupo de agentes contenga por lo menos un Usuario.
 - **Tabla de capacidad**—Este campo sólo se aplica a Enterprise Routing Solution. Es la tabla de capacidad asociada con este grupo de agentes. Consulte la documentación de la solución Enterprise Routing para obtener más información.
 - **Tabla de cuotas**—Este campo solo se aplica a Enterprise Routing Solution. Es la tabla de cuotas asociada con este grupo de agentes. Consulte la documentación de la solución Enterprise Routing para obtener más información.
 - **Contrato de costo**—El [Contrato de costo](#) asociado con este Grupo de agentes.
 - **Sitio**—El sitio que contiene este contrato de costo.
 - **Script**—Introduzca una expresión válida en la ficha **Script** para definir el grupo como un Grupo de agentes virtuales. La expresión debe estar en Virtual Group Script Language (VGSL) y debe, al menos, definir una habilidad (opcionalmente, un nivel de habilidad) en el siguiente formato:
`Skill("NombredeHabilidad")>NiveldeHabilidad`

Ejemplo

`Skill("Español")>5`

- **Compañía**—En un entorno de múltiples compañías, la Compañía a la cual pertenece el objeto. 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. En la ficha **Supervisores**, haga clic en **Agregar** para agregar un Usuario. En la ventana emergente, puede crear un nuevo Usuario al hacer clic en **Nuevo**.
 4. En la ficha **Agentes**, haga clic en **Agregar** para agregar un Usuario. En la ventana emergente, puede crear un nuevo Usuario al hacer clic en **Nuevo**.
 5. La ficha **DN de origen** enumera los **DN** que pueden ser usados para enrutar o desviar las llamadas a este Grupo de agentes. En esta lista se pueden incluir los siguientes tipos de DN: Punto de ruteo, Punto de ruteo externo, Número de servicio, Cola de ruteo, Cola de ACD, Cola virtual o Punto de ruteo virtual. Haga clic en **Agregar** para agregar un DN. En la ventana emergente, usted puede crear un nuevo objeto haciendo clic en **Nuevo**.
 6. 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.

Grupos de agentes virtuales

Un Grupo de agentes virtuales es similar a un grupo de agentes, con la diferencia de que no tiene miembros permanentes. En cambio, un Agente se vuelve miembro de un Grupo de agentes virtuales si ese agente cumple con los criterios especificados por el script. La asociación de un agente en un Grupo de agentes virtuales puede cambiar dinámicamente basado en los cambios en el criterio del Grupo de agentes virtuales o en los cambios en las propiedades del objeto del Agente. Cuando hace clic en un Grupo de agentes virtuales en Genesys Administrator Extension, puede ver a los Agentes que lo integran actualmente.

Importante

Aunque puede crear y configurarlos utilizando Genesys Administrator Extension, los Grupos de agentes virtuales son utilizados principalmente por las aplicaciones de informes. Para obtener más información acerca de los Grupos de agentes virtuales, consulte la versión más reciente de la publicación *Framework Stat Server User's Guide*.

Advertencia

Si Genesys Administrator Extension encuentra Grupos de agentes virtuales (convertidos de una instalación anterior) que contengan expresiones de script no válidas o incluyan miembros permanentes, Genesys Administrator Extension mostrará un mensaje de error. Para preservar la funcionalidad correcta de los Grupos de agentes virtuales, debe resolver el problema manualmente: ya sea corrigiendo el error o convirtiendo el Grupo de agentes virtuales en un grupo de agentes no virtuales mediante la eliminación de la expresión del script de opción.