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 campañas

8/2/2025

Grupos de campañas

Los Grupos de Campañas son estructuras para organizar y administrar un proceso automatizado de realización de llamadas salientes hacia los destinos especificados en las Listas de llamadas.

Mostrar opciones

La lista de **Grupos de campaña** muestra los Grupos de campaña 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

- La lista de **Campañas** se muestra cuando selecciona **Grupos de campaña** en el Configuration Manager. Para accede a la lista **Grupos de campaña**, debe primero seleccionar un objeto de campaña y luego una carpeta de Grupos de campaña.
- Los Grupos de campaña que están deshabilitados aparecen en color gris en la lista.

Configuration Manager respeta la configuración de permisos. 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 botón de lupa para abrir el panel de filtro **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.

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 campaña, 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**—Copiar un Grupo de campaña.
- **Mover a**—Mover un >Grupo de campaña a otra estructura jerárquica.
- Habilitar o deshabilitar Grupos de campaña.
- 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 campaña para ver información adicional acerca del objeto. También puede configurar opciones y autorizaciones, y ver dependencias.

Procedure: Creación de objetos de Grupos de campaña

Steps

1. En la lista **Campañas**, haga clic en el objeto de campaña en el que desea crear un Grupo de campaña.
2. Haga clic en el Grupo de campaña en el que desea crear un Grupo de campaña.
3. Haga clic en **Nuevo**.
4. 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**—El nombre del Grupo de campaña, en el formato [Campaign@CampaignGroup]. Este valor se establece automáticamente, sobre la base del contenido de los campos Campaña y Grupo.
   - **Descripción**—Una breve descripción del Grupo de Campaña.
   - **Tipo de grupo**—El tipo de Grupo de campañas, Agentes o Puestos.
   - **Grupo**—El nombre del Grupo de agentes o Grupo de puestos que está asociado con el Grupo de campaña. Este valor se establece automáticamente y no puede ser modificado.
   - **Modo de discado**—El nombre del Modo de discado para este Grupo de campañas.
   - **Destino de transferencia de voz**—Identifica dónde se deben entregar las llamadas para su manipulación.

> ### Importante
> Además del DN de Destino de transferencia de voz, cualquier Cola de ACD, Cola virtual, Punto de ruteo o DN de Número de servicio que pueda ser parte de un flujo de llamadas que involucre a

este grupo de agentes o puestos se debe especificar como un DN de origen de los objetos de grupo de agentes o grupo de puestos. OCS debe supervisar estos DN para identificar llamadas entrantes o salientes “r;externas” que se entreguen a los agentes, pero que no hayan sido emitidas por OCS en nombre del Grupo de campañas, o si el DN de cola de ACD está configurado como un DN de “r;desbordamiento”.

- **Modo de operación**—Un modo de operación: **Manual** o **Programado**. Esta propiedad solo se aplica en el modo de discado Vista preliminar.
- **Método de optimización**—Un método para optimizar los algoritmos de discado directo en los modos de discado predictivo. Estos métodos incluyen: **Factor de ocupación de agente**, **Tiempo de distribución promedio**, **Tiempo de espera promedio**, **Tasa de discado en exceso** y **Ganancia máxima**.

Importante

El **Tiempo de distribución promedio** puede establecerse únicamente para el Modo de discado predictivo de GVP.

- **Objetivo de optimización %**—El valor de destino para el método de optimización. La unidad de medida dependiendo del método de optimización seleccionado en el campo precedente. El valor predeterminado es 80.
- **Tamaño de cola máximo**—La cantidad de registros para mantener en la cola del marcador. Es un contador interno que se usa cuando OCS funciona con los modos Potencia GVP o Vista preliminar de envío automático. OCS intenta mantener siempre el búfer del marcador completo con el Tamaño de cola máximo especificado. El valor predeterminado es 0 (cero).
- **Perfil de IVR**—El DBID del perfil de IVR que se especifica en el perfil de IVR del EMPS de la GVP. La opción de **nombre del perfil de IVR** de OCS usa el valor especificado en este campo.
- **Cola de interacciones**—Un objeto de configuración que se crea en la sección Scripts por Interaction Routing Designer al desarrollar un proceso de negocios para procesar interacciones del modo de vista preliminar de salientes.
- **DN de grupo de enlaces troncales**—Se requiere solamente si está usando Outbound Contact en un entorno VoIP saliente. Si se especifica, OCS usa este DN como el DN en nombre del cual se originan las llamadas salientes y en comunicación.
- **Script**—El objeto de script que contiene todos los atributos que requiere el scripting de agentes.
- **Tamaño de búfer de registro mínimo**—El tamaño de búfer de registro mínimo que actúa como multiplicador, junto con el tamaño de búfer de registro óptimo, para la cantidad de agentes que están disponibles para una campaña. El valor predeterminado es 4.
- **Tamaño de búfer de registro óptimo**—El tamaño de búfer de registro óptimo que actúa como multiplicador, junto con el tamaño de búfer de registro mínimo, para la cantidad de

agentes que están disponibles para una campaña. El valor predeterminado es 6.

- **Número de canales**—Identifica el número máximo de puertos que puede usar un Grupo de campañas para realizar llamadas. Este número máximo se usa en los siguientes modos de discado: **Progresivo**, **Predictivo**, **Progresivo con captura**, **Predictivo con captura** y **GVP progresivo**. El valor predeterminado es 10.
- **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.

5. En la ficha **Conexiones**, agregue todas las conexiones a todos los servidores requeridos (excepto T-Server o SIP Server) para ejecutar este Grupo de campañas. Haga clic en **Agregar** para agregar una conexión. En la ventana emergente, usted puede crear un nuevo objeto haciendo clic en **Nuevo**.
6. Haga clic en **Guardar**.

Modos de discado

Outbound Contact dispone de varios modos de discado que se enumeran en la siguiente tabla. Puede alternar entre los modos de discado Progresivo y Predictivo en cualquier momento, y cambiar el parámetro optimizado. El cambio del modo de discado y del parámetro optimizado en Genesys Administrator Extension es temporal. Se mantiene únicamente hasta que se detiene la campaña o cambia la configuración. Para cambiar de los modos de discado Predictivo o Progresivo al modo de discado Vista preliminar, debe detenerse la campaña y reiniciarse. Una licencia Solo vista preliminar limita el uso de OCS a este único modo de discado. Para ejecutar campañas en todos los modos de discado se requiere una licencia completa.

Importante

Es necesario cargar la campaña para cambiar el modo de discado y el parámetro optimizado.

El modo de discado se usa junto con los valores de los campos Parámetros de **Optimización** y valor de **Destino de optimización**.

Modo de discado	Descripción
Potencia GVP	Disca llamadas emitiendo solicitudes de llamada. Para obtener más información, consulte Outbound Contact Deployment Guide.
Predictivo	Disca llamadas desde una lista de llamadas y

Modo de discado	Descripción
	predice la disponibilidad del agente. Se recomienda para campañas de valor bajo y volumen elevado.
GVP Predictivo	El ritmo de discado se basa en la optimización de las cargas de trabajo del agente en implementaciones en las que las llamadas salientes llegan primero a GVP para autoservicio. Una parte de estas llamadas salientes (para clientes que seleccionaron la opción de servicio asistido por agente en GVP) pasa entonces a un grupo de agentes. En este modo de discado, se supone que las llamadas salientes que pasaron por el servicio asistido por agente esperan en la cola algún tiempo al próximo agente disponible. Este modo de discado requiere SIP Server para realizar llamadas salientes, en lugar de T-Server, y usa aplicaciones GVP Voice XML para el procesamiento de llamadas de autoservicio. Importante Este modo de discado es soportado por OCS iniciando en la versión 8.1.2.
Predictivo con captura	Solo se utiliza con el modo Active Switching Matrix. Las llamadas se marcan automáticamente, de manera similar al modo Predictivo.
Vista preliminar	Disca llamadas desde una lista de llamadas solamente cuando un agente visualiza de manera preliminar un registro de listas de llamadas y solicita manualmente que se disque una llamada. Se recomienda para aplicaciones de valor elevado y volumen bajo, donde la propiedad individual de cuentas es la prioridad más alta.
Progresivo	Disca llamadas desde una lista de llamadas solamente cuando el agente está disponible. Se recomienda para campañas de valor elevado y volumen bajo.
GVP progresivo	Disca llamadas desde una lista de llamadas cuando hay un puerto GVP disponible. Este modo de discado requiere SIP Server para realizar llamadas salientes, en lugar de T-Server, y usa aplicaciones Voice XML para el procesamiento de llamadas.
Progresivo con captura	Solo se utiliza con el modo Active Switching Matrix. Las llamadas se marcan automáticamente, de manera similar al modo Progresivo.
Vista preliminar de envío automático	Disca llamadas que se "envían automáticamente" al escritorio del agente mediante Interaction Server.