



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

[Tablas de objetivos](#)

Tablas de objetivos

Las tablas de objetivos son colecciones de registros de objetivos que definen la correspondencia entre atributos de interacción (como tipo de medios, tipo de servicio y segmento del cliente) y objetivos del servicio.

Si está usando un ruteo basado en costo, use un contrato de costo. Un contrato de costo es un tipo especial de tabla de objetivos, que contiene la información necesaria para hacer los cálculos del costo de una interacción que se va a enrutar. Los Contratos de Costo tienen Registros de Objetivos, cada uno asociado con un Contrato TI. Para obtener información acerca de cómo trabajar con contratos de costo, consulte la sección Contratos de costo de la ficha Procedimientos, abajo.

Consulte la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) para obtener más información acerca de las tablas de objetivos.

Mostrar opciones

La lista **Tablas de objetivos** muestra las tablas de objetivos 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 tablas de objetivos 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 de Tabla de objetivos, 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**. De lo contrario, haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copia una tabla de objetivos.
- **Mover a**—Mueve una tabla de objetivos a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilita o deshabilita las tablas de objetivos.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

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

Procedure: Creación de tablas de objetivos

Steps

- [Tabla de objetivos](#)
- [Contrato de costos](#)

Tabla de objetivos

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 de la Tabla de objetivos. 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).
 - **Descripción**—Una breve descripción de la Tabla de objetivos.
 - **Tipo**—Seleccione **predeterminado** para crear una tabla de objetivos que no sea un Contrato de costos
 - **Compañía**—En un entorno de varias compañías, la Compañía a la cual este objeto pertenezca. 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. Haga clic en **Guardar**.

Contrato de costo

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 de la Tabla de objetivos. 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).
 - **Descripción**—Una breve descripción de la Tabla de objetivos.
 - **Tipo**—Seleccione **Contrato** para crear una tabla de objetivos que no sea un contrato de costo.
 - **Costo total de contrato prepago**—El costo de contrato prepago solamente para Contratos de Tasa de Volumen.
 - **Zona horaria**—La zona horaria para este Contrato de Costo y los Tipos de Interacciones especificados en la ficha General.
 - **Inicio**—La fecha en que se inicia el Contrato de Costo.
 - **Finalización**—La fecha en que se finaliza el Contrato de Costo.

Importante

Consulte la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) para obtener más información.

3. Haga clic en **Aplicar** para guardar el Contrato de costo. Aparece la ficha **Registros de objetivos**.
4. En la ficha **Registros de objetivos**, haga clic en **Agregar**.
5. Introduzca la siguiente información en la ventana emergente que aparece en la pantalla:
 - **Tipo de medio**—El tipo de tecnología de los medios utilizados para el intercambio de información, por ejemplo, voz, correo electrónico y fax. El rango de Valores de atributo de este campo se define dentro de Atributo de negocios del Tipo de medio.
 - **Tipo de servicio**—El servicio que un cliente está solicitando. El rango de Valores de atributo de este campo se define dentro de Atributo de negocios del Tipo de servicio.
 - **Segmento del cliente**—Categoriza un cliente en función de su potencial de ingresos para la empresa en relación con una línea de negocio. El rango de Valores de atributo de este campo se define dentro de Atributo de negocios del Segmento del cliente.

- **Meta del objetivo de servicio**—La Meta del objetivo de servicio definida para este registro. Para las interacciones de voz, este es el tiempo objetivo para la llamada de voz que será contestada por un agente en vivo.
- **Delta de objetivo de servicio**—Delta de objetivo de servicio definido para este registro. Define la desviación permisible de la Meta del objetivo de servicio.
- Haga clic en **Aceptar**.

Importante

Consulte la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) para obtener más información.

6. Haga clic en **Guardar**.