



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

Puestos

Puestos

Un puesto es una ubicación en la que uno o más **DN** son operados por un solo agente.

Configure puestos y asígneles DN individuales para supervisar el desempeño y la disponibilidad de los **agentes**, los **grupos de agentes** y los **grupos de puestos**, y para proporcionar esta información a aplicaciones de procesamiento de llamadas.

Un puesto de agente común consta de dos DN: un DN que utiliza un agente para recibir llamadas de clientes y un DN que utiliza el agente para realizar llamadas de consultas y transferencias.

Si está utilizando las opciones multimedia de los productos Genesys, los puestos pueden estar equipados con DN de otros tipos, como direcciones de e-mail.

Mostrar opciones

La lista de **puestos** muestra los puestos 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 puestos 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.

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 puesto, 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**.

Importante

Cuando elimina un puesto, este se elimina de Configuration Database y de cualquier grupo de puestos al que pertenezca. Si desea retirar un puesto solamente de un grupo de puestos al que pertenece, pero desea que permanezca en Configuration Database y que esté disponible para ser miembro de otros grupos de puestos, retire el puesto del grupo de puestos.

De lo contrario, haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

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

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

Procedure: Creación de objetos de puesto

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**—El nombre de este puesto. 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).

- **Regla de capacidad**—El script de regla de capacidad asociado con este puesto.
 - **Contrato de costo**—El contrato de costo asociado con este puesto.
 - **Sitio**—El sitio al cual se asocia la regla de capacidad y/o el contrato de costo. Si la regla de capacidad o el contrato de costo están asociados a este sitio, se establecerá este campo para ese sitio.
 - **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. En la ficha **DN**, haga clic en **Agregar** para agregar un DN. En la ventana emergente, usted puede crear un nuevo objeto haciendo clic en **Nuevo**.
 4. Realice una de las siguientes acciones después de agregar un DN al puesto:
 - 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.
 5. Haga clic en **Guardar**.