

# **GENESYS**

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 puestos

## Grupos de puestos

Los grupos de puestos son agrupamientos lógicos de Puestos. Los puestos se pueden agrupar si, según los algoritmos de procesamiento de llamadas, las llamadas deben distribuirse entre un conjunto de puestos controlado por aplicaciones en lugar de hacerlo mediante los mecanismos de ACD de la central telefónica.

A modo de ejemplo, considere un servicio de retención temporal de llamadas: una aplicación de ruteo transfiere una llamada a uno de los puertos asignados a un grupo de puestos de retención temporal de llamadas; luego, mientras la llamada está retenida, la aplicación adjunta información acerca del tratamiento que se aplicará.

#### Mostrar opciones

La lista de **Grupos de puestos** muestra los grupos de 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 grupos de 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 grupo de puestos, 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 puestos, solo se quita el objeto Grupo de puestos de Configuration Database. Los miembros de esos objetos de puesto no se eliminan.

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

- **Clonar**—Copiar un grupo de puesto.
- Mover a—Mover un grupo de puesto a otra categoría jerárquica.
- · Habilitar o deshabilitar grupos de puestos.
- 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 puestos para ver más información acerca del objeto. También puede configurar opciones y autorizaciones, y ver dependencias.

### Procedure: Creación de objetos de grupo de puestos

#### 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 puestos. 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 puestos contenga por lo menos un Puesto.
  - **Tabla de capacidad**—Este campo sólo se aplica a Enterprise Routing Solution. Es la tabla de capacidad asociada a este grupo de puestos. 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 puestos. Consulte la documentación de la solución Enterprise Routing para obtener más información.
  - Contrato de costo—El contrato de costo asociado con este grupo de puestos.

- Sitio—El sitio que contiene este contrato de costo.
- **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. La ficha **DN de origen** enumera DN para enrutar o desviar llamadas a este grupo de puesto. 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**.
- 4. Realice una de las siguientes acciones después de agregar un DN:
  - 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. En la ficha **Puestos**, haga clic en **Agregar** para agregar un puesto. En la ventana emergente, puede crear un nuevo objeto haciendo clic en **Nuevo**.
- 6. Realice una de las siguientes acciones después de agregar un puesto a el grupo de puestos:
  - 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.
- 7. Haga clic en **Guardar**.