



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 estadísticas

Tablas de estadísticas

Las Tablas de estadísticas son grupos de **Días de la estadística** que representan rendimientos modelados estadísticamente de **Grupos de agentes** en un período calendario de hasta un año. Las aplicaciones de procesamiento de llamadas pueden utilizar las Tablas de estadísticas para proporcionar el equilibrio de carga entre los Grupos de agentes, cuando las estadísticas en tiempo real de esos grupos no están disponibles.

Mostrar Opciones

La **Tablas de estadísticas** muestra las tablas de estadísticas 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

Las Tablas de estadísticas 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 crea un nuevo objeto de tablas de estadísticas, 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**—Copia una tabla de estadísticas.
- **Mover a**—Mueve una una tabla de estadísticas a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar tablas de estadísticas.
- 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 estadísticas para ver información adicional acerca del objeto. También puede configurar [opciones](#) y [autorizaciones](#), y ver [dependencias](#).

Procedure: Creación de objetos de tablas de estadísticas

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 la tabla de estadísticas. 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).
 - **Tipo**—El tipo de tabla de estadísticas. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo. Los cinco tipos de tablas de estadísticas son:
 - Tablas de capacidad—Las aplicaciones de procesamiento de llamadas comparan los valores especificados en la lista **Intervalos** del objeto de los días de la estadística.
 - Tabla de cuotas—Las aplicaciones de procesamiento de llamadas comparan los valores **mínimo**, **máximo** y **objetivo** especificados en el objeto de días de la estadística.
 - Tabla días especiales—Las aplicaciones de procesamiento de llamadas pueden identificar ciertos días (por ejemplo, vacaciones).
 - Tabla de contratos de tarifa variable— Las aplicaciones de procesamiento de llamadas calculan el costo de interacción basado en el volumen previsto y en una tasa para ese volumen.
 - Tabla de contratos por volumen—Las aplicaciones de procesamiento de llamadas calculan el costo de interacción basado en un costo de llamada predefinido o en un costo de agente.
 - **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 **Días Estadísticos** haga clic en **Agregar** para agregar un **Día de la estadística**. En la ventana emergente, puede crear un nuevo objeto haciendo clic en **Nuevo**.
4. Haga clic en **Guardar**.