



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

Parámetros

Parámetros

Los parámetros operacionales son parámetros utilizados para personalizar las estrategias de enrutamiento. En la administración de parámetros operacionales, el proveedor de servicios define los parámetros operacionales y los agrupa en Plantillas de grupos de parámetros. Las compañías en las que se implementan las plantillas de grupos de parámetros personalizan los valores de los parámetros operacionales, que más tarde son leídos por la estrategia de enrutamiento e incorporados al flujo de llamadas.

Pantalla

Esta pantalla muestra una lista de todos los Parámetros operacionales definidos para los cuales usted tiene los privilegios de funciones necesarios para verlos. Para actualizar la lista en cualquier momento, haga clic en **Actualizar**. Haga clic en un parámetro operacional en la lista. Sus propiedades, incluyendo su tipo, se muestran a la derecha de la lista. Puede filtrar el contenido de esta lista de varias formas:

- Escriba el nombre o parte del nombre del parámetro, clave, tipo o compañía en el campo Filtro Rápido.
- Haga clic en el botón **Filtro de compañía** (el icono con el círculo y la barra horizontal) para abrir el panel del filtro Compañía. En este panel, haga clic en las casillas de verificación junto a las compañías que desea seleccionar. Utilice el campo Filtro rápido en este panel para filtrar la lista de compañías.
- Puede ordenar los parámetros en la lista haciendo clic en el encabezado de una columna. Al hacer clic en el encabezado de una columna por segunda vez, se invierte el criterio de orden.

Propiedades

Propiedades de Parámetros operacionales

Propiedad	Descripción
Nombre de la pantalla	El nombre del parámetro. Debe ser único en el sistema.
Nombre de la clave	El nombre del parámetro como se debe ingresar en la ficha Anexo/Opciones del objeto de Transacción en Genesys Administrator. Si este campo se deja vacío, se usa el nombre que se muestra bajo Nombre de la pantalla usado.
Escriba	El parámetro.
Tipo de objeto	Este campo aparece solamente para parámetros del Tipo Objeto de configuración y especifica el tipo de objeto de configuración. Opcionalmente, cuando se selecciona el objeto de configuración, puede marcar la casilla de verificación llamada Tipos múltiples para seleccionar múltiples objetos de configuración para este parámetro. Si se activa la

Propiedad	Descripción
	casilla de verificación Global , un panel independiente se abrirá para seleccionar las compañías que recibirán el parámetro.
Tipo de DN	Este campo aparece solamente para parámetros del Tipo Objeto de configuración y el DN del Tipo de objeto y especifica el tipo de DN.
Lista personalizada Valor personalizado	<p>Estas propiedades aplican solamente a los parámetros del tipo Lista personalizada y especifican los miembros de la Lista personalizada. Defina la lista como se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para agregar un elemento a la lista, introdúzcalo en el cuadro de edición Valor personalizado y haga clic en Agregar. • Para modificar un elemento en la lista, seleccione el valor, haga los cambios y haga clic en Aceptar. <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #f9f9f9; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante Si quiere el valor de pantalla de un elemento en la Lista personalizada sea diferente del valor real almacenado en el objeto de transacción, introduzca esa información en el campo Clave.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Para retirar un elemento de la lista, selecciónelo y haga clic en Eliminar. • Para ordenar de nuevo los elementos en la lista, seleccione un elemento en la lista y use los botones de flecha Hacia arriba y Hacia abajo para moverlo hacia arriba o abajo en la lista. • Para enteros, fechas y horas, puede definir un valor mínimo y/o un valor máximo (límites).
Obligatorio	Especifica si el parámetro es obligatorio u opcional. Si está activado, debe especificar un valor para este parámetro antes de guardarlo. Si no está activado, el parámetro se considera opcional y se puede guardar sin valor. Esta propiedad se puede modificar posteriormente (por ejemplo, para cambiar un parámetro obligatorio a opcional).
Global	Si está marcado, este parámetro es único para todo el sistema y es compartido por todas las compañías. Su valor real debe definirse al crearlo y solo el proveedor de servicios puede cambiarlo.
Global	Si este parámetro es Global, éste es el valor real del parámetro y no se puede cambiar. Se puede establecer un valor predeterminado que no se propaga a instancias implementadas de Grupo de parámetros. Proporcionar un valor predeterminado es opcional.
Texto de ayuda	Texto opcional que describe el parámetro o brinda

Propiedad	Descripción
	información adicional.

Tipos

El tipo de Parámetro operacional aparece en el campo Tipo de las propiedades de un parámetro.

Tipo	Descripción
Recurso de audio	El ARID de un Recurso de audio.
Booleano	Verdadero o falso solamente.
Objeto de configuración	<p>El tipo de un objeto de configuración que se especifica en el campo Tipo de objeto de las propiedades del parámetro. Opcionalmente, cuando se selecciona el objeto de configuración, puede marcar la casilla de verificación llamada Tipos múltiples para seleccionar múltiples objetos de configuración para este parámetro. Si se activa la casilla de verificación Global, un panel independiente se abrirá para seleccionar las compañías que recibirán el parámetro. Se admiten los tipos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de agentes • DN • Persona (generalmente denominada Usuario) • Lugar • Grupo del lugar • Habilidad • Stat Server • Transacción
Lista personalizada	Los valores válidos se limitan a los valores que se especifiquen en la lista definida por el usuario, la cual a su vez se especifica en el campo Lista personalizada/Valor personalizado de las propiedades del parámetro.
Fecha	Un valor fecha con el formato aaaa-mm-dd.
Entero	Un número 0 (cero), negativo o positivo sin valor decimal.
Personalidad	El nombre de una personalidad, dada por el valor Identificador de personalidad que se especifica en la lista de Personalidades.
Programa	Habilita a los usuarios a configurar los rangos de fecha y hora.

Tipo	Descripción
Cadena	Una cadena de caracteres, alfanuméricos y símbolos.
Time	Un valor de hora en formato hh:mm.

Parámetro Programa

[+] Haga clic para revelar sección

El parámetro Programa habilita a los usuarios para especificar una serie de rangos de fechas y horas para los grupos de parámetros. Por ejemplo, el parámetro Programa puede especificar un horario de apertura y cierre para cada compañía.

Procedure:

Steps

1. En el panel **Lista de parámetros**, haga clic en **+**.
2. En el panel **+** que se encuentra a la derecha del panel **Lista de parámetros**, defina las propiedades de un nuevo parámetro.
3. En el campo **Tipo**, seleccione **Programa**. Una nueva sección llamada **Programa** aparece debajo del campo **Tipo**.
4. En la sección **Programa**, haga clic en **Agregar**.
5. En el panel **Fecha** que aparece a la derecha, seleccione el tipo de **Programa**. Puede seleccionar **Fecha** para seleccionar una fecha específica o puede seleccionar **Día de la semana** para seleccionar un día de la semana.

Si selecciona **Fecha**:

- a. Puede seleccionar **Año, Mes, Día, y Zona horaria** (opcional) para aplicar el parámetro Programa. Si no selecciona una **Zona horaria**, se usará la zona horaria local del sistema.
- b. El campo **Rangos de tiempo** es opcional. El campo representa gráficamente el rango horario del parámetro Programa en un reloj de 24 horas. Si el campo **Rangos de tiempo** está vacío, el parámetro programado se aplicará al día completo.
- c. Para especificar un rango horario, mueva el cursor del mouse a la hora a la que quiere que este parámetro Programa empiece.
- d. Haga clic y arrastre el cursor del mouse hasta la hora de finalización de este parámetro Programa. Un cuadro aparecerá para visualizar los elementos para los cuales el parámetro Programa se aplicará.
- e. Haga clic en el botón **Guardar**.

Si selecciona **Día de la semana**:

- a. Puede seleccionar el **Día de la semana** y la **Zona horaria** (opcional) para aplicar el parámetro Programa. Si no selecciona una **Zona horaria**, se usará la zona horaria local del sistema.
 - b. El campo **Rangos de tiempo** es opcional. El campo representa gráficamente el rango horario del parámetro Programa en un reloj de 24 horas. Si el campo **Rangos de tiempo** está vacío, el parámetro programado se aplicará al día completo.
 - c. Para especificar un rango horario, mueva el cursor del mouse a la hora a la que quiere que este parámetro Programa empiece.
 - d. Haga clic y arrastre el cursor del mouse hasta la hora de finalización de este parámetro Programa. Un cuadro aparecerá para visualizar los elementos para los cuales el parámetro Programa se aplicará.
 - e. Haga clic en **Guardar**.
6. En el panel **+**, realice una de las siguientes acciones:
- Para guardar el nuevo parámetro, haga clic en **Guardar**.
 - Para cancelar el nuevo parámetro y no guardarlo en la base de datos, haga clic en **Cancelar**.

Procedimientos

En esta pantalla puede realizar las siguientes tareas:

- [Definir nuevos parámetros](#)
- [Modificar parámetros](#)
- [Eliminar parámetros](#)

Definir parámetros

Normalmente, el proveedor de servicios define los nuevos parámetros operacionales. Los administradores de la compañía también pueden definir parámetros operacionales, pero estos solo se pueden agregar a plantillas de grupos de parámetros en la misma compañía.

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Definir parámetros

Steps

1. En el panel **Lista de parámetros**, haga clic en **+**.
2. En el panel **+** que se encuentra a la derecha del panel **Lista de parámetros**, defina las propiedades de un nuevo parámetro.
3. Realice uno de los siguientes procedimientos:
 - a. Para guardar el nuevo parámetro, haga clic en **Guardar**.
 - b. Para cancelar el nuevo parámetro y no guardarlo en la base de datos, haga clic en **Cancelar**.

Modificar parámetros

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Modificar parámetros

Steps

Importante

Siga las instrucciones en este tema para modificar cualquier propiedad de un parámetro operacional excepto **Valor**. Para establecer o cambiar el valor real de un parámetro operacional en un grupo de parámetros, consulte el tema [Configurar y modificar valores en grupos de parámetros](#) en la ficha [Procedimientos de la página Grupos de parámetros](#).

.

Al modificar un parámetro operacional, los cambios se propagan a todas las plantillas de grupos de parámetros que contienen el parámetro modificado. Sin embargo, los cambios no se propagan a ningún grupo de parámetros implementado.

1. En el panel **Lista de parámetros**, seleccione el parámetro que desea modificar.

2. En el panel <parameter name> que se encuentra a la derecha del panel **Lista de parámetros**, modifique las propiedades del parámetro, según sea necesario.
3. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios, o haga clic en **Cancelar** para no cambiar el parámetro.

Eliminar parámetros

Solo puede eliminar parámetros operacionales que no están asignados a plantillas de grupos de parámetros.

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Eliminar parámetros

Steps

1. En el panel **Lista de parámetros**, seleccione el parámetro que desea eliminar.
2. En el panel <parameter name> que se encuentra a la derecha del panel **Lista de parámetros**, haga clic en **Eliminar**.
3. En el cuadro de diálogo Confirmar la eliminación, realice uno de los siguientes procedimientos:
 - a. Para eliminar el parámetro operacional de la base de datos, haga clic en **Aceptar**.
 - b. Para mantener el parámetro operacional y no eliminarlo de la base de datos, haga clic en **Cancelar**.