



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

Genesys Administrator 8.5.0

Table of Contents

Ayuda de Genesys Administrator Extension	4
Características básicas	6
Inicio de sesión y contraseña	7
Preferencias	8
Interfaz de Usuario	13
Incorporación de enlaces en la barra de navegación	15
Administración de complementos	19
Uso de la Consola de línea de comandos (CLC)	22
Conjunto de cambios masivos	38
Agentes	45
Configuration Manager	52
Cuentas	65
Grupos de acceso	66
Grupos de agentes	69
Usuarios (Personas)	73
Funciones	78
Habilidades	80
Reglas de capacidad	82
Entorno	93
Plantillas de aplicación	94
Aplicaciones	97
Condiciones de alarma	107
Hosts	113
Scripts	120
Soluciones	125
Compañías	131
Zonas horarias	135
Operaciones telefónicas	139
Logins de agentes	140
DN	143
Grupos de DN	149
IVR	152
Puertos de IVR	155
Puestos	158
Grupos de puestos	161

Centrales telefónicas	164
Centros de operaciones telefónicas	169
Ruteo/Servicios electrónicos	171
Recursos de audio (Configuration Manager)	172
Atributos de negocio	178
Valores de atributos de negocio	181
Tablas de objetivos	184
Días de la estadística	188
Tablas de estadísticas	194
Transacciones	197
Mensajes de sistema de voz	199
Escritorio	201
Códigos de acción	202
Plataforma de voz	206
Perfiles de plataforma de voz	207
Saliente	209
Listas de llamadas	210
Campañas	213
Grupos de campañas	216
Campos	221
Filtros	226
Formatos	228
Acceso a tabla	233
Tratamientos	236
Paneles del sistema	239
Implementación de soluciones	256
Paquetes de instalación	257
IP implementados	271
Definiciones de soluciones	273
Soluciones Implementadas	280
Privilegios	282
Administración de parámetros operacionales	283
Parámetros	285
Grupos de parámetros	292
Plantillas de grupos de parámetros	296
Administración de recursos de audio	303

Ayuda de Genesys Administrator Extension

Bienvenido a la Ayuda para el Genesys Administrator Extension. Este documento presenta el GUI del Genesys Administrator Extension y describe los conceptos y procedimientos relevantes para usar este software en su centro de contacto.

Acerca de Genesys Administrator Extension

El Genesys Administrator Extension (GAX) representa la nueva generación de interfaz de usuario para Genesys que reduce los costos de operación generales y el tiempo de implementación, proporcionando interfaces fáciles de usar que realizan operaciones complejas al mismo tiempo que previenen los errores del usuario. Este producto se enfoca en la experiencia de usuario tanto de clientes Enterprise como de clientes Hosted, así como también para administradores de sistemas y usuarios de líneas de negocios.

Los siguientes enlaces son enlaces directos a capítulos y temas populares:

Características básicas

- [Inicio de sesión y contraseña](#)
- [Preferencias de configuración](#)
- [Navegar la interfaz de usuario](#)

Configuración y monitoreo

- [Uso de ventana de agentes](#)
- [Uso de Configuration Manager](#)
- [Paneles del sistema](#)

Implementación de la solución

- [Paquetes de instalación](#)
- [Definición de soluciones](#)
- [Privilegios](#)

Gestión de parámetros operacionales

- [Parámetros](#)
- [Grupos de parámetros](#)
- [Plantillas de grupos de parámetros](#)

Gestión de recursos auditivos

Administración de recursos de audio

Características básicas

Las paginas en este capítulo explican las características básicas de GAX. Seleccione un tema para obtener más información:

Inicio de sesión y contraseña

Esta página explica como iniciar sesión en GAX.

[Inicio de sesión y contraseña](#)

Preferencias

Esta página explica como configurar las preferencias del nivel de usuario y de sistema.

[Preferencias](#)

Interfaz de usuario

Esta página explica cómo usar la interfaz de usuario.

[Interfaz de usuario](#)

[Agregar enlaces a la barra de navegación](#)

Administración y otras tareas

[Gestión de complementos](#)

[Consola de línea de comandos](#)

[Conjunto de cambios masivos](#)

Inicio de sesión y contraseña

El nombre de pila del usuario se muestra en la barra Encabezado en la parte superior de la ventana Genesys Administrator Extension.

Puede estar configurado para establecer una nueva contraseña la primera vez que inicie sesión, o después de que un administrador de sistema haya restablecido su contraseña.

Procedure: Configuración de una nueva contraseña

Steps

1. Si usted tiene una configuración que requiere cambiar su contraseña la primera vez que inicia sesión, o después de que un administrador haya restablecido su contraseña, se mostrará el cuadro de diálogo **Cambiar contraseña**.
2. Especifique una nueva contraseña en el campo **Contraseña nueva**.
3. Especifique la misma contraseña en el campo **Confirmar contraseña**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Tiempo de espera de inactividad

Por motivos de seguridad, GAX se puede configurar para bloquear la aplicación si no se ha utilizado el teclado o el mouse durante un determinado período de tiempo. Si se supera el tiempo de espera de inactividad, se bloquean las entradas del usuario hasta que proporcione la información de inicio de sesión para desbloquear la aplicación. Esta característica garantiza que ningún usuario no autorizado pueda acceder a un terminal desatendido en el que se ejecuta GAX.

Importante

GAX utiliza una estrategia keep-alive para prevenir que su sesión expire; esta característica asegura que GAX mantiene su sesión incluso si el período de inactividad bloquea la aplicación y solicita que inicie sesión nuevamente.

Preferencias

Genesys Administrator Extension lo habilita para personalizar la interfaz y adaptarla a sus preferencias personales. Estas preferencias se aplican cada vez que usted, o cualquier usuario que use sus credenciales de inicio de sesión, inicie sesión en Genesys Administrator Extension desde cualquier explorador.

Para abrir el menú Preferencias, haga clic en su nombre de usuario en la barra Encabezado. Si se configura, el menú muestra la última vez que esta cuenta de usuario inició sesión en Genesys Administrator Extension.

Importante

Para usar la función de última hora de inicio de sesión, debe asegurarse de:

- La fecha y la hora del equipo local y del equipo con Management Framework están sincronizadas para que la última hora de inicio de sesión sea precisa.
- Las siguientes líneas están incluidas en el archivo de configuración del servidor `confserv.cfg` (que se encuentra en el directorio de instalación de la máquina que posee Configuración del servidor):
 - `last-login = true`
 - `last-login-synchronization = true`

El menú **Preferencias** contiene las siguientes opciones:

- **Fin de Sesión**—Salir de Genesys Administrator Extension.
- **Preferencias de usuario**
- **Preferencia de sistema**
- **Establecer página actual como inicio**—Establece la página actualmente mostrada como página de inicio para esta cuenta de usuario . Una vez establecida, esta página es desplegada cada vez que inicia sesión.
- **Cambiar contraseña**
- **Acerca de**—Haga clic en esta opción para ver información sobre su instalación. Si su cuenta de usuario tiene el privilegio de **Leer IP y SPD implementados y sin implementar** , también podrá ver la información de la configuración de servidor al que se encuentre conectado.
- **Genesys Administrator**

Importante

Las configuraciones en el menú **Preferencias del usuario** tienen precedencia sobre

las configuraciones en el menú **Preferencias del sistema**. Por ejemplo, si la configuración del idioma en **Preferencias del sistema** está en Inglés (US) y la configuración del idioma en **Preferencias del usuario** es distinta, Genesys Administrator Extension usará las **Preferencias del usuario** para configurar el idioma.

Preferencias del usuario

Avanzada

En la ventana **Avanzada**, puede especificar el nivel de registro para el registro Genesys Administrator Extension JavaScript. Solo necesita configurar esta opción si el personal de soporte técnico se lo pide. Use la lista desplegable para configurar el nivel según las siguientes opciones:

- **Usar configuración del sistema**—Usar la misma configuración especificada en el menú **Preferencias del sistema**.
- **Depurar**—Se generan todos los registros (error, advertencia, información y depuración).
- **Información**—Se generan los registros de error, advertencia e información.
- **Advertencia**—Solo se generan los registros de error y advertencia.
- **Error**—Solo se generan los registros de error.
- **Desactivado**—Los registros son deshabilitados.

Importante

Estos registros pueden ser vistos en la consola del navegador y no deben ser confundidos con los registros Tomcat.

Configuration Manager

En la ventana **Configuration Manager**, puede configurar las siguientes preferencias de pantalla para el Configuration Manager:

- **Mostrar DBID**—Muestra el ID de la base de datos al ver los detalles de un objeto de configuración.
- **Mostrar recientes**—En la página de inicio de Configuration Manager, muestra una lista de objetos de configuración recientemente abiertos. Esta lista muestra el tipo y nombre del objeto de configuración (por ejemplo, DN, 80708), la compañía a la cual pertenece el objeto y la última fecha de acceso. Desplace el cursor del mouse sobre el ítem para ver información adicional, tales como la fecha y hora específicas en la cual el objeto fue accedido y su ruta. Puede darle clic en el ítem para acceder al objeto.
- **Máximo número de elementos recientemente accedidos para mostrar**—Especifica cuántos elementos se van a mostrar en la lista **Mostrar recientes**.

Localidad

En la ventana **Configuración regional** puede configurar las siguientes preferencias mediante la selección del botón de radio correspondiente:

Preferencia (nombre del campo)	Descripción
Idioma	<p>El idioma para usar en la interfaz de usuario GAX. El valor predeterminado es Usar configuraciones del sistema. Puede agregar más opciones de idioma instalando los complementos de paquetes de idiomas [1].</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante Se necesita una actualización del navegador para que los cambios tengan efecto.</p> </div>
Formato de fecha	El formato en que se mostrarán las fechas en el Genesys Administrator Extension. El valor predeterminado es Usar configuraciones del sistema .
Inicio de la semana	Día en el que considere que inicia la semana. El valor predeterminado es Usar configuraciones del sistema .
Formato de número	El formato en que se mostrarán los números. El valor predeterminado es Usar configuraciones del sistema .
Zona horaria	La zona horaria en que se mostrarán las horas en GAX. El valor predeterminado es Usar configuraciones del sistema .

Preferencias del sistema

Limitación de solicitudes

Genesys Administrator Extension permite limitar la cantidad de cambios simultáneos que se envían al Configuration Server. Puede optimizar estas configuraciones para garantizar un rendimiento consistente en todo el entorno Genesys.

Cambie el campo **Tamaño del lote de actualización masiva** para especificar la cantidad de actualizaciones masivas de objetos de configuración que se pueden ejecutar simultáneamente. El valor predeterminado es 300. Un valor de 0 indica que no habrá limitación de los cambios para los objetos de configuración (todas las operaciones solicitadas se enviarán a Configuration Server sin demoras). Puede ingresar 0 o cualquier número entero positivo en este campo.

Importante

El **Tamaño del lote de actualización masiva** máximo para usuarios del Genesys

Administrator es 300.

Cambie el campo **Tiempo de espera del lote de actualización masiva** para especificar cuánto tiempo (en segundos) Genesys Administrator Extension debe esperar entre la ejecución de las operaciones de actualización masiva. El valor predeterminado es 1. Un valor de 0 indica que no habrá demoras entre las operaciones de actualización masiva. Puede ingresar cualquier valor entre 0 y 300 en este campo.

Administrar Agente

En el menú **Administrar agente**, puede elegir si la ventana **Agentes** será desplegada usando el diseño **Nube** o **Premise**. Para más información sobre las diferencias entre estos diseños, consulte **Agentes**.

También puede establecer las siguientes opciones para la ventana **Agregar agentes**:

- **Usar nombre de usuario como dirección de E-mail**—Si está activado, GAX se asegura de que la información ingresada en el campo **Nombre de usuario** se encuentre en formato de dirección de E-Mail.
- **Esconder ID externo**—Si se selecciona, GAX oculta el campo **ID externo** cuando se encuentra en la ventana **Agregar agente**.
- **Grupo de acceso predeterminado**—(Opcional) El **Grupo de acceso** al que los agentes son agregados cuando son creados en la ventana **Agentes**. De manera predeterminada, este valor se encuentra vacío y los agentes no son agregados a ningún grupo de acceso.

Importante

Si introduce el nombre del Grupo de acceso y no existe, GAX no podrá asignar agentes a ese grupo. Primero debe crear el grupo de acceso.

Localidad

En la ventana **Localidad**, puede configurar las siguientes preferencias al seleccionar el botón de radio apropiado:

Preferencia (nombre del campo)	Descripción
Idioma	El idioma para usar en la interfaz de usuario GAX. El predeterminado es Inglés (US) . Puede agregar más opciones de idioma instalando los complementos de paquetes de idiomas [2]. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>Se necesita una actualización del navegador para que los cambios tengan efecto.</p> </div>
Formato de fecha	El formato en que se mostrarán las fechas en el

Preferencia (nombre del campo)	Descripción
	Genesys Administrator Extension.
Inicio de la semana	El día en que considera que empieza la semana, ya sea domingo o lunes.
Formato de número	El formato en que se mostrarán los números.
Zona horaria	La zona horaria en que se mostrarán las horas en GAX.

Cambiar contraseña

Puede cambiar la contraseña en el menú **Cambiar contraseña** . Debe poseer el privilegio **Modificar contraseña de usuario** para cambiar su contraseña.

Administrador de Genesys

Haga clic en este enlace para ejecutar la aplicación Genesys Administrator. Este enlace se muestra si está configurado para iniciar sesión en Genesys Administrator, cuando inicia la sesión en Genesys Administrator Extension.

Interfaz de Usuario

La pantalla principal del Genesys Administrator Extension consiste de las dos partes descritas a continuación:

- El **encabezado**, en la parte superior de la pantalla, contiene los principales controles de la interfaz de usuario.
- El **espacio de trabajo**, debajo del encabezado, es la ubicación en la que se realizan todas las tareas de Genesys Administrator Extension.

Importante

En el área de trabajo se muestran solo los objetos y las opciones a los que el usuario que inició sesión puede acceder mediante sus **privilegios de funciones** y autorizaciones de objeto.

Encabezado

El área de encabezado se localiza en la parte superior de la pantalla principal de la interfaz y contiene los controles principales de la interfaz Genesys Administrator Extension (GAX).

La barra de encabezado en Genesys Administrator Extension.

A la derecha, la barra Encabezado muestra el nombre del usuario que inició sesión y un enlace a su documento de ayuda. Haga clic en el nombre de usuario para acceder al menú **Preferencias**.

En la izquierda, la barra Encabezado contiene las opciones de menú para usar GAX.

Los siguientes encabezados fijos se muestran siempre:

- **Panel**
- **Agente**
- **Configuración**
- **Parámetros de ruteo**
- **Operaciones**

Haga clic en el botón **Inicio** desde cualquier página en GAX para volver a la página de inicio.

La instalación de plug-ins agregará encabezados de submenús a los encabezados fijos. Por ejemplo, al instalar el complemento adicional **ASD** se agrega **Implementación de soluciones** al encabezado

fijo **Configuración**. Estos encabezados de submenús se enumeran en orden alfabético. Si el complemento no especifica un encabezado para el menú, se agrega al encabezado fijo **Configuración**.

Los usuarios también pueden agregar enlaces personalizados a websites externos. Para más información, ver [Agregar enlaces a la barra de navegación](#).

Importante

Los encabezados de menús secundarios disponibles se determinan según sus autorizaciones de acceso y los complementos adicionales instalados en el sistema. Por ejemplo, el encabezado de sub-menú **Parámetros de ruteo** no aparecerá si el complemento **ASD** no está instalado.

Espacio de trabajo

El espacio de trabajo, localizado debajo del encabezado, es donde usted puede realizar todas las tareas en el Genesys Administrator Extension. Se muestran solo los objetos y las opciones a los que el usuario que inició sesión puede acceder mediante sus [privilegios de funciones](#) y autorizaciones de objeto.

Las listas de ítems en el área de trabajo están organizadas por compañía en los entornos de varias compañías. Puede elegir ver todas las compañías, su compañía predeterminada, o seleccionar

compañías múltiples al hacer clic en el botón **Directorio de Compañía**



. Puede ordenar las listas en varios criterios al hacer clic en los encabezados de columna. También puede encontrar información rápidamente usando el campo **Filtro rápido**.

Historial de Auditoria

Para algunos objetos, puede ver un historial de auditoría. Seleccione el objeto, como definición de solución, para ver la información sobre el objeto en un nuevo panel. En el panel de información del objeto, haga clic en el botón **Relacionado** y seleccione **Historial**. El panel **Historial** se muestra a la derecha. Contiene información sobre el historial de cambios del objeto.

Disponibilidad de los elementos de menús

Se pueden conectar varias instancias de Genesys Administrator Extension en el mismo entorno de configuración para proporcionar equilibrio de carga y alta disponibilidad. Cada instancia de Genesys Administrator Extension se puede configurar para usar diferentes grupos de módulos funcionales. No todos los módulos pueden estar disponibles para cada instancia de Genesys Administrator Extension que se instala en su entorno Genesys.

Incorporación de enlaces en la barra de navegación

Se pueden agregar enlaces adicionales en la barra de navegación editando las opciones de configuración del objeto de aplicación predeterminado.

Incorporación de enlaces personalizados

1. En Configuration Manager, haga clic en **Aplicaciones**. Se muestra la lista de **Aplicaciones**.
2. Haga clic en el objeto predeterminado de aplicación cliente en la lista para editar el objeto.

Importante

El nombre predeterminado de la aplicación cliente se define en las opciones para el objeto de aplicación GAX, en la sección **General**. Generalmente se denomina **predeterminado**, sin embargo puede tener otra denominación del entorno.

3. Haga clic en la ficha **Opciones de aplicación**.
4. Haga clic en **Agregar**.
5. En la ventana emergente, introduzca la siguiente información:
 - **Sección**—Debe introducir lo siguiente: `ga_preferences.navigation`
 - **Clave**—Debe introducir lo siguiente: `categorias`
 - **Valor**—Ingrese el número de elementos de categoría adicionales para agregar en la barra de navegación. Por ejemplo, para agregar un elemento de categoría, establezca el valor en 1.

Importante

Es posible introducir 0 (cero), si no quiere agregar elementos de categoría adicionales en la barra de navegación.

- Haga clic en **Aceptar**.
6. Haga clic en **Agregar**.
 7. En la ventana emergente, introduzca la siguiente información:
 - **Sección**—Debe introducir lo siguiente: `ga_preferences.navigation`

- **Clave**—Debe introducir lo siguiente: elementos
- **Valor**—Introduzca el número de enlaces adicionales para agregar al elemento de categoría que creó en el paso 6. Por ejemplo, para agregar un elemento de enlace, establezca el valor en 1.
- Haga clic en **Aceptar**.

Definición de elementos de categoría

Para cada elemento de categoría, debe crear una opción adicional que defina la categoría principal, una ID para el nuevo elemento de categoría y un nombre de pantalla. Realice los siguientes pasos para definir cada elemento de categoría.

1. Haga clic en **Agregar**.
2. En la ventana emergente, introduzca la siguiente información:
 - **Sección**—Debe introducir lo siguiente: `ga_preferences.navigation_categories_0`
 - **Clave**—Debe introducir lo siguiente: categoría
 - **Valor**—Introduzca el nombre de la categoría para agregar en la barra de navegación. Por ejemplo: personalizado. También puede especificar elementos de categoría existentes. Por ejemplo, para agregar un elemento del menú en la **Configuración** de elementos de categoría, introduzca `config`.
 - Haga clic en **Aceptar**.
3. Haga clic en **Agregar**.
4. En la ventana emergente, introduzca la siguiente información:
 - **Sección**—Debe introducir lo siguiente: `ga_preferences.navigation_categories_0`
 - **Clave**—Debe introducir lo siguiente: nombre
 - **Valor**—Introduzca una ID para la categoría que se va a agregar en la barra de navegación. Por ejemplo: `personalizar`
 - Haga clic en **Aceptar**.
5. Haga clic en **Agregar**.
6. En la ventana emergente, introduzca la siguiente información:
 - **Sección**—Debe introducir lo siguiente: `ga_preferences.navigation_categories_0`
 - **Clave**—Debe introducir lo siguiente: título
 - **Valor**—Introduzca el nombre de la categoría que se va a agregar en la barra de navegación. Por ejemplo: `Enlaces personalizados`
 - Haga clic en **Aceptar**.

Importante

Repita el procedimiento anterior para los elementos de categoría adicionales. Debe aumentar el nombre de **Sección** para cada elemento de categoría. Por ejemplo, si

desea definir tres elementos de categoría, los nombres de **Sección** son:

- `ga_preferences.navigation_categories_0`
- `ga_preferences.navigation_categories_1`
- `ga_preferences.navigation_categories_2`

Definición de elementos de enlace

Para cada elemento de enlace, debe crear una opción adicional que defina la categoría principal, privilegio, título y URL. Realice los siguientes pasos para definir cada elemento de enlace.

1. Haga clic en **Agregar**.
2. En la ventana emergente, introduzca la siguiente información:
 - **Sección**—Debe introducir lo siguiente: `ga_preferences.navigation_items_0`
 - **Clave**—Debe introducir lo siguiente: categoría
 - **Valor**—Introduzca el nombre de la categoría al cual se va a agregar este enlace. Por ejemplo: personalizado. También puede especificar elementos de categoría existentes. Por ejemplo, para agregar un elemento de enlace en la **Configuración** de elementos de categoría, introduzca `config`.
 - Haga clic en **Aceptar**.
3. Haga clic en **Agregar**.
4. En la ventana emergente, introduzca la siguiente información:
 - **Sección**—Debe introducir lo siguiente: `ga_preferences.navigation_items_0`
 - **Clave**—Debe introducir lo siguiente: privilegio
 - **Valor**—Introduzca el nombre del privilegio que establece si se muestra el elemento a un usuario. Por ejemplo: `CUSTOM_LINK`

Importante

Consulte [Privilegios asignados](#) para obtener más información sobre la asignación de privilegios.

- Haga clic en **Aceptar**.
5. Haga clic en **Agregar**.
 6. En la ventana emergente, introduzca la siguiente información:
 - **Sección**—Debe introducir lo siguiente: `ga_preferences.navigation_items_0`

- **Clave**—Debe introducir lo siguiente: título
- **Valor**—Introduzca el nombre del elemento de enlace que se va a agregar en la barra de navegación. Por ejemplo: Genesys
- Haga clic en **Aceptar**.

7. Haga clic en **Agregar**.

8. En la ventana emergente, introduzca la siguiente información:

- **Sección**—Debe introducir lo siguiente: `ga_preferences.navigation_items_0`
- **Clave**—Debe introducir lo siguiente: `url`
- **Valor**—Introduzca la URL a la cual se dirige el elemento de enlace. Por ejemplo: `http://www.genesys.com`
- Haga clic en **Aceptar**.

Importante

Repita el procedimiento anterior para los elementos de enlace adicionales. Debe aumentar el nombre de **Sección**

para cada elemento de enlace. Por ejemplo, si desea definir tres elementos de enlace, los nombres de **Sección** son:

- `ga_preferences.navigation_items_0`
- `ga_preferences.navigation_items_1`
- `ga_preferences.navigation_items_2`

Administración de complementos

Este panel le permite ver la información acerca de los complementos instalados en su entorno. También le permite modificar las configuraciones de los complementos.

Importante

Los plug-ins pueden administrarse en el nodo local únicamente cuando el objeto de Aplicación de GAX es de tipo:

- **Servidor genérico de Genesys** (cuando se utiliza Management Framework en la versión 8.1.0 o una posterior).
- **Servidor genérico de Administrador** (cuando se utiliza Management Framework en la versión 8.1.1 o una posterior).

El panel **Aplicaciones de administrador** lista las aplicaciones que están instaladas en su entorno y el host sobre el cual se almacenan las aplicaciones.

Instale los plug-ins utilizando el mismo proceso que en la instalación de los paquetes de instalación. Para obtener más información, consulte [Carga de paquetes de instalación](#).

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 botón **Filtro de compañía** para abrir el panel **Filtro de compañía**. En este panel, seleccione la casilla de verificación al lado de cada compañía que desee seleccionar. Utilice el campo **Filtro Rápido** en este panel para filtrar la lista de compañías.

Haga clic en una aplicación para ver los detalles en un panel nuevo que se abre a la derecha. El panel muestra el nombre del complemento y de su host. Haga clic en **Relacionado** y seleccione **Plug-ins** para ver detalles adicionales:

- **Nombre**— El nombre del plug-in
- **Versión**— El número de versión del plug-in
- **Idioma**— El idioma usado por la interfaz de usuario del plug-in
- **Proveedor**— El nombre de la compañía o usuario que proporcionó el plug-in
- **Estado**— Indica si el plug-in está **Habilitado** o **Inhabilitado**

Haga clic en el nombre de un plug-in para ver detalles adicionales sobre el plug-in en un panel que se abrirá a la derecha. Desde este panel, puede realizar las acciones siguientes:

- [Habilitar o deshabilitar el complemento](#)
- [Modificar la configuración del complemento](#)

Procedure: Habilitar o deshabilitar un plug-in

Steps

1. Seleccione una aplicación en la lista **Aplicaciones de administrador**.
2. Se abre un nuevo panel a la derecha. Haga clic en el botón **Relacionado** y seleccione **Plug-ins** para ver cuáles plug-ins están asociados con la aplicación.
3. Se abre un nuevo panel a la derecha. Seleccione un plug-in en la lista **Información de plug-in**.
4. Se abre un nuevo panel a la derecha. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Habilitar** para habilitar el complemento.
 - Haga clic en **Deshabilitar** para deshabilitar el complemento.

Procedure: Modificación de la configuración del plug-in

Steps

1. Seleccione una aplicación en la lista **Aplicaciones de administrador**.
2. Se abre un nuevo panel a la derecha. Haga clic en el botón **Relacionado** y seleccione **Plug-ins** para ver cuáles plug-ins están asociados con la aplicación.
3. Se abre un nuevo panel a la derecha. Seleccione un plug-in en la lista **Información de plug-in**.
4. Se abre un nuevo panel a la derecha. Haga clic en **Relacionado** y seleccione **Opciones de complemento**.
5. Se abre un nuevo panel a la derecha. El panel muestra las opciones que están asociadas con el plug-in. Haga clic en una opción para ver más información acerca de la opción en un panel separado que se abre a la derecha.
6. Cuando termine de modificar las opciones, realice una de las acciones siguientes:
 - Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios.
 - Haga clic en **Cancelar** para descartar los cambios.

Importante

Puede modificar únicamente las opciones existentes para cada plug-in en los paneles **Administración de complementos**. No puede crear nuevas opciones para los complementos.

Uso de la Consola de línea de comandos (CLC)

La Consola de línea de comandos (CLC) permite a los administradores el uso de la línea de comandos para ejecutar ciertas funciones de GAX en las **definiciones de solución (SPD)** y **paquetes de instalación (IP)**. Por ejemplo, puede usar la CLC para implementar sin aviso un SPD en host remotos.

Debe estar en capacidad de acceder a la interfaz de línea de comandos del sistema operativo para usar la CLC. Si no se encuentra en la máquina host de GAX, debe tener la herramienta de la CLC (**gaxclc.jar**) disponible en la máquina local.

Para acceder al archivo de Ayuda insertado en la CLC, ejecute uno de los siguientes comandos:

```
java -jar gaxclc.jar help
```

```
java -jar gaxclc.jar ?
```

Importante

A medida que se ejecutan comandos con la CLC, se genera un archivo de registro en la misma ubicación en la que se ejecuta la herramienta.

Estructura

La CLC admite comandos que usan la siguiente estructura:

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> <function> <operation> <args>
```

En el ejemplo anterior:

- `-u:user` es el nombre de usuario para iniciar sesión en Configuration Server.
- `-p:password` es la contraseña para iniciar sesión en Configuration Server. La CLC asume que no hay contraseña si este indicador no especifica un valor.
- `-s` ordena a la CLC usar una conexión *https* segura al GAX server. Si no se especifica este indicador, la CLC usa *http*.
- `-h:<host>:<port>` especifica el host y el puerto del GAX server. Si no se especifica este indicador, la CLC usa el siguiente valor: `-h:localhost:8080`.
- `<function>` puede ser `ip` o `spd`.
- `<operation>` especifica la operación que se va a ejecutar. Los valores válidos para este indicador son específicos de la función especificada en los pasos anteriores (`ip` o `spd`).

- <args> especifica los argumentos de la operación. Los valores válidos para este indicador son específicos de la <function> y <operation> los parámetros especificados en los pasos anteriores.

El siguiente es un ejemplo de un comando de la CLC:

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:localhost:8080 spd execute 10054 1 "C:/GAX/
input.txt"
```

SPDs

La CLC admite las siguientes operaciones para SPD:

- agregar
- consultar
- consultarporID
- ejecutar
- eliminar
- encriptar (consulte la ficha ejecutar)

agregar

agregar

Generalidades

Esta operación agrega un SPD a la base de datos de GAX. Si el SPD ya existe, según lo determinado por el nombre y la versión en el SPD XML, esta operación reemplaza el SPD existente.

De tener éxito, la operación devuelve la ID del SPD agregado.

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd add "file path"
```

- "ruta de archivo"—La ruta al archivo XML.

Ejemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd add "c:\GAX\newSpd.xml"
```

consulta

consulta

Generalidades

Esta operación consulta todos los SPD y muestra una tabla que incluye la siguiente información para cada SPD:

- Número de ID
- Nombre
- Versión
- DBID de compañía

El siguiente es un ejemplo:

```
10054 gvp 8.1.5 1
10060 genesysOne 8.1.5 1
10060 eServices 8.1.5 1
```

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd query
```

Ejemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:132.45.43.45:443 spd query
```

consultaporID

consultaporID

Generalidades

Esta operación consulta un SPD mediante su ID. Si no existe el SPD, falla la operación.

De tener éxito, la operación muestra una tabla que incluye los siguientes detalles sobre el SPD:

- ID del perfil
- Nombre

Por ejemplo:

1 Instalar

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd query SPDID
```

- SPDID—La ID del SPD que está siendo consultado.

Ejemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:132.45.43.45:8080 spd query 4374
```

ejecutar

ejecutar

Generalidades

Esta operación ejecuta un SPD.

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd execute SPDID profileName|  
-profileID:profileID|-profileName:profileName -encrypted "input file"
```

- SPDID—La ID del SPD que se va a ejecutar.
- profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName—El perfil del SPD que se va a ejecutar.

Importante

Si no está especificado ningún indicador, entonces se asume el profileName como el perfil del SPD que se va a ejecutar.

- -encriptado—Si está especificado, indica si el archivo de entrada está encriptado.

[+] Mostrar uso

La CLC provee soporte de encriptación para los archivos de entrada que incluyen datos confidenciales tales como contraseñas.

Formato:

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd encrypt "input file path"
"encrypted output file path"
```

El archivo de entrada encriptado se almacena en la ubicación especificada por la "ruta del archivo de salida encriptado". Si ya existe el archivo en esta ubicación, se reemplaza.

Ejemplo:

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd -encrypted "c:\GAX\input.txt" "c:\GAX\
encrypted.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd -encrypted "input.txt" "encrypted.txt"
```

- "archivo de entrada"—Especifica el archivo de entrada que contienen los parámetros de SPD. Si está configurado `-encriptado`, el archivo de entrada es encriptado.

El archivo de entrada debe estar en formato JSONObject y debe incluir los parámetros de SPD para un perfil específico. El archivo debe estar codificado en formato UTF-8.

[+] Mostrar uso

The input file must be in JSONObject format and include SPD parameters for a specific profile. The file must be encoded in UTF-8 format.

string

The input structure for a *string* type is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : "string"
  }
}
```

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="NAME_PARAM1" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
    </input>
  </dialog>
  <dialog step="Step2">
    <input name="NAME_PARAM2" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
    </input>
  </dialog>
```

```

<execution>
  <script>
    log('string test' );
  </script>
</execution>
</profile>

```

Input File for Install Profile

```

{
  "Step1" : {
    "NAME_PARAM1" : "Kate"
  },
  "Step2" : {
    "NAME_PARAM2" : "John"
  }
}

```

Boolean

The input structure for a *boolean* type is described below:

```

{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : true/false
  }
}

```

Example

SPD Profile

```

<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="STATUS" title="status" type="boolean" required="true">
      <description>status field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('boolean test');
    </script>
  </execution>
</profile>

```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "STATUS" : true
  }
}
```

Integer

The input structure for an *integer* type is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : <integer>
  }
}
```

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="NUMBER" title="number" type="integer" required="true">
      <description>number field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('number test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "NUMBER" : 132
  }
}
```

Password

The input structure for a *password* type is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : "password"
  }
}
```

Importante

Input files that include sensitive data such as passwords should be encrypted using the SPD encrypt operation.

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="PASSWORD" title="password" type="password" required="true">
      <description>password field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('password test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "PASSWORD" : "xyz9846gdkjg"
  }
}
```

SelectOne

The input structure for a *selectOne* type with an **<objectselect>** tag is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "filter value",
          "name" : "filter name"
        }
        ]
      }
    }
  }
}
```

Importante

CLC intersects (*AND*) filters defined in the SPD file and input file for a *selectOne* input. The filter criteria should be different in an SPD input file and filter names should differ in the same filter definition.

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="APP_OBJ_SELECT_ONE" title="Application Name" hidden="false"
type="selectOne" default="">
      <description>select application</description>
      <objectselect>
        <filter value="CfgApplication" name="type"/>
      </objectselect>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('test select one' );
    </script>
  </execution>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "APP_OBJ_SELECT_ONE" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "SIP_lrm26",
          "name" : "name"
        }
      ]
    }
  }
}
```

SelectMultiple

The input structure for a *selectMultiple* type with **<objectselect>** tag is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "filter value",
          "name" : "filter name"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Filters defined in an SPD input file are joined in union (OR) and then intersect (AND) with filters defined in an SPD file for a *selectMultiple* input.

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="APP_OBJ_SELECT_MULTIPLE" title="Application Name" hidden="false"
type="selectMultiple" default="">
      <description>select application</description>
      <objectselect>
        <filter value="CfgApplication" name="type"/>
      </objectselect>
    </input>
  </dialog>
</profile>
```

```

</dialog>
<execution>
  <script>
    log('test select multiple' );
  </script>
</execution>

```

Input File for Install Profile

```

{
  "Step1" : {
    "APP_OBJ_SELECT_MULTIPLE" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "SIP_lrm26",
          "name" : "name"
        },{
          "value" : "SIP_lrm27",
          "name" : "name"
        }
        ]
      }
    }
  }
}

```

The operation returns two applications named **SIP_lrm26** and **SIP_lrm27**.

Selection Tag

The input structure for a *selectOne/selectMultiple/boolean* type with **<selection>** tag is described below:

```

{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "selection" : {
        "option" : [{
          "value" : "option value assigned to the input
parameter",
          "name" : "option name is displayed in UI"
        }
        ]
      }
    }
  }
}

```

CLC selects options defined in the SPD input file. Multiple options can be specified only for the *selectMultiple* input type.

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Application Parameters">
    <input name="DATA_MODEL" title="Binary Version (32-bit or 64-bit)" default="64"
type="selectOne" required="true">
      <description>This parameter defines the 32-bit or the 64-bit version of the
binary to be deployed. </description>
      <selection>
        <option name="32" value="32"/>
        <option name="64" value="64"/>
      </selection>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('test selection support' );
    </script>
  </execution>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Application Parameters" : {
    "DATA_MODEL" : {
      "selection" : {
        "option" : [{
          "value" : "64",
          "name" : "64"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Importante

- If the input file does not specify a value for a SPD parameter, the value defined in the **default** attribute of the input element will be used.

- If an SPD input element has the **required** attribute set to `true`, but there is no corresponding input value that is supplied in either the SPD (as a default) or in the input file, then the SPD execution fails.
- If an SPD input element has the **readonly** attribute value set to `true`, then the value in the **default** attribute value is used for the execution, if defined. If the **readonly** attribute value is set to `true`, **required** is set to `false`, and the **default** attribute is not defined, then the following logic is used for input value determination:
 1. For the *boolean* input type, the input value is set to `false`.
 2. For the *string* and *password* input types, the input value is set to `" "`.
 3. For the *integer* input type, the input is not propagated.
- If a dialog **cond** attribute value evaluates to `false`, the dialog is skipped by the CLC tool.
Example:

```
<dialog step="Role input" cond="false">
  <input name="ROLE" title="Role" hidden="false" type="selectOne"
required="true">
    <description>Please indicate the role</description>
    <objectselect>
      <filter value="CfgRole" name="type"/>
    </objectselect>
  </input>
</dialog>
```

Ejemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054
-profileID:1 "C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:localhost:8080 spd execute 10054
-profileName:"Install profile" "C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054 1
-encrypted "C:/GAX/encryptedinput.txt"
```

eliminar

eliminar

Generalidades

Esta operación elimina un SPD. Si no existe un SPD, falla la operación.

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd delete SPDID
```

- SPDID—La ID del SPD que se va a eliminar.

Ejemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd delete 5436
```

IPs

La CLC admite las siguientes operaciones para la función ip:

- agregar
- consulta
- consultaporID
- eliminar

agregar

agregar

Generalidades

Esta operación agrega un IP (empaquetado en formato de archivo comprimido zip) a la base de datos de GAX. Si ya existe el IP, es reemplazado.

De tener éxito, la operación muestra la ID del IP.

Importante

El archivo comprimido zip debe contener el IP y la carpeta de plantillas para el IP.

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip add "path to IP zip file"
```

Ejemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip add "C:\GAX\TESTS\zippedIpUpload\PRODUCTION\IP_TSrvSIP64_18100079b1_ENU_windows.zip"
```

consulta

consulta

Generalidades

Esta operación consulta todos los IP y muestra una tabla que incluye los siguientes detalles para cada IP:

- Número de ID
- Nombre
- Versión
- OS
- Localización
- Estado

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip query
```

Ejemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:132.45.43.45:443 ip query
```

consultaporID

consultaporID

Generalidades

Esta operación consulta un IP mediante su ID y muestra una tabla que incluye los siguientes detalles:

- Número de ID
- Nombre
- Versión
- OS
- Localización
- Estado

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip query IPID
```

- IPID—La ID del IP que se va a consultar.

Ejemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:132.45.43.45:8080 ip query 543
```

eliminar

eliminar

Generalidades

Esta operación elimina un IP.

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip delete IPID
```

- IPID—La ID del IP que se va a eliminar.

Ejemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip delete 547
```

Conjunto de cambios masivos

Genesys Administrator Extension le permite realizar cambios masivos en los usuarios. Por ejemplo, puede crear un conjunto de cambios masivos para agregar o quitar varios usuarios de su sistema en una acción, o para agregar o quitar múltiples habilidades, o para realizar ambas acciones.

Mostrar opciones

El panel **Conjuntos de cambios masivos** enumera los conjuntos de cambios masivos en su entorno que todavía no se han ejecutado o cuya ejecución no se pudo realizar. Para ver una lista de los conjuntos de cambios masivos que finalizaron correctamente, consulte el panel **Cambios masivos completos**. La Administración de objetos de configuración respeta la configuración de permisos de la compañía. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene permisos 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 botón **Filtro de compañía** para abrir el panel **Filtro de compañía**. En este panel, haga clic en la casilla de verificación a un lado de cada compañía que desee seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** en este panel para filtrar la lista de compañías.

Puede ordenar los elementos en 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.

Detalles

La lista **Conjuntos de cambios masivos** muestra la siguiente información:

- **Nombre del conjunto de cambios**—El nombre del Conjunto de cambios masivos.
- **Creador**—El nombre del Usuario que creó el conjunto de cambios masivos.
- **Fecha de creación**—La fecha en la que se creó el conjunto de cambios masivos.
- **Última fecha modificada**—La fecha en la que se modificó por última vez el conjunto de cambios masivos.
- **Cambiar estado establecido**—Puede ser uno de los siguientes:
 - **Vacío**—No se han introducido datos en el conjunto de cambios masivos.
 - **Incompleto**—Solo se han introducido datos parciales en el conjunto de cambios masivos.
 - **Listo para ejecución**—El conjunto de cambios masivos está listo para ejecutarse.
- **Ejecución**—Puede ser uno de los siguientes:
 - **No ejecutado**—El conjunto de cambios masivos aún no se ha ejecutado.
 - **Completado**—El conjunto de cambios masivos se ha ejecutado.

- **Error**—Se produjo un error en la ejecución del conjunto de cambios masivos.
- **Progreso**—Durante la ejecución, este campo muestra una barra de progreso del conjunto de cambios masivos.
- **Ejecutado por la compañía**—Muestra la compañía que ejecutó por última vez el conjunto de cambios masivos.
- **Ejecutado por el usuario**—Muestra el usuario que ejecutó por última vez el conjunto de cambios masivos.
- **Fecha ejecutada previamente**—Indica la fecha y la hora en las que se ejecutó por última vez el conjunto de cambios masivos.

Haga clic en Conjunto de cambios masivos en la lista para ver más información acerca del elemento. Se muestran los siguientes campos:

- **Nombre del conjunto de cambios**—El nombre del Conjunto de cambios masivos.
- **Eliminaciones**—Los objetos que eliminará el Conjunto de cambios masivos
- **Adiciones**—Los objetos que agregará el Conjunto de cambios masivos
- **Actualizaciones**—Los objetos que actualizará el Conjunto de cambios masivos

Importante

Se crea un **archivo de definición de soluciones** cuando se ejecuta un Conjunto de cambios masivos. Consulte el panel **Cambios masivos finalizados** para instrucciones sobre cómo descargar el Archivo de definición de soluciones.

Procedimientos

Puede realizar las acciones siguientes en los paneles de **conjunto de cambios masivos**:

Creación de conjuntos de cambios masivos

[+] Haga clic aquí para revelar procedimiento

Procedure: Creación de conjuntos de cambios masivos

Steps

1. En el panel **Conjuntos de cambios masivos**, haga clic en **+**.
2. Introduzca la información en los siguientes campos:
 - **Nombre del conjunto de cambios**—El nombre del Conjunto de cambios masivos.

Importante

El campo **Nombre del conjunto de cambios** debe ser único en el entorno.

- **Eliminaciones**—Introduzca los objetos de configuración que desea eliminar mediante el conjunto de cambios masivos. Si hay eliminaciones, realice las acciones siguientes. De lo contrario, vaya al siguiente paso.
 - a. Haga clic en **Agregar**. El panel **Nuevo elemento de eliminación** aparece a la derecha.
 - b. Haga clic en **Explorar**. Una lista de Objetos de configuración aparece a la derecha.
 - c. Los objetos que aparecen en la lista están determinados por la categoría actualmente seleccionada. Haga clic en el menú desplegable en la parte superior del panel para cambiar el tipo de categoría.
 - d. Puede usar el campo **Filtro rápido** o **Filtro de compañía** para encontrar los objetos específicos. Haga clic en la casilla de verificación junto a un objeto para agregarlo a la lista Eliminaciones.
 - e. El nombre del objeto aparece en el panel **Nuevo elemento de eliminación**. Haga clic en el botón **Aceptar** para agregarlo a la lista Eliminaciones.
 - f. Repita los pasos de esta lista para agregar más objetos a la lista Eliminaciones.
- **Adiciones**—Introduzca los objetos de configuración que desee agregar al conjunto de cambios masivos. Si hay adiciones, realice las siguientes acciones. De lo contrario, vaya al siguiente paso.
 - a. Haga clic en **Agregar**. Un nuevo panel aparece a la derecha.
 - b. Haga clic en **Explorar**. Una lista de Objetos de configuración aparece a la derecha.
 - c. Seleccione un tipo de objeto en el menú desplegable **Tipo**.
 - d. Haga clic en **Explorar** para seleccionar un objeto y usarlo como plantilla. Un panel se abre a la derecha. Haga clic en la casilla de verificación junto al objeto para seleccionarlo.

Importante

Cuando se utiliza un objeto como plantilla, todos los aspectos del objeto de plantilla se utilizan para los objetos de adición, incluidas las conexiones y las autorizaciones.

- e. Haga clic en **Siguiente**.
- f. En el campo **Número a crear**, introduzca el número de objetos que desea crear con la plantilla. El valor debe ser un número entero entre 1 y 100.
- g. En el campo **Archivo CSV**, realice las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Elegir archivo** para seleccionar el archivo CSV del que se obtendrán los nuevos datos.
 - En la ventana que se abre, navegue a la ubicación en la que el archivo CSV está almacenado. Seleccione el archivo CSV que se utilizará.

Importante

El siguiente es un ejemplo de un formato de archivo CSV aceptable para crear objetos de usuario (Persona). Sólo los campos **idempleado** y **nombredeusuario** son obligatorios. Los demás campos son opcionales y se pueden omitir, en cuyo caso GAX proporciona valores predeterminados que se copian del objeto plantilla.

```
idempleado, idcarpeta, idcompañía, estado, apellido, nombre, contraseña, nombredeusuario,
nivelesdehabilidad
```

```
bulkuser1,105,1, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldb:102,
level:10},{skilldb:106, level:6}"
```

```
bulkuser2,106,2, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1,
"{skilldb:102, level:10},{skilldb:107, level:7}"
```

- Haga clic en **Abrir**.
- h. Haga clic en **Finalizar**.
 - **Actualizaciones**—Introduzca las actualizaciones que se tengan que realizar en objetos de configuración con el conjunto de cambios masivos. Si hay actualizaciones, realice las siguientes acciones. De lo contrario, vaya al siguiente paso.
 - a. Haga clic en **Agregar**. El panel **Nuevo elemento de actualización** aparece a la derecha.
 - b. Haga clic en **Explorar**. Una lista de Objetos de configuración aparece a la derecha.
 - c. Los objetos que aparecen en la lista están determinados por la categoría actualmente seleccionada. Haga clic en el menú desplegable en la parte superior del panel para cambiar el tipo de categoría.
 - d. Puede usar el campo **Filtro rápido** o **Filtro de compañía** para encontrar los objetos específicos. Haga clic en la casilla de verificación junto al objeto para agregarlo a la lista Actualizaciones.
 - e. El nombre del objeto aparece en el panel **Nuevo elemento de actualización**. Haga clic en **Aceptar** para agregarlo a la lista Actualizaciones.
 - f. Repita los pasos de esta lista para agregar más objetos a la lista Actualizaciones.
3. En el panel de creación del conjunto de cambios masivos, puede reordenar los objetos de las

listas **Eliminaciones, Adiciones o Actualizaciones.**

Importante

Las acciones del Conjunto de cambios masivos se ejecutan en el siguiente orden: Eliminaciones, Adiciones y, luego, Actualizaciones.

4. Haga clic en **Guardar** para guardar el conjunto de cambios masivos.

Importante

Esta acción no ejecuta el conjunto de cambios masivos. Para ejecutar el conjunto de cambios masivos, siga las instrucciones para **ejecutar un conjunto de cambios masivos**.

Eliminación de conjuntos de cambios masivos

[+] Haga clic aquí para revelar procedimiento

Procedure: Eliminación de conjuntos de cambios masivos

Steps

1. Haga clic en la casilla de verificación junto a los conjuntos de cambios masivos que desee eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**.
3. Se muestra un cuadro de diálogo para confirmar la acción:
 - Haga clic en **Aceptar** para continuar.
 - Haga clic en **Cancelar** para descartar la acción.

Ejecución de conjuntos de cambios masivos

[+] Haga clic aquí para revelar procedimiento

Procedure: Ejecución de conjuntos de cambios masivos

Steps

1. Seleccione un Conjunto de cambios masivos en la lista **Conjuntos de cambios masivos**. Un nuevo panel con más información acerca del conjunto de cambios masivos se abre a la derecha.
2. Puede validar el conjunto de cambios masivos antes de su ejecución. Haga clic en **Validar** para asegurarse de que el conjunto de cambios masivos está listo para ejecutarse.

Importante

El botón **Validar** es útil para determinar si el conjunto de cambios masivos está listo para ejecutarse o si depende de la ejecución previa de otros conjuntos de cambios masivos. Por ejemplo: Algunas Adiciones dependen de la adición de otros objetos. Puede actualizar varios Agentes con una nueva Habilidad. Sin embargo, es preciso crear la Habilidad para poder actualizar los Agentes. En este escenario, al hacer clic en **Validar** se verificará la creación de la habilidad.

3. Haga clic en **Ejecutar** para ejecutar el conjunto de cambios masivos. Puede ver el estado del conjunto de cambios masivos en el panel **Cambios masivos completos**.

Importante

Se crea un **archivo de definición de soluciones** cuando se ejecuta un Conjunto de cambios masivos. Consulte el panel **Cambios masivos finalizados** para instrucciones sobre cómo descargar el Archivo de definición de soluciones.

Cambios masivos completos

El panel **Cambios masivos completos** muestra los cambios masivos que se ejecutaron correctamente en su entorno. La lista **Cambios masivos completos** muestra la siguiente

información:

- **Nombre del conjunto de cambios**—El nombre del conjunto de cambios
- **Fecha de creación**—La fecha de creación del Conjunto de cambios masivos
- **Ejecutado por compañía**—Indica cuál compañía ejecutó por última vez el Conjunto de cambios masivos
- **Ejecutado por usuario**—Indica cuál usuario ejecutó por última vez el Conjunto de cambios masivos
- **Iniciado**—Indica la fecha y hora en que se inició la ejecución del Conjunto de cambios masivos
- **Finalizado**—Indica la fecha y hora en que se completó la ejecución del Conjunto de cambios masivos

Para eliminar registros de los Conjuntos de cambios masivos, haga clic en la casilla de verificación adyacente al Conjunto de cambios masivos que desee eliminar y, a continuación, haga clic en **Eliminar**.

Importante

Esta acción no elimina el Conjunto de cambios masivos; elimina el registro del Conjunto de cambios masivos.

Haga clic en Conjunto de cambios masivos en la lista para ver más información acerca del elemento. Se muestran los siguientes campos:

- **Nombre del conjunto de cambios**—El nombre del Conjunto de cambios masivos
- **Eliminaciones**—Los objetos eliminados por el Conjunto de cambios masivos
- **Adiciones**—Los objetos agregados por el Conjunto de cambios masivos
- **Actualizaciones**—Los objetos actualizados por el Conjunto de cambios masivos

Haga clic en **Exportar** para descargar el archivo de definición de soluciones utilizado durante la ejecución del Conjunto de cambios masivos.

Haga clic en **Eliminar** para eliminar el registro del Conjunto de cambios masivos.

Importante

Esta acción no elimina el Conjunto de cambios masivos; elimina el registro del Conjunto de cambios masivos.

Agentes

Los agentes son **Usuarios** que manejan directamente las interacciones con los clientes. La ventana **Agentes** enumera todos los Agentes en su entorno (o Compañía, si se encuentra en un entorno de múltiples compañías). Puede ver únicamente aquellos objetos para los que tiene acceso.

Puede filtrar el contenido de esta lista de varias formas:

- Haga clic en **Mostrar filtro rápido** y escriba un término de búsqueda en el campo **Filtro rápido**. La lista se actualiza en forma dinámica para mostrar los elementos que coincidan con el texto en el campo **Filtro rápido**.
- Haga clic en **Mostrar filtro de columna** para mostrar los campos de búsqueda para cada encabezado de columna. Introduzca un término de búsqueda en uno de estos campos para buscar rápidamente la columna para el término de búsqueda.
- Haga clic en el icono de cubo para abrir la ventana **Directorio de compañías**. En esta ventana, haga clic en la compañía que desee seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** 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.

La ventana **Agentes** tiene dos modos diferentes para servir a diferentes usuarios. Puede cambiar los modos abriendo **Preferencias del sistema**, seleccionando **Administración de agentes** y luego eligiendo entre **Nube** o **Premisa**. Puede leer más información sobre estos modos haciendo clic en una ficha a continuación.

Nube

el modo **Nube** proporciona un mecanismo simple y efectivo para crear y administrar agentes. Aprovechará automáticamente algunos objetos de configuración, tales como **DN** y **Puestos** para simplificar la creación de Agente. Como alternativa, si desea mayor control sobre este proceso, seleccione **Premisa** en el menú **Administración de agentes**.

Creación de un agente

Para crear un nuevo agente, haga clic en **Agregar**.

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Creación de un agente

Purpose: Para crear un Agente en la ventana **Agentes** mientras se está usando el modo **Nube**.

Steps

1. Haga clic en **Agregar**. Aparece la ventana **Agregar agente**.
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:

- Información de usuario
 - **Nombre de usuario**—Se debe usar el nombre que este usuario usa para entrar en el entorno. Debe especificar un valor para esta propiedad, y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database.
 - **Nombre**—El nombre del Usuario.
 - **Apellido**—El apellido del Usuario.
 - **ID externa**—Esta configuración es aplicable sólo si el entorno utiliza autenticación externa, ya sea LDAP o RADIUS. Este puede ser el nombre de usuario en el sistema de autenticación externa. Para LDAP, puede ser un URL de LDAP total o parcial correspondiente a RFC 2255. Para obtener más información, consulte el [Framework External Authentication Reference Manual](#).

Importante

El campo **ID externa** podría estar oculto si la casilla de verificación **Ocultar ID externa** está marcada en el menú [Preferencias del sistema/Administración de agentes](#).

- **E-mail**—La dirección de e-mail de este usuario.
- **Contraseña**—Una contraseña que no supere los 64 caracteres, que este Usuario debe usar para registrarse en el entorno. No puede ver la contraseña actual.

Importante

Las contraseñas pueden estar sujetas a las reglas de formato. Consulte [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) para obtener más información.

- **Organización**—La carpeta en la cual se almacena el [objeto Persona](#) de este usuario.
 - **Número predeterminado**—El número de teléfono de este Usuario. Este campo se usa para crear los objetos [DN](#), [Puesto](#) y [Login de agente](#) asociados para este Usuario. GAX usa los objetos existentes, si están disponibles.
- Habilidades

- Puede agregar **Habilidades** al Agente mediante:
 - Creación de una habilidad—Escriba el nombre de la nueva habilidad en el campo **Filtro rápido** y haga clic en **+** para crear la Habilidad.
 - Selección de una habilidad existente—En la sección **Habilidades**, seleccione las habilidades existentes a partir de una lista para agregarlas al agente. Para seleccionar una Habilidad, haga clic en la casilla de verificación al lado de Habilidad y escriba un valor numérico en el campo **Calificación**.

Importante

Dado que los grupos de agentes podrían definirse automáticamente en función de una habilidad (grupos de agentes virtuales), la lista de los grupos de agentes se actualiza si se crea una habilidad.

- Grupos de agentes
 - Usted puede agregar el agente a un **Grupo de agentes** al hacer clic en la casilla de verificación al lado de un elemento de la lista.

3. Haga clic en **Guardar**.

Importante

Cuando se agregue un Agente en el modo **Nube**, GAX también hace los siguientes cambios de configuración:

- Crea **Logins de agente** en cada **Central telefónica**, usando información que fue introducida en el campo **Número predeterminado**.
- Crea el objeto de **Usuario** y asocia el **Logins de agente** al objeto de usuario. El **Tiempo entre llamadas** para cada Login de agente está establecido en 0.

Otras acciones

Una vez que seleccione un agente, puede:

- Editar la información de agente—Seleccione un agente y haga clic en **Editar** para editar la información del agente. Si edita el campo **Número predeterminado**:
 - Si este campo se vacía, el Agente se desvincula del actual **Puesto** y su **Login de agente** los objetos se vacían.
 - Si se proporciona un nuevo valor, el agente se asocia con un nuevo **Puesto**, **DN** y **Login de agente** que coincidan con el valor. Se crean nuevos objetos, si aún no existen. Se vacían los objetos existentes y no se eliminan.

- Copiar un agente—Seleccione un agente y haga clic en **Clonar** para hacer una copia del objeto agente.
- Cambiar estado—Seleccione un agente y haga clic en **Habilitar** o **Deshabilitar** para cambiar el estado de un agente.

Importante

- Los agentes que están deshabilitados aparecen en color gris en la lista
- Cuando un usuario está deshabilitado o eliminado, Genesys Administrator Extension invalida todas las sesiones asociadas a este usuario. Luego de la siguiente acción del usuario, él o ella será redirigido a la página de inicio de sesión.

Para eliminar a uno o más agentes, haga clic en la casilla de verificación al lado del(los) agente(s) en la lista y haga clic en **Eliminar**.

Importante

Al eliminar a un agente, GAX no elimina los objetos **DN**, **Lugar**, o **Logins de agentes** asignados al agente.

Premisa

El modo **Premisa** proporciona más control sobre la creación y administración de agentes. Puede elegir si GAX aprovisiona automáticamente algunos objetos de configuración, tales como **DN** y **Puestos**. Como alternativa, si no desea mayor control sobre este proceso, seleccione **Nube** en el menú **Administración de agentes**.

Creación de un agente

Para crear un nuevo agente, haga clic en **Agregar**.

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Creación de un agente

Purpose: Para crear un agente en la ventana **Agentes** mientras se está usando el modo **Premisa**.

Steps

1. Haga clic en **Agregar**. Aparece la ventana **Agregar agente**.
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:

- Información de usuario
 - **Nombre de usuario**—Se debe usar el nombre que este usuario usa para entrar en el entorno. Debe especificar un valor para esta propiedad, y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database.
 - **Nombre**—El nombre del Usuario.
 - **Apellido**—El apellido del Usuario.
 - **ID externa**—Esta configuración es aplicable sólo si el entorno utiliza autenticación externa, ya sea LDAP o RADIUS. Este puede ser el nombre de usuario en el sistema de autenticación externa. Para LDAP, puede ser un URL de LDAP total o parcial correspondiente a RFC 2255. Para obtener más información, consulte el [Framework External Authentication Reference Manual](#).

Importante

El campo **ID externa** podría estar oculto si la casilla de verificación **Ocultar ID externa** está marcada en el menú [Preferencias del sistema/Administración de agentes](#).

- **E-mail**—La dirección de e-mail de este usuario.
- **Contraseña**—Una contraseña que no supere los 64 caracteres, que este Usuario debe usar para registrarse en el entorno. No puede ver la contraseña actual.

Importante

Las contraseñas pueden estar sujetas a las reglas de formato. Consulte [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) para obtener más información.

- **Organización**—La carpeta en la cual se almacena el [objeto Persona](#) de este usuario.
- **Puesto**—El [Puesto](#) asignado a este agente. Haga clic en **Explorar** para explorar una lista de Puestos en su entorno. Una vez que selecciona un puesto, el campo **Número/DN** está visible.
- **Logins de agente**—El [Login\(s\) de agente](#) de este usuario. Haga clic en + para agregar un login de agente.
- **Número/DN**—El Número/DN de este usuario. Este campo aparece una vez que se seleccione un puesto. Haga clic en + para agregar un DN.

- Agregar habilidades de usuario
 - Puede agregar **Habilidades** al agente mediante:
 - Creación de una habilidad—Escriba el nombre de la nueva habilidad en el campo **Filtro rápido** y haga clic en **+** para crear la Habilidad.
 - Selección de una habilidad existente—En la sección **Habilidades**, seleccione las habilidades existentes a partir de una lista para agregarlas al agente. Para seleccionar una Habilidad, haga clic en la casilla de verificación al lado de Habilidad y escriba un valor numérico en el campo **Calificación**.

Importante

Dado que los grupos de agentes podrían definirse automáticamente en función de una habilidad (grupos de agentes virtuales), la lista de los grupos de agentes se actualiza si se crea una habilidad.

- Grupos de agentes
 - Usted puede agregar el agente a un **Grupo de agentes** al hacer clic en la casilla de verificación al lado de un elemento de la lista.

3. Haga clic en **Guardar**.

Otras acciones

Una vez que seleccione un agente, puede:

- Editar la información de agente—Seleccione un agente y haga clic en **Editar** para editar la información del agente.
- Copiar un agente—Seleccione un agente y haga clic en **Clonar** para hacer una copia del objeto agente.
- Cambiar estado—Seleccione un agente y haga clic en **Habilitar** o **Deshabilitar** para cambiar el estado de un agente.

Importante

- Los agentes que están deshabilitados aparecen en color gris en la lista
- Cuando un usuario está deshabilitado o eliminado, Genesys Administrator Extension invalida todas las sesiones asociadas a este usuario. Luego de la siguiente acción del usuario, él o ella será redirigido a la página de inicio de sesión.

Para eliminar a uno o más agentes, haga clic en la casilla de verificación al lado del(los) agente(s) en

la lista y haga clic en **Eliminar**.

Importante

Al eliminar a un agente, GAX no elimina los objetos **DN**, **Lugar**, o **Logins de agentes** asignados al agente.

Configuration Manager

Configuration Manager le permite crear y administrar los objetos de configuración de nivel del sistema tales como condiciones de alarma, atributos de negocio, hosts y más.

Generalidades

Generalidades acerca del Configuration Manager

La página **Configuration Manager** es una ubicación central para visualizar y administrar los objetos de configuración usados por su sistema. Genesys Administrator Extension puede administrar objetos en configuraciones de compañía individual y de múltiples compañías.

Objetos de configuración, también denominados objetos de configuración de base de datos, contienen los datos que las aplicaciones y soluciones de Genesys requieren para funcionar en un entorno en particular. Estos objetos se encuentran en Configuration Database.

Configuration Manager enumera estos objetos por tipo. Por ejemplo, los objetos de configuración relacionados con campañas salientes se enumeran bajo el encabezado **Saliente**.

Haga clic en un tipo de objeto de configuración para ver una lista de los objetos de configuración relacionados en su sistema. De esta lista, puede editar o eliminar los objetos de configuración existentes o puede crear un nuevo objeto de configuración.

Para visualizar y administrar los objetos de configuración de una compañía específica, haga clic en el icono de cubo e introduzca el nombre de la compañía en el campo **Directorio de compañías**. De manera predeterminada, Configuration Manager lista los objetos de configuración de la compañía a la que pertenece su cuenta de usuario. Al visualizar los objetos por compañía, si elige crear un nuevo objeto, ese objeto se crea en el directorio de esa compañía.

Importante

El campo **Directorio de compañías** no se muestra en un entorno de compañía individual.

Haga clic en el tema a continuación para aprender más acerca del Configuration Manager.

Jerarquía de objetos

[+] Haga clic para revelar sección

En Genesys Administrator, los objetos se almacenan en carpetas, generalmente con un tipo de objeto por carpeta.

Para ayudarle a administrar mejor su entorno de configuración, puede crear una jerarquía creando de forma manual cualquier combinación de las siguientes:

- Carpetas y subcarpetas—Una carpeta contiene objetos de un tipo. Por ejemplo, para objetos de Hosts, podría elegir crear subcarpetas que agrupe los hosts por ubicación.
- Unidades de negocios/sitios—A diferencia de las carpetas, las Unidades de negocios y los sitios pueden contener objetos de diferentes tipos. Por ejemplo, todos los objetos de configuración relacionados con un sitio específico de su negocio pueden agruparse en un sitio, el cual contiene entonces objetos de configuración dentro de carpetas y subcarpetas.

Además, los objetos siguientes incluyen sus objetos principales como parte de su jerarquía:

- Grupos de campañas—La jerarquía incluye campañas.
- Puertos de IVR—La jerarquía incluye los IVR.
- Valores de los atributos de negocios—La jerarquía incluye los atributos de negocios.
- Logins de agente—La jerarquía incluye las centrales telefónicas.
- DN—La jerarquía incluye las centrales telefónicas.

Genesys Administrator Extension muestra una ruta de navegación (un conjunto de enlaces) que le muestra donde residen los objetos mostrados en su jerarquía. Esta ruta se muestra con todas las listas de objetos y está ubicada directamente arriba de la lista. Puede hacer clic en cualquier elemento de esta ruta para llegar rápido a ese elemento.

Algunos tipos de objeto podrían existir únicamente en la compañía raíz o en una unidad de negocio/sitio. Si está visualizando objetos por compañía, puede que no vea los siguientes objetos:

- Condiciones de alarma
- Plantillas de aplicación
- Aplicaciones
- Hosts
- Soluciones
- Switching Offices

Importación y exportación de datos

[+] Haga clic para revelar sección

La mayoría de objetos de configuración le permite importar y exportar datos, tales como opciones de configuración, haciendo clic en **Más** y seleccionando **Importar** o **Exportar**. Genesys Administrator Extension utiliza los formatos de archivo CFG/CONF.

Consulte la ficha Formatos de archivo, para conseguir mayor información sobre los formatos de archivo aceptables para importación.

Autorizaciones necesarias

[+] Haga clic para revelar sección

Las autorizaciones mínimas necesarias para realizar una tarea en Genesys Administrator Extension dependen de la tarea. Para obtener más información sobre las autorizaciones, consulte la ficha de autorizaciones, arriba.

También debe tener otorgados los **Privilegios de funciones** adecuados para realizar tareas específicas sobre un objeto o grupo de objetos.

Autorizaciones	Descripción	Prerrequisitos
Lectura	<ul style="list-style-type: none"> • Para visualizar un objeto en particular, debe tener autorización de Lectura para ese objeto. • En Configuration Manager, puede ver el tipo de objeto. Si no tiene autorización de Lectura para el objeto, no podrá verlo en Configuration Manager. • En las vistas de las listas, puede ver el siguiente botón: Editar • Puede hacer clic en un objeto para ver sus detalles. 	Ninguno
Crear	<ul style="list-style-type: none"> • Para crear un objeto en una carpeta en particular, debe tener una autorización de Creación en esa carpeta. La persona que crea un objeto recibe autorizaciones de control completo para ese objeto. Otras cuentas tendrán para un objeto recién creado, las mismas autorizaciones de acceso que tienen para la carpeta en la que se crea el objeto. • En las vistas de las listas, puede ver los siguientes botones: Nuevo, Clonar y Mover a. • En las vistas de los detalles de los objetos, puede ver los siguientes botones: Clonar y Mover a. También puede ver 	Lectura

Autorizaciones	Descripción	Prerrequisitos
	las siguientes fichas: Opciones, Autorizaciones y Dependencias.	
Actualización	<ul style="list-style-type: none"> • Para modificar un objeto en particular, debe tener una autorización de Actualización para ese objeto. • En las vistas de las listas, puede ver el siguiente botón: Habilitar o Deshabilitar. • En las vistas de los detalles de los objetos, puede ver los siguientes botones: Habilitar o Deshabilitar, Guardar y Aplicar. 	Lectura
Eliminar	<ul style="list-style-type: none"> • Para eliminar un objeto en particular, debe tener una autorización de Eliminar para ese objeto. • En las vistas de las listas, puede ver el siguiente botón: Eliminar. • En las vistas de los detalles de objetos, puede ver el siguiente botón: Eliminar. 	Lectura

Manipulación de múltiples objetos

[+] Haga clic para revelar sección

Genesys Administrator Extension utiliza el [Conjunto de cambios masivos](#) para manipular varios objetos a la vez. Por ejemplo, puede usar el Conjunto de cambios masivos para agregar y/o retirar múltiples usuarios a la vez. Puede usar el Conjunto de cambios masivos para replicar la funcionalidad de asistente en el Genesys Administrator.

Convenciones de nombres

[+] Haga clic para revelar sección

Dado que la mayoría de los objetos en la Configuration Database reflejan objetos físicos en el centro de contacto (por ejemplo, centrales telefónicas, agentes y aplicaciones instaladas), este documento utiliza una mayúscula inicial para los objetos de la Configuration Database. Por ejemplo, la palabra

central telefónica se escribe con minúscula cuando se refiere a una central telefónica física del centro de contactos y con mayúscula cuando se refiere al objeto de configuración que refleja la central telefónica física. De forma similar, la palabra aplicación aparece con minúscula cuando se refiere a una instalación física del centro de contactos y con mayúscula cuando se refiere al objeto de configuración que refleja el programa instalado.

Propiedades Comunes

Propiedades de objetos comunes

Todos los objetos tienen los siguientes elementos y propiedades de configuración:

- **Nombre**—Los nombres identifican de manera única los objetos dentro de cierto rango. Por lo tanto, el nombre, que puede ser de hasta 255 caracteres, es un parámetro requerido para la mayoría de los tipos de objeto. Las excepciones son:
 - **DN y Logins de agente**—Sus números y códigos únicos los identifican dentro de una **central telefónica**.
 - **Puertos de IVR**—Sus números de puerto únicos los identifican dentro de un **IVR**.

La forma en que asigna nombres a los objetos de su entorno es importante. Las convenciones de nombres uniformes y razonables permiten que el entorno de configuración sea más sencillo de entender y más rápido de explorar, lo que mejora el mantenimiento y la capacidad de uso de la configuración.

Importante

Aunque Genesys Administrator admite el conjunto completo de caracteres en los nombres de objetos, el uso de ciertos caracteres puede ocasionar problemas en el comportamiento de otras aplicaciones de Genesys. Por lo tanto, evite el uso de espacios, guiones, puntos o caracteres especiales en los nombres de objeto. Considere utilizar guiones bajos en los lugares en los que normalmente utilizaría espacios o guiones.

Los nombres que establezca para algunos tipos de objetos deben coincidir con los nombres de las entidades que representan dichos objetos en un entorno. Por ejemplo, los nombres de los hosts deben coincidir con los nombres dados a las computadoras que representan en un entorno de redes de datos.

- **Estado habilitado**—Si está activado, indica que la entidad representada por un objeto se encuentra en condición normal de operación y se puede utilizar sin ninguna restricción. Si no está activado, indica que la entidad representada por un objeto está siendo utilizada en un entorno de no producción. Las interacciones con los clientes no pueden ser dirigidas a este destino, aunque la información de estado indique que este objeto está disponible.

Cuando se inhabilita una carpeta u objeto que es el principal de otros objetos, también se inhabilitan todos los objetos que contiene la carpeta o todos los objetos secundarios de ese objeto principal.

Por ejemplo:

- Al deshabilitar una **central telefónica** se deshabilitan todos los **DN y Logins de agente** definidos en esta central telefónica.
- Al deshabilitar una carpeta Grupo de agentes, se deshabilitan todos los **Grupos de agentes**

configurados dentro de esta carpeta.

Sin embargo, si inhabilita un grupo de objetos (por ejemplo, un Grupo de agentes), los miembros individuales de este grupo (en este ejemplo, agentes) permanecen habilitados.

Autorizaciones

Autorizaciones

La ficha **Autorizaciones** enumera los grupos de acceso y los usuarios que se configuraron explícitamente con autorizaciones para este objeto. Cuando configura las autorizaciones, normalmente esto se lleva a cabo con el(los) usuario(s) o grupo(s) de acceso a los cuales desea otorgar el acceso. Esta característica mejora la manera en que se establecen las autorizaciones, y el alcance está limitado a administrar autorizaciones para un solo objeto de la base de datos.

Para obtener más instrucciones acerca de la asignación, modificación y eliminación de autorizaciones, consulte la Genesys Security Deployment Guide ([Guía de implementación de seguridad 8.1 de Genesys](#)).

Importante

Algunos objetos de configuración, tales como compañías y carpetas, son objetos principales para uno o más objetos secundarios. Cuando obtiene acceso a la ficha **Autorizaciones** para estos objetos principales, puede usar las siguientes opciones adicionales para establecer autorizaciones:

- Casilla de verificación **Propagación**—Si la casilla **Propagación** está activada, las autorizaciones se propagan a cada objeto secundario en este objeto principal. Si la casilla **Propagación** no está activada, la autorización se retira de todos los objetos secundarios bajo este objeto principal, a menos que la autorización haya sido modificada en el objeto secundario.
- Botón **Reemplazar recursivamente**—Si se hace clic en el botón **Reemplazar recursivamente**, las autorizaciones de cada objeto secundario se retiran y reemplazan con autorizaciones del objeto principal.

Puede realizar las siguientes acciones:

Cambio de miembros

[+] Haga clic aquí para revelar procedimiento

Procedure: Cambio de miembros

Steps

1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Autorizaciones**.
2. Haga clic en **Agregar usuarios** o **Agregar Grupo de acceso**.
3. Una nueva ventana aparece para permitirle seleccionar a un usuario o grupo de acceso. Puede encontrar usuarios o grupos de acceso utilizando uno de los siguientes métodos:
 - Por jerarquía—Haga clic en **Mostrar jerarquía** para ver una lista de todos los usuarios o grupos de acceso en su entorno, ordenado por jerarquía.
 - Por lista—Haga clic en **Mostrar lista** para ver una lista de todos los usuarios o grupos de acceso en el entorno.
 - Por filtro rápido—Introduzca el nombre o nombre parcial del usuario o grupo de acceso en el campo **Filtro rápido**.
4. Realice una de las siguientes acciones:
 - 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 **Autorizaciones**.
 - Haga clic en el botón **Cancelar** para descartar los cambios.

Cambio de Autorizaciones de acceso

[+] Haga clic aquí para revelar procedimiento

Procedure:

Steps

1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Autorizaciones**.
2. Puede cambiar las opciones siguientes:

Propiedad	Descripción
Crear (C)	Se pueden crear objetos de este tipo.
Leer (R)	Se pueden ver los detalles de este objeto.
Actualizar (U)	Se puede cambiar, o modificar, este objeto.
Eliminar (D)	Se puede eliminar este objeto.
Ejecutar (X)	Se puede implementar, iniciar, detener o, de lo contrario, activar este objeto.
Leer autorizaciones de objetos (RP)	Se pueden ver las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.
Cambiar autorizaciones de objetos (CP)	Se pueden cambiar las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.

3. Realice una de las siguientes acciones:

- 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 **Autorizaciones**.
- Haga clic en el botón **Cancelar** para descartar los cambios.

Retiro de autorizaciones de acceso

[+] Haga clic aquí para revelar procedimiento

Procedure:

Steps

1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Autorizaciones**.
2. Seleccione un grupo de acceso o usuario para el cual se le retirarán las autorizaciones.
3. Haga clic en **Retirar**.
4. Aparece un cuadro de diálogo para confirmar la eliminación. Realice una de las siguientes acciones:
 - 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 **Autorizaciones**.

- Haga clic en el botón **Cancelar** para descartar los cambios.

Opciones de configuración

Opciones de configuración

Importante

Los objetos de aplicación y de las plantillas de aplicación tienen una ficha adicional, **Opciones de aplicación**, para establecer opciones de configuración específicas de estos objetos. Estas opciones se crean, se actualizan o se eliminan de la misma manera que las opciones regulares.

La ficha **Opciones** le permite establecer las opciones de configuración para el objeto. Puede realizar las siguientes acciones:

Creación de una opción

[+] Haga clic aquí para revelar procedimiento

Procedure: Creación de una opción

Steps

1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Autorizaciones**.
2. Haga clic en **Agregar**.
3. Introduzca la información en los campos **Sección**, **Clave** y **Valor**.
4. Haga clic en **Aceptar**.
5. Realice una de las siguientes acciones:

- 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 **Opciones**.
- Haga clic en el botón **Cancelar** para descartar los cambios.

Actualización de una opción

[+] Haga clic aquí para revelar procedimiento

Procedure: Actualización de una opción

Steps

1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Opciones**.
2. Seleccione una opción.
3. Edite la información en los campos **Sección, Clave y Valor**.
4. Haga clic en **Aceptar**.
5. Realice una de las siguientes acciones:
 - 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 **Opciones**.
 - Haga clic en el botón **Cancelar** para descartar los cambios.

Eliminación de una opción

[+] Haga clic aquí para revelar procedimiento

Procedure: Eliminación de una opción

Steps

1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Opciones**.
2. Seleccione una opción.
3. Haga clic en **Eliminar**.
4. Realice una de las siguientes acciones:
 - 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 **Opciones**.
 - Haga clic en el botón **Cancelar** para descartar los cambios.

Importante

- Los campos **Sección** y **Clave** son necesarios y los valores de estos campos deben ser únicos en el entorno.
- Si agrega una opción para la que existen metadatos, se valida el valor de la opción.
- Al modificar los valores de la opción, y si hay metadatos para la misma, aparece una lista desplegable (de un conjunto limitado de valores válidos, según lo definido en los metadatos) o un cuadro de edición para especificar el nuevo valor. Si no hay metadatos para la opción, el único control de edición es un cuadro de edición para especificar el nuevo valor.
- Puede hacer clic en **Más** para importar o exportar opciones. Consulte la sección **Importación y exportación de datos** en la ficha Generalidades, arriba, para obtener más información.

Dependencias

Dependencias

La ficha **Dependencias** muestra una lista de todos los objetos que dependen de este objeto y cuál es la propiedad que los hace dependientes.

Por ejemplo, considere un escenario en el cual un objeto de aplicación, **AppA**, se encuentra en funcionamiento en un objeto Host, **HostA**. **AppA** es dependiente del **HostA** para funcionar, así que la ficha **Dependencias** para el **HostA** muestra a **AppA** como un objeto dependiente, con la propiedad de ser un **Host**.

Para todos los usuarios y agentes, la ficha **Dependencias** también enumera las funciones que les han sido asignadas.

Haga clic en cualquier objeto de la lista para ver las propiedades de ese objeto dependiente. Puede entonces modificar sus propiedades o crear otro objeto del mismo tipo.

Seguridad

Asignación de certificados de seguridad

Genesys soporta el uso opcional del protocolo Transport Layer Security (TLS) para asegurar el intercambio de datos entre los componentes de Genesys. El protocolo TLS se implementa usando certificados de seguridad, los cuales deben ser configurados en los objetos Host y en los objetos Aplicación que representan esos componentes.

Importante

Antes de configurar el intercambio de datos seguros, verifique que los certificados estén instalados en los computadores Host en los cuales se ejecutan los componentes Genesys y que la información de certificación esté disponible.

Los certificados de Seguridad son asignados en el nivel **Host** y opcionalmente en los niveles de **Aplicación y Puertos**. El certificado Host es utilizado por Aplicaciones y Puertos de manera predeterminada, a menos que las Aplicaciones y Puertos especifiquen sus propios certificados. En ese caso, estos contratos específicos anulan el certificado Host predeterminado.

Para obtener más información acerca de la implementación de TLS, consulte el [Genesys 8.1.x Guía de implementación de seguridad](#)

Formatos de archivo

Formatos admitidos de archivo

El formato de archivo CFG/CONF es un formato de texto sin formato. El formato CFG se usa en sistemas de Microsoft Windows, y el formato CONF en sistemas de UNIX.

Ambos formatos admiten únicamente la importación y exportación de opciones de cadena. Los otros tipos de opciones de configuración se ignoran y no se importan ni se exportan.

Sintaxis

La sintaxis de los archivos .cfg y .conf es idéntica. Cada sección y opción aparece en una línea separada, con los nombres de sección entre corchetes. Cada sección está seguida de una lista de opciones en esa sección, con los valores adecuados:

```
[section_name1]
option_name1=option_value2
...
option_nameN=option_valueN

[section_name2]
option_nameN+1=option_valueN+1
...
```

Ejemplo

La siguiente cita de un archivo de configuración muestra la sintaxis correcta en un archivo .cfg o .conf:

```
[confserv]
port=2520
management-port=2521
server=dbserver
encryption=false
encoding=utf-8

[log]
verbose=standard
all=stderr

[hca]
schema=none
```

Cuentas

La sección Cuentas del Configuration Manager le permite configurar los siguientes objetos:

- Grupos de acceso
- Grupos de agentes
- Usuarios (Personas)
- Funciones
- Habilidades
- Reglas de capacidad

Grupos de acceso

Los Grupos de acceso son grupos de **Usuarios** que necesitan el mismo conjunto de **Autorizaciones** para objetos de Configuration Database.

En muchos casos, los usuarios se encuadran en una pequeña cantidad de categorías con necesidades de acceso similares. Un grupo de agentes que realizan las mismas tareas normalmente tiene necesidades de acceso idénticas. Dos o tres personas encargadas del mantenimiento de un sitio específico del centro de contacto también pueden tener necesidades de acceso idénticas. El control de acceso se puede simplificar considerablemente al agregar individuos a Grupos de acceso y luego establecer autorizaciones para esos grupos.

Importante

- La cuenta de usuario predeterminada no se relaciona con los Grupos de acceso y, por lo tanto, no aparece como miembro de ningún Grupo de Acceso.
- Para obtener instrucciones detalladas sobre la administración de Funciones asignadas a los grupos de acceso, consulte la [Genesys 8.1.x Security Deployment Guide](#).

Mostrar opciones

La lista **Grupos de acceso** muestra los grupos de acceso 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 acceso 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.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Procedimientos

Para crear un objeto nuevo de Grupos de acceso, 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 se elimina un Grupo de acceso, solo se elimina el objeto de Grupo de acceso de Configuration Database. Sus objetos de miembro— objetos de Grupos de acceso y Usuarios— no se eliminan.

De lo contrario, seleccione la casilla de verificación que se encuentra al lado de uno o más objetos y haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar un Grupo de acceso.
- **Mover a**—Mueve un Grupo de acceso a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o inhabilitar grupos de acceso
- 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 agentes para ver más información acerca del objeto. También puede configurar [opciones](#) y [autorizaciones](#), y ver [dependencias](#).

Procedure: Crear objetos de Grupo de acceso

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 acceso. 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).

- **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. Haga clic en **Aplicar** para guardar el Grupo de acceso. La ficha **Miembros** aparece.
 4. En la ficha **Miembros**, haga clic en **Agregar** para agregar un usuario. En la ventana emergente, puede crear un nuevo objeto Usuario **al hacer clic en Nuevo**.
 5. Realizar una de las acciones siguientes luego de haber agregado un Usuario al Grupo de acceso:
 - 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.

Grupos de agentes

Un Grupo de Agentes es un agrupamiento lógico de **Agentes**. Normalmente, los Grupos de agentes se configuran para proporcionar determinados conjuntos de servicios de centro de contacto.

Mostrar opciones

La lista **Grupos de agentes** muestra los Grupos de agentes 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 agente 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.

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 agentes, 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 agentes, solo se retira el objeto de Grupo de agentes de

Configuration Database. No se eliminan los objetos del Agente.

De lo contrario, seleccione la casilla de verificación que se encuentra al lado de uno o más objetos y haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar un Grupo de agentes.
- **Mover a**—Mover un Grupo de agentes a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o inhabilitar Grupos de agentes
- 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 agentes para ver más información acerca del objeto. También puede configurar [opciones](#) y [autorizaciones](#), y ver [dependencias](#).

Procedure: Creación de objetos de Grupos de agentes

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 agentes. 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 agentes contenga por lo menos un Usuario.
 - **Tabla de capacidad**—Este campo sólo se aplica a Enterprise Routing Solution. Es la tabla de capacidad asociada con este grupo de agentes. 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 agentes. Consulte la documentación de la solución Enterprise Routing para obtener más información.
 - **Contrato de costo**—El [Contrato de costo](#) asociado con este Grupo de agentes.
 - **Sitio**—El sitio que contiene este contrato de costo.
 - **Script**—Introduzca una expresión válida en la ficha **Script** para definir el grupo como un Grupo de agentes virtuales. La expresión debe estar en Virtual Group Script Language (VGSL) y debe, al menos, definir una habilidad (opcionalmente, un nivel de habilidad) en el siguiente formato:
`Skill("NombredeHabilidad")>NiveldeHabilidad`

Ejemplo
Skill("Español")>5

- **Compañía**—En un entorno de múltiples compañías, la Compañía a la cual pertenece el objeto. 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 **Supervisores**, haga clic en **Agregar** para agregar un Usuario. En la ventana emergente, puede crear un nuevo Usuario al hacer clic en **Nuevo**.
 4. En la ficha **Agentes**, haga clic en **Agregar** para agregar un Usuario. En la ventana emergente, puede crear un nuevo Usuario al hacer clic en **Nuevo**.
 5. La ficha **DN de origen** enumera los **DN** que pueden ser usados para enrutar o desviar las llamadas a este Grupo de agentes. 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**.
 6. Realice una de las siguientes acciones:
 - 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.

Grupos de agentes virtuales

Un Grupo de agentes virtuales es similar a un grupo de agentes, con la diferencia de que no tiene miembros permanentes. En cambio, un Agente se vuelve miembro de un Grupo de agentes virtuales si ese agente cumple con los criterios especificados por el script. La asociación de un agente en un Grupo de agentes virtuales puede cambiar dinámicamente basado en los cambios en el criterio del Grupo de agentes virtuales o en los cambios en las propiedades del objeto del Agente. Cuando hace clic en un Grupo de agentes virtuales en Genesys Administrator Extension, puede ver a los Agentes que lo integran actualmente.

Importante

Aunque puede crear y configurarlos utilizando Genesys Administrator Extension, los Grupos de agentes virtuales son utilizados principalmente por las aplicaciones de informes. Para obtener más información acerca de los Grupos de agentes virtuales, consulte la versión más reciente de la publicación *Framework Stat Server User's Guide*.

Advertencia

Si Genesys Administrator Extension encuentra Grupos de agentes virtuales (convertidos de una instalación anterior) que contengan expresiones de script no válidas o incluyan miembros permanentes, Genesys Administrator Extension mostrará un mensaje de error. Para preservar la funcionalidad correcta de los Grupos de agentes virtuales, debe resolver el problema manualmente: ya sea corrigiendo el error o convirtiendo el Grupo de agentes virtuales en un grupo de agentes no virtuales mediante la eliminación de la expresión del script de opción.

Usuarios (Personas)

Los usuarios son el personal del centro de contacto, incluidos los Agentes, que necesitan acceso a las aplicaciones de Genesys. Los agentes son Usuarios que manejan directamente las interacciones con los clientes.

Genesys Framework requiere que cada Usuario que necesite dicho acceso sea registrado en Configuration Database con el conjunto de **autorizaciones** correspondiente.

Importante

Para ejecutar una aplicación en particular, un Usuario debe tener autorizaciones de Lectura y ejecución para el objeto que representa esta aplicación en Configuration Database. Los Usuarios nuevos creados en Genesys Administrator Extension reciben el mismo conjunto de autorizaciones y privilegios de acceso predeterminados que otorga el Configuration Server.

Mostrar opciones

La lista de **Personas** muestra los Usuarios 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. Puede distinguir rápidamente entre Usuarios y Agentes observando el icono a la izquierda del nombre del objeto.

Importante

Los Usuarios 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.

Haga clic en **Agrupar por** para agrupar objetos según diferentes criterios.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Procedimientos

Para **crear un nuevo objeto Usuario**, 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**—Copiar un Usuario.
- **Mover a**—Mover el Usuario a otra a **estructura jerárquica**.
- Habilitar o deshabilitar habilidades

Importante

Cuando un Usuario está deshabilitado o eliminado, Genesys Administrator Extension invalida todas las sesiones asociadas a este Usuario. Luego de la siguiente acción del usuario, él o ella será redirigido a la página de inicio de sesión.

- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte **Jerarquía de objetos** para obtener más información.

Haga clic en el nombre del Usuario para ver más información acerca del objeto. También puede configurar **opciones** y **autorizaciones**, y ver **dependencias**.

Procedure: Crear objetos de Usuario

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 que este Usuario debe usar para iniciar la sesión en el entorno. Debe especificar un valor para esta propiedad, y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database.
- **Agente**—Indica si este Usuario es un Agente. Si está seleccionado, aparecerán campos adicionales. Después de establecer este indicador, no podrá cambiarlo.
- **Nombre**—El nombre del Usuario.
- **Apellido**—El apellido del Usuario.
- **Dirección de E-mail**—La dirección de e-mail del Usuario.
- **ID de empleado**—Código de hasta 64 caracteres que identifica a este Usuario dentro del personal del centro de contacto. Debe especificar un valor para esta propiedad, el cual deberá ser único dentro de Configuration Database (en un entorno de Empresa) o en la Compañía (en un entorno de varias compañías).
- **Contraseña**—Una contraseña que no supere los 64 caracteres, que este Usuario debe usar para registrarse en el entorno. No puede ver la contraseña actual. Cuando se crea un nuevo usuario, este campo siempre está habilitado. Cuando se edita un usuario existente, este campo se habilita únicamente si no se selecciona **Restablecer Contraseña**.

Importante

Las contraseñas pueden estar sujetas a las reglas de formato. Consulte [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) para obtener más información.

- **Confirmar Contraseña**—Confirmación de la contraseña introducida. Cuando se crea un nuevo usuario, este campo siempre está habilitado. Cuando se edita un usuario existente, este campo se habilita únicamente si no se selecciona **Forzar contraseña para restablecimiento en el siguiente inicio de sesión**.

Importante

No copie ni pegue el valor del campo de **Contraseña**. Debe volver a ingresar la contraseña.

- **Forzar restablecimiento de la contraseña en el siguiente inicio de sesión**—Si se selecciona esta casilla de verificación, se pedirá al usuario que introduzca una nueva contraseña en el siguiente inicio de sesión.

Importante

La opción **Forzar restablecimiento de la contraseña en el siguiente inicio de sesión** solo se muestra si Genesys Administrator Extension se conecta a Management Framework 8.1.1 o

superior. Consulte [Genesys 8.1.x Security Deployment Guide](#) para obtener más información sobre el restablecimiento de contraseñas.

- **ID externa**—Esta configuración es aplicable sólo si el entorno utiliza autenticación externa, ya sea LDAP o RADIUS. Este puede ser el nombre de usuario en el sistema de autenticación externa. Para LDAP, puede ser un URL de LDAP total o parcial correspondiente a RFC 2255. Para obtener más información, consulte el [Framework External Authentication Reference Manual](#).
 - **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. Si **Agente** está seleccionado, introduzca la información siguiente. En algunos campos, puede introducir el nombre de un valor o hacer clic en el botón **Examinar** para seleccionar un valor de la lista siguiente:
- **Puesto predeterminado**—El Puesto asignado a este Agente, de forma predeterminada. Este parámetro opcional se aplica a un número de configuraciones limitado, en particular aquellas en las que no se puede establecer la asociación en tiempo real entre un Puesto y un Agente mediante un procedimiento de inicio de sesión telefónico.
 - **Regla de capacidad**—El nombre del script del tipo Regla de Capacidad que define la capacidad del Agente para gestionar varias interacciones. Para obtener más información, consulte la documentación de Informes.
 - **Contrato de costo**—El [contrato de costo](#) asociado con este Agente.
 - **Sitio**—El sitio que contiene este contrato de costo.
4. En la ficha **Miembro de**, haga clic en **Agregar** para agregar un [Grupo de acceso](#).
5. En la ficha **Rangos**, haga clic en **Agregar** para agregar un Rango.
6. Introduzca la siguiente información en la ventana emergente que aparece en la pantalla:
- **Tipo de Aplicación**—El tipo de Aplicación al cual un Usuario necesita acceso. Para determinar si esta aplicación está utilizando Rangos para habilitar o bloquear ciertas funciones, consulte los manuales de una aplicación GUI. Si un manual no contiene ninguna referencia a Rangos, esta aplicación no utiliza Rangos y no es necesario especificar los Rangos de la persona con respecto a esta aplicación.
 - **Rango de aplicación**—El Rango con respecto a las Aplicaciones del tipo especificado.
7. Si **Agente** está seleccionado, haga clic en **Aplicar** para mostrar las siguientes fichas.
- En la ficha **Habilidades**, haga clic en **Agregar** para agregar una Habilidad.
 - Introduzca la siguiente información en la ventana emergente que aparece en la pantalla:
 - **Habilidad**—La Habilidad asignada al Agente.

- **Nivel**—La medición relativa de la competencia del Agente con esta Habilidad.
- En la ficha **Logins de agentes**, haga clic en **Agregar** para agregar un login de Agente.
- Introduzca la siguiente información en la ventana emergente que aparece en la pantalla:
 - **Login de agente**—El Código de login de agente asignado a este Agente. No se puede asignar un Login de agente a más de un Agente.
 - **Tiempo entre llamadas**—Algunas centrales telefónicas no admiten la transferencia de información acerca del estado de trabajo de un Agente posterior a una llamada a través de CTI-link. Sin embargo, si se admite esta operación, considere especificar el tiempo entre llamadas, en segundos, para los Logins de agente que pertenezcan a tales centrales telefónicas. Esta especificación debe coincidir con los valores de la central telefónica correspondiente.

8. Haga clic en **Guardar**.

Importante

Los usuarios nuevos reciben automáticamente autorizaciones para leer y actualizar sus objetos de Usuario. Estas autorizaciones se deben configurar manualmente para permitir a los Usuarios guardar sus preferencias de usuario en programas basados en GUI, como GAX o Workspace Desktop Edition (anteriormente llamado Interaction Workspace).

Funciones

Las funciones definen qué puede hacer en una aplicación determinada. En el Genesys Administrator Extension, las funciones y sus privilegios son controlados por la utilización de los objetos de funciones, los que están asignados a **Usuarios** (incluyendo agentes) y a **Grupos de acceso**. Las funciones dependen de las aplicaciones y deben definirse para las aplicaciones que las admitan.

En una configuración jerárquica de múltiples compañías, solo aquellas Funciones que se definan en la Compañía del entorno pueden usarse para permitir a los Usuarios el acceso a todas las pantallas de Genesys Administrator Extension. Los usuarios no pueden incluir privilegios específicos de Genesys Administrator Extension en las Funciones de otras Compañías.

Para obtener más información acerca de las Funciones, consulte [Genesys 8.1.x Security Deployment Guide](#). Para ver los Privilegios de funciones de la aplicación Genesys Administrator Extension, consulte el [Role Privileges in the Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#).

Mostrar opciones

La lista **Funciones** muestra las funciones que se encuentran en su entorno. Está organizado en una jerarquía 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 funciones 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.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Procedimientos

Para crear un nuevo objeto de Función, Haga clic en **Nueva**. 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**—Copiar una función.
- **Mover a**—Mueve una función a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar funciones
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

Haga clic en el nombre de una Función para ver más información acerca del objeto. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Creación de objetos de Función

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 Función. 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 esta Función.
 - **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 **Miembros de la función**, haga clic en **Agregar grupo de acceso** para agregar un [Grupo de acceso](#), o **Agregar persona** para agregar un [Usuario](#).
4. En la ficha **Privilegios asignados**, seleccione [role privileges](#) para agregar este objeto de Función.
5. Haga clic en **Guardar**.

Habilidades

Las Habilidades son cualidades o destrezas que poseen los Agentes y afectan el lugar que estos ocupan en una jerarquía de centro de contacto. Las habilidades comunes incluyen destrezas en diferentes idiomas, categorías particulares de conocimiento de productos o destrezas en determinados tipos de ventas.

Mostrar opciones

La lista **Habilidades** muestra las habilidades que se encuentran en su entorno. Está organizado en una jerarquía 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 Habilidades 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.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Procesos

Para crear un nuevo objeto de Habilidad, 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 una Habilidad, esta se elimina de Configuration Database y de cualquier Agente al que se haya asignado. Si desea retirar solo la Habilidad de un Agente al que se haya asignado, pero desea que permanezca en Configuration Database y que esté disponible para asignarla a otros Agentes, elimine la habilidad del Agente.

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

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

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

Procedure: Creación de objetos de Habilidad

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 esta Habilidad. 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).
 - **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. Haga clic en **Guardar**.

Reglas de capacidad

La ventana **Reglas de capacidad** le permite establecer las Reglas de capacidad de diversas operaciones en su entorno. Por ejemplo, puede establecer Reglas de capacidad para el número de interacciones de voz y/o de correo electrónico que pueden procesarse a la vez.

Haga clic en **Mostrar opciones** en la lista siguiente para aprender más sobre la lista y como puede ser organizada o navegada; o, clic **Acciones** para aprender más sobre las posibles acciones que puede realizar en esta ventana.

Mostrar opciones

La lista **Reglas de capacidad** muestra las Reglas de capacidad de su entorno. La lista está organizada jerárquicamente, empezando con compañías, unidades de configuración, sitios y carpetas.

Importante

Las Reglas de capacidad que están deshabilitadas aparecen en color gris en la lista.

Esta lista respeta la configuración de autorizaciones de compañías. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene permisos 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 **Filtro de compañía** para abrir la ventana **Filtro de compañía**. En esta ventana, haga clic en la casilla de verificación junto a cada compañía que desee seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** en este panel para filtrar la lista de compañías.

Puede ordenar los elementos en 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.

Acciones

Haga clic en una Regla de capacidad para ver más información acerca de la regla en un nuevo panel que se abre a la derecha. Desde este panel, también puede editar el Control de acceso. Puede realizar las siguientes acciones:

Creación de reglas de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Este breve video demuestra cómo crear Reglas de capacidad con GAX. También se puede consultar el procedimiento que se encuentra debajo del video.

[Link to video](#)

Procedure: Creación de reglas de capacidad

Steps

1. Haga clic en **Nuevo**.
2. Introduzca la información siguiente:
 - **Nombre de la regla de capacidad**—El nombre de la regla de capacidad.

Importante

El campo **Nombre de la regla de capacidad** debe ser único en el entorno.

- **Descripción**—Una descripción de la función de la Regla de capacidad.
- **Compañía y carpeta**—La compañía y la carpeta a las que pertenece esta regla de capacidad. Haga clic en el botón **Explorar** para encontrar la carpeta de almacenamiento del script, o escriba el nombre de la carpeta en el campo Filtro rápido.

Importante

La lista de carpetas que se muestra se basa en la configuración de acceso de la compañía.

- **Tipos de medios**—Haga clic en **Nuevo** para seleccionar los tipos de medios que se supervisarán mediante esta Regla de capacidad. Para obtener más información, consulte [Tipos de medios](#).
3. Haga clic en **Guardar**.

Tipos de medios

[+] Mostrar procedimiento

Puede agregar uno o varios tipos de medios a las Reglas de capacidad para especificar cuántas instancias de cada tipo de medio se permiten simultáneamente.

Procedure: Agregar tipos de medios a las reglas de capacidad

Steps

1. Realizar una de las acciones siguientes:
 - Haga clic en **Nuevo**, y cree una nueva Regla de capacidad.
 - Haga clic en una Regla de capacidad existente en el panel **Reglas de capacidad**.
2. En la sección **Tipos de medio**, haga clic en **Nuevo** para agregar tipos de medios a la regla de capacidad. Se abre un nuevo panel a la derecha.
3. En el nuevo panel, haga clic en el menú desplegable **Tipo de medios** para seleccionar un tipo de medio. Se muestra una nueva sección denominada **Condiciones**.
4. Establezca las condiciones para los tipos de medios.
5. Haga clic en **Guardar**.

Condiciones

El valor máximo predeterminado del tipo de medios es 1. Puede hacer clic en el botón **[tipo de medios] mayor que 1** para establecer un valor máximo nuevo. Por ejemplo, si selecciona Voz como tipo de medio, haga clic en el botón **Voz mayor que 1** para abrir un nuevo panel y, a continuación, introduzca un nuevo valor en el campo **Capacidad máxima**. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios.

También puede mezclar los tipos de medios para la Regla de capacidad. Por ejemplo, podría establecer una Regla de capacidad que permita una interacción de Voz y una interacción de Correo electrónico para obtener dos interacciones simultáneas. De manera alternativa, podría establecer una Regla de capacidad que permita una interacción de Voz o una interacción de Correo electrónico, pero no ambas, para obtener una sola interacción simultánea.

Procedure: Agregar una condición **y** a un tipo de medio

Steps

1. En el menú desplegable **Condiciones**, haga clic en **y**. Se abre un nuevo panel a la derecha, que permite agregar una condición.
2. Haga clic en el menú desplegable **Tipo de medio** y seleccione un tipo de medio.
3. Introduzca un valor en el campo **Capacidad máxima**.
4. Haga clic en el botón **Aceptar** para agregar la condición.

Procedure: Agregar una condición **o** a un tipo de medio

Steps

1. En el menú desplegable **Condiciones**, haga clic en **o**. Se abre un nuevo panel a la derecha, que permite agregar una condición.
2. Haga clic en el menú desplegable **Tipo de medio** y seleccione un tipo de medio.
3. Introduzca un valor en el campo **Capacidad máxima**.
4. Haga clic en el botón **Aceptar** para agregar la condición.

Validación de regla de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Al crear una nueva Regla de capacidad o modificar una Regla de capacidad existente, se puede hacer clic en **Validar** para verificar si la Regla de capacidad es o no válida. Esta acción garantiza que la Regla de capacidad se construya de manera apropiada y solo utiliza los tipos de medios a los que el usuario puede acceder.

Por ejemplo, si crea una Regla de capacidad que solo especifique **voz** como tipo de medio, pero el usuario no utiliza **callback** como parte de una condición, GAX muestra un mensaje de error después de hacer clic en **Validar** que indica que se debe agregar **callback** como tipo de medio.

De lo contrario, si la Regla de capacidad es válida, GAX muestra un mensaje de confirmación después de hacer clic en **Validar**.

Procedure: Validación de una Regla de capacidad

Steps

1. Crear una nueva Regla de capacidad o modificar una Regla de capacidad existente.
2. Haga clic **Validar**.
3. GAX muestra uno de los siguientes mensajes:
 - Un mensaje de confirmación que indica que la Regla de capacidad es válida.
 - Un mensaje de error que explica por qué la Regla de capacidad no es válida.

Eliminación de Reglas de capacidad

<toggledisplay linkstyle font-size:larger showtext="[+] Mostrar procedimiento" hidetext="[-] Ocultar procedimiento"> Existen varios métodos para eliminar Reglas de capacidad: Elija un procedimiento a continuación:

Procedure: Eliminar solo una Regla de capacidad

Steps

1. Seleccione una Regla de capacidad en la lista **Regla de capacidad** . Se muestra más información sobre la Regla de capacidad en un nuevo panel a la derecha.
2. En el nuevo panel, haga clic en el botón **Eliminar**.
3. Se muestra un cuadro de diálogo para confirmar la acción:
 - Haga clic en **Aceptar** para continuar.
 - Haga clic en **Cancelar** para descartar la acción.

Procedure: Eliminar múltiples Reglas de capacidad

Steps

1. En la lista **Reglas de capacidad**, haga clic en la casilla de verificación de cada Regla de capacidad que se eliminará.
2. Haga clic en el botón **Cambios masivos** y seleccione **Eliminar** de la lista de opciones emergente.
3. Se muestra un cuadro de diálogo para confirmar la acción:
 - Haga clic en **Aceptar** para continuar.
 - Haga clic en **Cancelar** para descartar la acción.

Copia de Reglas de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Copia de reglas de capacidad

Steps

1. Seleccione la Regla de capacidad que se copiarán. Se muestra más información sobre la Regla de capacidad en un nuevo panel a la derecha.
2. En el nuevo panel, haga clic en el botón **Copiar**. Se abre un nuevo panel a la derecha.
3. Introduzca la información siguiente:
 - **Nombre de la regla de capacidad**—El nombre de la regla de capacidad.

Importante

El campo **Nombre de la regla de capacidad** debe ser único en el entorno.

- **Descripción**—Una descripción de la Regla de capacidad.
- **Compañía y carpeta**—La compañía y la carpeta a las que pertenece esta regla de capacidad. Haga clic en el botón **Explorar** para encontrar la carpeta de almacenamiento del script, o escriba el nombre de la carpeta en el campo Filtro rápido.

Importante

La lista de carpetas que se muestra se basa en la configuración de acceso de la compañía.

- **Tipos de medios**—Haga clic en **Nuevo** para seleccionar los tipos de medios que se supervisarán mediante esta Regla de capacidad. Para obtener más información, consulte [Tipos de medios](#).
4. Haga clic en **Guardar**.

Habilitar o deshabilitar Reglas de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Existen varios métodos para habilitar o deshabilitar Reglas de capacidad: Elija un procedimiento a continuación:

Procedure: Habilitar o deshabilitar una sola Regla de capacidad

Steps

1. Seleccione una Regla de capacidad. Se abre un nuevo panel a la derecha.
2. En el nuevo panel, realice una de las siguientes acciones:
 - Si la Regla de capacidad está habilitada, haga clic en el botón **Deshabilitar**.
 - Si la Regla de capacidad está deshabilitada, haga clic en el botón **Habilitar**.

Procedure: Habilitar o deshabilitar múltiples Reglas de capacidad

Steps

1. En el panel **Reglas de capacidad**, seleccione la casilla de verificación al lado de la Regla de capacidad que quiera habilitar o deshabilitar.
2. Haga clic en **Cambio masivo**. Aparecerá un menú emergente. Seleccione **Habilitar** para habilitar las Reglas de capacidad seleccionadas o **Deshabilitar** para deshabilitar las Reglas de capacidad seleccionadas.
3. Se muestra un cuadro de diálogo para confirmar la acción:
 - Haga clic en **Aceptar** para continuar.
 - Haga clic en **Cancelar** para descartar la acción.

Control de acceso

El panel **Control de acceso** enumera los grupos de acceso y los usuarios con autorizaciones configuradas de manera explícita para un determinado objeto. Cuando configura las autorizaciones, normalmente esto se lleva a cabo con el(los) usuario(s) o grupo(s) de acceso a los cuales desea otorgar el acceso. Esta característica mejora la manera en que se establecen las autorizaciones, y el alcance está limitado a administrar autorizaciones para un solo objeto de la base de datos. Para obtener más instrucciones acerca de la asignación, modificación y eliminación de autorizaciones, consulte la Genesys Security Deployment Guide ([Guía de implementación de seguridad 8.1 de Genesys](#)). Puede realizar las siguientes acciones:

Crear Permisos de accesos

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Crear Permisos de acceso

Steps

1. Seleccione un objeto.
2. Haga clic en **Relacionado** y seleccione **Control de acceso**. Se abre el panel **Control de acceso**.
3. Haga clic en **Nuevo**. Se abre un nuevo panel a la derecha.
4. En el campo **Tipo de objeto** , seleccione el tipo de objeto de configuración para el cual aplica el permiso de acceso.
5. En el campo **Objeto de configuración** , seleccione el objeto de configuración para el cual aplica el permiso de acceso.
6. En la lista **Permisos de acceso** , seleccione el permiso de acceso que se aplicará:

Propiedad	Descripción
Leer (R)	Se pueden ver los detalles de este objeto. Descripción
Crear (C)	Se pueden crear objetos de este tipo.
Actualizar (U)	Se puede cambiar, o modificar, este objeto.
Ejecutar (X)	Se puede implementar, iniciar, detener o, de lo contrario, activar este objeto.
Eliminar (D)	Se puede eliminar este objeto.
Leer autorizaciones de objetos (RP)	Se pueden ver las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.
Cambiar autorizaciones de objetos (CP)	Se pueden cambiar las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.

7. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios.
 - Haga clic en el botón **Cancelar** para descartar los cambios.

Cambio de Autorizaciones de acceso

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Cambiar los Permisos de acceso

Steps

1. Seleccione un objeto.
2. Haga clic en **Relacionado** y seleccione **Control de acceso**. Se abre el panel **Control de acceso**.
3. Haga clic en un objeto en el panel **Control de acceso** para modificar sus autorizaciones de acceso. Se abre un nuevo panel a la derecha.
4. Puede cambiar las opciones siguientes:

Propiedad	Descripción
Leer (R)	Se pueden ver los detalles de este objeto.
Crear (C)	Se pueden crear objetos de este tipo.
Actualizar (U)	Se puede cambiar, o modificar, este objeto.
Ejecutar (X)	Se puede implementar, iniciar, detener o, de lo contrario, activar este objeto.
Eliminar (D)	Se puede eliminar este objeto.
Leer autorizaciones de objetos (RP)	Se pueden ver las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.
Cambiar autorizaciones de objetos (CP)	Se pueden cambiar las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.

5. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios.
 - Haga clic en **Cancelar** para descartar los cambios.

Eliminación de Autorizaciones de acceso

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Eliminando Permisos de acceso

Steps

1. Seleccione un objeto.
2. Haga clic en **Relacionado** y seleccione **Control de acceso**. Se abre el panel **Control de acceso**.
3. Haga clic en un objeto en el panel **Control de acceso** para modificar sus autorizaciones de acceso. Se abre un nuevo panel a la derecha.
4. Haga clic en **Eliminar**.
5. Aparece un cuadro de diálogo para confirmar la eliminación. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Aceptar** para confirmar la eliminación.
 - Haga clic en **Cancelar** para cancelar la eliminación.

Entorno

La sección Entorno del Configuration Manager le permite configurar los siguientes objetos:

- [Plantillas de aplicación](#)
- [Aplicaciones](#)
- [Condiciones de alarma](#)
- [Hosts](#)
- [Scripts](#)
- [Soluciones](#)
- [Compañías](#)
- [Zonas horarias](#)
- [Scripts de detección/Reacción](#)

Plantillas de aplicación

Una plantilla de aplicación es el modelo que se utiliza para registrar una aplicación nueva en Configuration Database. Una plantilla de aplicación describe el conjunto de opciones correspondientes a una aplicación de un tipo y una versión en particular.

Antes de instalar una aplicación de Genesys nueva, debe haber disponible una plantilla de aplicación para esa aplicación. Puede importar la plantilla de aplicación genérica que se suministra con la aplicación Genesys o puede crear una plantilla de aplicación nueva.

Importante

Durante la actualización de versiones previamente instaladas de aplicaciones de Genesys, debe registrar nuevas plantillas de aplicación para las nuevas versiones si las notas de la versión indican que estas versiones contienen nuevas opciones de configuración esenciales para el entorno.

Mostrar opciones

La lista **Plantillas de aplicación** muestra las plantillas de aplicación 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 plantillas de aplicación 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 plantilla de aplicación, 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

No es posible eliminar una Plantilla de aplicación si ya ha sido usada para crear una Aplicación.

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

- **Clonar**—Copiar una plantilla de Aplicación
- **Mover a**—Mover una plantilla de Aplicación a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilita o inhabilita Plantillas de aplicación
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.
- **Importar plantilla de Aplicación**—[Importar Plantilla de aplicación](#).

Haga clic en el nombre una Plantilla de aplicación para ver más información acerca del objeto. También puede establecer la opciones de [autorizaciones](#), y [las opciones de aplicación](#), y ver las [dependencias](#).

Procedure: Crear un objeto de Plantilla de aplicación

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 de la Plantilla de aplicación. Debe especificar un valor para esta propiedad, y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database. Después de

establecer el valor, no podrá cambiarlo.

- **Tipo**—El tipo de aplicación con el cual se relaciona la Plantilla de aplicación. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
- **Versión**—La versión de la aplicación con la cual se relaciona la Plantilla de aplicación. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo. Genesys recomienda que especifique los tres primeros dígitos de la versión de la aplicación.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Importación de plantillas de aplicación

Genesys proporciona plantillas genéricas para todas las aplicaciones de Genesys. Puede encontrar los archivos .apd para las Plantillas de aplicación, que se incluyen con todas las versiones del software de Genesys, en la carpeta **Plantillas** en el CD del producto.

Para importar una Plantilla de aplicación desde un archivo .apd, realice el siguiente procedimiento.

Procedure: Importar plantillas de aplicación

Steps

1. Haga clic en **Mas**, luego seleccione **Importar platilla de aplicación** .
2. Una nueva ventana aparece. Haga clic en **Examinar** para seleccionar un archivo .apd de Plantilla de aplicación para importar.
3. Haga clic en **Aceptar** para cargar una Plantilla de aplicación.
4. Consulte [Crear objetos de plantillas de aplicación](#) para terminar de crear un objeto de Plantilla de aplicación.

Aplicaciones

Las Aplicaciones son los distintos programas de software de Genesys que prestan servicio al centro de contacto. Existen dos tipos de aplicaciones: de interfaz de usuario grafica (GUI) y las aplicaciones daemon. La mayoría de las aplicaciones daemon son servidores de otras aplicaciones.

Cada instancia de una aplicación daemon se debe registrar por separado. Configuration Server no permitirá que dos aplicaciones daemon con el mismo nombre se conecten simultáneamente. En contraste, un objeto de Configuration Database puede representar cualquier cantidad de aplicaciones GUI del mismo tipo y de los mismos parámetros de configuración.

Mostrar opciones

La lista **Aplicaciones** muestra las aplicaciones 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 aplicaciones 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 Aplicación, 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**—Copiar una Aplicación.
- **Mover a**—Mover una Aplicación a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Aplicaciones
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.
- [Configurar registros](#)

Haga clic en el nombre de una Aplicación para ver más información acerca del objeto. También puede establecer la opciones de [autorizaciones](#), [y las opciones de aplicación](#), y ver las [dependencias](#).

Crear objetos de Aplicación

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Crear objetos de aplicación

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 Aplicación. Debe especificar un valor para esta propiedad, y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database. Genesys no recomienda el uso de símbolos (incluidas las comillas simples y dobles) en los nombres de aplicaciones ya que podría ocasionar el mal funcionamiento de ellas.
 - **Plantilla**—La plantilla de aplicación en la que se basa esta aplicación. Este valor se establece automáticamente cuando selecciona la plantilla Aplicación.
 - **Tipo**—El tipo de aplicación. El valor se establece automáticamente en función de la plantilla de aplicación seleccionada.
 - **Tipo de componente**—Especifica el propósito detallado de este objeto de aplicación dentro de la configuración. Deje este campo con su valor predeterminado (Desconocido) al menos

que alguna documentación específica de la aplicación le solicite que especifique un valor. Este campo solo se muestra para aplicaciones daemon.

- **Versión**—La versión de la aplicación. Este valor se establece automáticamente en función de la versión de la plantilla de aplicación seleccionada.
- **Es servidor de Aplicación**—Este campo es seleccionado para todas las aplicaciones daemon mas no para las todas las aplicaciones de GUI. Se establece automáticamente, en función del campo **Tipo**.
- **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.

Los siguientes campos corresponden únicamente a aplicaciones daemon, no a aplicaciones de GUI.

- **Directorio de trabajo**—La ruta de acceso completa al directorio donde está instalada esta aplicación. Este campo es obligatorio. Cuando crea una nueva aplicación, Genesys recomienda insertar un punto (.). La ruta se completará automáticamente cuando se instale la nueva aplicación y se conecte a Configuration Server.
- **Líneas de comando**—Línea de comandos que se utiliza para iniciar esta aplicación, especificando el nombre del archivo ejecutable de la aplicación. Este campo es obligatorio. Cuando crea una nueva aplicación, Genesys recomienda insertar un punto (.). La línea de comando se completará automáticamente cuando se instale la nueva aplicación y se conecte a Configuration Server.
- **Argumentos de línea de comando**—Parámetros de línea de comando adicionales que son usados para iniciar esta aplicación. Al crear una nueva aplicación, Genesys recomienda dejar este campo en blanco. Los argumentos se completarán automáticamente cuando se instale la nueva aplicación y se conecte a Configuration Server.
- **Tiempo de espera de inicio**—El intervalo de tiempo, en segundos, durante el cual la Management Layer espera que se inicie esta aplicación. Si la opción de configuración de inicio automático se estableció en verdadero en la configuración de la aplicación, este también sería el tiempo que Solution Control Server debe esperar para iniciar esta aplicación después de la inicialización o después de un reinicio del sistema. Este campo es obligatorio.
- **Timeout de cierre**—El intervalo de tiempo, en segundos, durante el cual la Management Layer espera que se desactive esta aplicación. Este campo es obligatorio.
- **Reinicio Automático**—Indica si Management Layer reinicia automáticamente la aplicación después de un apagado inesperado.
- **Host**—El host donde se está ejecutando la aplicación.

Importante

Para admitir configuraciones específicas de alta disponibilidad, es posible registrar más de un servidor en el mismo puerto dentro del mismo host.

En caso contrario, no asigne el número de puerto a ningún otro servidor en el mismo host.

- **Servidor de respaldo**—El servidor que debe contactar las aplicaciones cliente si falla la conexión con el servidor primario. No se puede asociar un servidor de backup con más de un servidor primario. Se debe usar la misma plantilla de aplicación para el servidor de respaldo que se usa para el servidor primario y los servidores se deben asociar con la misma cuenta de usuario.

Importante

Cuando se designa una aplicación como servidor de respaldo para otro servidor, las conexiones, las compañías y la central telefónica de la aplicación (si se trata de aplicaciones T-Server) cambian automáticamente para ajustarse a los valores correspondientes del servidor primario. Mientras esta aplicación esté asociada con el servidor primario, sus conexiones se tratarán como de solo lectura y se cambiarán únicamente cuando estos cambios se apliquen a las conexiones del servidor primario.

- **Tipo de redundancia**—El tipo de redundancia con el que funciona esta aplicación.
- **Tiempo de espera**—El tiempo, en segundos, que esperará la aplicación cliente entre los intentos de reconexión después de que falle la conexión con el servidor.
- **Intentos**—El número de intentos de reconexión con este servidor antes de intentar la conexión con el servidor de respaldo. Este valor debe ser 1 o superior. Esta propiedad se usa únicamente si se especifica un servidor de respaldo para este servidor.

Importante

El establecimiento de este parámetro en cualquier otro valor que no sea **1** no tendrá efecto para algunos tipos de aplicaciones.

- **Iniciar sesión como SYSTEM**—Si se selecciona, indica que esta aplicación entra a Configuration Server en nombre de la cuenta SYSTEM.
- **Iniciar sesión como cuenta**—Identifica la cuenta que las aplicaciones deben usar para iniciar sesión en Configuration Server. Si se activa **Iniciar sesión como SYSTEM**, este campo se desactiva. Para las aplicaciones tipo Configuration Server, este campo se predetermina como Entorno\predeterminado..

Importante

Si está configurando Configuration Server Proxy, Genesys le recomienda que utilice el valor predeterminado(Entorno\predeterminado).

- **Certificado**—El valor del certificado de seguridad. En Windows, seleccione el valor del

certificado desde la lista de certificados instalados. En UNIX, introduzca la ruta de acceso completa para el archivo **<serial_#>_<host_name>_cert.pem**.

- **Descripción de certificado**—Una descripción opcional del certificado.
- **Clave del certificado**—La ruta completa del archivo **<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem** de la clave del certificado de seguridad. Este campo se utiliza sólo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.
- **CA de confianza**—La ruta de acceso completa al archivo **ca_cert.pem** del CA que emitió el certificado de seguridad predeterminado. Este campo se utiliza sólo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.

Importante

Consulte [Genesys 8.1.x Security Deployment Guide](#) para obtener más información sobre la implementación de Genesys TLS Security.

3. La ficha **Conexiones** enumera las conexiones que esta aplicación tiene con otras Aplicaciones. Haga clic en **Agregar** para agregar una conexión.
4. Introduzca la siguiente información en la ventana emergente que aparece en la pantalla:
 - **Servidor**—La aplicación de servidor a la que se conecta esta aplicación como cliente cuando se inicia.
 - **ID del puerto**—El puerto del servidor al que la aplicación se conecta. Si quiere usar una conexión segura, asegúrese de seleccionar un puerto seguro.
 - **Protocolo de conexión**—Nombre del protocolo de control de conexión.

Importante

Ajuste el protocolo ADDP entre el Local Control Agent y el Solution Control Server en la ficha **Opciones** del objeto de host.

- **Tiempo de espera local**—Este valor solo se requiere si especificó **addp** en **Protocolo de conexión**. Intervalo de latido medido en segundos en el lado del cliente. Esto indica la frecuencia con la que la aplicación cliente envía señales de interrogación a la aplicación servidor. Para habilitar esta función, especifique un número entero como el valor.

Advertencia

Para evitar estados de desconexión falsos, que pueden ocurrir debido a retrasos en la red de datos, Genesys recomienda que establezca los tiempos de espera de ADDP en valores mayores

que 10 segundos.

- **Tiempo de espera remoto**—Este valor solo se requiere si especificó **addp** en **Protocolo de conexión**. Este valor especifica el intervalo de latido medido en segundos en el lado del servidor. Esto indica la frecuencia con la que la aplicación servidor envía señales de interrogación a la aplicación cliente. Para habilitar esta función, especifique un número entero como el valor.

Advertencia

Para evitar estados de desconexión falsos, que pueden ocurrir debido a retrasos en la red de datos, Genesys recomienda que establezca los tiempos de espera de ADDP en valores mayores que 10 segundos.

- **Modo de rastreo**—El modo de rastreo de la conexión que se utiliza entre un servidor y su cliente.
 - **Rastreo es desactivado**—Seleccione si no desea que la aplicación cliente o la aplicación servidor imprima mensajes relacionados con el ADDP en su registro.
 - **Rastrear en lado cliente**—Seleccione si desea que la aplicación cliente imprima mensajes relacionados con el ADDP en su registro.
 - **Rastrear en lado servidor**—Seleccione si desea que la aplicación servidor imprima mensajes relacionados con el ADDP en su registro.
 - **Rastrear en ambos lados**—Seleccione si desea que las aplicaciones cliente y servidor impriman mensajes relacionados con el ADDP en sus registros.
 - **Modo de conexión**—Especifica si este puerto se encuentra protegido o no por Genesys Security mediante el protocolo TLS El campo es desactivado si el cliente no usa Genesys Security.
 - **Parámetros de protocolo de transporte**—Cualquier texto, por lo general en pares **clave=valor**, separados por un punto y coma (;). Esta propiedad es específica de la aplicación. Consulte la documentación de la aplicación correspondiente para determinar los valores apropiados para este campo, en caso de que existan.
 - **Parámetros de aplicación**—Cualquier texto, por lo general en pares **clave=valor**, separados por un punto y coma (;). Esta propiedad es específica de la aplicación. Consulte la documentación de la aplicación correspondiente para determinar los valores apropiados para este campo, en caso de que existan.
5. Haga clic en **Aplicar** para guardar la información en la ficha **Conexiones**.
 6. La ficha **Puertos** enumera los puertos de comunicación que usan los clientes de una aplicación para conectarse a un servidor. Para respaldar configuraciones específicas de alta disponibilidad, es posible registrar más de un servidor en el mismo puerto dentro del mismo host. En caso contrario, no asigne el número de puerto a ningún otro servidor en el mismo host. Haga clic en

Agregar para agregar una conexión.

7. Introduzca la siguiente información en la ventana emergente que aparece en la pantalla:

- **ID del puerto**—La identificación del puerto.
- **Puerto de comunicación**—El puerto asociado con el ID de puerto especificado.
- **Protocolo de conexión**—El protocolo usado para la conexión.
- **Sincronización de HA**—Si activado, un servidor High Availability usará este puerto para establecer conexión con el servidor primario.
- **Modo de escucha**—El modo de escucha configurado para este puerto
- **Certificado**—El valor del certificado de seguridad. En Windows, seleccione el valor del certificado desde la lista de certificados instalados. En UNIX, introduzca la ruta de acceso completa para el archivo `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.
- **Descripción**—Una descripción opcional del certificado.
- **Clave del certificado**—La ruta completa del archivo `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem` de la clave del certificado de seguridad. Este campo se utiliza sólo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.
- **CA de confianza**—La ruta de acceso completa al archivo `ca_cert.pem` del CA que emitió el certificado de seguridad predeterminado. Este campo se utiliza sólo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.

Importante

Consulte [Genesys 8.1.x Security Deployment Guide](#) para obtener más información sobre la implementación de Genesys TLS Security.

- **Parámetros de transporte**—Cualquier texto, por lo general en pares **clave=valor**, separados por un punto y coma (;). Esta propiedad es específica de la aplicación. Consulte la documentación de la aplicación correspondiente para determinar los valores apropiados para este campo, en caso de que existan.
 - **Parámetros de aplicación**—Cualquier texto, por lo general en pares **clave=valor**, separados por un punto y coma (;). Esta propiedad es específica de la aplicación. Consulte la documentación de la aplicación correspondiente para determinar los valores apropiados para este campo, en caso de que existan.
8. Haga clic en **Aplicar** para guardar la información de la ficha **Puertos**
9. El significado funcional de la ficha **Compañías** únicamente en un entorno de múltiples compañías. Especifica una lista de compañías a los que presta servicio esta aplicación. La información especificada en esta lista no restringe los privilegios de acceso de las aplicaciones daemon con respecto a los datos de configuración. Haga clic en **Agregar** para agregar una compañía a este objeto de aplicación.

Importante

Las aplicaciones T-Server y High Availability Proxy no muestran la propiedad Compañía. Un T-Server únicamente puede prestar servicio a una compañía, la cual se especifica en las propiedades **Generales** del T-Server. Un High Availability Proxy únicamente puede prestar servicio a la misma compañía que el T-Server correspondiente, y esta compañía también se especifica en las propiedades **Generales** de High Availability Proxy.

10. Haga clic en **Guardar**.

Configurar registros

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Configurar registros

Steps

1. En la lista **Aplicaciones**, seleccione una o más aplicaciones.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Configurar registro**.
3. En la ventana **Configuración de registros**, establezca las siguientes opciones:
 - La aplicación que a seleccionado de la lista **Aplicaciones** aparece en la sección **Aplicaciones**. Puede seleccionar o anular la selección de Aplicaciones para incluirlas en el procedimiento.
 - En la sección **Nivel de registro**, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Todos**—Todos los eventos de los niveles de registros **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar** están conectados.
 - **Rastreo**—Genera todos los niveles de eventos de registro de **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar**. Esta configuración puede afectar negativamente el rendimiento de la

aplicación. Establezca este nivel únicamente al probar nuevas funciones o escenarios de procesamiento de interacciones.

- **Interacción**—Genera todos los eventos de registros de los niveles de **Interacción** y **Estándar**. Establezca este nivel solamente al probar los eventos en una interacción en particular.

Importante

Los registros de nivel de interacciones contienen el atributo de identificación de interacciones que ayuda a buscar eventos de registro que generan las diversas aplicaciones, pero que están relacionados con la misma interacción.

Advertencia

Usar el nivel de interacciones genera una mayor cantidad de eventos de registro en la red, lo que podría afectar de manera adversa al rendimiento del DBMS, de Message Server y de los componentes de procesamiento de interacciones

- **Estándar**—Genesys recomienda que habilite permanentemente sólo un nivel estándar de inicio de sesión durante la operación de soluciones en el modo de producción normal. Este nivel notifica eventos para problemas significativos y operaciones normales en las soluciones en servicio. Un evento en el nivel estándar se notifica si satisface uno de los siguientes criterios:
 - Indica un error en un intento de llevar a cabo una operación externa,
 - indica que ha sido satisfactorio el último intento de ejecutar una operación externa que había fallado,
 - indica la detección de una condición que tiene un impacto negativo en las operaciones, reales o proyectadas,
 - indica que una condición previamente detectada, que tuvo un impacto negativo en las operaciones, ya no existe,
 - indica una infracción de seguridad de cualquier tipo,
 - Indica un intercambio de datos de alto nivel que no puede ser reconocido o no sigue la secuencia lógica esperada
 - indica la incapacidad para procesar una solicitud externa,
 - indica la finalización satisfactoria de un paso lógico en un proceso de inicialización,
 - indica la transición de una aplicación desde un modo operativo a otro,
 - indica que el valor de un parámetro relacionado con un umbral ha superado ese umbral,

- indica que el valor de un parámetro relacionado con un umbral configurable que había superado ese umbral ha regresado a su rango normal.
 - **Ninguno**—No se realizó ningún registro.
4. En la sección **Ajuste de salidas de registro**, puede ajustar el nivel de registro para los siguientes tipos de salida: **Servidor de registro de red**, **Archivo de texto sin formato** y **Consola**.
 5. Realice una de las siguientes acciones:
 - Si seleccionó **Servidor de registro de red** en el paso anterior, vaya a la sección **Message Server** y seleccione Message Server para recibir los registros.
 - Si seleccionó **Archivo de texto sin formato** en el paso anterior, vaya a la sección **Nombre de archivo de registro** y especifique el nombre del archivo de registro que recibirá los registros. También puede especificar lo siguiente:
 - **Crear segmento**—Si está activado, segmente el archivo de registro en bloques especificados por el campo **Tamaño de segmento (MB)**.
 - **Tamaño de segmento (MB)**—Si **Crear segmento** está activado, especifique un tamaño de segmento para el archivo de registro, en megabytes.
 - **Expiración de segmentos**—Si está activado, se borran segmentos después de que se alcanza un número máximo de segmentos, según lo definido por **Segmentos máximos**.
 - **Segmentos máximos**—Si **Expiración de segmentos** está activado, especifique cuántos segmentos retener antes de que se eliminen segmentos por encima de este límite.
 6. Haga clic en **Aceptar**.

Condiciones de alarma

Las Condiciones de alarma especifican los eventos que quizás sea necesario que conozca y gestione al momento en que ocurren, tales como si un Host o Solución no responde. El software Genesys contiene Condiciones de alarma predefinidas o usted puede crear las suyas.

Las condiciones de alarma funcionan con los siguientes scripts:

- Scripts de Detección de alarmas, que identifican las variables del sistema que debe supervisar Management Layer para accionar una alarma.
- Scripts de Reacción de alarmas, que identifican lo que Management Layer debe hacer cuando las alarmas se activan, o se desactivan, en el sistema. Los Scripts de Reacción ante alarmas que identifican lo que ocurre cuando se desactivan las alarmas se conocen como Scripts de Desactivación de alarmas.

Para crear un script de Condición de alarma, consulte [Scripts](#). Para asociar Scripts de Detección de alarmas y de Reacción ante alarmas con las Condiciones de alarma, especifíquelos en las fichas de Condiciones de alarma:

Mostrar opciones

La lista **Condiciones de alarma** muestra las Condiciones de alarma que se encuentran en su entorno. Está organizado en una jerarquía 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 Condiciones de alarmas 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.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Procedimientos

Para crear un nuevo Objeto de condición de alarma, 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**—Copiar una Condición de alarma.
- **Mover a**—Mover una Condición de alarma a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o inhabilitar las Condiciones de alarma
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

Haga clic en el nombre de una Condición de alarma para ver más información acerca del objeto. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Crear Objetos de Condición de alarma

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 Condición de alarma. Debe especificar un valor para esta propiedad, y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database.
 - **Descripción**—Breve descripción de la Condición de alarma.
 - **Categoría**—Categoría de la Condición de alarma: **Crítica**, **Principal** o **Secundaria**. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **Detectar Script**—Script que describe la lógica aplicada para detectar la alarma.
 - **Tiempo de espera para cancelación**—La cantidad de tiempo, en segundos, durante la que se registra la Condición de alarma en la Base de datos de registro, a menos que otro evento la cancele o el usuario la desactive. Cuando expira este tiempo de espera, la Condición de alarma se desactiva incondicionalmente.
 - **Detectar ID de registro de eventos**—Identificación del evento que activa la alarma. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **Selección de detención**—Modo de selección de eventos que la Management Layer utiliza para el análisis de Condiciones de alarma. Los modos son los siguientes:

- **Seleccionar por cualquiera**—El evento especificado de cualquier aplicación genera una alarma.
- **Seleccionar por aplicación**—El evento especificado de cualquier aplicación genera una alarma. Active esta opción para mostrar el campo **Aplicación** . Haga clic en el icono **Examinar** para seleccionar un ítem de la lista, o escriba el nombre completo o parcial del ítem en el campo **Filtro rápido**. La lista contiene objetos de Aplicación que se encuentran almacenados en Configuration Server.
- **Seleccionar por Tipo de aplicación**—El evento especificado del tipo de aplicación seleccionado genera una alarma. Seleccione esta opción para mostrar el campo **Tipo**. Haga clic en el botón del cuadro desplegable para seleccionar un ítem de la lista. La lista contiene objetos de Aplicación con subtipos definidos.
- **Cancelar registro de ID de eventos**—El identificador del evento que desencadena la desactivación de la alarma. Para desactivar la alarma, Management Layer utiliza el evento de la(s) misma(s) aplicación(es) especificada(s) para el evento de detección de esta Condición de alarma.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Una vez que el objeto ha sido creado, puede editar el objeto y hacer clic en las fichas **Scripts de Reacción** o **Script de desactivación** para asignar scripts a la Condición de alarma. Para más información, consulte [Scripts](#).

Procedure: Prueba de condiciones de alarma

Steps

1. En la lista **Condiciones de alarma** ,haga clic en la casilla de verificación a un lado de una o mas Condiciones de alarma que desee probar.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Activar alarma**.
3. La condición de alarma se activa. Vaya al [Panel de Sistema](#) para ver la alarma y borrar la alarma.

Condiciones de alarma predefinidas

Genesys ofrece las Condiciones de alarma predefinidas enumeradas en la siguiente tabla. Si es necesario, también puede configurar estas condiciones para satisfacer sus requisitos.

Tipo de alarma	Descripción
Falla de aplicación	Informa que la aplicación especificada finalizó o dejó de responder.
Falla de conexión	Informa que se ha perdido la conexión especificada entre cualquiera de las dos aplicaciones.
Falla del enlace de CTI	Informa que se ha perdido la conexión entre el T-Server especificado y su central telefónica.
Host inaccesible	Informa que Management Layer no puede contactar a Local Control Agent (LCA) en el Host donde se ejecutan las aplicaciones Genesys daemon. LCA no se inició o escucha en un puerto que no es el especificado en la configuración. Un estado de Host inaccesible también se denomina Desconectado.
Error con la licencia	Informa que ocurrió un error con la licencia.
Servicio no disponible	Informa que un componente de Genesys no puede prestar el servicio por algún motivo interno.
Host no disponible	Informa que un host donde se ejecutan aplicaciones de Genesys daemon no está disponible (desactivado).
No se puede acceder al Host	Informa que la capa de administración no puede acceder al host donde se ejecutan las aplicaciones Genesys daemon (sin ruta al host).
Cambio del estado de la solución no esperado	Informa que el estado de una solución ha cambiado de Iniciado a Pendiente pero sin ninguna solicitud para detener la solución. Esto puede indicar una falla de uno de los componentes de la solución.
Perdida de la conexión de la base de datos de Message Server	Informa que Message Server ha perdido conexión con la base de datos del registro centralizado.

Para obtener más información sobre las Condiciones de alarma predefinidas, consulte [Management Layer User's Guide](#).

E-mails de Alarma

Puede personalizar la línea de asunto y el cuerpo de un e-mail de reacción de alarma mediante la creación de una plantilla, usando texto llano y alguna de las siguientes variables reservadas que representan información específica acerca de la alarma:

Variable	Descripción
\$REACT_NAME	El nombre de la Alarma de reaccion.

Variable	Descripción
\$COND_ID	La ID de condición de alarma.
\$COND_NAME	El nombre de la Condición de alarma.
\$COND_CTGR	La categoría de la Condición de alarma.
\$APP_ID	La ID de la aplicación.
\$APP_NAME	El nombre de la aplicación.
\$APP_TYPE	El tipo de la Aplicación.
\$MSG_ID	El ID del mensaje.
\$MSG_DESCR	El texto del mensaje.
\$\$	El carácter del signo de dólares (\$).

Puede usar luego este script de Reacción de alarma con tanta frecuencia como sea apropiado. Para cada uso, el texto del e-mail se personalizará automáticamente para la situación específica.

Ejemplo

La siguiente planilla es usada por un e-mail de Reacción de alarma de muestra:

Asunto:

\$COND_ID detectada en \$APP_NAME

Mensaje:

Genesys Solution Management Layer ha detectado una sobrecarga de CPU para Host1.

Reacción de alarma: \$REACT_NAME

Condición de alarma:

ID: \$COND_ID

NOMBRE: \$COND_NAME

Categoría: \$COND_CTGR

Aplicación:

ID: \$APP_ID

Nombre: \$APP_NAME

Tipo: \$APP_TYPE

En el escenario siguiente, el sistema detecta que ocurrió una sobrecarga de CPU en Solution Control Server, se activa una alarma y, como respuesta, se envía el siguiente e-mail: Observe cómo los nombres de las variables han sido reemplazados con los valores reales que corresponden a los escenarios de alarma.

Asunto:

Sobrecarga de CPU detectada en Solution_Control_Server_760

Mensaje :

Genesys Solution Management Layer ha detectado una sobrecarga de CPU para Host1.

Reacción de alarma: cpu_overload_mail

Condición de alarma:

ID: 118

NOMBRE: CPU_overload

Categoría: Principal

Aplicación:

ID: 105

Nombre: Solution_Control_Server_760

Tipo: SCS

Hosts

Los hosts son las computadoras que ejecutan las diversas aplicaciones del servidor en el entorno.

Registre solo aquellos hosts en los que instalará y ejecutará servidores Genesys o servidores de terceros configurados en Configuration Database.

Mostrar opciones

La lista **Hosts** muestra los hosts 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

Los Hosts 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. 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 objeto Host nuevo, 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 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

Se puede eliminar un host solo si no hay aplicaciones de servidor actualmente asignadas a él.

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

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

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

Crear Objetos Host

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Crear Objetos Host

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 del Host. Debe especificar un valor para esta propiedad, y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database. Debido a que las aplicaciones utilizan este nombre de host para establecer conexiones con los servidores que se ejecutan en este host, verifique que el nombre coincida exactamente con el nombre de este host en la configuración de la red de datos.

Importante

El nombre de este host no se puede cambiar si el host tiene asignadas aplicaciones de servidor.

- **Dirección IP**—La dirección IP del host. Este valor debe ser único dentro de Configuration Database. Debido a que las aplicaciones pueden estar utilizando la dirección IP especificada para establecer conexiones con los servidores que se ejecutan en este host, verifique que el valor que introduzca coincida exactamente con la dirección IP de este host en la configuración de la red de datos.

Sugerencia

haga clic en el icono de lupa en el campo **Nombre** para que GAX introduzca automáticamente la dirección IP para el Host.

- **Tipo de OS**—El tipo de sistema operativo de este host. Debe especificar un valor para esta propiedad.
- **Versión**—Versión del sistema operativo.
- **Puerto LCA**—Número del puerto en el que se ejecuta el Local Control Agent (LCA) de este host. El puerto LCA debe establecerse en un valor entre 2000 y 9999, incluso. Cuando el puerto LCA está especificado en un valor menor que 2000, el LCA se inicia en el puerto número 4999 (valor predeterminado).

Importante

No cambie el valor del puerto LCA si alguna aplicación ya se ha conectado al LCA o si el Solution Control Server (SCS) ya ha comenzado a controlar el LCA.

- **Solution Control Server**—El SCS que monitorea y controla este host. Esta propiedad es válida solo si se habilitan las funciones del SCS distribuido. Para conocer los detalles, [Management Layer User's Guide](#).
- **Certificado**—El valor del certificado de seguridad. En Windows, seleccione el valor del certificado desde la lista de certificados instalados. En UNIX, introduzca la ruta de acceso completa para el archivo `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.
- **Descripción de certificado**—Una descripción opcional del certificado.
- **Clave del certificado**—La ruta completa del archivo `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem` de la clave del certificado de seguridad. Este campo se utiliza sólo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.

- **CA de confianza**—La ruta de acceso completa al archivo **ca_cert.pem** del CA que emitió el certificado de seguridad predeterminado. Este campo se utiliza sólo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.

Importante

Consulte [Genesys 8.1.x Security Deployment Guide](#) para obtener más información sobre la implementación de Genesys TLS Security.

- **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. Haga clic en **Guardar**.

Configuración de registros

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Configuración de Registros

Steps

1. En la lista **Hosts**, seleccione uno o más hosts.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Configurar registro**.
3. En la ventana **Configuración de registros**, establezca las siguientes opciones:
 - El host que seleccione de la lista **Hosts** aparece en la sección **Hosts**. Puede seleccionar o cancelar la selección de los host que se incluirán en el procedimiento.
 - En la sección **Nivel de registro**, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Todo**—Genera todos los eventos de registro a partir de los niveles de **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar**.

- **Rastreo**—Genera todos los eventos de registro a partir de los niveles de **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar**. Esta configuración puede afectar negativamente el rendimiento de la aplicación. Establezca este nivel únicamente al probar nuevas funciones o escenarios de procesamiento de interacciones.
- **Interacción**—Genera todos los eventos de registros de los niveles de **Interacción** y **Estándar**. Establezca este nivel solamente al probar los eventos en una interacción en particular.

Importante

Los registros de nivel de interacciones contienen el atributo de identificación de interacciones que ayuda a buscar eventos de registro que generan las diversas aplicaciones, pero que están relacionados con la misma interacción.

Advertencia

El uso del nivel de interacciones genera una mayor cantidad de eventos de registro en la red, lo que podría afectar de manera adversa al rendimiento del DBMS, de Message Server y de los componentes de procesamiento de interacciones

- **Estándar**—Genesys recomienda que habilite permanentemente sólo un nivel estándar de inicio de sesión durante la operación de soluciones en el modo de producción normal. Este nivel notifica eventos para problemas significativos y operaciones normales en las soluciones en servicio. Un evento en el nivel estándar se notifica si satisface uno de los siguientes criterios:
 - Indica un error en un intento de llevar a cabo una operación externa,
 - indica que ha sido satisfactorio el último intento de ejecutar una operación externa que había fallado,
 - indica la detección de una condición que tiene un impacto negativo en las operaciones, reales o proyectadas,
 - indica que una condición previamente detectada, que tuvo un impacto negativo en las operaciones, ya no existe,
 - indica una infracción de seguridad de cualquier tipo,
 - Indica un intercambio de datos de alto nivel que no puede ser reconocido o no sigue la secuencia lógica esperada
 - indica la incapacidad para procesar una solicitud externa,
 - indica la finalización satisfactoria de un paso lógico en un proceso de inicialización,
 - indica la transición de una aplicación desde un modo operativo a otro,

- indica que el valor de un parámetro relacionado con un umbral ha superado ese umbral,
 - indica que el valor de un parámetro relacionado con un umbral configurable que había superado ese umbral ha regresado a su rango normal.
- **Ninguno**—No se realizó ningún registro.
4. En la sección **Ajuste de salidas de registro**, puede ajustar el nivel de registro para los siguientes tipos de salida: **Servidor de registro de red**, **Archivo de texto sin formato** y **Consola**.
 5. Realice una de las siguientes acciones:
 - Si seleccionó **Servidor de registro de red** en el paso anterior, vaya a la sección **Message Server** y seleccione Message Server para recibir los registros.
 - Si seleccionó **Archivo de texto sin formato** en el paso anterior, vaya a la sección **Nombre de archivo de registro** y especifique el nombre del archivo de registro que recibirá los registros. También puede especificar lo siguiente:
 - **Crear segmento**—Si está activado, segmente el archivo de registro en bloques especificados por el campo **Tamaño de segmento (MB)**.
 - **Tamaño de segmento (MB)**—Si **Crear segmento** está activado, especifique un tamaño de segmento para el archivo de registro, en megabytes.
 - **Expiración de segmentos**—Si está activado, se borran segmentos después de que se alcanza un número máximo de segmentos, según lo definido por **Segmentos máximos**.
 - **Segmentos máximos**—Si **Expiración de segmentos** está activado, especifique cuántos segmentos retener antes de que se eliminen segmentos por encima de este límite.
 6. Haga clic en **Aceptar**.

ADDP

Para configurar el protocolo avanzado de detección de desconexión (ADDP) entre el LCA de un host y un SCS, use la ficha **Opciones** del objeto Host. Si desea usar la Management Layer para administrar las fallas de aplicación, configure los parámetros de ADDP para el host tal como se indica.

Procedure: Configurar conexiones ADDP

Steps

1. Abra la ficha **Opciones** del host.
2. Cree una sección denominada addp.
3. En la sección addp especifique las siguientes opciones de configuración:

Nombre de opción	Valor de opción	Descripción de la opción
addp-timeout	Cualquier entero	Establece el tiempo de espera de ADDP en segundos. Si una aplicación de la conexión no recibe mensajes de la otra aplicación de la conexión dentro de este intervalo, la primera aplicación envía un mensaje de interrogación. Si la primera aplicación no recibe una respuesta al mensaje de interrogación dentro de este intervalo de tiempo, interpreta la falta de respuesta como pérdida de conexión. Se recomienda establecer esta opción en 3 segundos para la conexión de LAN o en 10 segundos para la conexión de WAN.
addp-trace	local	LCA imprime mensajes relacionados con ADDP en su registro.

Importante

Configure el ADDP entre servidores utilizando la ficha **Conexiones** de la Aplicación.

Chequear puertos

Puede hacer clic en el nombre del Host para ver más información acerca de la configuración del host, así como también chequear la información del puerto e identificar conflictos con el puerto. Haga clic en **Verificar puertos** para desplegar todas las aplicaciones y puertos configurados para el objeto host, así como también cualquier conflicto con los puertos. Los puertos que se encuentran duplicados en múltiples aplicaciones son resaltados en la lista, ya que estos puertos pueden estar en conflicto. Puede hacer clic en la Aplicación en la lista **Verificar puertos** para ver los detalles acerca del objeto de Aplicación. Haga clic en **Exportar** para exportar los elementos en la lista a un archivo compatible con Microsoft Excel.

Scripts

Los scripts identifican los escenarios de procesamiento o tratamientos que se pueden aplicar a las interacciones con los clientes. Por ejemplo, un script de reacción de alarma especifica cómo reaccionar cuando se activa una condición de alarma.

Importante

Según el tipo de aplicación, un escenario o tratamiento en sí mismo puede ser parte del objeto de script, en cuyo caso se enumera en la ficha **Opciones** del objeto de script

Consulte [Management Layer User's Guide](#) o la documentación específica de su producto para obtener más información acerca de los scripts.

Mostrar opciones

La lista **Scripts** muestra los Scripts que se encuentran en su entorno. Está organizado en una jerarquía 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 agentes 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. 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 Scripts, 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**. Cuando elimina un script, este se retira de la base de datos de configuración y de la **Condición de Alarmacon** la que está asociado. De lo contrario, haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar un Script.
- **Mover a**—Mover un script a otra **estructura jerárquica**.
- Habilitar o deshabilitar scripts.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte **Jerarquía de objetos** para obtener más información.

Haga clic en el nombre de un script para ver más información acerca del objeto. También puede configurar **opciones** y **autorizaciones**, y ver **dependencias**.

Creación de objetos de Script

Procedure: Creación de objetos de Script

Purpose: Para crear objetos de Script.

Prerequisites

Usted se encuentra en la ventana **Scripts** del Configuration Manager.

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 del script. 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 de script**—El tipo de script. Debe especificar un tipo. Después de establecer el tipo, no podrá cambiarlo.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Procedure: Creación de objetos de script para condiciones de alarma

Purpose: Crear objetos de script para condiciones de alarma.

Prerequisites

Usted se encuentra en la ventana **Scripts de detección/Reacción** del Configuration Manager.

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 del script. 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 de script**—El tipo de script. Debe especificar un tipo. Después de establecer el tipo, no podrá cambiarlo.
 - **Reacción de alarma**—Consulte la ficha de scripts de alarma, arriba, para obtener más información sobre scripts de reacción de alarma.
 - **Tipos de reacción de alarma**—Seleccione qué acción tomar cuando se active el script. Los campos de texto disponibles cambian para mostrar la información aplicable a su selección.
 - **Detección de alarma**—Consulte la ficha de scripts de alarma, arriba, para obtener más información sobre las opciones que puede establecer para los scripts de detección de alarma.

- **Tipos de detección**—Seleccione qué acción tomar cuando se activa este Script. Los campos de texto disponibles cambian para mostrar la información aplicable a su selección.
 - **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**.

Scripts de alarma

Seleccione uno de los siguientes tipos de script para obtener más información:

- [Scripts de detección de alarma](#)
- [Scripts de reacción de alarma](#)

Scripts de detección de alarma

Los scripts de detección de alarma identifican qué variables del sistema debe monitorear Management Layer para desencadenar una alarma.

Las variables del sistema que puede supervisar Management Layer (también llamadas parámetros avanzados de detección de alarmas) son las siguientes:

- **Umbral de la variable del sistema del host**—Le permite especificar el valor para un cambio irregular que podría ocurrir en un determinado intervalo en la CPU o en el uso de la memoria en un host dado.
- **Umbral de la variable del sistema de la aplicación**—Le permite especificar el valor para un cambio irregular que podría ocurrir en un determinado intervalo en la CPU o en el uso de la memoria de una aplicación.
- **Umbral de la variable del SNMP local**—Le permite especificar el valor para un cambio irregular que podría ocurrir en un determinado intervalo en cualquier variable SNMP recuperada del archivo MIB de Genesys.
- **Umbral de la variable del SNMP remoto**—Le permite especificar el valor para un cambio irregular que podría ocurrir en un determinado intervalo en cualquier variable SNMP recuperada de un archivo MIB no perteneciente a Genesys.

Advertencia

Las funciones de detección de alarmas relacionadas con SNMP requieren que tenga una licencia de Genesys SNMP para Solution Control Server.

Importante

El valor de umbral ascendente, que desencadena una alarma cuando se lo cruza solamente si el valor está en aumento, debe ser un número mayor que el valor de umbral descendente, que desactiva la alarma cuando se lo cruza solamente si el valor está en descenso. Por ejemplo, si el umbral ascendente es 300, el umbral descendente debe ser inferior a 300.

Scripts de reacción de alarma

Los scripts de reacción de alarma identifican lo que Management Layer debe hacer cuando se generan las alarmas, o cuando éstas se eliminan, en el sistema.

Management Layer admite los siguientes tipos de scripts de reacción de alarma:

- Cierre de una aplicación especificada.
- Inicio de una aplicación especificada.
- Reinicio de la aplicación que registró la alarma.
- Inicio de una solución especificada.
- Envío de un mensaje de e-mail con información sobre la alarma a las direcciones de Internet especificadas. Es posible personalizar el e-mail con detalles específicos relacionados con la alarma.
- Cambio de operaciones desde la aplicación que registró la alarma hasta su aplicación de copia de seguridad, para aplicaciones que se ejecutan en el modo primario, de copia de seguridad o independientemente del modo.
- Envío de una captura SNMP con información detallada sobre la alarma a un sistema de administración de red de uso general.
- Ejecución de un comando del sistema operativo.

Importante

Para obtener una descripción de los comandos del SO que puede especificar en un script de reacción de alarma, consulte el [Framework Management Layer User's Guide](#).

- Cambio de un valor de la opción de configuración para una aplicación especificada o para la aplicación que registró la alarma.

Soluciones

Las soluciones son conjuntos de aplicaciones que realizan tareas de negocios específicas en centros de contacto.

Mostrar opciones

La lista de **Soluciones** muestra las soluciones que se encuentran en su entorno. Está organizado en una jerarquía 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 soluciones 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 solución, 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**—Copiar una solución.

- **Mover a**—Mover una solución a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar habilidades
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.
- [Configurar registro](#)

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

Creación de objetos de solución

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Creación de objetos de solución

Prerequisites

Existen las [Aplicaciones](#) que serán parte de la solución.

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 solución. Debe especificar un valor para esta propiedad, y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database.
 - **Asignado a compañía**—En un entorno de múltiples compañías, la compañía a la que se le asigna esta solución.
 - **Tipo de solución**—El tipo de solución. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo. Este valor se establece automáticamente en base al tipo de solución importada.

Importante

No se puede iniciar y detener una solución del tipo de **solución predeterminada** o **Framework** con Solution Control Interface a menos que se hayan creado mediante el uso de un asistente de solución. Consulte [Management Layer User's Guide](#) para más información.

- **Solution Control Server**—El nombre del Solution Control Server que controla esta solución.

- **Versión**—La versión de la solución. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **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 **Definiciones de aplicación**, haga clic en **Agregar** para agregar un objeto de aplicación a esta solución.

Importante

El mismo Solution Control Server debe controlar todas las soluciones que utilizan el mismo componente de solución

- .
4. Introduzca la siguiente información en la ventana emergente que aparece en la pantalla:
- **Tipo de aplicación**—El tipo de aplicación utilizado como un componente de solución.
 - **Versión**—La versión de la aplicación utilizada como un componente de solución.
 - **Prioridad de inicio**—La posición predeterminada del componente de solución en la secuencia de inicio del componente dentro de la solución.
 - **Opcional**—Determina si este componente de solución es opcional.
 - Haga clic en **Aceptar**.
5. Haga clic en **Aplicar** para guardar la información en la ficha **Definiciones de aplicación**.
6. En la ficha **Aplicaciones**, haga clic en **Añadir** para añadir una aplicación a esta solución.

Importante

El mismo Solution Control Server debe controlar todas las soluciones que utilizan el mismo componente de solución

- .
7. Introduzca la siguiente información en la ventana emergente que aparece en la pantalla:
- **Aplicación**—El tipo de aplicación utilizado como un componente de solución.
 - **Prioridad de inicio**—La posición predeterminada del componente de solución en la secuencia de inicio del componente dentro de la solución.

- **Opcional**—Determina si este componente de solución es opcional.
 - Haga clic en **Aceptar**.
8. Haga clic en **Guardar**.

Configuración de registros

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Configuración de registros

Steps

1. En la lista de **Soluciones**, seleccione una o más soluciones.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Configurar registro**.
3. En la ventana **Configuración de registros**, establezca las siguientes opciones:
 - Las soluciones que seleccionó de la lista de **Soluciones** aparecen en la sección de **Soluciones**. Puede seleccionar o anular la selección de Soluciones para incluirlas en este procedimiento.
 - En la sección **Nivel de registro**, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Todos**—Todos los eventos de los niveles de registros **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar** están conectados.
 - **Rastreo**—Genera todos los niveles de eventos de registro de **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar**. Esta configuración puede afectar negativamente el rendimiento de la aplicación. Establezca este nivel únicamente al probar nuevas funciones o escenarios de procesamiento de interacciones.
 - **Interacción**—Genera todos los eventos de registros de los niveles de **Interacción** y **Estándar**. Establezca este nivel solamente al probar los eventos en una interacción en particular.

Importante

Los registros de nivel de interacciones contienen el atributo de identificación de interacciones que ayuda a buscar eventos de registro que generan las diversas aplicaciones, pero que están relacionados con la misma interacción.

Advertencia

El uso del nivel de interacciones genera una mayor cantidad de eventos de registro en la red, lo que podría afectar de manera adversa al rendimiento del DBMS, de Message Server y de los componentes de procesamiento de interacciones

- **Estándar**—Genesys recomienda que habilite permanentemente sólo un nivel estándar de inicio de sesión durante la operación de soluciones en el modo de producción normal. Este nivel notifica eventos para problemas significativos y operaciones normales en las soluciones en servicio. Un evento en el nivel estándar se notifica si satisface uno de los siguientes criterios:
 - Indica un error en un intento de llevar a cabo una operación externa,
 - indica que ha sido satisfactorio el último intento de ejecutar una operación externa que había fallado,
 - indica la detección de una condición que tiene un impacto negativo en las operaciones, reales o proyectadas,
 - indica que una condición previamente detectada, que tuvo un impacto negativo en las operaciones, ya no existe,
 - indica una infracción de seguridad de cualquier tipo,
 - Indica un intercambio de datos de alto nivel que no puede ser reconocido o no sigue la secuencia lógica esperada
 - indica la incapacidad para procesar una solicitud externa,
 - indica la finalización satisfactoria de un paso lógico en un proceso de inicialización,
 - indica la transición de una aplicación desde un modo operativo a otro,
 - indica que el valor de un parámetro relacionado con un umbral ha superado ese umbral,
 - indica que el valor de un parámetro relacionado con un umbral configurable que había superado ese umbral ha regresado a su rango normal.
- **Ninguno**—No se realizó ningún registro.

4. En la sección **Ajuste de salidas de registro**, puede ajustar el nivel de registro para los

siguientes tipos de salida: **Servidor de registro de red**, **Archivo de texto sin formato** y **Consola**.

5. Realice una de las siguientes acciones:

- Si seleccionó **Servidor de registro de red** en el paso anterior, vaya a la sección **Message Server** y seleccione Message Server para recibir los registros.
- Si seleccionó **Archivo de texto sin formato** en el paso anterior, vaya a la sección **Nombre de archivo de registro** y especifique el nombre del archivo de registro que recibirá los registros. También puede especificar lo siguiente:
 - **Crear segmento**—Si está activado, segmente el archivo de registro en bloques especificados por el campo **Tamaño de segmento (MB)**.
 - **Tamaño de segmento (MB)**—Si **Crear segmento** está activado, especifique un tamaño de segmento para el archivo de registro, en megabytes.
 - **Expiración de segmentos**—Si está activado, se borran segmentos después de que se alcanza un número máximo de segmentos, según lo definido por **Segmentos máximos**.
 - **Segmentos máximos**—Si **Expiración de segmentos** está activado, especifique cuántos segmentos retener antes de que se eliminen segmentos por encima de este límite.

6. Haga clic en **Aceptar**.

Compañías

Las Compañía son negocios cuyas interacciones de cliente se habilitan o se mejoran mediante servicios ofrecidos por terceras partes, generalmente un proveedor de servicio de telecomunicaciones. Sin embargo, desde un punto de vista arquitectónico, la mayor parte del hardware y el software que utilizan las compañías para habilitar o mejorar esas interacciones pertenece al proveedor de servicio.

Desde un punto de vista funcional, cada compañía en un entorno jerárquico de múltiples compañías es un centro de contacto (de uno o múltiples sitios) completamente equipado para procesar interacciones de clientes. En un entorno jerárquico de múltiples compañías, en cualquier momento dado, Genesys Administrator Extension muestra solo aquellos recursos de hardware y software que pertenecen a una compañía en particular dentro de ese entorno.

Importante

Para crear compañías, un usuario debe tener las autorizaciones y los privilegios de funciones correspondientes para iniciar sesión en Genesys Administrator Extension y crear compañías. No obstante, el grupo de acceso de creadores de compañías debe existir para que el usuario pueda crear una compañía.

Asignación de Recursos

Algunos de estos recursos de hardware y software se asignan a cada compañía por separado (por ejemplo, las extensiones y colas de telefonía de un sistema de operaciones telefónicas).

Otros recursos son compartidos por las compañías; estos recursos procesan las interacciones de clientes para algunas o todas las compañías simultáneamente (por ejemplo, los dispositivos de señalización y control de un sistema de operaciones telefónicas y los puntos de control del servicio de la red de telefonía pública).

Los objetos de configuración que describen ambos tipos de recursos se asignan a las compañías según corresponda.

Visualización de compañías

Normalmente, las compañías que están visibles dependen de la compañía que se selecciona en el **Selector de compañías** del Configuration Manager. Cuando se configura en Entorno, el usuario puede ver todas las compañías. Si hay otra compañía seleccionada, el usuario puede ver solo esa compañía y todas las compañías secundarias existentes.

Si el usuario está viendo el campo **Filtro rápido**, se realiza una búsqueda de todas las compañías a las que el usuario tiene acceso. Si el usuario no tiene acceso a la compañía del entorno (raíz), no se mostrará.

Mostrar opciones

La lista de **Compañías** muestra las compañías que se encuentran en su entorno.

Importante

Las compañías 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 escribiendo el nombre o parte del nombre de un objeto en el campo **Filtro rápido**.

Procedimientos

Para crear un nuevo objeto de compañía, 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**. Debe hacer clic en el nombre de una compañía para tener acceso a las funciones para copiar la compañía, borrar la compañía o deshabilitar la compañía.

Importante

Al eliminar una compañía de Configuration Database, todas sus compañías secundarias también se eliminan y, a su vez, todas las compañías secundarias de estas.

Haga clic en el nombre de una compañía para ver más información acerca del objeto. También puede configurar **opciones** y **autorizaciones**, y ver **dependencias**.

Procedure: Creación de objetos de compañía

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 compañía. Debe especificar un valor para esta propiedad, y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database.
- **Contraseña**—Una contraseña que se debe usar para obtener acceso a esta compañía.
- **Confirmar contraseña**—Una confirmación de una contraseña.
- **Compañía principal**—La compañía principal de esta compañía. De manera predeterminada, la compañía principal es la compañía en la que se crea la nueva compañía. Si cambia este campo, la nueva compañía se creará como una compañía secundaria nueva en la compañía principal especificada. Para cambiar posteriormente la compañía principal, consulte la ficha Estructura, arriba.
- **Número cobrable**—El número de cuenta al que se cargan las actividades de esta compañía, con fines de seguimiento de costos.
- **Regla de capacidad**—El nombre del script del tipo regla de capacidad que define la capacidad del agente para gestionar varias interacciones. Para obtener más información, consulte la documentación de informes.
- **Contrato predeterminado**—El contrato de costo predeterminado aplicado a los recursos de esta compañía. Para obtener más información, consulte el capítulo Soluciones de ruteo de [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).
- **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**.

Importante

Si no se conectó como usuario predeterminado, o si no es miembro del grupo de acceso **SuperAdministrators**, debe contar con una [autorización y privilegios de funciones](#) para crear una compañía. Consulte [Genesys 8.1.x Security Deployment Guide](#) para ver detalles acerca de los requisitos de seguridad para crear una compañía.

Estructura

Estructura jerárquica de compañías múltiples

Una estructura jerárquica de varias compañías puede contener una cantidad ilimitada de niveles. Este entorno de configuración también atiende las necesidades de cada una de las empresas que

forman la jerarquía.

En cualquier entorno de compañías múltiples, cuando se ejecuta Genesys Administrator Extension por primera vez después de la inicialización de Configuration Database, solo se puede ver el entorno de la compañía. Cuando se registra una nueva compañía en Configuration Database, Configuration Layer crea automáticamente todas las carpetas necesarias para respaldar la asignación de recursos y la entrada de datos de configuración para esta compañía.

Para obtener más información acerca de cómo se heredan las autorizaciones en una estructura jerárquica de múltiples compañías, consulte [Genesys 8.1.x Security Deployment Guide](#).

Modificación de la estructura jerárquica de compañías múltiples

Para volver a organizar las compañías entre las compañías principales de la estructura, modifique el campo de la compañía principal para el objeto de compañía que desea mover.

Zonas horarias

Las zonas horarias son objetos predefinidos que proporcionan a las aplicaciones de Genesys información acerca de las zonas horarias internacionales.

Al abrir por primera vez la lista de objetos de zonas horarias, verá una lista de zonas horarias internacionales.

Mostrar opciones

La lista de **Zonas horarias** muestra la zonas horarias 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 zonas horarias 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 zona horaria, 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**—Copiar una zona horaria.
- **Mover a**—Mover una zona horaria a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar zonas horarias.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

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

Procedure: Creación de objetos de zona horaria

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 zona horaria. 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**—Breve descripción de la zona horaria.
- **Nombre en Mozilla**—El nombre de la zona horaria utilizado en el navegador Mozilla. Debe especificar un valor para esta propiedad.
- **Nombre en Explorer**—Nombre de la Zona horaria utilizada en el navegador de Microsoft Internet Explorer. Debe especificar un valor para esta propiedad.
- **Cambio a hora de verano**—Indica si se usa el horario de verano (DST).

Nota: Los siguientes campos se visualizan solo si se selecciona la casilla **Cambio a hora de verano**.

- **Tipo de horario de verano**—Seleccione una de las siguientes opciones para definir cuándo comienza y finaliza el horario de verano:
 - **Año actual o fecha fija (local)**—El horario de verano comienza y finaliza en una fecha y hora específicas. Esta configuración abarca solo un año, y debe restablecerse una vez al año.
 - **Hora de inicio**—La hora a la que comienza el horario de verano.
 - **Hora de finalización**—La hora a la que termina el horario de verano.
 - **Hora de inicio**—La hora a la que comienza el horario de verano.

- **Hora de finalización**—La hora a la que termina el horario de verano.
- **Definición del horario de verano (GMT)**—El horario de verano comienza y finaliza en un mes/día/hora específicos. Esta configuración dura varios años, hasta que se modifique o ya no se use el horario de verano.
 - **Año de inicio**—El año en el que comenzó o que comenzará a cumplirse el horario de verano. Si el horario de verano está en uso actualmente, también puede activar **No cumplido**.
 - **Año de finalización**—El año en el que se debe interrumpir el horario de verano. Si no hay planes de interrumpir el horario de verano, seleccione **No cumplido**.
 - **Mes de inicio**—El mes en el que comienza el horario de verano.
 - **Mes de finalización**—El mes en el que termina el horario de verano.
 - **Tipo de día de inicio**—Especifica si el valor del **Día de inicio** es fijo, en el que el horario de verano comienza en la misma fecha cada año, o variable, en el que debe definir las variables que se usarán para determinar el día de inicio.
 - **Tipo de día de finalización**—Especifica si el valor del **Día de finalización** es fijo, en el que el horario de verano termina en la misma fecha cada año, o variable, en el que debe definir las variables que se usarán para determinar el día de finalización.
 - (Si el **Tipo de día de inicio** se establece como Fijo) **Día de inicio**—La fecha en la cual comienza el horario de verano.
 - (Si el **Tipo de día de finalización** se establece como Fijo) **Día de finalización**—La fecha en la cual termina el horario de verano.
 - (Si el **Tipo de día de inicio** se establece como Variable) **Semana de inicio**—El número de semana en la cual comienza el horario de verano.
 - (Si el **Tipo de día de finalización** se establece como Variable) **Semana de finalización**—El número de semana en la cual comienza el horario de verano.
 - (Si el **Tipo de día de inicio** se establece como Variable) **Día de inicio de la semana**—El día de semana en el cual comienza el horario de verano.
 - (Si el **Tipo de día de finalización** se establece como Variable) **Día de finalización de la semana**—El día de semana en el cual finaliza el horario de verano.
 - **Hora de inicio**—La hora a la que comienza el horario de verano.
 - **Hora de finalización**—La hora a la que termina el horario de verano.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Zonas horarias internacionales

Genesys Administrator Extension incluye las siguientes zonas horarias internacionales:

Abreviatura	Zona horaria
ACT	Hora central de Australia
AET	Hora del Este de Australia
AGT	Hora estándar de Argentina
AtIST	Hora estándar del Atlántico
ART	Hora estándar de Egipto (Árabe)
AST	Hora estándar de Alaska
BET	Hora del Este de Brasil
BST	Hora estándar de Bangladesh
CAT	Hora de África Central
CNT	Hora de Terranova, Canadá
CST	Hora central estándar
CTT	Hora de Taiwán, China
EAT	Hora de África del Este
ECT	Hora central de Europa
EET	Hora del Este de Europa
EST	Hora estándar del Este
GMT	Hora de Greenwich
HST	Hora estándar de Hawaii
IET	Hora del Este de India
IST	Hora estándar de India
JST	Hora estándar de Japón
KST	Hora estándar de Corea
MET	Hora de Oriente Medio
MIT	Hora de las Islas Midway
MST	Hora de las Montañas Rocosas
NET	Hora del Cercano Oriente
NST	Hora estándar de Nueva Zelanda
PLT	Hora de Lahore, Pakistán
PNT	Hora estándar de Phoenix
PRT	Hora de las Islas Vírgenes de EE.UU. y Puerto Rico
PST	Hora estándar del Pacífico
SST	Hora estándar de las Islas Salomón
VST	Hora estándar de Vietnam

Operaciones telefónicas

La sección de operaciones telefónicas de Configuration Manager le permite configurar los siguientes objetos:

- [Logins de agente](#)
- [DN](#)
- [Grupos de DN](#)
- [IVR](#)
- [Puertos de IVR](#)
- [Puestos](#)
- [Grupos de puestos](#)
- [Centrales telefónicas](#)
- [Centros de operaciones telefónicas](#)

Logins de agentes

Los logins de agente son códigos únicos que se definen dentro de una **central telefónica** y se asignan a agentes. Se utilizan para identificar qué Agente trabaja en un **Puesto** durante una sesión de trabajo en particular.

La configuración de los Logins de agente en Configuration Database debe coincidir exactamente con la configuración de esos logins de agente en el sistema de operaciones telefónicas. Antes de agregar o eliminar un Login de agente en particular, compruebe si el mismo cambio se realizó en la base de datos del sistema de switching.

Cuando los Logins de agente se especifican como objetos en una Central telefónica, no se asocian con ningún agente en particular. Para obtener información acerca de cómo asignar Logins de agentes a agentes, consulte **Creación de agentes**.

Mostrar opciones

La lista de **logins de agente** muestra los logins de agente 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

- La lista de **centrales telefónicas** se muestra cuando selecciona **Logins de agente** en Configuration Manager. Para tener acceso a la lista de **logins de agente**, debe primero seleccionar un objeto de centrales telefónicas y, luego, una carpeta de logins de agente.
- Los logins de agente que están deshabilitados aparecen en color gris en la lista

Configuration Manager respeta la configuración de permisos. 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.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Procedimientos

Para crear un nuevo objeto de login de agente, 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 login de agente, este se retira de Configuration Database y de cualquier agente al que esté asignado. Esto puede afectar la configuración de un agente en particular en el centro de contacto. Antes de eliminar un login de agente, se recomienda ver la ficha [dependencias](#) para identificar a qué agente está asignado este login. Si desea retirar un login de agente solamente de un agente al que se haya asignado, pero desea que permanezca en Configuration Database y que esté disponible para asignarlo a otros agentes, abra la [cuenta de usuario](#) del agente, retire el login de agente del agente, y haga clic en **guardar**.

De lo contrario, seleccione la casilla de verificación que se encuentra al lado de uno o más objetos y haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar un login de agente.
- **Mover a**—Mover un login de agente a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o inhabilitar los logins de agente
- 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 agentes para ver más información acerca del objeto. También puede configurar [opciones](#) y [autorizaciones](#), y ver [dependencias](#).

Procedure: Creación de objetos de logins de agents

Steps

1. Haga clic en el objeto de central telefónica en el que desea crear un login de agente.
2. Haga clic en la carpeta de logins de agente en el que desea crear un login de agente.
3. Haga clic en **Nuevo**.

4. 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:

- **Código**—El código de login de agente. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de la central telefónica. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
- **Central telefónica**—La central telefónica a la que pertenece este Login de agente. Este valor se establece automáticamente, en base a la central telefónica que se visualice en la lista de **logins de agente**.
- **Anular**—Se usa como valor de anulación en vez del valor de código para obtener acceso a este login de agente en determinados tipos de ruteo. Debe especificar un valor de anulación que sea único dentro de la central telefónica

Importante

Para especificar un valor en el campo **Anulación**, debe asegurarse de que la casilla de verificación **Utilizar anulación** está activada.

- **Tipo específico de central telefónica**—Un entero que corresponde a la combinación de valores específicos de la central telefónica para este login de agente. Identifica el tipo de dispositivo (por ej., Extensión, Posición de ACD o Troncal) para cada central telefónica (PBX) que el T-Server respalda. Es único para cada configuración de central telefónica/DN/T-Server. Básicamente, ofrece una referencia cruzada para tipos de DN entre el T-Server y PBX. Debe especificar un valor para esta propiedad, mayor o igual a 1. Para obtener más información, consulte la *Framework T-Server Deployment Guide* correspondiente a su T-Server.
- **Contraseña**—Clave de seguridad utilizada junto con el login de agente para autenticar a un usuario para las actividades del centro de contacto. Puede asociar a un usuario con múltiples logins de agente protegidos con contraseña.
- **Confirmar contraseña**—Confirmación de la contraseña que se introdujo en el campo **Nueva contraseña**.
- **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.

5. Haga clic en **Guardar**.

DN

Los DN son dispositivos de comunicación, identificados de manera exclusiva por sus números de directorio (DN), donde residen y se manejan las interacciones con los clientes (por ejemplo, llamadas telefónicas o e-mails).

Dado que la mayoría de los tipos de DN representan a los dispositivos reales del sistema telefónico, su especificación en Configuration Database siempre debe coincidir con los valores de configuración de la central telefónica. Recuerde que Genesys Administrator Extension no puede verificar esta correspondencia.

Como regla general, los cambios a las configuraciones de DN en Configuration Database siempre se deben realizar después de los cambios a los DN dentro del sistema telefónico y nunca al revés.

Mostrar opciones

La lista de **DN** muestra los DN 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

- La lista **Centrales telefónicas** se muestra cuando selecciona **DN** en Configuration Manager. Para tener acceso a la lista de **DN**, debe primero seleccionar un objeto de central telefónica y luego una carpeta DN.
- Los DN que están deshabilitados aparecen en color gris en la lista

Configuration Manager respeta la configuración de permisos. 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**.

Haga clic en **Agrupar por** para agrupar objetos según diferentes criterios.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Procedimientos

Para crear un nuevo objeto de DN, 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 DN, este se retira de Configuration Database y de cualquier grupo de DN al que pertenezca. Si desea retirar solamente el DN de un grupo de DN al que pertenece, pero desea mantenerlo en Configuration Database y que esté disponible para asignarlo a otro grupo de DN, debe retirarlo de la ficha de DN del grupo de DN.

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

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

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

Procedure: Creación de objetos DN

Steps

1. Haga clic en el objeto de central telefónica en el que desea crear un DN.
2. Haga clic en el carpeta DN en la que desee crear un DN.
3. Haga clic en **Nuevo**.

4. 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:

- **Número**—Número de directorio asignado a este DN dentro de la central telefónica. Se debe especificar un valor para esta propiedad y ese valor debe ser único dentro de la central telefónica para todos los tipos de DN, excepto el tipo **Etiqueta de Destino**. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo. Genesys Administrator Extension no verifica la correspondencia entre los números asignados a los DN y el plan de numeración de la central telefónica definido por la propiedad **Rango de DN** de la central telefónica. Si, según las especificaciones de T-Server, esa correspondencia es importante en un entorno, verifique si el **Rango de DN** especificado abarca todos los números de DN definidos dentro de la central telefónica en cuestión.
- **Tipo**—El tipo de DN. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
- **Central telefónica**—La central telefónica a la cual pertenece este DN. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
- **Asociación**—Una entidad asociada permanentemente con este DN (por ejemplo, un número de puerto de IVR, nombre del canal o número de acceso). Para DN del tipo de **Punto de ruteo externo**, se puede requerir este número para sustituir el número de directorio de DN real y se puede utilizar cuando se realicen llamadas a este punto de ruteo desde otra central telefónica.
- **Registro**—Indica si T-Server necesitará registrar este DN dentro de la central telefónica. Debe especificar un valor para esta propiedad. En el menú desplegable, seleccione uno de los valores siguientes:
 - **Falso**—T-Server nunca debe registrar el DN en cuestión en la central telefónica, sino que debe procesarla de forma local.
 - **Verdadero**—T-Server siempre debe registrar el DN en la central telefónica durante el inicio de T-Server o durante la reconexión.
 - **Por demanda**—T-Server debe registrar el DN solo cuando un cliente de T-Server solicite el registro. Consulte la documentación de T-Server para obtener más información.

Advertencia

Los dos últimos valores obligan al T-Server a registrar el DN independientemente del valor de Estado habilitado.

- **Alias**—Nombre alternativo para este DN. Se debe especificar un valor para esta propiedad si el DN se utiliza como destino en instrucciones de ruteo. Si este valor se especifica, debe ser único dentro de Configuration Database (en un entorno de Empresa) o en la compañía (en un entorno de varias compañías).
- **Tipo de ruteo**—El tipo de ruteo que se aplica a este DN. Debe especificar un valor para esta propiedad.
- **Grupos de DN**—El Grupo DN al que pertenece este DN.
- **Reemplazar**—Valor que se usa como anulación en vez del valor del nombre o del número

para obtener acceso a este DN en ciertos tipos de ruteo. Debe especificar un valor de anulación que sea único dentro de la central telefónica

Importante

Para especificar un valor en el campo **Anulación**, debe asegurarse de que la casilla de verificación **Utilizar anulación** está activada.

- **ID de login**—Identificador de login que se utiliza para activar este DN. Algunos tipos de sistemas de operaciones telefónicas aún requieren que el código de login utilizado para activar un DN particular esté permanentemente asociado con este DN. En ese caso, el ID de login puede aplicarse a los siguientes tipos de DN: **Posición de ACD, Extensión, Puerto de tratamiento de voz, Correo de voz o Mixto**.
- **Tipo específico de central telefónica**—Un entero que corresponde a la combinación de valores específicos de la central telefónica para este DN. Identifica el tipo de dispositivo (por ej., **Extensión, Posición de ACD o Troncal**) para cada central telefónica (PBX) que el T-Server respalda. Es único para cada configuración de central telefónica/DN/T-Server. Básicamente, ofrece una referencia cruzada para tipos de DN entre el T-Server y PBX. Debe especificar un valor para esta propiedad, mayor o igual a 1. Para obtener más información, consulte la *Framework T-Server Deployment Guide* correspondiente a su T-Server.
- **Número de enlaces troncales**—El número de enlaces troncales asociados con este DN. Se aplica solamente si la propiedad Tipo tiene un valor de **Destino de red**. El valor predeterminado es 0.
- **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.

5. Haga clic en **Guardar**.

Tipos de DN

Tipo de DN	Descripción
Recurso de acceso	El recurso de acceso a la central telefónica que se usará en un entorno de múltiples sitios para el ruteo externo.
Posición ACD	Extensión designada solamente para interacción con los clientes.
Cola de ACD	El dispositivo de una central telefónica normalmente asociado con varios destinos, donde las interacciones con los clientes se colocan en cola

Tipo de DN	Descripción
	mientras el sistema de control busca un destino disponible.
Puerto de procesamiento de llamadas	Extensión conectada a un puerto de procesamiento de llamadas.
Chat	Dirección de chat.
Conavegador	Dirección de conavegador.
DN de comunicación	Un dispositivo virtual que las aplicaciones usan para comunicarse entre sí mediante el mecanismo de eventos de usuario.
Dirección de e-mail	Dirección de e-mail.
Extensión	Línea de extensión regular.
Punto de ruteo externo	Recurso ISCC (Inter Server Call Control) dedicado a respaldar el ruteo externo y las funciones de desborde de llamadas.
Fax	Extensión conectada a una máquina de fax.
Mixta	Línea de extensión que puede utilizarse como una Extensión y como una Posición de ACD.
Estación móvil	Estación móvil.
Módem	Extensión conectada a un equipo de comunicación de datos.
Puerto de música	Fuente de música.
Destino de red	Número de destino para ruteo en la red.
Punto de ruteo	Un dispositivo de una central telefónica, no asociado con ningún destino en particular, donde las interacciones con los clientes esperan mientras una aplicación de ruteo toma decisiones de ruteo.
Cola de ruteo	Dispositivo de telefonía que puede utilizarse como Punto de ruteo y como Cola de ACD.
Número de servicio	Número de servicio utilizado como Punto de ruteo para el ruteo dentro de la red.
Tie Line	Canal directo de comunicaciones entre dos centrales telefónicas de una red de telefonía privada.
Grupo de tie lines	Grupo de tie lines que conforman un ruteo.
Enlace troncal	Canal de comunicación entre la red de telefonía pública y una red de telefonía privada.
Grupo de enlaces troncales	Grupo de enlaces troncales que conforman un ruteo.
Puerto de video sobre IP	Canal de video.
Cola virtual	Un dispositivo virtual, creado y mantenido por la central telefónica, con actividad idéntica a una cola de ACD.
Virtual Routing Points	Un dispositivo virtual, creado y mantenido por la central telefónica, con actividad idéntica a un

Tipo de DN	Descripción
	punto de ruteo.
Correo de voz	Canal de correo de voz.
Puertos de voz sobre IP	Puerto de voz sobre IP.
Servicio de voz sobre IP	Servicio de voz sobre IP.
Puerto de tratamiento de voz	Extensión conectada a un puerto de equipos de audio electrónicos (por ejemplo, IVR).
Workflow	Recurso de workflow.

Grupos de DN

Los grupos de DN son agrupamientos lógicos de **DN**. Los grupos de DN se pueden utilizar en algoritmos de ruteo del nivel de red y en ciertos tipos de estadísticas. Consulte la documentación específica de la solución para determinar si es necesario configurar grupos de DN.

Cuando esté especificando un grupo de DN, recuerde que los DN de cada grupo de DN deben contar con el mismo modelo de evento de telefonía.

Aunque un grupo de DN puede contener DN que pertenezcan a varias **centrales telefónicas** diferentes, solo podrá recibir información estadística correcta acerca de este grupo de DN si las aplicaciones de generación de informes están conectadas a los servidores asociados con esas centrales telefónicas.

Mostrar opciones

La lista **Grupos DN** muestra los grupos de DN 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 agentes 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. 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 grupo de DN, 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 DN, solo retira el objeto de grupo de DN de Configuration Database. No se eliminan los objetos del miembro de DN.

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

- **Clonar**—Copiar un grupo de DN.
- **Mover a**—Mover un grupo de DN a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar grupos de DN.
- 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 DN para ver más información acerca del objeto. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Creación de grupos de objetos de DN

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 DN. 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 DN contenga por lo menos un DN.
 - **Tipo**—Tipo de grupo de DN. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Tabla de capacidad**—Este campo sólo se aplica a Enterprise Routing Solution. Es la tabla de capacidad asociada a este grupo de DN. 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 DN. Consulte la documentación de la solución Enterprise Routing para obtener más información.
 - **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** desde donde se pueden enrutar o desviar llamadas para este grupo de agentes. 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**.
 4. En la ficha **DN**, haga clic en **Agregar** para agregar una DN a este grupo de DN. En la ventana emergente, usted puede crear un nuevo objeto haciendo clic en **Nuevo**.
 5. Realice una de las siguientes acciones después de haber agregado un DN al grupo de 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.
 6. Haga clic en **Guardar**.

Tipos de grupo de DN

Los siguientes son tipos de grupo de DN y tipos de DN que puede incluir en un grupo:

Tipo de grupo de DN	Tipos de DN compatibles
Colas de ACD	Cola de ACD, cola de ruteo y cola virtual
Puerto de red	Red de destino
Puntos de ruteo	Punto de ruteo, punto de ruteo externo, cola de enrutamiento y punto de ruteo virtual
Números de servicio	Número de servicio
Puertos individuales	Extensión, Posición de ACD, Puerto de procesamiento de llamadas, Puerto de música, DN de comunicación, Dirección de e-mail, Módem, Fax, Chat, CoBrowse, Puerto de voz sobre IP, Puerto de video sobre IP, Puerto de tratamiento de voz y Correo de voz.

IVR

Las IVR (respuestas de voz interactivas) son objetos de telefonía que contienen Puertos de IVR; son controladas por los controladores de interfaz IVR.

Cuando se registra una nueva IVR en Configuration Database, se crea automáticamente una carpeta Puertos de IVR bajo esta IVR.

Los **Puertos de IVR** son objetos de telefonía identificados de manera exclusiva por los números dentro de las IVR en las que pueden residir y se pueden manejar las llamadas telefónicas.

Mostrar opciones

La lista **IVR** muestra las IVR 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 IVR 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. 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 IVR, 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**.

Advertencia

La eliminación de una IVR elimina también todos los puertos de IVR especificados dentro de la IVR. Su eliminación puede, a su vez, causar modificaciones en otros objetos.

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

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

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

Procedure: Creación de objetos IVR

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 IVR. 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**—Breve descripción de la IVR.
 - **Tipo**—Tipo de IVR. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **Versión**—El número de versión de la IVR. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **Servidor de IVR**—Nombre de la Aplicación del tipo IVR Interface Server que presta servicio a esta IVR.
 - **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 **Puertos IVR**, haga clic en **Agregar** para agregar un **puerto IVR**.
 4. Haga clic en **Guardar**.

Los

Importante

Puertos de IVR se configuran como objetos separados. Pueden crearse y configurarse solo después de haber creado la IVR asociada.

Puertos de IVR

Los puertos de IVR (Interactive Voice Response) son objetos de telefonía identificados de manera exclusiva por los números dentro de las **IVRs** en las que pueden residir y se pueden manejar las llamadas telefónicas.

Cuando registra una nueva IVR en Configuration Database, se crea automáticamente una carpeta Puertos de IVR bajo esta IVR. Un puerto de IVR puede, por lo tanto, crearse solo cuando se crea la IVR asociada.

Mostrar opciones

La lista **Puertos IVR** muestra los puertos IVR 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

- La lista **IVR** se muestra cuando selecciona **Puertos IVR** en Configuration Manager. Para tener acceso a la lista **Puertos IVR**, debe primero seleccionar un objeto de IVR y luego la carpeta de puertos IVR.
- Los Puertos de usuario que están deshabilitados aparecen en color gris en la lista

Configuration Manager respeta la configuración de permisos. 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 puerto IVR, 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**.

Advertencia

Cuando elimina un puerto de IVR, pueden verse afectados algunos objetos de la configuración. Para ver las asociaciones entre un puerto de IVR y otros objetos, utilice la ficha **Dependencias**.

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

- **Clonar**—Copiar un Puerto IVR.
- **Mover a**—Mover un puerto IVR to another [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar puertos IVR.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

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

Procedure: Creación de objetos de puerto IVR

Prerequisites

Ya ha [creado la IVR](#) con la cual se asociarán estos puertos.

Steps

1. En la lista **IVR**, haga clic en el objeto de IVR en el cual desea crear un Puerto IVR.
2. Haga clic en la carpeta de puertos de IVR en la cual desea crear un puerto IVR.
3. Haga clic en **Nuevo**.
4. 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:
 - **Número de puerto**—Número asociado con un canal en una IVR. Debe especificar un valor

para esta propiedad y ese valor puede ser igual a cero o cualquier número entero positivo. Debe ser único dentro de la IVR con la que está asociado.

- **Descripción**—Una breve descripción del puerto IVR.
- **IVR**—La IVR a la cual pertenece este puerto de IVR. Este valor se establece automáticamente y no puede ser modificado.
- **DN asociado**—El DN asociado con este puerto de IVR.
- **Central telefónica asociada**—La central telefónica asociada a este puerto IVR.
- **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.

5. Haga clic en **Guardar**.

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**.

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**.

Centrales telefónicas

Una Central telefónica es un conjunto de recursos de telefonía dentro de una **Switching Office**.

La mayoría de las configuraciones a nivel de empresas tienen una correspondencia uno a uno entre las centrales telefónicas y las Switching Offices. Sin embargo, puede haber casos en los que se desee dividir el centro en más de una central telefónica, o crear un plan de numeración más eficiente y seguro. En ese caso, la central telefónica se debe definir dentro de una Switching Office.

En el caso de pérdida de todos los componentes en un único sitio, se requiere una estrategia de (DR) recuperación de desastres para asegurarse de que la interrupción del servicio sea mínima. La parte central de esta estrategia es la existencia de centrales telefónicas sincronizadas ubicadas en sitios separados, que estén configuradas con especificaciones idénticas de extensiones de agentes y **Logins de agentes**. Un agente puede iniciar una sesión en cualquiera de las centrales telefónicas al mismo tiempo.

La estrategia de recuperación de desastres implementada por Genesys para los componentes de Genesys se aplica a las centrales telefónicas de tipo **Central telefónica SIP**. Para configurar la recuperación de desastres para los componentes de Genesys, debe existir por lo menos una central telefónica en Configuration Database.

Para obtener más información acerca de la recuperación de desastres, consulte **SIP Server High-Availability Deployment Guide** o **Genesys Administrator 8.1 Help**.

Mostrar opciones

La lista **Centrales telefónicas** muestra las centrales telefónicas 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 centrales telefónicas 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.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Procedimientos

Para crear un nuevo objeto de centrales telefónicas, 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**—Copiar una central telefónica.
- **Mover a**—Mueve una central telefónica a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar centrales telefónicas
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

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

Procedure: Creación de objetos de centrales telefónicas

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 central telefónica. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de esta compañía (en un entorno de varias compañías).
 - **Switching Office**—La Switching Office a la cual pertenece la central telefónica. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Tipo de Switching**—El tipo de Switching Office al cual pertenece la central telefónica. Este valor se establece automáticamente.
 - **T-Server**—El objeto de aplicación T-Server mediante el cual se controlan los objetos de telefonía de esta central telefónica. Una vez que se establece la asociación, no se puede

deshacer mientras el T-Server especificado tenga por lo menos una aplicación cliente.

- **Rango de DN**—El plan de numeración interna de la central telefónica. Use un guión para especificar un rango de números y use comas para especificar una serie de números o rangos independientes—por ejemplo, 1100-1179, 1190-1195, 1199. Aunque este parámetro es opcional, puede ser importante para la operación de T-Server con ciertos tipos de centrales telefónicas.
 - **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 **Códigos de acceso** esta sección se muestra una lista de Códigos de acceso que se utilizan para colocar, enrutar o transferir llamadas desde esta central telefónica a otras centrales telefónicas en una instalación de múltiples sitios. Dependiendo de la estructura de un plan de numeración, usted puede o no necesitar códigos de acceso para acceder a los DN que pertenecen a centrales telefónicas diferentes de una red telefónica de sitios múltiples. Haga clic en **Agregar** para agregar un Código de acceso a este Switch.
4. Introduzca la siguiente información en la ventana emergente que aparece en la pantalla:
- **Switch**—La Central telefónica a la que se asigna este código de acceso.
 - **Código**—El prefijo que se utiliza para localizar el DN de la central telefónica especificada en la propiedad de central telefónica al realizar o transferir llamadas de los DN de la central telefónica cuyo objeto se está configurando. Debe especificar un valor para esta propiedad. Debe especificar un código de acceso que concuerde con el plan de numeración de la red telefónica del centro de contacto y, si necesita modificar los Códigos de acceso, primero debe realizar los cambios correspondientes en la red telefónica.
 - **Tipo de destino**—El tipo de destino dentro de la central telefónica para el que se están especificando todos los parámetros de ruteo.

Importante

La combinación de los valores para las tres primeras propiedades—**central telefónica, código y tipo de destino**—define la singularidad de los códigos de acceso de la central telefónica. Pueden especificarse múltiples códigos de acceso con el mismo código para la misma central telefónica, siempre que tengan tipos de destino diferentes.

- **Tipo de ruteo**—El tipo de ruteo para el destino especificado en el tipo de destino para esta central telefónica.
- **Origen de DN**—Una fuente de información que especifica el punto de origen en las instrucciones de ruteo.
- **Origen de destino**—Una fuente de información que especifica el destino en las instrucciones de ruteo.
- **Origen de ubicación**—Una fuente de información que especifica la ubicación en las

instrucciones de ruteo.

- **Origen de DNIS**—Una fuente de información que especifica el DNIS en las instrucciones de ruteo.
 - **Origen de razón**—Una fuente de información que especifica las razones en las instrucciones de ruteo.
 - **Origen de extensión**—Una fuente de información que especifica las extensiones en las instrucciones de ruteo.
 - Haga clic en **Aceptar**.
5. Haga clic en **Aplicar** para guardar información en la ficha.
6. La ficha **Códigos de acceso predeterminados** muestra una lista de los códigos de acceso que se pueden utilizar de forma predeterminada para colocar, enrutar o transferir llamadas desde esta central telefónica a otras centrales telefónicas en una instalación de múltiples sitios. Dependiendo de la estructura de un plan de numeración, usted puede o no necesitar códigos de acceso para acceder a los DN que pertenecen a centrales telefónicas diferentes de una red telefónica de sitios múltiples. Haga clic en **Agregar** para agregar un Código de acceso predeterminado a esta central telefónica.
7. Introduzca la siguiente información en la ventana emergente que aparece en la pantalla:
- **Code**—El prefijo que se utiliza para localizar el DN de la central telefónica especificada en la propiedad de central telefónica al realizar o transferir llamadas de los DN de la central telefónica cuyo objeto se está configurando. Debe especificar un valor para esta propiedad. Debe especificar un código de acceso que concuerde con el plan de numeración de la red telefónica del centro de contacto y, si necesita modificar los Códigos de acceso, primero debe realizar los cambios correspondientes en la red telefónica.
 - **Tipo de destino**—El tipo de destino dentro de la central telefónica para el que se están especificando todos los parámetros de ruteo.

Importante

La combinación de los valores para las tres primeras propiedades—**central telefónica, código y tipo de destino**—define la singularidad de los códigos de acceso de la central telefónica. Pueden especificarse múltiples códigos de acceso con el mismo código para la misma central telefónica, siempre que tengan tipos de destino diferentes.

- **Tipo de ruteo**—El tipo de ruteo para el destino especificado en el tipo de destino para esta central telefónica.
- **Origen de DN**—Una fuente de información que especifica el punto de origen en las instrucciones de ruteo.
- **Origen de destino**—Una fuente de información que especifica el destino en las instrucciones de ruteo.
- **Origen de ubicación**—Una fuente de información que especifica la ubicación en las instrucciones de ruteo.

- **Origen de DNIS**—Una fuente de información que especifica el DNIS en las instrucciones de ruteo.
 - **Origen de razón**—Una fuente de información que especifica las razones en las instrucciones de ruteo.
 - **Origen de extensión**—Una fuente de información que especifica las extensiones en las instrucciones de ruteo.
 - Haga clic en **Aceptar**.
8. Haga clic en **Guardar**.

Centros de operaciones telefónicas

Las Switching Offices son las centrales telefónicas reales que proporcionan servicio telefónico a los centros de contacto.

Las Switching Offices se deben registrar antes de configurar una **central telefónica** con **DN** y **logins de agentes**.

Mostrar opciones

La lista **Switching Offices** muestra los Centros de operaciones telefónicas 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

Los Centros de operaciones telefónicas 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. 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 Switching Office, 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**. No puede eliminar una Switching Office, si al menos una central telefónica está asociada a ella. De lo contrario, haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

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

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

Procedure: Creación de objetos de Switching Office

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 de la Switching Office. Se debe especificar un valor para esta propiedad. Este valor debe ser único dentro de la Switching Office (en un entorno de Empresa o de múltiples compañías) o dentro de esta compañía (en un entorno de múltiples compañías).
 - **Tipo de Switching**—El Tipo de Switching Office. Debe especificar un tipo. Después de establecer el tipo, no podrá cambiarlo.
 - **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. Haga clic en **Guardar**.

Ruteo/Servicios electrónicos

La sección Ruteo/ Servicios electrónicos de Configuration Manager le permite configurar los siguientes objetos:

- Recursos de audio
- Atributos de negocio
- Valores de atributos de negocio
- Tablas de objetivos
- Días de la estadística
- Tablas de estadísticas
- Transacciones
- Mensajes de sistema de voz

Recursos de audio (Configuration Manager)

Esta ventana le permite administrar personalidades y sus recursos de audio asociados (anuncios y archivos de música).

Pueden crearse personalidades para ayudar a organizar cuáles archivos pertenecen a un hablante en particular. Por ejemplo, puede haber una personalidad llamada Juan que utiliza diálogos hablados en español por un hablante masculino. O puede haber una personalidad llamada Marie que utiliza diálogos hablados en francés por una hablante femenina.

Pueden cargarse dos tipos de recursos de audio:

- **Anuncios**—Estos son archivos que contienen diálogos hablados que serán reproducidos a los clientes. Por ejemplo, puede haber un archivo de anuncio que le informa a los clientes acerca del horario de atención.
- **Música**—Estos son archivos que reproducen música a los clientes. Por ejemplo, puede haber un archivo de música que reproduce música a los clientes que esperan ser transferidos a un agente.

La ventana **Recursos de audio** en Genesys Administrator Extension (GAX) es una lista unificada de personalidades y recursos de audio. Para cada recurso de audio, GAX muestra la siguiente información:

- Un logotipo para indicar si el archivo se designó como Anuncio o Música.
- El nombre de este recurso de audio.
- La ID del recurso de audio (ARID).
- Columnas adicionales, una para cada personalidad, para indicar cuál personalidad utilizará este recurso de audio.

Haga clic en **Mostrar filtro rápido** y escriba el nombre o parte del nombre de un objeto en el campo **Filtro rápido**. La lista se actualiza en forma dinámica para mostrar los elementos que coincidan con el texto en el campo **Filtro rápido**.

Administración del recurso de audio se integra con [Administración de parámetros operacionales \(OPM\)](#) para permitir a los usuarios seleccionar dinámicamente personalidades y recursos de audio que se utilizarán con una estrategia parametrizada o aplicación de orquestación, o una aplicación de enrutamiento o de voz parametrizada.

El acceso a ARM se basa tanto en las autorizaciones de control de acceso de la compañía como en el privilegio de funciones, como sigue:

- El acceso del usuario a las pantallas o a ciertas funcionalidades de ARM se administra mediante privilegios de funciones.
- Los permisos de control de acceso definen los recursos de audio que pueden ser visualizados o modificados por un usuario autenticado. El acceso a los recursos de audio es otorgado por compañía. Los usuarios tienen acceso a todos los recursos de audio para cada compañía a la que tienen acceso.

Haga clic en una ficha a continuación para obtener más información.

Personalidades

Crear una personalidad

Para crear una nueva personalidad, haga clic en **Nuevo**.

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Crear una personalidad

Steps

1. Haga clic en **Nuevo** y seleccione **Agregar personalidad**.
2. Introduzca la información siguiente:
 - **Nombre de personalidad**—El nombre de esta personalidad.
 - **Idioma**—El idioma que habla esta personalidad.
 - **Descripción**—Una descripción de esta personalidad.
 - **Género**—Seleccione si la personalidad es Masculino, Femenino, o No especificado.
3. Haga clic en **Guardar**.

Otras acciones

Una vez que se crea la personalidad, se puede:

- Editar la personalidad—Haga clic en **Editar** junto a una personalidad para editar las propiedades de la personalidad.
- Eliminar la personalidad—Haga clic en **Editar** para ver las propiedades de la personalidad. En la ventana **Editar personalidad**, haga clic en **Eliminar** para eliminar la personalidad.

Importante

No puede eliminar una personalidad que es parte de uno o más archivos de recurso de audio.

- Manipular el recurso de audio—Una vez que se asigna un recurso de audio a la personalidad, estarán disponibles varias opciones para manipular el archivo.

- Reproducir el archivo—Haga clic en el botón de reproducción para escuchar el archivo.
- **Eliminar**—elimina el archivo. Esto no elimina las personalidades asociadas, pero sí elimina los archivos de audio originales. Un archivo sólo se puede retirar si el recurso de audio al cual se asignó no ha sido implementado. Si el usuario que realiza la operación es un proveedor de servicios, el archivo se puede retirar sólo si el archivo de recursos de audio no fue creado por una compañía.
- **Reprocesar**—El reprocesamiento recrea un archivo de recursos de audio desde el archivo de audio original que se cargó (si no ha sido eliminado de la base de datos y/o el depósito objetivo). También realiza cualquier conversión necesaria entre formatos de audio.
- **Descargar**—Descarga el archivo a la computadora local.
- **Codificaciones**—Ver la información acerca de cómo fue codificado el archivo por el GAX. Cuando se cargan los archivos de audio, el GAX los codifica automáticamente en los formatos Ley μ , Ley A y GSM.

Recursos de audio

Creación de un recurso de audio

Para crear un recurso de audio, haga clic en **Nuevo**.

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Creación de un recurso de audio

Steps

1. Haga clic en **Nuevo** y seleccione **Agregar mensaje**.
2. Introduzca la información siguiente:
 - **Nombre**—El nombre de este recurso de audio.
 - **Descripción**—Una descripción de este recurso de audio.
 - **Tipo**—Seleccione si este recurso de audio es Música (un archivo de música) o Anuncio (un archivo de anuncio).
3. Haga clic en **Guardar**.

Carga de recursos de audio

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Carga de recursos de audio

Steps

1. Identifique cuál recurso de audio y personalidad asignar al archivo. Una vez identificado, seleccione o desplace el mouse sobre la celda de la tabla que comparten el recurso de audio de destino y la personalidad.
2. Haga clic en **Cargar archivo de audio**.
3. El explorador abre un cuadro de diálogo para seleccionar un recurso de audio a cargar. Seleccione un archivo a cargar.
4. El recurso de audio se carga en el GAX y se asigna a la personalidad.

Eliminación de recursos de audio

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Eliminación de recursos de audio

Steps

1. Haga clic en la casilla de verificación junto al recurso de audio que se desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**.

Importante

- Si usted elimina un recurso de audio, todos los archivos asociados a él también serán eliminados.
- Si elimina un recurso de audio que está siendo utilizado por la administración de parámetros operacionales, y este recurso de audio está siendo utilizado por uno o más parámetros o grupos de parámetros, aparece un mensaje que lo indica. Cuando esto ocurre, puede cancelar la eliminación o forzarla.

Otras acciones

Una vez que se carga un archivo, puede seleccionar o resaltar sobre el archivo y elegir una de las siguientes acciones:

- Reproducir el archivo—Haga clic en el botón de reproducción para escuchar el archivo.
- **Eliminar**—Elimina el archivo. Esto no elimina las personalidades asociadas, pero sí elimina los archivos de audio originales. Un archivo sólo se puede retirar si el recurso de audio al cual se asignó no ha sido implementado. Si el usuario que realiza la operación es un proveedor de servicios, el archivo se puede retirar sólo si el archivo de recursos de audio no fue creado por una compañía.
- **Reprocesar**—El reprocesamiento recrea un archivo de recursos de audio desde el archivo de audio original que se cargó (si no ha sido eliminado de la base de datos y/o el depósito objetivo). También realiza cualquier conversión necesaria entre formatos de audio.
- **Descargar**—Descarga el archivo a la computadora local.
- **Codificaciones**—Ver la información acerca de cómo fue codificado el archivo por el GAX. Cuando se cargan los archivos de audio, el GAX los codifica automáticamente en los formatos Ley μ , Ley A y GSM.

Uso compartido de recursos de audio

La compañía de entorno (proveedor de servicios) puede compartir recursos de audio con otras compañías. Los recursos de audio implementados tienen las siguientes propiedades:

- Se crea un nuevo recurso de audio para cada compañía.
- Si la compañía no tiene personalidades acorde, nuevas personalidades serán automáticamente creadas.
- Las ID de las personalidades y las ID de los recursos de audio coinciden con las ID de los archivos que se están implementando.
- Los nombres de los archivos son compartidos a través de un nuevo recurso de audio. No se crean nuevos archivos en el servidor de archivos. Los recursos de audio proporcionan un mecanismo para hacer los nombres de los archivos codificados visibles a otras compañías para que puedan ser usados con la Administración de parámetros operacionales.
- Solo la compañía de entorno puede implementar un recurso de audio en otra compañía. No es posible para una compañía volver a implementar un recurso de audio en otra compañía.
- Los cambios que son hechos por la compañía de entorno en los archivos de recursos de audio de los recursos de audio implementados son propagados automáticamente. Esto incluye agregar, actualizar, y retirar los archivos de recursos de audio de los recursos de audio implementados.

Implementación de recursos de audio

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Implementación de los recursos de audio

Steps

Puede implementar los recursos de audio por compañía o por recurso de audio. Elija uno de los siguientes métodos:

Por compañía

1. Haga clic en **Directorio de compañías** y elija una compañía para recibir el recurso de audio.
2. Haga clic en **Editar implementación**.
3. Los **Mensajes de propietario del entorno** muestra una lista de los recursos de audio en su entorno. Usted puede agregar o eliminar recursos de audio desde la compañía haciendo clic en **Agregar** o **Eliminar** al lado de cada recurso de audio.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Por recurso de audio

1. Haga clic en la casilla de verificación a lado del recurso de audio que desea eliminar.
2. Haga clic en **Editar**.
3. En la lista de compañías, seleccione la compañía a la cual se le implementará este recurso audio. También puede hacer clic en **Hacer que este mensaje esté disponible para todas las compañías** para implementar el recurso a todas las compañías.
4. Haga clic en **Guardar**.

Atributos de negocio

Los atributos de negocio son objetos que sirven como contenedores de un tipo en particular para los objetos de **valor de atributo**. Ejemplos de este objeto son las enumeraciones (clasificaciones) disponibles, como Tipo de medios y Tipo de servicio, entre otros.

Importante

Los nombres y valores de los Atributos de negocios pueden almacenarse mediante UTF-8. Esto permite que los Atributos y sus valores se introduzcan y se muestren en cualquier lenguaje, incluyendo los lenguajes distintos de ASCII, como el japonés.. Si es necesario, pueden combinarse dos o más lenguajes para un Atributo de negocios sencillo.

Para obtener más información acerca de los Atributos de negocios, consulte los siguientes documentos:

- [Universal Routing 8.1 Business Process User's Guide](#)
- [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#)
- [Business Attributes topic in eServices Interaction Properties Reference Manual](#)

Mostrar opciones

La lista **Atributos de negocio** muestra los atributos de negocio 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 cuentas de usuario 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 atributo de negocio, 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**—Copiar un atributo de negocio.
- **Mover a**—Mueve un atributo de negocio a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilita o inhabilita los atributos de negocio
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

Haga clic en el nombre de una habilidad para ver más información acerca del objeto. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Creación de objetos de atributo de negocio

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 Atributo de negocios. 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). Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Mostrar nombre**—El nombre localizado del Atributo de negocios bajo el cual se mostrará este objeto en los elementos de la interfaz gráfica del usuario, tales como cuadros de diálogo. De manera predeterminada, este valor es el mismo que el de la propiedad **Nombre**.

- **Descripción**—Una breve descripción del atributo de negocios.
- **Tipo**—El tipo del atributo de negocios. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Valores de atributos de negocio

Un valor de atributos de negocio es un objeto que representa un valor único dentro del rango de valores para un determinado objeto **Atributo de negocio**.

Mostrar opciones

La lista **Valores de atributos de negocio** muestra los valores de atributos de negocio 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

- La lista **Atributos de negocio** muestra cuando selecciona **Valores de atributos de negocio** en Configuration Manager. Para acceder a la lista **Valores de atributos de negocio**, primero debe seleccionar un objeto de atributo de negocio y luego una carpeta de valor de atributo de negocio.
- Los valores de atributos de negocio que están deshabilitados aparecen en color gris en la lista.

Configuration Manager respeta la configuración de permisos. 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 Business Attribute Value, 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**—Copiar un valor de atributo de negocio.
- **Mover a**—Mueve un valor de atributo de negocio a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilita o deshabilita los valores de atributos de negocio.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

Haga clic en el valor de atributos de negocio para ver más información acerca del objeto. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Creación de objetos de valores de atributos de negocio

Steps

1. En la lista **Atributos de negocio**, haga clic en el objeto de atributos de negocio en el que desea crear un valor de atributos de negocio.
2. Haga clic en la carpeta de valor de atributos de negocio en el que desea crear un valor de atributos de negocio.
3. Haga clic en **Nuevo**.
4. 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 del valor del atributo de negocios. Debe especificar un valor para esta propiedad, y dicho valor debe ser único dentro de un atributo de negocio al cual pertenece este valor de atributo de negocio. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Mostrar nombre**—El nombre localizado del valor de atributo de negocio bajo el cual este objeto se mostrará en los elementos de la interfaz gráfica del usuario, tales como los cuadros de diálogo. De manera predeterminada, este valor es el mismo que el de la propiedad **Nombre**.
 - **Atributos del negocio**—El atributo del negocio al cual este valor del atributo de negocio pertenece. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Descripción**—Una breve descripción del valor de atributos del negocio.
 - **Predeterminado**—Si se selecciona, indica que este valor es el valor predeterminado para el atributo de negocio al que pertenece. Después de seleccionar esta casilla de verificación

para un negocio Valor de atributos del negocio, no la puede seleccionar para ningún otro valor que pertenezca al mismo Atributo del negocio.

- **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.

5. Haga clic en **Guardar**.

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 obetivos 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**.

Días de la estadística

Un Día de la estadística es una carga de trabajo expresada en forma numérica que se espera que maneje un **Grupo de agentes** particular durante un día laboral determinado.

Si está usando un ruteo basado en costo, use un contrato de días. Un contrato de días es un tipo especial de día de la estadística. Si está utilizando un ruteo basado en costo, un contrato de días es un día de la estadística que también incluye tasas base, y sanciones por procesar un volumen mayor o menor que la carga de trabajo esperada. Los Contratos del día solo se aplican a los Contratos de TI a Tasa por Volumen. Los Contratos del día permiten que la tasa base varíe para acomodar fluctuaciones del volumen que pueden ocurrir en diferentes días de la semana, en finales de semana y días excepcionales como vacaciones. Consulte la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) para obtener más información acerca de los Contratos del día.

Los días de la estadística representan la definición de un punto en el tiempo, y se interpretan mediante las aplicaciones del servidor de Genesys que están designadas con estos objetos y se coordinan con el orden cronológico real que el servidor está ejecutando. Dependiendo del comportamiento del servidor, la definición es aplicada ya sea al tiempo local en la zona horaria del servidor, o al tiempo UTC. El día de la estadística en sí mismo no indica ninguna zona horaria en particular.

Consulte la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) para obtener más información acerca de los días de la estadística.

Mostrar opciones

La lista **Días de la estadística** muestra los días de la estadística 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

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

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

Procedure: Creación de objetos del día de la estadística

Steps

Para crear un objeto del día de la estadística elija uno de los siguientes tipos:

- [Día de la estadística](#)
- [Contrato del día](#)

Día de la estadística

Para crear un día de la estadística, realice las siguientes acciones:

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 del Día de la estadística. 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**—Seleccione **Predeterminado** para crear un día de la estadística que no sea un contrato del día.
- **Tipo de día**—estos campos identifican los días calendario a los que se aplican los valores estadísticos del Día de la estadística. Si selecciona **Fecha**, pueden modificarse los siguientes campos: **Año, Mes, Día**. Si selecciona **Día de la semana**, puede modificar el campo **Día de la semana**.

Importante

No configure ninguna propiedad en la sección siguiente cuando el objeto del día de la estadística esté configurado para usarse en una Tabla de estadística del tipo Tabla de días especiales.

- **Hora de inicio**—Hora de inicio del día laboral. El valor debe ser un número positivo expresado en horas, minutos y segundos desde 00:00:00 AM/PM.
- **Hora de finalización**—Hora de finalización del día laboral. El valor debe ser un número positivo expresado en horas, minutos y segundos desde 00:00:00 AM/PM.

Advertencia

No configure un Día laboral que sobrepase la medianoche como un solo día, porque puede ser interpretado erróneamente por la Solución de ruteo. Si el Día laboral comienza un día y finaliza al día siguiente, se debe configurar como dos días, de la manera siguiente:

El primer Día laboral comienza a la hora de inicio general y finaliza a las 11:59 PM de ese día; y
El segundo Día laboral comienza a las 00:00 AM del siguiente día calendario y termina a la hora de finalización general.

Ejemplo

Suponga que desea realizar un seguimiento a la actividad del lunes a las **8:00 PM** hasta el martes a las **2:00 AM**. Debe crear explícitamente dos días, días laborales, de la siguiente manera:

El primer día laboral el lunes, que inicia a las 8:00 PM y finaliza a las 11:59 PM; y

El segundo día laboral el martes, que inicia a las 00:00 AM y finaliza a las 2:00 AM.

- **Valor mínimo**—Un valor estadístico que representa la carga de trabajo mínima esperada en todo el día.

- **Valor máximo**—Un valor estadístico que representa la carga de trabajo máxima esperada en todo el día. Este valor no puede ser menor que el ajuste indicado para establecer **Valores estadísticos mínimo**.
 - **Valor objetivo**—Un valor estadístico que representa la carga de trabajo objetivo en todo el día. El valor objetivo no puede ser menor al ajustado para los valores estadísticos mínimos ni mayor que el indicado para los valores estadísticos máximos. Esta propiedad está reservada para uso futuro.
 - **Duración del intervalo (Min)**—El Intervalo de estadística en minutos. Este parámetro se utiliza para romper el Día de Estadística en intervalos de tiempo más pequeños que permiten a un modelo de distribución de la carga durante todo el día. Este valor debe ser un múltiplo de 5. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **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 **Intervalo**, especifique los intervalos de estadística. Consulte la ficha Intervalos de estadísticas, arriba para mayor información.
 4. Haga clic en **Guardar**.

Contrato del día

Para crear un contrato del día, realice las acciones siguientes:

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 del Día de la estadística. 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**—Seleccione **Contrato del día** para crear un un día estadístico que sea un Contrato del día.
 - **Tipo de día**—Estos campos identifican los días calendario a los que se aplican los valores estadísticos del Día de la estadística. Si selecciona **Fecha**, pueden modificarse los siguientes campos: **Año**, **Mes**, **Día**. Si selecciona **Día de la semana**, puede modificar el campo **Día de la semana**.
 - **Hora de inicio**—Hora de inicio del día laboral. El valor debe ser un número positivo expresado en horas, minutos y segundos desde 00:00:00 AM/PM.
 - **Hora de finalización**—Hora de finalización del día laboral. El valor debe ser un número positivo expresado en horas, minutos y segundos desde 00:00:00 AM/PM.
 - **Duración del Intervalo (Min)**—Una lista de Intervalos de estadísticas.
 - **Autorización de aprobación (%)**—El porcentaje del volumen previsto de interacciones

direccionadas para este Período del Volumen que puede ser sobrestimado o infravalorado sin una sanción que se aplique. Esta autorización se aplica durante todo el día, incluso en los intervalos. El valor debe ser un valor positivo.

- **Autorización por baja carga de previsión (%)**—El porcentaje del volumen previsto de interacciones direccionadas para este Período del Volumen que no se puede exceder para evitar una penalidad por la sobrestimación.
 - **Autorización por sobrecarga de prevención (%)**—El porcentaje del volumen previsto de interacciones direccionadas para este Período del Volumen que no se puede exceder para evitar una penalidad por la infravaloración.
 - **Tarifa plana**—Si la opción Tasa única está activada, es la tasa única que se va aplicar durante este período del volumen.
3. En la ficha **Período del volumen** haga click en la ficha **Agregar**. En la ventana emergente, introduzca la siguiente información:
- **Período del volumen**—El número de intervalo. El número del primer intervalo es 1 y siempre se cuenta desde a hora de inicio del día laboral.
 - **Volumen previsto**—El volumen de interacciones que se espera en el plazo.
 - **Tasa base**—El costo total del todas las interacciones esperada dentro del plazo.
 - **Penalidad por interacción por sobrecarga de previsión**—El costo adicional, por interacción, por exceder el volumen de interacción previsto por encima de lo permitido por la penalidad por la autorización de previsión. En efecto se trata de una penalidad por infravaloración del pronóstico.
 - **Interacción por baja carga de previsión**—El costo adicional, por interacción, por no alcanzar el volumen de interacción previsto por encima de lo permitido por la Penalidad por la autorización de previsión. En efecto, se trata de una penalidad por la sobrestimación.

Importante

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

4. Haga clic en **Guardar**.

Intervalos de estadística

Se utiliza para asociar cada intervalo de estadística con ciertos valores estadísticos. Para cada intervalo, especifique los valores que representen la carga esperada durante ese intervalo. El valor debe ser numérico y único dentro del campo estadístico. Cuando un objeto Día de la estadística se

configura para su uso en una Tabla de estadísticas del tipo Tabla de capacidad, se debe especificar:

- Valor de la estadística 1—un número de agentes.
- Valor de la estadística 2—un tiempo promedio de manejo.

Cuando un objeto Día de la estadística se configura para su uso en una Tabla de estadísticas del tipo Tabla de cuotas, se debe especificar:

- Valor estadístico 1—valor estadístico que representa la carga de trabajo mínima esperada para todo el intervalo.
- Valor estadístico 2—valor estadístico que representa la carga de trabajo objetivo para el intervalo. Este valor no puede ser menor que el indicado en Valor estadístico 1 ni mayor que el indicado en Valor estadístico 3.
- Valor estadístico 3—valor estadístico que representa la carga de trabajo máxima esperada para todo el intervalo. Este valor no puede ser menor que el indicado en Valor estadístico 1.

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**.

Transacciones

Las transacciones definen cómo las aplicaciones calculan las estadísticas definidas por los clientes.

Para obtener más información acerca de las especificaciones y el uso de Transacciones, consulte la documentación de Universal Routing.

Mostrar opciones

La lista **Transacciones** muestra las transacciones 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 transacciones 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 transacción, 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**—Copiar una transacción.
- **Mover a**—Mueve una transacción a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar las Transacciones
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

Haga clic en el nombre de una Transacción para ver información adicional sobre el objeto. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Creación de objetos de Transacción

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 Transacción. Debe especificar un valor para esta propiedad, que sea único. La combinación del nombre y el tipo especificado en la propiedad Tipo determinan la exclusividad dentro de Configuration Database (en un entorno de Empresa) o en la compañía (en un entorno de varias compañías).
 - **Alias**—Un nombre alternativo para esta Transacción. Si especifica este valor, debe ser único dentro del tipo de objeto especificado en el **Tipo** propiedad para el centro de contacto especificado.
 - **Tipo de Transacción**—El tipo de esta Transacción. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Período de registro (min.)**—Un período de registro que indica la frecuencia con que se notifica o registra en la base de datos el estado actual de la Transacción.
 - **Formato**—Formato específico de la aplicación o script que define cómo se procesa la transacción.
 - **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. Haga clic en **Guardar**.

Mensajes de sistema de voz

Los Mensajes de sistema de voz son objetos de tratamiento de llamadas que pueden incluir un conjunto de acciones aplicadas al abonado llamado.

Mostrar opciones

La lista **Mensajes del sistema de voz** muestra los mensajes del sistema de voz 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

Los mensajes del sistemas de voz 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. 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 mensaje del sistema de voz, 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**—Copiar un mensaje del sistema de voz.
- **Mover a**—Mueve un mensaje de sistema de voz a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilita o deshabilita mensajes del sistema de voz.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

Haga clic en el nombre de un mensaje de un sistema de voz para ver información adicional sobre el objeto. También puede configurar [opciones](#) y [autorizaciones](#), y ver [dependencias](#).

Procedure: Creación de objetos del mensaje del sistema de voz

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 mensaje de sistema de voz. 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). Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo. Si el Mensaje de sistema de voz se utiliza para un tratamiento de retención temporal de llamada, este valor debe corresponder al identificador de mensaje de sistema de voz proporcionado por la central telefónica.
 - **Descripción**—Breve descripción del Mensaje de sistema de voz. Para la síntesis Texto a voz, esta propiedad puede ser utilizada por una plataforma de retención o una central telefónica para generar el Mensaje de sistema de voz.
 - **Cambiar**—La central telefónica a la cual pertenece el Mensaje de sistema de voz. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Script**—Identificador único del script para este Mensaje de sistema de voz.
 - **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. Haga clic en **Guardar**.

Escritorio

La sección Escritorio del Configuration Manager le permite configurar el siguiente objeto:

- **Códigos de acción**

Códigos de acción

Los códigos de acción permiten a los agentes notificar los resultados comerciales de las interacciones con los clientes y explicar las razones de ciertas operaciones.

Después de seleccionar un código apropiado de un menú de Códigos de acción predefinidos, el código se pasa con su pedido correspondiente. El código entonces muestra el evento que indica que su pedido fue procesado con éxito. Finalmente, el código es almacenado en la base de datos de generación de informes.

El código de acción se puede complementar con subcódigos que describan de forma más precisa las razones de cierta acción.

Mostrar opciones

La lista **Códigos de acción** muestra los códigos de acción 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 cuentas de usuario 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 Código de acción, 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 un código de acción.
- **Mover a**—Mueve un código de acción a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o inhabilitar Códigos de acción
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

Haga clic en el nombre de un código de acción para ver más información acerca del objeto. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Creación de objetos de códigos de acción

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:
 - **Name**—El nombre de este código de acción. 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 código de acción. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo. Consulte la ficha **Tipos de códigos de acción** para obtener más información.
 - **Código**—Seleccione el código de acción. Debe especificar un valor para esta propiedad, que sea único dentro del tipo de Código de acción especificado en la propiedad **Tipo**.
 - **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. (Opcional) También puede establecer subcódigos para caracterizar con mayor precisión las

razones de una determinada acción. Para establecer subcódigos, realice los siguientes pasos:

- Haga clic en la ficha **Códigos secundarios**.
- Haga clic en **Agregar**.
- Introduzca la información siguiente:
 - **Nombre**—El nombre del código secundario. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro del Código de acción. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Código**—El valor del código secundario. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro del Código de acción. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
- Realice una de las siguientes acciones:
 - 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.

4. Haga clic en **Guardar**.

Tipos de códigos de acción

A continuación se muestran tipos de códigos de acción:

Tipo	Descripción
Busy Off	Se selecciona y envía cuando un agente cancela la función Colocar ocupado.
Busy On	Se selecciona y envía cuando un agente activa la función Colocar ocupado.
Conferencia	Se selecciona y envía cuando un agente inicia una conferencia.
Reenvío desactivado	Se selecciona y envía cuando un agente cancela la función Reenvío de llamadas.
Reenvío activado	Se selecciona y envía cuando un agente activa la función Reenvío de llamadas.
Llamada entrante	Se selecciona y envía cuando un agente libera una llamada entrante.
Llamada interna	Se selecciona y envía cuando un agente libera una llamada interna.
Inicio de sesión	Se selecciona y envía cuando un agente inicia sesión.

Tipo	Descripción
Cierre de sesión	Se selecciona y envía cuando un agente cierra la sesión.
No listo	Se selecciona y envía cuando el estado del agente cambia a No Listo.
Llamada saliente	Se selecciona y envía cuando un agente libera una llamada saliente.
Listo	Se selecciona y envía cuando el estado del agente cambia a Listo.
Transferencia	Se selecciona y envía cuando un agente inicia una transferencia.

Plataforma de voz

La sección Plataforma de voz de Configuration Manager le permite configurar el siguiente objeto:

- [Perfiles de plataforma de voz](#)

Perfiles de plataforma de voz

Los perfiles de plataforma de voz son aplicaciones de voz (VoiceXML), control de llamadas (CCXML), anuncios o conferencias que especifican la información de servicio exclusiva requerida, ya que esta aplicación se ejecuta dentro de Genesys Voice Platform. Cada perfil contiene requisitos previos, parámetros y políticas para cada tipo de servicio.

Opciones de pantalla

La lista **Perfiles de plataforma de voz** muestra los perfiles de la plataforma de voz 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

Los perfiles de la plataforma de voz 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. 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 perfiles de plataforma de voz, haga clic **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 un perfil de plataforma de voz.
- **Mover a**—Mueve un perfil de plataforma de voz a otra [estructura jerárquica](#).
- Activa o desactiva los perfiles de la plataforma de voz.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

Haga clic en el nombre de un perfil de la plataforma de voz para ver más información acerca del objeto. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Creación de objetos de los perfiles de la plataforma de voz

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 del perfil de la plataforma de voz. 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). Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Mostrar nombre**—El nombre del perfil de la plataforma de voz que aparece en los informes de GVP y en la consola.
 - **Descripción**—Una descripción breve de este perfil de plataforma de voz.
 - **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. Haga clic en **Guardar**.

Saliente

La sección Saliente del Configuration Manager le permite configurar los siguientes objetos:

- [Lista de llamadas](#)
- [Campañas](#)
- [Grupos de campañas](#)
- [Campos](#)
- [Filtros](#)
- [Formatos](#)
- [Accesos a la tabla](#)
- [Tratamientos](#)

Listas de Llamadas

Las listas de llamadas son tablas de bases de datos con informes que almacenan una recopilación de números de teléfono y otros datos relacionados con el cliente y la empresa. Las listas de llamadas se crean en Genesys Administrator Extension y heredan su estructura del formato asignado. Consulte [Formats in the Outbound Contact Deployment Guide](#). Consulte la información adicional sobre las listas de llamadas en [Outbound Contact 8.1 Reference Manual](#).

Una lista de llamadas debe contener los campos obligatorios de Genesys, como **contact_info** y **contact_info_type**, y también los campos personalizados definidos por el usuario. El nombre de la campaña, por ejemplo, se almacena en un campo definido por el usuario, que se especifica en la opción **campaign_name_field**. Un campo definido por el usuario también puede servir como identificador de clientes para solicitudes de No llamar, como una alternativa para la restricción de DNC en el número de teléfono de un cliente.

Se puede agregar una cantidad ilimitada de listas de llamadas a una [Campaña](#), y una lista de llamadas se puede agregar o eliminar desde una sesión de discado en ejecución para una campaña. Se puede asignar una campaña a varios [grupos de campañas](#).

Mostrar opciones

La lista **Lista de llamadas** muestra la lista de llamadas que están en su entorno. Está organizado en una jerarquía 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 listas de llamadas 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**.

Haga clic en **Agrupar por** para agrupar objetos según diferentes criterios.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Procedimientos

Para crear un nuevo objeto Lista de llamadas, 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 lista de llamadas.
- **Mover a**—Mueve una lista de llamadas a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar listas de llamadas.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

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

Procedure: Creación de objetos de lista de llamadas

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 de la Lista de llamadas. 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**—Breve descripción de la Lista de llamadas.
 - **Acceso a tabla**—El acceso a la tabla al cual la lista de llamadas se refiere. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **Acceso a tabla de registros**—El acceso a tabla del tipo de tablas de registros. Genesys recomienda dedicar un solo de acceso a tabla de registro para todas las listas de llamadas asociadas con una campaña.

- **Filtro**—El filtro que se aplicará a esta lista de llamadas. Si especifica el filtro, asócielo con el mismo formato que el acceso a tabla.
 - **Hora de llamada desde**—No se utiliza a nivel de la lista en este momento. La predeterminada es **8:00:00 a.m.**
 - **Hora de llamada hasta**—No se utiliza a nivel de la lista en este momento. La predeterminada es **06:00:00 p.m. a.m.**
 - **Script**—Las propiedades del script definen el objeto Script, que contiene todos los atributos que requiere el Scripting de agentes. Para obtener más información, consulte la sección "Agregar información de script a eventos de usuarios de OCS y eventos de telefonía", en el *Outbound Contact Reference Manual*.
 - **Intentos máximos**—El número máximo de intentos para llamar a un solo registro en esta lista de llamadas durante una campaña si un tratamiento asociado con esta campaña da lugar al rediscado de un registro en particular,. Debe especificar un valor para esta propiedad, que sea único. El valor predeterminado es 10.
 - **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 **Tratamientos**, haga clic en **Agregar** para agregar un **Tratamiento**. En la ventana emergente, usted puede crear un nuevo objeto haciendo clic en **Nuevo**.
 4. En la ficha **Campañas**, haga clic en **Agregar** para agregar una **Campaña**. En la ventana emergente, usted puede crear un nuevo objeto haciendo clic en **Nuevo**.
 5. En la ficha **Formatos**, haga clic en **Agregar** para agregar un **Formato**. En la ventana emergente, usted puede crear un nuevo objeto haciendo clic en **Nuevo**.
 6. Haga clic en **Guardar**.

Campañas

Una campaña es un plan maestro flexible que organiza [Listas de llamadas](#) y [Grupos de agentes](#) (o [Grupos de puestos](#)) para realizar llamadas y manipular los resultados de las llamadas. Se puede asignar una campaña a varios [grupos de campañas](#). Consulte información adicional en [Formats in the Outbound Contact Deployment Guide](#).

Mostrar opciones

La lista de **Campañas** muestra las Campañas 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 campañas 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**.

Procedimiento

Para crear un nuevo objeto de campaña, 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**—Copiar una campaña.
- **Mover a**—Mover una campaña a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar campañas
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

Haga clic en el nombre de una campaña para ver información adicional acerca del objeto. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Creación de objetos de campaña

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 campaña. 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 campaña.
 - **Script**—Define el objeto de script que contiene todos los atributos requeridos por el scripting de agentes.
 - **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 **Listas de llamada**, haga clic en **Agregar** para agregar una lista de llamadas. En la ventana emergente, usted puede crear un nuevo objeto haciendo clic en **Nuevo**.
4. Realice una de las acciones siguiente después de que haya agregado una Lista de llamadas a la campaña:
 - 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**.

Grupos de campañas

Los Grupos de Campañas son estructuras para organizar y administrar un proceso automatizado de realización de llamadas salientes hacia los destinos especificados en las [Listas de llamadas](#).

Mostrar opciones

La lista de **Grupos de campaña** muestra los Grupos de campaña 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

- La lista de **Campañas** se muestra cuando selecciona **Grupos de campaña** en el Configuration Manager. Para acceder a la lista **Grupos de campaña**, debe primero seleccionar un objeto de campaña y luego una carpeta de Grupos de campaña.
- Los Grupos de campaña que están deshabilitados aparecen en color gris en la lista.

Configuration Manager respeta la configuración de permisos. 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 botón de lupa para abrir el panel de filtro **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 campaña, 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**—Copiar un Grupo de campaña.
- **Mover a**—Mover un >Grupo de campaña a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Grupos de campaña.
- 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 campaña para ver información adicional acerca del objeto. También puede configurar [opciones](#) y [autorizaciones](#), y ver [dependencias](#).

Procedure: Creación de objetos de Grupos de campaña

Steps

1. En la lista **Campañas**, haga clic en el objeto de campaña en el que desea crear un Grupo de campaña.
2. Haga clic en el Grupo de campaña en el que desea crear un Grupo de campaña.
3. Haga clic en **Nuevo**.
4. 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 del Grupo de campaña, en el formato [Campaign@CampaignGroup]. Este valor se establece automáticamente, sobre la base del contenido de los campos Campaña y Grupo.
 - **Descripción**—Una breve descripción del Grupo de Campaña.
 - **Tipo de grupo**—El tipo de Grupo de campañas, Agentes o Puestos.
 - **Grupo**—El nombre del Grupo de agentes o Grupo de puestos que está asociado con el Grupo de campaña. Este valor se establece automáticamente y no puede ser modificado.
 - **Modo de discado**—El nombre del Modo de discado para este Grupo de campañas.
 - **Destino de transferencia de voz**—Identifica dónde se deben entregar las llamadas para su manipulación.

Importante

Además del DN de Destino de transferencia de voz, cualquier Cola de ACD, Cola virtual, Punto de ruteo o DN de Número de servicio que pueda ser parte de un flujo de llamadas que involucre a

este grupo de agentes o puestos se debe especificar como un DN de origen de los objetos de grupo de agentes o grupo de puestos. OCS debe supervisar estos DN para identificar llamadas entrantes o salientes "r;externas" que se entreguen a los agentes, pero que no hayan sido emitidas por OCS en nombre del Grupo de campañas, o si el DN de cola de ACD está configurado como un DN de "r;desbordamiento".

- **Modo de operación**—Un modo de operación: **Manual** o **Programado**. Esta propiedad solo se aplica en el modo de discado Vista preliminar.
- **Método de optimización**—Un método para optimizar los algoritmos de discado directo en los modos de discado predictivo. Estos métodos incluyen: **Factor de ocupación de agente**, **Tiempo de distribución promedio**, **Tiempo de espera promedio**, **Tasa de discado en exceso** y **Ganancia máxima**.

Importante

El **Tiempo de distribución promedio** puede establecerse únicamente para el Modo de discado predictivo de GVP.

- **Objetivo de optimización %**—El valor de destino para el método de optimización. La unidad de medida dependiendo del método de optimización seleccionado en el campo precedente. El valor predeterminado es 80.
- **Tamaño de cola máximo**—La cantidad de registros para mantener en la cola del marcador. Es un contador interno que se usa cuando OCS funciona con los modos Potencia GVP o Vista preliminar de envío automático. OCS intenta mantener siempre el búfer del marcador completo con el Tamaño de cola máximo especificado. El valor predeterminado es 0 (cero).
- **Perfil de IVR**—El DBID del perfil de IVR que se especifica en el perfil de IVR del EMPS de la GVP. La opción de **nombre del perfil de IVR** de OCS usa el valor especificado en este campo.
- **Cola de interacciones**—Un objeto de configuración que se crea en la sección **Scripts** por Interaction Routing Designer al desarrollar un proceso de negocios para procesar interacciones del modo de vista preliminar de salientes.
- **DN de grupo de enlaces troncales**—Se requiere solamente si está usando Outbound Contact en un entorno VoIP saliente. Si se especifica, OCS usa este DN como el DN en nombre del cual se originan las llamadas salientes y en comunicación.
- **Script**—El objeto de script que contiene todos los atributos que requiere el scripting de agentes.
- **Tamaño de búfer de registro mínimo**—El tamaño de búfer de registro mínimo que actúa como multiplicador, junto con el tamaño de búfer de registro óptimo, para la cantidad de agentes que están disponibles para una campaña. El valor predeterminado es 4.
- **Tamaño de búfer de registro óptimo**—El tamaño de búfer de registro óptimo que actúa como multiplicador, junto con el tamaño de búfer de registro mínimo, para la cantidad de

agentes que están disponibles para una campaña. El valor predeterminado es 6.

- **Número de canales**—Identifica el número máximo de puertos que puede usar un Grupo de campañas para realizar llamadas. Este número máximo se usa en los siguientes modos de discado: **Progresivo**, **Predictivo**, **Progresivo con captura**, **Predictivo con captura** y **GVP progresivo**. El valor predeterminado es 10.
 - **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.
5. En la ficha **Conexiones**, agregue todas las conexiones a todos los servidores requeridos (excepto T-Server o SIP Server) para ejecutar este Grupo de campañas. Haga clic en **Agregar** para agregar una conexión. En la ventana emergente, usted puede crear un nuevo objeto haciendo clic en **Nuevo**.
 6. Haga clic en **Guardar**.

Modos de discado

Outbound Contact dispone de varios modos de discado que se enumeran en la siguiente tabla. Puede alternar entre los modos de discado Progresivo y Predictivo en cualquier momento, y cambiar el parámetro optimizado. El cambio del modo de discado y del parámetro optimizado en Genesys Administrator Extension es temporal. Se mantiene únicamente hasta que se detiene la campaña o cambia la configuración. Para cambiar de los modos de discado Predictivo o Progresivo al modo de discado Vista preliminar, debe detenerse la campaña y reiniciarse. Una licencia Solo vista preliminar limita el uso de OCS a este único modo de discado. Para ejecutar campañas en todos los modos de discado se requiere una licencia completa.

Importante

Es necesario cargar la campaña para cambiar el modo de discado y el parámetro optimizado.

El modo de discado se usa junto con los valores de los campos Parámetros de **Optimización** y valor de **Destino de optimización**.

Modo de discado	Descripción
Potencia GVP	Disca llamadas emitiendo solicitudes de llamada. Para obtener más información, consulte Outbound Contact Deployment Guide .
Predictivo	Disca llamadas desde una lista de llamadas y

Modo de discado	Descripción
	predice la disponibilidad del agente. Se recomienda para campañas de valor bajo y volumen elevado.
GVP Predictivo	<p>El ritmo de discado se basa en la optimización de las cargas de trabajo del agente en implementaciones en las que las llamadas salientes llegan primero a GVP para autoservicio. Una parte de estas llamadas salientes (para clientes que seleccionaron la opción de servicio asistido por agente en GVP) pasa entonces a un grupo de agentes. En este modo de discado, se supone que las llamadas salientes que pasaron por el servicio asistido por agente esperan en la cola algún tiempo al próximo agente disponible.</p> <p>Este modo de discado requiere SIP Server para realizar llamadas salientes, en lugar de T-Server, y usa aplicaciones GVP Voice XML para el procesamiento de llamadas de autoservicio.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>Este modo de discado es soportado por OCS iniciando en la versión 8.1.2.</p> </div>
Predictivo con captura	Solo se utiliza con el modo Active Switching Matrix. Las llamadas se marcan automáticamente, de manera similar al modo Predictivo.
Vista preliminar	Disca llamadas desde una lista de llamadas solamente cuando un agente visualiza de manera preliminar un registro de listas de llamadas y solicita manualmente que se disque una llamada. Se recomienda para aplicaciones de valor elevado y volumen bajo, donde la propiedad individual de cuentas es la prioridad más alta.
Progresivo	Disca llamadas desde una lista de llamadas solamente cuando el agente está disponible. Se recomienda para campañas de valor elevado y volumen bajo.
GVP progresivo	Disca llamadas desde una lista de llamadas cuando hay un puerto GVP disponible. Este modo de discado requiere SIP Server para realizar llamadas salientes, en lugar de T-Server, y usa aplicaciones Voice XML para el procesamiento de llamadas.
Progresivo con captura	Solo se utiliza con el modo Active Switching Matrix. Las llamadas se marcan automáticamente, de manera similar al modo Progresivo.
Vista preliminar de envío automático	Disca llamadas que se "envían automáticamente" al escritorio del agente mediante Interaction Server.

Campos

Un objeto Campo define un campo en una tabla de base de datos de la [Lista de Llamadas](#). Los campos son datos individuales (por ejemplo, un número telefónico) dentro de un registro.

Existen dos tipos de campos en una lista de llamadas:

- **Campos obligatorios de Genesys**—Estos campos deben existir en todas las tablas de las listas de llamadas.
- Campos definidos por el usuario—Estos campos personalizados contienen datos relacionados con el negocio.

Mostrar opciones

La lista de **Campos** muestra los campos 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

Los campos 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 botón de lupa para abrir el panel de filtro **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 Campo, 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 el botón **Eliminar**. También puede eliminar un sólo objeto haciendo clic en el objeto y luego en **Eliminar**.

Importante

Puede eliminar un Campo solo si no hay un **Filtro** asociado a este.

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

- **Clonar**—Copiar un Campo.
- **Mover a**—Mover un Campo a otra **estructura jerárquica**.
- Habilitar o deshabilitar Campos.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte **Jerarquía de objetos** para obtener más información.

Haga clic en el nombre de un Campo para ver información adicional acerca del objeto. También puede configurar **opciones** y **autorizaciones**, y ver **dependencias**.

Procedure: Creación de objetos de campos

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 del Campo.
 - **Descripción**—Una breve descripción del Campo.
 - **Tipo de datos**—El tipo de datos de los datos almacenados en este Campo.
 - **Longitud**—La longitud del campo en la base de datos (obligatorio para los tipos de datos **char** y **varchar** únicamente).
 - **Tipo de campo**—La información saliente específica del negocio para este campo.
 - **Predeterminado**—El valor predeterminado para el campo. Todos los formatos que incluyen el Campo usan este valor predeterminado. El valor debe coincidir con el tipo de datos del

Campo. Por ejemplo, si el tipo de datos es número entero, el valor predeterminado debe ser solamente un valor entero. Cuando Genesys Administrator Extension importa registros desde un archivo ASCII en el que falta un campo o donde el campo no posee ningún valor, Genesys Administrator Extension rellena el campo con este valor predeterminado—si la casilla de verificación **Anulable** no está activada. Si el Campo es anulable, Genesys Administrator Extension acepta un valor en blanco.

- **Clave primaria**—Esta casilla de verificación indica si el Campo es una clave primaria en una tabla de base de datos. En Outbound Contact, los únicos campos de clave primaria son **chain_id** y **chain_n**.
- **Único**—Esta casilla de verificación indica si el valor de Campo es único dentro de la tabla.
- **Anulable**—Esta casilla de verificación indica si el valor de Campo puede establecerse en **NULO**.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Tipos de campo

Tipo de campo	Descripción
Agente	Un campo que contiene una ID de login del último agente que manejó una llamada saliente asociada con este registro.
ANI	Un campo que contiene una Identificación automática de números.
Aplicación	Un campo que contiene una aplicación de Genesys. Una aplicación es: cualquiera de los programas ejecutables que se instalan y configuran durante una instalación de Framework, y que cumple una función particular dentro de Framework. Ejemplos: Configuration Server, Solution Control Server (SCS), Message Server, Local Control Agent (LCA).
Tiempo de llamada	Un campo que contiene la hora del intento real de discado.
Campaña	Un campo que contiene la campaña con la que está asociado este registro.
Cadena	Un campo que contiene el ID especial de los

Tipo de campo	Descripción
	registros que deben enlazarse en una cadena. Por ejemplo, cada registro asociado con una cuenta de cliente tendrá el mismo ID de cadena.
Información de contacto	Un campo que contiene un número telefónico de destino.
Tipo de información de contacto	Un campo que contiene el tipo de número telefónico, como residencia u oficina.
Código de país	Un campo que contiene el código de país.
Resultado de discado	Un campo que contiene el resultado de una llamada discada.
Asunto de E-mail	Un campo que contiene el texto de la línea de asunto de una interacción de e-mail.
ID de plantilla de e-mail	Un campo que contiene el ID de plantilla de una interacción de e-mail.
Desde	Un campo que contiene la hora en la que está programado el discado de un registro.
Grupo	Un campo que contiene el nombre de un objeto de configuración que agrupa objetos personas.
Dígitos de información	Un campo que contiene los dígitos de información, que indican el tipo de línea de origen de la persona que llama.
LATA	Un campo que contiene el número del Área de transporte y acceso local.
Referencia del medio	Un campo que contiene la referencia API de Configuration Server al medio que se enviará en caso de tratamiento.
NPA	Un campo que contiene el número del Área del plan de numeración.
NPA-NXX	Un campo que contiene el número del Área del plan de numeración con el identificador de la central específica de la compañía telefónica que presta servicio a ese número.
Número en cadena	Un campo que contiene la prioridad asignada a un registro determinado en la cadena. El número menor se procesa primero.
Número de intentos	Un campo que contiene el número de intentos. (no incluye intentos de rediscado en caso de errores).
ID de registro	Un campo que contiene el número de ID único del registro actual.
Estado del registro	Un campo que contiene el estado del registro.
Tipo de registro	Un campo que contiene el tipo de registro.
Hora programada	Un campo que contiene la hora de un callback personal programado o una llamada reprogramada (de un tratamiento).
Código de estado	Un campo que contiene un código de Estado o código Internacional, por ejemplo, un código postal

Tipo de campo	Descripción
	de EE.UU. o Canadá, como CA para California.
ID de central	Un campo que contiene un objeto de configuration database que representa a una central telefónica física o virtual.
Zona horaria	Un campo que contiene el desplazamiento de zona horaria del registro.
Hasta	Un campo que contiene la hora en la que deben concluir los intentos de discado.
Historial de tratamientos	Un campo que contiene los registros de tratamientos que fueron aplicados a un cliente.
Campo definido por usuario	Un campo definido por usuario.

Filtros

Un filtro de discado restringe las **Listas de llamadas** de modo que solo ciertos números se disquen durante una **Campaña**.

Importante

La creación de filtros de discado requiere el uso de valores de enumeración en vez de valores de texto para algunos campos obligatorios. Un valor de enumeración es una representación numérica de un valor de campo obligatorio de Genesys. Para obtener más información acerca de los Valores de enumeración, consulte "Tablas de enumeración de Genesys" en el **Outbound Contact 8.1 Reference Manual**.

Mostrar opciones

La lista **Filtros** muestra los filtros 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

Los filtros que están deshabilitados aparecerán 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 Filtro, 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**—Copiar un filtro.
- **Mover a**—Mover un filtro a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar filtros.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

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

Procedure: Creación de objetos de filtro

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 del filtro.
 - **Descripción**—Una breve descripción del filtro.
 - **Formato**—El formato al que se le aplica este filtro. Una vez que se especifica, no puede modificarse. Se asigna un objeto de Filtro a un objeto de Lista de llamadas con el mismo formato.
 - **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. Haga clic en **Guardar**.

Formatos

Un formato es una plantilla personalizada por el usuario para las [Listas de Llamadas](#). Se crea en Genesys Administrator Extension y consta de [Campos](#) que conforman una estructura de datos (por ejemplo, una tabla de base de datos); donde cada campo posee propiedades que describen sus características. Una lista de llamadas debe contener los campos obligatorios de Genesys y también puede contener campos personalizados definidos por el usuario. Consulte información adicional en [Formats in the Outbound Contact Deployment Guide](#).

Los campos obligatorios son necesarios para procesar los registros adecuadamente. Estos identifican a cada cliente y el estado de cada registro de clientes. Los campos obligatorios de Genesys se describen en la ficha Campos obligatorios a continuación. Consulte información adicional en [Formats in the Outbound Contact Deployment Guide](#).

Los campos personalizados o definidos por el usuario, que suelen contener datos relacionados con el negocio, se pueden crear y agregar a un formato en Genesys Administrator Extension. Los campos personalizados definen la información del cliente que estará disponible para el agente durante una llamada. Consulte [Fields in the Outbound Contact Deployment Guide](#) about how to send customer data to an agent.

Después de agregar campos personalizados o definidos por el usuario, el formato queda terminado y listo para aplicarlo a la creación de listas de llamadas. Una lista de llamadas se debe crear a partir de un formato y hereda los campos obligatorios y personalizados del formato asignado. A cada lista de llamadas le puede corresponder solo un formato.

Cuando se importan registros de bases de datos a una lista de llamadas, los datos rellenan los campos obligatorios y personalizados, de acuerdo con las propiedades establecidas en el formato terminado.

Mostrar opciones

La lista **Formatos** muestra los formatos 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

Los Formatos 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 botón de lupa para abrir el panel de filtro **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 Formato, 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 el botón **Más** para realizar las siguientes tareas:

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

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

Procedure: Creación de objetos de formato

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 del Formato.
 - **Descripción**—Una breve descripción del Formato.

- **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 **Campos**, haga clic en **Agregar** para agregar un Campo. En la ventana emergente, puede crear un nuevo objeto haciendo clic en **Nuevo**.
 4. Realice una de las acciones siguiente después de que haya agregado un Campo al Formato:
 - 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**.

Campos obligatorios

Los siguientes campos obligatorios se requieren en todos los formatos de listas de llamadas. Esta lista se ordena alfabéticamente por nombre de campo. Los valores predeterminados para estos campos se definen en los objetos de campos durante la configuración.

Nombre del campo	Tipo de datos	Descripción
agent_id	varchar(32)	Identificador de login del agente que manipuló el registro.
app_id	entero	Vacío; no se utiliza en este momento.
intento	entero	Número de intentos realizados para comunicarse con el cliente.
call_result	entero	Resultado final del procesamiento del registro. Consulte la tabla Resultados de llamadas en el capítulo Constantes definidas del Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
call_time	entero	Última fecha y hora en la que se procesó (discó) el registro, en formato UTC.
campaign_id	entero	DBID de configuración de la campaña de discado saliente,

Nombre del campo	Tipo de datos	Descripción
		como parte de la cual se ha procesado el registro.
chain_id	entero	Número de identificación único de la cadena a la cual pertenece el registro.
chain_n	entero	Número de identificación único del registro dentro de la cadena.
contact_info	varchar(128)	Información de contacto del cliente; número telefónico en la campaña de voz.
contact_info_type	entero	Tipo de información de contacto; tipo de teléfono en la campaña de voz. Consulte la tabla Tipos de teléfono en el capítulo Constantes definidas del Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
daily_from	entero	La hora más temprana del día en la que se puede contactar a un cliente (segundos desde la medianoche).
daily_till	entero	La hora más tarde del día en la que se puede contactar a un cliente (segundos desde la medianoche).
dial_sched_time	entero	Fecha y hora para las que se ha programado o reprogramado el procesamiento del registro, en formato UTC (segundos desde la medianoche 01/01/1970).
email_subject	varchar(255)	Vacío; no se utiliza en este momento.
email_template_id	entero	Vacío; no se utiliza en este momento.
group_id	entero	Vacío; no se utiliza en este momento.
media_ref	entero	Vacío; no se utiliza en este momento.
record_id	entero	Número de identificación único de un registro de llamada.
record_status	entero	Estado actual del registro. Consulte la tabla Tipos de registros en el capítulo Constantes definidas del Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
record_type	entero	Tipo del registro. Consulte la tabla Tipos de registros en el capítulo Constantes definidas del

Nombre del campo	Tipo de datos	Descripción
		Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
switch_id	entero	DBID de la central telefónica donde inició sesión el agente que manipuló el registro.
tratamientos	varchar(255)	Historial de aplicación de tratamientos. Para obtener más información, consulte Treatments in the Outbound Contact Deployment Guide .
tz_dbid	entero	DBID de configuración del objeto de zona horaria asociado con el registro de llamada.

Acceso a tabla

Los objetos de acceso a tabla describen tablas de bases de datos de un **Formato** especificado y explican cómo obtener acceso a estas tablas a través de Database Access Point (DAP).

No puede eliminar un objeto de acceso a tabla mientras esté asociado con, por lo menos, una **Lista de llamadas**.

Mostrar opciones

La lista **Acceso a tabla** muestra los objetos de acceso a tabla 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

Los objetos de acceso a tabla 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 botón de lupa para abrir el panel de filtro **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 acceso a tabla, 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**—Copiar un objeto de acceso a tabla.
- **Mover a**—Mover un objeto de acceso a tabla a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar objetos de acceso a tabla.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

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

Procedure: Creación de objetos de acceso a tabla

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 objeto de acceso a tabla. Puede contener hasta 254 caracteres. 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 del objeto de acceso a tabla.
 - **Tipo de tabla**—El tipo de objeto de acceso a tabla en la base de datos. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **DB Access Point**—Database Access Point a través del cual se obtiene acceso a la Tabla. Debe especificar un valor para esta propiedad. Database Access Point debe estar disponible para la compañía a la que pertenece este acceso a tabla.
 - **Formato**—El Formato de esta Tabla. Se debe especificar un valor para esta propiedad para todos los tipos de Tabla, excepto la **Tabla de registros**. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Tabla de base de datos**—El nombre de esta tabla como se especifica en la base de datos. Debe especificar un valor para esta propiedad. La longitud del nombre depende del tipo de DBMS. Genesys recomienda que no exceda las siguientes limitaciones definidas por el fabricante:
 - 18 caracteres—para bases de datos DB2 e Informix
 - 128 caracteres—para bases de datos Microsoft SQL
 - 30 caracteres—para bases de datos Oracle y Sybase

- **Actualizar cada (segundos)**—El número de segundos que una aplicación espera antes de actualizar los datos de la tabla en la memoria de la aplicación. Este valor se requiere solo si la casilla de verificación **Almacenable en caché** está activada.
- **Almacenable en caché**—Indica si se crea una imagen de los datos de acceso a tabla en la memoria de la aplicación.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Tipos de acceso a tabla

Tipos de acceso a tabla	Descripción
ANI	Tabla de Identificación automática de números.
Lista de llamadas	Tabla de lista de llamadas.
Código de país	Tabla de códigos de país.
Tabla definida por el cliente	Tabla definida por el usuario.
Lista de No llamar	En campañas salientes, una lista de clientes que piden que no se les llame se conoce como una lista de No llamar (DNC). Los datos DNC de un archivo de lista No llamar incluyen el número telefónico del cliente o un ID de cliente.
Lista de contactos de E-mail	En campañas salientes, lista de clientes con los que se debe establecer contacto.
Dígitos de información	Tabla de dígitos de información.
LATA	Tabla de áreas de transporte y acceso local
Tabla de registro	Una tabla de registro.
NPA	Tabla de áreas del plan de numeración
NPA-NXX	Tabla de áreas del plan de numeración con un identificador de la Switching Office de la empresa telefónica que presta servicio a ese número.
Código de estado	Código de Estado o código Internacional, por ejemplo, un código postal de EE.UU. o Canadá, como CA para California.

Tratamientos

Un tratamiento define qué debería hacer un OCS con una llamada que no llega al abonado al cual está dirigida. Por ejemplo, el tratamiento podría ordenar al OCS que vuelva a marcar el número que antes estaba ocupado.

Los objetos de tratamiento se asignan a objetos de **Lista de Llamadas**. Si no se asignan tratamientos al resultado de una llamada, el OCS cambiará el estado de registro a actualizado.

Puede agregar o retirar tratamientos de un objeto de lista de llamadas mientras haya una sesión de discado para una **Campaña** en funcionamiento. No obstante, una vez que un tratamiento se encuentre en progreso, no podrá interrumpirse. Los cambios que se realicen en ese tratamiento se aplicarán en el siguiente registro que reciba el resultado de la llamada que activa el tratamiento.

Mostrar opciones

La lista de **Tratamientos** muestra los tratamientos 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

Los tratamientos 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 botón de lupa para abrir el panel de filtro **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 tratamiento, 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**—Copiar un Tratamiento.
- **Mover a**—Mover un tratamiento a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar tratamientos.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

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

Procedure: Creación de objetos de tratamiento

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**—(Necesario) El nombre del tratamiento.
 - **Descripción**—(Opcional) Una breve descripción del tratamiento.
 - **Resultado de llamada**—(Necesario) El resultado de la llamada asociado con este tratamiento.
 - **Aplicar a registro**—(Necesario) La acción aplicada a un registro de lista de llamadas en función del resultado de la llamada.
 - **Aplicar a llamada**—(Opcional) Una forma alternativa de manejar una llamada cuando un intento de discado se responde o se pone en contacto una contestadora automática o máquina de fax.
 - **DN de destino**—(Necesario, si se especifica la opción **Aplicar a llamada**) El DN al que se conectará o transferirá la llamada. Si se especifica la opción **Aplicar a llamada** pero no el **DN de destino**, OCS ignora el tratamiento.

- **Número en secuencia**—(Necesario) El orden en el que se aplica este tratamiento en una secuencia de tratamientos. Si es un tratamiento independiente, especifique un valor de 1.
- **Intento de ciclo**—(necesario con un valor mayor que 0 (cero), cuando **Aplicar a registro** está ajustado en **Siguiente en la cadena, Siguiente después de la cadena y Siguiente en fecha especificada o Rediscado**) El número máximo de intentos consecutivos para ejecutar el tratamiento en el registro.
- **Intervalo (Días:Horas:Minutos)**—(necesario cuando **Aplicar a registro** está ajustado en **Siguiente en la cadena, Siguiente después de la cadena, Rediscado o Reintentar en**) Un intervalo de tiempo, en minutos, que OCS espera entre el primer intento de discado y el primer intento de tratamiento.
- **Incremento (minutos)**—(necesario cuando **Aplicar a registro** está ajustado en **Siguiente en la cadena, Siguiente después de la cadena, Rediscado o Reintentar en**) La cantidad de minutos agregados al intervalo de tiempo de rediscado anterior.
- **Fecha**—(necesario cuando **Aplicar a registro** está ajustado en **Siguiente en fecha especificada de la cadena o Reintentar en la fecha especificada**) La fecha en que se realizará otro intento de tratamiento.
- **Hora**—(necesario cuando **Aplicar a registro** está ajustado en **Siguiente en fecha especificada o Reintentar en la fecha especificada**) La Hora del día en que se realizará otro intento de tratamiento.
- **Rango (Días:Horas:Minutos)**—Reservado para uso futuro.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Paneles del sistema

Los paneles del sistema le ayudan a supervisar el centro de contacto. Muestran un resumen de alto nivel de las operaciones actuales de su entorno, que incluye:

- Alarmas activas—Un resumen de las alarmas activas.
- Hosts—Un resumen de los hosts en su entorno y de su estado.
- Aplicaciones—Un resumen de las aplicaciones en su entorno y de su estado.
- Soluciones—Un resumen de las soluciones en su entorno y de su estado.

Importante

- Si está usando Internet Explorer 8 o una versión anterior, los paneles no estarán en funcionamiento.
- GAX debe tener conexión a Solution Control Server (SCS) para que funcione el Panel de sistema. Consulte la sección [Add SCS Connection](#) en la Guía de implementación de Genesys Administrator Extension para obtener más información.

Haga clic en una ficha a continuación para obtener más información.

Alarmas

El widget de alarma muestra una lista de las alarmas críticas, importantes y secundarias en el sistema, ordenadas por prioridad. El widget se actualiza de forma automática cuando se activa una nueva alarma.

Importante

Una alarma activa solamente estará visible si usted cuenta con acceso a la aplicación que está generando la alarma.

Haga clic en el menú contextual (tres puntos verticales) en el encabezado del widget para acceder a las opciones específicas de este widget. Éstas incluyen:

- **Expandir a ficha**—Expande este widget a una ficha maximizada para mostrar más información y opciones.
- **Editar**—Edita el nombre de este widget.

Importante

Para que Genesys Administrator Extension supervise el sistema, los componentes de Management Layer deben implementarse en el sistema, y Genesys Administrator Extension debe implementarse con conexiones al Solution Control Server. Para obtener instrucciones detalladas, consulte [Management Framework Deployment Guide](#).

Cada alarma en la lista muestra uno de los estados siguientes:

- Críticas
- Importantes
- Secundarias
- Desconocidas

Haga clic en **Expandir a ficha** para convertir este widget en una ficha. En la ficha Alarmas, puede realizar la siguiente acción:

[+] Haga clic para revelar sección

Procedure: Desactivación de alarmas

Prerequisites

Está utilizando la ficha Alarmas. Si está utilizando el widget de alarmas, haga clic en el menú contextual (tres puntos) y seleccione **Expandir a ficha**.

Steps

1. En la ficha Alarmas, seleccione la casilla de verificación junto a la(s) aplicación(es) que desee detener.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Detener**.

Solución de problemas de visualización de las alarmas

Si un evento que está configurado para generar una alarma no produce una alarma, verifique que:

- La correspondiente condición de alarma está configurada de manera correcta.
- Se generó el correspondiente evento de registro. Para verificar esto, compruebe si el evento de registro

aparece en un archivo de texto local.

- La aplicación que genera el evento se configura para enviar su registro a una red Message Server.
- La salida de registro de red de una aplicación determinada se establece para Interacción o Rastreo si el evento es informado a nivel de salida de registro de Interacción o Rastreo.
- Message Server está recibiendo los eventos de registro que genera la aplicación determinada. Compruebe el registro de Message Server.
- Solution Control Server se conecta a Message Server.
- Solution Control Server recibe mensajes de alarma de Message Server. Compruebe el registro de Solution Control Server.
- Genesys Administrator Extension se conecta adecuadamente a Solution Control Server.

Aplicaciones

El widget de aplicaciones muestra una lista de las aplicaciones en el sistema. Las aplicaciones con un estado **Desconocido** se muestran en la parte superior de la lista. Este widget se actualiza de manera automática cuando cambia el estado de una aplicación. Haga clic en el menú contextual (tres puntos verticales) en el encabezado del widget para acceder a las opciones específicas de este widget. Éstas incluyen:

- **Expandir a ficha**—Expande este widget a una ficha maximizada para mostrar más información y opciones.
- **Editar**—Edita el nombre de este widget.

Cada aplicación en la lista tiene un estado, que puede ser uno de los siguientes:

[+] Haga clic para revelar sección

Nombre de estado	Descripción
Iniciando	<p>Indica que una aplicación está realizando los pasos de inicialización, que son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar la aplicación. • Leer los datos de configuración de Configuration Database. • Verificar estos datos para comprobar que sean íntegros y que estén completos. • Establecer conexiones con todos los recursos de acuerdo con los datos de configuración proporcionados. <p>En esta fase, la aplicación está conectada al LCA que se ejecuta en su host, pero no está lista para proporcionar el servicio (por ejemplo, para aceptar las conexiones de cliente).</p>
Iniciado	<p>Se asigna desde el momento en que una aplicación está completamente inicializada, es decir, cuando</p>

Nombre de estado	Descripción
	<p>la aplicación ha realizado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha leído y verificado su configuración. • Ha establecido conexiones con todos los recursos requeridos. • Está lista para proporcionar el servicio. • Está conectada al LCA que se ejecuta en su host. <p>Este estado no significa necesariamente que la aplicación esté realizando su función. Para comenzar a funcionar, algunas aplicaciones pueden requerir operaciones de control adicional específicas de la solución a través de sus interfaces de usuario. Para obtener más información, consulte la documentación específica de la solución.</p>
Servicio no disponible	Indica que, a pesar de que la aplicación se está ejecutando, no puede proporcionar el servicio, por alguna razón interna.
Inicio pendiente	La aplicación se está activando. Solution Control Server (SCS) ejecutó el comando de inicio, pero la aplicación aún no se conectó al Local Control Agent (LCA) en su host. Este estado existe solo para el intervalo entre el comando para iniciar la aplicación y el informe de LCA de que se está conectando la aplicación.
Detenida	Indica que una aplicación está instalada y configurada en el sistema, pero aún no se inició. Es decir, no se activó la aplicación o finalizó inesperadamente.
Parada pendiente	La aplicación se está apagando. La aplicación aceptó el comando de detención de SCS, pero aún no se desconectó del LCA en su host. Este estado existe solo para el intervalo entre la instrucción para detener la aplicación y su cierre efectivo. Generalmente, la fase pendiente incluye algunas funciones de cierre específicas de la aplicación, el cierre de todas las conexiones abiertas, y el término y la detección de la finalización por parte de LCA.
Suspendida	Indica que una aplicación ha recibido una solicitud para apagarse ordenadamente, ha dejado de aceptar conexiones de clientes nuevos y ha terminado de procesar todas las conexiones y solicitudes actuales.
Suspendiendo	Indica que una aplicación ha recibido una solicitud para apagarse ordenadamente, y ha dejado de aceptar conexiones y solicitudes de clientes nuevos. Todavía está procesando las conexiones y solicitudes actuales.
Desconocido	Indica que Management Layer no puede proporcionar información confiable acerca del

Nombre de estado	Descripción
	<p>estado actual de la aplicación. En otras palabras, SCS no está conectado al LCA en el host donde la aplicación está configurada para ejecutarse. Este estado no significa necesariamente que la aplicación no pueda realizar su función.</p> <div data-bbox="829 436 1382 541" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>Todas las aplicaciones de la Interfaz gráfica de usuario (GUI) se muestran con un estado Desconocido.</p> </div>

Haga clic en **Expandir a ficha** para convertir este widget en una ficha. En la ficha Aplicaciones, puede realizar las siguientes acciones:

Inicio

[+] Haga clic para revelar sección

Advertencia

- El inicio de la aplicación a través de Genesys Administrator Extension no necesariamente significa que la aplicación comienza inmediatamente a realizar su función. Las aplicaciones son componentes de estructuras de nivel superior llamadas Soluciones y la mayoría de ellas funciona normalmente solo como parte de las soluciones a la que pertenece. Genesys recomienda activar aplicaciones individuales solo con fines de mantenimiento o durante las actualizaciones en línea. En modo de producción normal, inicie siempre una solución completa.
- No se puede iniciar ni detener una aplicación del tipo Database Access Point.

Procedure: Iniciando una aplicación

Prerequisites

Esta utilizando la ficha Aplicaciones. Si está utilizando el widget de aplicaciones, haga clic en el menú contextual (tres puntos) y seleccione **Expandir a ficha**.

Steps

1. En la ficha Aplicaciones, seleccione la casilla de verificación junto a la(s) aplicación(es) que

desea iniciar.

2. Haga clic en **Más** y seleccione **Inicio**.

Genesys Administrator Extension notifica a Solution Control Server, que usa Local Control Agent, para activar la aplicación de manera remota.

La aplicación demora un tiempo en iniciarse. Esto depende de los siguientes factores:

- La cantidad de datos de configuración que debe leer la aplicación desde Configuration Database.
- La cantidad de tiempo que lleva verificar la integridad y la totalidad de los datos.
- La cantidad de conexiones de red que debe configurar la aplicación en otros recursos del sistema.

Mientras se está iniciando una aplicación, su estado cambia de Detenido a Pendiente. Cuando se inicia la aplicación, su estado cambia de Pendiente a en funcionamiento.

En algunos escenarios, una aplicación podría depender de componentes internos o externos para llevar a cabo sus funciones. En estos casos, el estado de la aplicación podría cambiar de la siguiente manera:

- De Detenido a Pendiente a Inicializando y, posiblemente, a Servicio no disponible.
- De Inicializando o Servicio no disponible a Iniciado solo después de que todos los componentes internos y externos estén preparados.

Genesys Administrator notifica sobre el inicio correcto de una aplicación solo si el estado de esta cambia a Iniciado o Servicio no disponible dentro del período de tiempo de espera configurado.

Importante

- Puede iniciar una aplicación solo si su estado actual es Detenido.
- Puede iniciar una aplicación solo si tiene la autorización de ejecución para el objeto de configuración de la aplicación.
- Si instala una aplicación como un servicio, se iniciará como un servicio.

Detener

[+] Haga clic para revelar sección

Advertencia

Cuando se detiene una aplicación, se puede provocar que se detengan algunas o todas las soluciones en ejecución a las cuales pertenece la aplicación.

Esta acción es similar al comando **Parada ordenada** en Genesys Administrator. Cuando detiene una aplicación, la aplicación deja de aceptar solicitudes nuevas y termina de procesar las solicitudes que tiene en cola.

Solo se puede detener una aplicación si se cumple una de las siguientes situaciones:

- Su estado actual es Iniciado, Servicio no disponible o Pendiente. No se puede detener una aplicación ordenadamente si su estado es Suspendiendo o Suspendido.
- Tiene la autorización de Ejecución para el objeto de aplicación.

Procedure: Detención de una aplicación

Prerequisites

Esta utilizando la ficha Aplicaciones. Si está utilizando el widget de aplicaciones, haga clic en el menú contextual (tres puntos) y seleccione **Expandir a ficha**.

Steps

1. En la Ficha Aplicaciones, seleccione la casilla de verificación junto a la(s) aplicación(es) que desea detener.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Detener**.

Genesys Administrator Extension notifica a Solution Control Server, que usa Local Control Agent, para finalizar la aplicación de manera remota.

Soporte de apagado ordenado

Si no está seguro de que una aplicación admita el apagado ordenado, puede usar la opción de configuración **suspendiendo-en espera-tiempo de espera** para configurar un tiempo de espera. Hacer esto asegurará que la aplicación se apague ordenadamente si admite el apagado ordenado. De lo contrario, se detendrá de forma desordenada. Consulte *Framework Configuration Options Reference Manual* para obtener más información sobre esta opción de configuración.

Forzar parada

[+] Haga clic para revelar sección

Advertencia

Cuando se detiene una aplicación, se puede provocar que se detengan algunas o todas las soluciones en ejecución a las cuales pertenece la aplicación.

Cuando detiene una aplicación abruptamente (desordenadamente), la aplicación detiene de inmediato el procesamiento de todas las solicitudes, tanto nuevas como actuales. Puede detener una aplicación únicamente si:

- Su estado actual es Iniciado, Servicio no disponible, Pendiente, Suspendiendo o Suspendido.
- Tiene la autorización de ejecución para la aplicación.

Procedure: Uso de Forzar parada en una aplicación

Prerequisites

Esta utilizando la ficha Aplicaciones. Si está utilizando el widget de aplicaciones, haga clic en el menú contextual (tres puntos) y seleccione **Expandir a ficha**.

Steps

1. En la Ficha Aplicaciones, seleccione la casilla de verificación junto a la(s) aplicación(es) que desea detener.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Forzar parada**.

Genesys Administrator Extension notifica a Solution Control Server, que usa Local Control Agent, para finalizar la aplicación de manera remota.

Modo de central telefónica

[+] Haga clic para revelar sección

Esta acción hace de manera manual la transición de un objeto de copia de seguridad a un objeto primario.

Para realizar un cambio manual, debe:

- Tener una licencia apropiada para que Management Layer proporcione la transición. De no tener licencia, esta opción estará deshabilitada.
- Tiene la autorización de ejecución para esta aplicación.

Importante

La transición manual no es posible para aplicaciones de los siguientes tipos:

- Configuration Server
- Database Server
- Database Access Point
- Solution Control Server

Procedure: Uso del modo de transición en una aplicación

Prerequisites

Esta utilizando la ficha Aplicaciones. Si está utilizando el widget de aplicaciones, haga clic en el menú contextual (tres puntos) y seleccione **Expandir a ficha**.

Steps

1. En la ficha Aplicaciones, seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la(s) aplicación(s) que desean hacer la transición de manera manual de objeto de copia de seguridad a objeto primario.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Forzar parada**.

Sugerencia

Puede también iniciar y detener las aplicaciones haciendo clic sobre el nombre de estado en la ficha Aplicaciones. Por ejemplo, si una aplicación tiene un estado de **Iniciado** y hace clic en el nombre de estado, la aplicación intenta detenerse. De manera similar, si una aplicación tiene un estado de **Detenido** y hace clic en el nombre de la aplicación, la aplicación intenta iniciarse.

Hosts

El widget de Hosts muestra una lista de Hosts en su entorno. Esta lista se actualiza automáticamente cuando cambia el estado de un Host. Haga clic en el menú contextual (tres puntos verticales) en el encabezado del widget para acceder a las opciones específicas de este widget. Éstas incluyen:

- **Expandir a ficha**—Expande este widget a una ficha maximizada para mostrar más información y opciones.
- **Editar**—Edita el nombre de este widget.

Cada Host en la lista tiene un estado, que puede ser uno de los siguientes:

[+] Haga clic para revelar sección

Nombre de estado	Descripción
Hacia arriba	Indica que Solution Control Server (SCS) se ha conectado satisfactoriamente con el Local Control Agent (LCA) que se ejecuta en el host especificado y que puede, por lo tanto, controlar y supervisar todas las aplicaciones ubicadas en este host.
Hacia abajo	Indica que SCS no se puede conectar al LCA que se ejecuta en el host determinado, o que se ha perdido la conexión previamente establecida. Este estado indica una de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • El LCA no se inició en el host determinado, ha finalizado la sesión o dejó de responder. • El LCA no está configurado correctamente en Configuration Database. Si no puede identificar el problema, consulte Management Layer Troubleshooter (Soluciones de problemas de Management Layer) en <i>Framework Solution Control Interface Help</i> para obtener ayuda.
No disponible	Indica que SCS no se puede conectar al LCA que se ejecuta en el host determinado, o que ha perdido la conexión previamente establecida porque el host no se inició o ha fallado.
No se puede obtener acceso	Indica que SCS no se puede conectar al LCA que se ejecuta en el host determinado, o que ha perdido la conexión previamente establecida debido a un problema de conectividad de red entre el SCS y el host. Específicamente, no hay una ruta hacia el host.
Desconocido	Indica una de las siguientes dos situaciones: <ul style="list-style-type: none"> • En una configuración de SCS distribuido, el SCS al que está conectado Genesys Administrator no se puede conectar con otro SCS distribuido asignado al host determinado o ha perdido la conexión que había establecido. • Genesys Administrator Extension no se puede conectar a SCS en el host determinado o ha perdido la conexión. En este caso, Genesys Administrator Extension mostrará todos los hosts con un estado Desconocido.

Haga clic en **Expandir a ficha** para convertir este widget en una ficha. En la ficha Hosts, puede realizar la siguiente acción:

Visualización de estadísticas del host

[+] Haga clic para revelar sección

Haga clic en el ícono gráfico que aparecen junto a un Host para visualizar las estadísticas acerca de ese Host. En la ventana **Información de Host**, puede visualizar información en las fichas siguientes:

- **Hosts**
- **Procesos**
- **Servicios**
- **Diagramas**

Hosts

La ficha Host muestra información acerca de la CPU y del uso de memoria en formato tabular. La información en tiempo real para cada CPU se divide de la siguiente forma:

- **Tiempo de usuario (%)**
- **Tiempo del kernel (%)**
- **Tiempo no inactivo (%)**

La ficha también muestra información básica de memoria en tiempo real, en kilobytes:

- **Memoria virtual utilizada**
- **Memoria virtual total**

Procesos

La ficha Procesos muestra todos los procesos que se están ejecutando en el host. Para cada proceso, la ficha Procesos muestra lo siguiente:

- **Nombre**
- **PID** (identificador de proceso)
- **Uso de CPU (%)**
- **Uso de Mem (MB)**
- **Prioridad**

Servicios

Importante

Esta ficha se muestra únicamente para hosts basados en Windows.

La ficha Servicios muestra los programas instalados para ejecutarse como servicios de Windows en el host seleccionado. Esta ficha solo muestra información acerca de los sistemas host que ejecutan un sistema operativo Windows respaldado por Genesys.

Para cada servicio, la ficha Servicios indica lo siguiente:

- **Nombre**—El nombre real del programa instalado como servicio de Windows.
- **Nombre de pantalla**—El nombre del servicio del programa como aparece en la ventana Servicios.
- **Estado**—El estado actual del servicio.
- **Código de salida Win32**—El código de error que se notifica para un error que se produce durante el inicio o el cierre del servicio.
- **Código de salida de servicio**—El código de error específico del servicio notificado para un error que se produce durante el inicio o el cierre del servicio.
- **Punto de control**—El indicador de progreso de la operación que usa el servicio durante una operación extensa.
- **Sugerencia de espera**—El intervalo, en milisegundos, durante el cual se debe finalizar el paso operativo actual.

Para obtener más información, consulte la documentación de su sistema operativo Microsoft Windows.

Diagramas

La ficha Diagramas muestra un gráfico del uso de la memoria y el procesador en el host.

Soluciones

El widget de Soluciones muestra una lista de Soluciones en su entorno. Esta lista se actualiza automáticamente cuando cambia el estado de una Solución. Haga clic en el menú contextual (tres puntos verticales) en el encabezado del widget para acceder a las opciones específicas de este widget. Éstas incluyen:

- **Expandir a ficha**—expande este widget a una ficha maximizada para mostrar más información y opciones.
- **Editar**—edita el nombre de este widget.

Cada Solución en la lista tiene un estado, que puede ser uno de los siguientes:

[+] Haga clic para revelar sección

Nombre de estado	Descripción
Inicio pendiente	Indica que SCS envió una solicitud para iniciar la solución, pero hay algunas aplicaciones que todavía necesitan iniciarse en la solución.
Iniciado	<p>Indica que una solución está lista para realizar su función principal; es decir, todos los componentes obligatorios de la solución tienen un estado notificado de Iniciado.</p> <p>Este estado no significa necesariamente que la solución realmente está realizando su función. Para comenzar a funcionar, algunas soluciones pueden requerir operaciones de control adicionales específicas de la solución a través de sus interfaces de usuario. Para obtener más información, consulte la documentación específica de la solución.</p>
Parada pendiente	Indica que SCS envió una solicitud para detener la solución, pero hay algunas aplicaciones que todavía necesitan detenerse en la solución.
Detenido	Indica que uno o más de los componentes obligatorios de la solución no tiene el estado Iniciado; por lo tanto, la solución no puede realizar su función. El estado Detenido puede indicar que una solución no se ha activado o que ha fallado porque uno de sus componentes obligatorios no está disponible.
Desconocido	Indica que Management Layer no puede proporcionar información confiable acerca del estado de la solución. Este estado no significa necesariamente que la aplicación no está disponible para realizar su función.

Haga clic en **Expandir a ficha** para convertir este widget en una ficha. En la ficha Soluciones, puede realizar las siguientes acciones:

Inicio

[+] Haga clic para revelar sección

Importante

Puede iniciar una solución del tipo Solución predeterminada o Framework de Genesys Administrator Extension solo si la solución se creó utilizando un asistente de soluciones.

Procedure: Iniciando una Solución

Prerequisites

Esta utilizando la ficha Soluciones. Si está utilizando el widget de soluciones, haga clic en el menú contextual (tres puntos) y seleccione **Expandir a ficha**.

Steps

1. En el widget de Soluciones, seleccione la casilla de verificación junto a la(s) solución(es) que se desea detener.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Inicio**.

Genesys Administrator Extension envía el comando de inicio de cada solución al Solution Control Server (SCS). SCS inicia las soluciones en el orden en el que lea su configuración en Configuration Server y procesa cada comando de inicio como si fuera para una solución iniciada individualmente.

Importante

El inicio completo de la solución puede llevar tiempo. La cantidad de tiempo varía según la cantidad y ubicación de los componentes de la solución y según el tiempo que se necesite para inicializar cada componente.

SCS verifica el estado de todos los componentes obligatorios de la solución que estén configurados para que Management Layer los controle.

Genesys Administrator Extension notifica el inicio satisfactorio de una solución después de que todos estos componentes hayan informado el estado Iniciado dentro del tiempo de espera configurado. Cuando se inicia la Solución, su estado cambia de Detenido a Iniciado.

Importante

- Puede iniciar una Solución solamente si tiene autorización de Ejecución del objeto de configuración de la Solución en la capa de configuración.
- Debido a que varias Soluciones pueden compartir las mismas aplicaciones, algunos componentes de Soluciones pueden tener el estado Iniciado antes de iniciar la Solución.
- En configuraciones redundantes, tanto los componentes de soluciones primarios como los de copia de seguridad se inician simultáneamente; se les asignan modos de redundancia de tiempo de ejecución según sus configuraciones.

Detener

[+] Haga clic para revelar sección

Importante

Puede detener una solución de tipo Solución predeterminada o Framework de Genesys Administrator Extension únicamente si la solución se creó con un asistente de soluciones.

Esta acción es similar al comando **Parada ordenada** en Genesys Administrator. Cuando detiene una solución ordenadamente, todas las aplicaciones que componen la solución dejan de aceptar solicitudes nuevas y terminan de procesar aquellas solicitudes que cada una tiene en cola en ese momento.

Puede detener una Solución ordenadamente solo si tiene autorización para Ejecutar el objeto de la solución.

Procedure: Uso de Detención en una Solución

Prerequisites

Esta utilizando la ficha Soluciones. Si está utilizando el widget de soluciones, haga clic en el menú contextual (tres puntos) y seleccione **Expandir a ficha**.

Steps

1. En el widget de soluciones, seleccione la casilla de verificación junto a la(s) solución(es) que se desea detener.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Detener**.

Genesys Administrator envía el comando de Detención para cada solución a Solution Control Server (SCS). SCS usa Local Control Agent (LCA) para desactivar los componentes de la solución en el orden inverso al orden de inicio del componente. (El orden de inicio de los componentes está definido en el objeto de configuración de la solución).

Importante

- Debido a que algunas soluciones pueden compartir las mismas aplicaciones, ciertos

componentes de la solución pueden tener un estado de Iniciado después de haber detenido la solución, más allá de haberlo hecho ordenadamente o no.

- En las configuraciones redundantes, tanto los componentes primarios como de respaldo de la solución se detienen de forma simultánea.

Forzar parada

[+] Haga clic para revelar sección

Importante

Puede detener una solución de tipo Solución predeterminada o Framework de Genesys Administrator Extension únicamente si la solución se creó con un asistente de soluciones.

Cuando detiene una solución desordenadamente, la solución se detiene de manera abrupta y todas las aplicaciones de su composición dejan de procesar de inmediato, tanto las nuevas como las actuales.

Puede detener una solución de esta manera solo si tiene autorización para Ejecutar el objeto de la solución.

Procedure: Uso de Forzar parada en una Solución

Prerequisites

Esta utilizando la ficha Soluciones. Si está utilizando el widget de soluciones, haga clic en el menú contextual (tres puntos) y seleccione **Expandir a ficha**.

Steps

1. En el widget de soluciones, seleccione la casilla de verificación junto a la(s) solución(es) que se desea detener.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Forzar parada**.

Genesys Administrator Extension envía el comando de detención para cada solución a SCS, que usa Local Control Agent (LCA) para desactivar los componentes de la solución en orden inverso al orden de inicio del componente. (El orden de inicio de los componentes está definido en el objeto de

configuración de la solución).

Importante

*Debido a que algunas soluciones pueden compartir las mismas aplicaciones, ciertos componentes de la solución pueden tener un estado de Iniciado después de haber detenido la solución, más allá de haberlo hecho ordenadamente o no.

- En las configuraciones redundantes, tanto los componentes primarios como de respaldo de la solución se detienen de forma simultánea.

Sugerencia

Puede también iniciar y detener las soluciones haciendo clic en el nombre de estado en la ficha Soluciones. Por ejemplo, si una solución tiene un estado de **Iniciado** y hace clic en el nombre de estado, la solución intenta detenerse. De manera similar, si una solución tiene un estado de **Detenido** y hace clic en el nombre de estado, la solución intenta iniciarse.

Implementación de soluciones

Implementación de soluciones le permite al usuario implementar completamente las **definiciones de las soluciones** y los **paquetes de Instalación (IP)** en ubicaciones locales y remotas. Esto incluye la instalación y la configuración de todas las aplicaciones y actualizaciones necesarias en aplicaciones de varias compañías, como corresponda.

Una **definición de soluciones** consiste en un archivo XML que establece los pasos para instalar, actualizar o configurar **IP**, así como las configuraciones del sistema para implementar una solución de manera satisfactoria.

Implementación de soluciones incluye las siguientes secciones:

Paquetes de instalación

Estas páginas explican cómo administrar paquetes de instalación (IP).

Paquetes de instalación

Ver **IP implementados**

Definiciones de solución

Estas páginas explican cómo administrar Definiciones de solución.

Definiciones de solución

Ver lista de **Soluciones implementadas**

Privilegios

Esta página explica cómo administrar los privilegios.

Privilegios

Paquetes de instalación

Este panel le permite administrar los paquetes de instalación (IP) al cargar los IP a un repositorio en GAX e implementar los IP a los hosts.

El panel **Paquetes de instalación** a la izquierda de la pantalla muestra una lista de los IP que está autorizado para visualizar en su entorno. La lista está ordenada por grupos. Puede expandir un grupo para ver su lista de IP.

Importante

Los paquetes de instalación son almacenados en la base de datos y no en el sistema de archivos locales.

La implementación de soluciones respeta la configuración de permisos. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene permisos 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.

Mostrar

La lista del panel **Paquetes de instalación** muestra la siguiente información:

- **Nombre**—El nombre del IP.
- **Versión**—El número de versión del IP.
- **ID de configuración regional**—Indica el idioma usado por el complemento.
- **Sistema operativo**—El sistema operativo y la versión bit requerida por el IP.
- **Estatus**—Indica el estatus actual del IP. Por ejemplo, un estado **Completo** indica que el IP fue implementado correctamente.
- **Hora de actualización**—una marca temporal que indica cuando el IP fue actualizado por última vez.

Haga clic en un IP para revelar más detalles en un panel que se abre a la derecha. El panel muestra la siguiente información sobre el IP:

- **Nombre**—El nombre del IP.
- **Apodo**—El apodo para el IP.
- **Descripción**—Una descripción opcional del IP, esto puede ser modificado según sea necesario.
- **Versión**—El número de versión del IP.
- **ID de configuración regional**—Indica el idioma usado por el complemento in.
- **Sistema operativo**—El sistema operativo que requiera el IP.
- **Estatus**—Indica el estatus actual del IP. Por ejemplo, un estatus **Completo** indica que el IP fue implementado exitosamente.
- **Hora de actualización**—una marca temporal que indica cuando el IP fue actualizado por última vez.
- **Grupo**—El grupo al que pertenece este IP. Si cambia el nombre del grupo, el IP se reubicará en ese grupo. Si el nombre del grupo que introdujo no existe, se creará. Estas acciones se harán efectivas inmediatamente en la lista **Paquetes de instalación**.

Procedimientos

Puede realizar las siguientes acciones desde este panel:

- **Cargar Paquetes de instalación**—Carga un IP en el repositorio.
- **Copiar a compañías**—Copia el IP en una o varias compañías.
- **Implementar**—Implementa el IP en uno o varios hosts.
- **Descargar**—Descarga una copia del IP.
- **Eliminar**—Elimina el IP.

Cargar Paquetes de instalación

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Carga de paquetes de instalación

Steps

1. En el panel **Paquetes de instalación**, Haga clic en +. Un nuevo panel llamado **Asistente para instalar software** se abrirá a la derecha.
2. En el panel **Asistente para instalar software**, seleccione un método para la importación del IP:

Importante

Si su paquete de instalación contiene dos o más plantillas, debe usar el procedimiento **Carga del paquete de instalación (incluye plantillas)**.

- **Carga del paquete de instalación (incluye plantillas)**—Carga un archivo que contiene un paquete de instalación y sus plantillas asociadas. Estos archivos son típicamente proporcionados por la Asistencia técnica de Genesys.
 - **Carga del paquete de instalación (plantilla cargada por separado)**—Carga un paquete de instalación y sus plantillas asociadas.
 - **Ruta de acceso UNC a un directorio o CD**—Carga un IP almacenado en un directorio de red o un CD montado.
 - **Ruta de acceso UNC a un repositorio administrador existente**—Carga un IP desde un repositorio de Genesys Administrator existente.
 - **Ruta UNC a Paquete de instalación comprimido a través de Asistencia**—Carga un archivo .zip proporcionado por Asistencia Técnica de Genesys que se encuentra almacenado en un directorio de red o un CD insertado. Este archivo contiene un Paquete de instalación y sus plantillas asociadas.
3. El archivo o los archivos son cargados desde su sistema de archivos a Genesys Administrator Extension y una barra de progreso le muestra el progreso de la carga. El progreso de la carga también se muestra en la columna Estatus en el panel **Paquete de instalación**.

Importante

Cuando carga un complemento, GAX usa el archivo de plantilla (.tpl) para crear una Plantilla de aplicación y extrae las opciones predeterminadas para el complemento. GAX almacena estas opciones en una base de datos y las combina con el núcleo del objeto de Aplicación GAX tras su implementación. Durante esta combinación, solo las nuevas opciones son agregadas; no se sobrescriben los pares de valores clave.

Carga del paquete de instalación (incluye plantillas)

1. En el panel **Asistente de importación de software**, seleccione **Carga del paquete de instalación (incluye plantillas)** y haga clic en el botón **Siguiente**.
2. El panel se actualiza. Haga clic en **Elegir archivo** para seleccionar el archivo a cargar.
3. Haga clic en **Finalizar**.

4. El archivo comienza a cargarse desde su sistema de archivos hacia e Genesys Administrator Extension. Cuando la carga está completa, el IP se mostrará en la lista **Paquetes de instalación**.

Carga de paquete de instalación (plantillas cargadas por separado)

1. En el panel **Asistente para instalación de software**, seleccione **Carga de paquetes de instalación (plantillas cargadas por separado)** y haga clic en **Siguiente**.
2. El panel actualiza y muestra tres cuadros: **Cargar un paquete**, **Cargar una plantilla XML**, y **Cargar una plantilla APD**. Haga clic en **Elegir archivo**.
 - Cargar un paquete—Un archivo que contiene el Paquete de instalación.
 - Cargar una plantilla XML—El archivo de la plantilla XML para este paquete de instalación. Esta es la plantilla a la que hace referencia el archivo de descripción del paquete de instalación. Este archivo no debe ser modificado de la versión en el directorio de la plantilla.
 - Cargar una plantilla APD— el archivo de la plantilla APD para el paquete de instalación. Esta es la plantilla a la que hace referencia el archivo de descripción del paquete de instalación. Este archivo no debe ser modificado de la versión en el directorio de la plantilla.

El panel se actualiza.

3. Haga clic en **Finalizar**.
4. El archivo comienza a cargarse desde su sistema de archivos hacia e Genesys Administrator Extension. Cuando la carga está completa, el IP se mostrará en la lista **Paquetes de instalación**.

Ruta de acceso UNC a un directorio o CD insertado

1. En el panel **Asistente de instalación de software**, seleccione **Ruta de acceso UNC a un directorio o CD insertado**.
2. En el campo de texto, escriba la ruta de almacenamiento del IP.
3. Haga clic en **Siguiente** para abrir la ruta.
4. El panel se actualiza para mostrar los IP encontrados en la ubicación especificada. Haga clic en las casillas junto a los paquetes de instalación que desea cargar.
5. Haga clic en **Finalizar**.
6. El panel se actualiza para mostrar una barra de progreso para la carga. Puede hacer clic en **Cerrar** en cualquier momento para cerrar el panel sin interrumpir el proceso de carga. El estatus de la carga del IP se mostrará en la lista **Paquetes de instalación**.

Ruta de acceso UNC a un Repositorio administrador existente

1. En el panel **Asistente de importación de software**, seleccione **Ruta de acceso UNC a un repositorio administrador existente**.
2. En el campo de texto, escriba la ruta del repositorio de Genesys Administrator existente.
3. Haga clic en **Siguiente** para abrir la ruta.
4. El panel se actualiza para mostrar los IP encontrados en la ubicación especificada. Haga clic en las casillas junto a los paquetes de instalación que desea cargar.
5. Haga clic en **Finalizar**.
6. El panel se actualiza para mostrar una barra de progreso para la carga. Puede hacer clic en **Cerrar** en cualquier momento para cerrar el panel sin interrumpir el proceso de carga. El estatus de la carga del IP se mostrará en la lista **Paquetes de instalación**.

Ruta UNC a los IP comprimidos en Asistencia

1. En el panel **Asistente de Instalación de software**, seleccione **Ruta UNC a los IP comprimidos en Asistencia**.
2. En el campo de texto, escriba la ruta de almacenamiento del IP.
3. Haga clic en **Siguiente**.
4. El panel se actualiza para mostrar los IP encontrados en la ubicación especificada. Haga clic en las casillas junto a los paquetes de instalación que desea cargar.
5. Haga clic en **Finalizar**.
6. El panel se actualiza para mostrar una barra de progreso para la carga. Puede hacer clic en **Cerrar** en cualquier momento para cerrar el panel sin interrumpir el proceso de carga. El estatus de la carga del IP se mostrará en la lista **Paquetes de instalación**.

Importante

- Una barra de progreso de color verde indica que la carga del paquete de instalación se realizó correctamente. Una barra de avance de color rojo representa una carga fallida del paquete de instalación. Puede revisar que paso falló en el campo **Estatus** en la lista **Paquetes de instalación**.

- No puede cargar un IP en el repositorio si una versión del IP ya existe en el mismo. Debe tener los privilegios **Reemplazar IP y SPD** activados para sobrescribir un IP en el repositorio.

Copiar Paquetes de instalación a las Compañías

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Copiar Paquetes de instalación a las Compañías

Steps

1. Haga clic en el nombre de un Paquete de instalación para seleccionarlo. Se abre un nuevo panel a la derecha.
2. En panel de detalles **Paquetes de instalación**, haga clic **Relacionado** y seleccione **Copiar en las Compañías**. Un nuevo panel llamado **Copiar en las compañías** se abre a la derecha.
3. En el panel **Copiar en las compañías**, escriba el nombre de una Compañía en el campo **Filtrado rápido** o haga clic en el botón **Examinar** para ver una lista de compañías en su entorno. Un nuevo panel llamado **Compañías** se abre a la derecha.
4. Haga clic en la casilla de verificación junto a las compañías que van a recibir el paquete de instalación. El nombre de la compañía aparecerá en el panel **Copiar a compañías**, en la sección **Compañías destino**.
5. Haga clic en **Siguiente** en la parte inferior del panel **Copiar en las compañías**.
6. Haga clic en el botón **Finalizar** para copiar el IP a la o las compañías.

Implementar Paquetes de instalación

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Implementación de Paquetes de instalación

Steps

1. Haga clic en el nombre de un Paquete de instalación para seleccionarlo. Se abre un nuevo panel a la derecha.
2. En el panel de detalles Paquete de instalación, haga clic en **Relacionado** y seleccione **Instalar**. Un nuevo panel llamado **Asistente de implementación de IP** se abre a la derecha.
3. Siga los pasos en el Asistente de implementación Haga clic en la ficha Asistente de implementación, arriba, para mayor información.

Importante

- No puede cargar un IP en el repositorio, si una versión del IP ya existe en el mismo. Debe tener los privilegios **Reemplazar IP y SPD** activados para sobrescribir un IP en el repositorio.
- La implementación de IP no necesita la utilización de un archivo **SPD**.

Descarga de paquetes de instalación

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Descarga de Paquetes de instalación

Steps

1. Haga clic en el nombre del paquete de instalación para seleccionarlo. Se abre un nuevo panel a la derecha.
2. Haga clic en **Descargar**. Genesys Administrator Extension inicia el procedimiento de descarga en su explorador.

Eliminar Paquetes de instalación

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Eliminación de Paquetes de instalación

Steps

1. Haga clic en el nombre del paquete de instalación para seleccionarlo. Se abre un nuevo panel a la derecha.
2. En el panel de detalles **Paquete de instalación**, haga clic en el botón **Eliminar**.
3. Aparece un cuadro de diálogo para confirmar la eliminación. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en el botón **Aceptar** para eliminar el IP de manera permanente.
 - Haga clic en el botón **Cancelar** para cancelar la eliminación del IP.

Importante

Esta acción solo está disponible si el usuario tiene el privilegio **Eliminar IP y SPD**.

Importante

- Si el archivo XML de metadatos de componentes contiene preguntas que deben contestarse durante la instalación de un IP, se pide al usuario que conteste a las preguntas durante la instalación.
- La implementación de IP no necesita la utilización de un archivo **SPD**.

Asistente de implementación

El **Asistente de implementación automatizado** implementa un paquete de instalación (IP) o una definición de solución en los hosts especificados e instala y configura el servicio según lo indicado

por la Definición del paquete de servicio.

Antes de comenzar

Mientras use el **Asistente de implementación automatizado**, tenga en cuenta lo siguiente:

- La mayoría de los campos en el Asistente son campos que se completan automáticamente. Puede introducir solo parte del valor en el campo para que se le presente una lista de todas las entradas que contienen el texto ingresado. Entonces, puede elegir el elemento apropiado.
- El Asistente verifica los IP en base al sistema operativo de los hosts potenciales. Cuando seleccione los hosts, asegúrese de que selecciona a aquellos hosts que están ejecutando el sistema operativo requerido.
- Si un IP ya está instalado en un host, el Asistente vuelve a instalar el IP de manera predeterminada. Genesys Administrator Extension guarda todos los parámetros que se introdujeron durante la implementación anterior, que se completan previa y automáticamente en el asistente.
- Cuando actualice un IP existente, las conexiones y autorizaciones del IP son actualizadas en el nuevo objeto Aplicación.

Elementos que pueden ser combinados

Para los casos en que el IP existente y el IP nuevo tienen valores en conflicto, se mantienen los valores existentes de IP. Si el IP existente no contiene un valor, se usa el valor del nuevo IP. Los siguientes valores están disponibles para ser combinados:

- options
- annex
- connections
- ports
- timeout
- autorestart
- commandlinearguments
- commandline
- state
- shutdowntimeout
- attempts
- redundancytype
- isprimary
- startuptimeout

Complementos son instalados usando los mismos procedimientos de IP, pero tengan en cuenta lo siguiente::

- El perfil de instalación del complemento obtiene automáticamente mente objetos de Aplicación GAX para los objetos Host seleccionados.
- Opciones de completos se combinan con los objetos de Aplicación GAX afectados.
- Algunos campos de entrada no aparecen, tales como aquellos relacionados con **Objeto de Aplicación, Puerto App y Objeto de Compañía**.

Procedimientos

Los siguientes son escenarios que puede llevar a cabo mediante el uso del **Asistente de implementación automatizado**:

- [Instalar un Paquete de instalación](#)
- [Actualizar un Paquete de instalación](#)
- [Revertir un Paquete de instalación](#)

Instalar un Paquete de instalación

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Instalar un Paquete de instalación

Steps

1. En el panel **Paquetes de instalación** , seleccione el IP a ser usado para la instalación.
2. Un nuevo panel con información adicional sobre el IP aparecerá a la derecha. Haga clic en **Relacionado** y seleccione **Instalar**.
3. El panel **Asistente de implementación automatizado** se muestra a la derecha. Haga clic en **Siguiente**.
4. El panel se actualiza para mostrar la lista de **Selección establecida de host**. Seleccione el host que va a recibir el IP. Haga clic en **Siguiente**.
5. El panel se actualiza para mostrar la lista **Parámetros de aplicación**. En el campo **Objeto de Aplicación GAX para Host**, seleccione el objeto de Aplicación Genesys Administrator Extension.
6. Haga clic en **Siguiente**.

7. El panel se actualiza para mostrar la lista **Parámetros de instalación (silent.ini)**. Puede establecer el camino de instalación de destino en el campo.
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. El panel se actualiza para mostrar el informe **Implementación**. Revise la configuración y lleve a cabo una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Finalizar** para instalar el IP.
 - Haga clic en **Anterior** para volver al panel previo y modificar las configuraciones.
10. El panel se actualiza para mostrar una barra de progreso para la implementación. Esta información también se muestra en el panel **IP implementados**.

Importante

Si hay un error en la implementación, puede revisar el registro de desarrollo al seleccionar el IP desde el panel **Paquetes de instalación implementados**. Un nuevo panel muestra información adicional sobre el IP. Haga clic en **Registro de acción de implementación**.

Actualización de un paquete de instalación

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Actualizar un Paquete de instalación

Steps

1. En el panel **IP implementados**, seleccione un IP para usar en la actualización.
2. Un nuevo panel con información adicional sobre el IP aparecerá a la derecha. Haga clic en el botón **Implementar perfil: actualizar a (número de versión)**.
3. El panel **Asistente de implementación automatizado** se muestra a la derecha. Haga clic en **Siguiente**.
4. El panel se actualiza para mostrar la lista de **Selección establecida de host**. Seleccione el host que va a recibir el IP. De manera predeterminada, el host que recibió la versión previa del IP

ya está seleccionado. Haga clic en **Siguiente**.

5. El panel se actualiza para mostrar la lista **Parámetros de aplicación**. Los valores de la versión previa de la implementación del IP se pueden mostrar en los siguientes campos:
 - **Objeto de Aplicación existente**—Este campo es completado automáticamente por el Genesys Administrator Extension para cada host destino de un IP. Éste es el objeto de aplicación en el Configuration Server para el cual el Genesys Administrator Extension actualizará las conexiones.
 - **Objeto de compañía**—Es la Compañía que se establece en un objeto de Aplicación de IP. Haga clic en **Explorar** y seleccione una compañía de una lista.
 - **Puerto de aplicación**—Especifica un número de puerto para el objeto de aplicación a ser usado.
 - **Configuration Server primario**—Haga clic en **Explorar** para seleccionar el Configuration Server primario a usar. Este campo predetermina el objeto de aplicación del Genesys Administrator Extension.
 - **Configuration Server de backup**—Haga clic en **Explorar** para seleccionar el Configuration Server de backup a usar. Este campo predetermina el objeto de aplicación del Genesys Administrator Extension.
 - **Reinstalación omitiendo el IP**—Elija una de las siguientes opciones:
 - **Verdadero**—Se reinstala el IP sólo si el objeto de aplicación no existe en Configuration Server.
 - **Falso**—Siempre se vuelve a instalar el IP.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. El panel se actualiza para mostrar la lista **Parámetros Silent.ini**. Estos valores se completan previamente a partir de la versión anterior del IP, pero la configuración puede modificarse según sea necesario.
8. El panel se actualiza para mostrar el informe **Resumen de implementación**. Revise la configuración y lleve a cabo una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Finalizar** para actualizar el IP.
 - Haga clic en **Anterior** para volver al panel previo y modificar las configuraciones.
9. El panel se actualiza para mostrar una barra de progreso para la implementación de la actualización. Esta información también se muestra en el panel **IP implementados**.

Importante

Si hay un error en la implementación, puede revisar el registro de desarrollo al seleccionar el IP desde el panel **Paquetes de instalación implementados**. Un nuevo panel muestra información adicional sobre el IP. Haga clic en **Registro de acción de implementación**.

Restauración de un paquete de instalación

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Restaurar un Paquete de instalación

Steps

1. En el panel **IP implementados**, seleccione el IP a restaurar.
2. Un nuevo panel con información adicional sobre el IP aparecerá a la derecha. Haga clic en **Implementar perfil; restaurar a (número de versión)n**.
3. El panel **Asistente de implementación automatizado** se muestra a la derecha. Haga clic en **Siguiente**.
4. El panel se actualiza para mostrar la lista de **Selección establecida de host**. Seleccione el host que va a recibir el IP. De manera predeterminada, el host que recibió el IP anteriormente ya estará seleccionado. Haga clic en **Siguiente**.
5. El panel se actualiza para mostrar la lista **Parámetros de aplicación**. Es posible que los valores de la implementación de IP anterior se muestren en los siguientes campos:
 - **Objeto de aplicación existente**—Este campo es completado automáticamente por el Genesys Administrator Extension para cada host destino de un IP. Éste es el objeto de aplicación en el Configuration Server para el cual el Genesys Administrator Extension actualizará las conexiones.
 - **Objeto de Compañía**—La compañía que se configura en un objeto de aplicación del IP. Haga clic en **Explorar** y seleccione una compañía de una lista.
 - **Puerto de aplicación**—Especifica un número de puerto para el objeto de aplicación a ser usado.
 - **Configuration Server primario**—Haga clic en **Explorar** para seleccionar el Configuration Server primario a usar. Este campo predetermina el objeto de aplicación del Genesys Administrator Extension.
 - **Configuration Server de backup**—Haga clic en **Explorar** para seleccionar el Configuration Server de backup a usar. Este campo predetermina el objeto de aplicación del Genesys Administrator Extension.
 - **Reinstalación omitiendo el IP**—Elija una de las siguientes opciones:
 - **Verdadero**—Se reinstala el IP sólo si el objeto de aplicación no existe en Configuration Server.
 - **Falso**—Siempre se vuelve a instalar el IP.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. El panel se actualiza para mostrar la lista **Parámetros Silent.ini**. Estos valores se completan

previamente a partir de la implementación anterior del IP, pero la configuración puede modificarse según sea necesario.

8. El panel se actualiza para mostrar el informe **Resumen de implementación**. Revise la configuración y lleve a cabo una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Finalizar** para restaurar el IP.
 - Haga clic en **Anterior** para volver al panel previo y modificar las configuraciones.
9. El panel se actualiza para mostrar una barra de progreso para la implementación. Esta información también se muestra en el panel **IP implementados**.

Importante

Si hay un error en la implementación, puede revisar el registro de desarrollo al seleccionar el IP desde el panel **Paquetes de instalación implementados**. Un nuevo panel muestra información adicional sobre el IP. Haga clic en **Registro de acción de implementación**.

IP implementados

El panel **IP implementados** muestra una lista de paquetes de instalación (IP) que se implementaron y para los cuales tiene los privilegios de funciones necesarios para verlos. La lista ofrece la siguiente información sobre cada IP implementado:

- **Nombre**—el nombre del IP.
- **Versión**—un número de versión asignado por la persona que implementó el IP.
- **Actual**—indica el último IP que se implementó correctamente para la compañía.
- **Perfil**—el tipo de perfil del IP.
- **Estado**—indica si la implementación finalizó correctamente o con errores.
- **Finalizado**—la fecha y la hora de finalización de la implementación del IP.

Configuración de autorizaciones de compañías

La implementación de soluciones respeta la configuración de permisos. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene permisos 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 botón **Filtro de compañía** para abrir el panel **Filtro de compañía**. En este panel, haga clic en la(s) casilla(s) de verificación a un lado de las compañías que desee seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** en este panel para filtrar la lista de compañías.

Puede ordenar los IP 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.

Otras acciones

Para ver más información, haga clic en un IP de la lista. Se abre un nuevo panel a la derecha. Las siguientes acciones están disponibles:

- Para retirar un ejemplo de implementación de la lista, haga clic en **Eliminar**. Esto no elimina el IP de la base de datos; solo retira el elemento del historial correspondiente de la lista que se muestra en esta pantalla.
- Para volver a implementar un IP ya implementado o para volver a iniciar una implementación realizada previamente, haga clic en **Volver a implementar**. Esto ejecuta el asistente de implementación y completa los campos con los valores que se usaron para implementar el IP. Puede alterar estos valores según sea necesario. Tendrá que proporcionar sus credenciales para la implementación; estos valores no se completan automáticamente.
- Para exportar un archivo que contiene las propiedades, el resumen y las acciones de un IP para realizar una auditoría, seleccione un IP y haga clic en **Exportar**.
- Puede ver el historial de cambios de la implementación en el panel **Registro de implementación** al

hacer clic en el botón **Relacionado** y seleccionar **Registro de implementación**.

Algunos IP pueden tener más versiones disponibles que le permitan actualizar o restaurar el IP actualmente implementado. En ese caso, verá los botones adicionales **Implementar perfil:actualización a (número de versión)** y/o **Implementar perfil:restaurar a (número de versión)**. Al hacer clic en estos botones se activará el asistente de implementación para completar la acción.

Durante una implementación, el panel **Acciones** se muestra a la derecha de la lista **IP implementados**. Durante la implementación, las acciones aparecerán en la lista a medida que se completan. Al finalizar la implementación, puede desplazarse a través de la lista para examinarla.

Definiciones de soluciones

Una definición de soluciones es un archivo XML que describe lo que se está implementando, cómo se ejecuta la implementación, así como cualquier procedimiento previo y posterior a la instalación que resulte necesario.

Sugerencia

El CD del software Hosted Provider Edition incluye cuatro definiciones de paquetes de servicio para que Genesys Administrator Extension las utilice. Estas definiciones son para la implementación básica de cuatro servicios: Servicios electrónicos, Voz entrante, Voz saliente y Administración de recursos. Estos archivos se encuentran en la siguiente carpeta: `\service\asd\spdFiles\`

Esta pantalla muestra una lista de todos los archivos de definición de soluciones que puede visualizar mediante sus privilegios de función requeridos. Para actualizar la lista en cualquier momento, haga clic en **Actualizar**. Haga clic en una definición de soluciones en la lista, el panel **Detalles** se muestra a la derecha de la lista. Las acciones que están disponibles para cada definición de soluciones se aplican en el panel **Detalles**.

Puede filtrar el contenido de esta lista de varias formas:

- Escriba el nombre o parte del nombre del objeto en el campo **Filtro rápido**.
- Haga clic en **Filtro de compañía** para abrir el panel **Filtro de compañía**. En este panel, haga clic en la(s) casilla(s) de verificación a un lado de las compañías que desee seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** en este panel para filtrar la lista de compañías.
- Puede ordenar las definiciones de soluciones en 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.

Pantalla

Un archivo de definición de soluciones define los paquetes de instalación (IP) de los componentes de Genesys que se requieren para brindar el servicio y cómo deben implementarse y configurarse. Los IP que se implementan como parte de la solución son el software que realmente proporciona la solución. Al seleccionar una definición de soluciones, se muestra un nuevo panel a la derecha con información adicional :

- **Nombre**—El nombre de la definición de soluciones
- **Versión**—La versión de la definición de soluciones
- **Descripción**—Una descripción opcional de la definición de soluciones que puede modificarse si es necesario.
- **Notas**—Un campo opcional para notas acerca de la definición de soluciones; este puede modificarse

según se requiera.

- **Implementable**—Indica si la definición de soluciones puede implementarse

Importante

Cuando se crea un archivo de definición de soluciones, debe darle un nombre y un número de versión únicos. Genesys Administrator Extension no le permitirá importar una definición de soluciones si su nombre o número de versión es el mismo que el de uno ya existente. De manera similar, si modifica una definición de solución que ya se cargó, debe aumentar el número de versión.

El área **Disponibilidad de IP** es donde verifica que los IP hayan sido cargados en el repositorio de IP.

Requisitos previos

Antes de que comience a implementar un paquete de soluciones utilizando el Genesys Administrator Extension, asegúrese de haber realizado las siguientes tareas:

- Instale la última versión de Local Control Agent (LCA) en los hosts de destino. Esto también instala y configura Genesys Deployment Agent en cada host. Consulte [Framework Deployment Guide](#) para obtener instrucciones.
- Instale Java SDK en los hosts de destino para que puedan procesar las instrucciones de implementación.
- Cargue los IP necesarios en el repositorio de IP.

Consulte [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#) para obtener una lista completa de los requisitos previos de Genesys Administrator Extension y de la implementación de soluciones.

Procedimientos

Puede realizar las siguientes acciones:

- [Crear definiciones de solución](#)
- [Modificar definiciones de solución](#)
- [Copiar definiciones de solución de las compañías](#)
- [Implementar definiciones de solución](#)
- [Descargar definiciones de solución](#)
- [Eliminar definiciones de solución](#)
- [Ver el Historial de Definiciones de solución](#)

Crear definiciones de solución

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Crear definiciones de solución

Prerequisites

Antes de crear un archivo de definición de soluciones mediante Genesys Administrator Extension, debe realizar las siguientes tareas:

- Preparar el archivo de definición de soluciones.
- Cargue todos los **paquetes de instalación (IP) de componentes de Genesys** que se requieren para proporcionar las soluciones a un repositorio de IP al cual Genesys Administrator Extension tenga acceso.

Importante

Al crear un archivo de definición de soluciones, debe darle un nombre y número de versión únicos. Genesys Administrator Extension no le permitirá importar una definición de soluciones si su nombre o número de versión es el mismo que el nombre o número de versión de una existente. De manera similar, si modifica una definición de solución que ya se cargó, debe aumentar el número de versión.

Steps

1. En la pantalla **Lista de definiciones de soluciones**, haga clic en **+**.
2. En el área **Cargar definición de soluciones** que se encuentra a la derecha de la **Lista de definición de soluciones**, haga clic en **Explorar** para explorar y la definición de soluciones para este archivo de definición de soluciones.
3. Haga clic en **Cargar**. Se muestra en la lista el nombre del archivo de definición de soluciones como se define en la definición de soluciones.
4. Para comprobar que el archivo de definición de soluciones puede implementarse, realice los siguientes pasos:
 - a. En la lista de archivos de definición de soluciones, haga clic en el archivo de definición de soluciones que importó en los pasos anteriores.
 - b. Compruebe que el archivo de definición de soluciones se muestra seleccionando **Comprobar disponibilidad de IP** en el menú **Relacionado**.
 - c. Los IP necesarios que se encontraron en el repositorio de IP y los paquetes que faltan se

muestran en el área **Disponibilidad de IP**. Los IP faltantes deben cargarse en el repositorio de IP antes de que pueda implementarse este archivo de definición de soluciones. Cuando se encuentran todos los IP, el archivo de definición de soluciones está completo y se podrá marcar como **Implementable**.

5. Si no hay ningún IP faltante, en el área **Propiedades** del panel **Detalles**, marque la casilla de verificación **Implementable**.
6. Haga clic en **Guardar** para guardar sus cambios o **Cancelar** para que el archivo de definición de soluciones permanezca sin cambios.

Modificar las definiciones de soluciones

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Modificar las definiciones de soluciones

Steps

1. En la pantalla **Lista de definición de soluciones**, seleccione la definición de soluciones que desea modificar.
2. En el área **Propiedades** que se muestra a la derecha de la **Lista de definición de soluciones**, modifique los siguientes campos según sea necesario:
 - **Descripción**
 - **Notas**
 - **Implementable**
3. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios o **Cancelar** para no realizar cambios en la definición de soluciones.

Copiar las definiciones de soluciones a las compañías

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Copiar las definiciones de soluciones a las compañías

Steps

1. Haga clic en el nombre de una definición de solución para seleccionarla. Se abre un nuevo panel a la derecha.
2. En el nuevo panel, haga clic en **Relacionado** y seleccione **Copiar a las compañías**. Un nuevo panel llamado **Copiar en las compañías** se abre a la derecha.
3. En el panel **Copiar a las compañías**, escriba el nombre de una compañía en el campo **Filtrado rápido** o haga clic en el botón **Explorar** para ver una lista de las compañías en su entorno. Un nuevo panel llamado **Compañías** se abre a la derecha.
4. Haga clic en la casilla de verificación al lado de cada compañía que va a recibir la definición de soluciones. El nombre de la compañía aparece en el panel **Copiar en las compañías**, en la sección **Compañías de destino**.
5. Haga clic en **Siguiente** en la parte inferior del panel **Copiar en las compañías**.
6. Haga clic en el botón **Finalizar** para copiar la definición de soluciones en las compañías.

Implementar definiciones de soluciones

La implementación de una solución instala y configura la solución en una ubicación local o remota, como lo indica la definición de soluciones.

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Implementar definiciones de soluciones

Steps

1. En la pantalla **Lista de definición de soluciones**, seleccione el archivo de definición de soluciones que desea implementar.
2. En el área **Propiedades** que se muestra a la derecha de la **Lista de definición de soluciones**, haga clic en **Relacionado** y seleccione **Instalar** o **Implementar perfil**.

3. Siga los pasos en el Asistente de implementación

Importante

El tipo de **Implementar perfil** varía según el perfil especificado en el archivo de definición de soluciones. Por ejemplo, **nombre del perfil="actualizar"** produciría un botón **Implementar perfil: actualizar**.

Descargar definiciones de soluciones

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Descargar las definiciones de soluciones

Steps

1. Seleccione el paquete de solución para el cual desea exportar la definición de soluciones. Se abre un nuevo panel a la derecha.
2. Haga clic en **Descargar**. Genesys Administrator Extension inicia el procedimiento de descarga en su explorador.

Eliminar definiciones de soluciones

Cuando elimine un archivo de definición de soluciones, el archivo de definición de soluciones no se elimina de la base de datos, ni tampoco los IP eliminados del repositorio de IP.

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Eliminar las definiciones de soluciones

Steps

1. En la pantalla **Lista de definición de soluciones**, seleccione el archivo de definición de soluciones que desea eliminar.
2. En el área **Propiedades** que se muestra a la derecha de la **Lista de definición de soluciones**, haga clic en **Eliminar**.
3. En el cuadro de diálogo Confirmar Eliminar, realice uno de los siguientes procedimientos:
 - Para eliminar el archivo de definición de soluciones de la base de datos, haga clic en **Aceptar**.
 - Para mantener el archivo de definición de soluciones y no retirarlo de la base de datos, haga clic en **Cancelar**.

Ver el Historial de las definiciones de soluciones

Los paquetes de soluciones pueden cambiar con el tiempo. Pueden actualizarse (con una versión más reciente) para incluir cambios menores y mayores en la definición de soluciones. Se pueden agregar, eliminar o dar de baja nuevas soluciones. Genesys Administrator Extension le permite generar los informes para rastrear estos cambios.

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Eliminar las definiciones de soluciones

Steps

1. Seleccione una solución de la **Lista de soluciones implementadas**.
2. Haga clic en **Relacionados** y seleccione **Historial**. El panel **Historial** se muestra a la derecha de la **Lista de soluciones implementadas**. Puede filtrar los informes con uno o más de los siguientes criterios: **Hora**, **Usuario**, **Compañía** y **Cambiar**.

Soluciones Implementadas

La pantalla **Soluciones implementadas** muestra una lista de paquetes de soluciones que se implementaron y para los cuales tiene los privilegios de funciones necesarios para verlos. La tabla **Lista de soluciones implementadas** proporciona la siguiente información sobre cada solución implementada:

- **Nombre**—El nombre del paquete de soluciones.
- **Versión**—Un número de versión que asignó la persona que implementó la solución.
- **Progreso**—Un indicador gráfico del progreso de cada implementación.
- **Actual**—Indica que el paquete de soluciones es la implementación más reciente exitosa para la compañía.
- **Perfil**—El tipo de perfil de la solución.
- **Estado**—Indica si la implementación fue exitosa o no.
- **Implementado por la compañía**—El nombre de la compañía que implementó la solución.
- **Implementado por el usuario**—El nombre de inicio de sesión de la persona que implementó la solución.
- **Comenzó**—La fecha y hora en que la implementación de la solución comenzó.
- **Final**—La fecha y hora en las que termino la implementación de la solución.
- **Clave**—La compañía que recibió la solución implementada.

Configuración de autorizaciones de compañías

La implementación de soluciones respeta la configuración de permisos. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene permisos 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 botón **Filtro de compañía** para abrir el panel **Filtro de compañía**. En este panel, haga clic en la(s) casilla(s) de verificación a un lado de las compañías que desee seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** en este panel para filtrar la lista de compañías.

Ordene las soluciones en 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.

Otras acciones

La pantalla **Soluciones implementadas** también cuenta con las siguientes características:

- Para actualizar la lista en cualquier momento, haga clic en **Actualizar**.
- Para ver la información de un ejemplo de implementación, haga clic en el archivo de definición de

soluciones de la lista. A la derecha de la lista se muestra la información de implementación de un ejemplo de implementación.

- Para retirar un ejemplo de implementación de la lista, haga clic en **Eliminar**. Esto no elimina el archivo de definición de soluciones de la base de datos; sólo retira el elemento del historial correspondiente de la lista que se muestra en esta pantalla.
- Para volver a implementar un archivo de definición de soluciones ya implementado o para volver a iniciar una implementación realizada previamente, haga clic en **Volver a implementar**. Esto inicia el asistente de implementación y completa sus campos con los valores que se utilizaron para implementar el archivo de definición de soluciones. Puede alterar estos valores según sea necesario. Tendrá que proporcionar sus credenciales para la implementación; estos valores no se completan automáticamente.
- Para exportar un archivo que contiene las propiedades, el resumen, y las acciones de una solución implementada para fines de auditoría, seleccione una solución implementada y haga clic en **Exportar**.
- Puede ver el historial de cambios de la implementación en el panel **Registro de implementación** al hacer clic en botón **Relacionado** y seleccionar **Registro de implementación**.

Durante una implementación, el panel **Acciones** se muestra a la derecha de la **Lista de soluciones implementadas**. Durante la implementación, las acciones aparecerán en la lista a medida que se completan. Al finalizar la implementación, puede desplazarse a través de la lista para examinarla.

Importante

No puede usar el botón **Reimplementación** para volver a implementar una definición de solución eliminada.

Privilegios

La sección **Privilegios** muestra una lista de todos los privilegios que están almacenados en Genesys Administrator Extension (GAX). Se clasifica en orden jerárquico mediante la agrupación de aplicaciones y privilegios.

Puede ordenar los elementos en 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 eliminar columnas haciendo clic en el botón Seleccionar columnas.

La sección **Privilegios** contiene la siguiente información:

- **Mostrar nombre**—El nombre del privilegio
- **Desde la versión**—La primera versión del paquete de instalación que usa este privilegio
- **Requisito previo**—Cualquier otro privilegio que pueda requerirse

Funciones y sus privilegios definen lo que puede hacer en una aplicación dada. En GAX, las funciones y los privilegios se controlan por medio del uso de objetos de función, los cuales se asignan a **Usuarios** (incluidos agentes) y **Grupos de acceso**.

Para ver una lista de los privilegios de funciones de GAX, consulte [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#). Para obtener más información sobre los privilegios de funciones en particular y sobre el control de acceso basado en funciones en general, consulte [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

Los privilegios se importan a GAX durante la carga de un paquete de instalación (IP). Todos los privilegios definidos en los metadatos del IP se importan en la base de datos de GAX. Los privilegios se definen como elementos de tarea en los metadatos XML del IP.

Haga clic en el botón **Explorar** para agregar privilegios desde panel de **Privilegios**. Para eliminar un privilegio de la lista de **Privilegios asignados**, seleccione el elemento y haga clic en el botón **Quitar**.

Administración de parámetros operacionales

La Administración de parámetros operacionales (OPM) permite la creación de parámetros (llamados Parámetros operacionales) que se almacenan en la base de datos de la configuración como parte de los objetos de transacción. Los parámetros operacionales se pueden utilizar en estrategias de enrutamiento parametrizadas y en otras aplicaciones que pueden leer objetos de transacción, en los que los valores de los parámetros se definen en tiempo de ejecución y se integran en el flujo de llamadas.

En el caso del enrutamiento de tipo Universal Routing Server, Administración de parámetros operacionales procede de la siguiente manera (sin embargo, OPM también funciona de manera similar con otros tipos de enrutamiento como, por ejemplo, las aplicaciones de voz y la orquestación Genesys):

- El proveedor de servicios define los Parámetros operacionales especificando el tipo y nombre por el cual es referido en una estrategia, aplicación de voz u otra estrategia de ruteo.
- El proveedor de servicios agrupa los parámetros operacionales en una Plantilla de grupos de parámetros. Un parámetro operacional se puede asociar con una o varias plantillas.
- El proveedor de servicios implementa las plantillas de grupos de parámetros a las compañías, momento en el cual cada plantilla de grupos de parámetros se convierte en un Grupo de parámetros para la compañía. Una plantilla de grupo de parámetros se puede implementar en varias compañías. Cada grupo de parámetros en una compañía es único.
- El administrador de la compañía, o un usuario con los privilegios de funciones y las autorizaciones apropiadas, especifica los valores de los parámetros operacionales en el grupo de parámetros y, de esa manera, habilita el control de las estrategias activas. Genesys Administrator Extension almacena esos valores en la base de datos de configuración como parte de un objeto de transacción.
- La aplicación Universal Routing Server ejecuta una estrategia de enrutamiento que lee los valores de los parámetros operacionales en los grupos de parámetros con los que está asociada y los integra en el flujo de llamadas.

Administración de parámetros operacionales respeta la configuración de permisos de la compañía. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene permisos de acceso.

Este capítulo incluye las siguientes secciones:

Parámetros

Esta página explica cómo administrar los parámetros operacionales.

Grupos de parámetros

Esta página explica cómo administrar los grupos de parámetros.

[Parámetros](#)

[Plantillas de los grupos de parámetros](#)

Plantillas de los grupos de parámetros

Esta página explica cómo administrar las plantilla de los grupos de parámetros.

[Plantillas de grupos de 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 data-bbox="829 831 1382 978" 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**.

Grupos de parámetros

Los grupos de parámetros son conjuntos de parámetros operacionales que están asociados con una estrategia de enrutamiento. Se implementan como plantillas de grupos de parámetros por el proveedor de servicios a la compañía. El administrador de la compañía asigna valores a los parámetros operacionales en el grupo de parámetros. Cuando la aplicación URS ejecuta una estrategia de enrutamiento, los valores de los parámetros operacionales en el grupo de parámetros asociados se incorporan al flujo de llamadas.

El acceso a cada grupo de parámetros está basado en la configuración de control de acceso del objeto de transacción de configuración. Instrucciones generales:

- Si un usuario tiene autorización para **Actualizar** la carpeta de Transacciones, en donde se guardará el objeto de la Transacción de configuración relacionado, el usuario puede crear un Grupo de parámetros nuevo.
- Si un usuario tiene autorización para **Leer** el objeto de la Transacción de configuración relacionado, el usuario puede ver el Grupo de parámetros.
- Si un usuario tiene autorización para **Actualizar** el objeto de la Transacción de configuración relacionado, el usuario puede guardar el Grupo de parámetros.
- Si un usuario tiene autorización para **Eliminar** el objeto de la Transacción de configuración relacionado, el usuario puede eliminar el Grupo de parámetros.

Es posible modificar los valores de los grupos de parámetros de otras aplicaciones más allá del GAX (por ejemplo, Genesys Administrator o Configuration Layer). En ese caso, aparece un mensaje en el panel de detalles del grupo de parámetros para notificar que el grupo de parámetros no está sincronizado. Se le pide que elija un valor de entre las opciones siguientes:

- **Valor de la base de datos**—Se utilizará el valor almacenado en la base de datos de Genesys Administrator Extension.
- **Valor del objeto de transacción**—Se utilizará el valor externo.

Haga clic en el botón **Guardar** para sincronizar el grupo de parámetros.

Mostrar

Esta pantalla muestra una lista de todos los grupos de parámetros para los cuales la compañía asociada al usuario conectado está asociada, y para los cuales usted tiene los privilegios de funciones necesarios para verlos. Para actualizar la lista en cualquier momento, haga clic en **Actualizar**. Puede filtrar el contenido de esta lista de varias formas:

- Escriba el nombre o parte del nombre del objeto en el campo **Filtro rápido**.
- Haga clic en el botón **Filtro de compañía** para abrir el panel **Filtro de 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 grupos de 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.

Haga clic en el nombre de un grupo de parámetros para mostrar más información sobre el grupo de parámetros en un nuevo panel que se abrirá a la derecha. Los usuarios pueden hacer clic en el botón **Control de acceso** para cambiar las autorizaciones para el grupo de parámetros, siempre y cuando tengan autorización para **Actualizar** el objeto.

Procedimientos

En esta pantalla, puede realizar las siguientes tareas:

- Para establecer o modificar los valores de los parámetros operacionales de un grupo de parámetros
- Cambie la plantilla de un grupo de parámetros a otra plantilla de grupo de parámetros como su base
- Elimine un un grupo de parámetros

Establezca o modifique los valores

Se pueden asignar valores predeterminados a valores operacionales en grupos de parámetros. Es la responsabilidad del administrador de la compañía, o alguien con los privilegios de funciones apropiados, asignar valores a estos parámetros operacionales aplicables a la compañía.

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Configuración y modificación de los valores en los grupos de parámetros

Steps

1. En la pantalla **Lista de grupos de parámetros**, seleccione el grupo de parámetros que desea modificar.
2. En el panel **Parámetros** a la derecha de la pantalla **Lista de grupos de parámetros**, introduzca o modifique los valores de los parámetros operacionales según sea necesario.
3. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios, o haga clic en **Cancelar** para cancelar y no cambiar el grupo de parámetros.

Importante

Es posible modificar los valores de los grupos de parámetros de otras aplicaciones mas allá del GAX (por ejemplo, Genesys Administrator o Configuration Layer). En ese caso, aparece un mensaje en el panel de detalles del grupo de parámetros para notificar que el grupo de parámetros no está sincronizado. Se le pide que elija un valor de entre las opciones siguientes:

- **Valor de la base de datos**—Se utilizará el valor almacenado en la base de datos de Genesys Administrator Extension.
- **Valor del objeto de transacción**—Se utilizará el valor externo.

Haga clic en el botón **Guardar** para sincronizar el grupo de parámetros.

Cambiar la plantilla

Puede cambiar los parámetros asociados con un grupo de parámetros y las aplicaciones designadas que el grupo usa. No se puede realizar directamente en el grupo de parámetros ni en la plantilla de grupo de parámetros que se utilizó para implementar el grupo de parámetros.

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Cambio de la plantilla de un grupo de parámetros

Steps

1. Cree una nueva plantilla de grupo de parámetros al copia la plantilla del grupo de parámetros actual del grupo de parámetros que desea cambiar. Seleccione la plantilla de grupo de parámetros.
2. En el panel **<Parameter Group name>**, que se encuentra a la derecha, haga clic en **Cambiar plantilla**.
3. En el panel **Cambiar plantilla** que se encuentra a la derecha, seleccione la nueva plantilla de grupos de parámetros del campo **Plantilla de grupos de parámetro destino**.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Revise el resumen en el panel **Cambiar la plantilla**.

6. Haga clic en **Finalizar**.

7. Haga clic en **Cerrar**.

Si los parámetros existentes y/o las aplicaciones designadas están en la nueva plantilla de grupo de parámetros en la que los quiere cambiar, se reutilizarán. El siguiente contenido es eliminado del grupo de parámetros cambiado:

- Los parámetros que no están en la nueva plantilla de grupo de parámetros a la que desea cambiar
- Las aplicaciones designadas que no están en la nueva plantilla de grupo de parámetros a la que desea cambiar

El objeto de transacción que representa el grupo de parámetros se actualiza con un nuevo grupo de parámetros.

Borrar un grupo de parámetros

Cuando elimina un grupo de parámetros de la base de datos, la Plantilla de grupos de parámetros y sus Parámetros operacionales no se eliminan de la base de datos. De la misma manera, tampoco se elimina la estrategia de enrutamiento asociada. La principal consecuencia de esta acción es que cuando el URS ejecuta esta estrategia de enrutamiento para la compañía, los valores de los parámetros operacionales en el grupo no se incorporarán al flujo de llamadas.

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Eliminación de un grupo de parámetro

Steps

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

Plantillas de grupos de parámetros

Las plantillas de grupos de parámetros son parámetros operacionales que se pueden implementar por una o más compañías, y que son definidas por el proveedor de servicio. Un parámetro se puede agrupar en varias plantillas de grupo. También puede agrupar parámetros en secciones dentro de una plantilla de grupo de parámetros para crear secciones de grupos de parámetros en sus grupos de parámetros.

Mostrar

Esta pantalla muestra una lista de todas las plantillas de grupos de parámetros para las cuales tiene los privilegios de funciones necesarios para verlos. Para actualizar la lista en cualquier momento, haga clic en **Actualizar**. Haga clic en una plantilla de grupos de parámetros en la lista, y sus propiedades se mostrarán a la derecha de la lista. Puede filtrar el contenido de esta lista de varias formas: Puede filtrar el contenido de esta lista de dos maneras:

- Escriba el nombre o parte del nombre del objeto en el campo **Filtro Rápido**. La lista se actualiza en forma dinámica para mostrar los elementos que coincidan con el texto en el campo **Filtro rápido**.
 - Haga clic en el botón **Filtro de compañía** para abrir el panel **Filtro de 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.
 - Haga clic en el encabezado de una columna para ordenar las plantillas de grupos de parámetros en la lista. Al hacer clic en el encabezado de una columna por segunda vez, se invierte el criterio de orden.

Propiedades

Propiedades de las plantillas de grupos de parámetros

Propiedad	Descripción
Nombre	Nombre de la plantilla de grupos de parámetros. Debe ser único en el sistema.
Descripción	Texto opcional que describe la plantilla de grupos de parámetros o proporciona información adicional.
Parámetros	<p>Una lista de parámetros operacionales que se agregaron a la plantilla de grupos de parámetros. También se muestra aquí la sección o secciones a las cuales la plantilla de grupos de parámetros pertenece.</p> <p>Importante</p> <p>Se pueden eliminar las secciones. Eliminar una sección solo elimina los grupos de la sección, y no elimina el grupo de parámetros que estaban dentro de</p>

Propiedad	Descripción
	esa sección previamente.
Utilizado	(Solo lectura) Utilizado para implementar un grupo de parámetros.

Procedimientos

En esta pantalla, puede realizar las siguientes tareas:

- [Crear plantillas de grupos de parámetros](#)
- [Modificar plantillas de grupos de parámetros](#)
- [Eliminar plantillas de grupos de parámetros](#)
- [Administrar la lista de parámetros operacionales en una plantilla de grupos de parámetros](#)
- [Distribuir plantillas de grupos de parámetros](#)
- Aplicaciones asociadas
- Determine si una plantilla de grupo de parámetros se utiliza y, a continuación, cambie la plantilla de grupo de parámetros que un grupo de parámetros utiliza a otra plantilla de grupo de parámetros
- Para ver el historial de cambios de la plantilla de grupo de parámetros en el panel haga clic en **Relacionado** y seleccione **Historial**

Crear plantillas de grupos de parámetros

El proveedor de servicios crea las plantillas de grupos de parámetros y les asigna parámetros operacionales.

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Creación de plantillas de grupos de parámetros

Steps

1. En el panel **Lista de plantillas de grupos de parámetros**, haga clic en +.
2. En el panel **Nuevo** que se encuentra a la derecha del panel **Lista de plantillas de grupos de parámetros**, ingrese las propiedades (incluyendo añadir parámetros) de la nueva plantilla.
3. De manera opcional, puede hacer clic en el botón **Agregar sección** para agregar la plantilla de

grupos de parámetros a una sección en la lista **Plantilla de grupos parámetros**. Se abre un nuevo panel a la derecha. Realice las siguientes acciones:

- En el nuevo panel, escriba el nombre de la nueva sección en el campo **Nombre**.
- Escriba el nombre clave para la nueva sección en el campo **Nombre clave**.

Importante

Estos campos deben ser únicos en la plantilla de grupos de parámetro.

4. Haga clic en **Guardar** para guardar la nueva plantilla de grupos de parámetros, o haga clic en **Cancelar** para cancelar la nueva plantilla y no guardarla en la base de datos.

Modificar plantillas de grupos de parámetros

Los cambios que realice en una plantilla de grupo de parámetros no se propagan a los grupos de parámetros que utilizan esa plantilla.

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Modificación de plantillas de grupos de parámetros

Steps

1. En el panel **Lista de plantillas de grupos de parámetros**, seleccione la plantilla de grupo de parámetros que desea modificar.
2. En el panel <Parameter Group Template name> que se encuentra a la derecha del panel **Lista de plantillas de grupos de parámetros**, modifique las propiedades del grupo de parámetros, según sea necesario.
3. Cuando haya terminado de modificar la plantilla de grupo de parámetros, haga clic en **Guardar** para guardar los cambios, o haga clic en **Cancelar** para cancelar los cambios y dejar la plantilla de grupo de parámetros sin cambios.

Borrar plantillas de grupos de parámetros

No puede eliminar una plantilla de grupo de parámetros que está implementada.

[+] Haga clic para mostrar procedimiento**Procedure: Eliminación de plantillas de grupos de parámetros****Steps**

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

Administrar la lista de los parámetros

En una plantilla de grupo de parámetros, puede administrar la lista de parámetros operacionales de las maneras siguientes:

[+] Adición de parámetros operacionales a una plantilla de grupo de parámetros**Procedure: Agregar parámetros operacionales a una plantilla de grupo de parámetros****Steps**

1. Seleccione la plantilla de grupo de parámetros a la que se va a agregar el parámetro operacional de la lista de plantillas de grupos de parámetros.
2. En la lista **Parámetros**, haga clic en **Agregar**.
3. En el panel **Parámetros** que se encuentra a la derecha, seleccione los parámetros operacionales que quiere agregar. Los parámetros operacionales seleccionados se muestran en la lista

Parámetros.

4. Haga clic en **Guardar**.

[+] Cambie el orden de los parámetros operacionales en la lista de parámetros seleccionados

Procedure: Cambiar el orden de los parámetros operacionales en la lista de parámetros seleccionados

Steps

Para cambiar el orden de parámetros operacionales en una plantilla de grupo de parámetros:

1. Seleccione la plantilla de grupo de parámetros cuyo orden de parámetros operacionales se va a cambiar.
2. En la lista **Parámetros**, seleccione el parámetro que desea mover y, a continuación, haga clic en la flecha arriba o abajo para cambiar su posición en la lista. También puede arrastrar el parámetro y colocarlo en una nueva posición.
3. Haga clic en **Guardar**.

[+] Eliminación de parámetros operacionales de una plantilla de grupos de parámetros

Procedure: Eliminación de parámetros operacionales de una plantilla de grupo de parámetros

Steps

1. Seleccione la plantilla de grupo de parámetros de la que se va a eliminar el parámetro operacional.
2. En la lista **Parámetros**, seleccione el parámetro que desee eliminar y haga clic en **Eliminar**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Distribuir plantillas de grupos de parámetros

El proveedor de servicios implementa las plantillas de grupos de parámetros a las compañías. En este punto, la plantilla de grupo de parámetros se convierte en un grupo de parámetros y se asocia con una estrategia de enrutamiento.

[+] Haga clic para mostrar procedimiento

Procedure: Distribución de plantillas de grupos de parámetros

Steps

1. En el panel **Lista de plantillas de grupos de parámetros**, seleccione la plantilla de grupo de parámetros que desea implementar.
2. En el panel <Parameter Group Template name> que se encuentra a la derecha del **panel Lista de plantillas de grupos de parámetros**, haga clic en **Implementar**.
3. En el panel **Implementación de grupos de parámetros**, proporcione la siguiente información:
 - a. Nombre del grupo de parámetros — El nombre que es asignado a este grupo de parámetros.
 - b. Compañía — La compañía al que pertenece este grupo de parámetros.
 - c. Aplicación — La estrategia de ruteo que será utilizada por esta compañía y que está asociada con este grupo de parámetros. Haga clic en **Examinar** para seleccionar de una lista de estrategias de ruteo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En el panel **Compañía**, seleccione el nombre de la o las compañías en las cuales quiere implementar el grupo de parámetros.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. En el panel **Implementación** de grupos de parámetros, especifique la o las aplicaciones que

quiere habilitar en este grupo de parámetros al hacer clic en **Examinar**.

8. En el panel **Aplicaciones designadas**, seleccione el nombre de la o las aplicaciones que quiere agregar.
9. Haga clic en **Siguiente**.
10. Vista preliminar de la implementación en el Resumen. Si está satisfecho con la implementación, haga clic en **Finalizar**. Para hacer cambios, haga clic en **Atrás**.
11. Haga clic en **Cerrar**.

Importante

Puede modificar una plantilla de grupo de parámetros después de haber sido implementada. Por ejemplo, puede agregar, quitar, volver a ordenar y/o modificar los parámetros en una plantilla de grupo de parámetros que ya se ha implementado. Una vez guardado, puede sincronizar los cambios y los grupos de parámetros de la plantilla de grupos de parámetros serán actualizado para la estructura actual.

Administración de recursos de audio

Audio Resource Management (ARM) le permite gestionar personalidades y sus recursos de audio asociados (anuncios y archivos de música).

Pueden crearse personalidades para ayudar a organizar cuáles archivos pertenecen a un hablante en particular. Por ejemplo, puede haber una personalidad llamada Juan que utiliza diálogos hablados en español por un hablante masculino. O puede haber una personalidad llamada Marie que utiliza diálogos hablados en francés por una hablante femenina.

Pueden cargarse dos tipos de recursos de audio:

- **Anuncios**—Estos son archivos que contienen diálogos hablados que serán reproducidos a los clientes. Por ejemplo, puede haber un archivo de anuncio que le informa a los clientes acerca del horario de atención.
- **Música**—Estos son archivos que reproducen música a los clientes. Por ejemplo, puede haber un archivo de música que reproduce música a los clientes que esperan ser transferidos a un agente.

La ventana **Recursos de audio** en Genesys Administrator Extension (GAX) es una lista unificada de personalidades y recursos de audio. Para cada recurso de audio, GAX muestra la siguiente información:

- Un logotipo para indicar si el archivo se designó como Anuncio o Música.
- El nombre de este recurso de audio.
- La ID del recurso de audio (ARID).
- Columnas adicionales, una para cada personalidad, para indicar cuál personalidad utilizará este recurso de audio.

Haga clic en **Mostrar filtro rápido** y escriba el nombre o parte del nombre de un objeto en el campo **Filtro rápido**. La lista se actualiza en forma dinámica para mostrar los elementos que coincidan con el texto en el campo **Filtro rápido**.

ARM se integra con [Administración de parámetros operacionales \(OPM\)](#) para permitir a los usuarios seleccionar personalidades y recursos de audio de forma dinámica para ser utilizado con una estrategia parametrizada o aplicación de orquestación, o una de enrutamiento parametrizado o aplicaciones de voz.

El acceso a ARM se basa tanto en las autorizaciones de control de acceso de la compañía como en el privilegio de funciones, como sigue:

- El acceso del usuario a las pantallas o a ciertas funcionalidades de ARM se administra mediante privilegios de funciones.
- Los permisos de control de acceso definen los recursos de audio que pueden ser visualizados o modificados por un usuario autenticado. El acceso a los recursos de audio es otorgado por compañía. Los usuarios tienen acceso a todos los recursos de audio para cada compañía a la que tienen acceso.

Para proveedores de servicios, consulte [Recursos de audio \(Configuration Manager\)](#) para obtener información sobre cómo compartir recursos con las compañías.

Haga clic en una ficha a continuación para obtener más información.

Personalidades

Crear una personalidad

Para crear una nueva personalidad, haga clic en **Nuevo**.

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Crear una personalidad

Steps

1. Haga clic en **Nuevo** y seleccione **Agregar personalidad**.
2. Introduzca la información siguiente:
 - **Nombre de personalidad**—El nombre de esta personalidad.
 - **Idioma**—El idioma que habla esta personalidad.
 - **Descripción**—Una descripción de esta personalidad.
 - **Género**—seleccione si la personalidad es Masculino, Femenino, o No especificado.
3. Haga clic en **Guardar**.

Carga de recursos de audio

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Carga de recursos de audio

Steps

1. Identifique cuál recurso de audio y personalidad asignar al archivo. Una vez identificado, seleccione o desplace el mouse sobre la celda de la tabla que comparten el recurso de audio de destino y la personalidad.
2. Haga clic en **Cargar archivo de audio**.
3. El explorador abre un cuadro de diálogo para seleccionar un recurso de audio a cargar. Seleccione un archivo a cargar.
4. El recurso de audio se carga en el GAX y se asigna a la personalidad.

Otras acciones

Una vez que se crea la personalidad, se puede:

- Editar la personalidad—Haga clic en **Editar** junto a una personalidad para editar las propiedades de la personalidad.
- Eliminar la personalidad—Haga clic en **Editar** para ver las propiedades de la personalidad. En la ventana **Editar personalidad**, haga clic en **Eliminar** para eliminar la personalidad.

Importante

No puede eliminar una personalidad que es parte de uno o más archivos de recurso de audio.

- Manipular el recurso de audio—Una vez que se asigna un recurso de audio a la personalidad, estarán disponibles varias opciones para manipular el archivo.
 - Reproducir el archivo—Haga clic en el botón de reproducción para escuchar el archivo.
 - **Eliminar**—Elimina el archivo. Esto no elimina las personalidades asociadas, pero sí elimina los archivos de audio originales. Un archivo sólo se puede retirar si el recurso de audio al cual se asignó no ha sido implementado. Si el usuario que realiza la operación es un proveedor de servicios, el archivo se puede retirar sólo si el archivo de recursos de audio no fue creado por una compañía.
 - **Reprocesar**—El reprocesamiento recrea un archivo de recursos de audio desde el archivo de audio original que se cargó (si no ha sido eliminado de la base de datos y/o el depósito objetivo). También realiza cualquier conversión necesaria entre formatos de audio.
 - **Descargar**—Descarga el archivo a la computadora local.
 - **Codificaciones**—Ver la información acerca de cómo fue codificado el archivo por el GAX. Cuando se cargan los archivos de audio, el GAX los codifica automáticamente en los formatos Ley μ , Ley A y GSM.

Recursos de audio

Creación de un recurso de audio

Para crear un recurso de audio, haga clic en **Nuevo**.

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Creación de un recurso de audio

Steps

1. Haga clic en **Nuevo** y seleccione **Agregar mensaje**.
2. Introduzca la información siguiente:
 - **Nombre**—El nombre de este recurso de audio.
 - **Descripción**—Una descripción de este recurso de audio.
 - **Tipo**—Seleccione si este recurso de audio es Música (un archivo de música) o Anuncio (un archivo de anuncio).
3. Haga clic en **Guardar**.

Carga de recursos de audio

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Carga de recursos de audio

Steps

1. Identifique cuál recurso de audio y personalidad asignar al archivo. Una vez identificado, seleccione o desplace el mouse sobre la celda de la tabla que comparten el recurso de audio de destino y la personalidad.
2. Haga clic en **Cargar archivo de audio**.

3. El explorador abre un cuadro de diálogo para seleccionar un recurso de audio a cargar. Seleccione un archivo a cargar.
4. El recurso de audio se carga en el GAX y se asigna a la personalidad.

Eliminación de recursos de audio

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Eliminación de recursos de audio

Steps

1. Haga clic en la casilla de verificación junto al recurso de audio que se desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**.

Importante

- Si usted elimina un recurso de audio, todos los archivos asociados a él también serán eliminados.
- Si elimina un recurso de audio que está siendo utilizado por la administración de parámetros operacionales, y este recurso de audio está siendo utilizado por uno o más parámetros o grupos de parámetros, aparece un mensaje que lo indica. Cuando esto ocurre, puede cancelar la eliminación solamente — no puede forzarla.

Otras acciones

Una vez que se carga un archivo, puede seleccionar o resaltar sobre el archivo y elegir una de las siguientes acciones:

- Reproducir el archivo—Haga clic en el botón de reproducción para escuchar el archivo.
- **Eliminar**—Elimina el archivo. Esto no elimina las personalidades asociadas, pero sí elimina los archivos.

de audio originales. Un archivo sólo se puede retirar si el recurso de audio al cual se asignó no ha sido implementado. Si el usuario que realiza la operación es un proveedor de servicios, el archivo se puede retirar sólo si el archivo de recursos de audio no fue creado por una compañía.

- **Reprocesar**—El reprocesamiento recrea un archivo de recursos de audio desde el archivo de audio original que se cargó (si no ha sido eliminado de la base de datos y/o el depósito objetivo). También realiza cualquier conversión necesaria entre formatos de audio.
- **Descargar**—Descarga el archivo a la computadora local.
- **Codificaciones**—Ver la información acerca de cómo fue codificado el archivo por el GAX. Cuando se cargan los archivos de audio, el GAX los codifica automáticamente en los formatos Ley μ , Ley A y GSM.