



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

Asignación de habilidades a agentes de forma masiva

Asignación de habilidades a agentes de forma masiva

Con Genesys Administrator Extension puede asignar habilidades y calificaciones asociadas a varios agentes con un solo clic. Incluso puede crear una habilidad nueva y asignarla dentro de la vista actual.

1. En la vista **Agentes**, seleccione uno o más agentes a quienes agregará, modificará o quitará las mismas habilidades. Esto activa la opción **Editar habilidades** en la barra de herramientas de la vista **Agentes**.
2. Seleccione **Editar habilidades**. Esto abre el cuadro de diálogo **Editar_<n>_Agentes**, donde <n> es el número de agentes seleccionados.

Importante

Cuando está abierto este cuadro de diálogo para editar agentes, no puede ejecutar ninguna otra operación en GAX dentro de la misma ventana del navegador. Sin embargo, puede abrir una ficha o ventana diferente en el navegador de forma concurrente para tener acceso a otras operaciones en GAX. Consulte el [Paso 4](#) para obtener más información sobre las implicaciones de cerrar sesión en GAX o cerrar su navegador mientras está abierto el cuadro de diálogo.

3. Para modificar las habilidades que están asignadas a los agentes seleccionados, realice alguna de las siguientes acciones:

Importante

Todas las calificaciones deben tener un valor numérico. No asigne una calificación del tipo Mixto a los agentes. Este término lo usa GAX para indicar que los agentes seleccionados tienen diferentes calificaciones para esta habilidad.

- Para asignar una habilidad:

Sugerencia

Para crear una habilidad nueva, introduzca su nombre en el cuadro de **Filtro rápido**, presione **Intro** asígnele una calificación numérica.

- Si una habilidad no está asociada con ningunos agentes (el cuadro de selección está vacío), haga clic dos veces en el cuadro de selección para cambiarlo a una marca de verificación e introduzca la calificación que quiere asignarle a los agentes.
- Si una habilidad ya está asociada con algunos de los agentes seleccionados (el cuadro de selección contiene un guion (-)), haga clic una vez en el cuadro de selección para cambiarlo a

una marca de verificación y, si es requerido, introduzca o cambie el valor de la calificación.

- Para quitar una habilidad activa de todos los agentes seleccionados, haga clic una o dos veces en el cuadro de selección.
 - Para modificar una calificación de habilidad, haga clic en el campo Calificación de la habilidad e introduzca el nuevo valor. Tome en cuenta que el nuevo valor será válido solo para los agentes seleccionados, como lo indica el estado del cuadro de selección (marca de verificación-todos; guión-algunos; vacío-ninguno).
4. Cuando haya terminado de hacer los cambios, haga clic en **Aplicar** para guardarlos. Esto abre una ventana de progreso que muestra el progreso en tiempo real y los resultados de la operación.

Las actualizaciones se procesan en lotes de 10 agentes cada uno. No cierre sesión de GAX o cierre su navegador mientras se procesan las actualizaciones. Si cierra sesión o cierra su navegador antes de que se termine la operación, el proceso se detendrá y solo los lotes que se hayan finalizado su proceso estarán completos.

[+] Mostrar ejemplo

Por ejemplo, si seleccionó 25 agentes, los cambios se realizarán en tres lotes: —dos de diez agentes y uno de cinco. Si cierra sesión o cierra su navegador antes de que el segundo lote de diez agentes haya sido procesado, o al menos encolado, por el servidor GAX, solo se guardarán los cambios de los primeros 10 agentes (el primer lote). No se realizarán los cambios para el segundo y tercer lote, estos serán descartados.

5. Cuando se haya completado la operación, la ventana de progreso mostrará el resultado final de la operación. Para ver una lista detallada de los resultados, haga clic en **Ver resumen de detalles**. Esto mostrará cuáles agentes se actualizaron correctamente y cuáles no. Haga clic en **Ocultar resumen de detalles** para regresar al resumen de resultados o haga clic en **Cerrar ventana** para cerrar esta ventana completamente y regresar a la vista de agente.

Cuadro de diálogo de edición de agentes

El cuadro de diálogo **Editar <n> Agentes**, donde n es el número de agentes seleccionados, muestra una lista de las habilidades disponibles para que se asignen a los agentes.

Las habilidades que ya se han asignado a uno o más agentes seleccionados se muestran primero y se consideran *activas*. Además:

- Si todos los agentes seleccionados tienen esa habilidad, a esta se le pone una marca de verificación en su cuadro de selección.
- Si solo algunos agentes seleccionados tienen esa habilidad, a esta se le pone una con un guión (-).

Si ningún agente seleccionado tiene esa habilidad, esta se considera *inactiva*, su cuadro de selección is estará vacío y la habilidad aparecerá en color gris. Tome en cuenta que *inactivo* es diferente de cuando el objeto de habilidad está en estado *deshabilitado*.

La columna de calificación muestra las calificaciones asociadas con las habilidades correspondientes de los agentes seleccionados. Si todos los agentes seleccionados tiene calificaciones diferentes para una habilidad, se muestra una calificación Mixta, de lo contrario se brinda el valor de la calificación (que tienen todos los agentes seleccionados).