

GENESYS

This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Genesys Administrator Extension Help

Formatos

5/8/2025

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 puede contener campos personalizados definidos por el usuario. Consulte información adicional en 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 Identificación de campos obligatorios, a continuación. Consulte información adicional en 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 Campos en la Outbound Contact Deployment Guide para obtener información sobre cómo enviar datos de clientes a un agente.

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.

Visualización de Formatos

La lista de **Formatos** muestra los formatos de su entorno. Se organiza jerárquicamente por empresas, unidades de configuración, sitios y carpetas. Para ver los objetos por alguna jerarquía en particular, seleccione el tipo de jerarquía del menú desplegable sobre la lista.

Importante

Los formatos que están deshabilitados aparecen en color gris en la lista.

Configuration Manager respeta la configuración de autorizaciones de la empresa. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene permisos y privilegios de acceso.

Puede filtrar los contenidos de esta lista de dos maneras:

• Escriba el nombre o parte del nombre de un objeto en el campo Filtro rápido.

 Haga clic en el botón de lupa para abrir el panel de filtro Directorio de empresas. En este panel, haga clic en la empresa que desee elegir. Utilice el campo Filtro rápido en este panel para filtrar la lista de Empresas.

Puede ordenar los elementos en la lista haciendo clic en un encabezado de columna. Hacer clic en un encabezado de columna por segunda vez revierte el orden. Puede agregar o quitar columnas haciendo clic en **Seleccionar columnas**.

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

Trabajar con Formatos

Para crear un objeto nuevo de Formato, haga clic en **Nuevo**. Para ver o editar los detalles de un objeto existente, haga clic en el nombre del objeto o en la casilla de verificación que está junto al objeto y después haga clic en **Editar**. Para borrar uno o más objetos, en la lista haga clic en la casilla de verificación que está junto a estos y, luego, haga clic en **Eliminar**. También puede borrar objetos uno por uno: haga clic en el objeto y después en **Eliminar**. De lo contrario, haga clic en **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, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la Jerarquía de objetos.

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

Procedure: Creación de objetos de Formato

Steps

- 1. Haga clic en **Nueva**.
- 2. Introduzca la siguiente información. En algunos campos puede introducir el nombre de un valor o hacer clic en **Examinar** para seleccionar un valor de la lista:
 - Nombre—El nombre del Formato.
 - **Descripción**—Breve descripción del Formato.

- **Empresa**—En un entorno de varias empresas, la empresa a la que pertenece este objeto. Este valor se configura automáticamente en la Empresa que se especificó en el campo **Directorio de Empresas** de la lista del objeto.
- **Estado habilitado**—Si se selecciona, indica que el objeto se encuentra en condición normal de operación y puede ser utilizado sin restricciones.
- 3. Para cada Campo que se va a agregar a este Formato:
 - a. Haga clic en la ficha Campos y haga clic en Agregar.
 - b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para agregar un Campo existente a este Formato, selecciónelo de la lista de Campañas.
 - Para agregar un nuevo Campo a este Formato, haga clic en + para crear el Campo en esta carpeta y luego selecciónelo de la lista.
- 4. Una vez que haya terminado de crear el Formato, realice alguna de las siguientes acciones:
 - Haga clic en Guardar para aceptar los cambios y regresar a la lista de Formatos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y regresar a la ficha **General** de este Formato.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

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 de Resultados de llamadas en el Outbound Contact Reference Manual. |
| call_time | entero | Última fecha y hora en la que se procesó (discó) el registro, en |

| Nombre del campo | Tipo de datos | Descripción |
|-------------------|---------------|--|
| | | formato UTC. |
| campaign_id | entero | DBID de configuración de la campaña de discado saliente, 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 información de contacto en el Outbound Contact 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 | El estado actual del registro. Consulte la tabla Tipos de registro en el Outbound Contact Reference Manual. |
| record_type | entero | El tipo del registro. Consulte la tabla Tipos de registro en el |

| Nombre del campo | Tipo de datos | Descripción |
|------------------|---------------|---|
| | | Outbound Contact 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 Tratamientos en la Outbound Contact Deployment Guide. |
| tz_dbid | entero | DBID de configuración del objeto de zona horaria asociado con el registro de llamada. |