



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 8.5.2

1/18/2022

Table of Contents

Ayuda de Genesys Administrator Extension	5
Generalidades de la interfaz de usuario	7
Inicio de sesión y contraseña	8
Menú del perfil	9
Interfaz de usuario	14
Agregado de enlaces a la barra de navegación	18
Administración de Plug-Ins	19
Uso de la Consola de línea de comandos (CLC)	22
Conjunto de cambios masivos	38
Agentes	45
Importar/exportar datos del agente de forma masiva	50
Asignación de habilidades a agentes de forma masiva	54
Archivo CSV	56
Ventana de historial	60
Configuration Manager	62
Cuentas	72
Grupos de acceso	73
Grupos de agentes	76
Usuarios (Personas)	82
Funciones	91
Habilidades	93
Reglas de capacidad	95
Entorno	106
Plantillas de aplicación	107
Aplicaciones	110
Condiciones de alarma	123
Hosts	129
Scripts	136
Soluciones	141
Empresas	146
Husos horarios	150
Operaciones telefónicas	154
Logins de agente	155
DN	160
Grupos de DN	167

IVR	173
Puertos de IVR	176
Puestos	179
Grupos de puestos	184
Centrales telefónicas	189
Centros de operaciones telefónicas	194
Ruteo/Servicios electrónicos	196
Recursos de audio (Configuration Manager)	197
Atributos de negocio	203
Valores de Atributo de negocio	206
Tablas de objetivos	209
Días de la estadística	213
Tablas de estadísticas	219
Transacciones	222
Mensajes de sistema de voz	224
Escritorio	226
Códigos de acción	227
Plataforma de voz	231
Perfiles de plataforma de voz	232
Saliente	234
Listas de llamadas	235
Campañas	239
Grupo de campañas	242
Campos	247
Filtros	252
Formatos	254
Acceso a tabla	259
Tratamientos	262
Panel del sistema	265
Implementación de soluciones	275
Paquetes de instalación	276
IP implementados	287
Definiciones de solución	289
Soluciones implementadas	296
Privilegios	298
Operational Parameter Management	299
Parámetros	300

Grupos de parámetros	307
Plantillas de grupos de parámetros	310
Administración del recurso de audio	315
Registros centralizados	321
Solución de problemas de GAX	328
Buscar objetos de configuración	330
Modo de solo lectura y Modo de emergencia	332
Ayudas para el aprovisionamiento	334
Aprovisionamiento masivo de objetos de configuración	335
Aprovisionamiento masivo de opciones de configuración	338
Administración de opciones de configuración para múltiples objetos	341
Clonación	343

Ayuda de Genesys Administrator Extension

Bienvenido a la ayuda de Genesys Administrator Extension. Este documento le presenta la GUI de Genesys Administrator Extension y describe los conceptos y procedimientos importantes para utilizar ese software en su centro de llamadas.

Acerca de Genesys Administrator Extension

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. El producto se enfoca en la experiencia de usuario de los clientes empresariales y alojados, y también en los administradores de sistemas y los usuarios de la línea de negocios.

Estos son enlaces rápidos a capítulos y temas populares:

La interfaz de GAX

- [Inicio de sesión y contraseña](#)
- [Navegación e interfaz de usuario](#)
- [Configuración de preferencias](#)

Configuración y monitoreo

- [Panel del sistema](#)
- [Uso de la ventana de agentes](#)
- [Uso de Configuration Manager](#)
- [Vista de registros centralizados](#)

Implementación de soluciones

- [Paquetes de instalación](#)
- [Definiciones de solución](#)
- [Privilegios](#)

Operational Parameter Management

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

Administración del recurso de audio

[Administración del recurso de audio](#)

Información útil

[Solución de problemas de GAX](#)

Generalidades de la interfaz de usuario

En los temas de esta sección, se describe la interfaz de usuario de Genesys Administration Extension (GAX) de la siguiente manera:

- [Inicio de sesión](#) en GAX
- Configuración [Preferencias](#) nivel de usuario y de sistema
- Descripción general de la [Interfaz](#)
- Agregado de [Enlaces personalizados](#) en la barra principal de navegación
- Administración y otras tareas, como las siguientes:
 - Administración de [Plug-ins](#)
 - Uso de la [Consola de línea de comandos](#)
 - Uso del [Conjunto de cambios masivos](#) para hacer cambios en varios objetos a la vez.

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 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. Introduzca una nueva contraseña en el campo **Nueva contraseña**.
3. Introduzca la misma contraseña en el campo **Confirmar contraseña**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Tiempo de espera en inactividad

Por motivos de seguridad, GAX se puede configurar para bloquear la aplicación si no se ha utilizado el teclado o el mouse por un período específico. Si hay un período de inactividad, se bloquean todas las entradas del usuario hasta que este proporcione su información de inicio de sesión para desbloquear la aplicación. Esta característica asegura que ningún usuario sin autorización pueda acceder a un terminal que ejecute GAX.

Importante

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

Menú del perfil

El menú del perfil le permite lo siguiente:

- Visualizar información general de GAX.
- Establecer o cambiar su configuración (preferencias) personal al usar GAX. Estas preferencias tienen efecto cada vez que usted, o cualquier usuario que use sus credenciales de inicio de sesión, inicie sesión en Genesys Administrator Extension desde cualquier navegador.
- Iniciar Genesys Administrator.
- Cerrar sesión de GAX.

Para abrir el menú, haga clic en el nombre de usuario de la barra Encabezado. Si está configurado, el menú también muestra la última vez que esta cuenta de usuario inició sesión en Genesys Administrator Extension.

Importante

Para utilizar la funcionalidad que muestra la última vez que la cuenta de usuario inició sesión, debe asegurarse de lo siguiente:

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

El menú del perfil incluye las siguientes opciones:

- **Acerca de**—Haga clic en esta opción para ver información sobre su instalación, incluida la versión de GAX que está utilizando. Si su cuenta de usuario tiene el privilegio de **Leer IP y SPD implementables y no implementables**, también podrá visualizar información sobre el Configuration Server al que está conectado.

Sugerencia

Para visualizar las versiones de los plug-ins instalados, consulte [Ver Plug-Ins instalados](#).

- **Cambiar contraseña**—Cambia su contraseña. Para cambiarla, debe tener el privilegio de **Modificar contraseña de usuario**.

- **Preferencias del usuario**
- **Preferencias del sistema**
- **Establecer la página actual como inicio**—Establece como página de inicio para su cuenta de usuario la página que se está mostrando en ese momento. Una vez que la establezca, esa página se mostrará cada vez que inicie sesión.
- **Genesys Administrator**—Inicia Genesys Administrator. Se muestra este enlace cuando tiene activada la configuración para iniciar sesión en Genesys Administrator al iniciar sesión en Genesys Administrator Extension.
- **Cerrar sesión**—Cierra sesión de Genesys Administrator Extension.

Importante

Las configuraciones en la sección **Preferencias del usuario** prevalecen sobre las configuraciones en la sección **Preferencias del sistema**. Por ejemplo, si la configuración del idioma en **Preferencias del sistema** está en Inglés (EE. UU.) 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

Avanzado

En la categoría **Avanzado**, puede especificar el nivel de registro para el registro Genesys Administrator Extension JavaScript. Deberá configurar este valor solo si el personal de mantenimiento se lo pide. Use la lista desplegable para configurar el nivel de uno de los siguientes:

- **Depurar**—Se generan todos los registros (error, advertencia, información y depuración).
- **Información**—Se generan los registros de error, advertencia e información. Esta es el nivel predeterminado.
- **Advertencia**—Solo se generan los registros de error y advertencia.
- **Error**—Solo se generan los registros de error.
- **Desactivado**—La captura de registros está deshabilitada.

Estos registros se visualizan en la consola del navegador.

Importante

No hay que confundir estos registros con los de Tomcat o con los que se generan por

los componentes, los cuales se almacenan en la **base de datos de registros centralizada**.

Configuration Manager

En la categoría **Configuration Manager**, podrá configurar las siguientes preferencias de visualización para Configuration Manager:

- **Mostrar DBID**—Muestra el ID de la base de datos cuando se ven los detalles de un objeto de configuración.
- **Mostrar reciente**—En la página de inicio de Configuration Manager, se muestra una lista de los objetos de configuración a los que se han accedido recientemente. En esta lista, se muestra el nombre y tipo del objeto de configuración (por ejemplo, DN, 80708), la empresa a la que pertenece dicho objeto y la fecha del último acceso. Coloque el cursor del ratón sobre el elemento para ver información adicional, tal como la ruta del objeto y la fecha y hora específicas en que se accedió a este. Puede hacer clic en el elemento para tener acceso al objeto.
- **Mostrar número máximo de elementos recientes**—Especifica cuántos elementos se mostrarán en la lista **Mostrar reciente**.

Configuración regional

En la categoría **Configuración regional**, puede configurar las siguientes preferencias al seleccionar el botón de radio apropiado:

Preferencia (nombre del campo)	Descripción
Idioma	El idioma que se usará en la interfaz de usuario de GAX. El valor predeterminado es Usar configuración del sistema . Puede agregar más opciones de idioma al instalar los plug-ins de paquetes de idioma en [[1]] <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante Se requiere volver a cargar el navegador para que los cambios surtan efecto.</p> </div>
Formato de fecha	El formato en que GAX mostrará las fechas. El valor predeterminado es Usar configuración del sistema .
Comienzo de la semana	El día en que desea que empiece la semana. El valor predeterminado es Usar configuración del sistema .
Formato de número	El formato en que GAX mostrará los números. El valor predeterminado es Usar configuración del sistema .
Huso horario	El huso horario en la que GAX mostrará las horas. El valor predeterminado es Usar configuración del sistema .

Preferencias del sistema

Limitación de solicitudes

Con Genesys Administrator Extension puede limitar la cantidad de solicitudes simultáneas que se envían al Configuration Server y así minimizar el riesgo de sobrecargar el servidor. Puede optimizar estas configuraciones para asegurar el rendimiento consistente en todo el entorno de Genesys.

El **Tamaño del lote de actualización masiva** especifica el número máximo de actualizaciones de configuración que se pueden enviar al Configuration Server de forma simultánea. 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 al Configuration Server sin demoras). Los valores válidos son 0 o cualquier entero positivo.

Importante

El **Tamaño del lote de actualización masiva** máximo para los usuarios que introducen datos desde Genesys Administrator es 300.

El **Tiempo de espera del lote de actualización masiva** especifica cuánto tiempo (en segundos) Genesys Administrator Extension debe esperar entre el envío de un lote y otro. El valor predeterminado es 1. Un valor de 0 indica que no habrá demoras entre las operaciones de actualización masiva. Los valores válidos son de 0 a 300.

Administrar Agente

De manera predeterminada, el panel de Agent Management está en modo oculto. Si desea administrar a sus Agentes en el panel Agent Management, debe habilitarlo en el modo premisa.

- En modo **Oculto**, (predeterminado), la opción **Agentes** no aparece en la barra de menús GAX.
- En modo **Premisa**, se muestra la opción **Agentes**. Este modo simplifica la administración de sus agentes.

Importante

Si estaba utilizando una versión anterior de GAX y estaba utilizando el modo "Nube" (sin relación con la arquitectura en nube), pasará automáticamente a modo Oculto. Deberá restablecer el modo a Premisa de manera manual para continuar con la administración de sus agentes.

También puede establecer las siguientes opciones para la ventana **Agregar agentes** que aparece solo si se selecciona la opción **Premisa**:

- **Usar nombre de usuario como dirección de correo electrónico**—Si se selecciona, GAX asegura

que la información que se introduzca en el campo **Nombre de usuario** tenga el formato de una dirección de correo electrónico.

- **Ocultar ID de empleado**—Si se selecciona, GAX oculta el campo **ID de empleado** de las ventanas **Agregar agente** y **Editar agente**.
- **Ocultar ID externo**—Si se selecciona, GAX oculta el campo **ID externo** de las ventanas **Agregar agente** y **Editar agente**.
- **Grupo de acceso predeterminado**—(Opcional) El **Grupo de acceso** al que se agregan los Agentes cuando se crean en la ventana **Agentes**. Este valor está en blanco de forma predeterminada y los Agentes no se agregan a ningún Grupo de acceso.

Importante

- Si introduce el nombre de un grupo de acceso que no exista, GAX no podrá asignarle agentes a dicho grupo. Primero debe crear el Grupo de acceso.
- No se aplica ningún valor para esta opción cuando se cargan Agentes de forma masiva, ya que el Grupo de acceso se especifica para cada agente en el **archivo de carga**.

- **Sufijo del nuevo nombre de Grupo de agentes virtuales**—(Opcional) El sufijo del nombre de cualquier nuevo Grupo de agentes virtuales que se vaya a crear. De forma predeterminada, el sufijo es `_VG`.

Configuración regional

En la categoría **Configuración regional**, puede configurar las siguientes preferencias al seleccionar el botón de radio apropiado:

Preferencia (nombre del campo)	Descripción
Idioma	<p>El idioma que se usará en la interfaz de usuario de GAX. El valor predeterminado es Inglés (EE. UU.). Puede agregar más opciones de idioma al instalar los plug-ins de paquetes de idioma en [2]</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante Se requiere volver a cargar el navegador para que los cambios surtan efecto.</p> </div>
Formato de fecha	El formato en que GAX mostrará las fechas.
Comienzo de la semana	El día en que considera que empieza la semana, ya sea domingo o lunes.
Formato de número	El formato en que GAX mostrará los números.
Huso horario	El huso horario en la que GAX mostrará las horas.

Interfaz de usuario

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

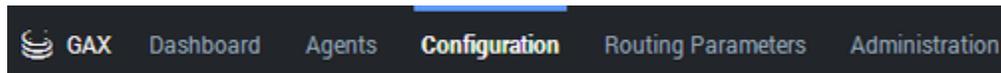
- El **encabezado**, en la parte superior de la pantalla, contiene los controles principales para la interfaz de usuario.
- El **espacio de trabajo**, debajo del encabezado, es donde puede realizar todas las tareas en Genesys Administrator Extension.

Importante

En el espacio de trabajo, se muestran solo los objetos y las opciones para los cuales el usuario que está conectado tiene **privilegios de funciones** y autorizaciones de objeto para el acceso.

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 de Genesys Administrator Extension (GAX).



La barra Encabezado de Genesys Administrator Extension.

A la derecha, en la barra Encabezado, se muestra el nombre del usuario que está conectado y un enlace a este documento de ayuda. Haga clic en el nombre de usuario para acceder al menú **Perfil**. A la izquierda, la barra Encabezado contiene las opciones de menú para navegar por GAX.

Cuando el servidor está en modo de sólo lectura o modo de emergencia, un icono de bloqueo aparecerá en el encabezado de lo siguiente:

- Todos los usuarios conectados
- Todos los usuarios que iniciaron sesión durante el Modo de sólo lectura o Modo de emergencia

Para obtener más información sobre el Modo de solo lectura y Modo de emergencia, consulte **Modo de solo lectura y Modo de emergencia**.

Los siguientes encabezados fijos se muestran siempre:

- **Panel del sistema**
- **Configuración**

- **Parámetros de ruteo**
- **Administración**
- **Registros centralizados**

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

Importante

Las opciones disponibles en el encabezado se determinan por lo siguiente:

- Sus autorizaciones de acceso.
- Los plug-ins instalados en su sistema, por ejemplo, la opción de **Parámetros de ruteo** no aparecerá si no está instalado el plug-in **OPM**.
- Las opciones que haya elegido en las **Preferencias del sistema**; p. ej., la opción **Agentes** no aparecerá si eligió **Ocultar** en las preferencias del sistema.

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

También puede agregar enlaces personalizados a sitios web externos. Para obtener más información, consulte [Agregar enlaces a la barra de navegación](#).

Espacio de trabajo

El espacio de trabajo se encuentra debajo del encabezado y es donde usted puede realizar todas las tareas en Genesys Administrator Extension. Muestra solo los objetos y opciones para los que el usuario que está conectado tenga privilegios de funciones y autorizaciones de objeto para acceder.

La lista de elementos del espacio de trabajo está organizada por empresa en entornos de empresas

múltiples. Puede hacer clic en el botón **Directorio de empresas**  para elegir ver todas las empresas, su empresa predeterminada o seleccionar empresas múltiples.

Para ordenar las listas conforme a varios criterios, haga clic en los encabezados de las columnas. También puede encontrar información fácilmente mediante el campo **Filtro rápido**.

Lista de métricas

Cuando se trabaja con listas de objetos de configuración en el módulo Agent Management o Configuration Manager, se muestran métricas sobre el contenido de la lista que está visualizando inmediatamente después de los enlaces en la esquina superior izquierda de la ventana de la vista en el siguiente formato:

`tipo([x/]y)[, Seleccionados (z)]`
 donde:

- `tipo` es el tipo de objetos en la lista, como son Agente, Host, aplicación, DN y así sucesivamente.
- `x` es el número total de agentes mostrados una vez que se aplicó el filtro. Si no se aplicó ningún filtro, `x` es igual a `y` y `x` no se mostrará. Si se aplicaron varios filtros, `x` representa el número de usuarios mostrados por el filtro más reciente, el cual actúa sobre los resultados del filtro anterior.
- `y` es el número total de usuarios en la carpeta actual.
- `z` es el número de agentes en `x` seleccionado por el usuario. Si no se seleccionaron usuarios, `Seleccionados (z)` no aparecerá.

[+] Mostrar ejemplos

Para estos ejemplos, se asume que hay 12 aplicaciones en su entorno.

Cantidad de Usuarios Seleccionados por cada filtro	Cantidad de Usuarios Seleccionados de forma manual	Mostrar
No se usa filtro	0	Aplicaciones (12)
No se usa filtro	2	Aplicaciones (12), Seleccionadas (2)
5	0	Aplicaciones (5/12)
5	2	Aplicaciones (5/12), Seleccionadas (2)
5,3	2	Aplicaciones (3/12), Seleccionadas (2)

Historial de auditoría

Para algunos objetos, puede ver un historial de auditoría. Seleccione el objeto, como una 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 elementos del menú

Es posible que las instancias múltiples de Genesys Administrator Extension estén conectadas al mismo entorno de configuración para soportar el equilibrio de carga y la alta disponibilidad. Es posible que cada instancia de Genesys Administrator Extension esté configurada para utilizar diferentes grupos de módulos funcionales. Es posible que no todos los módulos estén disponibles para cada instancia de Genesys Administrator Extension que se instale en su entorno de Genesys.

Confirmación de cambios

Antes de guardar los cambios, o cuando navega fuera de una sección particular en la que se hicieron los cambios y no se guardaron, Genesys Administrator Extension mostrará un cuadro de diálogo en donde indicará si desea guardar los cambios. Para cambios de configuración en situaciones más críticas, particularmente cuando eliminó datos o deshabilitó objetos y/o funcionalidad, aparece un

cuadro de diálogo mejorado en donde se muestra el impacto potencial de los cambios, y debe primero indicar que entiende el impacto potencial antes de confirmar que se pueden guardar los cambios.

Agregado de enlaces a la barra de navegación

Mediante la edición de las opciones de configuración del objeto predeterminado de la aplicación, se pueden agregar enlaces adicionales a las siguientes categorías en la barra de navegación:

- Administración
- Panel
- Informes históricos
- Parámetros de ruteo

Administración de Plug-Ins

Este panel le permite ver la información acerca de los plug-ins que están instalados en su entorno. También le permite modificar las configuraciones de esos plug-ins.

Importante

Los plug-ins se pueden administrar en el nodo local, siempre y cuando el objeto de la aplicación GAX sea del tipo:

- **Generic Genesys Server** (si usa Management Framework 8.1.0 o versiones anteriores).
- **Generic Administrator Server** (si usa Management Framework 8.1.1 o versiones posteriores).

Instalación de Plug-ins

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](#).

Visualización de los plug-ins instalados

Para ver qué plug-ins están instalados en su entorno, seleccione **Administración de Plug-ins** del menú **Administración** en el encabezado de GAX. En el panel **Aplicaciones de administrador**, se enumeran las aplicaciones que están instaladas en su entorno y el host sobre el cual se almacenan las aplicaciones. Utilice el campo **Filtro rápido** para filtrar la lista.

En el panel **Aplicaciones de administrador**, haga clic en el nombre de una aplicación para ver los plug-ins relacionados con ella. En el panel **Información de plug-ins**, se muestra la siguiente información de cada plug-in:

- **Nombre**—El nombre del plug-in
- **Versión**—El número de versión del plug-in
- **Idioma**—El idioma utilizado por la interfaz del usuario del plug-in
- **Proveedor**—El nombre de la empresa o usuario que proporciona el plug-in
- **Estado**—Indica si el plug-in está **Habilitado** o **Deshabilitado**

Para ver información adicional sobre un plug-in, haga clic en el nombre. En el panel <plug-in name>

también puede **habilitar o deshabilitar** el plug-in o **modificar su configuración**.

Cambio del estado de un plug-in

Procedure: Habilitación o deshabilitación de Plug-Ins

Steps

1. Seleccione una aplicación en el panel **Aplicaciones de administrador**.
2. Seleccione un plug-in de la lista de **Información de Plug-in**.
3. En el panel <plug-in name>, haga clic en **Habilitar** o **Deshabilitar** (según corresponda) para habilitar o deshabilitar el plug-in.

Modificación de las opciones de Plug-Ins

Importante

Solo puede modificar las opciones existentes para cada plug-in desde los paneles **Administración de plug-ins**. No puede crear nuevas opciones para los plug-ins.

Procedure: Modificación de las opciones de plug-ins

Steps

1. Seleccione una aplicación en la lista de **Aplicaciones de administrador**.
2. En el panel de información de plug-ins, seleccione un plug-in de la lista de **Información de plug-ins**.

3. En el panel <plug-in name>, haga clic en el ícono del engrane y elija **Opciones de plug-ins** para mostrar las opciones de configuración de este plug-in.
4. En el panel **Opciones de Plug-in**, haga clic en un nombre **Clave** para ver los detalles sobre la opción y, si es necesario, modificar su valor.
5. Cuando haya terminado de hacer los cambios, haga clic en **Guardar** para guardar los cambios, o en **Cancelar** para descartarlos.

Uso de la Consola de línea de comandos (CLC)

Mediante la Consola de línea de comandos (CLC), los administradores pueden usar la línea de comandos para ejecutar algunas funciones de GAX en las **definiciones de solución (SPD)** y **paquetes de instalación (IP)**. Por ejemplo, puede utilizar la CLC para implementar sin aviso las SPD en hosts remotos.

Para poder usar la CLC, debe tener acceso a la interfaz de línea de comandos del sistema operativo. Si no está en la máquina que aloja GAX, debe tener la herramienta CLC (**gaxclc.jar**) disponible en la máquina local.

Para tener acceso al archivo incorporado de ayuda de CLC, ejecute alguno de los siguientes comandos:

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

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

Importante

Conforme ejecuta los comandos con CLC, se genera un archivo de registro en la misma ubicación en la que se ejecuta la herramienta.

Estructura

La CLC es compatible con los comandos que utilizan la siguiente estructura:

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

En el ejemplo previo:

- `-u:user` es el nombre del usuario que inició sesión en el Configuration Server.
- `-p:password` es la contraseña con la que inició sesión en el Configuration Server. Si este indicador no especifica ningún valor, la CLC asume que no hay contraseña.
- `-s` indica a la CLC que utilice una conexión segura de `https` al servidor de GAX. Si no se especifica este indicador, la CLC usa `http`.
- `-h:<host>:<port>` indica el host y el puerto del servidor GAX. Si no se especifica este indicador, la CLC usa el siguiente valor: `-h:localhost:8080`.
- `<function>` puede ser `ip` o `spd`.
- `<operation>` especifica la función que se va a ejecutar. Los valores válidos de este indicador son específicos a la función especificada en el paso previo (`ip` o `spd`).

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

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"
```

Las SPD

La CLC es compatible con las siguientes operaciones para las SPD:

- agregar
- consultar
- querybyid
- ejecutar
- eliminar
- encrypt (consulte la ficha execute)

agregar

agregar

Generalidades

Esta operación agrega una SPD a la base de datos de GAX. Si ya existe la SPD, en función del nombre y la versión del XML de la SPD, esta operación reemplaza la SPD existente.

Si es correcta, la operación proporciona el ID de la SPD que se agregó.

Formato

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

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

Ejemplo

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

consulta

consultar

Generalidades

Esta operación hace una consulta a todas las SPD y muestra una tabla con la siguiente información para cada SPD:

- Número de ID
- Nombre
- Versión
- DBID de la empresa

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
```

querybyid

querybyid

Generalidades

Esta operación hace una consulta a una SPD por su ID. Si no existe la SPD, la operación no será correcta.

Si es correcta, la operación mostrará una tabla con la siguiente información de la SPD:

- ID del perfil
 - Nombre
-

Por ejemplo:

```
1 Install
```

Formato

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

- SPDID—El ID de la SPD por la que se realizó la consulta.

Ejemplo

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

ejecutar

ejecutar

Generalidades

Esta operación ejecuta una 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—El ID de la SPD que se ejecutará.
- profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName—El perfil SPD que se ejecutará.

Importante

Si no se especifica ningún indicador, se asume que profileName será el perfil de la SPD que se ejecutará.

- -encrypted—Si se especifica, indica si el archivo de entrada está encriptado.

[+] Mostrar uso

La CLC proporciona un soporte de encriptación para los archivos de entrada que incluyen datos confidenciales, como las 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 encriptado de entrada se almacena en la ubicación especificada en la "ruta del archivo encriptado de salida". Si ya existe el archivo en esa ubicación, se sobrescribirá.

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 contiene los parámetros de la SPD. Si -encrypted está habilitado, el archivo de entrada está encriptado.

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

[+] Mostrar uso**Tipo CADENA**

A continuación, se describe la estructura de entrada para un tipo *cadena*:

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

Ejemplo**Perfil de la SPD**

```
<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>
```

Archivo de entrada para un perfil de instalación

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

Tipo BOOLEANA

A continuación, se describe la estructura de entrada para un tipo *booleana*:

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

Ejemplo

Perfil de la SPD

```
<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>
```

Archivo de entrada para un perfil de instalación

```
{
  "Step1" : {
```

```
        "STATUS" : true
    }
}
```

Tipo ENTERO

A continuación, se describe la estructura de entrada para un tipo *entero*:

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

Ejemplo

Perfil de la SPD

```
<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>
```

Archivo de entrada para un perfil de instalación

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

Tipo CONTRASEÑA

A continuación, se describe la estructura de entrada para un tipo *contraseña*:

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

```
}

```

Importante

Los archivos de entrada que incluyen datos confidenciales, como contraseñas, deben encriptarse usando la operación de encriptación de la SPD.

Ejemplo

Perfil de la SPD

```
<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>
```

Archivo de entrada para un perfil de instalación

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

Tipo SELECTONE

A continuación, se describe la estructura de entrada para un tipo *selectOne* con una etiqueta **<objectselect>**:

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

```

    }
  }
}

```

Importante

La CLC forma intersección (AND) con los filtros definidos en el archivo de la SPD y el archivo de entrada para una entrada *selectOne*. El criterio del filtro debe ser diferente en el archivo de entrada de la SPD, y los nombres de los filtros deben ser diferentes en la misma definición del filtro.

Ejemplo

Perfil de la SPD

```

<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>

```

Archivo de entrada para un perfil de instalación

```

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

```

```

}
```

Tipo SELECTMULTIPLE

A continuación, se describe la estructura de entrada para un tipo *selectMultiple* con una etiqueta **<objectselect>**:

```

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

Los filtros definidos en el archivo de entrada de la SPD se unen (*OR*) y, luego, forman intersección (*AND*) con los filtros definidos en el archivo de la SPD para una entrada *selectMultiple*.

Ejemplo

Perfil de la SPD

```

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

Archivo de entrada para un perfil de instalación

```

{
  "Step1" : {
```

```

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

```

La operación da como resultado dos aplicaciones llamadas **SIP_lrm26** y **SIP_lrm27**.

Tipo **SELECTONE**

A continuación se describe la estructura de entrada para un tipo *selectOne/selectMultiple/booleana* con la etiqueta **<selection>**:

```

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

```

La CLC elige las opciones definidas en el archivo de entrada de la SPD. Se pueden especificar opciones múltiples solo para el tipo de entrada *selectMultiple*.

Ejemplo

Perfil de la SPD

```

<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>
</profile>

```

```

        </input>
</dialog>
<execution>
  <script>
    log('test selection support' );
  </script>
</execution>

```

Archivo de entrada para un perfil de instalación

```

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

```

Importante

- Si el archivo de entrada no especifica ningún valor para un parámetro de la SPD, se utilizará el valor definido en el atributo **predeterminado** del elemento de entrada.
- Si un elemento de entrada de la SPD tiene el atributo **requerido** configurado como verdadero, pero no hay un valor de entrada correspondiente proporcionado por la SPD (como predeterminado) o en el archivo de entrada, fallará la ejecución de la SPD.
- Si el elemento de entrada de la SPD tiene el atributo **readonly** configurado como verdadero, se utilizará para la ejecución el valor del atributo **predeterminado**, si está definido. Si el valor del atributo **readonly** está configurado como verdadero, **required** como falso y el atributo **predeterminado** no está definido, se utiliza la siguiente lógica para determinar el valor de entrada:
 1. Para el tipo de entrada *booleana* el valor de entrada se configura como falso.
 2. Para los tipos de entrada *cadena* y *contraseña*, el valor de entrada se configura como "".
 3. Para el tipo de entrada *entero* no se propagará la entrada.
- Si un valor de atributo de diálogo **cond** se evalúa como falso, la herramienta de la CLC omitirá el diálogo. Ejemplo:

```
<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 una SPD. Si no existe la SPD, se producirá un error en la operación.

Formato

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

- SPDID—El ID de la SPD que se eliminará.

Ejemplo

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

Los IP

La CLC es compatible con las siguientes operaciones para la función ip:

- agregar
- consultar
- querybyid
- eliminar

agregar

agregar

Generalidades

Esta operación agrega un IP (en paquete de archivo .zip) a la base de datos de GAX. Si el IP ya existe, se reemplaza.

Si es correcta, la operación muestra el ID del IP.

Importante

El archivo .zip debe contener el IP y su carpeta de plantillas.

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

consultar

Generalidades

Esta operación hace una consulta a todos los IP y muestra una tabla con la siguiente información para cada IP:

- Número de ID
- Nombre
- Versión
- SO
- Configuración regional
- 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
```

querybyid

querybyid

Generalidades

Esta operación hace una consulta a todos los IP y muestra una tabla con la siguiente información:

- Número de ID
- Nombre
- Versión
- SO
- Configuración regional
- Estado

Formato

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

- ID del IP—El ID del IP que se consulta.

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
```

- ID del IP—El ID del IP que se elimina.

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 usuarios múltiples de su sistema en una acción, o para agregar, quitar habilidades múltiples o ambos.

A partir de la versión 8.5.250, la característica de conjuntos de cambios masivos no está disponible en GAX de manera predeterminada. En su lugar, Genesys recomienda que use otras funciones de aprovisionamiento masivo para **usuario (persona)** objetos, incluyendo objetos de agentes y **grupo de agentes**. Sin embargo, si aún desea utilizar conjuntos de cambios masivos, lo puede habilitar configurando **enable_bulk_change_sets=verdadero** en la sección **[general]** de la ficha **Opciones** del objeto de la aplicación GAX. Aparecerá en el menú de **Administración**.

Mostrar opciones

En el panel **Conjuntos de cambios masivos**, se enumeran todos los conjuntos de cambios masivos en su entorno que no se han ejecutado todavía o que presentan una falla durante su ejecución. Para ver una lista de conjuntos de cambios masivos satisfactorios, consulte el panel **Cambios masivos finalizados**.

La administración de objetos de configuración respeta la configuración de autorizaciones de la empresa. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene autorización 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 **Filtro de empresa** para abrir el panel **Filtro de empresa**. En este panel, haga clic en la casilla de verificación junto a cada empresa que desee seleccionar. 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.

Detalles

En la lista **Conjuntos de cambios masivos**, se 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 de modificación**—La fecha en la que se modificó por última vez el conjunto de cambios masivos.
- **Estado del conjunto de cambios**—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 ejecutar**—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.
 - **Finalizado**—El conjunto de cambios masivos se ha ejecutado.
 - **Falla**—La ejecución del conjunto de cambios masivos falló.
- **En proceso**—Durante la ejecución, este campo muestra una barra de progreso para el conjunto de cambios masivos.
- **Ejecutado por empresa**—Indica cuál fue la empresa que ejecutó por última vez el conjunto de cambios masivos
- **Ejecutado por usuario**—Indica cuál fue el usuario que ejecutó por última vez el conjunto de cambios masivos.
- **Fecha de ejecución previa**—Indica la fecha y hora en que se ejecutó por última vez el conjunto de cambios masivos.

Haga clic en el conjunto de cambios masivos que se muestra 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 se eliminarán mediante el conjunto de cambios masivos
- **Adiciones**—Los objetos que se agregarán mediante el conjunto de cambios masivos
- **Actualizaciones**—Los objetos que se actualizarán mediante 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 obtener instrucciones sobre cómo descargar el archivo de definición de soluciones.

Procedimientos

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

Creación de conjuntos de cambios masivos

Para crear un Conjunto de cambios masivos, realice los siguientes pasos:

[+] Mostrar pasos

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 cualquier objeto de configuración que vaya a eliminar con el conjunto de cambios masivos. Si existen eliminaciones, realice las siguientes acciones. De lo contrario, vaya al siguiente paso.
 - Haga clic en **Agregar**. El panel **Nuevo elemento de eliminación** aparece a la derecha.
 - Haga clic en **Examinar**. A la derecha, aparece una lista de objetos de configuración.
 - 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.
 - Puede usar el campo **Filtro rápido** o **Filtro de empresa** para encontrar los objetos específicos. Haga clic en la casilla de verificación junto a un objeto para agregarlo a la lista Eliminaciones.
 - El nombre del objeto aparece en el panel **Nuevo elemento de eliminación**. Haga clic en **Aceptar** para agregarlo a la lista Eliminaciones.
 - Repita los pasos de esta lista para agregar más objetos a la lista Eliminaciones.
- **Adiciones**—Introduce cualquier objeto de configuración que se tenga que agregar con el conjunto de cambios masivos. Si existen adiciones, realice las siguientes acciones. De lo contrario, vaya al siguiente paso.
 - Haga clic en **Agregar**. El panel nuevo aparece a la derecha.
 - Haga clic en **Examinar**. A la derecha, aparece una lista de objetos de configuración.
 - Seleccione un tipo de objeto en el menú desplegable **Tipo**.
 - Haga clic en el botón **Examinar** para seleccionar un objeto para usarse como plantilla. El panel se abre a la derecha. Haga clic en la casilla de verificación junto al objeto para seleccionarlo.

Importante

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

- Haga clic en **Siguiente**.
- En el campo **Número por crear**, introduzca el número de objetos que desea crear con la plantilla. El valor debe ser un número entero entre 1 y 100.
- En el campo **Archivo CSV**, realice las siguientes acciones:
 - Haga clic en el botón **Elegir archivo** para seleccionar un archivo CSV del cual se obtendrán los datos nuevos.

- En la ventana que se abre, navegue al lugar en el que está almacenado el archivo CSV. 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). Solo los campos **employeeid** y **username** son obligatorios. El resto de los campos son opcionales y se pueden omitir, en ese caso GAX proporciona los valores predeterminados que se copian del objeto de la plantilla.

employeeid, folderid, tenantdbid, state, lastname, firstname, password, username, skilllevels

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

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

- Haga clic en **Abrir**.
- Haga clic en **Finalizar**.
- **Actualizaciones**— Introduzca cualquier actualización que se tenga que realizar en el objeto de configuración con el conjunto de cambios masivos. Si existen actualizaciones, realice las siguientes acciones. De lo contrario, vaya al siguiente paso.
 - Haga clic en **Agregar**. A la derecha, aparece el panel **Nuevo elemento de actualización**.
 - Haga clic en **Examinar**. A la derecha, aparece una lista de objetos de configuración.
 - 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.
 - Puede usar el campo **Filtro rápido** o **Filtro de empresa** para encontrar los objetos específicos. Haga clic en la casilla de verificación a un lado del objeto para agregarlo a la lista Actualizaciones.
 - El nombre del objeto aparece en el panel **Nuevo elemento de actualización**. Haga clic en **Aceptar** para agregarlo a la lista Actualizaciones.
 - Repita los pasos de esta lista para agregar más objetos a la lista Actualizaciones.
- En el panel de creación del Conjunto de cambios masivos, puede reordenar los objetos dentro 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.

- Haga clic en el botón **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

Para eliminar un Conjunto de cambios masivos, realice los siguientes pasos:

[+] Mostrar pasos

1. Haga clic en la casilla de verificación junto a cada conjunto de cambios masivos que se eliminará.
2. Haga clic en **Eliminar**. Se muestra un cuadro de diálogo para confirmar la acción.
3. Haga clic en **OK** para continuar, o **Cancelar** para descartar la acción.

Ejecución de conjuntos de cambios masivos

Para crear un Conjunto de cambios masivos, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione un conjunto de cambios masivos en la lista **Conjuntos de cambios masivos**. A la derecha, se abre un panel nuevo con más información acerca del conjunto de cambios masivos.
2. Puede elegir 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 que se ejecuten primero otros Conjuntos de cambios masivos. Por ejemplo: Algunas Adiciones dependen de otros objetos que se agregan. Podría querer actualizar varios agentes con una nueva habilidad. Sin embargo, la habilidad debe crearse primero, antes de que puedan actualizarse los agentes. En este escenario, al hacer clic en el botón **Validar** se verificará que la habilidad haya sido creada.

3. Haga clic en el botón **Ejecutar** para ejecutar el conjunto de cambios masivos. Puede ver el estado del conjunto de cambios masivos en el panel [Cambios masivos finalizados](#).

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 finalizados

En el panel **Cambios masivos finalizados**, se enumeran los cambios masivos que se ejecutaron correctamente en su entorno.

En la lista **Cambios masivos finalizados**, se muestra la siguiente información:

- **Nombre del conjunto de cambios:** El nombre del conjunto de cambios masivos
- **Fecha de creación:** La fecha en la que se creó el conjunto de cambios masivos
- **Ejecutado por empresa:** Indica cuál fue la empresa que ejecutó por última vez el conjunto de cambios masivos
- **Ejecutado por el usuario:** Indica cuál fue el usuario que 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 inició la ejecución del conjunto de cambios masivos

Para eliminar los registros de los conjuntos de cambios masivos, haga clic en la casilla de verificación junto a cada conjunto de cambios masivos que se eliminará. Luego, haga clic en el botón **Eliminar**.

Importante

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

Haga clic en el conjunto de cambios masivos que se muestra 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 se eliminaron mediante el conjunto de cambios masivos
- **Adiciones:** Los objetos que se agregaron mediante el conjunto de cambios masivos
- **Actualizaciones:** Los objetos que se actualizaron mediante el conjunto de cambios masivos

Haga clic en el botón **Exportar** para descargar el archivo de definición de soluciones que se usó durante la ejecución del conjunto de cambios masivos.

Haga clic en el botón **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.

Limitaciones

La funcionalidad de Conjunto de cambios masivos de GAX no es compatible con los siguientes escenarios:

El Conjunto de cambios masivos crea objetos nuevos que tiene dependencias circulares

Ejemplo:

1. Un usuario crea un Conjunto de cambios masivos y agrega un agente y una habilidad nuevos en la sección Adiciones.
2. Guarda el Conjunto de cambios masivos.
3. Asigna la nueva habilidad al nuevo agente, pero también le asigna autorización de acceso a la nueva habilidad.

Este escenario crea dependencias circulares entre los objetos nuevos, así que la ejecución del Conjunto de cambios masivos fallará.

Solución:

- Ejecute el Conjunto de cambios masivos antes de asignar dependencias entre los objetos.

El Conjunto de cambios masivos hace referencia a un objeto nuevo antes de que se guarde el Conjunto de cambios masivos

Ejemplo:

1. Un usuario crea un Conjunto de cambios masivos y agrega un agente y una habilidad nuevos en la sección Adiciones.
2. No guarda el Conjunto de cambios masivos e intenta asignar la nueva habilidad al nuevo agente.
3. No puede elegir los nuevo objetos hasta que guarde el Conjunto de cambios masivos.

Solución:

- Guarde el Conjunto de cambios masivos antes de hacer referencia al objeto nuevo.

Agentes

Los Agentes son **Usuarios** que manejan directamente las interacciones con los clientes.

Importante

- Si la opción Agentes no aparece en el encabezado de GAX, modifíquelo, seleccionando **Agent Management** en las preferencias del sistema y cambie de **Modo a Premisa**. Para obtener más información, consulte las **Preferencias del sistema**.
- Si utilizó el modo nube en una versión anterior a 8.5.25x de GAX, automáticamente se ha pasado a modo oculto. Siga los pasos en el punto anterior para hacer visible el menú de Agentes.

Vista de Agentes

En la vista de **Agentes** podrá ver todos los agentes de su entorno (o empresa, si cuenta con un entorno de varias empresas). Solo puede ver los objetos para los que tiene autorizaciones de acceso.

Para filtrar la lista:

- Haga clic en **Mostrar filtrado rápido** y escriba un término de búsqueda en el campo **Filtro rápido**. La lista se actualizará de forma dinámica y mostrará los elementos que coincidan con el texto del 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 esos campos para buscar rápidamente el término de búsqueda en la columna.
- Haga clic en el icono de cubo para abrir el panel de filtro **Directorio de empresas**. En esta ventana, haga clic en la Empresa que desea seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** para filtrar la lista de empresas.

Para ordenar la lista, haga clic en el encabezado de la columna. Para invertir el orden, vuelva a hacer clic en el encabezado de la columna.

Operaciones masivas en agentes

GAX proporciona ciertas funcionalidades que le permiten aplicar modificaciones a Configuration Database de forma masiva, lo que acelera el proceso de aprovisionamiento. GAX es compatible actualmente con las siguientes operaciones masivas:

- **Importar/exportar archivos .csv** para crear agentes nuevos y modificar los existentes.

- **Asignar habilidades a múltiples agentes**, incluido crear nuevas habilidades, si se requiere.

Importante

Los usuarios de la empresa pueden actualizar a los agentes pero solo para la empresa a la que pertenece el usuario.

Operaciones en agentes individuales

En la vista de agentes, se puede:

- **Agregar** un nuevo agente desde cero, o crear una **copia** de un agente y modificarla.
- **Modificar** las propiedades de un agente existente o solo alternar su **estado** entre Enabled o Deshabilitado.
- **Eliminar** (eliminar) un agente existente.

Crear un agente:

Sugerencia

Si tiene un agente que tiene propiedades similares a los agentes que desea agregar, quizás quiera **copiar** el agente existente y cambiar sus propiedades para crear el agente nuevo. Esto reducirá el tiempo de captura.

Para crear un nuevo agente, realice lo siguiente:

1. En la vista de agentes, haga clic en **Agregar**. Aparece la ventana **Agregar Agente**.
2. Introduzca la siguiente información. En algunos campos puede introducir el nombre o valor o hacer clic en **Examinar** para seleccionar un valor de la lista:
 - Información de agente
 - **Nombre del usuario**—El nombre que debe usar este agente para iniciar sesión en el entorno. Se debe especificar un valor para esta propiedad y ese valor debe ser único dentro de la Configuration Database.
 - **First Name**—El nombre de este agente.
 - **Last Name**—El apellido de este agente.
 - **ID externo**—Este valor es aplicable solo 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 una URL de LDAP total o parcial que corresponde el RFC 2255. Para obtener más información, consulte el *Framework External Authentication Reference Manual*.

Importante

Es posible que el campo **ID externo** esté oculto si la casilla de verificación **Ocultar ID externo** está seleccionada en el menú [Preferencias del sistema/Administrar Agente](#).

- **E-mail**—La dirección de e-mail de este agente.
- **Password**—Una contraseña que no supere los 64 caracteres que este agente debe usar para iniciar sesión en el entorno. No puede ver la contraseña actual.

Importante

Las contraseñas pueden estar sujetas a las reglas de formato. Para obtener más información, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Organización**—La carpeta en la que se almacena el **Objeto persona** para ese agente.
 - **Puesto**—El **puesto** asignado a este agente. Haga clic en **Examinar** para ver una lista de todos los puestos de su entorno. Al seleccionar un puesto, el campo **Número/DN** será visible.
 - **Logins de agente**—Los **logins de agente** de este agente. Haga clic en + para agregar un login de agente.
 - **Número/DN**—El número/DN de este agente. Este campo aparece al seleccionar un puesto. Haga clic en + para agregar un DN.
- Agregar habilidades del agente
 - Puede agregar **habilidades** al agente de la siguiente forma:
 - Crear una habilidad—Escriba el nombre de la nueva habilidad en el campo **Filtro rápido** y haga clic en + para crear la habilidad.
 - Seleccionar una habilidad existente—En la sección **Habilidades** seleccione las habilidades existentes en la lista y agréguelas al agente. Para seleccionar una habilidad, haga clic en la casilla de verificación junto a la habilidad e introduzca un valor numérico en el campo **Calificación**.

Importante

Debido a que los grupos de agentes se pueden definir automáticamente con base en una habilidad (Grupos de agentes virtuales), la lista de grupos de agentes se actualiza si crea una habilidad.

3. Grupos de agentes

- Para agregar al agente a un **grupo de agentes**, haga clic en la casilla de verificación junto a algún elemento de la lista.

4. Haga clic en **Guardar**.

Copiar un agente

Podría tener un agente con propiedades similares al que está agregando. En lugar de crear a ese agente desde cero, puede copiar a ese agente y sólo modificarlo según sea necesario.

Para copiar un agente existente, realice lo siguiente:

1. En la vista Agentes, seleccione el agente que desea copiar.
2. Haga clic en **Clonar**.
3. (Opcional) Modifique la información del agente según sea necesario.
4. Haga clic en **Guardar** o **Cancelar**, según corresponda.

Modificar un agente

Para modificar un agente, realice lo siguiente:

1. En la vista Agentes, seleccione el agente que desea modificar.
2. Haga clic en **Editar** y modifique la información del agente según sea necesario.
3. Haga clic en **Guardar** o **Cancelar**, según corresponda.

Cambiar el estado de un agente

Para cambiar solo el estado de un agente, realice lo siguiente:

1. En la vista Agentes, seleccione el agente al cual desea cambiarle su estado.
2. Haga clic en **Habilitar** o **Deshabilitar**.
3. Haga clic en **Guardar** o **Cancelar**, según corresponda.

Notas:

- Los agentes que están deshabilitados aparecen en color gris en la lista.
- Cuando un agente está deshabilitado, GAX invalida todas las sesiones asociadas con este agente. Cuando el agente intenta usar GAX, él o ella serán redirigidos a la página de inicio de sesión.

Eliminar (quitar) un agente

Para eliminar a uno o más agentes, realice lo siguiente:

1. En la vista Agentes, seleccione a los agentes que desea eliminar de su configuración.
 2. Haga clic en **Eliminar**.
 3. Haga clic en **Guardar** o **Cancelar**, según corresponda.
-

Nota: Al eliminar un agente, GAX no borra los objetos **DN**, **Puesto** o **Login de agente** asociados a este agente.

Importar/exportar datos del agente de forma masiva

Para crear o modificar grandes cantidades de agentes, cargue un archivo separado por comas (CSV) que contenga la información nueva y modificada del agente. Puede introducir y modificar valores en las columnas apropiadas del agente. Al cargarlas en GAX, se crean o modifican los agentes contenidos en el archivo con base en la acción a tomar indicada en la columna Acción.

El archivo CSV utilizado para importación/exportación de los datos del agente es el mismo que se utiliza para importación/exportación de personas (usuarios) en el Configuration Manager. Consulte [Archivos CSV para importación y exportación](#) para obtener una descripción detallada del archivo CSV.

Importante

Los usuarios de la empresa pueden actualizar a los agentes pero solo en la empresa a la que pertenece el usuario.

Para hacer esto, GAX le permite crear plantillas de hojas de cálculo. Puede crear una [plantilla vacía](#) que contenga solo los encabezados de las columnas o puede [exportar datos](#) de los registros existentes de los agentes. Las hojas de cálculo exportadas se pueden modificar y luego importar de nuevo a GAX para crear o actualizar registros de agentes.

Sugerencia

Puede crear varias plantillas que se ajusten a los escenarios específicos de sus operaciones.

Creación de una plantilla vacía

Una plantilla vacía contiene todas las columnas obligatorias y los encabezados que especifique. No incluye datos—es para que usted los llene.

[+] Mostrar pasos

1. Para crear una plantilla, haga clic en **Crear hoja de cálculo** en la ventana de Agentes o en la de Historial. Esto abrirá una ventana de selector de columnas en la que podrá seleccionar las que desea que aparezcan en la plantilla.
2. En la ventana de selector de columnas, seleccione los campos que desea que se incluyan en la plantilla. Las columnas seleccionadas aparecen en la lista de columnas a la izquierda. Arrastre los nombres de

las columnas o use las flechas para acomodarlas en el orden deseado. Tenga en cuenta lo siguiente:

- Los campos obligatorios siempre están incluidos.
 - El campo Acción siempre es la primera columna que se agrega.
 - Cada objeto de Habilidades, Grupos de agentes, Grupos de acceso y Centrales telefónicas se puede seleccionar como una columna. El encabezado de la columna aparece como `<type>:<name>`.
 - El Grupo de Agentes virtuales no se puede importar/exportar de forma masiva, por esa razón no aparece en la tabla de grupos de agentes.
3. una vez que haya seleccionado y ordenado las columnas, haga clic en **Crear hoja de cálculo**. GAX genera y descarga el archivo de plantilla, llamado **download.csv**.

Exportación de datos

GAX le permite exportar datos de los registros de datos existentes. Si está modificando la hoja de cálculo para usarla como plantilla, cuando termine de hacer los cambios guárdela como CSV y cárguela en GAX.

[+] Mostrar pasos

Exportar datos de agentes de GAX a un archivo CSV

1. De la lista de agentes, seleccione aquellos agentes de los que desea exportar los datos.
2. Haga clic en **Exportar**.
3. La ventana de selector de columnas tiene los campos asociados previamente seleccionados para el agente seleccionado. Por ejemplo, los grupos de agentes, grupos de acceso, habilidades y centrales telefónicas asociadas, estarán seleccionadas previamente para los agentes que el usuario haya elegido con anterioridad. Seleccione los campos deseados o elimine los que no desea exportar.
4. Haga clic en **Exportar**. GAX genera y descarga una hoja de cálculo llamada **download.csv** con los datos que eligió exportar.

Cargar un archivo

Antes de cargar las actualizaciones masivas, debe introducir los datos en la hoja de cálculo y guardarlo como un archivo CSV. Puede hacer esto de alguna de estas dos formas:

- **Crear una plantilla vacía** y llenar los valores correspondientes—Si la mayoría de las actualizaciones son para agregar agentes nuevos, probablemente esta sea la mejor forma de hacerlo.
- **Exportar datos existentes** y agregar y cambiar lo que se requiera—Si lo principal es hacer cambios a agentes existentes, probablemente esta sea la mejor forma de hacerlo. Puede exportar la información solo para esos agentes, así no tendrá que llenar la información obligatoria para ellos.

Aquí puede ver un ejemplo de una hoja de cálculo y un archivo CSV preparados.

Ahora hay que cargar los datos en GAX.

[+] Mostrar pasos

1. Haga clic en **Importar** en la ventana de Agentes o en la de Historial.
2. Haga clic en **Seleccionar archivo** y por medio del navegador de archivos elija su archivo CSV.
3. Haga clic en **Cargar hoja de cálculo**. GAX validará el archivo y mostrará su progreso. Puede hacer clic en **Cerrar** para cerrar la ventana o monitorear el progreso desde ahí. El proceso continuará, aun si se cierra la ventana y se puede monitorear en la [Ventana de historial](#).
 - Si la **hoja de cálculo es válida**, haga clic en **Continuar** para comenzar con la carga.
 - Si el cuadro de diálogo muestra uno o más errores, abra su archivo en una nueva ventana y corríjalos. Continúe repitiendo el proceso comenzando en el [paso 2](#).
4. GAX comenzará a procesar los registros y mostrará su progreso. Si es necesario, puede hacer lo siguiente en cualquier momento:
 - Haga clic en **Cerrar ventana**. El proceso continuará, aun si se cierra la ventana y se puede monitorear en la [Ventana de historial](#).
 - Haga clic en **DETENER operación**, luego haga clic en **Sí, DETENER operación** para confirmar. Cuando el proceso haya terminado, volverá a la vista de lista de agentes.
5. Si no detuvo la carga, GAX mostrará el mensaje **Operación completada** cuando haya terminado de procesar los registros. También muestra un resumen de los resultados, que son el número de registros creados exitosamente y/o actualizados y el número de registros no actualizados por algún error. Haga clic en **Cerrar ventana** para volver a la lista principal de agentes.

Acciones de script

Para nuevos usuarios:

1. Cree una nueva persona con las propiedades especificadas en la carpeta especificada.
2. Asocie la nueva persona con los grupos de acceso especificados.
3. Asocie la nueva persona con los grupos de agentes especificados.
4. Para los agentes, agregue las habilidades especificadas.
5. Para los agentes se puede hacer lo siguiente:
 - Si no se especifica el campo Extensión, cree y asocie logins de agente en todas las centrales telefónicas específicas con el código de login igual al nombre de usuario del agente. Los logins de agente se crean en la carpeta logins de agentes de central telefónica con la misma jerarquía de carpetas especificada en el objeto de persona en la propiedad de la carpeta.
 - Si se especifica el campo Extensión, se crea un nuevo puesto con el nombre igual al nombre de usuario del agente. Los DN de extensión se crean con el número correspondiente al campo Extensión en todas las centrales telefónicas especificadas. Los logins de agente se crean y asocian

con todas las centrales telefónicas específicas que tienen un código de login igual al valor del campo Extensión. Todos los objetos se crean bajo sus correspondientes carpetas raíz usando la misma jerarquía de carpetas especificada para el objeto de persona en la propiedad de la carpeta.

Para los usuarios existentes:

1. Los campos Nombre de usuario y Es agente deben llenarse en el archivo de entrada que identifica a la persona.
2. Todos los otros campos son opcionales.
3. Si se define un campo opcional, su valor se compara con el valor existente, si es diferente, se actualiza para esa persona.

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).

Archivo CSV

GAX utiliza archivos separados por coma (CSV) para importar/exportar las actualizaciones masivas de agentes. En esta sección, se describe el formato del archivo CSV y brinda algunos ejemplos.

Formato de archivo

El archivo fuente es de texto con formato separado por coma (CSV).

En el archivo fuente cada línea representa un solo usuario o agente. El mismo usuario o agente puede aparecer en el archivo fuente solo una vez. Este identificador único del usuario en el ámbito del archivo fuente es el campo Nombre de usuario.

Las columnas del archivo son las propiedades de un usuario o agente. El primer renglón del archivo tiene los nombres de las columnas para identificar los campos. El orden de las columnas no es importante. Se inserta una coma después de cada encabezado de columna o valor; si la columna no tiene un valor, inmediatamente después de la coma anterior. Las columnas que no son obligatorias se pueden omitir en el archivo fuente, esto depende de las preferencias del usuario o el propósito del archivo.

El archivo fuente contiene las siguientes propiedades para cada usuario/agente:

[+] Mostrar propiedades

Estructura del archivo CSV importado

Nombre	Tipo	¿Obligatorio?	Descripción
Acción	AGREGAR, ACTUALIZAR	Sí	Especifica la acción a tomar con estos datos de agente, ya sea crear un agente nuevo (AGREGAR) o modificar uno existente (ACTUALIZAR).
Nombre	Cadena	Sí	El nombre del Usuario/Agente
Apellido	Cadena	Sí	El apellido del Usuario/Agente
Id de empleado	Cadena	Sí	El identificador de empleado del Usuario/Agente
Nombre de usuario	Cadena	Sí	El nombre de usuario del usuario/agente
Contraseña	Cadena	No	La contraseña que se usará con ese nombre de usuario
Cambio de contraseña	Booleana (S o N)	No	¿El Usuario/Agente

			necesita actualizar su contraseña la siguiente vez que inicie sesión?
Es agente	Booleana	Sí	Determina si el registro representa un usuario o un agente, la funcionalidad de los scripts difiere entre ellos.
Id externo	Cadena	No	Un identificador externo
Dirección correo electrónico	Cadena	No	El e-mail del usuario o agente; por lo general, es el mismo que el nombre del usuario.
Extensión	cadena numérica	No	La extensión predeterminada del agente. Si hay una extensión presente, se activa la creación predeterminada del puesto.
Habilitado	Booleana	No	El estado del usuario—S=habilitado, N=deshabilitado
Carpeta	Cadena	Sí	Carpeta y ruta a la carpeta raíz (Personas) en donde se creará el Usuario/Agente; por ejemplo, Empresa/Departamento/Equipo

Columnas relacionales

Además de las propiedades y carpetas, cada renglón puede contener relaciones entre el Usuario/Agente con otros objetos de configuración, particularmente **centrales telefónicas, grupos de agentes, habilidades y grupos de acceso**. Cada instancia de objeto de una central telefónica, Grupo de Agentes, grupos de acceso o habilidades tendrá una columna separada en el archivo fuente. Por ejemplo, si hay 10 grupos de agentes, 1 central telefónica, 15 habilidades y 4 grupos de acceso, habrá 30 columnas adicionales en el archivo fuente, cada una representando un objeto de configuración. Todas las columnas relacionales son opcionales.

Cada encabezado de una columna relacional consta del nombre y tipo de objeto, lo que forman un nombre único de columna. Así es que no puede haber, por ejemplo, dos habilidades con el mismo nombre, aunque el objeto de habilidad puede tener el mismo nombre que algún objeto de central telefónica.

Las reglas de nombres y valores de las columnas relacionales se describen en la tabla siguiente:

Columnas relacionales

Tipo	Nombre de columna	Valores válidos
Central telefónica	Central telefónica:<switch	S: Crea un login de agente para

	name>	este agente en la central telefónica N: Quita el login de agente para este agente de su central telefónica <empty>: No se realiza ninguna acción
Grupo de Agentes	AgentG:<agent group name>	S: Agrega este agente a este grupo de agentes N: Quita este agente de este grupo de agentes <empty>: No se realiza ninguna acción
Grupo de acceso	AccessG:<access group name>	S: Agrega este usuario o agente a este grupo de acceso N: Quita este usuario o agente de este grupo de acceso <empty>: No se realiza ninguna acción <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>El grupo de acceso predeterminado especificado en las preferencias del sistema no aplica cuando se usan cargas masivas, ya que el grupo de acceso del agente se especifica en el archivo CSV.</p> </div>
Habilidad	Habilidad:<skill name>	<number>: Asigna esta habilidad a este agente con este nivel de habilidad N: Quita esta habilidad de este agente <empty>: No se realiza ninguna acción

Al cargar el archivo, GAX agrega una columna automáticamente al principio de cada registro y con un encabezado de la columna de Acción. Para cada registro asigna alguno de los siguientes valores:

- AGREGAR - Se agrega el agente
- ACTUALIZAR - Se modifica el agente existente de acuerdo con las propiedades o relaciones modificadas en el archivo.

Ejemplo

Para crear tres agentes, los siguientes datos se cargarán en GAX :

[+] Mostrar datos

Nombre	Apellido	Id de empleado	Nombre de usuario	Es agente externo	Id externo	Extensión	Habilidad	Central telefónica: San Francisco	Central telefónica: Londres	Agente	Acceso Super	G: Buena	Acción	Carpeta
Sarah	Lee	223344	sarahl@acme.com	N							S		AGREGAR	Acme/ Branch/ Equipo 1
John	Doyle	223465	johnd@acme.com	Y		2233	1	S	N	S			AGREGAR	Acme/ Branch/ Equipo 2
Robert	Cook	244456	bobc@acme.com	Y		2356	5	S		S			AGREGAR	Acme/ Branch/ Equipo 3

El contenido del archivo CSV para esto datos se vería así:

```
Sarah, Lee, 223344, sarahl@acme.com, N, , , , , Y, ADD, Acme/Branch/Team 1
John, Doyle, 223465, johnd@acme.com, Y, , 2233, 1, Y, N, Y, , ADD, Acme/Branch/Team 2
Robert, Cook, 244456, bobc@acme.com, Y, , 2356, 5, Y, , Y, , ADD, Acme/Branch/Team 3
```

Ventana de historial

La ventana **Historial** muestra un registro de las operaciones masivas (de carga).

Generalidades

Para abrir la ventana **Historial** haga clic en **Historial** en la ventana **Agentes**. La ventana **Historial** muestra las operaciones masivas recientes en orden descendente por hora, es decir, primero aparecen las más recientes. La ventana contiene las siguientes columnas:

- **Estado**—**ENCOLADO, COMPLETO, EN-PROGRESO, DETENIDO, FALLA**
- **Historial de operaciones**—El nombre del archivo .csv que se cargó o descargó. Si la operación está en curso, este se muestra en función del número de registros que se hayan procesado. Si la operación ya terminó. Se muestra el número total de registros procesados, creados y actualizados, así como el número de registros que no se procesaron porque tenían un error.
- **Usuario**—El nombre del usuario que estaba en sesión y que ejecutó la operación. La información no se mostrará hasta que la operación haya finalizado.
- **Fecha**—La fecha y hora en que terminó la operación.

Las operaciones se muestran por su estado en el siguiente orden: **FALLA, EN-PROGRESO, ENCOLADO, DETENIDO** y **COMPLETO**. Para cada estado se muestran en orden descendente por hora, es decir, primero aparecen las más recientes. La ventana de Historial se actualiza cada 5 segundos para mantenerlo actualizado sobre el estado de las operaciones masivas actuales.

Acciones en operaciones múltiples

Los controles ubicados en la esquina superior izquierda de la ventana **Historial** son:

- **Importar**—Le permite importar un archivo CSV. Consulte [Cargar un archivo](#) para obtener instrucciones más detalladas.
- **Crear hoja de cálculo**—Crea una plantilla vacía que contiene todas las columnas obligatorias más las que especifique. las columnas. Consulte [Generar un archivo vacío de plantilla](#) para obtener instrucciones más detalladas.
- **Eliminar**—Quita las operaciones seleccionadas de la lista. Esta acción no elimina los archivos, solo los registros para propósitos de esta lista.
- **Mostrar filtro rápido**—Le permite filtrar la lista de operaciones para que visualice la(s) que le interese(n).

Acciones en operaciones individuales

Además de los controles mencionados previamente, también puede hacer clic en el icono de engranaje junto al nombre del archivo CSV para mostrar una lista de acciones disponibles para esa operación en particular. Las acciones disponibles dependen del estado de la operación, pero pueden incluir:

- **Detener operación**—Detiene la carga del archivo CSV si está aún en curso. GAX muestra una advertencia indicando que algunos registros no se procesarán y solicita su confirmación. Haga clic en **Sí, DETENER la operación** y la operación se detendrá. Además del número de registros mostrado normalmente, también se mostrará el número de registros que no se procesaron.
- **Ver detalles**—Muestra una lista de registros del archivo CSV para cualquier operación que se haya COMPLETADO, ya sea que haya terminado su ejecución o se haya detenido intencionalmente. Una columna adicional, **Operación**, muestra la salida de cada registro (Creado, Actualizado, Error o No procesado). Para ver solo los registros con un resultado específico, haga clic en alguno de los resultados que aparecen en la esquina superior derecha. Para filtrar los registros con algún otro criterio, utilice **Mostrar filtro rápido**. Para ver solo ciertas columnas, haga clic en **Selector de columnas** y elimine las columnas que no desea que se muestren. Para exportar todos o algún registro a una hoja de cálculo, selecciónelos y elija **Exportar**. Después siga los pasos de **Exportar datos**.
- **Eliminar**—Quita esa operación de la lista de operaciones. Esta acción no elimina el archivo, solo su registro para propósitos de esta lista. Para quitar más de una operación en un solo paso, seleccione las operaciones y, luego, use **Eliminar** en la parte superior de la ventana, como se describe anteriormente.

Configuration Manager

Configuration Manager es donde se configuran y mantienen los objetos de configuración en su centro de contacto. Estos objetos, también conocidos como objetos Configuration Database, contienen los datos que las aplicaciones y soluciones de Genesys requieren para funcionar en un entorno en particular.

Acerca de los objetos de configuración

Objetos de configuración, también conocidos como *objetos Configuration Database*, contienen los datos que las aplicaciones y soluciones de Genesys requieren para funcionar en un entorno en particular. Puede crear y mantener los objetos en Configuration Manager y se almacenan en la Configuration Database.

Para ver y administrar los objetos de configuración para una empresa específica, haga clic en el icono de cubo e introduzca el nombre de la empresa en el campo **Directorio de empresas**. De forma predeterminada, Configuration Manager enumera los objetos de configuración para la empresa a la que pertenece su cuenta de usuario. Si elige crear un nuevo objeto y está viendo los objetos por empresa, este se crea en el directorio de dicha empresa.

Importante

- El campo **Directorio de empresas** no se muestra en un entorno de una sola empresa.
- Dado que la mayoría de los objetos de Configuration Database reflejan objetos físicos en el centro de contactos (por ejemplo, centrales telefónicas, agentes y aplicaciones instaladas), este documento utiliza una mayúscula inicial para los objetos de configuración. 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 en el centro de contactos y con mayúscula cuando se refiere al objeto de configuración que refleja el programa instalado.

Jerarquía de objetos

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

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

- Carpetas y subcarpetas—Una carpeta contiene objetos de un tipo. Por ejemplo, para los objetos de host,

puede elegir crear subcarpetas que agrupen los hosts por ubicación.

- Unidades de negocio/Sitios—A diferencia de las carpetas, los sitios y las unidades de negocio pueden contener objetos de diferentes tipos. Por ejemplo, todos los objetos de configuración relacionados con algún sitio en específico de su negocio se pueden agrupar en un sitio que contenga los objetos de configuración dentro de carpetas y subcarpetas.

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

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

Genesys Administrator Extension una despliega una ruta de navegación (una serie de enlaces) que le muestran en qué parte de su jerarquía residen los objetos mostrados. La ruta aparece con una lista de objetos y se ubica sobre la lista. Puede hacer clic en cualquier elemento de esta ruta para llegar rápido a ese elemento.

Alguno tipos de objetos solo podrían existir bajo la empresa o unidad de negocios/sitio raíz. Si está visualizando los objetos por empresa, tal vez no vea los siguientes objetos:

- Condiciones de alarma
- Plantillas de aplicación
- Aplicaciones
- Hosts
- Soluciones
- Centros de operaciones telefónicas

Autorizaciones necesarias

Las autorizaciones mínimas necesarias para realizar una tarea en Genesys Administrator Extension dependen de la tarea. También debe tener otorgados los **privilegios de funciones** adecuados para realizar tareas específicas en un objeto o grupo de objetos.

Autorización	Descripción	Prerrequisitos
Leer	<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 lo podrá ver en Configuration 	Ninguno

Autorización	Descripción	Prerrequisitos
	<p>Manager.</p> <ul style="list-style-type: none"> En las vistas de lista, puede ver el siguiente botón: Editar. Puede hacer clic en un objeto para ver sus detalles. 	
Crear	<ul style="list-style-type: none"> Para crear un objeto en una carpeta en particular, se debe tener una autorización de Crear en esa carpeta. La persona que crea el objeto recibe la autorización de Todo el control 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 la vista de lista, puede ver los siguientes botones: Nuevo, Clonar y Mover a. En la vista de detalle de objeto, puede ver los siguientes botones: Clonar y Mover a. También puede ver las siguientes fichas: Opciones, Autorizaciones y Dependencias. 	Leer
Actualizar	<ul style="list-style-type: none"> Para modificar un objeto en particular, se debe tener una autorización de Actualizar para ese objeto. En las vistas de lista, puede ver el siguiente botón: Habilitar o Deshabilitar. En la vista de detalle de objeto, puede ver los siguientes botones: Habilitar o Deshabilitar, Guardar y Aplicar. 	Leer
Eliminar	<ul style="list-style-type: none"> Para eliminar un objeto en particular, se debe tener 	Leer

Autorización	Descripción	Prerrequisitos
	<p>autorización de Eliminación para ese objeto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En las vistas de lista, puede ver el siguiente botón: Eliminar. • En las vistas de detalle de objeto, puede ver el siguiente botón: Eliminar. 	

Modo de solo lectura y Modo de emergencia

Las características del Modo de solo lectura y el Modo de emergencia permiten restringir a los usuarios para que no hagan cambios a la Configuration Database durante el mantenimiento de un Configuration Server. Aparece un mensaje de error adecuado a un usuario de GAX que intente actualizar o guardar cualquier objeto de configuración mientras el Configuration Server se encuentra en uno de estos dos modos. Sólo los súper administradores pueden actualizar los objetos mientras el Configuration Server está en Modo de emergencia. Para obtener más información sobre el Modo de solo lectura y Modo de emergencia, consulte [Modo de solo lectura y Modo de emergencia](#).

Propiedades de objetos comunes

Casi todos los objetos de configuración tienen los siguientes elementos y propiedades de configuración:

- Propiedad **Nombre**
- Propiedad **Estado Enabled**
- Ficha **Opciones**
- Ficha **Autorizaciones**
- Ficha **Dependencias**

Propiedad 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 agentes**—Sus números y códigos exclusivos los identifican dentro de una **Central telefónica**.
- **Puertos de IVR**—Sus números de puerto únicos los identifican dentro de una **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 Extension soporta el conjunto completo de caracteres de 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 caracteres de subrayado 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.

Propiedad Estado Enabled

Si está marcada, indica que la entidad representada por un objeto se encuentra en condición normal de operación y puede ser utilizada sin restricciones. Si no está seleccionado, 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.
- Si inhabilita una carpeta Grupo de Agentes, se inhabilitarán 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.

Ficha Opciones

Importante

Los objetos Aplicación y Plantilla de aplicación tiene una ficha adicional, **Opciones de aplicación** para configurar opciones específicas a estos objetos. Estas opciones se crean, actualizan o eliminan de la misma forma que las opciones regulares.

Para ver las opciones de un objeto, seleccione un objeto y haga clic en la ficha **opciones**. Las opciones de configuración se encuentran en sus secciones y se puede expandir o contraer una sección para mostrar u ocultar las opciones en la sección. La sección particular también aparece para cada opción en la columna de Nombre y en la columna Sección. Esto es particularmente útil en los casos donde hay más opciones en una sección de las que se pueden mostrar en una sola pantalla, ya que no puede perder nunca el seguimiento de la sección donde reside una opción. De manera predeterminada, se muestran todas las opciones en todas las secciones cuando se abre la ficha **Opciones**.

Puede administrar (agregar, actualizar, eliminar) opciones para ese objeto, ya sea una por una, o de forma masiva, mediante la función de importación/exportación.

- Una por una:
 - Agregar una opción **[+] Mostrar pasos**
 1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Opciones**.
 2. Haga clic en **Agregar**.
 3. Introduzca la información en los campos **Sección, Clave y Valor**.
 4. Haga clic en **OK**.
 5. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha **Opciones**.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.
 - Actualizar una opción **[+] Mostrar pasos**
 1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Opciones**.
 2. Seleccione una opción.
 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 regresar a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha **Opciones**.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.
 - Eliminar una opción **[+] Mostrar pasos**
 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 regresar a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha **Opciones**.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.
- De forma masiva:
 - Puede hacer clic en **Más** para importar o exportar opciones. Ver [Aprovisionamiento masivo de opciones de configuración](#) para obtener más información.

Importante

- Los campos **Sección** y **Clave** son necesarios y los valores de estos campos deben ser únicos en el entorno.
- Puede hacer clic en **Más** para importar o exportar opciones. Consulte la sección **Importación/exportación de datos** en la ficha Generalidades en la parte superior para obtener más información.

Ficha Autorizaciones

La ficha **Autorizaciones** enumera los grupos de acceso y los Usuarios que se configuraron explícitamente con autorizaciones para este objeto. La configuración de autorizaciones normalmente se lleva a cabo con los Usuarios o Grupos de acceso a los que desea otorgar el acceso. Esta característica mejora el establecimiento de autorizaciones y su ámbito está limitado a la administración de autorizaciones de un solo objeto de base de datos.

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

Importante

Algunos objetos de configuración, como Empresas y Carpetas son objetos principales de uno o más objetos secundarios. Cuando accede la ficha **Autorizaciones** para estos objetos principales, puede usar las siguientes opciones adicionales para configurar las autorizaciones:

- Casilla de verificación **Propagar**—Si está seleccionado **Propagar**, la autorización se propaga a cada objeto secundario que esté bajo el primario. Si no está seleccionado **Propagar**, la autorización se quita de cada objeto secundario que esté bajo el primario, a menos de que la autorización se haya modificado en el objeto secundario.
- Botón **Reemplazar recursivamente**—Si está seleccionado **Reemplazar**

recursivamente, las autorizaciones de cada objeto secundario se quitan y reemplazan con las del objeto principal.

Puede realizar las acciones siguientes:

Cambiar miembros

[+] Mostrar procedimiento

1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Autorizaciones**.
2. Haga clic en **Agregar Usuario** o **Agregar Grupo de acceso**.
3. Aparece una nueva ventana que le permite seleccionar un Usuario o Grupo de Acceso. Puede encontrar los Usuarios o Grupos de Acceso mediante alguno 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, ordenados por jerarquía.
 - Por Lista—Haga clic en **Mostrar lista** para ver una lista de todos los Usuarios o Grupos de acceso en su entorno.
 - Por Filtro rápido—Introduzca el nombre completo o 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 regresar a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha **Autorizaciones**.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

Cambio de autorizaciones de acceso

[+] Clic aquí para mostrar el procedimiento

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

Propiedad	Descripción
Creación (C)	Se pueden crear objetos de este tipo.
Lectura (R)	Se pueden ver detalles de este objeto.
Actualización (U)	Se puede cambiar o modificar este objeto.
Eliminación (D)	Se puede eliminar este objeto.
Ejecución (X)	Se puede implementar, iniciar, detener o, de lo contrario, activar este objeto.
Leer las autorizaciones de objeto (RP)	Se pueden ver las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.

Propiedad	Descripción
Cambiar las autorizaciones de objeto (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 regresar a la lista de objetos.
- Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha **Autorizaciones**.
- Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

Eliminación de autorizaciones de acceso

[+] Clic aquí para mostrar el procedimiento

1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Autorizaciones**.
2. Seleccione el Usuario o Grupo de acceso al que desea quitarle las autorizaciones.
3. Haga clic en **Quitar**.
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 regresar a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha **Autorizaciones**.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

Ficha 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 que un objeto de Aplicación, **AppA**, se ejecuta en un objeto de Host, **HostA**. **AppA** depende de **HostA** para funcionar, así que la ficha **Dependencias** para el **HostA** muestra que **AppA** es un objeto dependiente cuya propiedad es **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 modificar sus propiedades o crear otro objeto del mismo tipo.

Certificados de Seguridad

Genesys soporta el uso opcional del protocolo de Seguridad de la capa de transporte (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 intercambio de datos seguros, verifique que los certificados están instalados en los computadores host en los cuales se ejecutan los componentes Genesys y que la información certificada está disponible.

Para obtener información detallada y las instrucciones de implementación de TLS, consulte la sección " [Secure Connections](#)" de la *Genesys Security Deployment Guide*.

Cuentas

La sección Cuentas de 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 tener el mismo conjunto de **autorizaciones** para los objetos de Configuration Database.

En muchos casos, los usuarios se agrupan en un pequeño número 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 grupos de acceso, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

Visualización de grupos de acceso

La lista de **Grupos de acceso** muestra los Grupos de acceso que están en 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 grupos de acceso 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 icono de cubo 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.

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

Trabajar con Grupos de acceso

Para crear un objeto nuevo de Grupo de acceso, 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**.

Importante

Cuando 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 junto a uno o más objetos y haga clic en **Más** para realizar alguna de las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copias un Grupo de acceso.
- **Mover a**—Mover un grupo de acceso a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Grupos de acceso
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Creación de objetos del grupo de acceso

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**—Nombre del Grupo de acceso. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **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 Usuario que se va a agregar a este Grupo:
 - a. Haga clic en la ficha **Miembros** y haga clic en **Agregar**.
 - b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para agregar un Usuario existente al Grupo, selecciónelo de la lista de Usuarios.
 - Para agregar un nuevo Usuario al Grupo, haga clic en + para **crear el Usuario** en esta carpeta y luego selecciónelo de la lista.
 4. Una vez que haya terminado de crear el Grupo de acceso, realice alguna de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de Grupos de acceso.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y regresar a la ficha **General** de este Grupo de acceso.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular 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 del centro de contacto.

Visualización de Grupos de Agentes

La lista de **Grupos de Agentes** muestra los Grupos de Agentes que están en 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 grupos de agentes 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 icono de cubo 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.

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

Trabajar con Grupos de Agentes

Para crear un objeto nuevo 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 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**.

Importante

Cuando elimina un grupo de agentes, solo se quita el objeto de grupo de agente de Configuration Database. No se eliminan los objetos del miembro del Agente.

De lo contrario, seleccione la casilla de verificación junto a uno o más objetos y haga clic en **Más** para realizar alguna de las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar un Grupo de Agente.
- **Mover a**—Mover un Grupo de Agentes a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Grupos de Agentes
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

Creación de objetos del Grupo de Agentes

Para crear un grupo de agentes, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

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 Grupo de Agentes. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas). Este valor no se puede cambiar mientras este Grupo de Agentes contenga por lo menos un usuario.
 - **Tabla de capacidad**— Este campo solo se aplica a la solución Enterprise Routing. Es la tabla de capacidad asociada con este grupo de agentes. Para obtener más información, consulte la documentación de Solución de Enterprise Routing.
 - **Tabla de cuotas**—Este campo solo se aplica a la solución Enterprise Routing. Es la tabla de cuotas asociada con este grupo de agentes. Para obtener más información, consulte la documentación de Solución de Enterprise Routing.
 - **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 Agente Virtual. La expresión debe estar en el Idioma de Script de Grupos Virtuales (VGSL, en inglés) y debe definir al menos una habilidad (puede incluir el nivel de habilidad de forma opcional) en el siguiente formato:
Habilidad("SkillName")>SkillLevel
Ejemplo
Habilidad("Español")>5
 - **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 agregar un Supervisor a este Grupo:
 - a. Haga clic en la ficha **Supervisores** y haga clic en **Agregar**.
 - b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para agregar un Usuario existente al Grupo como Supervisor, selecciónelo de la lista de Usuarios.
 - Para agregar un nuevo Usuario al Grupo como Supervisor, haga clic en + para **crear el Usuario** en esta carpeta y luego selecciónelo de la lista.
 4. Para cada Agente que se va a agregar a este Grupo:
 - a. Haga clic en la ficha **Agentes** y haga clic en **Agregar**.
 - b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para agregar un Agente existente al Grupo, selecciónelo de la lista de Agentes.
 - Para agregar un nuevo Agente a este Grupo, haga clic en + para **crear el Agente** en esta carpeta y luego selecciónelo de la lista.
 5. La ficha **DN de origen** enumera los **DNs** desde donde se pueden enrutar o desviar llamadas para este Grupo de Agentes.

Importante

Solo los DN de los siguientes tipos pueden estar incluidos en esa lista: Punto de ruteo, Punto de ruteo externo, Número de servicio, Cola de ruteo, Cola de ACD, Virtual Queue o Punto de ruteo virtual.

- Para cada DN de origen que se vaya a agregar a la lista de DN de origen de este Grupo:
- a. Haga clic en la ficha **DN de origen** y haga clic en **Agregar**.
 - b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para agregar un DN existente a la lista de DN de origen para este Grupo, selecciónelo de la lista de DN.
 - Para agregar un nuevo DN a la lista de DN de origen para este Grupo, haga clic en + para **crear el DN** en esta carpeta y luego selecciónelo de la lista.
6. Una vez que haya terminado de crear el Grupo de Agentes, realice alguna de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de Grupos de Agentes.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y regresar a la ficha **General** de este Grupo de Agentes.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

Archivo CSV para importar y exportar

Puede usar la función de importación/exportación masiva para importar grupos de agentes desde y para exportar grupos de agentes hacia un archivo de valores separados por coma (CSV). El archivo de importación utilizado para importar y el archivo de exportación creado al exportar datos son totalmente compatibles, y se puede usar un solo archivo tanto para importar como para exportar. O bien, usted mismo puede crear el archivo de importación mediante el uso de la información general de CSV en este archivo de Ayuda, así como la información específica del objeto contenida en esta sección.

Campos del archivo CSV

El archivo fuente es de texto con formato separado por coma (CSV), con una extensión **.csv**.

En el archivo fuente cada línea representa un solo grupo de agentes. El mismo grupo de agentes puede aparecer en el archivo fuente solo una vez. Este identificador único del grupo de agentes en el ámbito del archivo fuente es el campo Nombre del grupo de agentes.

Las columnas del archivo son las propiedades de un grupo de agentes. El primer renglón del archivo tiene los nombres de las columnas para identificar los campos. El orden de las columnas no es importante. Se inserta una coma después de cada encabezado de columna o valor; si la columna no tiene un valor, inmediatamente después de la coma anterior. Las columnas que no son obligatorias se pueden omitir en el archivo fuente, esto depende de las preferencias del usuario y/o el propósito del archivo.

El archivo fuente contiene las siguientes propiedades para cada grupo de agentes:

[+] Mostrar propiedades

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
Acción	AGREGAR, ACTUALIZAR	Sí	<p>Especifica la acción a tomar con este grupo de agentes, ya sea crear un grupo de agentes nuevo (ADD) o modificar grupo de agentes existente (UPDATE).</p> <p>Esta columna la agrega GAX automáticamente cuando se exporta un archivo, con un valor de UPDATE para todos los registros. Si crea el archivo de origen desde cero, debe agregar esta columna manualmente. En cualquier caso, este campo es obligatorio y debe proporcionar un valor para cada registro.</p>
Nombre	Cadena	Sí	Nombre del grupo de agentes
Habilitado	Cadena	No	Si se habilita este DN (S) o no (N).

Columnas relacionales

Además de las propiedades y carpetas en la tabla de arriba, cada renglón puede contener relaciones entre el grupo de agentes y otros objetos de configuración, particularmente usuarios que son agentes (Is Agent=S). Cada instancia de un agente tendrá una columna separada en el archivo de origen. Por ejemplo, si hay 10 agentes, habrá 10 columnas adicionales en el archivo de origen, cada columna representa un agente. Todas las columnas relacionales son opcionales.

Cada encabezado de una columna relacional consta del nombre y tipo de objeto, lo que forman un nombre único de columna. Así es que no puede haber, por ejemplo, dos grupos de agentes con el mismo nombre, aunque el objeto agente puede tener el mismo nombre que un grupo de agentes.

Las reglas de nombres y valores de las columnas relacionales se describen en la tabla siguiente:

Columnas relacionales

Tipo	Nombre de columna	Valores válidos	Descripción
Agente	Agente:<agent name>	S - Agregar este agente a este grupo de agentes N - Eliminar este agente de este grupo de agentes <empty> - No hay acción	El nombre del agente a agregar o eliminar de este grupo de agentes.

Ejemplo

Para modificar dos grupos de agentes, los siguientes datos se cargarán en GAX:

[+] Mostrar datos

Acción	Nombre	Habilitado	Agente:doej	Agente:jonesj	Agente:smiths
UPDATE	Gold_Agents	S	S	S	N
UPDATE	Silver_Agents	S	N		N
UPDATE	Bronze_Agents	S		S	S

El contenido del archivo CSV para esto datos se vería así:

```
Action,Name,Enabled,Agent:doej,Agent:jonesj,Agent:smiths
UPDATE,Gold_Agents,Y,Y,Y,N
UPDATE,Silver_Agents,Y,N,,N
UPDATE,Bronze_Agents,Y,,Y,Y
```

Grupos de Agentes Virtuales

Un Grupo de Agentes Virtuales (VAG) es similar a un Grupo de Agentes, con la diferencia de que no tiene miembros permanentes. En cambio, un Agente es miembro de un VAG cuando cumple con los criterios especificados por el script. La asociación de un agente en un VAG puede cambiar de forma dinámica conforme a los cambios en el criterio del VAG o a los cambios en las propiedades del objeto del agente.

Cuando hace clic en un VAG en Genesys Administrator Extension, puede ver los Agentes que lo integran actualmente.

Importante

Aunque puede crear y configurarlos utilizando Genesys Administrator Extension, los VAG 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 VAG (convertidos de una instalación anterior) que contengan expresiones de script no válidas o incluyan miembros permanentes, mostrará un mensaje de error. Para preservar la funcionalidad correcta de los VAG, debe resolver el problema manualmente: ya sea corrigiendo el error o convirtiendo el VAG en un Grupo de Agentes no virtuales mediante la eliminación de la expresión del script de opción de configuración.

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 que han sido creados en Genesys Administrator Extension reciben el mismo conjunto de autorizaciones y privilegios de acceso predeterminados que otorga el Configuration Server.

Administración de Usuarios y de Agentes

Puede crear agentes en la ventana Personas (como se describe aquí) o en la de **Agentes**. El resultado es el mismo: se crea y se almacena en Configuration Database un agente de tipo Persona, el cual se puede administrar en la ventana de Agentes o la de Personas.

Si quiere trabajar solo con agentes en algún momento, puede elegir Agentes de la barra de menús de GAX. Esto le mostrará una lista de los agentes de su centro de contacto, ya que filtrará los usuarios que no son agentes, así tendrá una lista más pequeña con la cual trabajar.

Importante

Si la opción Agentes no aparece en el encabezado de GAX, modifique las preferencias del sistema seleccionando la categoría Agent Management y cambie el modo de **Oculto a Premisa**. Para obtener más información, consulte las **Preferencias del sistema**.

Visualización de Usuarios

La lista de **Personas** muestra los Usuarios 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.

Puede distinguir fácilmente entre Usuarios y Agentes mediante el icono a la izquierda del nombre del objeto. Los usuarios 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 icono de cubo 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.

Para ordenar los elementos en la lista, haga clic en un encabezado de columna. Para invertir el orden, haga clic por segunda vez.

Haga clic en **Agrupar por** para agrupar objetos de acuerdo a diversos criterios.

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

Trabajar con Usuarios

Para crear un objeto nuevo de Usuario, 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, luego, en **Eliminar**.

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

- **Clonar**—Copiar un Usuario.
- **Mover a**—Mover un Usuario a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Usuarios.

Importante

Cuando se deshabilita o elimina un Usuario, Genesys Administrator Extension invalida todas las sesiones asociadas a este. Hasta la siguiente acción del Usuario, la persona será redirigida a la página de inicio.

- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Crear nuevos usuarios

Para crear un nuevo usuario, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

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 que debe usar este Usuario para iniciar sesión en el entorno. Se debe especificar un valor para esta propiedad y ese valor debe ser único dentro de la Configuration Database.
 - **Agente**—Indica si este Usuario es un Agente. Si se elige, aparecen campos adicionales. Después de establecer este indicador, no podrá cambiarlo.
 - **Nombre**—El nombre de este Usuario.
 - **Apellido**—El apellido de este Usuario.
 - **Dirección de e-mail**—La dirección de e-mail de este usuario.
 - **ID de empleado**—Un código de hasta 64 caracteres que identifica a este usuario dentro del personal del centro de contacto. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Contraseña**—Una contraseña que no supere los 64 caracteres que este Usuario debe usar para iniciar sesión 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. Para obtener más información, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Confirmar contraseña**—Una 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 restablecimiento de la contraseña en el siguiente inicio de sesión**.

Importante

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

- **Forzar contraseña para restablecimiento en el siguiente inicio de sesión**—Una casilla de verificación que, si se selecciona, indicará al usuario introducir una nueva contraseña después del siguiente inicio de sesión.

Importante

La opción **Forzar contraseña para restablecimiento en el siguiente inicio de sesión** solo se muestra si Genesys Administrator Extension se conecta a Management Framework 8.1.1 o una versión superior. Para obtener más información sobre restablecimiento de contraseñas, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **ID externo**—Este valor es aplicable solo 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 una URL de LDAP total o parcial que corresponde el RFC 2255. Para obtener más información, consulte el [Framework External Authentication Reference Manual](#).
 - **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. Si se selecciona **Agente**, 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 siguiente lista:
- **Puesto predeterminado**—El Puesto asignado a este Agente como valor predeterminado. 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 de este Agente para manipular interacciones múltiples. 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 **Rango**, haga clic en **Agregar** para agregar un Rango.
6. En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
- **Tipo**—El tipo de Aplicación a la que el usuario requiere 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 está seleccionado **Agente**, haga clic en **Aplicar** para que se desplieguen las siguientes fichas:
- En la ficha **Habilidades**, haga clic en **Agregar** para agregar una Habilidad.
 - En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
 - **Habilidad**—La Habilidad asignada a este Agente.
 - **Nivel**—La medida relativa del dominio del Agente en esta Habilidad.
 - En la ficha **Logins de agente**, haga clic en **Agregar** para agregar un Login de agente.
 - En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:

- **Login de agente**—Código de Login de agente asignado a este Agente. No se puede asignar un Login de agente a más de un Agente.
- **Hora de cierre**—Algunas centrales telefónicas no admiten la transferencia de información acerca del estado de trabajo posterior a la llamada del agente por medio del CTI-link. Sin embargo, si se admite esta operación, considere especificar la hora de cierre, en segundos, para 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 nuevos Usuarios no reciben autorización de Lectura y Actualización de forma automática para este objeto de Usuario. Debe aprovisionar estas autorizaciones para permitir que los Usuarios guarden sus preferencias de usuario en los programas basados en GUI, como GAX o Workspace Desktop Edition (antes conocido como Interaction Workspace).

Archivo CSV para importar y exportar

Puede usar la función de importación/exportación masiva para importar usuarios desde y para exportar usuarios hacia un archivo de valores separados por coma (CSV). El archivo de importación utilizado para importar y el archivo de exportación creado al exportar datos son totalmente compatibles, y se puede usar un solo archivo tanto para importar como para exportar. O bien, si desea, usted mismo puede crear el archivo de importación mediante el uso de la información general de CSV en este archivo de Ayuda, así como la información específica del objeto contenida en esta sección.

Campos del archivo CSV

El archivo fuente es de texto con formato separado por coma (CSV), con una extensión **.csv**.

En el archivo fuente cada línea representa un solo usuario. El mismo usuario puede aparecer en el archivo fuente solo una vez. Este identificador único del usuario en el ámbito del archivo fuente es el campo Employee ID.

Las columnas en el archivo son las propiedades de un usuario y cualquier otro objeto con el que puedan estar asociadas. El primer renglón del archivo tiene los nombres de las columnas para identificar los campos. El orden de las columnas no es importante. Se inserta una coma después de cada encabezado de columna o valor; si la columna no tiene un valor, inmediatamente después de la coma anterior. Las columnas que no son obligatorias se pueden omitir en el archivo fuente, esto depende de las preferencias del usuario y/o el propósito del archivo.

El archivo fuente contiene las siguientes propiedades para cada usuario:

[+] Mostrar propiedades

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
Acción	AGREGAR, ACTUALIZAR	Sí	<p>Especifica la acción a tomar con estos datos del usuario, ya sea crear un usuario nuevo (ADD) o modificar uno existente (UPDATE).</p> <p>Esta columna la agrega GAX automáticamente cuando se exporta un archivo, con un valor de UPDATE para todos los registros. Si crea el archivo de origen desde cero, debe agregar esta columna manualmente. En cualquier caso, este campo es obligatorio y debe proporcionar un valor para cada registro.</p>
Nombre	Cadena	Sí	Nombre del usuario
Apellido	Cadena	Sí	Apellido del usuario
Nombre de usuario	Cadena	Sí	Username del usuario
Employee ID	Cadena	Sí	ID único asignado a este usuario.
Es agente	Cadena	Sí	Si el usuario es un agente, S o N. La funcionalidad del script difiere si es un agente y no es un agente.
Contraseña	Cadena	No	Password que se usará con ese nombre de usuario
Cambio de contraseña	Cadena	No	Si este usuario debe cambiar su contraseña en el siguiente inicio de sesión (S) o no (N).
External ID	Cadena	No	Un ID externo único para este usuario.
Dirección correo electrónico	Cadena	No	Email address de este usuario; por lo general, es el mismo que el Username.
Habilitado	Cadena	No	Si este usuario está habilitado, ya sea S o N.
Regla de capacidad	Cadena	No	Aplica solamente si Is Agent=S. La regla de capacidad predeterminada con la cual se asocia el usuario.
Contrato de costo	Cadena	No	Aplica solamente si Is Agent=S. El contrato de

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
			costo predeterminado con el cual se asocia el usuario.
Centro	Cadena	No	El sitio predeterminado con el cual se asocia el usuario.
Lugar predeterminado	Cadena	No	Aplica solamente si Is Agent=S. El lugar predeterminado con el cual está asociado el usuario.

Columnas relacionales

Además de las propiedades y carpetas en la tabla de arriba, cada renglón puede contener relaciones entre el usuario y otros objetos de configuración, particularmente **grupos de acceso, grupos de agentes, logins de agentes, rangos de aplicación y habilidades**. Cada instancia de un grupo de acceso, grupo de agentes, Login de agente, rango de aplicación y objeto de habilidad tendrá una columna separada en el archivo de origen. Por ejemplo, si hay 10 grupos de agentes, 1 central telefónica, 15 habilidades y 4 grupos de acceso, habrá 30 columnas adicionales en el archivo fuente, cada una representando un objeto de configuración. Todas las columnas relacionales son opcionales.

Cada encabezado de una columna relacional consta del nombre y tipo de objeto, lo que forman un nombre único de columna. Así es que no puede haber, por ejemplo, dos habilidades con el mismo nombre, aunque el objeto de habilidad puede tener el mismo nombre que algún objeto de central telefónica.

Las reglas de nombres y valores de las columnas relacionales se describen en la tabla siguiente:

Columnas relacionales

Tipo	Nombre de columna	Valores válidos	Descripción
Grupo de acceso	AccessG:<access group name>	S - Agregar este usuario/agente a este grupo de acceso N - Eliminar este usuario/agente de este grupo de acceso <empty> - No hay acción	El nombre del grupo de acceso al que pertenece este usuario. Este usuario puede pertenecer a tantos grupos de acceso según sea necesario, pero solo un grupo de acceso puede aparecer en cada columna. <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Importante</p> <p>El grupo de acceso predeterminado especificado en las preferencias del sistema no aplica cuando se usan cargas masivas, ya que el grupo de acceso del usuario se especifica en el archivo CSV.</p> </div>

Grupo de Agentes	AgentG:<agent group name>	S - Asignar este usuario a este grupo de agentes N - Eliminar este usuario de este grupo de agentes <empty> - No hay acción	Aplica solamente si Is Agent=S. El nombre del grupo de agentes al que pertenece este usuario. Este usuario puede pertenecer a tantos grupos de agentes según sea necesario, pero solo un grupo de agentes puede aparecer en cada columna.
Sesión de agente	AgentL:<switch name> / <agent login name>	<wrap-up time> - Asignar este login de agente a este usuario, con el tiempo de cierre indicado. <empty> - Sin cambios. N - Eliminar este login de agente de este usuario.	Aplica solamente si Is Agent=S. Login de agente asignado a este usuario.
Rango de aplicación	ApplicationR:<application name>	<rank>- Asignar este tipo de aplicación a este usuario con este rango. Los rangos de posibles son administrador, diseñador, súper administrador, administrador de servicio, usuario , desconocido. <empty> - No hay acción N - Eliminar este rango de este usuario	El rango predeterminado con respecto al tipo de aplicación dado.
Habilidad	Habilidad:<skill name>	<number> - Asignar esta habilidad a este usuario con este nivel de habilidad <empty> - No hay acción N - Eliminar esta habilidad de este usuario	Aplica solamente si Is Agent=S. La competencia de este usuario en la habilidad dada.

Ejemplo

Para modificar dos usuarios nuevos, los siguientes datos se cargarán en GAX:

[+] Mostrar datos

Acción	FirstName	LastName	EmployeeID	Nombre de usuario	Es agente	Habilitado	Skill:Outgoing	Skill:Winback
UPDATE	John	Fraser	1234	JohnF	S	S	4	5

Acción	FirstName	LastName	EmployeeID	Nombre de usuario	Es agente	Habilitado	Skill:Outgoing	Skill:Winback
UPDATE	Susan	Smith	5757	SusanS	S	S	N	

El contenido del archivo CSV para esto datos se vería así:

```
Action,FirstName,LastName,EmployeeID,Username,Is Agent,Enabled,Skill:Outgoing,Skill:WinBack
UPDATE,John,Fraser,1234,JohnF,Y,Y,4,5
UPDATE,Susan,Smith,5757,SusanS,Y,Y,N,
```

Funciones

Las funciones definen qué puede hacer en una aplicación determinada. En Genesys Administrator Extension, las funciones y sus privilegios se controlan por medio del uso de objetos de función, los cuales se asignan a los **Usuarios** (incluidos los agentes) y **grupos de acceso**. Las funciones son específicas de las aplicaciones y deben definirse para cada aplicación que las admita.

En una configuración jerárquica de múltiples empresas, solo aquellas funciones que se definan en la empresa 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 empresas.

Para obtener más información sobre las funciones, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#). Para ver una lista de los privilegios de funciones para la aplicación Genesys Administrator Extension, consulte [Role Privileges](#) en la [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#).

Visualización de funciones

La lista de **funciones** muestra las funciones 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

Las funciones que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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.

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

Trabajar con funciones

Para crear un objeto nuevo de función, 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, luego, en **Eliminar**. De lo contrario, haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

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

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 **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 de esta función. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Descripción**—Breve descripción de la función.
 - **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. En la ficha de **Miembros de 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 [privilegios de funciones](#) para agregar a 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.

Ver Habilidades

En la lista de **Habilidades**, se muestran las habilidades 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

Las habilidades que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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.

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

Trabajar con Habilidades

Para crear un objeto nuevo de habilidades, 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, 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 quitar 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, quite la habilidad del agente.

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

- **Clonar**—Copia una habilidad.
- **Mover a**—Mueve una habilidad a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Habilidades.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Crear objetos de Habilidad

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 el botón **Examinar** para seleccionar un valor de la lista:
 - **Nombre**—El nombre de la Habilidad. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **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. Haga clic en **Guardar**.

Reglas de capacidad

La ventana **Reglas de capacidad** le permite establecer las reglas de capacidad para diversas operaciones en su entorno. Por ejemplo, puede elegir establecer reglas de capacidad para cuántas interacciones de voz o interacciones de correo electrónico, o una combinación de ambas, pueden procesarse a la vez.

Visualización de reglas de capacidad

La lista de **Reglas de capacidad** muestra las reglas de capacidad en su entorno. La lista está organizada en una jerarquía, empezando con empresas, unidades de configuración, sitios y carpetas.

Importante

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

La lista respeta la configuración de autorizaciones de la empresa. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene autorización 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 **Filtro de empresa** para abrir el panel **Filtro de empresa**. En esta ventana, haga clic en la casilla de verificación a un lado de cada empresa que desee seleccionar. 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.

Trabajar con reglas de capacidad

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

Creación de reglas de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Este breve video le demuestra cómo crear reglas de capacidad usando GAX. Como alternativa, puede consultar el procedimiento que se encuentra debajo del video.

[Link to video](#)

Procedure: Creación de reglas de capacidad

Steps

1. Haga clic en **Nueva**.
2. Introduzca la siguiente información.
 - **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.
- **Empresa y carpeta**—La empresa y la carpeta a las cuales pertenece esta regla de capacidad. Haga clic en el botón **Examinar** para localizar la carpeta en la cual está almacenado el script, o escriba el nombre de una carpeta en el campo Filtro rápido.

Importante

La lista de carpetas mostradas se basa en cada configuración de acceso a la empresa.

- **Tipos de medios**—Haga clic en **Nuevo** para seleccionar qué tipos de medios se monitorearán 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. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en el botón **Nuevo** para crear 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 medios**, haga clic en el botón **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 **Tipos de medios** para seleccionar un tipo de medios. 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. Para establecer un valor máximo nuevo, haga clic en el botón **[tipo de medios] mayor que 1**. Por ejemplo, si selecciona Voz como un tipo de medios, haga clic en el botón **Voz mayor que 1** para abrir un panel nuevo y, luego, introduzca un valor nuevo 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 un total de dos interacciones simultáneas). De manera alternativa, podría establecer una regla de capacidad que permita una interacción de Voz o una de correo electrónico, pero no ambas (para un total de una interacción simultánea).

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

Steps

1. En el menú desplegable **Condiciones**, haga clic en el botón **y**. Se abre un nuevo panel a la derecha el cual permite que agregue una condición.
2. Haga clic en el menú desplegable **Tipos de medios** y seleccione un tipo de medios.

3. Introduzca un valor en el campo **Capacidad máxima**.
4. Haga clic en **Aceptar** para agregar la condición.

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

Steps

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

Validación de reglas de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Al crear una regla de capacidad nueva o modificar una existente, puede hacer clic en **Validar** para verificar si la regla de capacidad es válida o no. Esta acción asegura que la regla de capacidad se construya adecuadamente y utilice solo los tipos de medios que puede acceder.

Por ejemplo, si crea una regla de capacidad que solo especifique **voz** como tipo de medio, pero utiliza **callback** como parte de la condición, GAX mostrará un mensaje de error después de que haya hecho clic en **Validar** que le indicará que debe agregar **callback** como tipo de medio.

Por el contrario, si la regla de capacidad es válida, GAX mostrará un mensaje de confirmación después de que haya hecho clic en **Validar**.

Procedure: Validación de reglas de capacidad

Steps

1. Crear una regla de capacidad nueva o modificar una existente.
2. Haga clic en **Validar**.
3. GAX mostrará alguno de los siguientes mensajes:
 - Un mensaje de confirmación de que la regla de capacidad es válida.
 - Un mensaje de error que explica por qué la regla de capacidad es inválida.

Eliminación de reglas de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Existen diversos métodos para eliminar una regla de capacidad: Elija un procedimiento de los mostrados a continuación:

Procedure: Eliminación de una sola regla de capacidad

Steps

1. Seleccione una regla de capacidad en la lista **Reglas de capacidad**. Se muestra más información acerca de la regla de capacidad en un panel nuevo 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 **OK** para continuar.
 - Haga clic **Cancelar** para anular la acción.

Procedure: Eliminación de diversas 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 va a eliminar.
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 **OK** para continuar.
 - Haga clic **Cancelar** para anular la acción.

Copiado de reglas de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Copiado de reglas de capacidad

Steps

1. Seleccione una regla de capacidad a copiar. Se muestra más información acerca de la regla de capacidad en un panel nuevo 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 siguiente información.
 - **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.
- **Empresa y carpeta**—La empresa y la carpeta a las cuales pertenece esta regla de capacidad. Haga clic en el botón **Examinar** para localizar la carpeta en la cual está almacenado el script, o escriba el nombre de una carpeta en el campo Filtro rápido.

Importante

La lista de carpetas mostradas se basa en cada configuración de acceso a la empresa.

- **Tipos de medios**—Haga clic en **Nuevo** para seleccionar qué tipos de medios se monitorearán mediante esta regla de capacidad. Para obtener más información, consulte [Tipos de medios](#).

4. Haga clic en **Guardar**.

Habilitación o deshabilitación de reglas de capacidad

[+] Mostrar procedimiento

Existen diversos métodos para habilitar o deshabilitar una regla de capacidad: Elija un procedimiento de los mostrados a continuación:

Procedure: Habilitación o deshabilitación de 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 acciones siguientes:
 - Si la regla de capacidad está actualmente habilitada, haga clic en el botón **Deshabilitar**.
 - Si la regla de capacidad está actualmente deshabilitada, haga clic en el botón **Habilitar**.

Procedure: Habilitación o deshabilitación de diversas reglas de capacidad

Steps

1. En el panel **Reglas de capacidad**, seleccione la casilla de verificación junto a cada regla de capacidad que desee 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 **OK** para continuar.
 - Haga clic **Cancelar** para anular la acción.

Control de acceso

El panel **Control de acceso** enumera los grupos de acceso y los usuarios con autorizaciones configuradas explícitamente para un determinado objeto. La configuración de autorizaciones normalmente se lleva a cabo con los usuarios o grupos de acceso a los que desea otorgar el acceso. Esta característica mejora el establecimiento de autorizaciones y su ámbito está limitado a la administración de autorizaciones de un solo objeto de base de datos. Para obtener más instrucciones acerca de la asignación, modificación y eliminación de autorizaciones, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#). Puede realizar las acciones siguientes:

Creación de autorizaciones de acceso

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Creación de autorizaciones 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 a la que se aplicará la autorización de acceso.
5. En el campo **Objeto de configuración**, seleccione el tipo de objeto de configuración a la que se aplicará la autorización de acceso.
6. En la lista **Autorización de acceso**, seleccione las autorizaciones de acceso que se van a aplicar:

Propiedad	Descripción
Lectura (R)	Se pueden ver detalles de este objeto.
Creación (C)	Se pueden crear objetos de este tipo.
Actualización (U)	Se puede cambiar o modificar este objeto.
Ejecución (X)	Se puede implementar, iniciar, detener o, de lo contrario, activar este objeto.
Eliminación (D)	Se puede eliminar este objeto.
Leer las autorizaciones de objeto (RP)	Se pueden ver las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.
Cambiar las autorizaciones de objeto (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 **Cancelar** para anular los cambios.

Cambio de autorizaciones de acceso

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Cambio de autorizaciones 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
Lectura (R)	Se pueden ver detalles de este objeto.
Creación (C)	Se pueden crear objetos de este tipo.
Actualización (U)	Se puede cambiar o modificar este objeto.
Ejecución (X)	Se puede implementar, iniciar, detener o, de lo contrario, activar este objeto.
Eliminación (D)	Se puede eliminar este objeto.
Leer las autorizaciones de objeto (RP)	Se pueden ver las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.
Cambiar las autorizaciones de objeto (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 anular los cambios.

Eliminación de autorizaciones de acceso

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Eliminación de autorizaciones 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 **OK** para confirmar la eliminación.
- Haga clic en **Cancelar** para cancelar la eliminación.

Entorno

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

- [Plantillas de aplicación](#)
- [Aplicaciones](#)
- [Condiciones de alarma](#)
- [Hosts](#)
- [Scripts](#)
- [Soluciones](#)
- [Empresas](#)
- [Husos horarios](#)
- [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.

Visualización de plantillas de aplicación

En la lista de **Plantillas de aplicación**, se muestran las plantillas de aplicación 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

Las plantillas de aplicación que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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 plantillas de aplicación

Para crear un nuevo objeto de plantillas de aplicación, 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**.

Importante

No puede eliminar una plantilla de aplicación si se usó 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](#).
- Habilitar o deshabilitar plantillas de aplicación
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).
- **Importar plantilla de aplicación**—[Importar una plantilla de aplicación](#).

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

Procedure: Crear objetos de plantillas de aplicación

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**—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.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Importación de plantillas de aplicación

Genesys proporciona plantillas genéricas para todas las aplicaciones de Genesys. Puede encontrar los archivos .apd de 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 del archivo .apd, siga este procedimiento.

Procedure: Importación de plantillas de aplicación

Steps

1. Haga clic en **Más** y seleccione **Importar plantilla de aplicación**.
2. Se muestra una nueva ventana. Haga clic en **Examinar** elija el archivo de plantilla de aplicación (APD) que desee importar.
3. Haga clic en **Aceptar** para cargar la plantilla de aplicación.
4. Consulte los [objetos de creación de plantilla de aplicación](#) para terminar de crear el objeto plantilla de aplicación.

Aplicaciones

Las Aplicaciones son los distintos programas de software de Genesys que prestan servicio al centro de contacto. Hay dos tipos de aplicaciones: aplicaciones de la interfaz gráfica de usuario (graphical user interface, GUI) y 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 de GUI del mismo tipo y de los mismos parámetros de configuración.

Visualizar aplicaciones

En la lista de **Aplicaciones**, se muestran las aplicaciones 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

Las aplicaciones que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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 aplicaciones

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 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, luego, en **Eliminar**.

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

- **Actualizar tabla**—Actualizar la pantalla.
- **Clonar**—Copiar una aplicación.
- **Mover a**—Mover una aplicación a otra [estructura jerárquica](#).
- **Habilitar** o **deshabilitar** aplicaciones.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).
- **Configurar captura de registros**
- **Inicio** y **Terminar/Terminación forzada** de una aplicación.
- **Cambiar el modo**— Cambiar manualmente una aplicación de respaldo a modo primario.

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

Crear objetos de aplicación

Para crear una aplicación, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

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**—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**—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), a menos que la documentación de específica de la aplicación le indique un valor específico a configurar. Este campo solo se muestra para las 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 se selecciona para todas las aplicaciones daemon y no para las aplicaciones GUI. Se establece automáticamente, en función del campo **Tipo**.

- **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.

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.
- **Línea de comandos**—La línea de comandos que se utiliza para iniciar esta aplicación, con 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 comandos se completará automáticamente cuando se instale la nueva aplicación y se conecte a Configuration Server.
- **Argumentos de línea de comandos**—Parámetros adicionales de la línea de comandos que se utilizan 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 al 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.
- **Tiempo de espera de apagado**—El intervalo de tiempo, en segundos, durante el cual la Management Layer espera que se desactive esta aplicación. Este campo es obligatorio.
- **Autoinicio**—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 deben contactar las aplicaciones cliente si falla la conexión con el servidor primario. No se puede asociar un servidor de respaldo 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 empresas 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 mayor. 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 activa, 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 el Configuration Server. Si se activa **Iniciar sesión como SYSTEM**, este campo se desactiva. Para las aplicaciones tipo Configuration Server, este campo se predetermina como `Environment\default`.

Importante

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

- **Certificado**—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 del certificado**—Descripción opcional del certificado.
- **Llave del certificado** —La ruta de acceso completa al archivo de la llave del certificado de seguridad `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem`. Este campo se utiliza solo 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 solo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.

Importante

Para obtener más información sobre la implementación de la seguridad TLS de Genesys, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

3. La ficha **Conexiones** enumera las conexiones que esta aplicación tiene hacia otras. Haga clic en **Agregar** para agregar una conexión.
4. En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
 - **Servidor**—La aplicación de servidor a la que se conecta esta aplicación como cliente cuando se inicia.
 - **ID de puerto**—El puerto del servidor el 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. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Simple**— Una conexión TCP simple entre los componentes de Genesys.
 - **ADDP**— Advanced Disconnect Detection Protocol (ADDP) entre los componentes de Genesys. Para obtener mayor información sobre ADDP, consulte *Management Framework Deployment Guide*.

Importante

Ajuste el protocolo ADDP entre el Agente de control local 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**. Este valor especifica el 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, de la siguiente manera:

-
- **Rastreo 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 es seguro o no por Genesys Security usando el protocolo TLS. Si el cliente no utiliza Genesys Security, este campo está deshabilitado.
 - **Parámetros del protocolo de transporte**—Cualquier texto, normalmente un **valor=clave** en pares, 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, normalmente un **valor=clave** en pares, 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.
 - Haga clic en **Aplicar** para guardar la información en la ficha **Conexiones**.
 - 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.
 - En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
 - **ID de 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 HA**—Si se selecciona, un servidor HA de respaldo utilizará este puerto para establecer una conexión con el servidor primario.
 - **Modo de escucha**—El modo de escucha configurado para este puerto
 - **Certificado**—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**—Descripción opcional del certificado.
 - **Llave del certificado** —La ruta de acceso completa al archivo de la llave del certificado de seguridad **<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem**. Este campo se utiliza solo 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 solo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.
-

Importante

Para obtener más información sobre la implementación de la seguridad TLS de Genesys, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Parámetros de transporte**—Cualquier texto, normalmente un **valor=clave** en pares, 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, normalmente un **valor=clave** en pares, 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.
- Haga clic en **Aplicar** para guardar la información en la ficha **Puertos**.
- La ficha **Empresas** tiene relevancia funcional únicamente en un entorno de múltiples empresas. Especifica una lista de empresas a las 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 empresa a este objeto de aplicación.

Importante

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

- Haga clic en **Guardar**.

Configuración de captura de registros

Para configurar los registros, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. En la lista de **Aplicaciones**, selecciona una o más aplicaciones.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Configurar captura de registros**.
3. En la ventana **Configurar captura de registros**, configure las siguientes opciones:
 - Las aplicaciones que eligió de la lista de **Aplicaciones** aparece en la sección **Aplicaciones**. Puede seleccionar o eliminar de la selección las aplicaciones que incluirá en este procedimiento.
 - En la sección **Nivel de registro** seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Todos**—Son capturados todos los eventos de **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar** a nivel de

registro.

- **Rastreo**—Genera todos los niveles de registro de los niveles **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar**. Esta configuración puede afectar seriamente el rendimiento de su aplicación Establezca este nivel únicamente cuando pruebe nuevas funciones o escenarios de procesamiento de interacciones.
- **Interacción**—Genera todos los niveles de registro de los niveles **Interacción** y **Estándar**. Establezca este nivel únicamente cuando pruebe 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; esto podría afectar de manera adversa al rendimiento del DBMS, servidor de mensajes y de los componentes de procesamiento de interacciones.

- **Estándar**—Genesys recomienda que habilite permanentemente solo un nivel estándar de captura de registros 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 que hubo un intento fallido de ejecutar 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 se puede reconocer o no sigue la secuencia lógica esperada,
 - Indica la incapacidad para procesar una solicitud externa,
 - Indica la finalización correcta 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 configurable 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 capturan registros.

4. En la sección **Ajuste de salidas de registros**, puede hacer una configuración más fina del nivel de captura de registros para los siguientes tipos de salida: **Servidor de registro de red**, **Archivo de texto llano** y **Consola**.
5. Realice una de las siguientes acciones:
 - Si seleccionó **Servidor de registro de red** en el paso anterior, vaya a la sección **Servidor de mensajes** y elija el servidor de mensajes que recibirá los registros.
 - Si seleccionó **Archivo de texto llano** en el paso anterior, vaya a la sección **Nombre de archivo de registro** y especifique el nombre del archivo de registros que los recibirá. También puede especificar los siguientes parámetros:
 - **Crear segmento**—Si está seleccionado, el archivo de registros se segmentará en pequeños archivos de tamaño indicado por el campo **Tamaño de segmento (MB)**.
 - **Tamaño de segmento (MB)**—Si está seleccionado **Crear segmento**, especifique el tamaño del segmento del archivo de registros en megabytes.
 - **Expiración de segmento**—Si está seleccionado, los segmentos se eliminarán después de que se alcance la cantidad máxima de segmentos, definida por **Segmentos máximos**.
 - **Segmentos máximos**—Si está seleccionado **Expiración de segmento**, especifique cuántos segmentos conservar antes de que se eliminen los que excedan el límite.
6. Haga clic en **Aceptar**.

Iniciar y detener aplicaciones

El estado de cada objeto de aplicación se muestra en el **panel del sistema**. A partir de la versión 8.5.240, el estado también se muestra en la lista de aplicaciones en el Configuration Manager. Las aplicaciones también se pueden iniciar o detener desde esta lista.

Iniciar y detener una aplicación es generalmente lo mismo que hacerlo en el panel del sistema. Básicamente:

1. Seleccione una aplicación en la lista
2. Abra el **menú Más**.
3. Seleccione la acción apropiada, iniciar, detener o cambiar. Las opciones disponibles para el usuario en el menú dependerán del estado actual de la aplicación.
4. Confirme su selección.

Genesys Administrator Extension notifica a Solution Control Server, que usa el Local Control Agent para que ejecute la operación en la aplicación de manera remota.

Debe tener autorización de ejecución y los privilegios de función correspondientes para iniciar y detener una aplicación.

Importante

- No se puede iniciar ni detener una aplicación del tipo Database Access Point.
- Las aplicaciones con un estado de NA son objetos contenedor, como son las carpetas o unidades de configuración, o están deshabilitadas. No puede iniciarlas o detenerlas.

Iniciar aplicaciones

Puede iniciar una aplicación solo si su estado actual es Detenido.

Importante

- 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.
- Una aplicación instalada como un servicio solo se debe iniciar como un servicio.

Para iniciar una aplicación desde la lista de la aplicaciones, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione la aplicación que desea iniciar.
2. Abra el menú **Más** y seleccione **Iniciar**.

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 Iniciado. 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 la aplicación informa su estado como Iniciado o Servicio no disponible dentro del período de espera configurado.

Sugerencia

También puede detener una aplicación si hace clic en su estado. Por ejemplo, si una aplicación tiene un estado **Detenido** y hace clic en el nombre del estado, la aplicación intentará detenerse.

Procedimiento para detener las aplicaciones correctamente

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 **Detener ordenadamente** en Genesys Administrator. Cuando detiene una aplicación, esta deja de aceptar nuevos requerimientos y termina de procesar los que tiene en la cola de espera. 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. Con esto asegurará que la aplicación se cierre ordenadamente si admite el cierre ordenado, de lo contrario, se detendrá de forma desordenada. Consulte el [id=4b6870e4-2d5f-479c-ac29-11e43011db63 Framework Configuration Options Reference Manual](#) para obtener mayor información sobre esta opción de configuración.

Puede detener una aplicación solo si su estado actual es iniciado, Servicio no disponible o Pendiente. No puede detener una aplicación ordenadamente si su estado es Suspendiendo o Suspendido.:

Para detener ordenadamente una aplicación desde la lista de la aplicaciones, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione la aplicación que desea detener.
2. Abra el menú **Más** y seleccione **Detener**.

Sugerencia

También puede detener una aplicación si hace clic en su estado. Por ejemplo, si una aplicación tiene un estado **Iniciado** y hace clic en el nombre del estado, la aplicación intentará detenerse.

Detener aplicaciones inmediatamente (Terminación forzada)

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 usa Forzar detención para detener una aplicación, la aplicación detiene de inmediato el procesamiento de todas las solicitudes, tanto nuevas como actuales. Sólo puede detener una aplicación si su estado actual es Iniciado, Servicio no disponible, Pendiente, Suspendiendo o Suspendido.

Para detener una aplicación en la lista de la aplicaciones utilizando Terminación forzada, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione la aplicación que desea detener de manera forzada.
2. Abra el menú **Más** y seleccione **Terminación forzada**.

Sugerencia

También puede iniciar y detener aplicaciones haciendo clic en el nombre del estado en la ficha Aplicaciones. Por ejemplo, si una aplicación tiene un estado **Iniciado** y hace clic en el nombre del estado, la aplicación intentará detenerse. Del mismo modo, si una aplicación tiene un estado **Detenido** y hace clic en el nombre del estado, la aplicación intentará iniciar.

Modo alterno (cambio manual)

El modo alterno cambia una aplicación configurada en un par de HR que se está ejecutando en modo de copia de seguridad, al modo primario. Esto obliga a la aplicación primaria correspondiente a ejecutarse en el modo de copia de seguridad. Esta opción se deshabilita si la aplicación seleccionada no está configurada como la aplicación primaria de un par HA.

Para realizar un cambio manual, debe tener una licencia apropiada para que la Management Layer realice el cambio. Si no se tiene la licencia, la opción está deshabilitada.

El cambio manual no se puede realizar con aplicaciones de estos tipos:

- Configuration Server

- Database Access Point
- Solution Control Server

Para cambiar manualmente una aplicación de copia de seguridad HA de un par HA para ejecutarse en el modo primario, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione la aplicación de copia de seguridad que desea cambiar al modo primario.
2. Abra el menú **Más** y seleccione **Modo alternativo**.

Condiciones de alarma

Las condiciones de alarma especifican los eventos que es necesario conocer y atender en el momento en que ocurren, por ejemplo, si un host o una solución no responden. 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 la ficha Condición de alarma.

Visualización de condiciones de alarma

En la lista de **Condiciones de alarma**, se muestran las condiciones de alarma 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

Las condiciones de alarma que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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.

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

Trabajar con condiciones de alarma

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 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, 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 condiciones de alarma a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar condiciones de alarma
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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: Creación de objetos de condiciones de alarma

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 el botón **Examinar** para seleccionar un valor de la lista:
 - **Nombre**—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**—La categoría de la condición de alarma: **Crítica**, **Principal** o **Secundaria**. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **Script de detección**—Script que describe la lógica aplicada para detectar la alarma.
 - **Tiempo de espera para cancelar**—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 caduca este tiempo de espera, la condición de alarma se desactiva sin condiciones.
 - **ID de detección del evento registrado**—Identificador del evento que activa la alarma. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **Selección de detección**—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 una aplicación específica genera una alarma. Seleccione esta opción para mostrar el campo **Aplicación**. Haga clic en el icono **Examinar** para seleccionar un elemento de una lista o escriba el nombre o parte del nombre del objeto en el campo **Filtro Rápido**. Esta lista se llena con los objetos de aplicación que están almacenados en Configuration Server.
- **Seleccionar por tipo de aplicación**—El evento especificado de un tipo de aplicación específica genera una alarma. Seleccione esta opción para mostrar el campo **Tipo**. Haga clic en el botón desplegable para seleccionar un elemento de la lista. Esta lista se llena con los objetos de aplicación que tienen subtipos definidos.
- **ID de cancelación del evento registrado**—Identificador del evento que desencadena la desactivación de la alarma. Para desactivarla alarma, Management Layer utiliza el evento de las mismas aplicaciones especificadas para el evento de detección de esta condición de alarma.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Una vez que se ha creado el objeto, puede editarlo y hacer clic en las fichas **Scripts de reacción** o **Scripts de desactivación** para asignar scripts a la condición de alarma. Para obtener más información, consulte [Scripts](#).

Procedure: Prueba de condiciones de alarma

Steps

1. En la lista **Condiciones de alarma**, haga clic en la casilla junto a la condición de alarma que desea probar.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Activar alarma**.
3. Se activa la condición de alarma. Vaya al [Panel del sistema](#) para ver la alarma y desactivarla.

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 la Management Layer no puede contactar al Agente de control local (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 de 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 Management Layer no puede acceder al host donde se ejecutan las aplicaciones Genesys daemon (sin ruta al host).
Cambio del estado de la solución no planificado	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.
Pérdida 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 acerca de las condiciones de alarma predefinidas, consulte la [id=381f2360-a946-409c-9561-d3f37ce0790b Management Layer User's Guide](#).

Alarma por e-mail

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 reacción de alarma.

Variable	Descripción
\$COND_ID	El ID de condición de alarma.
\$COND_NAME	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 caracter 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 de acuerdo con la situación específica.

Ejemplo

Ejemplo de e-mail de reacción a alarma que usa la siguiente plantilla:

Subject:

\$COND_ID detected in \$APP_NAME

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: \$REACT_NAME

Alarm Condition:

ID: \$COND_ID

NAME: \$COND_NAME

Category: \$COND_CTGR

Application:

ID: \$APP_ID

Name: \$APP_NAME

Type: \$APP_TYPE

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

Subject:

CPU_overload detected in Solution_Control_Server_760

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: cpu_overload_mail

Alarm Condition:

ID: 118

NAME: CPU_overload

Category: Major

Application:

ID: 105

Name: Solution_Control_Server_760

Type: 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.

Visualizar hosts

La lista de **hosts** muestra los hosts 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 hosts 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 icono de cubo 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 hosts

Para crear un objeto nuevo de host, 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**.

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, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).
- [Configurar captura de registros](#)

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

Creación de objetos host

[+] Clic para mostrar el procedimiento

Procedure: Creación de objetos host

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 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 la lupa del campo **Nombre** para que GAX introduzca automáticamente la dirección IP del host.

- **Tipo de SO**—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 Agente de control local (LCA) de este host. El puerto LCA debe establecerse en un valor entre 2000 y 9999, inclusive. 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 supervisa y controla a este host. Esta propiedad es válida solo si se habilitan las funciones del SCS distribuido. Consulte la [id=381f2360-a946-409c-9561-d3f37ce0790b Management Layer User's Guide](#) para obtener más información.
- **Certificado**—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 del certificado**—Descripción opcional del certificado.
- **Llave del certificado** —La ruta de acceso completa al archivo de la llave del certificado de seguridad `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem`. Este campo se utiliza solo 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 solo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.

Importante

Para obtener más información sobre la implementación de la seguridad TLS de Genesys, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

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

Configuración de captura de registros

[+] Clic para mostrar el procedimiento

Procedure: Configuración de captura de registros

Steps

1. En la lista de **hosts** seleccione uno o más hosts.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Configurar captura de registros**.
3. En la ventana **Configurar captura de registros**, configure las siguientes opciones:
 - Los hosts que seleccioó de la lista de **hosts** aparecen en la sección **Hosts**. Puede seleccionar o eliminar de la selección los hosts que incluirá en este procedimiento.
 - En la sección **Nivel de registro** seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Todo**—Genera todos los niveles de registro de los niveles **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar**.

- **Rastreo**—Genera todos los niveles de registro de los niveles **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar**. Esta configuración puede afectar seriamente el rendimiento de su aplicación. Establezca este nivel únicamente cuando pruebe nuevas funciones o escenarios de procesamiento de interacciones.
- **Interacción**—Genera todos los niveles de registro de los niveles **Interacción** y **Estándar**. Establezca este nivel únicamente cuando pruebe 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; esto 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 solo un nivel estándar de captura de registros 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 que hubo un intento fallido de ejecutar 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 se puede reconocer o no sigue la secuencia lógica esperada,
 - Indica la incapacidad para procesar una solicitud externa,
 - Indica la finalización correcta 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 configurable 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 capturan registros.
4. En la sección **Ajuste de salidas de registros**, puede hacer una configuración más fina del nivel de captura de registros para los siguientes tipos de salida: **Servidor de registro de red**, **Archivo de texto llano** y **Consola**.
 5. Realice una de las siguientes acciones:
 - Si seleccionó **Servidor de registro de red** en el paso anterior, vaya a la sección **Servidor de mensajes** y elija el servidor de mensajes que recibirá los registros.
 - Si seleccionó **Archivo de texto llano** en el paso anterior, vaya a la sección **Nombre de archivo de registro** y especifique el nombre del archivo de registros que los recibirá. También puede especificar los siguientes parámetros:
 - **Crear segmento**—Si está seleccionado, el archivo de registros se segmentará en pequeños archivos de tamaño indicado por el campo **Tamaño de segmento (MB)**.
 - **Tamaño de segmento (MB)**—Si está seleccionado **Crear segmento**, especifique el tamaño del segmento del archivo de registros en megabytes.
 - **Expiración de segmento**—Si está seleccionado, los segmentos se eliminarán después de que se alcance la cantidad máxima de segmentos, definida por **Segmentos máximos**.
 - **Segmentos máximos**—Si está seleccionado **Expiración de segmento**, especifique cuántos segmentos conservar antes de que se eliminen los que excedan el límite.
 6. Haga clic en **Aceptar**.

ADDP

Para configurar el protocolo avanzado de detección de desconexión (ADDP) entre el LCA de un host especificado y el SCS, utilice la ficha **Opciones** del objeto de 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: Configuración de 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 en la conexión no recibe mensajes de la otra aplicación en 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. La recomendación para esta opción es establecerla en 3 segundos para la conexión de LAN o en 10 segundos para la conexión de WAN.
addp-trace	local	El LCA imprime los mensajes relacionados con ADDP en su registro.

Importante

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

Verificación de puertos

Haga clic en el nombre de un host para ver más información sobre la configuración del host y también para verificar la información del puerto e identificar conflictos entre puertos. Haga clic en **Verificar puertos** para mostrar todas las aplicaciones y puertos configurados del objeto host, así como cualquier conflicto entre puertos. Los puertos duplicados en varias aplicaciones se resaltan en la lista, ya que pueden estar en conflicto. Puede hacer clic en una aplicación en la lista **Verificar puertos** para conocer los detalles del objeto aplicación. Haga clic en **Exportar** para exportar los elementos de la lista a un archivo compatible con Microsoft Excel.

Scripts

Los scripts identifican los escenarios de procesamiento o tratamientos que se pueden aplicar a interacciones con los clientes. Por ejemplo, un script de reacción a alarmas 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.

Para obtener más información acerca de los scripts, consulte la [id=381f2360-a946-409c-9561-d3f37ce0790b Management Layer User's Guide](#) o la documentación específica de su producto.

Visualización de scripts

La lista de **scripts** muestra los scripts 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 scripts 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 icono de cubo 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 scripts

Para crear un objeto nuevo de scripts, 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, luego, en **Eliminar**. Cuando elimina un script, este se quita de Configuration Database y de la **condición de alarma** con la que esté 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, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la **Jerarquía de objetos**.

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

Crear objetos de scripts

Procedure: Crear objetos de scripts

Purpose: Para crear un objeto de script.

Prerequisites

Se encuentra en la ventana **Scripts** de Configuration Manager.

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**—Nombre del script. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Tipo de script**—Tipo de script. Debe especificar un tipo. Después de establecer el tipo, no podrá cambiarlo.
 - **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. Haga clic en **Guardar**.

Procedure: Creación de objetos de scripts de condiciones de alarma

Purpose: Para crear objetos de scripts para condiciones de alarma.

Prerequisites

Se encuentra en la ventana **Scripts de Detección/Reacción** de Configuration Manager.

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**—Nombre del script. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Tipo de script**—Tipo de script. Debe especificar un tipo. Después de establecer el tipo, no podrá cambiarlo.
 - **Reacción de alarmas**—Consulte la ficha Scripts de alarmas en la parte superior para obtener más información sobre los scripts de reacción de alarmas.
 - **Tipos de reacción de alarmas**—Seleccione qué acción tomar cuando se active este script. Los campos de texto disponibles cambian para mostrar a información que corresponda a su selección.
 - **Detección de alarmas**—Consulte la ficha Scripts de alarmas en la parte superior para obtener más información sobre los scripts de detección de alarmas.
 - **Tipos de detección de alarmas**—Seleccione qué acción tomar cuando se active este script. Los campos de texto disponibles cambian para mostrar a información que corresponda a su selección.
 - **Estado habilitado**—Si se selecciona, indica que el objeto se encuentra en condición normal de operación y puede ser utilizado sin restricciones.

3. Haga clic en **Guardar**.

Scripts de alarmas

Para obtener más información, elija uno de los siguientes scripts:

- [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 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

{{{1}}}

- 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.

Visualización de soluciones

En la lista de **Soluciones**, se muestran las aplicaciones 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

Las soluciones que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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 soluciones

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 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, 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 soluciones.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).
- [Configurar captura de registros](#)

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

Creación de objetos de solución

Para crear objetos de solución, realice lo siguiente:

[+] Clic para mostrar el procedimiento

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**—Nombre de la solución. Se debe especificar un valor para esta propiedad y ese valor debe ser único dentro de la Configuration Database.
 - **Asignado a Empresa**—En un entorno de varias empresas, la empresa 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. {{NoteFormat| 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 la [id=381f2360-a946-409c-9561-d3f37ce0790b Management Layer User's Guide](#).
 - **Solution Control Server**—Nombre del Solution Control Server que controla esta solución.
 - **Versión**—La versión de la solución. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **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. En la ficha **Definición de aplicaciones**, 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. En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
 - **Tipo de aplicación**—El tipo de aplicación utilizado como componente de solución.
 - **Versión**—La versión de la aplicación utilizada como componente de una 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 **Definición de aplicaciones**.
6. En la ficha **Aplicaciones**, haga clic en **Agregar** para agregar una aplicación a esta solución.

Importante

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

7. En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
 - **Aplicación**—El tipo de aplicación utilizado como 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 captura de registros

Para configurar los registros de una solución, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. En la lista de **Soluciones**, seleccione una o más soluciones.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Configurar captura de registros**.
3. En la ventana **Configurar captura de registros**, realice lo siguiente:
 - Las soluciones que seleccionó de la lista de **Soluciones** aparecen en la sección de **Soluciones**. Puede seleccionar o eliminar de la selección las soluciones que incluirá en este procedimiento.
 - En la sección **Nivel de registro** seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Todos**—Son capturados todos los eventos de **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar** a nivel de registro.
 - **Rastreo**—Genera todos los niveles de registro de los niveles **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar**.

Esta configuración puede afectar seriamente el rendimiento de su aplicación. Establezca este nivel únicamente cuando pruebe nuevas funciones o escenarios de procesamiento de interacciones.

- **Interacción**—Genera todos los niveles de registro de los niveles **Interacción** y **Estándar**. Establezca este nivel únicamente cuando pruebe los eventos en una interacción en particular.

Advertencia

- El uso del nivel de interacciones genera una mayor cantidad de eventos de registro en la red; esto podría afectar de manera adversa al rendimiento del DBMS, de Message Servers y de los componentes de procesamiento de interacciones.
- 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.

- **Estándar**—Genesys recomienda que habilite permanentemente solo un nivel estándar de captura de registros 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 que hubo un intento fallido de ejecutar 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 se puede reconocer o no sigue la secuencia lógica esperada
 - Indica la incapacidad para procesar una solicitud externa
 - Indica la finalización correcta 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 configurable 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 capturan registros.
- En la sección **Ajuste de salidas de registros**, puede hacer una configuración más fina del nivel de captura de registros para los siguientes tipos de salida: **Servidor de registro de red**, **Archivo de texto llano** y **Consola**. Realice una de las siguientes acciones:
 - Si seleccionó **Servidor de registro de red** en el paso anterior, vaya a la sección **Servidor de**

mensajes y elija el servidor de mensajes que recibirá los registros.

- Si seleccionó **Archivo de texto llano** en el paso anterior, vaya a la sección **Nombre de archivo de registro** y especifique el nombre del archivo de registros que los recibirá. También puede especificar los siguientes parámetros:
 - **Crear segmento**—Si está seleccionado, el archivo de registros se segmentará en pequeños archivos de tamaño indicado por el campo **Tamaño de segmento (MB)**.
 - **Tamaño de segmento (MB)**—Si está seleccionado **Crear segmento**, especifique el tamaño del segmento del archivo de registros en megabytes.
 - **Expiración de segmento**—Si está seleccionado, los segmentos se eliminarán después de que se alcance la cantidad máxima de segmentos, definida por **Segmentos máximos**.
 - **Segmentos máximos**—Si está seleccionado **Expiración de segmento**, especifique cuántos segmentos conservar antes de que se eliminen los que excedan el límite.

4. Haga clic en **Aceptar**.

Empresas

Las empresas 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 empresas para habilitar o mejorar esas interacciones pertenece al proveedor de servicio.

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

Importante

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

Asignación de recursos

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

Otros recursos son compartidos por las empresas; estos recursos procesan las interacciones de clientes para algunas o todas las empresas 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 empresas según corresponda.

Visualización de empresas

Normalmente, las empresas que están visibles dependen de la empresa que se selecciona en el **Directorio de empresas** de Configuration Manager. Cuando se configura en entorno, el usuario puede ver todas las empresas. Si hay otra empresa seleccionada, el Usuario puede ver solo esa empresa y todas las empresas secundarias existentes.

Si el Usuario está utilizando el campo **Filtro rápido**, se busca en todas las empresas en las que el Usuario tiene acceso. Si el usuario no tiene acceso a la empresa del entorno (raíz), no se mostrará.

Visualización de empresas

La lista de **Empresas** muestra las empresas de su entorno.

Importante

Las empresas que están deshabilitadas 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 el contenido de esta lista escribiendo el nombre completo o parcial de un objeto en el campo **Filtro rápido**.

Trabajar con Empresas

Para crear un objeto nuevo de empresa, 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**. Debe hacer clic en una empresa para tener acceso a las funciones de copiar, eliminar, habilitar o deshabilitar la empresa.

Importante

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

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

Procedure: Creación de objetos de empresas

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 de la Empresa. Se debe especificar un valor para esta propiedad y ese valor debe ser único dentro de la Configuration Database.
- **Contraseña**—Una contraseña que se debe usar para obtener acceso a esta Empresa.
- **Confirmar contraseña**—Una confirmación de la contraseña.
- **Empresa principal**—La Empresa principal de esta Empresa. 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 Empresa principal, consulte la ficha Estructura, arriba.
- **Número cobrable**—El número de cuenta al que se cargan las actividades de esta Empresa, para propósitos de seguimiento de costos.
- **Regla de capacidad predeterminada**—El nombre del script del tipo de regla de capacidad que define la capacidad de esta empresa para manipular interacciones múltiples. Para obtener más información, consulte la documentación de informes.
- **Contrato predeterminado**—El contrato de costo predeterminado aplicado a los recursos de esta Empresa. Para obtener más información, consulte el capítulo Soluciones de ruteo de la [\[http://docs.genesys.com/Special:Repository/80r_cg-CriptosecRA.pdf?id==e1d523c2-f4e4-4a7d-90f9-4cd522bd5de9\]](http://docs.genesys.com/Special:Repository/80r_cg-CriptosecRA.pdf?id==e1d523c2-f4e4-4a7d-90f9-4cd522bd5de9)

Importante

Si no está conectado como Usuario predeterminado, o no es un miembro del Grupo de acceso **Superadministradores**, debe tener **autorizaciones** especiales y **privilegios de funciones** para crear una Empresa. Para obtener más detalles sobre los requerimientos de seguridad para crear una empresa, consulte *Genesys Security Deployment Guide*.

Estructura de Empresa

Estructura jerárquica de múltiples empresas

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

En cualquier entorno de empresas 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 empresa. Cuando se registra una nueva empresa 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 empresa.

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

Modificación de la estructura jerárquica de empresas múltiples

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

Husos horarios

Los Husos horarios son objetos predefinidos que proporcionan a las aplicaciones de Genesys información acerca de los husos horarios internacionales.

Al abrir por primera vez la lista de objetos de husos horarios, verá una lista de husos horarios internacionales.

Visualización de husos horarios

La lista de **Husos horarios** muestra los husos horarios que hay en 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 husos horarios 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 icono de cubo 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 husos horarios

Para crear un objeto nuevo de Huso horario, 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 huso horario.
- **Mover a**—Mover un huso horario a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar husos horarios.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Crear objetos de huso horario

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**—Nombre del Huso horario. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Descripción**—Breve descripción del Huso horario.
 - **Nombre en Mozilla**—Nombre del huso horario usado en el navegador de Mozilla Firefox. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **Nombre en Explorer**—Nombre del Huso horario utilizado en el navegador de Microsoft Internet Explorer. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **Cumplimiento DST**—Indica si se usa el horario de verano (DST).
Note: Los siguientes campos se muestran solo si está seleccionada la casilla de verificación **Cumplimiento DST**.
 - **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.
 - **Fecha de inicio**—La fecha en la que comienza el horario de verano.
 - **Fecha de terminación**—La fecha en la que finaliza el horario de verano.
 - **Hora de inicio**—La hora a la que comienza el horario de verano.
 - **Hora de terminación**—La hora a la que finaliza el horario de verano.
 - **Definición del horario de verano (GMT)**—DST 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 DST está en uso actualmente, también puede elegir **No cumplido**.
- **Año de terminación**—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 finaliza el horario de verano.
- **Tipo de día de inicio**—Especifica si el valor **Día de inicio** es Fijo, en el cual el horario de verano inicia el mismo día de cada año, o Variable, en el que se deben definir las variables a usarse para determinar el día de inicio.
- **Tipo de día de terminación**—Especifica si el valor **Día de terminación** es Fijo, en el cual el horario de verano termina el mismo día de cada año, o Variable, en el que se debe definir las variables a usarse para determinar el día de terminación.
- (Si el **Tipo de día de inicio** es Fijo) **Día de inicio**—La fecha en la que comienza el horario de verano.
- (Si el **Tipo de día de terminación** es Fijo) **Día de terminación**—La fecha en la que finaliza el horario de verano.
- (Si el **Tipo de día de inicio** es Variable) **Semana de inicio**—El número de semana en la que comienza el horario de verano.
- (Si el **Tipo de día de terminación** es Variable) **Semana de terminación**—El número de semana en la que finaliza el horario de verano.
- (Si el **Tipo de día de inicio** es Variable) **Día de inicio de la semana**—El día de la semana en la que comienza el horario de verano.
- (Si el **Tipo de día de terminación** es Variable) **Día de terminación de la semana**—El día de la semana en la que finaliza el horario de verano.
- **Hora de inicio**—La hora a la que comienza el horario de verano.
- **Hora de terminación**—La hora a la que finaliza el horario de verano.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Zonas horarias internacionales

Genesys Administrator Extension incluye los siguientes husos horarios internacionales:

Abreviación	Huso horario
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 central de África
CNT	Hora de Terranova, Canadá
CST	Hora central estándar
CTT	Hora de Taiwán, China
EAT	Hora del Este de África
ECT	Hora central de Europa
EET	Hora del Este de Europa
EST	Hora estándar del Este
GMT	Hora de Greenwich
HST	Hora estándar de Hawái
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 Operaciones telefónicas de Configuration Manager le permite configurar los siguientes objetos:

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

Logins de agente

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 las sesiones de agente en Configuration Database debe coincidir exactamente con la configuración de esas sesiones de agente en el sistema de operaciones telefónicas. Antes de agregar o eliminar una sesión de agente en particular, compruebe si el mismo cambio se realizó en la base de datos del sistema de centrales.

Cuando las sesiones 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 **Crear agentes**.

Ver logins de agentes

La lista de **logins de agentes** muestra las sesiones de agentes que están en 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

- La lista de **Centrales telefónicas** se muestra cuando elige **Login de agentes** en Configuration Manager. Para acceder a la lista de **sesiones de agente**, primero debe seleccionar un objeto central telefónica y luego la carpeta de login de agente.
- Las logins de agentes 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 icono de cubo 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.

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

Trabajar con logins de agentes

Para crear un objeto nuevo 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 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 este(os) y después haga clic en **Eliminar**. También puede borrar objetos uno por uno: haga clic en el objeto y después en **Eliminar**.

Importante

Cuando elimina un login de agente, este se quita 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 quitar solo el login de agente del agente al que está asignado, pero desea mantenerlo en Configuration Database y que esté disponible para asignarlo a otro agente, abra la **cuenta del usuario** del agente, quite su sesión y haga clic en **Guardar**.

De lo contrario, seleccione la casilla de verificación junto a uno o más objetos y haga clic en **Más** para realizar alguna de las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar un login de agente.
- **Mover a**—Mover un login de agente a otra **estructura jerárquica**.
- Habilitar o deshabilitar grupos de agentes
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la **Jerarquía de objetos**.

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

Crear objetos de logins de agente

Para crear un Login de agente, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Haga clic en el objeto central telefónica en la que desea crear un login de agente.
2. Haga clic en la carpeta sesiones de agente en la que desea crear un login de agente.
3. Haga clic en **Nueva**.
4. 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:
 - **Código**—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 configura automáticamente con base en la central telefónica que se ve en la lista de **Login de agente**.
- **Anulación**—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 **Anular**, asegúrese de que la casilla de verificación **Usar anulación** esté 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 *Guía de implementación de Framework T-Server* 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**.
- **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.

5. Haga clic en **Guardar**.

Archivo CSV para importar y exportar

Puede usar la función de importación/exportación masiva para importar Logins de agente desde y para exportar Logins de agente hacia, un archivo de valores separados por coma (CSV). El archivo de importación utilizado para importar y el archivo de exportación creado al exportar datos son totalmente compatibles, y se puede usar un solo archivo tanto para importar como para exportar. O, si lo desea, usted puede crear el archivo de importación utilizando la información de esta página.

Campos del archivo CSV

El archivo fuente es de texto con formato separado por coma (CSV), con una extensión **.csv**.

En el archivo fuente cada línea representa un solo Login de agente. El mismo Login de agente puede aparecer en el archivo fuente solo una vez. El identificador único del Login de agente en el ámbito del archivo fuente es el campo Código.

Las columnas del archivo son las propiedades de un Login de agente. El primer renglón del archivo tiene los nombres de las columnas para identificar los campos. El orden de las columnas no es importante. Se inserta una coma después de cada encabezado de columna o valor; si la columna no tiene un valor, inmediatamente después de la coma anterior. Las columnas que no son obligatorias se pueden omitir en el archivo fuente, esto depende de las preferencias del usuario y/o el propósito del archivo.

El archivo fuente contiene las siguientes propiedades para cada Login de agente:

[+] Mostrar propiedades

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
Acción	AGREGAR, ACTUALIZAR	Sí	<p>Especifica la acción a tomar con este Login de agente, ya sea crear un Login de agente nuevo (ADD) o modificar un Login de agente existente (UPDATE).</p> <p>Esta columna la agrega GAX automáticamente cuando se exporta un archivo, con un valor de UPDATE para todos los registros. Si crea el archivo de origen desde cero, debe agregar esta columna manualmente. En cualquier caso, este campo es obligatorio y debe proporcionar un valor para cada registro.</p>
Código	Cadena	Sí	Nombre o número de Login de agente.
Central telefónica	Cadena	Sí	Nombre de la central telefónica bajo la cual se crea el Login de agente.
Tipo específico de la central telefónica	Entero	Sí	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-

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
			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.
Habilitado	Cadena	No	Si se habilita este Login de agente (S) o no (N).

Ejemplo

Los siguientes datos se van a cargar a GAX para crear dos Logins de agentes nuevos y actualizar uno existente:

[+] Mostrar datos

Acción	Código	Central telefónica	Tipo específico de la central telefónica	Habilitado
AGREGAR	214	Switch1	3	S
AGREGAR	215	Switch2	5	S
UPDATE	212	Switch1	7	S

El contenido del archivo CSV para esto datos se vería así:

```
Action,Code,Switch,Switch-Specific Type,Enabled
ADD,214,Switch1,3,Y
ADD,215,Switch2,5,Y
ADD,212,Switch1,7,Y
```

DN

Los DNs 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 correos electrónicos).

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.

Visualización de DN

La lista de **DN** muestra los DN 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

- La lista de **Centrales telefónicas** se muestra cuando elige **DN** en Configuration Manager. Para acceder a la lista de **DN**, primero debe seleccionar un objeto central telefónica y luego la carpeta DN.
- Los DN 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 icono de cubo 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**.

Haga clic en **Agrupar por** para agrupar objetos de acuerdo a diversos criterios.

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

Tipos de DN

Un DN se categoriza como uno de los siguientes tipos:

[+] Mostrar tipos

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 de 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 espera mientras el sistema de control busca un destino disponible.
Puerto de procesamiento de llamadas	Extensión conectada a un puerto de equipos de procesamiento de llamadas.
Chat	Dirección de chat.
Exploración conjunta	Dirección de Conavegador.
Communication DN	Un dispositivo virtual que las aplicaciones usan para comunicarse entre sí mediante el mecanismo de Eventos de Usuario.
Dirección de e-mail	Dirección correo electrónico
Extensión	Línea de extensión regular.
Punto de ruteo externo	Recurso ISCC (Control de llamadas entre servidores) 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.

Tipo de DN	Descripción
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.
Virtual Queue	Un dispositivo virtual, creado y mantenido por la central telefónica, con actividad idéntica a una cola de ACD.
Punto de ruteo virtual	Un dispositivo virtual, creado y mantenido por la central telefónica, con actividad idéntica a un punto de ruteo.
Correo de voz	Canal de correo de voz.
Puerto de voz sobre IP	Un puerto de voz sobre IP (VoIP).
Servicio de voz sobre IP	Un servicio de VoIP.
Puerto de tratamiento de voz	Extensión conectada a un puerto de equipos de audio electrónicos (por ejemplo, IVR).
Flujo de trabajo	Recurso de Flujo de trabajo.

Trabajo con DN

Para crear un objeto nuevo de DN, 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 este(os) y después haga clic en **Eliminar**. También puede borrar objetos uno por uno: haga clic en el objeto y después en **Eliminar**.

Importante

Cuando elimina un DN, este se quita de Configuration Database y de cualquier grupo de DN al que pertenezca. Si desea quitar 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 quitarlo de la ficha DN del Grupo de DN.

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

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

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

Creación de DN

Para crear un DN, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Haga clic en el objeto central telefónica en la que desea crear un DN.
2. Haga clic en a carpeta DN en la que desea crear un DN.
3. Haga clic en **Nueva**.
4. 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:
 - **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 del 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 **depunto 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. Para obtener más información, consulte la documentación de T-Server.

Advertencia

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

- **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 se especifica este valor, debe ser único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
- **Tipo de ruteo**—El tipo de ruteo que se aplica a este DN. Debe especificar un valor para esta propiedad.
- **Grupo de DN**—El grupo de DN al que pertenece el DN.
- **Anulación**—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 **Anular**, asegúrese de que la casilla de verificación **Usar anulación** esté activada.

- **Login ID**—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 *Guía de implementación de Framework T-Server* correspondiente a su T-Server.
- **Número de 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.
- **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.

5. Haga clic en **Guardar**.

Archivo CSV para importar y exportar

Puede usar la función de importación/exportación masiva para importar DN's desde y para exportar DN's hacia un archivo de valores separados por coma (CSV). El archivo de importación utilizado para importar y el archivo de exportación creado al exportar datos son totalmente compatibles, y se puede usar un solo archivo tanto para importar como para exportar. O bien, si desea, usted mismo puede crear el archivo de importación mediante el uso de la información general de CSV en este archivo de Ayuda, así como la información específica del objeto contenida en esta sección.

Campos del archivo CSV

El archivo fuente es de texto con formato separado por coma (CSV), con una extensión **.csv**.

En el archivo fuente cada línea representa un solo DN. El mismo DN puede aparecer en el archivo fuente solo una vez. Este identificador único del DN en el ámbito del archivo fuente es el campo Número.

Las columnas del archivo son las propiedades de un DN. El primer renglón del archivo tiene los nombres de las columnas para identificar los campos. El orden de las columnas no es importante. Se inserta una coma después de cada encabezado de columna o valor; si la columna no tiene un valor, inmediatamente después de la coma anterior. Las columnas que no son obligatorias se pueden omitir en el archivo fuente, esto depende de las preferencias del usuario y/o el propósito del archivo.

El archivo fuente contiene las siguientes propiedades para cada usuario/agente:

[+] Mostrar propiedades

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
Acción	AGREGAR, ACTUALIZAR	Sí	Especifica la acción a tomar con estos datos del DN, ya sea crear un DN nuevo (ADD) o modificar uno existente (UPDATE). Esta columna la agrega GAX automáticamente cuando se exporta un archivo, con un valor de UPDATE para todos los registros. Si crea el archivo de origen desde cero, debe agregar esta columna manualmente. En cualquier caso, este campo es obligatorio y debe proporcionar un valor para cada registro.
Número	Cadena	Sí	Nombre o número de DN.
Tipo	Cadena	Sí	Tipo de DN.
Central telefónica	Cadena	Sí	Nombre de la central telefónica bajo la cual se crea el DN.

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
Registrar	Cadena	Sí	Especifica si el DN está registrado. Valores válidos: S, N, Por demanda
Alias	Cadena	No	Un nombre alternativo para este DN. Se debe especificar un valor para esta propiedad si el DN se utiliza como destino en instrucciones de ruteo.
Tipo de ruteo	Cadena	Sí	Tipo de ruteo de este DN.
Asociación	Cadena	No	Valor del campo de Asociación de este DN.
Tipo específico de la central telefónica	Cadena	No.	Valor de campo del tipo específico de central telefónica de este DN.
Habilitado	Cadena	No	Si se habilita este DN (S) o no (N).

Ejemplo

Para crear dos DN's, los siguientes datos se cargarán en GAX :

[+] Mostrar datos

Acción	Número	Tipo	Central telefónica	Registrar	Tipo de ruteo	Habilitado
AGREGAR	2389273	Chat	Switch1	S	Predeterminado	S
AGREGAR	7843920	Fax	Switch1	S	Predeterminado	S

El contenido del archivo CSV para esto datos se vería así:

```
Action,Number,Type,Switch,Register,Route Type,Enabled
ADD,2389273,Chat,Switch1,Y,Default,Y
ADD,7843920,Fax,Switch1,Y,Default,Y
```

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.

Tipos de grupo de DN

Los tipos de Grupos de DN y los tipos de DN que se pueden incluir en un grupo son los siguientes:

[+] Mostrar tipos

Tipo de grupo de DN	Tipos de DN compatibles
Colas ACD	Cola de ACD, Cola de ruteo y Virtual Queue.
Puertos de red	Destino de red
Puntos de ruteo	Punto de ruteo, Punto de ruteo externo, Cola de ruteo y Virtual Routing Point
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, Conavegador, Puerto de voz sobre IP, Puerto de video sobre IP, Puerto de tratamiento de voz y Correo de voz.

Visualización de grupos de DN

La lista de **grupos de DN** muestra los grupos de DN que están en 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 grupos de DN 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 icono de cubo 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 grupos de DN

Para crear un objeto nuevo 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 en la casilla de verificación que está junto al objeto y después haga clic en **Editar**.

Para borrar uno o más objetos, haga clic en la casilla de verificación que está junto a(los) objeto(s) de la lista y después haga clic en **Eliminar**. También puede borrar objetos uno por uno: haga clic en el objeto y después en **Eliminar**.

Importante

Cuando elimina un grupo de DN, solo quita 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, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

Creación de grupos de DN

Para crear un grupo de DN, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

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**—Nombre del grupo de DN. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas). 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 solo se aplica a la solución Enterprise Routing. Es la tabla de capacidad asociada a este grupo de DN. Para obtener más información, consulte la documentación de Solución de Enterprise Routing.
 - **Tabla de cuotas**—Este campo solo se aplica a la solución Enterprise Routing. Es la tabla de cuotas asociada con este grupo de DN. Para obtener más información, consulte la documentación de Solución de Enterprise Routing.
 - **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. La ficha **DN de origen** enumera los **DN** desde donde se pueden enrutar o desviar llamadas para este DN.

Importante

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, , Virtual Queue o Punto de ruteo virtual.**

Para cada DN que se vaya a agregar a la lista de DN de origen de este grupo:

- a. Haga clic en la ficha **DN de origen** y haga clic en **Agregar**.
 - b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para agregar un DN existente a la lista de DN de origen para este grupo, selecciónelo de la lista de DN.
 - Para agregar un nuevo DN a la lista de DN de origen para este grupo, haga clic en **+** para **crear el DN** en esta carpeta y luego selecciónelo de la lista.
4. Para cada DN que desee agregar como miembro de este grupo de DN:
 - a. Haga clic en la ficha **DN** y haga clic en **Agregar**.
 - b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:

- Para agregar un DN existente a este grupo, selecciónelo de la lista de DN.
 - Para agregar un nuevo DN a este grupo, haga clic en + para **crear el DN** en esta carpeta y luego selecciónelo de la lista.
5. Una vez que haya terminado de crear el grupo de DN, realice alguna de las siguientes acciones:
- Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de grupos de DN.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y regresar a la ficha **General** de este grupo de DN.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

Archivo CSV para importar y exportar

Puede usar la función de importación/exportación masiva para importar grupos de DN desde y para exportar grupos de DN hacia un archivo de valores separados por coma (CSV). El archivo de importación utilizado para importar y el archivo de exportación creado al exportar datos son totalmente compatibles, y se puede usar un solo archivo tanto para importar como para exportar. O bien, si desea, usted mismo puede crear el archivo de importación mediante el uso de la información general de CSV en este archivo de Ayuda, así como la información específica del objeto contenida en esta sección.

Campos del archivo CSV

El archivo fuente es de texto con formato separado por coma (CSV), con una extensión **.csv**.

En el archivo fuente cada línea representa un solo grupo de DN. El mismo grupo de DN puede aparecer en el archivo fuente solo una vez. Este identificador único del grupo de DN en el ámbito del archivo fuente es el campo.

Las columnas del archivo son las propiedades de un grupo de DN. El primer renglón del archivo tiene los nombres de las columnas para identificar los campos. El orden de las columnas no es importante. Se inserta una coma después de cada encabezado de columna o valor; si la columna no tiene un valor, inmediatamente después de la coma anterior. Las columnas que no son obligatorias se pueden omitir en el archivo fuente, esto depende de las preferencias del usuario y/o el propósito del archivo.

El archivo fuente contiene las siguientes propiedades para cada usuario/agente:

[+] Mostrar propiedades

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
Acción	AGREGAR, ACTUALIZAR	Sí	<p>Especifica la acción a tomar con estos datos del grupo de DN, ya sea crear un grupo de DN nuevo (ADD) o modificar uno existente (UPDATE).</p> <p>Esta columna la agrega GAX automáticamente cuando se exporta un archivo, con un</p>

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
			valor de UPDATE para todos los registros. Si crea el archivo de origen desde cero, debe agregar esta columna manualmente. En cualquier caso, este campo es obligatorio y debe proporcionar un valor para cada registro.
Nombre	Cadena	Sí	Nombre del grupo de DN.
Tipo	Cadena	Sí	Tipo del grupo de DN
Habilitado	Cadena	No	Este grupo de DN está habilitado (S) o no está habilitado (N).

Columnas relacionales

Además de las propiedades y carpetas en la tabla de arriba, cada fila puede contener relaciones entre este grupo de DN y los objetos de DN. Cada instancia de un DN tendrá una columna separada en el archivo de origen. Por ejemplo, si hay 10 DNs, habrá 10 columnas adicionales en el archivo de origen, cada columna representa a cada DN. Todas las columnas relacionales son opcionales.

Cada encabezado de una columna relacional consta del nombre y tipo de objeto, lo que forman un nombre único de columna. Así es que no puede haber, por ejemplo, dos habilidades con el mismo nombre, aunque el objeto de habilidad puede tener el mismo nombre que algún objeto de central telefónica.

Las reglas de nombres y valores de las columnas relacionales se describen en la tabla siguiente:

Columnas relacionales

Tipo	Nombre de columna	Valores válidos	Descripción
DN	DN:<switch name> / <DN number>	S - agregar este DN a este grupo de DN N - Eliminar este DN de este grupo de DN <empty> - No hay acción	Un DN se agregará o eliminará de este grupo de DN.

Ejemplo

Para crear dos grupos de DN, los siguientes datos se cargarán en GAX:

[+] Mostrar datos

Acción	Nombre	Tipo	DN:Switch1 / 123683	DN:Switch2 / 857463	Habilitado
MODIFICAR	DNGroupEast	Puntos de ruteo	S		S

Acción	Nombre	Tipo	DN:Switch1 / 123683	DN:Switch2 / 857463	Habilitado
MODIFICAR	DNGroupWest	Puntos de ruteo	N	S	S

El contenido del archivo CSV para esto datos se vería así:

```
Action,Name,Type,DN:Switch1 / 123683,DN:Switch2 / 857463,Enabled
MODIFY,DNGroupEast,Routing Points,Y,,Y
MODIFY,DNGroupWest,Routing Points,N,Y,Y
```

IVR

Las IVR (Interactive Voice Response) son objetos de telefonía que contienen Puertos de IVR; son controladas por los controladores de interfaz de 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.

Visualización de IVR

La lista de **IVR** muestra las IVR 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

Las IVR que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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 IVR

Para crear un objeto nuevo de IVR, 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 este(os) y después haga clic en **Eliminar**. También puede borrar objetos uno por uno: haga clic en el objeto y después 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, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Creación de objetos de IVR

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 de la IVR. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Descripción**—Breve descripción de la IVR.
 - **Tipo**—Tipo de IVR. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **Versión**—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 este IVR.
 - **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. En la ficha **Puertos de IVR**, haga clic en **Agregar** para agregar un **puerto de IVR**.
 4. Haga clic en **Guardar**.

Importante

Puertos de IVR Los 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 **IVR** 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.

Visualización de puertos de IVR

La lista de **puertos de IVR** muestra los puertos de IVR 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

- La lista de **IVR** se muestra cuando elige **Puertos de IVR** en Configuration Manager. Para acceder a la lista de **puertos de IVR**, primero debe seleccionar un objeto de IVR y después una carpeta de puertos de IVR.
- Las IVR que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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 puertos de IVR

Para crear un objeto nuevo de puerto de IVR, 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 este(os) y después haga clic en **Eliminar**. También puede borrar objetos uno por uno: haga clic en el objeto y después 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 de IVR.
- **Mover a**—Mover un puerto de IVR a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar puertos de IVR.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Creación de objetos de puertos de IVR

Prerequisites

Ha creado la IVR con la cual se asociarán estos puertos.

Steps

1. En la lista de **IVR**, haga clic en el objeto de IVR en el que desea crear el puerto de IVR.
2. Haga clic en la carpeta de puertos de IVR en la que desea crear el puerto de IVR.
3. Haga clic en **Nueva**.
4. Introduzca la siguiente información. En algunos campos puede introducir el nombre de un valor o hacer clic en el botón **Examinar** 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 0 (cero) o cualquier número entero positivo. Debe ser único dentro de la IVR con la que está asociado.

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

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 típico de agente consta de dos DN: uno que utiliza un agente para recibir llamadas de clientes y otro 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 son direcciones correo electrónico.

Visualización de puestos

La lista de **puestos** muestra los puestos 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 puestos 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 icono de cubo 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.

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

Trabajar con puestos

Para crear un objeto nuevo de puesto, 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 este(os) y después haga clic en **Eliminar**. También puede borrar objetos uno por uno: haga clic en el objeto y después en **Eliminar**.

Importante

Cuando elimina un puesto, este se elimina de Configuration Database y de cualquier grupo de puestos al que pertenezca. Si desea quitar 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, quite 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, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

Creación de objetos de puestos

Para crear un objeto de puesto, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

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 de este Puesto. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **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 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.
 - **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. En la ficha **DN**, haga clic en **Agregar** para agregar un DN. En la ventana emergente puede crear un nuevo objeto de DN haciendo clic en **+**.
4. Una vez que haya agregado un nuevo DN al puesto, realice alguna de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.
5. Haga clic en **Guardar**.

Archivo CSV para importar y exportar

Puede usar la función de importación/exportación masiva para importar Puestos desde y para Puestos hacia un archivo de valores separados por coma (CSV). El archivo de importación utilizado para importar y el archivo de exportación creado al exportar datos son totalmente compatibles, y se puede usar un solo archivo tanto para importar como para exportar. O bien, si desea, usted mismo puede crear el archivo de importación mediante el uso de la información general de CSV en este archivo de Ayuda, así como la información específica del objeto contenida en esta sección.

Campos del archivo CSV

El archivo fuente es de texto con formato separado por coma (CSV), con una extensión **.csv**.

En el archivo fuente cada línea representa un solo Puesto. El mismo Puesto puede aparecer en el archivo fuente solo una vez. Este identificador único del usuario en el ámbito del archivo fuente es el campo Nombre.

Las columnas del archivo son las propiedades de un Puesto y, opcionalmente, los DN's asociados con ese Puesto. El primer renglón del archivo tiene los nombres de las columnas para identificar los campos. El orden de las columnas no es importante. Se inserta una coma después de cada encabezado de columna o valor; si la columna no tiene un valor, inmediatamente después de la coma anterior. Las columnas que no son obligatorias se pueden omitir en el archivo fuente, esto depende de las preferencias del usuario y/o el propósito del archivo.

El archivo fuente contiene las siguientes propiedades para cada Puesto:

[+] Mostrar propiedades

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
Acción	AGREGAR, ACTUALIZAR	Sí	Especifica la acción a tomar con estos datos del Puesto, ya sea crear un Puesto nuevo (ADD) o modificar uno existente (UPDATE). Esta columna la agrega GAX automáticamente cuando se exporta un archivo, con un

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
			valor de UPDATE para todos los registros. Si crea el archivo de origen desde cero, debe agregar esta columna manualmente. En cualquier caso, este campo es obligatorio y debe proporcionar un valor para cada registro.
Nombre	Cadena	Sí	Nombre del Puesto.
Habilitado	Cadena	No	Si se habilita este Puesto (S) o no (N).

Columnas relacionales

Además de las propiedades y carpetas en la tabla de arriba, cada fila puede contener relaciones entre este Puesto y los DN. Cada instancia de un DN tendrá una columna separada en el archivo de origen. Por ejemplo, si hay 10 DNs, habrá 10 columnas adicionales en el archivo de origen, cada columna representa a un DN. Todas las columnas relacionales son opcionales.

Cada encabezado de una columna relacional consta del nombre y tipo de objeto, lo que forman un nombre único de columna. Así es que no puede haber, por ejemplo, dos habilidades con el mismo nombre, aunque el objeto de habilidad puede tener el mismo nombre que algún objeto de central telefónica.

Las reglas de nombres y valores de las columnas relacionales se describen en la tabla siguiente:

Columnas relacionales

Tipo	Nombre de columna	Valores válidos	Descripción
DN	DN:<switch name> / <DN number>	S - agregar este DN a este puesto N - Eliminar este DN de este puesto <empty> - No hay acción	Un DN se agregará o eliminará de este puesto.

Ejemplo

Para modificar dos puestos, los siguientes datos se cargarán en GAX:

[+] Mostrar datos

Acción	Nombre	Habilitado	DN:2410241	DN:4340241	DN:2140879
UPDATE	_admin	S	S		N
UPDATE	_support	S	N	N	S

El contenido del archivo CSV para esto datos se vería así:

```
Action,Name,Enabled, DN:2410241, DN:4340241, DN:2140879
UPDATE,_admin,Y,Y,,N
```

UPDATE,_support,Y,N,N,Y

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.

Visualización de grupos de puestos

La lista de **grupos de puestos** muestra los grupos de puestos que están en 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 grupos de puestos 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 icono de cubo 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.

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

Trabajar con grupos de puestos

Para crear un objeto nuevo 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 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 este(os) y después haga clic en **Eliminar**. También puede borrar objetos uno por uno: haga clic en el objeto y después en **Eliminar**.

Importante

Cuando elimina un Grupo de puestos, solo se quita el objeto Grupo de puestos de Configuration Database. Los miembros de ese puesto no se eliminan.

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

- **Clonar**—Copiar un grupo de puestos.
- **Mover a**—Mover un grupo de puestos a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar grupos de puestos.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

Creación de grupos de puestos

Para crear un grupo de puestos, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

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**—Nombre del Grupo de puestos. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas). Este valor no se puede cambiar mientras este Grupo de puestos contenga por lo menos un Puesto.
 - **Tabla de capacidad**—Este campo solo se aplica a la solución Enterprise Routing. Es la tabla de capacidad asociada a este grupo de puestos. Para obtener más información, consulte la documentación de Solución de Enterprise Routing.
 - **Tabla de cuotas**—Este campo solo se aplica a la solución Enterprise Routing. Es la tabla de cuotas asociada con este grupo de puestos. Para obtener más información, consulte la documentación de Solución de Enterprise Routing.
 - **Contrato de costo**—El contrato de costo asociado con este grupo de puestos.
 - **Sitio**—El Sitio que contiene este Contrato de Costo.
 - **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. La ficha **DN de origen** enumera los DN desde donde se pueden enrutar o desviar llamadas para este

grupo de puestos. 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**, **Virtual Queue** o **Punto de ruteo virtual**. Para cada DN que se vaya a agregar a la lista de DN de origen de este grupo:

- a. Haga clic en la ficha **DN de origen** y haga clic en **Agregar**.
 - b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para agregar un DN existente a la lista de DN de origen para este grupo, selecciónelo de la lista de DN.
 - Para agregar un nuevo DN a la lista de DN de origen para este grupo, haga clic en + para **crear el DN** en esta carpeta y luego selecciónelo de la lista.
4. Para cada puesto que desee agregar como miembro de este grupo de puestos:
- a. Haga clic en la ficha **Puestos** y haga clic en **Agregar**.
 - b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para agregar un puesto existente a este grupo, selecciónelo de la lista de puestos.
 - Para agregar un nuevo puesto a este grupo, haga clic en + para **crear el puesto** en esta carpeta y luego selecciónelo de la lista.
5. Una vez que haya terminado de crear el grupo de DN, realice alguna de las siguientes acciones:
- Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de grupos de puestos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y regresar a la ficha **General** de este grupo de DN.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

Archivo CSV para importar y exportar

Puede usar la función de importación/exportación masiva para importar grupos de puestos desde y para exportar grupos de puestos hacia un archivo de valores separados por coma (CSV). El archivo de importación utilizado para importar y el archivo de exportación creado al exportar datos son totalmente compatibles, y se puede usar un solo archivo tanto para importar como para exportar. O bien, usted mismo puede crear el archivo de importación mediante el uso de la información general de CSV en este archivo de Ayuda, así como la información específica del objeto contenida en esta sección.

Campos del archivo CSV

El archivo fuente es de texto con formato separado por coma (CSV), con una extensión **.csv**.

En el archivo fuente cada línea representa un solo grupo de puestos. El mismo grupo de puestos puede aparecer en el archivo fuente solo una vez. Este identificador único del grupo de puestos en el ámbito del archivo fuente es el campo Nombre.

Las columnas del archivo son las propiedades de un grupo de puestos y, opcionalmente, los puestos en ese grupo. El primer renglón del archivo tiene los nombres de las columnas para identificar los campos. El orden de las columnas no es importante. Se inserta una coma después de cada encabezado de columna o valor; si la columna no tiene un valor, inmediatamente después de la

coma anterior. Las columnas que no son obligatorias se pueden omitir en el archivo fuente, esto depende de las preferencias del usuario y/o el propósito del archivo.

El archivo fuente contiene las siguientes propiedades para cada usuario/agente:

[+] Mostrar propiedades

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
Acción	AGREGAR, ACTUALIZAR	Sí	Especifica la acción a tomar con estos datos del grupo de puestos, ya sea crear un grupo de puestos nuevo (ADD) o modificar uno existente (UPDATE). Esta columna la agrega GAX automáticamente cuando se exporta un archivo, con un valor de UPDATE para todos los registros. Si crea el archivo de origen desde cero, debe agregar esta columna manualmente. En cualquier caso, este campo es obligatorio y debe proporcionar un valor para cada registro.
Nombre	Cadena	Sí	Nombre del grupo de puestos
Habilitado	Cadena	No	Si se habilita este grupo de puestos (S) o no (N).

Columnas relacionales

Además de las propiedades y carpetas en la tabla de arriba, cada fila puede contener relaciones entre este grupo de puestos y los puestos. Cada instancia de un puesto tendrá una columna separada en el archivo de origen. Por ejemplo, si hay 10 puestos, habrá 10 columnas adicionales en el archivo de origen, cada columna representa un puesto. Todas las columnas relacionales son opcionales.

Cada encabezado de una columna relacional consta del nombre y tipo de objeto, lo que forman un nombre único de columna. Así es que no puede haber, por ejemplo, dos puestos con el mismo nombre, aunque el objeto puesto puede tener el mismo nombre que un objeto grupo de puestos.

Las reglas de nombres y valores de las columnas relacionales se describen en la tabla siguiente:

Columnas relacionales

Tipo	Nombre de columna	Valores válidos	Descripción
Lugar	Puesto:<place name>	S - Agregar este puesto a este grupo de puestos N - Eliminar este puesto de este grupo de puestos <empty> - No hay acción	Un puesto se agregará o eliminará de este grupo de puestos.

Ejemplo

Para modificar dos grupos de puestos, los siguientes datos se cargarán en GAX:

[+] Mostrar datos

Acción	Nombre	Habilitado	Place:DMS_2001	Place:DMS_2002	Place:Mobile_4001	Place:Mobile_4002
UPDATE	DMS_PlaceGroup	Y	S	S		
UPDATE	Mobile_PlaceGroup	Y	N	N	S	S

El contenido del archivo CSV para esto datos se vería así:

```
Action,Name,Enabled,Place:DMS_2001,Place:DMS_2002,Place:Mobile_4001,Place:Mobile_4002
UPDATE,DMS_PlaceGroup,Y,Y,Y,,
UPDATE,Mobile_PlaceGroup,Y,N,N,Y,Y
```

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 centros de operaciones telefónicas. 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 recuperación de desastres (DR) 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 sobre la recuperación después de un desastre, consulte la **SIP Server High-Availability Deployment Guide** o la **Genesys Administrator 8.1 Help**.

Visualización de Centrales telefónicas

La lista de **Centrales telefónicas** muestra las funciones 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

Las centrales telefónicas que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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.

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

Trabajar con Centrales telefónicas

Para crear un objeto nuevo de Central telefónica, 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, luego, en **Eliminar**. De lo contrario, haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar una Central telefónica.
- **Mover a**—Mover una Central telefónica a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Centrales telefónicas.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Creación de objetos de Central telefónica

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**—Nombre de la Central telefónica. Debe especificar un valor para esta propiedad y dicho valor debe ser único dentro de esta empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Switching Office**—La Switching Office al cual pertenece la central telefónica. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Tipo de Central telefónica**—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. Utilice un guión para especificar un rango de números y comas para una serie de números aislados o rangos, —por ejemplo, 1100-1179, 1190-1195, 1199. Aunque este parámetro es opcional, puede ser importante para la operación del T-Server para algunos tipos de Centrales telefónicas.
 - **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. La ficha **Códigos de acceso** muestra una lista de los 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. Usted puede o no necesitar códigos de acceso para alcanzar los DN que pertenecen a diferentes Centrales telefónicas de una red telefónica de múltiples centros, esto depende de la estructura del plan de numeración. Haga clic en **Agregar** para agregar un Código de acceso a esta Central telefónica.
4. En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
- **Central telefónica**—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.
- **Fuente de DN**—Una fuente de información que especifica el punto de origen en las instrucciones de ruteo.
- **Fuente de destino**—Una fuente de información que especifica el destino en las instrucciones de ruteo.
- **Fuente de ubicación**—Una fuente de información que especifica la ubicación en las instrucciones de ruteo.
- **Fuente de DNIS**—Una fuente de información que especifica el DNIS en las instrucciones de

ruteo.

- **Fuente de razón**—Una fuente de información que especifica las razones en las instrucciones de ruteo.
 - **Fuente 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 la información en la ficha.
 6. La ficha **Códigos de acceso predeterminados** muestra una lista de los Códigos de acceso que se utilizan de forma predeterminada para colocar, enrutar o transferir llamadas desde esta Central telefónica a otras Centrales telefónicas en una instalación de múltiples sitios. Usted puede o no necesitar códigos de acceso para alcanzar los DN que pertenecen a diferentes Centrales telefónicas de una red telefónica de múltiples centros, esto depende de la estructura del plan de numeración. Haga clic en **Agregar** para agregar un Código de acceso predeterminado a esta Central telefónica.
 7. En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
 - **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.
- **Fuente de DN**—Una fuente de información que especifica el punto de origen en las instrucciones de ruteo.
- **Fuente de destino**—Una fuente de información que especifica el destino en las instrucciones de ruteo.
- **Fuente de ubicación**—Una fuente de información que especifica la ubicación en las instrucciones de ruteo.
- **Fuente de DNIS**—Una fuente de información que especifica el DNIS en las instrucciones de ruteo.

- **Fuente de razón**—Una fuente de información que especifica las razones en las instrucciones de ruteo.
 - **Fuente 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

Los 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**.

Visualización de Switching Offices

La lista de **Switching Offices** muestra las Switching Offices 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

Las Switching Offices que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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 Switching Offices

Para crear un 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 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**. 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**—Mover una Switching Office a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Switching Offices.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Creación de objetos de Switching Offices

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**—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 una empresa o de varias empresas) o dentro de esta empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Tipo de Central telefónica**—El tipo de Switching Office. Debe especificar un tipo. Después de establecer el tipo, no podrá cambiarlo.
 - **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. 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 atributo 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).

Puede crear Personalidades para ayudarse a organizar qué archivos le pertenecen a un hablante. Por ejemplo, puede tener una personalidad llamada John que habla en inglés y es hombre. O bien, puede tener una personalidad llamada Marie que habla francés y es mujer.

Puede cargar dos tipos de recursos de audio:

- Anuncios—Son archivos que contienen diálogo que se reproducirá a los clientes. Por ejemplo, puede tener un archivo de anuncio que le diga a los clientes cuál es su horario hábil.
- Música—Son archivos que reproducen música a los clientes. Por ejemplo, puede tener un archivo de música que reproduzca música para los clientes que se van a transferir a un Agente.

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

- Un logotipo que indica si el archivo es de Anuncio o de Música.
- El nombre de este recurso de audio.
- El ID del Recurso de audio (ARID).
- Columnas adicionales, una para cada personalidad, las cuales indican qué personalidad utiliza 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 actualizará de forma dinámica y mostrará los elementos que coincidan con el texto del campo **Filtro rápido**.

La Administración del Recurso de Audio (ARM) se integra con la **Operational Parameters Management (OPM)** para permitir que los usuarios seleccionen de forma dinámica las personalidades y recursos de audio que van a usar con una estrategia parametrizada o una aplicación de orquestación, o bien, un ruteo parametrizado o aplicaciones de voz.

El acceso a ARM se basa en autorizaciones de control de acceso de empresa y privilegios de funciones, como se indica a continuación:

- El acceso del usuario a las pantallas o a ciertas funcionalidades de ARM se administra mediante privilegios de funciones.
- Las autorizaciones de control de acceso definidos que los recursos de audio pueden ser vistos o modificados por un usuario autenticado. La empresa proporciona el acceso a los recursos de audio. Los usuarios tienen acceso a todos los recursos de audio para cada empresa a la que tienen acceso.

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

Personalidades

Creación de una Personalidad

Para crear una nueva Personalidad, haga clic en **Nueva**.

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Creación de una Personalidad

Steps

1. Haga clic en **Nueva** y seleccione **Agregar Personalidad**.
2. Introduzca la siguiente información.
 - **Nombre de Personalidad**—El nombre de esta Personalidad.
 - **Idioma**—El idioma que habla esta personalidad.
 - **Descripción**—Una descripción de esta personalidad.
 - **Género**—Elija si la personalidad es Hombre, Mujer o No especificado.
3. Haga clic en **Guardar**.

Otras acciones

Una vez que haya creado una personalidad, puede:

- Editar la personalidad—Haga clic en **Editar** junto a una personalidad para editar sus propiedades.
- 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 al recurso de audio se asigna a la personalidad, varias opciones se vuelven disponibles para manipular el archivo.
 - Reproducir el archivo—Haga clic en el botón de reproducción para escuchar el archivo.

- **Eliminar**—Elimina el archivo. Esta acción no elimina las personalidades asociadas, pero sí borra el archivo de audio original. Un archivo solo se puede quitar si el recurso de audio al que se asignó no se ha implementado. Sin embargo, si el usuario que realiza la operación es un proveedor de servicios, el archivo se puede quitar solo si no lo creó una empresa.
- **Reprocesamiento**—El reprocesamiento recrea un archivo de recursos de audio desde el archivo de audios original que se cargó (si no se ha sido eliminado de la base de datos o el depósito objetivo). También realiza cualquier conversión necesaria entre formatos de audio.
- **Descargar**—Descargar el archivo a su computadora.
- **Codificación**—Visualizar información de cómo GAX codificó el archivo. Cuando se cargan archivos de audio, GAX los codifica automáticamente a alguno de los siguientes formatos: **μ-law**, **A-law** y **GSM**. Solo los archivos **.wav** son compatibles para la carga.

Recursos de audio

Creación de Recursos de audio

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

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Creación de Recursos de audio

Steps

1. Haga clic en **Nuevo** y seleccione **Agregar Mensaje**.
2. Introduzca la siguiente información.
 - **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** (archivo de música) o **Anuncio** (archivo de anuncio).
3. Haga clic en **Guardar**.

Carga de recursos de audio

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Carga de recursos de audio

Steps

1. Identifique qué recurso de audio y personalidad asignar al archivo. Una vez que lo haya identificado, seleccione o coloque el cursor sobre la celda de la tabla que está compartida por la personalidad y el recurso de audio de destino.
2. Haga clic en **Cargar archivo de audio**.
3. Su navegador abrirá un cuadro de diálogo para seleccionar el recurso de audio que se va a cargar. Seleccione el archivo a cargar.
4. El recurso de audio se carga en 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 desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**.

Importante

- Si elimina un recurso de audio, también se eliminarán todos los archivos asociados.
- Si elimina un recurso de audio que esté utilizando Operational Parameter Management y, a su vez, lo esté utilizando uno o más parámetros o grupos de parámetros, se muestra un mensaje que indica esta situación. Cuando esto ocurre, puede cancelar la eliminación o forzarla.

Otras acciones

Una vez que ha cargado el archivo, puede seleccionar o resaltar el archivo y elegir alguna de las siguientes acciones:

- Reproducir el archivo—Haga clic en el botón de reproducción para escuchar el archivo.
- **Eliminar**—Elimina el archivo. Esta acción no elimina las personalidades asociadas, pero sí borra el archivo de audio original. Un archivo solo se puede quitar si el recurso de audio al que se asignó no se ha implementado. Sin embargo, si el usuario que realiza la operación es un proveedor de servicios, el archivo se puede quitar solo si no lo creó una empresa.
- **Reprocesamiento**—El reprocesamiento recrea un archivo de recursos de audio desde el archivo de audios original que se cargó (si no se ha sido eliminado de la base de datos o el depósito objetivo). También realiza cualquier conversión necesaria entre formatos de audio.
- **Descargar**—Descargar el archivo a su computadora.
- **Codificación**—Visualizar información de cómo GAX codificó el archivo. Cuando se cargan archivos de audio, GAX los codifica automáticamente a alguno de los siguientes formatos: **μ-law**, **A-law** y **GSM**. Solo los archivos **.wav** son compatibles para la carga.

Intercambio de recursos de audio

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

- Se crea un nuevo recurso de audio para cada empresa.
- Si la empresa no tiene personalidades coincidentes, se crearán nuevas personalidades automáticamente.
- Los ID de las personalidades y los ID de los recursos de audio coinciden con los 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 que los nombres de los archivos codificados estén visibles a otras empresas para que puedan usarlos con Operational Parameter Management.
- Solo la empresa de entorno puede implementar un recurso de audio en otra empresa. Una empresa no puede volver a implementar un recurso de audio en otra empresa.
- Los cambios que realizó la empresa de entorno en los archivos de los recursos de audio implementados se propagan automáticamente. Esto incluye agregar, actualizar y quitar los archivos de recursos de audio de los recursos de audio implementados.

Implementación de recursos de audio

[+] Mostrar procedimiento

Procedure: Implementación de recursos de audio

Steps

Puede implementar recursos de audio por empresa o recurso de audio. Elija alguno de los métodos mostrados a continuación:

Por empresa

1. Haga clic en el **Directorio de empresas** y seleccione la empresa que recibirá el recurso de audio.
2. Haga clic en **Editar implementación**.
3. **Mensajes del propietario del entorno** muestra una lista de recursos de audio de su entorno. Para agregar o quitar recursos de audio desde la empresa, haga clic en **Agregar** o **Eliminar** junto a cada recurso de audio.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Por Recurso de audio

1. Haga clic en la casilla de verificación junto al recurso de audio que desea implementar.
2. Haga clic en **Editar**.
3. En la lista de empresas, seleccione en cuáles se implementará este recurso de audio. También puede hacer clic en **Hacer este mensaje disponible para todas las empresas** para implementar este recurso en todas las empresa.
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 negocio se pueden almacenar usando UTF-8. Esto permite que los atributos y sus valores se introduzcan y muestren en cualquier lenguaje, incluidos 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](#)
- [Atributos del negocio](#) en el eServices Interaction Properties Reference Manual

Visualización de Atributos de negocio

La lista de **Atributos de negocio** muestra los Atributos de negocio 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 atributos de negocio 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 icono de cubo 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 Atributos de negocio

Para crear un objeto de Atributos de negocio 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 Atributo de negocio.
- **Mover a**—Mover un Atributo de negocio a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Atributos de negocio
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

Para ver más información acerca del objeto, haga clic en el nombre de un atributo de negocio. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Creación de objetos de Atributos de negocio

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**—Nombre del Atributo de negocios. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas). Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Nombre de pantalla**—El nombre del Atributo de negocios bajo el cual aparecerá esta objeto en los elementos de la interfaz gráfica de usuario como cuadros de diálogo. De forma predeterminada, este valor es el mismo que la propiedad **Nombre**.
 - **Descripción**—Breve descripción del Atributo de negocios.

- **Tipo**—Tipo del Atributo de negocios. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Valores de Atributo de negocio

Un valor de Atributo de negocios es un objeto que representa un solo valor dentro del rango de valores para un objeto de **Atributo de negocios** en particular.

Visualización de Valores de Atributo de negocio

La lista de **Valores de Atributo de negocio** muestra los Valores de Atributos de negocio 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

- La lista de **Atributos de negocios** se muestra cuando selecciona **Valores de Atributo de negocios** en Configuration Manager. Para tener acceso a la lista de **Valores de Atributo de negocios**, primero debe seleccionar un objeto de Atributo de negocios y después una carpeta de Valor de Atributo de negocios.
- Los valores de atributos de negocio 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 icono de cubo 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 Valores de Atributos de negocio

Para crear un objeto de Valor de Atributos de negocio 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 Valor de Atributo de negocio.
- **Mover a**—Mover un Valor de Atributo de negocio a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Valores de Atributos de negocio
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

Para ver más información acerca del objeto, haga clic en el nombre de un valor de atributo de negocio. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Creación de objetos de Valores de Atributos de negocio

Steps

1. En la lista de **Atributos de negocio** haga clic en el objeto de atributo de negocio en el que desee crear un valor de atributo de negocio.
2. Haga clic en la carpeta Valor de Atributo de negocio en el que desea crear un Valor de Atributo de negocio.
3. Haga clic en **Nueva**.
4. 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**—Nombre del Valor de Atributo de negocios. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro del Atributo de negocios al que pertenece este Valor de Atributo de negocios. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Nombre de pantalla**—El nombre del Valor de Atributo de negocios bajo el cual aparecerá esta objeto en los elementos de la interfaz gráfica de usuario como cuadros de diálogo. De forma predeterminada, este valor es el mismo que la propiedad **Nombre**.
 - **Atributo de negocios**—El Atributo de negocios al que pertenece el Valor de Atributo de negocios. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Descripción**—Breve descripción del Valor de Atributo de negocios.
 - **Predeterminado**—Si se selecciona, indica que es el valor predeterminado del Atributo de negocios al que pertenece. Una vez que selecciona esta casilla de verificación para un Valor de Atributo de negocios, no lo puede seleccionar para ningún otro valor que pertenezca al

mismo Atributo de negocios.

- **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.

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 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 en la ficha Procedimientos a continuación.

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

Visualización de tablas de objetivos

La lista de **Tablas de objetivos** muestra las Tablas de objetivos 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

Las tablas de objetivos que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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 Tablas de objetivos

Para crear un objeto nuevo de Tablas de objetivos, 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, luego, en **Eliminar**. De lo contrario, haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar una Tabla de objetivos.
- **Mover a**—Mover una Tabla de objetivos a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Tablas de objetivos.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

Para ver más información acerca del objeto, haga clic en el nombre de una tabla de objetivos. También puede configurar las [opciones](#) y [autorizaciones](#), y ver las [dependencias](#).

Procedure: Creación de objetos de Tabla de objetivos

Steps

- [Tabla de objetivos](#)
- [Contrato de costo](#)

Tabla de objetivos

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**—Nombre de la Tabla de objetivos. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Descripción**—Breve descripción de la Tabla de objetivos.
 - **Tipo**—Seleccione **Predeterminado** para crear una Tabla de objetivos que no sea un Contrato de costo.
 - **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. Haga clic en **Guardar**.

Contrato de costo

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**—Nombre de la Tabla de objetivos. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
- **Descripción**—Breve descripción de la Tabla de objetivos.
- **Tipo**—Seleccione **Contrato** para crear una Tabla de objetivos que sea un Contrato de costo.
- **Total de costo prepagado**—El costo de contrato prepagado solamente para Contratos de Tasa de Volumen.
- **Huso horario**—El huso horario 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.
- **Fin**—La fecha en que se finaliza el Contrato de Costo.

Importante

{{1}}

3. Haga clic en **Aplicar** para guardar el Contrato de costo. Se muestra la ficha **Registros de objetivos**.

4. En la ficha **Registros de objetivos**, haga clic en **Agregar**.

5. En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:

- **Tipo de medios**—El tipo de tecnología de medios que se usa para el intercambio de información, por ejemplo, voz, e-mail o 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 solicita el cliente. El rango de Valores de atributo de este campo se define dentro de Atributo de negocios del Tipo de servicio.
- **Segmento del cliente**—Categoriza al cliente con base en su potencial de ingresos a la empresa, relativo a una línea de negocios. 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**—Meta del objetivo de servicio definida para este registro. Para las interacciones de voz, es el tiempo objetivo para que un agente en línea responda la llamada de voz.
- **Delta del objetivo de servicio**—Delta del objetivo de servicio definida para este registro. Define la desviación permisible de la Meta del objetivo de servicio.
- Haga clic en **Aceptar**.

Importante

{{1}}

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 Guía de configuración](#) para obtener más información sobre 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 sobre días estadísticos.

Visualización de días de la estadística

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

Para crear un nuevo objeto de Días 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 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 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, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

Para ver más información acerca del objeto, haga clic en el nombre de un día estadístico. También puede configurar las [opciones](#) y [autorizaciones](#), y ver las [dependencias](#).

Procedure: Creación de objetos de Días de la estadística

Steps

Para crear un objeto de Día de la estadística, elija alguno de los tipos siguientes:

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

Día de la estadística

Para crear una Día de la estadística, realice las siguientes acciones:

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**—Nombre del Día de la estadística. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
- **Tipo**—Seleccione **Predeterminado** para crear un día de la estadística que no sea el Día del contrato.
- **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** puede modificar los campos **año**, **mes**, **día**. Si está seleccionado **Día de la semana**, puede modificar el campo **Día de la semana**.

Importante

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

3. **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 a. m./p. m.
4. **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 a.m./p.m.

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 p.m. de ese día, y
- El segundo Día laboral comienza a la 00:00 a. m. del siguiente día calendario y termina a la hora de finalización general.

Por ejemplo

Si se asume que quiere hacer un seguimiento de la actividad del lunes a las 8:00 p. m. al martes a las 2:00 a. m. Debe crear de forma explícita dos Días laborables de esta forma:

- El primer Día laboral es el lunes, comenzando a las 8:00 p. m. y finalizando a las 11:59 p. m. y
- El segundo Día laboral es el martes, comenzando a las 00:00 a.m. y finalizando a las 2:00 a. m.

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

6. **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 indicado en **Valor estadístico mínimo**.
7. **Valor de destino**—Un valor estadístico que representa la carga de trabajo objetivo en todo el día. Este valor no puede ser menor que el indicado en Valor estadístico mínimo ni mayor que el indicado en Valor estadístico máximo. Esta propiedad está reservada para uso futuro.
8. **Longitud del intervalo (min)**—El intervalo de la estadística en minutos. Este parámetro se utiliza para separar el Día de la estadística en pequeños fragmentos de tiempo que permiten tener un modelo para la distribución de la carga durante el día. Este valor debe ser un múltiplo de 5. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
9. **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.
10. **Estado habilitado**—Si se selecciona, indica que el objeto se encuentra en condición normal de operación y puede ser utilizado sin restricciones.
11. En la ficha de **Intervalos** especifique los intervalos estadísticos. Para obtener más información, consulte la ficha de Intervalos estadísticos en la parte superior.
12. Haga clic en **Guardar**.

Contrato del día

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

1. Haga clic en **Nueva**.
2. Introduzca la siguiente información. En algunos campos puede introducir el nombre de un valor o hacer clic en el botón **Examinar** para seleccionar un valor de la lista:
 - **Nombre**—Nombre del Día de la estadística. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Tipo**—Seleccione **Día de la estadística** para crear un Día de la estadística que sea el Día del contrato.
 - **Tipo de día**—Estos campos identifican los días calendario a los que se aplican los valores estadísticos del Día de la estadística. Si se selecciona **Fecha** puede modificar los siguientes campos: **Año**, **Mes**, **Día**. Si está seleccionado **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 a. m./p. m.
 - **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 a. m./p. m.
 - **Longitud del intervalo (min)**—El intervalo de la estadística.

- **Volumen previsto (%)**—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.
- **Volumen previsto bajo (%)**—El porcentaje del volumen previsto de interacciones direccionadas para este Período del Volumen que se deben alcanzar para evitar una penalidad por la sobrestimación.
- **Volumen previsto alto (%)**—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.

Si la opción

- **Tasa única**— está activada, es la tasa única que se va aplicar durante este Período del volumen.
3. En la ficha **Periodo de volumen**, haga clic en **Agregar**. Si se requiere, introduzca la siguiente información en la ventana emergente:
- **Periodo de volumen**—El número de intervalo. El número del primer intervalo es 1 y siempre se cuenta a partir de la Hora de inicio del Día laboral.
 - **Volumen previsto**—El volumen de interacciones que se espera en ese periodo de tiempo.
 - **Tasa base**—El costo total de las interacciones que se espera en ese periodo de tiempo.
 - **Penalidad por sobrecarga de previsión de interacciones**—El costo adicional por interacción por exceder el volumen de interacciones previsto más allá del permitido por la penalización de la autorización de previsión. En efecto, esta es una penalización por una previsión demasiado baja.
 - **Penalidad por baja carga de previsión de interacciones**—El costo adicional por interacción por no alcanzar el volumen de interacciones previsto más allá del permitido por la penalización de la autorización de previsión. En efecto, es una penalización por una previsión demasiado alta.

Importante

{{{1}}}

4. Haga clic en **Guardar**.

Intervalos de estadística

Un Intervalo 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 estadístico 1: Un número de agentes.
- Valor estadístico 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: Un valor estadístico que representa la carga de trabajo mínima esperada para todo el intervalo.
- Valor estadístico 2: Un 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: Un 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.

Visualización de Tablas estadísticas

En la lista de **Tablas estadísticas**, se muestran las tablas estadísticas 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

Las tablas estadísticas que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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 Tablas estadísticas

Para crear 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 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 una Tabla estadística.
- **Mover a**—Mover una Tabla de estadísticas a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Tablas estadísticas.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

Para ver más información acerca del objeto, haga clic en el nombre de una tabla de estadísticas. También puede configurar las [opciones](#) y [autorizaciones](#), y ver las [dependencias](#).

Procedure: Creación de objetos de Tablas de estadísticas

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**—Nombre de la Tabla de estadísticas. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Tipo**—Tipo de Tabla de estadísticas. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo. Los cinco tipos de tablas de estadísticas son:
 - Tabla de capacidad—Las aplicaciones de procesamiento de llamadas comparan los valores especificados en la lista de **Intervalos** de intervalos del objeto de Días de la estadística.
 - Tabla de cuota—Las aplicaciones de procesamiento de llamadas comparan los valores **Mínimo, Máximo y Objetivo** especificados en el objeto de Días de la estadística.
 - Tabla de días especiales—Las aplicaciones de procesamiento de llamadas pueden identificar ciertos días (por ejemplo, vacaciones).
 - Tabla de contratos a 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.
 - **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. Haga clic en **Aplicar** para guardar la nueva Tabla de estadísticas.
4. Si esta Tabla de estadísticas es de cualquier tipo que no sea Tabla de contratos a tarifa variable, contendrá uno o más Días de la estadística. Para cada Día de la estadística que desee agregar a esta Tabla de estadísticas:
 - a. Haga clic en la ficha **Días de la estadística** y haga clic en **Agregar**.
 - b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para agregar un Día de la estadística existente a esta Tabla, selecciónela de la lista de Días de la estadística.
 - Para agregar un nuevo Día de la estadística a esta Tabla, haga clic en + para **crear el Día de la estadística** en esta carpeta y luego selecciónela de la lista.
5. Una vez que haya terminado de crear la Tabla de estadísticas, realice alguna de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de Tablas de estadísticas.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y regresar a la ficha **General** de esta Tabla de estadísticas.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

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.

Visualización de transacciones

En la lista de **Transacciones**, se muestran las transacciones 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

Las transacciones que están deshabilitadas 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 icono de cubo 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 Transacciones

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 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 una Transacción.
- **Mover a**—Mover una Transacción a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Transacciones.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

Para ver más información acerca del objeto, haga clic en el nombre de una transacción. También puede establecer las [opciones](#) y las [autorizaciones](#).

Procedure: Creación de objetos de Transacción

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**—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 una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Alias**—Nombre alternativo para esta Transacción. Si se especifica este valor, debe ser único dentro del tipo de objeto especificado en la propiedad **Tipo** para el centro de contacto proporcionado.
 - **Tipo de Transacción**—Tipo de esta Transacción. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Periodo de registro (min.)**—Período, en minutos, 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.
 - **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. 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.

Visualización de mensajes de sistema de voz

La lista de **mensajes de sistema de voz** muestra los mensajes de sistema de voz 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 mensajes de sistema de voz 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 icono de cubo 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 mensajes de sistema de voz

Para crear un objeto nuevo de mensajes de 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 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 mensaje de sistema de voz.
- **Mover a**—Mover un mensajes de sistema de voz a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar mensajes de sistema de voz.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Creación de objetos de mensaje de sistema de voz

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**—Nombre del Mensaje de sistema de voz. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas). 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.
 - **Central telefónica**—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.
 - **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. Haga clic en **Guardar**.

Escritorio

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

- **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 de forma correcta. Finalmente, el código es almacenado en la base de datos de generación de informes.

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

Visualización de códigos de acción

La lista de **códigos de acción** muestra los códigos de acción 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 códigos de acción 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 icono de cubo 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 códigos de acción

Para crear un objeto nuevo de 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 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**—Para copiar un código de acción.
- **Mover a**—Mover un código de acción a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar códigos de acción
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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 **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 de este código de acción. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Tipo**—El tipo de código de acción. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo. Para obtener más información, consulte la ficha de **tipos de códigos de acción**.
 - **Código**—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**.
 - **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. (Opcional) También puede configurar códigos secundarios para caracterizar de forma más precisa las razones de alguna acción. Para configurar códigos secundarios, realice los siguientes pasos:
 - Haga clic en la ficha **Códigos secundarios**.

- Haga clic en **Agregar**.
 - Introduzca la siguiente información.
 - **Nombre**—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**—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 regresar a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.
4. Haga clic en **Guardar**.

Tipos de códigos de acción

Los siguientes son tipos de Códigos de acción:

Tipo	Descripción
Ocupado desactivado	Se selecciona y envía cuando un agente cancela la función Colocar ocupado.
Ocupado activado	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.
Login	Se selecciona y envía cuando el agente inicia una sesión.
Logout	Se selecciona y envía cuando el agente finaliza una sesión.
No listo	Se selecciona y envía cuando el estado del agente

Tipo	Descripción
	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.
Transferir	Se selecciona y envía cuando un agente inicia una transferencia.

Plataforma de voz

La sección Plataforma de voz de Configuration Manager le permite configurar los siguientes objetos:

- [Perfiles de plataforma de voz](#)

Perfiles de plataforma de voz

Los perfiles 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.

Visualizar perfiles de plataforma de voz

La lista de **perfiles de plataforma de voz** muestran los perfiles de plataforma de voz 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 perfiles de plataforma de voz 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 icono de cubo 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 perfiles de plataforma de voz

Para crear un objeto nuevo de perfil de plataforma de voz, 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 perfiles de plataforma de voz.
- **Mover a**—Mover un perfil de plataforma de voz a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar perfiles de plataforma de voz.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Creación de objetos de perfiles de plataforma de VOZ

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**—Nombre del perfil de plataforma de voz. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas). Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Nombre en pantalla**—Nombre del perfil de plataforma de voz que se mostrará en los informes y la consola GVP.
 - **Descripción**—Breve descripción del perfil de plataforma de voz.
 - **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. Haga clic en **Guardar**.

Saliente

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

- [Listas de llamadas](#)
- [Campañas](#)
- [Grupo de campañas](#)
- [Campos](#)
- [Filtros](#)
- [Formatos](#)
- [Tabla de accesos](#)
- [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 [Formatos](#) en la *Outbound Contact Deployment Guide*. Consulte información adicional sobre listas de llamada en *el 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](#).

Visualizar listas de llamadas

La lista de **listas de llamadas** muestra las listas de llamadas 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

Las listas de llamadas deshabilitadas 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 icono de cubo 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**.

Haga clic en **Agrupar por** para agrupar objetos de acuerdo a diversos criterios.

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

Trabajar con listas de llamadas

Para crear un objeto nuevo de listas de llamadas, 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, luego, en **Eliminar**. De lo contrario, haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar una lista de llamadas.
- **Mover a**—Mover una lista de llamadas a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar listas de llamadas.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Creación de objetos de listas de llamadas

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**—Nombre de la Lista de Llamadas. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Descripción**—Breve descripción de la Lista de llamadas.
 - **Tabla de accesos**—La tabla de accesos a la que se refiere la lista de llamadas. Debe especificar un valor para esta propiedad.
 - **Tabla de accesos de registros**—Tabla de accesos del tipo tabla de registros. Genesys recomienda que dedique una tabla única de accesos de registro para todas las listas de llamadas asociadas con una campaña.

- **Filtro**—Filtro que se aplicará a esta lista de llamadas. Si especifica el filtro, asócielo con el mismo formato que la tabla de accesos.
- **Hora de llamada desde**—No se utiliza a nivel de la lista en este momento. El valor predeterminado es **8:00:00 a.m.**.
- **Hora de llamada hacia**—No se utiliza a nivel de la lista en este momento. La predeterminada es **6:00:00 p.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*.
- **Máximo de intentos**—El número máximo de intentos para llamar a un solo registro de esta lista de llamadas durante una campaña, si el tratamiento asociado con ella implica volver a discar un registro en particular. Debe especificar un valor para esta propiedad y debe ser diferente de cero. El valor predeterminado es 10.
- **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. Haga clic en **Aplicar** para guardar esta lista de llamadas.

4. Para cada tratamiento asociado con esta lista de llamadas:

- a. Haga clic en la ficha **Tratamientos** y haga clic en **Agregar**.
- b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para asociar esta lista de llamadas con un tratamiento existente, selecciónelo de la lista de tratamientos.
 - Para asociar esta lista de llamadas con un tratamiento nuevo, haga clic en + para **crear el tratamiento** en esta carpeta y luego selecciónelo de la lista.

5. Para cada campaña que se va a agregar a su lista de llamadas:

- a. Haga clic en la ficha **Campañas** y haga clic en **Agregar**.
- b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para agregar una campaña existente a esta lista de llamadas, selecciónela de la lista de campañas.
 - Para agregar una nueva campaña a esta lista de llamadas, haga clic en + para **crear la campaña** en esta carpeta y luego selecciónela de la lista.

6. Para cada formato asociado con esta lista de llamadas:

- a. Haga clic en la ficha **Formatos** y haga clic en **Agregar**.
- b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para asociar esta lista de llamadas con un formato existente, selecciónelo de la lista de

formatos.

- Para asociar esta lista de llamadas con un formato nuevo, haga clic en + para **crear el formato** en esta carpeta y luego selecciónelo de la lista.

7. Una vez que haya terminado de crear el Grupo de Agentes, realice alguna de las siguientes acciones:

- Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de lista de llamadas.
- Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y regresar a la ficha **General** de esta lista de llamadas.
- Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

Campañas

Una campaña es un plan maestro flexible que permite organizar **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 [Outbound Contact Deployment Guide](#).

Visualización de campañas

La lista de **campañas** muestra las campañas 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

Las campañas 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 icono de cubo 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 campañas

Para crear un objeto nuevo de campañas, 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 una campaña.
- **Mover a**—Mover una campaña a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar campañas.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Creación de objetos de campaña

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**—Nombre de la campaña. Debe especificar un valor para esta propiedad que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Descripción**—Breve descripción de la campaña.
 - **Script**—Define el objeto script que contiene todos los atributos que requiere el agente de scripting.
 - **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. Haga clic en **Aplicar** para guardar la campaña.
4. Para cada lista de llamadas que se van a usar para esta campaña:
 - a. Haga clic en la ficha **Lista de llamadas** y haga clic en **Agregar**.
 - b. Si lo requiere, vaya a la carpeta correspondiente y realice alguna de las siguientes acciones:
 - Para agregar una lista de llamadas existente a esta campaña, selecciónela de la lista de llamadas.
 - Para agregar una nueva lista de llamadas a esta campaña, haga clic en + para [crear la lista de llamadas](#) en esta carpeta y luego selecciónela de la lista.

5. Una vez que haya terminado de crear la campaña, realice alguna de las siguientes acciones:

- Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de campañas.
- Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y regresar a la ficha **General** de esta campaña.
- Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

Grupo 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](#).

Visualización de grupos de campañas

La lista de **grupos de campañas** muestra los grupos de campañas que están en 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

- La lista de **campañas** se muestra cuando elige **Grupos de campañas** en Configuration Manager. Para tener acceso a la lista de **grupos de campaña** primero debe seleccionar un objeto de campaña y después 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 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.

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

Trabajar con grupos de campañas

Para crear un objeto nuevo de grupo de campañas, 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 grupo de campañas.
- **Mover a**—Mover un grupo de campañas a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar grupos de campañas.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Creación de objetos de grupos de campañas

Steps

1. En la lista de **Campañas**, haga clic en el objeto de campaña en el que desea crear el grupo de campañas.
2. Haga clic en la carpeta de grupo de campañas en el que desea crear el grupo de campaña.
3. Haga clic en **Nueva**.
4. 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**—Nombre del grupo de campañas, en el formato [Campaña@grupodecampaña]. Este valor se establece automáticamente, sobre la base del contenido de los campos Campaña y Grupo.
 - **Descripción**—Breve descripción del grupo de campañas.
 - **Tipo de grupo**—El tipo de grupo de campañas, agente o puesto.
 - **Grupo**—Nombre del grupo de agente o de puesto asociado con este 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, Virtual Queue, 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 del Grupo de Agentes o grupo de puestos. Outbound Contact Server (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 colas de ACD está configurado como un DN de "r;desbordamiento".

- **Modo de operación**—Un modo de operación: **Manual** o **Programado**. Esa propiedad solo funciona en el modo de discado con vista preliminar.
- **Método de optimización**—Un método para optimizar los algoritmos de discado directo en los modos de discado predictivo. Los métodos incluyen los siguientes: **Factor de ocupación de agente**, **Tiempo de distribución promedio**, **Tiempo de espera promedio**, **Tasa de discado en exceso** y **Ganancia máxima**.

El

Importante

Tiempo de distribución promedio puede establecerse únicamente para el Modo de discado predictivo de GVP.

- **% optimización de destino**—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 máximo de cola**—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 interacción**—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.
- **Grupo de troncales de DN**—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 requeridos por 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 canales (o 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.
 - **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.
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 puede seleccionar la conexión que va a agregar o hacer clic en **+** para crear una conexión nueva y luego agregarla.
 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	Realiza llamadas emitiendo solicitudes de llamada. Para obtener más información, consulte la Outbound Contact Deployment Guide .

Modo de discado	Descripción
Predictivo	Disca llamadas desde una lista de llamadas y 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 Matriz de conmutación activa. Las llamadas se marcan automáticamente, de manera similar al modo Predictivo.
Vista preliminar	Realiza 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 realice 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 Matriz de conmutación activa. 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

El 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.

Visualización de campos

La lista de **campos** muestra los campos 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 campos 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 desea seleccionar. 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 campos

Para crear un objeto nuevo de campo, 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 después haga clic en **Eliminar**. También puede borrar objetos uno por uno: haga clic en el objeto y después en **Eliminar**.

Importante

Se 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, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la **Jerarquía de objetos**.

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

Procedure: Creación de objetos de campo

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 campo.
 - **Descripción**—Breve descripción del campo.
 - **Tipo de dato**—El tipo de datos de los datos almacenados en este campo.
 - **Longitud**—(obligatorio solo para los tipos de datos **char** y **varchar**) La longitud del campo en la base de datos.
 - **Tipo de campo**—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 **anulable** no está activada. Si el campo es anulable, Genesys Administrator Extension acepta un valor en blanco.

- **Primary Key**—Esta casilla indica si el campo funciona como 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 indica si el valor de campo es único dentro de la tabla.
- **Anulable**—la casilla indica si el valor de campo puede establecerse en **NULO**.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Tipos de campo

Tipo de campo	Descripción
Agente	Campo que contiene un ID de login del último agente que manejó una llamada saliente asociada con este registro.
ANI	Campo que contiene una Identificación automática de números.
Aplicación	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, Agente de control local (LCA).
Tiempo de llamada	Campo que contiene la hora del intento de discado.
Campaña	Campo que contiene la campaña con la que está asociado este registro.
Cadena	Campo que contiene el ID especial de los registros que deben enlazarse en una cadena. Por ejemplo, cada registro asociado con una cuenta de cliente

Tipo de campo	Descripción
	tendrá el mismo ID de cadena.
Información de contacto	Campo que contiene un número telefónico de destino.
Tipo de información de contacto	Campo que contiene el tipo de número telefónico, como residencia u oficina.
Código de país	Campo que contiene el código de país.
Resultado de discado	Campo que contiene el resultado de una llamada discada.
Asunto del e-mail	Campo que contiene el texto del asunto de una interacción por correo electrónico.
ID de plantilla de e-mail	Campo que contiene el ID de plantilla de una interacción de correo electrónico.
Desde	Campo que contiene la hora en la que está programado el discado de un registro.
Grupo	Campo que contiene el nombre de un objeto de configuración que agrupa objetos personas.
Dígitos de información	Campo que contiene los dígitos de información, que indican el tipo de línea de origen de la persona que llama.
LATA	Campo que contiene el número del Área de transporte y acceso local (LATA).
Referencia del medio	Un campo que contiene la referencia API de Configuration Server al medio que se enviará en caso de tratamiento.
NPA	Campo que contiene el número del Área del plan de numeración.
NPA-NXX	Campo que contiene el número del Área del plan de numeración con el identificador de la central específica de la empresa telefónica que presta servicio a ese número.
Número en cadena	Campo que contiene la prioridad asignada a un registro determinado en la cadena. El número menor se procesa primero.
Número de intentos	Campo que contiene el número de intentos. (no incluye intentos de rediscado en caso de errores).
ID de registro	Campo que contiene el número de ID único del registro actual.
Estado del registro	Campo que contiene el estado del registro.
Tipo de registro	Campo que contiene el tipo de registro.
Hora programada	Campo que contiene la hora de un callback personal programado o una llamada reprogramada (de un tratamiento).
Código de estado	Campo que contiene un código de Estado o código Internacional, por ejemplo, un código postal de EE.UU. o Canadá, como CA para California.

Tipo de campo	Descripción
ID de central	Campo que contiene un objeto de Configuration Database que representa a una central telefónica física o virtual.
Huso horario	Campo que contiene el desplazamiento del huso horario del registro.
Para	Campo que contiene la hora en la que deben concluir los intentos de discado.
Historial de tratamientos	Campo que contiene los registros de tratamientos que fueron aplicados a un cliente.
Campo definido por usuario	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 Reference Manual**.

Visualización de filtros

La lista de **Filtros** muestra los filtros 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 filtros 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 icono de cubo 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 Filtros

Para crear un objeto nuevo de Filtro, 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 Filtro.
- **Mover a**—Mover un Filtro a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Filtros.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Crear objetos de Filtros

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 Filtro.
 - **Descripción**—Breve descripción del Filtro.
 - **Formato**—Formato al que se le aplica este filtro. Una vez que se especifica, no puede modificarse. Se asigna un objeto Filtro a un objeto Lista de llamadas con el mismo 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. 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 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.

Acceso a tabla

Los objetos de Acceso a tabla describen tablas de bases de datos de un **Formatoespecificado** y explican cómo obtener acceso a estas tablas a través de Database Access Point (DAP).

No puede eliminar un punto de acceso a tabla mientras esté asociado con, por lo menos, una **Lista de llamadas**.

Visualización de Accesos a tabla

La lista de **Accesos a tabla** muestra los objetos de Acceso a tabla que están en 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 objetos de acceso a la tabla 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.

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

Trabajar con Accesos a tabla

Para crear un objeto nuevo 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 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 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, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Creación de objetos de Acceso a tabla

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 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 una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
 - **Descripción**—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 empresa a la que pertenece este acceso a tabla.
 - **Formato**—Formato de esta Tabla. Se debe especificar un valor para esta propiedad para todos los tipos de Tabla, excepto **Tabla de registros**. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Tabla en 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 las bases de datos DB2 e Informix
 - 128 caracteres— para las bases de datos Microsoft SQL
 - 30 caracteres—para las bases de datos Oracle y Sybase

- **Actualizar cada (segundos)**—Número de segundos que una aplicación espera antes de actualizar los datos de la tabla en la memoria de la aplicación. Este valor solo se requiere si la casilla de verificación **Almacenable en caché** está activa.
- **Almacenable en caché**—Indica si se crea una imagen de los datos del punto de acceso a tabla en la memoria de la aplicación.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Tipos de Acceso a tabla

Tipos de Acceso a tabla	Descripción
ANI	Tabla de Identificación automática de números.
Lista de llamada	Tabla de lista de llamadas.
Código de país	Tabla de códigos de país.
Tabla definida por el cliente	Tabla definida por el usuario.
Lista No llamar	En campañas salientes, una lista de clientes que piden que no se les llame se conoce como una lista de números 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	Un indicador de información-Tabla de dígitos.
LATA	Tabla de áreas de transporte y acceso local.
Tabla de registro	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 Outbound Contact Server (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 quitar tratamientos de un objeto de lista de llamadas mientras haya una sesión de discado para una **Campaña** en curso. No obstante, una vez que un tratamiento se encuentre en curso, 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.

Visualización de Tratamientos

En la lista de **Tratamientos**, se muestran los tratamientos 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 tratamientos 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 Tratamientos

Para crear un objeto nuevo de Tratamiento, 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 Tratamiento.
- **Mover a**—Mover un Tratamiento a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar Tratamientos.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

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

Procedure: Creación de objetos de Tratamiento

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**—(Necesario) Nombre del Tratamiento.
 - **Descripción**—(Opcional) Una breve descripción del Tratamiento.
 - **Resultado de llamada**—(Necesario) El resultado de la llamada que activa este Tratamiento.
 - **Aplicar a registro**—(Necesario) Acción aplicada a un registro de lista de llamadas en función del resultado de la llamada.
 - **Aplicar a llamada**—(Opcional) Una forma alternativa para 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 **Aplicar a llamada**) El DN al que se conectará o transferirá la llamada. Si se especifica **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 de la cadena 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 de la cadena 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.
- **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. Haga clic en **Guardar**.

Panel del sistema

Con el panel del sistema, puede supervisar su centro de contactos. Se muestra un resumen de alto nivel de las operaciones actuales en su entorno, lo que incluye:

- Alarmas activas—Resumen de las alarmas activas.
- Hosts—Resumen de los hosts de su entorno, así como su estado.
- Aplicaciones—Resumen de las aplicaciones de su entorno, así como su estado.
- Soluciones—Resumen de las soluciones de su entorno, así como su estado.

Para ver información detallada sobre el contenido de cada widget en una ficha, haga clic en el nombre de la ficha correspondiente o abra el menú contextual (tres puntos verticales) en el widget y seleccione **Expandir a ficha**. También puede cambiar nombre del widget seleccionando **Editar**.

Importante

- Los paneles no son compatibles si utiliza Internet Explorer 8 o versiones anteriores.
- GAX debe tener conexión al Solution Control Server (SCS) para que funcione el panel del sistema. Ver el Paso 5: Agregar conexión de SCS de [Implementación de Genesys Administrator Extension por medio del Modo de configuración](#) en la Genesys Administrator Extension Deployment Guide para obtener más información.

Alarmas

El widget de alarmas muestra una lista de las alarmas críticas, principales y secundarias activas en el sistema, están ordenadas por prioridad. El widget se actualiza de forma automática cuando se activa una alarma nueva.

Importante

- Una alarma activa se visualiza solo si tiene acceso a la aplicación que genera la alarma.
- Para que Genesys Administrator Extension supervise el sistema, los componentes de Management Layer deben implementarse en el sistema, y Genesys Administrator Extension debe implementar conexiones al Solution Control Server. Para obtener instrucciones detalladas, consulte [Management Framework Deployment Guide](#).

Cada alarma de la lista muestra alguno de los siguientes niveles de gravedad:

- Crítica
- Principal
- Secundaria
- Desconocido

Para borrar una alarma, realice lo siguiente:

[+] **Mostrar pasos**

1. Ficha **Mostrar las alarmas**.
2. Seleccione las casillas de verificación de las Alarmas que desea eliminar.
3. Haga clic en **Más** y seleccione **Desactivar**.

Solución de problemas de visualización de alarmas

Si llega a suceder que un evento que está configurado para generar una alarma no la genera, verifique lo siguiente:

- Que la condición de alarma correspondiente esté configurada correctamente.
- Que se haya generado el registro del evento correspondiente. Para verificar esto, el registro del evento debe aparecer en un archivo de texto local.
- La aplicación que generó el evento esté configurada para que envíe su registro a un servidor de mensajes de la red.
- La salida del registro de la red de la aplicación determinada esté configurada como interacción o rastreo si el evento se reporta en un nivel de salida de interacción o rastreo.
- El servidor de mensajes de la red recibe los registros de eventos que genera la aplicación determinada. Revise el registro del servidor de mensajes.
- El Solution Control Server está conectado al servidor de mensajes.
- El Solution Control Server recibe mensajes de alarmas del servidor de mensajes. Verifique el registro del Solution Control Server.
- Genesys Administrator Extension está conectado correctamente al Solution Control Server.

Aplicaciones

El widget de aplicaciones muestra una lista de aplicaciones en el sistema. Las aplicaciones con un estado **Desconocido** se muestran en la parte superior de la lista. El widget se actualiza de forma automática cuando cambia el estado de una aplicación. Cada aplicación de la lista tiene uno de los siguientes niveles de estado: **[+] Mostrar niveles de estado**

Nivel 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 (Agente de control local) 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 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	<p>Indica que, a pesar de que la aplicación se está ejecutando, no puede proporcionar el servicio, por alguna razón interna.</p>
Inicio pendiente	<p>La aplicación se está activando. Solution Control Server (SCS) ejecutó el comando de inicio, pero la aplicación aún no se conecta al LCA en su host. Este estado existe solo para el intervalo entre el comando para iniciar la aplicación y cuando LCA informa que se está conectando la aplicación.</p>
Detenido	<p>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.</p>
Parada pendiente	<p>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</p>

Nivel de estado	Descripción
	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, la terminación y la detección de la finalización por parte de LCA.
Suspendido	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 estado de la aplicación actual. 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. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>Todas las aplicaciones de GUI se muestran con el estado Desconocido.</p> </div>

En la [pestaña](#), Aplicaciones, puede realizar las siguientes acciones:

- [Iniciar la aplicación](#)
- [Detener aplicación ordenadamente](#)
- [Detener aplicación inmediatamente](#)
- [Cambiar una aplicación de respaldo a modo primario](#)

Hosts

El widget Hosts muestra una lista de los hosts en su entorno. Esta lista se actualiza de forma automática cuando cambia el estado de un Host. Cada host de la lista tiene un estado, el cual es alguno de los siguientes: **[+] Mostrar niveles de estado**

Estado	Descripción
Arriba	Indica que Solution Control Server (SCS) se ha conectado de forma correcta con el Agente de control local (LCA) que se ejecuta en el host determinado y que puede, por lo tanto, controlar y supervisar todas las aplicaciones ubicadas en este

Estado	Descripción
	host.
Abajo	Indica que SCS no se puede conectar al LCA que se ejecuta en el host determinado, o que se ha perdido la conexión establecida. Este estado indica una de las siguientes posibilidades: <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.
No disponible	Indica que SCS no se puede conectar al LCA que se ejecuta en el host determinado, o que ha perdido la conexión 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 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 también muestra todos los hosts con estado Desconocido.

En la **ficha**, Hosts, haga clic en el icono del gráfico en la última columna para ver la siguiente información sobre el Host:

- Uso de CPU y de memoria. La información en tiempo real para cada CPU se divide de la siguiente forma:
 - **Porcentaje del tiempo de usuario**
 - **Porcentaje del tiempo en el modo de acceso al núcleo**
 - **Porcentaje de tiempo de no inactividad**
- Información básica de memoria en tiempo real en kilobytes:
 - **Memoria virtual utilizada**
 - **Memoria virtual total**

En la ventana de información del Host, también puede seleccionar la ficha apropiada para ver información acerca de:

- **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)
 - **Porcentaje de uso de CPU**
 - **Uso de memoria (MB)**
 - **Prioridad**
 - **Servicios**
 - **Gráficas**
- **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 que se notifica 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.

Sugerencia

Para obtener más información, consulte la documentación de su sistema operativo Microsoft Windows.

- **Gráficas**— Muestra una gráfica del uso de procesador y memoria en el host.

Soluciones

El widget Soluciones muestra una lista de los hosts en su entorno. La lista se actualiza de forma automática cuando cambia el estado de una solución. Cada solución en la lista tiene un estado, como se indica a continuación: **[+] Mostrar niveles de estado**

Nivel de estado	Descripción
Inicio pendiente	Indica que SCS envió una solicitud para iniciar la solución, pero aún hay aplicaciones que necesitan

Nivel de estado	Descripción
	iniciarse en la solución.
Iniciado	Indica que una solución está lista para realizar su función principal; es decir, todos los componentes obligatorios de la solución tienen el estado informado Iniciado. 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.
Parada pendiente	Indica que SCS envió una solicitud para detener la solución, pero aún hay aplicaciones que 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.

Desde la [ficha Soluciones](#), puede realizar las siguientes acciones:

- [Iniciar una solución](#)
- [Detener una solución ordenadamente](#)
- [Iniciar una solución inmediatamente](#)

Inicio

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.

Para iniciar una solución, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione la casilla de verificación junto a la solución que desea iniciar.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Iniciar**.

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 para que estén configurados para que Management Layer los controle.

Genesys Administrator Extension notifica el inicio correcto 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 Configuration Layer.
- 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 espera según sus configuraciones.

Detener

Importante

Puede detener una solución del tipo Solución predeterminada o Framework de Genesys Administrator Extension solo si la solución se creó utilizando un asistente de soluciones.

Esta acción es similar al comando **Detener ordenadamente** 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.

Para detener una solución ordenadamente, haga lo siguiente:

[+] Clic para mostrar sección

1. Seleccione la casilla de verificación junto a las soluciones que 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 Agente de control local (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.

Terminación forzada

Importante

Puede detener una solución del tipo Solución predeterminada o Framework de Genesys Administrator Extension solo si la solución se creó utilizando 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 lo nuevo como lo actual. Puede detener una solución de esta manera solo si tiene autorización para Ejecutar el objeto de la solución.

Para detener una solución inmediatamente, haga lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione la casilla de verificación junto a las solución que desea detener.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Detención forzada**.

Sugerencia

También puede iniciar y detener aplicaciones haciendo clic en el nombre del estado en la ficha Soluciones. Por ejemplo, si una solución tiene un estado **Iniciado** y hace clic en el nombre del estado, la solución intentará detenerse. Del mismo modo, si una solución tiene un estado **Detenido** y hace clic en el nombre del estado, la solución intentará iniciar.

Genesys Administrator Extension envía el comando de detención para cada solución a SCS, que usa el Agente de control local (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.

Implementación de soluciones

La **implementación de soluciones** le permite al usuario implementar completamente las **definiciones de 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 para las aplicaciones de varias empresas, cuando sea apropiado.

Una **definición de solución** consiste en un archivo XML que establece los pasos para instalar, actualizar o configurar **IP** y las configuraciones del sistema para implementar una solución de manera correcta.

Advertencia

La implementación de soluciones requiere que el Agente de implementación de Genesys (GDA) esté instalado en todos los hosts, tanto fuente como destino. *Para obtener más información*

, consulte la sección **Requisitos previos para implementación de soluciones** en la GAX Deployment Guide.

La implementación de soluciones incluye:

- Administración de Paquetes de instalación (IP)
 - **Paquetes de instalación**
 - Ver **IP implementados**
- Administración de Definiciones de soluciones
 - **Definiciones de solución**
 - Ver una lista de **soluciones implementadas**
- **Administración de 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 se almacenan en la base de datos y no en el sistema de archivos locales.

La implementación de soluciones respeta la configuración de autorizaciones. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene autorización 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 icono de cubo 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.

Visualización de IP

En la lista del panel **Paquetes de instalación**, se 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 plug-in.
- **Sistema operativo**—El sistema operativo y la versión de bits que requiere el IP.
- **Estado**—Indica el estado actual del IP. Por ejemplo, un estado **Completo** indica que el IP se implementó de forma correcta.
- **Hora de actualización**—Una marca temporal que indica cuando el IP fue actualizado por última vez.

Haga clic en un IP para mostrar más detalles en un panel que se abre a la derecha. En el panel, se 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 plug-in.
- **Sistema operativo**—El sistema operativo que requiera el IP.
- **Estado**—Indica el estado actual del IP. Por ejemplo, un estado **Completo** indica que el IP se implementó de forma correcta.
- **Hora de actualización**—Una marca temporal que indica cuando el IP fue actualizado por última vez.
- **Grupo**—El grupo al que pertenece el 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**.

Trabajar con IP

Puede realizar las siguientes acciones desde este panel:

- **Cargar paquetes de instalación**—Carga un IP en el repositorio.
- **Copiar en empresas**—Copia el IP en una o varias empresas.
- **Implementar**—Implementa el IP a un host o hosts.
- **Descargar**—Descarga una copia del IP.
- **Eliminar**—Elimina el IP.

Cargar Paquetes de instalación

[+] Clic para mostrar el procedimiento

1. En el panel **Paquete de instalación**, haga clic en +. A la derecha, se abrirá un nuevo panel llamado **Asistente de instalación de software**.
2. En el panel **Asistente de instalación de software**, seleccione un método para la importación del IP:

Importante

Si su paquete de instalación contiene dos o más plantillas, debe utilizar el procedimiento de **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 insertado**—Carga un IP almacenado en un directorio de red o CD insertado.
 - **Ruta de acceso UNC a un repositorio administrador existente**—Carga un IP desde un repositorio de Genesys Administrator existente.
 - **Ruta UNC a los IP comprimidos en Asistencia**—Carga un archivo .zip proporcionado por la Asistencia técnica de Genesys que se almacena en un CD montado o un directorio de red. Este archivo contiene un paquete de instalación y sus plantillas asociadas.
3. La carga de los archivos desde su sistema de archivos a Genesys Administrator Extension y una barra de progreso aparecen para mostrar el progreso de la carga. El progreso de la carga también se muestra en la columna Estado en el panel **Paquete de instalación**.

Importante

Cuando carga un complemento (plug-in), GAX usa el archivo de plantillas (.tpl) para crear una Plantilla de Aplicación y extrae las opciones predeterminadas para el plug-in. GAX almacena estas opciones en la base de datos y las fusiona con el objeto de Aplicación de GAX central tras la implementación. Durante esta combinación solo se agregan nuevas opciones, los valores clave pares no se sobrescriben.

Carga del paquete de instalación (incluye plantillas)

1. En el panel **Asistente de instalación de software**, seleccione **Carga del paquete de instalación (incluye plantillas)** y haga clic en el botón **Siguiente**.
2. El panel se actualiza. Para seleccionar el archivo que desea cargar, haga clic en **Elegir archivo**.
3. Haga clic en **Finalizar**.
4. El archivo comienza a cargarse desde su sistema de archivos a 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 de instalación de software**, seleccione **Carga del paquete de instalación (plantilla cargada por separado)** y haga clic en **Siguiente**.
2. Se actualiza el panel y muestra tres recuadros: **Cargar un paquete**, **Cargar una plantilla XML** y **Cargar una plantilla APD**. Haga clic en **Escoger 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 plantilla.
 - Cargar una plantilla APD—El archivo de la plantilla APD 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 plantilla.

El panel se actualiza.

3. Haga clic en **Finalizar**.
4. El archivo comienza a cargarse desde su sistema de archivos a 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 Montado

1. En el panel **Asistente de instalación de software** seleccione **Ruta de acceso UNC a un directorio o CD Montado**.
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 los cuadros de texto junto a los IP que quiera cargar.
5. Haga clic en **Finalizar**.
6. El panel se actualiza para mostrar una barra de progreso para la carga. Para cerrar el panel sin interrumpir el proceso de carga, haga clic en el botón **Cerrar** en cualquier momento. El estado de la carga IP se mostrará en la lista **Paquetes de instalación**.

Ruta de acceso UNC a un repositorio administrador existente

1. En el panel **Asistente de instalación 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 los cuadros de texto junto a los IP que quiera cargar.
5. Haga clic en **Finalizar**.
6. El panel se actualiza para mostrar una barra de progreso para la carga. Para cerrar el panel sin interrumpir el proceso de carga, haga clic en el botón **Cerrar** en cualquier momento. El estado de la carga 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 los cuadros de texto junto a los IP que quiera cargar.
5. Haga clic en **Finalizar**.
6. El panel se actualiza para mostrar una barra de progreso para la carga. Para cerrar el panel sin

interrumpir el proceso de carga, haga clic en el botón **Cerrar** en cualquier momento. El estado de la carga 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 progreso de color rojo indica que el paquete de instalación no se cargó correctamente. Puede revisar que paso falló en el campo **Estado** de a 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** habilitados para poder sobrescribir un IP en el repositorio.

Copiar paquetes de instalación en las empresas

[+] Clic para mostrar el procedimiento

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 **Relacionado** y seleccione **Copiar en empresas**. A la derecha, se abre un nuevo panel llamado **Copiar en empresas**.
3. En el panel **Copiar en empresas**, escriba el nombre de la empresa en el campo **Filtro rápido** o haga clic en el botón **Examinar** para ver una lista de empresas de su entorno. A la derecha, se abre un nuevo panel llamado **Empresas**.
4. Haga clic en la casilla de verificación junto a cada empresa que recibirá el IP. El nombre de la empresa aparecerá en el panel **Copiar en empresas** en la sección **Empresas destino**.
5. Haga clic en el botón **Siguiente** en la parte inferior del panel **Copiar en empresas**.
6. Haga clic en el botón **Finalizar** para copiar el IP en las empresas.

Implementación de Paquetes de instalación

[+] Clic para mostrar el procedimiento

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 **Relacionado** y seleccione **Instalar**. A la derecha, se abre un nuevo panel llamado **Asistente de implementación de IP**.
3. Siga los pasos en el Asistente de implementación Para obtener más información, haga clic en la ficha Asistente de implementación en la parte superior.

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 requiere un archivo **SPD**.
- Si instala un plug-in a través de GAX en Windows, el asistente de implementación le pedirá que especifique solo la ruta de instalación del plug-in.

Si instala un plug-in a través de GAX en Linux, el asistente de implementación le pedirá que especifique la ruta del directorio de GAX y la ruta de instalación del plug-in. Si la ruta donde está instalado GAX se proporciona incorrectamente, el asistente de implementación instala el plug-in pero no copiará los archivos del plug-in en el directorio de GAX. En este caso, deberá copiar manualmente los archivos del plug-in desde la ruta de instalación del plug-in a la ruta de instalación de GAX.

Descargar Paquetes de instalación

[+] Clic para mostrar el procedimiento

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 la descarga en su navegador.

Eliminación de Paquetes de instalación

[+] Clic para mostrar el procedimiento

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 **Eliminar**.
3. Aparece un cuadro de diálogo para confirmar la eliminación. Realice una de las siguientes acciones:
 - Para eliminar el IP de manera permanente, haga clic en **OK**.
 - Para cancelar la eliminación del IP haga clic en **Cancelar**.

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 requiere un archivo **SPD**.

Asistente de implementación

El **Asistente de implementación automatizada** implementa un Paquete de instalación (IP) o definición de soluciones para los hosts especificados e instala y configura el servicio según la Definición del paquete de servicio.

Antes de comenzar

Mientras use el **Asistente de implementación automatizada**, 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 muestre una lista de todas las entradas que contienen el texto especificado. A continuación, podrá 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 los 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 se pueden combinar

Si el IP existente y el nuevo IP tienen valores en conflicto, se mantienen los valores del IP existente. Si el IP existente no contiene un valor, se usa el valor del nuevo IP. Los siguientes valores están disponibles para ser combinados:

- opciones
- adjunto
- conexiones
- puertos
- timeout
- autorestart
- commandlinearguments

- commandline
- estado
- shutdowntimeout
- intentos
- redundancytype
- isprimary
- startuptimeout

Los plug-ins se instalan usando los mismos procedimientos que los IP, sin embargo, considere lo siguiente:

- El perfil de instalación de plug-ins obtiene automáticamente los objetos de Aplicación de GAX para los objetos seleccionados de Host.
- Las opciones de plug-ins se combinan con los objetos de Aplicación de GAX que son afectados.
- Algunos campos de entrada no aparecen, como los que están relacionados con **Objeto de Aplicación**, **Puerto de aplicación** y **Objeto de Empresa**.

Los siguientes son posibles escenarios que puede llevar a cabo mediante el **Asistente de implementación automatizada**:

- [Instalación de un Paquete de instalación](#)
- [Actualización de un Paquete de instalación](#)
- [Restauración de un Paquete de instalación](#)

Instalación de un Paquete de instalación

[+] Clic para mostrar el procedimiento

1. En el panel **Paquetes de instalación**, seleccione el IP que usará para la instalación.
2. A la derecha, aparecerá un nuevo panel con información adicional sobre el IP. Haga clic en **Relacionado** y seleccione **Instalar**.
3. A la derecha, se muestra el panel **Asistente de implementación automatizada**. Haga clic en **Siguiente**.
4. El panel se actualiza para mostrar la lista **Selección establecida de host**. Seleccione el host 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 para host de GAX**, seleccione el objeto de Aplicación de Genesys Administrator Extension.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. El panel se actualiza para mostrar la lista de **Parámetros de instalación (silent.ini)**. Puede definir la ruta 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 el botón **Atrás** para volver al panel anterior y modificar la configuración.

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 la implementación al seleccionar el IP desde el panel **IP implementados**. Un nuevo panel muestra información adicional sobre el IP. Haga clic en el **Registro de acción de implementación**.

Actualización de un paquete de instalación

[+] Clic para mostrar el procedimiento

1. En el panel **IP implementados**, seleccione el IP que quiera usar para la actualización.
2. A la derecha, aparecerá un nuevo panel con información adicional sobre el IP. Haga clic en **Implementar perfil: actualizar a (número de versión)**.
3. A la derecha, se muestra el panel **Asistente de implementación automatizada**. Haga clic en **Siguiente**.
4. El panel se actualiza para mostrar la lista **Selección establecida de host**. Seleccione el host 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 Genesys Administrator Extension para cada host de destino de un IP. Este es el objeto de aplicación en el Configuration Server para el cual Genesys Administrator Extension actualizará las conexiones.
 - **Objeto de empresa**—Es la empresa que se establece en un objeto de aplicación del IP. Haga clic en **Examinar** para seleccionar una empresa de la lista.
 - **Puerto de aplicación**—Especifica un número de puerto para el objeto de aplicación a ser usado.
 - **Configuration Server principal**—Haga clic en **Examinar** para seleccionar el Configuration Server principal que quiera usar. Este campo muestra el objeto de Aplicación de Genesys Administrator Extension de manera predeterminada.
 - **Configuration Server de respaldo**—Haga clic en **Examinar** para seleccionar el Configuration Server de respaldo que quiera usar. Este campo muestra el objeto de Aplicación de Genesys Administrator Extension de manera predeterminada.
 - **Reinstalación omitiendo el IP**—Elija una de las siguientes opciones:
 - **Verdadero**—Se reinstala el IP solo 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 de **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 el botón **Atrás** para volver al panel anterior y modificar la configuración.
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 la implementación al seleccionar el IP desde el panel **IP implementados**. Un nuevo panel muestra información adicional sobre el IP. Haga clic en el **Registro de acción de implementación**.

Restauración de un paquete de instalación

[+] Clic para mostrar el procedimiento

1. En el panel **IP implementados**, seleccione el IP que se restaurará.
2. A la derecha, aparecerá un nuevo panel con información adicional sobre el IP. Haga clic en **Implementar perfil: restaurar a (número de versión)**.
3. A la derecha, se muestra el panel **Asistente de implementación automatizada**. Haga clic en **Siguiente**.
4. El panel se actualiza para mostrar la lista **Selección establecida de host**. Seleccione el host 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 Genesys Administrator Extension para cada host de destino de un IP. Este es el objeto de aplicación en el Configuration Server para el cual Genesys Administrator Extension actualizará las conexiones.
 - **Objeto de empresa**—La empresa que se configura en un objeto de aplicación del IP. Haga clic en **Examinar** para seleccionar una empresa de la lista.
 - **Puerto de aplicación**—Especifica un número de puerto para el objeto de aplicación a ser usado.
 - **Configuration Server principal**—Haga clic en **Examinar** para seleccionar el Configuration Server principal que quiera usar. Este campo muestra el objeto de Aplicación de Genesys Administrator Extension de manera predeterminada.
 - **Configuration Server de respaldo**—Haga clic en **Examinar** para seleccionar el Configuration Server de respaldo que quiera usar. Este campo muestra el objeto de Aplicación de Genesys

Administrator Extension de manera predeterminada.

- **Reinstalación omitiendo el IP**—Elija una de las siguientes opciones:
 - **Verdadero**—Se reinstala el IP solo 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 de **Parámetros Silent.ini**. Estos valores se completan previamente en 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 el botón **Atrás** para volver al panel anterior y modificar la configuración.
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 la implementación al seleccionar el IP desde el panel **IP implementados**. Un nuevo panel muestra información adicional sobre el IP. Haga clic en el **Registro de acción de implementación**.

IP implementados

El panel **IP implementados** muestra una lista de paquetes de instalación (IP) que han sido implementados y que puede visualizar mediante sus privilegios de funciones. La lista proporciona la siguiente información sobre cada IP implementado:

- **Nombre**- El nombre del IP.
- **Versión**- Un número de versión que es asignado por la persona que implementó el IP.
- **Actual**: Indica el último IP implementado correctamente para la empresa.
- **Perfil**- El tipo de perfil del IP.
- **Estado**- Indica si la implementación fue exitosa o no.
- **Finalizado**- La fecha y la hora de finalización de la implementación del IP.

Configuración de autorización de empresas

La implementación de soluciones respeta la configuración de autorizaciones. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene autorización 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 **Filtro de empresa** para abrir el panel **Filtro de empresa**. En el panel, haga clic en las casillas de verificación junto a las empresas que desea seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** en este panel para filtrar la lista de empresas.

Para ordenar los IP en la lista, haga clic en el encabezado de una columna. Hacer clic en un encabezado de columna por segunda vez revierte el 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 quitar una instancia de implementación de la lista, haga clic en **Eliminar**. Esto no elimina el IP de la base de datos; solo quita 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 **Reimplementación**. Esto ejecuta el asistente de implementación y completa los campos con los valores que fueron usados para implementar el IP. Puede alterar estos valores según sea necesario. Tendrá que proporcionar sus credenciales para la implementación; estos valores no son completados 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**.
 - Para ver el historial de cambios de la implementación en el panel **Registro de implementación**, haga clic en el botón **Relacionado** y seleccione **Registro de implementación**.

Algunos IP pueden tener versiones disponibles adicionales que le permiten actualizar o restaurar el IP implementado actualmente. De ser así, verá los botones adicionales llamados **Perfil de implementación: actualización a (número de versión)** o **Perfil de implementación: 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 en la medida que son completadas. Después de completada la instalación, puede ver la lista completa al desplazarse a través de ella.

Definiciones de solución

Una definición de solución es un archivo XML que describe lo que se está implementando, la ejecución de la implementación y los procedimientos necesarios antes y después de la instalación.

Sugerencia

El CD de software Hosted Provider Edition incluye cuatro definiciones de paquetes de servicio para Genesys Administrator Extension. Estos son para la instalación básica de cuatro servicios: Servicios electrónicos, Voz entrante, Voz saliente y Workforce Management. Estos archivos se encuentra en la siguiente carpeta: `\service\asd\spdFiles\`

En esta pantalla, se muestra una lista de todos los archivos de definición de solución que puede visualizar mediante sus privilegios de funciones. Para actualizar la lista en cualquier momento, haga clic en **Actualizar**. Haga clic en una definición de soluciones en la lista. A la derecha de la lista, se mostrará el panel **Detalles**. Las acciones que están disponibles para cada definición de soluciones son aplicadas desde el panel **Detalles**.

Puede filtrar el contenido de esta lista de varias formas:

- Escriba el nombre o parte del nombre de un objeto en el campo **Filtro rápido**.
- Haga clic en el **Filtro de empresa** para abrir el **panel correspondiente**. En el panel, haga clic en las casillas de verificación junto a las empresas que desea seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** en este panel para filtrar la lista de empresas.
- Para ordenar las definiciones de solución en la lista, haga clic en un encabezado de columna. Hacer clic en un encabezado de columna por segunda vez revierte el orden.

Visualización de Definiciones de soluciones

Un archivo de definición de solución define los paquetes de instalación (IP) de los componentes de Genesys que se requieren para proporcionar el servicio, y la implementación y la configuración de dichos paquetes. Los IP que son implementados como parte de la solución son el software que realmente proporciona la solución. Al seleccionar una definición de solución, se muestra un nuevo panel a la derecha con información adicional:

- **Nombre**- El nombre de la definición de solución
- **Versión**- La versión de la definición de solución.
- **Descripción**- Una descripción opcional de la definición de soluciones; esta puede modificarse según se requiera.
- **Notas**- Un campo opcional para notas sobre la definición de soluciones, esto puede ser modificado según se lo necesite.

- **Implementable**- Indica si la definición de soluciones puede ser implementado.

Importante

Cuando se crea un archivo de definición de solución, debe darle un nombre y un número de versión únicos. Genesys Administrator Extension no permite importar una definición de solución si el nombre o el número de versión es igual al nombre o número de versión de una definición de solución existente. Asimismo, si modifica una definición de soluciones que ya está cargada, debe aumentar el número de versión.

El área **Disponibilidad de IP** le permite comprobar si los IP se han cargado en el repositorio de IP.

Prerrequisitos

Antes de que comience a implementar un paquete de soluciones utilizando Genesys Administrator Extension, asegúrese de haber realizado las siguientes tareas:

- Instalar la última versión del Agente de control local (LCA) en los hosts destino. Esto también instala y configura el Agente de implementación de Genesys en cada host. Para obtener instrucciones detalladas, consulte la [Management Framework Deployment Guide](#).
- Instale Java SDK en los hosts destino para habilitarlos para procesar las instrucciones de implementación.
- Cargue los IP necesarios en el repositorio de IP.

Consulte la [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#) para obtener una lista completa de requisitos previos de Genesys Administrator Extension y de la implementación de soluciones.

Trabajar con Definiciones de solución

Puede realizar las acciones siguientes:

- Crear Definiciones de solución
- Modificar Definiciones de solución
- Copiar Definiciones de solución para las empresas
- Implementar Definiciones de solución
- Descargar Definiciones de solución
- Eliminar Definiciones de solución
- Ver el historial de Definiciones de solución

Creación de Definiciones de solución

[+] Clic para mostrar el procedimiento

Procedure: Crear Definiciones de solución

Prerequisites

Antes de crear un archivo de definición de solución mediante Genesys Administrator Extension, debe realizar las tareas siguientes:

- Prepare el archivo de definición de solución.
- Cargue todos los **paquetes de instalación de los componentes de Genesys** (IP) que se necesitan para proporcionar las soluciones a un repositorio IP al cual Genesys Administrator Extension tiene acceso.

Importante

Cuando cree 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. Asimismo, si modifica una definición de soluciones que ya está cargada, debe aumentar el número de versión.

Steps

1. En la pantalla **Lista de definiciones de solución**, haga clic en **+**.
2. En el área **Cargar definición de solución** que se muestra a la derecha de la **Lista de definiciones de solución**, haga clic en **Examinar** para explorar y seleccionar el archivo de definición de solución para esta definición de solución.
3. Haga clic en **Cargar**. En la lista, se muestra el nombre del archivo de definición de solución como se define en la definición de solución.
4. Para comprobar que el archivo de definición de solución se puede implementar, realice los pasos siguientes:
 - a. En la lista de archivos de definición de solución, haga clic en el archivo de definición de solución que se importó en los pasos anteriores.
 - b. Verifique que el archivo de definición de solución se puede implementar, seleccione **Verificar la disponibilidad de IP** del menú **Relacionado**.
 - c. Los IP necesarios que se encontraron en el repositorio IP y los que faltan están en el área

Disponibilidad IP que se muestra. Los IP que faltan deben cargarse en el repositorio de paquetes de instalación para poder implementar el archivo de definición de solución. Cuando se encuentren todos los IP, el archivo de definición de soluciones está completo y se puede marcar como **Implementable**.

5. Si no falta ningún IP, en el área **Propiedades** del panel **Detalles** active la casilla de verificación **Implementable**.
6. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios o en **Cancelar** para anular los cambios del archivo de definición de solución.

Modificar Definiciones de solución

[+] Clic para mostrar el procedimiento

Procedure: Modificación de Definiciones de solución

Steps

1. En la pantalla **Lista de Definiciones de solución**, seleccione la Definición de solución que desea modificar.
2. En el área **Propiedades** que se muestra a la derecha de la **Lista de definiciones de solución**, modifique los siguientes campos, según sea necesario:
 - **Descripción**
 - **Notas**
 - **Implementable**
3. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios o en **Cancelar** para anular los cambios de la definición de solución.

Copiar Definiciones de solución para las empresas

[+] Clic para mostrar el procedimiento

Procedure: Copia de los archivos de definición de soluciones para las empresas

Steps

1. Haga clic en el nombre de la definición de solución para seleccionarlo. Se abre un nuevo panel a la derecha.
2. En el nuevo panel, haga clic en **Relacionado** y seleccione **Copiar en empresas**. A la derecha, se abre un nuevo panel llamado **Copiar en empresas**.
3. En el panel **Copiar en empresas**, escriba el nombre de la empresa en el campo **Filtro rápido** o haga clic en el botón **Examinar** para ver una lista de empresas de su entorno. A la derecha, se abre un nuevo panel llamado **Empresas**.
4. Haga clic en las casillas de verificación junto a las empresas que van a recibir la definición de solución. El nombre de la empresa aparece en el panel **Copiar en empresas**, en la sección **Empresas destino**.
5. Haga clic en el botón **Siguiente** en la parte inferior del panel **Copiar en empresas**.
6. Haga clic en el botón **Finalizar** para copiar la definición de soluciones en las empresas.

Implementar Definiciones de solución

La implementación de una solución instala y configura la solución en una ubicación local o remota, según lo indicado en la definición de solución.

[+] Clic para mostrar el procedimiento

Procedure: Implementación de Definiciones de solución

Steps

1. En la pantalla **Lista de Definición de soluciones**, seleccione el archivo de definición de soluciones que desea implementar.
2. En el área de **Propiedades** que se encuentra a la derecha de la **Lista de definición de soluciones**, haga clic en el botón **Relacionado** y seleccione **Instalar** o **Perfil de implementación**.

3. Siga los pasos en el Asistente de implementación

Importante

El tipo de **Perfil de implementación** varía, dependiendo del perfil especificado en el archivo de definición de solución. Por ejemplo, **nombre del perfil="actualizar"** produciría un botón **Perfil de implementación: actualizar**.

Descargar Definiciones de solución

[+] Clic para mostrar el procedimiento

Procedure: Descarga de Definiciones de solución

Steps

1. Seleccione el paquete de soluciones para el que desea exportar la definición de solución. Se abre un nuevo panel a la derecha.
2. Haga clic en **Descargar**. Genesys Administrator Extension inicia el procedimiento de la descarga en su navegador.

Eliminación de Definiciones de solución

Cuando elimina un archivo de definición de solución, el archivo de definición de solución no se elimina de la base de datos, ni los IP se eliminan del repositorio de IP.

[+] Clic para mostrar el procedimiento

Procedure: Eliminar Definiciones de solución

Steps

1. En la pantalla **Lista de definiciones de solución**, seleccione el archivo de definición de solución que desea eliminar.
2. En el área **Propiedades** que se encuentra a la derecha de la **Lista de definición de solución**, haga clic en **Eliminar**.
3. En el cuadro de diálogo Confirmar la eliminación, realice uno de los siguientes procedimientos:
 - Para quitar el archivo de definición de solución de la base de datos, haga clic en **Aceptar**.
 - Para mantener el archivo de definición de solución y no quitarlo de la base de datos, haga clic en **Cancelar**.

Ver el historial de Definiciones de solución

Los paquetes de soluciones se pueden cambiar con el tiempo. Pueden ser actualizados (con una versión más nueva) para incluir cambios menores o mayores en la definición de soluciones. Se pueden agregar, quitar o dar de baja nuevas soluciones. Genesys Administrator Extension le permite generar informes para hacer un seguimiento de estos cambios.

[+] Clic para mostrar el procedimiento

Procedure: Ver el historial de Definiciones de solución

Steps

1. Seleccione una solución de la **Lista de Solución implementada**.
2. Haga clic en **Relacionado** y seleccione **Historial**. El panel **Historial** se muestra a la derecha de la **Lista de soluciones implementadas**. Puede filtrar los informes a través de uno o más de los siguientes criterios: **Tiempo**, **Usuario**, **Empresa** y **Cambio**.

Soluciones implementadas

La pantalla **Soluciones implementadas** muestra una lista de paquetes de soluciones que han sido implementados y que puede visualizar mediante sus privilegios de funciones. 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 es asignado por la persona que implementó la solución.
- **Progreso**—Un indicador gráfico del progreso de cada implementación.
- **Actual**—Indica el último paquete de solución implementado correctamente para la empresa.
- **Perfil**—El tipo de perfil de la solución.
- **Estado**—Indica si la implementación fue exitosa o no.
- **Implementado por la empresa**—El nombre de la empresa que implementó la solución.
- **Implementado por el usuario**—El nombre de sesión de la persona que implementó la solución.
- **Iniciado**—La fecha y la hora de inicio de la implementación de la solución.
- **Finalizado**—La fecha y la hora de finalización de la implementación de la solución.
- **Clave**—La empresa que recibió la solución implementada.

Configuración de autorización de empresas

La implementación de soluciones respeta la configuración de autorizaciones. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene autorización 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 **Filtro de empresa** para abrir el panel **Filtro de empresa**. En el panel, haga clic en las casillas de verificación junto a las empresas que desea seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** en este panel para filtrar la lista de empresas.

Para ordenar las soluciones en la lista, haga clic en un encabezado de columna. Hacer clic en un encabezado de columna por segunda vez revierte el orden.

Otras acciones

La pantalla **Soluciones implementadas** también presenta las siguientes acciones:

- Para actualizar la lista en cualquier momento, haga clic en **Actualizar**.

- Para ver la información de implementación de una instancia de implementación, haga clic en un archivo de definición de solución de la lista. A la derecha de la lista se muestra la información de implementación de la instancia de implementación.
- Para quitar una instancia de implementación de la lista, haga clic en **Eliminar**. El archivo de definición de solución no se elimina de la base de datos; solo se quita el elemento de historial correspondiente de la lista que se muestra en esta pantalla.
- Para volver a implementar un archivo de definición de solución ya implementado o para reiniciar una implementación previamente ejecutada, haga clic en **Reimplementación**. Se ejecuta el asistente de implementación y se completan los campos con los valores que se usaron para implementar el archivo de definición de solución. Puede alterar estos valores según sea necesario. Tendrá que proporcionar sus credenciales para la implementación; estos valores no son completados automáticamente.
- Para exportar un archivo que contiene las propiedades, el resumen y las acciones de una solución implementada para realizar una auditoría, seleccione una Solución implementada y haga clic en **Exportar**.
- Para ver el historial de cambios de la implementación en el panel **Registro de implementación**, haga clic en el botón **Relacionado** y seleccione **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 en la medida que son completadas. Después de completada la instalación, puede ver la lista completa al desplazarse a través de ella.

Importante

No puede usar el botón **Reimplementar** para volver a implementar una definición de soluciones que ha sido eliminada.

Privilegios

En la sección **Privilegios**, se muestra una lista de todos los privilegios que están almacenados en la Genesys Administrator Extension (GAX). Está ordenada jerárquicamente por aplicación y grupo de privilegios.

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. Para agregar o quitar columnas, haga clic en Seleccionar columnas.

En la sección **Privilegios**, se incluye la siguiente información:

- **Nombre de pantalla**—El nombre del privilegio
- **Versión desde**—La primera versión del paquete de instalación que utiliza este privilegio.
- **Requisito previo**—Otros privilegios que podrían requerirse

Las **Funciones** y sus privilegios definen lo que se puede hacer en una determinada aplicación. En GAX, las funciones y los privilegios se controlan mediante objetos de Función que se asignan a **Usuarios** (como, por ejemplo, a los agentes) y a **Grupos de acceso**.

Para obtener una descripción detallada de los privilegios de las funciones para GAX, consulte la *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 la *Genesys Security Deployment Guide*.

Los privilegios se importan en GAX al cargar 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 **Examinar** para agregar privilegios desde panel de **Privilegios**. Para quitar un privilegio de la **Lista de privilegios asignados**, resalte el elemento y haga clic en el botón **Quitar**.

Operational Parameter Management

Operational Parameter Management (OPM) permite la creación de Operational Parameters que se almacenan en Configuration Database como parte de objetos de Transacción. Estos Parámetros se pueden utilizar en Estrategias de ruteo parametrizadas y otras aplicaciones que son capaces de leer objetos de Transacción, en el cual los valores de los parámetros son definidos en el tiempo de espera y son integrados en el flujo de llamadas.

En el caso del ruteo de tipo Universal Routing Server, Operational Parameter Management procede de la siguiente manera - sin embargo, OPM también funciona de manera similar con otros tipos de ruteo, tales como las aplicaciones de voz y Genesys Orchestration:

- El proveedor de servicios define los Parámetros 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 en una Plantilla de grupos de parámetros. Un Parámetro puede ser asociado con una o más plantillas.
- El proveedor de servicios implementa las plantillas de grupos de parámetros a las empresas, a la cual cada plantilla de grupos de parámetros se convierte en un Grupo de parámetros para la empresa. Una plantilla de grupos de parámetros puede implementarse para más de una empresa. Cada grupo de parámetros en una empresa es único.
- El administrador de la empresa, o un usuario con los privilegios de funciones y las autorizaciones apropiadas, introduce los valores para los parámetros en el grupo de parámetros y, de esa manera, habilita el control de las estrategias activas. Genesys Administrator Extension almacena esos valores en Configuration Database como parte de un objeto de transacción.
- La aplicación Universal Routing Server ejecuta una Estrategia de ruteo, que lee los valores de los Parámetros en los Grupos de parámetros a los cuales están asociados, y los integra al flujo de llamadas.

Operational Parameter Management respeta la configuración de autorizaciones de la empresa. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene autorización de acceso.

Se puede tener acceso al módulo de Operational Parameter Management desde el menú **Parámetros de ruteo** de la barra Encabezado de GAX e incluye lo siguiente:

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

Parámetros

Los Operational Parameters son parámetros utilizados para personalizar las estrategias de ruteo. En Operational Parameter Management, el proveedor de servicios define los parámetros y los agrupa en plantillas de grupos de parámetros. Las empresas a las cuales luego se les implementan las plantillas de grupos de parámetros personalizan los valores de los parámetros, los cuales más tarde son leídos por la estrategia de ruteo e incorporados al flujo de llamadas.

Visualización de Parámetros

En esta pantalla, se muestra una lista de todos los parámetros definidos que puede visualizar mediante sus privilegios de funciones. Para actualizar la lista en cualquier momento, haga clic en **Actualizar**. Haga clic en un parámetro de la lista. A la derecha de la lista, se muestran sus propiedades, incluido su tipo. Puede filtrar el contenido de esta lista de varias formas:

- Escriba el nombre o parte del nombre del Parámetro, Clave, Tipo o Empresa en el campo Filtro Rápido.
- Para abrir el panel de filtro de empresa, haga clic en el botón **Filtro de empresa** (el icono con el círculo y la barra horizontal). En este panel, haga clic en las casillas de verificación junto a las empresas que desea seleccionar. Utilice el campo Filtro rápido en este panel para filtrar la lista de empresas.
- Para ordenar los parámetros en la lista, haga clic en el encabezado de una columna. Hacer clic en un encabezado de columna por segunda vez revierte el orden.

Propiedades

Propiedades de Parámetros

Propiedad	Descripción
Nombre de pantalla	El nombre del Parámetro. Debe ser único en el sistema.
Nombre de la clave	El nombre del Parámetro como debe introducirse en la ficha Anexo/Opciones del objeto de transacción en el Genesys Administrator. Si este campo se deja vacío, se usa el nombre que aparece en Nombre para mostrar.
Tipo	El Parámetro.
Tipo de objeto	Este campo aparece solo 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 marca la casilla de verificación Global , se abrirá un panel por separado para permitirle seleccionar las

Propiedad	Descripción
	empresas que recibirán el parámetro.
Tipo de DN	Este campo aparece solo para parámetros del Tipo Objeto de configuración y el Tipo de objeto DN, y especifica el tipo de DN.
Lista personalizada Valor personalizado	<p>Estas propiedades aplican solo a los Parámetros del tipo Lista personalizada y especifican los miembros de la Lista personalizada. Defina la lista a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para agregar un elemento a la lista, introduzca en el cuadro de edición Valor personalizado, y haga clic en Agregar. • Para modificar un elemento en la lista, seleccione el valor, implemente los cambios y haga clic en Aceptar. <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante Si quiere que 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 quitar un elemento de la lista, selecciónelo y haga clic en Eliminar. • Para reordenar los elementos en la lista, seleccione un elemento en la lista y use los botones de flecha hacia arriba y hacia abajo para moverlo. • Para enteros, fechas y horas, puede definir un valor mínimo y/o un máximo (límites).
Obligatorio	Especifica si el parámetro es obligatorio u opcional. Si está marcado, un valor debe ser introducido para este Parámetro antes de ser guardado. Si no está marcado, el Parámetro se considera opcional y se puede guardar sin valor. Esta propiedad puede ser modificada posteriormente (por ejemplo, para cambiar un Parámetro obligatorio a uno opcional).
Global	Si está marcado, este parámetro es único para todo el sistema y es compartido por todas las empresas. Su valor real debe ser definido al momento de la creación, y puede ser cambiado solo por el proveedor de servicios.
Valor	Si este parámetro es Global, este es el valor real del Parámetro y no puede ser cambiado. Un valor predeterminado puede ser establecido que no esté propagado para instancias de Grupo de parámetros implementados. Proporcionar un valor predeterminado es opcional.
Texto de ayuda	Texto opcional que describe el Parámetro o proporciona 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.
Booleana	Solo verdadero o falso.
Objeto de configuración	<p>El tipo de un objeto de configuración, que es especificado 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 marca la casilla de verificación Global, se abrirá un panel por separado para permitirle seleccionar las empresas que recibirán el parámetro. Se soportan los siguientes tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Agentes • DN • Persona (más comúnmente llamada Usuario) • Lugar • Grupo de puestos • Habilidad • Stat Server • Transacción
Lista personalizada	Los valores válidos son limitados a los valores que son especificados en una lista definida por el usuario, especificada 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.
Cadena	Una cadena de caracteres, alfanuméricos y símbolos.
Hora	Un valor hora, en formato hh:mm.

Parámetro programado

[+] Clic para mostrar sección

El Parámetro programado habilita a los usuarios a especificar un rango para la serie de fechas y horas para los Grupos de parámetros. Por ejemplo, el Parámetro programado puede especificar un horario de apertura y cierre para cada empresa.

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 **Programado**. Aparece una nueva sección llamada **Programa** 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. Debe seleccionar **Año, Mes, Día, y Huso horario (opcional)** para aplicar el Parámetro programado. Si no puede seleccionar el **Huso horario**, se usará el del sistema.
- b. El campo **Rangos de tiempo** es opcional. Este campo gráficamente representa el rango horario para el Parámetro programado, basado en un reloj de 24 horas. Si el campo **Rangos de tiempo** está vacío, el parámetro programado aplicará al día completo. Para especificar un rango de tiempo:
 - i. Mueva el cursor a la hora en la cual desea que empiece este parámetro programado.
 - ii. Haga clic y arrastre el cursor del mouse para terminar el tiempo para este Parámetro programado. Un cuadro aparecerá para visualizar los elementos para los cuales el Parámetro programado aplicará.
 - iii. Haga clic en el botón **Guardar**.

Si selecciona un **Día de la semana**:

- a. Debe seleccionar el **Día de la semana** y **Huso horario** (opcional) para aplicar el Parámetro programado. Si no puede seleccionar el **Huso horario**, se usará el del sistema.
- b. El campo **Rangos de tiempo** es opcional. Este campo gráficamente representa el rango

horario para el Parámetro programado, basado en un reloj de 24 horas. Si el campo **Rangos de tiempo** está vacío, el parámetro programado aplicará al día completo. Para especificar un rango de tiempo:

- i. Mueva el cursor a la hora en la cual desea que empiece este parámetro programado.
 - ii. Haga clic y arrastre el cursor del mouse para terminar el tiempo para este Parámetro programado. Un cuadro aparecerá para visualizar los elementos para los cuales el Parámetro programado aplicará.
 - iii. Haga clic en **Guardar**.
3. 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**.

Trabajar con Parámetros

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. Los administradores de la empresa también pueden definir los suyos, pero estos se pueden agregar solo a plantillas de grupos de parámetros en la misma empresa.

[+] Clic para mostrar el 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 una de las siguientes acciones:
 - 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

[+] Clic para mostrar el procedimiento

Procedure: Modificar parámetros

Steps

Importante

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

Cuando modifique un Parámetro, los cambios se extienden a cualquier Plantilla de grupos de parámetros que contenga el parámetro modificado. Sin embargo, los cambios no se extienden a ningún grupo de parámetro 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 dejar el Parámetro sin cambios.

Eliminación de Parámetros

Puede eliminar solo parámetros que no están asignados a las plantillas de grupos de parámetros.

[+] Clic para mostrar el procedimiento

Procedure: Eliminación de 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 quitar el parámetro 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**.

Grupos de parámetros

Los Grupos de parámetros son Parámetros que están asociados con una Estrategia de ruteo. El proveedor de servicios los implementa como plantillas de grupos de parámetros para la empresa. El administrador de la empresa asigna valores a los parámetros en el grupo de parámetros. Cuando la aplicación URS ejecuta una Estrategia de ruteo, los valores de los Parámetros en el Grupo de parámetros asociados son incorporados al flujo de llamadas.

El acceso a cada Grupo de parámetros está basado en los ajustes de control de acceso del objeto de transacción de configuración. A continuación, están las pautas 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.

Visualización de Grupos de parámetros

Podrá ver esta pantalla solo si tiene los privilegios de funciones requeridos; se mostrará una lista de todos los grupos de parámetros a los que tiene acceso el usuario que está en sesión. Para actualizar la lista en cualquier momento, haga clic en **Actualizar**.

Si utiliza GAX 8.5.220 o versiones anteriores, se mostrarán todos los grupos de parámetros, siempre y cuando tenga privilegios de acceso en la empresa. A partir de GAX 8.5.230, la lista se muestra como un árbol jerárquico de carpetas de empresas, unidades de configuración y carpetas en las que se implementaron las plantillas de grupos de parámetros y para las que tendrá acceso en Configuration Server. Por tal motivo tal vez no visualice todos los grupos de parámetros de una Empresa, sino solo las carpetas a las que tiene acceso.

Para ordenar la lista, haga clic en el encabezado de una columna. Para invertir el orden, vuelva a hacer clic en el encabezado de la columna.

Para filtrar la lista:

- Escriba el nombre o parte del nombre de un objeto en el campo **Filtro rápido**.
- Haga clic en el **Filtro de empresa** para abrir el **panel correspondiente**. En este panel, haga clic en las casilla de verificación junto a las empresas que quiera seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** en este panel para filtrar la lista de empresas.

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.

Trabajar con Grupos de parámetros

En esta pantalla, puede realizar las siguientes tareas:

- Configurar o modificar los valores de los Parámetros en el Grupo de parámetros
- Cambie la plantilla que usa un grupo de parámetros para otra plantilla como su base
- Eliminar un grupo de parámetros

Establecer o modificar valores

A los Parámetros en los Grupos de parámetros se les puede asignar valores predeterminados. El administrador de la empresa, o alguien con los privilegios de funciones apropiados, es responsable de asignar valores a estos parámetros aplicables a la empresa.

[+] Mostrar pasos

1. En la pantalla **Lista de grupos de parámetros**, seleccione el Grupo de parámetros que desea modificar.
2. En el panel **Parámetros** que se encuentra a la derecha de la pantalla **Lista de grupos de parámetros**, introduzca o modifique los valores para cada uno de los parámetros, según sea necesario.
3. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios, o en **Cancelar** para cancelar y dejar el Grupo de parámetros sin cambios.

Importante

Es posible modificar los valores de los grupos de parámetros de otras aplicaciones más allá de GAX (por ejemplo, Genesys Administrator o Configuration Layer). Cuando esto ocurre, aparece un mensaje en el panel de detalles del grupo de parámetros para dar aviso de que el grupo de parámetros no está sincronizado. Se le pide que elija un valor de entre las siguientes opciones:

- **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.

Cambie la Plantilla.

Puede cambiar los parámetros asociados con un grupo de parámetros y que aplicaciones designadas

utiliza el grupo. Esto no se puede hacer directamente en el grupo de parámetros, ni en la plantilla de grupos de parámetros que se utilizó para implementar el grupo de parámetros.

[+] Mostrar pasos

1. Cree una nueva plantilla de grupos de parámetros copiando la plantilla de grupos de parámetros actual del grupo de parámetros que quiere cambiar. Seleccione la plantilla de grupos 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 desde el campo **Plantilla de grupos de parámetros de destino**.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Revise el resumen en el panel **Cambiar plantilla**.
6. Haga clic en **Finalizar**.
7. Haga clic en **Cerrar**.

Si los Parámetros existentes o las aplicaciones designadas están en la nueva plantilla de grupos de parámetros a la que los quiere cambiar, entonces serán reutilizados. El siguiente contenido se quita del grupo de parámetros cambiado:

- Los parámetros que no están en la nueva plantilla de grupos de parámetros a la cual los desea cambiar
- Las aplicaciones designadas que no están en la nueva plantilla de grupos de parámetros al cual los desea cambiar

El objeto de transacción que representa el Grupo de parámetros se actualiza con el nuevo conjunto de parámetros.

Eliminar un grupo de parámetros

Cuando elimina un grupo de parámetros de la base de datos, la Plantilla de grupos de parámetros y sus Parámetros no se quitan de la base de datos. De la misma manera, tampoco se elimina la estrategia de ruteo con la cual está asociado. El principal impacto de esta acción es que cuando el URS ejecuta esta estrategia de ruteo para esta empresa, los valores de los parámetros en el grupo no se incorporarán en el flujo de llamadas.

[+] Mostrar pasos

1. En la pantalla **Lista de grupos de parámetros** seleccione el Grupo de parámetros que desea eliminar.
2. En el 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 quitar el grupo de parámetros de la base de datos, haga clic en **Aceptar**.
 - b. Para mantener el grupo de parámetros y no quitarlo de la base de datos, haga clic en **Cancelar**.

Plantillas de grupos de parámetros

Las plantillas de grupos de parámetros son conjuntos de parámetros que pueden implementar una o más empresas y definir el proveedor de servicio. Un parámetro puede incluirse en más de una Plantilla de grupos. También puede agrupar conjuntos de parámetros en secciones dentro de una Plantilla de grupos de parámetros para permitirle crear Secciones de grupos de parámetros dentro de sus grupos de parámetros.

Visualización de plantillas de grupos de parámetros

En esta pantalla, se muestra una lista de todas las plantillas de grupos de parámetros que puede visualizar mediante sus privilegios de funciones. Si utiliza GAX 8.5.0 o versiones anteriores, se mostrarán todas las plantillas de grupos de parámetros, siempre y cuando tenga privilegios de acceso en la empresa. En GAX 8.5.2, la lista aparecerá como un árbol jerárquico de carpetas en las cuales se implementaron las plantillas de grupos de parámetros. Sin embargo, podrá ver solo las carpetas para las que tenga los privilegios de funciones adecuados. Por tal motivo, tal vez no visualice todas las plantillas de grupos de parámetros de la empresa, sino solo las carpetas a las que tiene acceso.

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.

Para ordenar las plantillas en la lista, haga clic en el encabezado de la columna. Para invertir el orden, vuelva a hacer clic en el encabezado de la columna.

Para buscar Plantillas específicas en la lista:

- Escriba el nombre o parte del nombre de un objeto en el campo **Filtro rápido**. La lista se actualizará de forma dinámica y mostrará los elementos que coincidan con el texto del campo **Filtro rápido**.
- Haga clic en **Filtro de empresa** para abrir el **panel correspondiente**. En este panel, haga clic en las casilla de verificación junto a las empresas que quiera seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** en este panel para filtrar la lista de empresas.

Propiedades

Las propiedades de las plantillas de grupos de parámetros se describen en la siguiente tabla:

Propiedad	Descripción
Nombre	El nombre de la Plantilla de grupos de parámetros. Debe ser único en el sistema.
Descripción	El texto opcional en el que se describe la Plantilla de grupos de parámetros o proporciona información adicional.

Propiedad	Descripción
Parámetros	<p>Una lista de Parámetros que se agregaron a la Plantilla de grupos de parámetros. Aquí también se muestran las secciones a las que pertenece la plantilla de grupos de parámetros.</p> <p>Importante Las secciones se pueden eliminar. Si se elimina una sección, solo se eliminan los grupos de la sección, pero no se elimina el conjunto de Parámetros dentro de esa sección.</p>
Usado	(Solo lectura) Se usa para implementar un grupo de parámetros.

Trabajo con plantillas de grupos de parámetros

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 en una Plantilla de grupos de parámetros
- Distribuir Plantillas de grupos de parámetros
- Asociar aplicaciones
- Determine si se usa una plantilla de grupos de parámetros. Luego, cambie la plantilla de grupos de parámetros que utiliza un grupo de parámetros por otra
- Puede ver el historial de cambios de la plantilla de grupos de parámetros en el panel Historial. 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.

[+] Mostrar pasos

1. En el panel **Lista de plantillas de grupos de parámetros**, haga clic en +.
2. En el panel + que se encuentra a la derecha de la **Lista de plantillas de grupos de parámetros**, introduzca las propiedades (o agregue Parámetros) de la nueva plantilla.
3. De manera opcional, puede hacer clic en **Agregar sección** para agregar la plantilla de grupos de parámetros a una sección en la lista **Plantilla de grupos de 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 de la clave para la nueva sección en el campo **Nombre de la clave**.

Importante

Estos campos deben ser únicos en la Plantilla de grupos de parámetros.

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 grupos de parámetros no se extienden a los Grupos de parámetros que utilizan esa plantilla.

[+] Mostrar pasos

1. En el panel **Lista de plantillas de grupos de parámetros**, seleccione la Plantilla de grupos de parámetros que desea modificar.
2. En el panel <Parameter Group Template name> que se muestra a la derecha del panel **Lista de plantillas de grupos de parámetros**, modifique las propiedades de la Plantilla de grupos de parámetros, según sea necesario.
3. Cuando haya terminado de modificar la Plantilla de grupos de parámetros, haga clic en **Guardar** para guardar los cambios. Haga clic en **Cancelar** para cancelar los cambios y dejar la Plantilla de grupos de parámetros sin cambios.

Eliminar plantillas de grupos de parámetros

No puede eliminar una Plantilla de grupos de parámetros que esté implementada.

[+] Mostrar pasos

1. En el panel **Lista de plantillas de grupos de parámetros**, seleccione la Plantilla de grupos 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 Parámetros

En una Plantilla de grupos de parámetros, puede administrar la lista de Parámetros de las siguientes maneras:

- Agregar parámetros a una plantilla de grupos de parámetros **[+] Mostrar pasos**

1. Seleccione la Plantilla de grupos de parámetros a la cual se debe agregar el Parámetro en 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 que quiera agregar. Los que haya seleccionado se muestran en la lista de **Parámetros**.
 4. Haga clic en **Guardar**.
- Cambiar el orden de los parámetros en la lista de parámetros seleccionados **[+] Mostrar pasos**
 1. Seleccione la Plantilla de grupos de parámetros en la que se debe cambiar el orden de los Parámetros.
 2. En la lista **Parámetros**, seleccione un parámetro que desee mover y haga clic en la flecha hacia arriba o hacia abajo para cambiar su posición en la lista. También puede arrastrar el parámetro y soltarlo en una nueva posición.
 3. Haga clic en **Guardar**.
 - Eliminar parámetros de una plantilla de grupos de parámetros **[+] Mostrar pasos**
 1. Seleccione la Plantilla de grupos de parámetros de la cual se debe quitar el Parámetro.
 2. En la lista **Parámetros**, seleccione un parámetro que desee eliminar y haga clic en **Quitar**.
 3. Haga clic en **Guardar**.

Distribuir Plantillas de grupos de parámetros

El proveedor de servicios implementa las plantillas de grupos de parámetros en las empresas. A su vez, la plantilla de grupos de parámetros se convierte en un grupo de parámetros en las empresas en cuestión.

A partir de la versión 8.5.230, se pueden implementar plantillas de grupos de parámetros en carpetas específicas y en unidades de configuración dentro de la empresa. De esta manera, cada empresa puede restringir el acceso a grupos de parámetros específicos en función de las autorizaciones de un usuario de dicha unidad de configuración o carpeta. Antes, todos los usuarios que tenían acceso a la empresa tenían acceso a todos los parámetros.

Puede modificar una plantilla de grupos de parámetros después de que se haya implementado. Por ejemplo, puede agregar, quitar, volver a ordenar o modificar los parámetros en una plantilla de grupos de parámetros.

Importante

Si ha cambiado el esquema de la plantilla, tenga en cuenta que presionar el botón **Sync** restablece el resto de la plantilla (*debajo* del cambio) a los valores predeterminados. Después deberá establecer los valores para esa parte de la plantilla con los valores correctos.

[+] Mostrar pasos

1. En el panel **Lista de plantillas de grupos de parámetros**, seleccione la plantilla de grupos de parámetros que desea implementar.
2. En el panel <Parameter Group Template name> que se muestra 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. En el campo **Nombre del grupo de parámetros**, introduzca el nombre que se le asigna a este grupo de parámetros.
 - b. En el campo **Empresa**, utilice el icono de la carpeta para seleccionar la empresa a la que pertenece este grupo de parámetros.
 - c. (Opcional) En el campo **Carpeta**, utilice el icono de la carpeta para seleccionar la carpeta de transacciones en la que se va a implementar esta plantilla de grupos de parámetros. Puede implementar plantillas de grupos de parámetros en ciertas carpetas y unidades de configuración de la empresa. De esta manera, cada empresa puede restringir el acceso a grupos de parámetros específicos en función de las autorizaciones de un usuario de dicha unidad de configuración o carpeta. Si prefiere que todos los usuarios con acceso a la empresa tengan acceso a todos los parámetro y plantillas asociadas, como ha sido siempre el caso, deje este campo en blanco.
 - d. Haga clic en **Siguiente**.
 - e. En el panel de aplicaciones asociadas, seleccione las aplicaciones que se asociarán a esta plantilla.
4. 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**.
5. Haga clic en **Cerrar**.

Administración del recurso de audio

Administración del recurso de audio (ARM) le permite administrar personalidades y sus recursos de audio asociados (anuncios y archivos de música).

Puede crear Personalidades para ayudarse a organizar qué archivos le pertenecen a un hablante. Por ejemplo, puede tener una personalidad llamada John que habla en inglés y es hombre. O bien, puede tener una personalidad llamada Marie que habla francés y es mujer.

Puede cargar dos tipos de recursos de audio:

- Anuncios—Son archivos que contienen diálogo que se reproducirá a los clientes. Por ejemplo, puede tener un archivo de anuncio que le diga a los clientes cuál es su horario hábil.
- Música—Son archivos que reproducen música a los clientes. Por ejemplo, puede tener un archivo de música que reproduzca música para los clientes que se van a transferir a un Agente.

ARM se integra con la **Operational Parameters Management (OPM)** para permitir que los usuarios seleccionen de forma dinámica las personalidades y recursos de audio que van a usar con una estrategia parametrizada o una aplicación de orquestación, o bien, un ruteo parametrizado o aplicaciones de voz.

El acceso a ARM se basa en autorizaciones de control de acceso de empresa y privilegios de funciones, como se indica a continuación:

- El acceso del usuario a las pantallas o a ciertas funcionalidades de ARM se administra mediante privilegios de funciones.
- Las autorizaciones de control de acceso definidos que los recursos de audio pueden ser vistos o modificados por un usuario autenticado. La empresa proporciona el acceso a los recursos de audio. Los usuarios tienen acceso a todos los recursos de audio para cada empresa a la que tienen acceso.

Para los proveedores de servicio, consulte **Recursos de audio (Configuration Manager)** para conocer cómo compartir recursos con las empresas.

Visualización de Recursos de audio

La ventana **Recursos de audio** en Genesys Administrator Extension (GAX) es una lista unificada de sus personalidades y los recursos de audio. Para mostrar la lista, seleccione **Recursos de audio** en el menú **Parámetros de ruteo**.

Para cada recurso de audio, GAX muestra lo siguiente:

- Un logotipo que indica si el archivo es de Anuncio o de Música.
- El nombre de este recurso de audio.
- El ID del Recurso de audio (ARID). En un entorno de una empresa antes de GAX 8.5.2, a los recurso de audio se les asignaba ARID en el rango de 9000 a 9999 inclusive, lo que imponía un límite de 1000 recursos de audio. A partir de GAX 8.5.2 el rango se incrementó de 1000 a 9999 inclusive, por lo

que creció el número de ARIDs disponibles a 9000.

- Columnas adicionales, una para cada personalidad, las cuales indican qué personalidad utiliza este recurso de audio. Las personalidades se enumeran en orden alfabético. De manera predeterminada, se muestran todas las personalidades para la cuales está asignado el recurso de audio. Para ocultar (o mostrar) personalidades que aparecen en la lista de una empresa en particular, haga clic en **Mostrar filtro rápido** y seleccione **ocultar/mostrar personalidades** (que se encuentra en el extremo derecho) para abrir una lista de todas las personalidades disponibles para esta empresa. Seleccione aquellas personalidades que desea que aparezcan y desmarque la casilla de verificación de las que no desea que aparezcan.

Sugerencia

Haga clic en o desmarque la casilla de verificación para **todos** primero si desea que la mayoría de las personalidades aparezcan o no, respectivamente, luego haga clic en o desmarque las personalidades individuales según sea necesario para optimizar la lista.

Para ordenar la lista a partir de una columna, haga clic en el encabezado de esta. Hacer clic por segunda vez revierte el orden.

Para buscar el nombre de un 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 actualizará de forma dinámica y mostrará los elementos que coincidan con el texto del campo **Filtro rápido**.

Trabajar con Personalidades

Creación de una Personalidad

Para crear una nueva personalidad, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Haga clic en **Nueva** y seleccione **Agregar Personalidad**.
2. Introduzca la siguiente información.
 - **Nombre de Personalidad**—El nombre de esta Personalidad.
 - **Idioma**—El idioma que habla esta personalidad.
 - **Descripción**—Una descripción de esta personalidad.
 - **Género**—Elija si la personalidad es Hombre, Mujer o No especificado.
3. Haga clic en **Guardar**.

Carga de recursos de audio

Para cargar un recurso de audio y asignarlo a una personalidad, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Identifique qué recurso de audio y personalidad asignar al archivo. Una vez que lo haya identificado, seleccione o coloque el cursor sobre la celda de la tabla que está compartida por la personalidad y el recurso de audio de destino.
2. Haga clic en **Cargar archivo de audio**.
3. Su navegador abrirá un cuadro de diálogo para seleccionar el recurso de audio que se va a cargar. Seleccione el archivo a cargar.
4. El recurso de audio se carga en GAX y se asigna a la personalidad.

Otras acciones

Después de crear una personalidad, podrá:

- **Editar** la personalidad—Haga clic en **Editar** junto a una personalidad para editar sus propiedades.
- **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 al recurso de audio se asigna a la personalidad, varias opciones se vuelven disponibles para manipular el archivo.
 - **Reproducir** el archivo— Haga clic en el icono de reproducción para escuchar el archivo.
 - **Eliminar**—Elimina el archivo. Esta acción no elimina las personalidades asociadas, pero sí borra el archivo de audio original. Un archivo solo se puede quitar si el recurso de audio al que se asignó no se ha implementado. Sin embargo, si el usuario que realiza la operación es un proveedor de servicios, el archivo se puede quitar solo si no lo creó una empresa.
 - **Reemplazar**—Reasignar este recurso de audio a otra personalidad.
 - **Descargar**—Descargar el archivo a su computadora.
 - **Reprocesamiento**—El reprocesamiento recrea un archivo de recursos de audio desde el archivo de audios original que se cargó (si no se ha sido eliminado de la base de datos o el depósito objetivo). También realiza cualquier conversión necesaria entre formatos de audio.
 - **Codificación**—Visualizar información de cómo GAX codificó el archivo. Cuando se cargan archivos de audio, GAX los codifica automáticamente a alguno de los siguientes formatos: **µ-law**, **A-law** y **GSM**. Solo los archivos **.wav** son compatibles para la carga.

Recursos de audio

Creación de Recursos de audio

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

[+] Mostrar procedimiento

1. Haga clic en **Nuevo** y seleccione **Agregar Mensaje**.
2. Introduzca la siguiente información.
 - **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 (archivo de música) o Anuncio (archivo de anuncio).
3. Haga clic en **Guardar**.

Carga de recursos de audio

Para cargar un recurso de audio, realice lo siguiente:

[+] Mostrar procedimiento

1. Identifique qué recurso de audio y personalidad asignar al archivo. Una vez que lo haya identificado, seleccione o coloque el cursor sobre la celda de la tabla que está compartida por la personalidad y el recurso de audio de destino.
2. Haga clic en **Cargar archivo de audio**.
3. Su navegador abrirá un cuadro de diálogo para seleccionar el recurso de audio que se va a cargar. Seleccione el archivo a cargar.
4. El recurso de audio se carga en GAX y se asigna a la personalidad.

Eliminación de recursos de audio

Para eliminar un recurso de audio:

[+] Mostrar procedimiento

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

Importante

- Si elimina un recurso de audio, también se eliminarán todos los archivos asociados.
- Si elimina un recurso de audio que esté utilizando Operational Parameter Management y, a su vez, lo esté utilizando uno o más parámetros o grupos de

parámetros, se muestra un mensaje que indica esta situación. Cuando esto ocurre, solo puede cancelar la eliminación—, no puede forzarla.

Otras acciones

Una vez cargado el archivo, puede seleccionar o resaltar el archivo y elegir alguna de las siguientes acciones:

- Reproducir el archivo—Haga clic en el botón de reproducción para escuchar el archivo.

Importante

Internet Explorer no puede reproducir el audio directamente. Debe descargar el archivo y reproducirlo de forma local. Firefox no puede reproducir codecs de audio μ -law y A-law. Firefox solo puede reproducir codecs de audio PCM.

- **Eliminar**—Elimina el archivo. Esta acción no elimina las personalidades asociadas, pero sí borra el archivo de audio original. Un archivo solo se puede quitar si el recurso de audio al que se asignó no se ha implementado. Sin embargo, si el usuario que realiza la operación es un proveedor de servicios, el archivo se puede quitar solo si no lo creó una empresa.
- **Reemplazar**—Reemplazar esta personalidad por otra.
- **Descargar**—Descargar el archivo a su computadora.
- **Reprocesamiento**—El reprocesamiento recrea un archivo de recursos de audio desde el archivo de audios 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.
- **Codificación**—Visualizar información de cómo GAX codificó el archivo. Cuando se cargan archivos de audio, GAX los codifica automáticamente a alguno de los siguientes formatos: **μ -law**, **A-law** y **GSM**. Solo los archivos **.wav** son compatibles para la carga.

Registros de auditoría

A partir de GAX 8.5.25x, se agregaron registros de auditoría adicionales a los registros de los recursos de Audio en la base de datos de registros centralizados para tener una pista de auditoría de los cambios de configuración a los recursos de audio y personalidades. Puede ver estos registros en la lista **registros centralizados**, seleccionando **aplicación** > **todos los registros** o **auditoría** en el panel lateral a la izquierda.

Los nuevos registros de auditoría registran las siguientes tareas:

- Crear personalidad
- Modificar ciertas propiedades de una personalidad, es decir, el nombre, idioma, descripción y género.

- Eliminar personalidad
- Crear recursos de audio
- Modificar ciertas propiedades de un recurso de audio, es decir, el nombre, descripción y tipo.
- Eliminar recursos de audio
- Carga/reemplazar el archivo de audio
- Reprocesar el archivo de audio
- Eliminar el archivo de audio
- Descargar el archivo de audio

Se han agregado dos columnas adicionales a la lista de los registros, pero sólo si usted está mirando la lista de registros de auditoría generados desde la sección **auditoría** del panel lateral. Estas columnas son:

- **Nombre de usuario**—Especifica el nombre de usuario que modificó ese objeto en particular en GAX. Si el mensaje del registro contiene un enlace al campo que fue modificado, la entrada de esta columna se deja en blanco.
- **Tipo de objeto**—Especifica el tipo de objeto que fue modificado por el usuario. Si el mensaje del registro explícitamente contiene un enlace al campo que fue modificado, la entrada de esta columna se deja en blanco.

Registros centralizados

La base de datos de Registros centralizados contiene registros de mensajes generados por las aplicaciones de Genesys. El plug-in de Registros centralizados de Genesys Administrator Extension muestra un resumen de estos registros, de los cuales puede seleccionar e investigar los que le interesen. De la misma forma que con todos los objetos en GAX, solo podrá ver los registros para los que cuenta con los privilegios requeridos.

Importante

La base de datos de registros centralizados solo es compatible con el DBMS de Oracle, Microsoft y PostgreSQL; con IBM DB2 no es compatible.

Los mensajes que se almacenan en la base de datos de Registros centralizados son de dos tipos:

- Registros de aplicación: Estos registros los genera la mayoría de las aplicaciones de Genesys y tienen el mismo formato de registro unificado.
- Registros de auditoría: Los generan unas cuantas aplicaciones (prácticamente Configuration Server y Solution Control Server) y contienen atributos adicionales e información sobre cambios en configuración y acciones tomadas por procesos, soluciones y alarmas.

Para ver los Registros centralizados, elija **Registros centralizados** en la barra de menú de GAX.

Ventana de Registro centralizado

Los registros se muestran en la ventana de Registro centralizado.

En el menú de la izquierda de esa ventana, se muestran las vistas disponibles, incluida cualquier búsqueda guardada.

Importante

Los registros de auditoría se muestran solamente en la ventana de Auditoría, así como los resultados de cualquier búsqueda en la que el criterio **Tipo** se establezca como Auditoría.

Sobre la lista de registros aparece la siguiente información y controles:

- El número de registros recuperados y el total de los que se van a recuperar. Para minimizar cualquier retraso que pueda causar la recuperación de todos los registros de la base de datos de registros, la cual contiene una enorme cantidad de registros, estos se recuperan de la base de datos por lotes (el tamaño predeterminado del lote es de 100). Cuando se haya desplazado más o menos a la mitad de a

lista existente, se recuperarán más registros. Además, para mejorar el rendimiento, el número de registros que GAX puede desplegar está limitado (el número predeterminado de registros es de 5000). Si esos parámetros no son adecuados para usted, puede cambiarlos en las opciones **minlogs** y **maxlogs** (respectivamente). Consulte la "[Sección Clog](#)" de la *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.

- Los criterios de búsqueda que se usaron para seleccionar los registros de la lista. De forma predeterminada, solo los registros generados en el día actual (**Rango de datos: Hoy**) está seleccionado. Para obtener más información sobre la selección de registros mediante filtros, consulte [Filtro de registros](#).
- Cuatro iconos de control:
 -  Abre la ventana de búsqueda, en la cual selecciona **filtros** para crear la lista de registros que le interesa o al menos para reducir la lista a un tamaño más manejable.
 -  Quita los registros seleccionados de la lista. Para seleccionar un registro para eliminarlo, seleccione la casilla de verificación en la primera columna. Seleccione tantas como desee o seleccione la casilla de verificación del renglón del encabezado para seleccionar todos los registros mostrados.

Advertencia

Si seleccionó la casilla de verificación del renglón del encabezado, recibirá un mensaje preguntándole si selecciona todos los registros de la base de datos (no solo los mostrados) que cumplan con el mismo criterio que los mostrados. Elija esta opción SOLO si está seguro de que desea seleccionar todos los registros que cumplan con los criterios y borrarlos en la base de datos.

-  Permite seleccionar las columnas (atributos) que se muestran en la lista.
-  Actualiza la pantalla.
- Cuadro de filtro rápido—Introduzca el texto en este cuadro para buscar registros específicos sin usar toda la capacidad de filtrado. Se mostrarán los registros que contengan el texto (se incluyen números, como el ID del registro). El filtro no distingue minúsculas ni mayúsculas y es acumulativo—se evalúa y lleva a cabo la consulta, la lista de resultados se actualiza mientras va escribiendo cada carácter. Para tener mejores resultados, introduzca tantos caracteres como pueda.

Se muestra cada registro con todos o algunos de sus atributos, de la siguiente manera:

- **Nivel**—El **nivel de registro** del registro, ya sea **Alarma**, **Estándar**, **Interacción** o **Rastreo**.
- **ID**—Identificador único del registro, en formato <Application id>-<message ID>, donde <Application ID> es el ID de aplicación de la aplicación que generó el registro y <message ID> es el identificador numérico del mensaje de registro, único dentro del componente que generó el registro.
- **Descripción**—Texto del mensaje del registro.
- **Host**—El host en el que se ejecutaba la Aplicación que generó el registro.
- **App**—Nombre de la aplicación que generó el registro.
- **Fecha**—La fecha y hora en que se generó el registro.

- **ID de interacción**—Identificador de la interacción para la que se generó el registro. Este atributo aparece solo para los registros a nivel de interacción.

También puede hacer clic en  y personalizar los atributos (columnas) que se muestran. De forma predeterminada, se muestran todas las columnas.

Los atributos finales que se muestran dependen de la selección que se haya hecho en el menú de la izquierda de la ventana y de los atributos que se hayan elegido para mostrarse. Por ejemplo, el atributo **Nivel** no se mostrará si eligió mostrar solo los registros de nivel Estándar.

Haga clic en la línea de cualquier registro para ver atributos adicionales.

Visualización de registros

En la ventana de Registro centralizado puede:

- Ver todos los registros de tipo Aplicación, al seleccionar **Todos los registros** bajo **Aplicaciones** en el menú de la izquierda.
- Ver todos los registros de un cierto **nivel**, seleccionando el nivel correspondiente bajo **Aplicaciones**. Por ejemplo, para ver todos los registros de Aplicación de nivel estándar, seleccione **Estándar** bajo **Aplicaciones**.
- Ver todos los registros de tipo Auditoría, **Todos los registros** bajo **Aplicaciones** en el menú de la izquierda.
- Ver todos los registros que cumplan con el criterio definido en una búsqueda guardada, al seleccionar el nombre de la búsqueda bajo **BÚSQUEDAS GUARDADAS** en el menú de la izquierda.
- Crear una nueva búsqueda de todos los registros que cumplan con algún criterio al **filtrar** los registros que cumplan con algún criterio específico.

De forma predeterminada, GAX muestra los registros ordenados por el atributo **Fecha**. También los puede ordenar por **Nivel, ID, Descripción, Host, App y Fecha** (y hora) cuando son generados. Haga clic en el encabezado de una celda para ordenar la lista por ese atributo o para cambiar el orden (ascendente o descendente).

Búsqueda de Registros

Puede buscar registros específicos al filtrar una lista de registros por uno o más criterios de

búsqueda. Haga clic  para abrir la ventana de filtros. Desde esa ventana puede hacer una búsqueda rápida o avanzada.

- **Búsqueda básica**—Puede ver un subconjunto de registros de acuerdo con un criterio básico.
- **Búsqueda avanzada**—Con ciertos privilegios, puede filtrar la lista conforme a criterios adicionales, guardar las búsquedas, administrar las listas de búsquedas guardadas y quitar todos o algunos registros.

Haga clic en **Guardar como** para guardar hasta 10 búsquedas definidas por el usuario para volver a usar en otra ocasión. Si desea guardar una nueva búsqueda, pero ya ha guardado 10, debe borrar alguna de las existentes, (haga clic en la **x** que aparece cuando pasa el mouse sobre el nombre de la búsqueda) antes de guardar la nueva. También puede arrastrar los nombres de búsqueda hacia arriba y hacia abajo para reordenarlas en la lista.

Sugerencia

- Antes de iniciar la búsqueda, asegúrese de que los registros se hayan recuperado de la base de datos—revise el número de registros en la esquina superior derecha de la ventana de registros centralizado.
- Si lo único que desea hacer es buscar los registros que contengan algún texto o un registro con un ID único, probablemente obtenga los mismos resultados que en una búsqueda básica o avanzada si introduce el texto en el cuadro de la tabla de filtro que se encuentra en la parte superior izquierda de la ventana.

Búsqueda básica

En una búsqueda básica, puede filtrar los registros con base en **Host, Aplicación, Empresa, Usuario, Fecha** y/o **Descripción**.

Cuando haga una búsqueda básica, tome en cuenta lo siguiente:

- Solo puede introducir un valor de filtro para cada atributo.
- Los filtros de **Host, Aplicación, Empresa** y **Usuario** contienen listas desplegables de valores del atributo correspondiente de cada registro de la lista original.
- El filtro de **Fecha** incluye ocho valores de filtro predefinidos, que son:
 - Últimos 5 minutos
 - Últimos 15 minutos
 - Última hora
 - Hoy
 - Ayer—Día de hoy y ayer
 - Últimos 5 días—Día de hoy y últimos 5 días
 - Últimos 30 días—Día de hoy y últimos 30 días

Todos los días comienzan a medianoche (00:00:00) y los intervalos de hora y minuto se miden desde el momento en que se ejecuta el filtro.

También puede seleccionar **Rango de fechas objetivo** y elegir un rango de fechas y horas en los calendarios adyacentes que aparecen.

- El filtro de **Descripción** no tiene lista desplegable, introduzca cualquier texto que pueda encontrar en el **Nombre de host, Nombre de aplicación** o **Descripción** del registro. Esto es un poco diferente del cuadro de **Filtro rápido**, localizado sobre la lista de registros, en él este campo solo busca el texto que

coincida con tres atributos, así que no se puede usar para buscar un registro de acuerdo a un número.

Para filtrar los registros, seleccione un valor para uno o más criterios de búsqueda y haga clic en **Buscar**. Se mostrarán los registros que cumplan con los criterios especificados.

Búsqueda avanzada

Para utilizar el filtro de búsqueda avanzada, debe contar con la autorización de ACCESS_CLOGS. Con este filtro avanzado tiene más criterios de búsqueda y, si cuenta con el privilegio de DELETE_CLOGS, también podrá eliminar todos o algunos registros que recupere su búsqueda de la base de datos de Registros centralizados.

Para definir un filtro avanzado, primero introduzca cualquier criterio de filtro para realizar una **Búsqueda rápida**. Después haga clic en la flecha que está junto a Búsqueda avanzada. La ventana de Búsqueda se expande para mostrar los filtros adicionales con los que puede buscar registros, específicamente:

- **ipo de registro**—Aplicación o Auditoría
- **Nivel de registro**—**Alarma**, **Estándar**, **Interacción** o **Rastreo**
- Nombre de la **Solución** en la que se generó el registro.
- Tipo y nombre de los objetos de configuración que se cambiaron.
- Nombre clave y valor de los atributos que se cambiaron.

Para desactivar un valor de un filtro, haga clic en **Restablecer**. Para desactivar todos los filtros, haga clic en **Restablecer todos los filtros**. Para borrar solo algunas de las parejas Clave:Valor

introducidas en el filtro **Atributos**, haga clic en el  adyacente.

En la lista de registros que arroja la búsqueda avanzada, puede ver y ordenar los registros de forma

habitual. Haga clic en  para eliminar los registros seleccionados de la base de datos de Registros centralizados. (Debe contar con el privilegio DELETE_CLOGS para eliminar registros).

Niveles de registro

Genesys Administrator informa los eventos de registro en cuatro niveles de detalle: **Alarma**, **Estándar**, **Interacción** y **Rastreo**. Los eventos de registro de estos niveles tienen el mismo formato unificado de registros y se pueden almacenar en la base de datos de Registros centralizados.

Además, algunas aplicaciones también generan registros de Auditoría. Estos registros de Auditoría contienen atributos adicionales e información sobre cambios de configuración y acciones de control que realizan los procesos, soluciones y alarmas.

Registro de nivel de alarma

Los registros de nivel de alarma solo contienen registros a nivel de alarma. Solution Control Server (SCS) genera eventos de registro del nivel de alarma en representación de otras aplicaciones cuando recibe eventos de registro de ellas que se configuran como eventos de detección y condiciones de alarma. Con este nivel, SCS notifica la repetición y eliminación de todas las alarmas de la base de datos de Registros centralizados.

Nivel Estándar

Los registros de nivel estándar contienen evento de alto nivel que notifican problemas mayores y operaciones normales de todas las soluciones en servicio. Un evento en el nivel estándar se notifica si satisface uno de los siguientes criterios:

[+] Mostrar criterio

- Indica que hubo un intento fallido de ejecutar 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 se puede reconocer o no sigue la secuencia lógica esperada,
- Indica la incapacidad para procesar una solicitud externa,
- Indica la finalización correcta 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 configurable 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.

Registro de nivel Interacción

Los registros de nivel de interacciones detallan un proceso de interacción por componentes de solución que manipulan interacciones. El registro contiene información acerca de los pasos de procesamiento de cada interacción para cada componente de solución. Se reporta un evento a nivel de interacción si este:

- Es un intercambio de datos de alto nivel reconocible con otra aplicación sobre una interacción.
- Indica un cambio en el estado en tiempo real de interacciones manipulados por la aplicación (a menos que este cambio pueda verse desde el intercambio de datos de alto nivel).

Los criterios específicos dependen de un componente en particular y su función en el procesamiento

de interacciones.

Registro de nivel Rastreo

Los registros de nivel de rastreo informan los detalles de las comunicaciones entre los diversos componentes de soluciones. El registro contiene información acerca de los pasos de procesamiento de cada interacción para cada componente de solución. Se notifica un evento en el nivel de rastreo si este satisface uno de los siguientes criterios:

- Es un intercambio de datos de alto nivel reconocible con otra aplicación.
- Es un intercambio de datos de alto nivel reconocible con un sistema externo.
- Indica un cambio en el estado en tiempo real de objetos de nivel de usuario manipulados por la aplicación (a menos que este cambio pueda verse desde el intercambio de datos de alto nivel).

Más información

Para obtener más información sobre el registro en el software de Genesys, consulte la [Management Layer User's Guide](#). Para ver descripciones de los registros, consulte [Framework Combined Log Events Help](#).

Solución de problemas de GAX

Pérdida de conexión a la base de datos

Si el Configuration Server se conecta directamente a la Configuration Database (**dbthread=true** en el objeto de Aplicación Configuration Server) y se pierde la conexión a la base de datos por alguna razón, intente usar la opción de tiempo de ejecución de la Aplicación Configuration Server **force-offline** para restablecer las conexiones.

Esta opción se configura en la sección Configuration Server del objeto de Aplicación del Configuration Server primario, detiene e inicia las conexiones a Configuration Database. De forma predeterminada se establece como `false`, ya que las conexiones se establecen al momento del inicio y no necesitan restablecerse. Si se perdieron las conexiones, haga lo siguiente:

1. Establezca **force-offline=true**. Esto detendrá todas las conexiones a Configuration Database y pondrá el Configuration Server (y por lo tanto, GAX) en modo de solo lectura.
2. Establezca **force-offline=false**. Esto restablecerá todas las conexiones a Configuration Database y pondrá el Configuration Server (y por lo tanto, GAX) en modo de lectura-escritura.

Esta acción arranca las conexiones.

Advertencia

Cuando está intercambiando GAX del modo de solo lectura una y otra vez, no cambie el objeto Aplicación del Configuration Server a ninguna otra forma.

Mensajes de error

En esta sección, se describen los mensajes de error que puede recibir cuando utiliza GAX y le brinda acciones recomendadas que puede tomar para resolver o mitigar el error. Los mensajes de error se muestran en un banner rojo en la parte superior de la página en la que ocurren.

Errores de imagen

Un error de imagen es algo como esto:

```
Cannot mirror folder path <path name> under <folder name> folder of switch <switch name>  
Please check GAX log for more detail.
```

Descripción

Este error se genera cuando usted crea un agente en una estructura específica de carpetas y define los DN y Logins de agente, pero no tiene las autorizaciones adecuadas para cualquier carpeta de la ruta.

Acciones recomendadas

Asegúrese de que el usuario que creó el agente tenga las autorizaciones adecuadas para esa carpeta específica.

Buscar objetos de configuración

Puede buscar uno o más objetos específicos en Genesys Administrator. Empiece por definir los criterios de búsqueda, haga clic en **Buscar** en la esquina superior derecha de la página de inicio del Configuration Manager. Puede buscar un objeto que cumpla hasta con cuatro criterios (**nombre**, **tipo**, **estado** [habilitado o deshabilitado] y **empresa**) y la búsqueda puede ser sensible a mayúsculas y minúsculas o no. Los resultados de la búsqueda aparecen debajo de los criterios, incluyendo la ruta de acceso de cada objeto en su configuración.

Advertencia

La función de búsqueda ignora todas las restricciones que imponen las funciones, lo cual significa que un usuario puede ver cualquier objeto sin importar las funciones que se le hayan asignado. Por lo tanto, además de las funciones, es imprescindible que también use autorizaciones para evitar que un usuario vea objetos para los cuales no posee privilegios de función.

Buscar un objeto

Para buscar un objeto:

1. Haga clic en **Configuración** en el encabezado de GAX y haga clic en **Buscar** en la esquina superior derecha.
2. Introduzca los criterios de búsqueda en los campos correspondientes, teniendo en cuenta lo siguiente:
 - Sólo es necesario el **Tipo**, pero si especifica otros criterios, si los conoce, su búsqueda será más ágil y se reduce el número de registros en los resultados.
 - De manera predeterminada, la búsqueda no distingue minúsculas ni mayúsculas.
 - En los cuadros de textos (como por ejemplo, **Nombre**), solo debe ingresar los primeros caracteres del texto requerido. Por ejemplo, para buscar el objeto Configuration Server denominado **confserv**, ingrese conf. Los resultados de la búsqueda mostrarán todos los objetos con nombres que comiencen con "conf" (y "Conf", siempre y cuando no se haya seleccionado **diferencia entre mayúsculas y minúsculas**), incluyendo **confserv**.
 - Se pueden usar comodines como ! y *.
3. (Opcional) Seleccione **diferencia entre mayúsculas y minúsculas** para realizar que la búsqueda distinga entre mayúsculas y minúsculas.
4. Haga clic **Buscar**.

Importante

Puede realizar una sola búsqueda a la vez. Los resultados de una búsqueda borran los resultados y los criterios de la búsqueda anterior.

La sección **Resultados de la búsqueda** muestra las mismas métricas que en otras **listas** en el GAX. En esta sección puede:

- Seleccione alguno o todos los objetos para una acción futura.
- Ordenar la lista por cualquier columna.
- Usar el **Selector de columna** para definir qué campos se mostrar y cuáles no.
- **Eliminar, clonar, mover, habilitar, o deshabilitar** objetos seleccionados.
- Refinar aún más la lista utilizando el **Filtro rápido**.

Al hacer clic en cualquier objeto en los resultados, se abre el cuadro de diálogo de propiedades de ese objeto, donde puede modificar o eliminar este objeto o agregar nuevos objetos a su configuración.

Borrar los resultados de la búsqueda:

Para borrar los resultados de esta búsqueda, realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en **Borrar**. Esto borra los criterios de búsqueda y los resultados.
- Realizar otra búsqueda. Los resultados de una búsqueda borran los resultados de la búsqueda anterior.

Modo de solo lectura y Modo de emergencia

Las características del Modo de solo lectura y el Modo de emergencia permiten restringir a los usuarios para que no hagan cambios a la Configuration Database durante el mantenimiento de un Configuration Server.

Modo de solo lectura

En este modo, ningún usuario puede hacer cambios a la Configuration Database.

Modo de emergencia

En este modo, solamente los usuarios que son miembros del grupo de súper administradores pueden cambiar la Configuration Database. El modo de emergencia puede ser útil, por ejemplo, cuando se tenga que someter la Configuration Database a ciertas tareas de mantenimiento.

Habilitar modos de sólo lectura o emergencia

Sólo los miembros del Grupo súper administradores pueden habilitar o deshabilitar estos modos.

Para habilitar el Modo de solo lectura o Modo de emergencia, realice lo siguiente:

1. En la parte superior derecha de la vista de Configuration Manager, haga clic en el botón **Más** al lado del botón **Entorno**.
2. Seleccione la casilla de verificación adecuada para habilitar el modo respectivo.

Cuando el servidor está en Modo de solo lectura o Modo de emergencia, aparece un icono de bloqueo en el encabezado GAX para:

- Todos los usuarios conectados
- Todos los usuarios que iniciaron sesión mientras GAX estaba en el Modo de solo lectura o Modo de emergencia

Al desplazarse sobre el icono de bloqueo aparece un mensaje emergente que muestra el modo actualmente activo.

Cuando el Modo de solo lectura o el Modo de emergencia están activados, Configuration Server notifica a todos los usuarios que están trabajando en la Configuration Layer, que está activo el Modo de solo lectura. Aparece un mensaje de error adecuado a un usuario de GAX que intente actualizar o guardar cualquier objeto de configuración mientras el Configuration Server se encuentra en uno de estos dos modos. Solo los súper administradores pueden actualizar los objetos mientras el

Configuration Server está en Modo de emergencia.

Importante

- Si la instancia del navegador GAX que ha cambiado la Configuration Layer a Modo de solo lectura está conectada al Configuration Server, entonces usted puede cambiar al Modo de operación normal pero solo a través del mismo navegador.
- Si el navegador de GAX termina de forma anormal o se desconecta de la red:
 1. Ejecute otra instancia de GAX.
 2. Inicie sesión en una cuenta que sea miembro del grupo de usuarios súper administradores.
 3. Vuelva a cambiar el sistema al Modo de operación normal.

Además, si el host donde se ejecuta el servidor GAX se apaga o se desconecta de la red, ya sea que permita a GAX restablecerse por sí mismo si el reinicio automático está activo o ejecute a aplicación GAX Server manualmente, como se indica a continuación:

1. Desde cualquier navegador en otra computadora, conéctese al URL de GAX.
2. Inicie sesión en una cuenta que sea miembro del grupo de usuarios súper administradores.
3. Vuelva a cambiar el sistema al Modo de operación normal.

Ayudas para el aprovisionamiento

Genesys Administrator Extension proporciona varias ayudas para el aprovisionamiento para agilizar el proceso de aprovisionamiento, como se indica a continuación:

- **Aprovisionamiento masivo de objetos de configuración:** Usted puede crear, eliminar o actualizar varios objetos de cierto tipo al importar la información desde un archivo preparado fuera de GAX. Opcionalmente, también puede descargar información actual para los objetos que seleccione en un formato de valores separados por comas (CSV), que puede editar según sea necesario y después cargarlo nuevamente en Genesys Administrator Extension.
- **Aprovisionamiento masivo de opciones de configuración:** Puede crear, eliminar o actualizar opciones de configuración al importar la información desde un archivo preparado fuera de GAX. Opcionalmente, también puede descargar información actual para los objetos que seleccione en un formato de valores separados por comas (CSV), que puede editar según sea necesario y después cargarlo nuevamente en Genesys Administrator Extension.
- **Administración de opciones de configuración para múltiples objetos:** Puede agregar, eliminar o modificar opciones y valores de opciones para el grupo de objetos que seleccione.
- **Clonación de objetos:** Puede crear copias de un objeto existente, con algunas propiedades y opciones que con los mismos valores que el objeto original.
- **Conjuntos de cambios masivos:** Puede agregar o eliminar varios usuarios a la vez. Esta es una funcionalidad más vieja; Genesys recomienda utilizar las funcionalidades de importación/exportación masiva descritas anteriormente.

Aprovisionamiento masivo de objetos de configuración

Para crear o modificar grandes cantidades de objetos, cargue un **archivo separado por comas (CSV)** que contenga la información nueva y modificada del objeto. Puede introducir y modificar valores en las columnas adecuadas de cada objeto. Al cargarlos en GAX, se crean o modifican los objetos contenidos en el archivo con base en la acción a tomar indicada en la columna Action.

También puede utilizar GAX para descargar (o exportar) información de objetos seleccionados. Si lo desea, puede usar esta descarga para crear una "plantilla" para los datos de carga.

Esta función de importar/exportar está disponible para los siguientes tipos de objetos:

- DN y Grupos de DN
- Puestos y grupos de puestos
- Personas (usuarios), incluso agentes
- Grupos de agentes
- Logins de agente

Puede utilizar GAX para descargar (o exportar) información de objetos seleccionados. Si lo desea, puede usar esta descarga para crear una "plantilla" para los datos de carga.

Esta sección describe cómo exportar e importar los archivos. Consulte el tipo de objeto para obtener información particular que puede ser incluida en el archivo y para los ejemplos de una hoja de cálculo preparado y un archivo.

Exportación de datos

GAX permite exportar los datos de registros de datos existentes hacia una hoja de cálculo llamada **download.csv**. Dependiendo de lo que está haciendo, puede modificar la hoja de cálculo según sea necesario, guardarla como un archivo **.csv** y **cargarla** de nuevo en GAX. O, puede exportar los datos de un solo objeto, eliminar los datos (pero no los encabezados de columna) del mismo y utilizar esta plantilla "vacía" para cargas actuales y futuras de los datos actualizados.

Para exportar datos, realice lo siguiente:.

[+] Mostrar pasos

1. En Configuration Manager, seleccione los objetos de los cuales desea exportar datos.
2. Haga clic en **Exportar** en el menú **Más**. La ventana de selección de columna muestra las columnas requeridas de acuerdo al tipo de objetos que haya seleccionado. El conjunto de columnas requeridas difiere entre tipos de objetos. Puede cambiar el orden en el que estas columnas aparecen en el archivo

de salida, pero no puede eliminarlas de la lista.

3. De las otras tablas en la ventana de selección de columna, seleccione más campos según sea necesario o elimine los campos que no desea exportar.
4. Haga clic en **Exportar**. GAX genera y descarga una hoja de cálculo llamada **download.csv** con los datos que eligió exportar.

El archivo CSV

El contenido del archivo CSV difiere dependiendo del tipo de objeto que importa o exporta, como se indica a continuación:

- **DN**
- **Grupos de DN**
- **Puestos**
- **Grupos de puestos**
- **Personas**
- **Grupos de agentes**
- **Sesión de agente**

Cargar un archivo

Antes de cargar las actualizaciones masivas, debe introducir los datos en la hoja de cálculo y guardarlo como un archivo CSV. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si la mayoría de sus actualizaciones son agregar nuevos objetos, haga una plantilla vacía y llene con los valores apropiados.
- Si principalmente realiza cambios a los objetos existentes, **exporte** datos existentes, haga cambios y agregue lo necesario. Puede exportar la información solo de esos objetos, lo que evita que tenga que ingresar la información obligatoria de los mismos.

Para cargar los datos en GAX, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Navegue hasta la lista de objetos que está agregando o actualizando.
2. En el menú **Más** haga clic en **Importar**.
3. Haga clic en **Seleccionar archivo** y por medio del navegador de archivos elija su archivo CSV.
4. Haga clic en **Cargar hoja de cálculo**. GAX validará el archivo y mostrará su progreso. Puede hacer clic en **Cerrar** para cerrar la ventana o monitorear el progreso desde ahí. Incluso si la ventana está

cerrada, el procesamiento continuará.

- Si la **hoja de cálculo es válida**, haga clic en **Continuar** para comenzar con la carga.
 - Si el cuadro de diálogo muestra uno o más errores, abra su archivo en una nueva ventana y corríjalos. Continúe repitiendo el proceso comenzando en el **paso 2**.
5. GAX comenzará a procesar los registros y mostrará su progreso. Si es necesario, puede hacer lo siguiente en cualquier momento:
- Haga clic en **Cerrar ventana**. El procesamiento continuará.
 - Haga clic en **DETENER operación**, luego haga clic en **Sí, DETENER operación** para confirmar. Cuando el proceso haya terminado, volverá a la vista de la lista.
6. Si no detuvo la carga, GAX mostrará el mensaje **Operación completada** cuando haya terminado de procesar los registros. También muestra un resumen de los resultados, que son el número de registros creados exitosamente y/o actualizados y el número de registros no actualizados por algún error. Haga clic en **Cerrar ventana** para volver a la lista principal de objetos.

Aprovisionamiento masivo de opciones de configuración

Para crear o modificar grandes cantidades de objetos, puede cargar un **archivo separado por comas (CSV)** que contenga opciones y valores nuevos y modificados del objeto. Puede introducir o modificar opciones y valores en las columnas adecuadas de cada objeto. Al cargarlos en GAX, se crean o modifican las opciones enumeradas en el archivo con base en la acción a tomar indicada en la columna Action.

También puede utilizar GAX para descargar (o exportar) información de opciones seleccionadas. Si lo desea, puede usar esta descarga para crear una "plantilla" para los datos de carga.

Esta funcionalidad de importación/exportación de opciones de configuración está disponible para todos los tipos de objetos.

Opciones de exportación

GAX permite exportar las opciones seleccionadas a una hoja de cálculo. Puede modificar la hoja de cálculo según sea necesarios, guárdela como un archivo **.csv** o **.cfg** y **cárguela** otra vez en GAX. O, puede eliminar los datos (pero no los encabezados de columna) del mismo y utilizar esta plantilla "vacía" para cargas actuales y futuras de opciones de configuración.

Para exportar opciones, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. En Configuration Manager, abra la ficha Opciones del objeto del cual desea exportar opciones.
2. Seleccione las secciones y opciones a exportar.
3. Haga clic en **Exportar** en el menú **Más** ubicado arriba de la lista de opciones en la esquina derecha.
4. En el cuadro de diálogo **Exportar opciones** seleccione el formato del archivo de salida, bien sea CFG o CSV y haga clic en **Exportar**.
El archivo de salida se crea y descarga en su navegador, con un nombre de archivo en el formato **<object type>_annex_<object DBID>.csv o cfg**
Por ejemplo:
CfgPerson_annex_6378.cfg o **CfgPerson_annex_6378.csv**

Cargar un archivo

Antes de cargar actualizaciones masivas, debe introducir los datos en la hoja de cálculo y guardarla como un archivo CSV. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si la mayoría de sus actualizaciones son agregar nuevas opciones, haga una plantilla vacía y llene con los valores apropiados.
- Si principalmente realiza cambios a las opciones existentes, **exporte** solo las opciones que está cambiando y realice los cambios.

Para cargar los datos en GAX, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. En Configuration Manager, abra la ficha **Opciones** del objeto al cual desea cargar las opciones.
2. Haga clic en **Exportar** en el menú **Más** ubicado arriba de la lista de la opción en la esquina derecha.
3. En el cuadro de diálogo **Importar objetos**:
 - a. Haga clic en **Elegir archivo** y seleccione el archivo .csv o .cfg con sus cambios.
 - b. Seleccione **Reemplazar las opciones existentes** si está seguro de que su archivo contiene el valor exacto y más actualizado para las opciones que pueden existir en el objeto. De lo contrario, déjela en blanco.
 - c. Haga clic en **Cargar**.
4. Cuando los registros se hayan procesado, aparecerá el cuadro de diálogo **Operación completada** mostrando un resumen de los resultados. Haga clic en **Cerrar** para regresar a la ficha **Opciones**.

Archivo fuente

GAX usa archivos **.csv** (valores separados por comas) y **.cfg** para importar y exportar opciones de configuración. 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. Todas las cadenas en ese archivo deben codificarse en UTF-8.

Importante

El contenido del archivo se refiere a un solo objeto.

Archivos CSV

En un archivo fuente CSV, cada línea representa una sola opción de configuración. La misma opción puede aparecer en el archivo fuente solo una vez. Si la sección de opciones de configuración aún no existe en la configuración del objeto, se crea. El identificador único de la opción en el ámbito del archivo fuente es la combinación de los campos **Sección** y **Clave**. Hay tres columnas en el archivo—cada una para la sección de opción de configuración, el nombre de la opción (**Clave**) y el valor de la opción, nombradas por las entradas en la primera fila del archivo —**Sección**, **clave** y **valor**. El orden de las columnas no es importante. Se inserta una coma después de cada entrada de columna. El archivo fuente contiene las siguientes propiedades para cada opción: **[+] Mostrar**

propiedades

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
Sección	Cadena	Sí	El nombre de la opción de configuración.
Clave	Cadena	Sí	El nombre de la opción
Valor	Cadena	No	El nuevo valor de la opción.

Archivos CFG

En un archivo CFG, 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, como:

```
[section_name1]
option-name1=option_value2
...
option_nameN=option_valueN

[section_name2]
option-nameN+1=option_valueN+1
...
```

Ejemplo

Los siguientes datos se cargarán en GAX para agregar dos nuevas opciones para un objeto usuario existente:

[+] Mostrar datos

Sección	Clave	Valor
gaxproperties	datemodified	1478163902397
htcc	Funciones	Agente

El archivo CSV para esto se vería así:

```
Section,Key,Value
gaxproperties,datemodified,1478163902397
htcc,roles,Agent
```

Exportada desde GAX como archivo CFG, la misma información se vería así:

```
[gaxproperties]
datemodified=1478163902397
[htcc]
roles=Agent
```

Administración de opciones de configuración para múltiples objetos

GAX le permite administrar opciones de configuración para múltiples objetos de configuración al mismo tiempo. En otras palabras, puede agregar, eliminar o modificar secciones de opciones, nombres y valores de los objetos que seleccione. Esta función evita que tenga que seleccionar individualmente cada objeto en un conjunto de objetos que requieren las mismas modificaciones y/o necesitan ser agregados o eliminados. Este impacto se multiplica si tiene cambiar la misma opción a un grupo de objetos.

Esta funcionalidad aplica a todos los objetos de configuración.

Importante

- Solo puede utilizar esta característica para administrar opciones para los agentes en el Configuration Manager, al seleccionarlos como **Cuentas > Personas** (usuarios).
- Las opciones de configuración distinguen mayúsculas y minúsculas.

Para usar esta función, realice lo siguiente:

1. Abra **Configuration Manager** en GAX y seleccione el tipo de objeto del cual desea administrar opciones.
2. Seleccione los objetos de los cuales desea administrar opciones mediante la selección de la casilla de verificación al lado del nombre del objeto, navegando hasta la carpeta donde se encuentra, si es necesario.

Sugerencia

Para que sea más fácil, inicie en la carpeta que contiene la mayoría de los objetos de los cuales cambiará opciones. Puede seleccionar los de otras carpetas más tarde.

3. Seleccione **Administrar opciones** en el menú **Más**. Se abre la ventana **Administrar opciones**. Esta ventana es donde se especifican los cambios de opción que desea hacer a los objetos, como se describe en los pasos siguientes.
4. En la ficha **Seleccionar**, utilice los botones **Agregar** y **Eliminar** para optimizar la lista de objetos de los cuales administrará sus opciones.
5. En las fichas **Actualizar**, **Eliminar** y **Agregar**, utilice los botones **Agregar**, **Editar** y **Eliminar** para crear una lista de opciones en cada ficha que desea modificar de, eliminar de y agregar a (respectivamente) los objetos que haya seleccionado (se muestran en la ficha **Seleccionar**). Tenga en cuenta lo siguiente:

- Los cambios especificados en la ficha **Actualizar** se aplican solo con respecto a las opciones existentes.
 - La ficha **Eliminar** no se refiere al valor de una opción, ya que la opción se eliminará independientemente del valor.
6. Cuando termine de listar las opciones afectadas en las tres fichas, la ficha **Ejecutar** muestra cada objeto seleccionado con los cambios que se van a aplicar a sus opciones. Revise la información y realice una de las siguientes acciones:
- Si la información es correcta, haga clic en **Ejecutar** para aplicar los cambios. Cuando haya finalizado, la ficha mostrará el estado de la operación y el número de objetos cambiados.
 - Si la información no es correcta, haga clic en **Regresar** para realizar cambios.

Clonación

Cuando instale objetos de configuración como son DNS, usuarios, puestos y otros, que comparten algunas propiedades, Genesys Administrator Extension le permite *clonar* un objeto existente. Las opciones de configuración del objeto original también se incluyen en la operación de clonar. Es decir, puede crear copias de un objeto existente, con algunas de las propiedades y opciones configuradas con los mismos valores que el objeto original. Solo necesita ingresar o actualizar los valores en los campos.

Sin embargo, podrían desear bloquear algunas opciones de configuración para evitar que se clonen. Por ejemplo, puede ser que no quiera clonar la sección **[provisioning_flags]** a las propiedades de un objeto nuevo. A partir de la versión 8.5.240, puede especificar las secciones de la opción de configuración que no desea clonar ajustando la opción **[com].exclude_clone** al nombre de la sección de la opción de configuración (o lista de nombres de sección separados por comas, si hay más de uno) en la ficha **Opciones de la aplicación** del objeto de aplicación GAX. Este valor se aplica a todos los objetos configurados en GAX que tienen el mismo nombre de sección, no solo a la sección del objeto que desea bloquear.