



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

[Tablas de objetivos](#)

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**.