

# **GENESYS**<sup>®</sup>

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

Importar/exportar datos del agente de forma masiva

5/2/2025

# Sumario

- 1 Importar/exportar datos del agente de forma masiva
  - 1.1 Creación de una plantilla vacía
  - 1.2 Exportación de datos
  - 1.3 Cargar un archivo
  - 1.4 Acciones de script

# 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 cagar 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.
- 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 mansaje **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.