



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

Parámetros

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	Estas propiedades aplican solo a los Parámetros del tipo Lista personalizada y especifican los miembros de la Lista personalizada. Defina la lista a continuación: - 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. 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. - 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	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: • 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**.