



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

Grupos de agentes

---

## Sumario

- 1 Grupos de agentes
  - 1.1 Visualización de Grupos de Agentes
  - 1.2 Trabajar con Grupos de Agentes
  - 1.3 Archivo CSV para importar y exportar
  - 1.4 Grupos de Agentes Virtuales

# 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.