



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

Campañas

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.