



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

DN

Sumario

- **1 DN**
 - 1.1 Visualización de DN
 - 1.2 Tipos de DN
 - 1.3 Trabajo con DN
 - 1.4 Archivo CSV para importar y exportar

DN

Los DNs son dispositivos de comunicación, identificados de manera exclusiva por sus números de directorio (DN), donde residen y se manejan las interacciones con los clientes (por ejemplo, llamadas telefónicas o correos electrónicos).

Dado que la mayoría de los tipos de DN representan a los dispositivos reales del sistema telefónico, su especificación en Configuration Database siempre debe coincidir con los valores de configuración de la central telefónica. Recuerde que Genesys Administrator Extension no puede verificar esta correspondencia.

Como regla general, los cambios a las configuraciones de DN en Configuration Database siempre se deben realizar después de los cambios a los DN dentro del sistema telefónico y nunca al revés.

Visualización de DN

La lista de **DN** muestra los DN 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

- La lista de **Centrales telefónicas** se muestra cuando elige **DN** en Configuration Manager. Para acceder a la lista de **DN**, primero debe seleccionar un objeto central telefónica y luego la carpeta DN.
- Los DN 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**.

Haga clic en **Agrupar por** para agrupar objetos de acuerdo a diversos criterios.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Tipos de DN

Un DN se categoriza como uno de los siguientes tipos:

[+] Mostrar tipos

Tipo de DN	Descripción
Recurso de acceso	El recurso de acceso a la central telefónica que se usará en un entorno de múltiples sitios para el ruteo externo.
Posición de ACD	Extensión designada solamente para interacción con los clientes.
Cola de ACD	El dispositivo de una Central telefónica normalmente asociado con varios destinos, donde las interacciones con los clientes se colocan en espera mientras el sistema de control busca un destino disponible.
Puerto de procesamiento de llamadas	Extensión conectada a un puerto de equipos de procesamiento de llamadas.
Chat	Dirección de chat.
Exploración conjunta	Dirección de Conavegador.
Communication DN	Un dispositivo virtual que las aplicaciones usan para comunicarse entre sí mediante el mecanismo de Eventos de Usuario.
Dirección de e-mail	Dirección correo electrónico
Extensión	Línea de extensión regular.
Punto de ruteo externo	Recurso ISCC (Control de llamadas entre servidores) dedicado a respaldar el ruteo externo y las funciones de desborde de llamadas.
Fax	Extensión conectada a una máquina de fax.
Mixta	Línea de extensión que puede utilizarse como una Extensión y como una Posición de ACD.
Estación móvil	Estación móvil.
Módem	Extensión conectada a un equipo de comunicación de datos.
Puerto de música	Fuente de música.
Destino de red	Número de destino para ruteo en la red.
Punto de ruteo	Un dispositivo de una central telefónica, no asociado con ningún destino en particular, donde las interacciones con los clientes esperan mientras una aplicación de ruteo toma decisiones de ruteo.

Tipo de DN	Descripción
Cola de ruteo	Dispositivo de telefonía que puede utilizarse como Punto de ruteo y como Cola de ACD.
Número de servicio	Número de servicio utilizado como Punto de ruteo para el ruteo dentro de la red.
Tie Line	Canal directo de comunicaciones entre dos centrales telefónicas de una red de telefonía privada.
Grupo de Tie Lines	Grupo de tie lines que conforman un ruteo.
Enlace troncal	Canal de comunicación entre la red de telefonía pública y una red de telefonía privada.
Grupo de enlaces troncales	Grupo de enlaces troncales que conforman un ruteo.
Puerto de video sobre IP	Canal de video.
Virtual Queue	Un dispositivo virtual, creado y mantenido por la central telefónica, con actividad idéntica a una cola de ACD.
Punto de ruteo virtual	Un dispositivo virtual, creado y mantenido por la central telefónica, con actividad idéntica a un punto de ruteo.
Correo de voz	Canal de correo de voz.
Puerto de voz sobre IP	Un puerto de voz sobre IP (VoIP).
Servicio de voz sobre IP	Un servicio de VoIP.
Puerto de tratamiento de voz	Extensión conectada a un puerto de equipos de audio electrónicos (por ejemplo, IVR).
Flujo de trabajo	Recurso de Flujo de trabajo.

Trabajo con DN

Para crear un objeto nuevo de DN, 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 este(os) y después haga clic en **Eliminar**. También puede borrar objetos uno por uno: haga clic en el objeto y después en **Eliminar**.

Importante

Cuando elimina un DN, este se quita de Configuration Database y de cualquier grupo de DN al que pertenezca. Si desea quitar solamente el DN de un grupo de DN al que pertenece, pero desea mantenerlo en Configuration Database y que esté disponible para asignarlo a otro grupo de DN, debe quitarlo de la ficha DN del Grupo de DN.

De lo contrario, haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar un DN.
- **Mover a**—Mover un DN a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar DN.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).

Haga clic en el nombre de un DN para ver más información acerca del objeto. También puede configurar las [opciones](#) y [autorizaciones](#), y ver las [dependencias](#).

Creación de DN

Para crear un DN, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Haga clic en el objeto central telefónica en la que desea crear un DN.
2. Haga clic en a carpeta DN en la que desea crear un DN.
3. Haga clic en **Nueva**.
4. 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:
 - **Número**—Número de directorio asignado a este DN dentro de la central telefónica. Se debe especificar un valor para esta propiedad y ese valor debe ser único dentro de la central telefónica para todos los tipos de DN, excepto el tipo **Etiqueta de Destino**. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo. Genesys Administrator Extension no verifica la correspondencia entre los números asignados a los DN y el plan de numeración de la central telefónica definido por la propiedad **Rango de DN** de la central telefónica. Si, según las especificaciones de T-Server, esa correspondencia es importante en un entorno, verifique si el **Rango de DN** especificado abarca todos los números de DN definidos dentro de la central telefónica en cuestión.
 - **Tipo**—El tipo del DN. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Central telefónica** —La central telefónica a la cual pertenece este DN. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Asociación**—Una entidad asociada permanentemente con este DN (por ejemplo, un número de puerto de IVR, nombre del canal o número de acceso). Para DN del tipo **depunto de ruteo externo**, se puede requerir este número para sustituir el número de directorio de DN real y se puede utilizar cuando se realicen llamadas a este punto de ruteo desde otra central telefónica.
 - **Registro**—Indica si T-Server necesitará registrar este DN dentro de la central telefónica. Debe especificar un valor para esta propiedad. En el menú desplegable, seleccione uno de los valores siguientes:
 - **Falso**—T-Server nunca debe registrar el DN en cuestión en la central telefónica, sino que debe procesarla de forma local.
 - **Verdadero**—T-Server siempre debe registrar el DN en la central telefónica durante el inicio de T-Server o durante la reconexión.
 - **Por demanda**—T-Server debe registrar el DN solo cuando un cliente de T-Server solicite el registro. Para obtener más información, consulte la documentación de T-Server.

Advertencia

Los dos últimos valores obligan al T-Server a registrar el DN independientemente del valor de Estado habilitado o deshabilitado.

- **Alias**—Nombre alternativo para este DN. Se debe especificar un valor para esta propiedad si el DN se utiliza como destino en instrucciones de ruteo. Si se especifica este valor, debe ser único dentro de Configuration Database (en un entorno de una empresa) o de Empresa (en un entorno de varias empresas).
- **Tipo de ruteo**—El tipo de ruteo que se aplica a este DN. Debe especificar un valor para esta propiedad.
- **Grupo de DN**—El grupo de DN al que pertenece el DN.
- **Anulación**—Valor que se usa como anulación en vez del valor del nombre o del número para obtener acceso a este DN en ciertos tipos de ruteo. Debe especificar un valor de anulación que sea único dentro de la central telefónica.

Importante

Para especificar un valor en el campo **Anular**, asegúrese de que la casilla de verificación **Usar anulación** esté activada.

- **Login ID**—Identificador de login que se utiliza para activar este DN. Algunos tipos de sistemas de operaciones telefónicas aún requieren que el código de login utilizado para activar un DN particular esté permanentemente asociado con este DN. En ese caso, el ID de login puede aplicarse a los siguientes tipos de DN: **Posición de ACD**, **Extensión**, **Puerto de tratamiento de voz**, **Correo de voz** o **Mixto**.
- **Tipo específico de central telefónica**—Un entero que corresponde a la combinación de valores específicos de la central telefónica para este DN. Identifica el tipo de dispositivo (por ej., **Extensión**, **Posición de ACD** o **Troncal**) para cada central telefónica (PBX) que el T-Server respalda. Es único para cada configuración de central telefónica/DN/T-Server. Básicamente, ofrece una referencia cruzada para tipos de DN entre el T-Server y PBX. Debe especificar un valor para esta propiedad, mayor o igual a 1. Para obtener más información, consulte la *Guía de implementación de Framework T-Server* correspondiente a su T-Server.
- **Número de troncales**—El número de enlaces troncales asociados con este DN. Se aplica solamente si la propiedad Tipo tiene un valor de **Destino de red**. El valor predeterminado es 0.
- **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.

5. Haga clic en **Guardar**.

Archivo CSV para importar y exportar

Puede usar la función de importación/exportación masiva para importar DN's desde y para exportar DN's 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, si desea, 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 DN. El mismo DN puede aparecer en el archivo fuente solo una vez. Este identificador único del DN en el ámbito del archivo fuente es el campo Número.

Las columnas del archivo son las propiedades de un DN. 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 usuario/agente:

[+] Mostrar propiedades

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
Acción	AGREGAR, ACTUALIZAR	Sí	Especifica la acción a tomar con estos datos del DN, ya sea crear un DN nuevo (ADD) o modificar uno existente (UPDATE). 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.
Número	Cadena	Sí	Nombre o número de DN.
Tipo	Cadena	Sí	Tipo de DN.
Central telefónica	Cadena	Sí	Nombre de la central telefónica bajo la cual se crea el DN.

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
Registrar	Cadena	Sí	Especifica si el DN está registrado. Valores válidos: S, N, Por demanda
Alias	Cadena	No	Un nombre alternativo para este DN. Se debe especificar un valor para esta propiedad si el DN se utiliza como destino en instrucciones de ruteo.
Tipo de ruteo	Cadena	Sí	Tipo de ruteo de este DN.
Asociación	Cadena	No	Valor del campo de Asociación de este DN.
Tipo específico de la central telefónica	Cadena	No.	Valor de campo del tipo específico de central telefónica de este DN.
Habilitado	Cadena	No	Si se habilita este DN (S) o no (N).

Ejemplo

Para crear dos DN's, los siguientes datos se cargarán en GAX :

[+] Mostrar datos

Acción	Número	Tipo	Central telefónica	Registrar	Tipo de ruteo	Habilitado
AGREGAR	2389273	Chat	Switch1	S	Predeterminado	S
AGREGAR	7843920	Fax	Switch1	S	Predeterminado	S

El contenido del archivo CSV para esto datos se vería así:

```
Action,Number,Type,Switch,Register,Route Type,Enabled
ADD,2389273,Chat,Switch1,Y,Default,Y
ADD,7843920,Fax,Switch1,Y,Default,Y
```