



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

Usuarios (Personas)

Sumario

- 1 Usuarios (Personas)
 - 1.1 Administración de Usuarios y de Agentes
 - 1.2 Visualización de Usuarios
 - 1.3 Trabajar con Usuarios
 - 1.4 Archivo CSV para importar y exportar

Usuarios (Personas)

Los usuarios son el personal del centro de contacto, incluidos los Agentes, que necesitan acceso a las aplicaciones de Genesys. Los agentes son usuarios que manejan directamente las interacciones con los clientes.

Genesys Framework requiere que cada usuario que necesite dicho acceso sea registrado en Configuration Database con el conjunto de **autorizaciones** correspondiente.

Importante

Para ejecutar una aplicación en particular, un usuario debe tener autorizaciones de Lectura y Ejecución para el objeto que representa esta aplicación en Configuration Database. Los usuarios nuevos que han sido creados en Genesys Administrator Extension reciben el mismo conjunto de autorizaciones y privilegios de acceso predeterminados que otorga el Configuration Server.

Administración de Usuarios y de Agentes

Puede crear agentes en la ventana Personas (como se describe aquí) o en la de **Agentes**. El resultado es el mismo: se crea y se almacena en Configuration Database un agente de tipo Persona, el cual se puede administrar en la ventana de Agentes o la de Personas.

Si quiere trabajar solo con agentes en algún momento, puede elegir Agentes de la barra de menús de GAX. Esto le mostrará una lista de los agentes de su centro de contacto, ya que filtrará los usuarios que no son agentes, así tendrá una lista más pequeña con la cual trabajar.

Importante

Si la opción Agentes no aparece en el encabezado de GAX, modifique las preferencias del sistema seleccionando la categoría Agent Management y cambie el modo de **Oculto a Premisa**. Para obtener más información, consulte las **Preferencias del sistema**.

Visualización de Usuarios

La lista de **Personas** muestra los Usuarios 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.

Puede distinguir fácilmente entre Usuarios y Agentes mediante el icono a la izquierda del nombre del objeto. Los usuarios 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 ordenar los elementos en la lista, haga clic en un encabezado de columna. Para invertir el orden, haga clic por segunda vez.

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**.

Trabajar con Usuarios

Para crear un objeto nuevo de Usuario, 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, luego, en **Eliminar**.

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

- **Clonar**—Copiar un Usuario.
- **Mover a**—Mover un Usuario a otra **estructura jerárquica**.
- Habilitar o deshabilitar Usuarios.

Importante

Cuando se deshabilita o elimina un Usuario, Genesys Administrator Extension invalida todas las sesiones asociadas a este. Hasta la siguiente acción del Usuario, la persona será redirigida a la página de inicio.

- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la **Jerarquía de objetos**.

Haga clic en el nombre de un usuario para ver más información acerca del objeto. También puede configurar las **opciones** y **autorizaciones**, y ver las **dependencias**.

Crear nuevos usuarios

Para crear un nuevo usuario, 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 que debe usar este Usuario para iniciar sesión en el entorno. Se debe especificar un valor para esta propiedad y ese valor debe ser único dentro de la Configuration Database.
 - **Agente**—Indica si este Usuario es un Agente. Si se elige, aparecen campos adicionales. Después de establecer este indicador, no podrá cambiarlo.
 - **Nombre**—El nombre de este Usuario.
 - **Apellido**—El apellido de este Usuario.
 - **Dirección de e-mail**—La dirección de e-mail de este usuario.
 - **ID de empleado**—Un código de hasta 64 caracteres que identifica a este usuario dentro del personal del centro de contacto. 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).
 - **Contraseña**—Una contraseña que no supere los 64 caracteres que este Usuario debe usar para iniciar sesión en el entorno. No puede ver la contraseña actual. Cuando se crea un nuevo usuario, este campo siempre está habilitado. Cuando se edita un usuario existente, este campo se habilita únicamente si no se selecciona **Restablecer contraseña**.

Importante

Las contraseñas pueden estar sujetas a las reglas de formato. Para obtener más información, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Confirmar contraseña**—Una confirmación de la contraseña introducida. Cuando se crea un nuevo usuario, este campo siempre está habilitado. Cuando se edita un usuario existente, este campo se habilita únicamente si no se selecciona **Forzar restablecimiento de la contraseña en el siguiente inicio de sesión**.

Importante

No copie ni pegue el valor del campo de **Contraseña**. Debe volver a ingresar la contraseña.

- **Forzar contraseña para restablecimiento en el siguiente inicio de sesión**—Una casilla de verificación que, si se selecciona, indicará al usuario introducir una nueva contraseña después del siguiente inicio de sesión.

Importante

La opción **Forzar contraseña para restablecimiento en el siguiente inicio de sesión** solo se muestra si Genesys Administrator Extension se conecta a Management Framework 8.1.1 o una versión superior. Para obtener más información sobre restablecimiento de contraseñas, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **ID externo**—Este valor es aplicable solo si el entorno utiliza autenticación externa, ya sea LDAP o RADIUS. Este puede ser el nombre de usuario en el sistema de autenticación externa. Para LDAP puede ser una URL de LDAP total o parcial que corresponde el RFC 2255. Para obtener más información, consulte el [Framework External Authentication Reference Manual](#).
 - **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. Si se selecciona **Agente**, 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 siguiente lista:
 - **Puesto predeterminado**—El Puesto asignado a este Agente como valor predeterminado. Este parámetro opcional se aplica a un número de configuraciones limitado, en particular aquellas en las que no se puede establecer la asociación en tiempo real entre un Puesto y un Agente mediante un procedimiento de inicio de sesión telefónico.
 - **Regla de capacidad**—El nombre del script del tipo Regla de capacidad que define la capacidad de este Agente para manipular interacciones múltiples. Para obtener más información, consulte la documentación de Informes.
 - **Contrato de costo**—El [Contrato de Costo](#) asociado con este Agente.
 - **Sitio**—El Sitio que contiene este Contrato de Costo.
 4. En la ficha **Miembro de**, haga clic en **Agregar** para agregar un [Grupo de acceso](#).
 5. En la ficha **Rango**, haga clic en **Agregar** para agregar un Rango.
 6. En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
 - **Tipo**—El tipo de Aplicación a la que el usuario requiere acceso. Para determinar si esta aplicación está utilizando rangos para habilitar o bloquear ciertas funciones, consulte los manuales de una aplicación GUI. Si un manual no contiene ninguna referencia a Rangos, esta aplicación no utiliza Rangos y no es necesario especificar los Rangos de la Persona con respecto a esta aplicación.
 - **Rango de aplicación**—El Rango con respecto a las Aplicaciones del tipo especificado.
 7. Si está seleccionado **Agente**, haga clic en **Aplicar** para que se desplieguen las siguientes fichas:
 - En la ficha **Habilidades**, haga clic en **Agregar** para agregar una Habilidad.
 - En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
 - **Habilidad**—La Habilidad asignada a este Agente.
 - **Nivel**—La medida relativa del dominio del Agente en esta Habilidad.
 - En la ficha **Logins de agente**, haga clic en **Agregar** para agregar un Login de agente.
 - En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:

- **Login de agente**—Código de Login de agente asignado a este Agente. No se puede asignar un Login de agente a más de un Agente.
- **Hora de cierre**—Algunas centrales telefónicas no admiten la transferencia de información acerca del estado de trabajo posterior a la llamada del agente por medio del CTI-link. Sin embargo, si se admite esta operación, considere especificar la hora de cierre, en segundos, para Logins de agente que pertenezcan a tales centrales telefónicas. Esta especificación debe coincidir con los valores de la central telefónica correspondiente.

8. Haga clic en **Guardar**.

Importante

Los nuevos Usuarios no reciben autorización de Lectura y Actualización de forma automática para este objeto de Usuario. Debe aprovisionar estas autorizaciones para permitir que los Usuarios guarden sus preferencias de usuario en los programas basados en GUI, como GAX o Workspace Desktop Edition (antes conocido como Interaction Workspace).

Archivo CSV para importar y exportar

Puede usar la función de importación/exportación masiva para importar usuarios desde y para exportar usuarios 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 usuario. El mismo usuario puede aparecer en el archivo fuente solo una vez. Este identificador único del usuario en el ámbito del archivo fuente es el campo Employee ID.

Las columnas en el archivo son las propiedades de un usuario y cualquier otro objeto con el que puedan estar asociadas. 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:

[+] Mostrar propiedades

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
Acción	AGREGAR, ACTUALIZAR	Sí	Especifica la acción a tomar con estos datos del usuario, ya sea crear un usuario 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.
Nombre	Cadena	Sí	Nombre del usuario
Apellido	Cadena	Sí	Apellido del usuario
Nombre de usuario	Cadena	Sí	Username del usuario
Employee ID	Cadena	Sí	ID único asignado a este usuario.
Es agente	Cadena	Sí	Si el usuario es un agente, S o N. La funcionalidad del script difiere si es un agente y no es un agente.
Contraseña	Cadena	No	Password que se usará con ese nombre de usuario
Cambio de contraseña	Cadena	No	Si este usuario debe cambiar su contraseña en el siguiente inicio de sesión (S) o no (N).
External ID	Cadena	No	Un ID externo único para este usuario.
Dirección correo electrónico	Cadena	No	Email address de este usuario; por lo general, es el mismo que el Username.
Habilitado	Cadena	No	Si este usuario está habilitado, ya sea S o N.
Regla de capacidad	Cadena	No	Aplica solamente si Is Agent=S. La regla de capacidad predeterminada con la cual se asocia el usuario.
Contrato de costo	Cadena	No	Aplica solamente si Is Agent=S. El contrato de

Nombre	Tipo	Obligatorio	Descripción
			costo predeterminado con el cual se asocia el usuario.
Centro	Cadena	No	El sitio predeterminado con el cual se asocia el usuario.
Lugar predeterminado	Cadena	No	Aplica solamente si Is Agent=S. El lugar predeterminado con el cual está asociado el usuario.

Columnas relacionales

Además de las propiedades y carpetas en la tabla de arriba, cada renglón puede contener relaciones entre el usuario y otros objetos de configuración, particularmente **grupos de acceso, grupos de agentes, logins de agentes, rangos de aplicación y habilidades**. Cada instancia de un grupo de acceso, grupo de agentes, Login de agente, rango de aplicación y objeto de habilidad tendrá una columna separada en el archivo de origen. Por ejemplo, si hay 10 grupos de agentes, 1 central telefónica, 15 habilidades y 4 grupos de acceso, habrá 30 columnas adicionales en el archivo fuente, cada una representando un objeto de configuración. 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 habilidades con el mismo nombre, aunque el objeto de habilidad puede tener el mismo nombre que algún objeto de central telefónica.

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
Grupo de acceso	AccessG:<access group name>	S - Agregar este usuario/agente a este grupo de acceso N - Eliminar este usuario/agente de este grupo de acceso <empty> - No hay acción	El nombre del grupo de acceso al que pertenece este usuario. Este usuario puede pertenecer a tantos grupos de acceso según sea necesario, pero solo un grupo de acceso puede aparecer en cada columna. Importante El grupo de acceso predeterminado especificado en las preferencias del sistema no aplica cuando se usan cargas masivas, ya que el grupo de acceso del usuario se especifica en el archivo CSV.

Grupo de Agentes	AgentG:<agent group name>	S - Asignar este usuario a este grupo de agentes N - Eliminar este usuario de este grupo de agentes <empty> - No hay acción	Aplica solamente si Is Agent=S. El nombre del grupo de agentes al que pertenece este usuario. Este usuario puede pertenecer a tantos grupos de agentes según sea necesario, pero solo un grupo de agentes puede aparecer en cada columna.
Sesión de agente	AgentL:<switch name> / <agent login name>	<wrap-up time> - Asignar este login de agente a este usuario, con el tiempo de cierre indicado. <empty> - Sin cambios. N - Eliminar este login de agente de este usuario.	Aplica solamente si Is Agent=S. Login de agente asignado a este usuario.
Rango de aplicación	ApplicationR:<application name>	<rank>- Asignar este tipo de aplicación a este usuario con este rango. Los rangos de posibles son administrador, diseñador, súper administrador, administrador de servicio, usuario , desconocido. <empty> - No hay acción N - Eliminar este rango de este usuario	El rango predeterminado con respecto al tipo de aplicación dado.
Habilidad	Habilidad:<skill name>	<number> - Asignar esta habilidad a este usuario con este nivel de habilidad <empty> - No hay acción N - Eliminar esta habilidad de este usuario	Aplica solamente si Is Agent=S. La competencia de este usuario en la habilidad dada.

Ejemplo

Para modificar dos usuarios nuevos, los siguientes datos se cargarán en GAX:

[+] Mostrar datos

Acción	FirstName	LastName	EmployeeID	Nombre de usuario	Es agente	Habilitado	Skill:Outgoing	Skill:Winback
UPDATE	John	Fraser	1234	JohnF	S	S	4	5

Usuarios (Personas)

Acción	FirstName	LastName	EmployeeID	Nombre de usuario	Es agente	Habilitado	Skill:Outgoing	Skill:Winback
UPDATE	Susan	Smith	5757	SusanS	S	S	N	

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

```
Action,FirstName,LastName,EmployeeID,Username,Is Agent,Enabled,Skill:Outgoing,Skill:WinBack
UPDATE,John,Fraser,1234,JohnF,Y,Y,4,5
UPDATE,Susan,Smith,5757,SusanS,Y,Y,N,
```