



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

Soluciones

# Soluciones

Las soluciones son conjuntos de aplicaciones que realizan tareas de negocios específicas en centros de contacto.

## Visualización de soluciones

En la lista de **Soluciones**, se muestran las aplicaciones 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 soluciones que están deshabilitadas 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 soluciones

Para crear un nuevo objeto de solución, 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 una solución.

- **Mover a**—Mover una solución a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar soluciones.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).
- [Configurar captura de registros](#)

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

## Creación de objetos de solución

Para crear objetos de solución, realice lo siguiente:

### [+] Clic para mostrar el procedimiento

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 solución. Se debe especificar un valor para esta propiedad y ese valor debe ser único dentro de la Configuration Database.
  - **Asignado a Empresa**—En un entorno de varias empresas, la empresa a la que se le asigna esta solución.
  - **Tipo de solución**—El tipo de solución. Debe especificar un valor para esta propiedad. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo. Este valor se establece automáticamente en base al tipo de solución importada. {{NoteFormat| No se puede iniciar y detener una solución del tipo de **solución predeterminada** o **Framework** con Solution Control Interface a menos que se hayan creado mediante el uso de un asistente de solución. Consulte la [id=381f2360-a946-409c-9561-d3f37ce0790b Management Layer User's Guide](#).
  - **Solution Control Server**—Nombre del Solution Control Server que controla esta solución.
  - **Versión**—La versión de la solución. Debe especificar un valor para esta propiedad.
  - **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. En la ficha **Definición de aplicaciones**, haga clic en **Agregar** para agregar un objeto de aplicación a esta solución.

### Importante

El mismo Solution Control Server debe controlar todas las soluciones que utilizan el mismo componente de solución.

4. En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
  - **Tipo de aplicación**—El tipo de aplicación utilizado como componente de solución.
  - **Versión**—La versión de la aplicación utilizada como componente de una solución.
  - **Prioridad de inicio**—La posición predeterminada del componente de solución en la secuencia de inicio del componente dentro de la solución.
  - **Opcional**—Determina si este componente de solución es opcional.
  - Haga clic en **Aceptar**.
5. Haga clic en **Aplicar** para guardar la información en la ficha **Definición de aplicaciones**.
6. En la ficha **Aplicaciones**, haga clic en **Agregar** para agregar una aplicación a esta solución.

### Importante

El mismo Solution Control Server debe controlar todas las soluciones que utilizan el mismo componente de solución.

7. En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
  - **Aplicación**—El tipo de aplicación utilizado como componente de solución.
  - **Prioridad de inicio**—La posición predeterminada del componente de solución en la secuencia de inicio del componente dentro de la solución.
  - **Opcional**—Determina si este componente de solución es opcional.
  - Haga clic en **Aceptar**.
8. Haga clic en **Guardar**.

## Configuración de captura de registros

Para configurar los registros de una solución, realice lo siguiente:

### [+] Mostrar pasos

1. En la lista de **Soluciones**, seleccione una o más soluciones.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Configurar captura de registros**.
3. En la ventana **Configurar captura de registros**, realice lo siguiente:
  - Las soluciones que seleccionó de la lista de **Soluciones** aparecen en la sección de **Soluciones**. Puede seleccionar o eliminar de la selección las soluciones que incluirá en este procedimiento.
  - En la sección **Nivel de registro** seleccione una de las siguientes opciones:
    - **Todos**—Son capturados todos los eventos de **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar** a nivel de registro.
    - **Rastreo**—Genera todos los niveles de registro de los niveles **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar**.

Esta configuración puede afectar seriamente el rendimiento de su aplicación. Establezca este nivel únicamente cuando pruebe nuevas funciones o escenarios de procesamiento de interacciones.

- **Interacción**—Genera todos los niveles de registro de los niveles **Interacción** y **Estándar**. Establezca este nivel únicamente cuando pruebe los eventos en una interacción en particular.

### Advertencia

- El uso del nivel de interacciones genera una mayor cantidad de eventos de registro en la red; esto podría afectar de manera adversa al rendimiento del DBMS, de Message Servers y de los componentes de procesamiento de interacciones.
- Los registros de nivel de interacciones contienen el atributo de identificación de interacciones que ayuda a buscar eventos de registro que generan las diversas aplicaciones, pero que están relacionados con la misma interacción.

- **Estándar**—Genesys recomienda que habilite permanentemente solo un nivel estándar de captura de registros durante la operación de soluciones en el modo de producción normal. Este nivel notifica eventos para problemas significativos y operaciones normales en las soluciones en servicio. Un evento en el nivel estándar se notifica si satisface uno de los siguientes criterios:
  - Indica que hubo un intento fallido de ejecutar una operación externa
  - Indica que ha sido satisfactorio el último intento de ejecutar una operación externa que había fallado
  - Indica la detección de una condición que tiene un impacto negativo en las operaciones, reales o proyectadas
  - Indica que una condición previamente detectada, que tuvo un impacto negativo en las operaciones, ya no existe
  - Indica una infracción de seguridad de cualquier tipo
  - Indica un intercambio de datos de alto nivel que no se puede reconocer o no sigue la secuencia lógica esperada
  - Indica la incapacidad para procesar una solicitud externa
  - Indica la finalización correcta de un paso lógico en un proceso de inicialización
  - Indica la transición de una aplicación desde un modo operativo a otro
  - Indica que el valor de un parámetro relacionado con un umbral configurable ha superado ese umbral
  - Indica que el valor de un parámetro relacionado con un umbral configurable que había superado ese umbral ha regresado a su rango normal.
- **Ninguno**—No se capturan registros.
- En la sección **Ajuste de salidas de registros**, puede hacer una configuración más fina del nivel de captura de registros para los siguientes tipos de salida: **Servidor de registro de red**, **Archivo de texto llano** y **Consola**. Realice una de las siguientes acciones:
  - Si seleccionó **Servidor de registro de red** en el paso anterior, vaya a la sección **Servidor de**

**mensajes** y elija el servidor de mensajes que recibirá los registros.

- Si seleccionó **Archivo de texto llano** en el paso anterior, vaya a la sección **Nombre de archivo de registro** y especifique el nombre del archivo de registros que los recibirá. También puede especificar los siguientes parámetros:
  - **Crear segmento**—Si está seleccionado, el archivo de registros se segmentará en pequeños archivos de tamaño indicado por el campo **Tamaño de segmento (MB)**.
  - **Tamaño de segmento (MB)**—Si está seleccionado **Crear segmento**, especifique el tamaño del segmento del archivo de registros en megabytes.
  - **Expiración de segmento**—Si está seleccionado, los segmentos se eliminarán después de que se alcance la cantidad máxima de segmentos, definida por **Segmentos máximos**.
  - **Segmentos máximos**—Si está seleccionado **Expiración de segmento**, especifique cuántos segmentos conservar antes de que se eliminen los que excedan el límite.

4. Haga clic en **Aceptar**.