



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

Empresas

8/15/2025

# Empresas

## Sumario

- **1 Empresas**
  - 1.1 Asignación de recursos
  - 1.2 Visualización de empresas

Las empresas son negocios cuyas interacciones de cliente se habilitan o se mejoran mediante servicios ofrecidos por terceras partes, generalmente un proveedor de servicio de telecomunicaciones. Sin embargo, desde un punto de vista arquitectónico, la mayor parte del hardware y el software que utilizan las empresas para habilitar o mejorar esas interacciones pertenece al proveedor de servicio.

Desde un punto de vista funcional, cada empresa en un entorno jerárquico de múltiples empresas es un centro de contacto (de uno o múltiples sitios) completamente equipado para procesar interacciones de clientes. En un entorno jerárquico de múltiples empresas, en cualquier momento dado, Genesys Administrator Extension muestra solo aquellos recursos de hardware y software que pertenecen a una empresa en particular dentro de ese entorno.

### Importante

Para crear empresas, un usuario debe tener las autorizaciones y los privilegios de funciones correspondientes para iniciar sesión en Genesys Administrator Extension y crear empresas. No obstante, el grupo de acceso de creadores de empresas debe existir para que el usuario pueda crear una empresa.

## Asignación de recursos

Algunos de estos recursos de hardware y software se asignan a cada empresa por separado (por ejemplo, las extensiones y colas de telefonía de un sistema de operaciones telefónicas).

Otros recursos son compartidos por las empresas; estos recursos procesan las interacciones de clientes para algunas o todas las empresas simultáneamente (por ejemplo, los dispositivos de señalización y control de un sistema de operaciones telefónicas y los puntos de control del servicio de la red de telefonía pública).

Los objetos de configuración que describen ambos tipos de recursos se asignan a las empresas según corresponda.

## Visualización de empresas

Normalmente, las empresas que están visibles dependen de la empresa que se selecciona en el **Directorio de empresas** de Configuration Manager. Cuando se configura en entorno, el usuario puede ver todas las empresas. Si hay otra empresa seleccionada, el Usuario puede ver solo esa empresa y todas las empresas secundarias existentes.

Si el Usuario está utilizando el campo **Filtro rápido**, se busca en todas las empresas en las que el Usuario tiene acceso. Si el usuario no tiene acceso a la empresa del entorno (raíz), no se mostrará.

## Visualización de empresas

La lista de **Empresas** muestra las empresas de su entorno.

## Importante

Las empresas 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 el contenido de esta lista escribiendo el nombre completo o parcial de un objeto en el campo **Filtro rápido**.

## Trabajar con Empresas

Para crear un objeto nuevo de empresa, 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**. Debe hacer clic en una empresa para tener acceso a las funciones de copiar, eliminar, habilitar o deshabilitar la empresa.

## Importante

Al eliminar una empresa de Configuration Database, todas sus empresas secundarias también se eliminan y, a su vez, todas las empresas secundarias de estas.

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

## Procedure: Creación de objetos de empresas

### 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**—El nombre de la Empresa. Se debe especificar un valor para esta propiedad y ese valor debe ser único dentro de la Configuration Database.
  - **Contraseña**—Una contraseña que se debe usar para obtener acceso a esta Empresa.

- **Confirmar contraseña**—Una confirmación de la contraseña.
- **Empresa principal**—La Empresa principal de esta Empresa. De manera predeterminada, la compañía principal es la compañía en la que se crea la nueva compañía. Si cambia este campo, la nueva compañía se creará como una compañía secundaria nueva en la compañía principal especificada. Para cambiar posteriormente la Empresa principal, consulte la ficha Estructura, arriba.
- **Número cobrable**—El número de cuenta al que se cargan las actividades de esta Empresa, para propósitos de seguimiento de costos.
- **Regla de capacidad predeterminada**—El nombre del script del tipo de regla de capacidad que define la capacidad de esta empresa para manipular interacciones múltiples. Para obtener más información, consulte la documentación de informes.
- **Contrato predeterminado**—El contrato de costo predeterminado aplicado a los recursos de esta Empresa. Para obtener más información, consulte el capítulo Soluciones de ruteo de la [\[http://docs.genesys.com/Special:Repository/80r\\_cg-CriptosecRA.pdf?id=e1d523c2-f4e4-4a7d-90f9-4cd522bd5de9\]](http://docs.genesys.com/Special:Repository/80r_cg-CriptosecRA.pdf?id=e1d523c2-f4e4-4a7d-90f9-4cd522bd5de9)

## Importante

Si no está conectado como Usuario predeterminado, o no es un miembro del Grupo de acceso **Superadministradores**, debe tener **autorizaciones** especiales y **privilegios de funciones** para crear una Empresa. Para obtener más detalles sobre los requerimientos de seguridad para crear una empresa, consulte *Genesys Security Deployment Guide*.

## Estructura de Empresa

### Estructura jerárquica de múltiples empresas

Una estructura jerárquica de varias empresas puede contener una cantidad ilimitada de niveles. Este entorno de configuración también atiende las necesidades de cada una de las empresas que conforman la jerarquía.

En cualquier entorno de empresas múltiples, cuando se ejecuta Genesys Administrator Extension por primera vez después de la inicialización de Configuration Database, solo se puede ver el entorno de la empresa. Cuando se registra una nueva empresa en Configuration Database, Configuration Layer crea automáticamente todas las carpetas necesarias para respaldar la asignación de recursos y la entrada de datos de configuración para esta empresa.

Para obtener más información acerca de cómo se heredan las autorizaciones en una estructura

jerárquica de múltiples empresas, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

### Modificación de la estructura jerárquica de empresas múltiples

Para volver a organizar las empresas entre las empresas principales de la estructura, modifique el campo de la empresa principal para el objeto que desea mover.