



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

Tratamientos

# Tratamientos

Un Tratamiento define qué debería hacer un Outbound Contact Server (OCS) con una llamada que no llega al abonado al cual está dirigida. Por ejemplo, el tratamiento podría ordenar al OCS que vuelva a marcar el número que antes estaba ocupado.

Los objetos de tratamiento se asignan a objetos de **Lista de llamadas**. Si no se asignan tratamientos al resultado de una llamada, el OCS cambiará el estado de registro a actualizado.

Puede agregar o quitar tratamientos de un objeto de lista de llamadas mientras haya una sesión de discado para una **Campaña** en curso. No obstante, una vez que un tratamiento se encuentre en curso, no podrá interrumpirse. Los cambios que se realicen en ese tratamiento se aplicarán en el siguiente registro que reciba el resultado de la llamada que activa el tratamiento.

## Visualización de Tratamientos

En la lista de **Tratamientos**, se muestran los tratamientos 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

Los tratamientos 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 botón de lupa 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 Tratamientos

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

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

### Procedure: Creación de objetos de Tratamiento

#### 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**—(Necesario) Nombre del Tratamiento.
  - **Descripción**—(Opcional) Una breve descripción del Tratamiento.
  - **Resultado de llamada**—(Necesario) El resultado de la llamada que activa este Tratamiento.
  - **Aplicar a registro**—(Necesario) Acción aplicada a un registro de lista de llamadas en función del resultado de la llamada.
  - **Aplicar a llamada**—(Opcional) Una forma alternativa para manejar una llamada cuando un intento de discado se responde o se pone en contacto una contestadora automática o máquina de fax.
  - **DN de destino**—(Necesario, si se especifica **Aplicar a llamada**) El DN al que se conectará o transferirá la llamada. Si se especifica **Aplicar a llamada** pero no el **DN de destino**, OCS ignora el Tratamiento.
  - **Número en secuencia**—(Necesario) El orden en el que se aplica este tratamiento en una

secuencia de Tratamientos. Si es un tratamiento independiente, especifique un valor de 1.

- **Intento de ciclo**—(Necesario con un valor mayor que 0 (cero), cuando **Aplicar a registro** está ajustado en **Siguiente en la cadena, Siguiente después de la cadena y , Siguiente en fecha especificada de la cadena o Rediscado**). El número máximo de intentos consecutivos para ejecutar el Tratamiento en el registro.
- **Intervalo (Días:Horas:Minutos)**—(necesario cuando **Aplicar a registro** está ajustado en **Siguiente en la cadena, Siguiente después de la cadena, Rediscado o Reintentar en**) Un intervalo de tiempo, en minutos, que OCS espera entre el primer intento de discado y el primer intento de Tratamiento.
- **Incremento (minutos)**—(Necesario cuando **Aplicar a registro** está ajustado en **Siguiente en la cadena, Siguiente después de la cadena, Rediscado o Reintentar en**) La cantidad de minutos agregados al intervalo de tiempo de rediscado anterior.
- **Fecha**—(Necesario cuando **Aplicar a registro** está ajustado en **Siguiente en fecha especificada de la cadena o Reintentar en la fecha especificada**) La fecha en que se realizará otro intento de Tratamiento.
- **Hora**—(Necesario cuando **Aplicar a registro** está ajustado en **Siguiente en fecha especificada de la cadena o Reintentar en la fecha especificada**) La hora del día en que se realizará otro intento de Tratamiento.
- **Rango (Días:Horas:Minutos)**—Reservado para uso futuro.
- **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 **Guardar**.