



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

Configuration Manager

7/26/2025

Sumario

- **1 Configuration Manager**
 - 1.1 Acerca de los objetos de configuración
 - 1.2 Propiedades de objetos comunes
 - 1.3 Certificados de Seguridad

Configuration Manager

Configuration Manager es donde se configuran y mantienen los objetos de configuración en su centro de contacto. Estos objetos, también conocidos como objetos Configuration Database, contienen los datos que las aplicaciones y soluciones de Genesys requieren para funcionar en un entorno en particular.

Acerca de los objetos de configuración

Objetos de configuración, también conocidos como *objetos Configuration Database*, contienen los datos que las aplicaciones y soluciones de Genesys requieren para funcionar en un entorno en particular. Puede crear y mantener los objetos en Configuration Manager y se almacenan en la Configuration Database.

Para ver y administrar los objetos de configuración para una empresa específica, haga clic en el icono de cubo e introduzca el nombre de la empresa en el campo **Directorio de empresas**. De forma predeterminada, Configuration Manager enumera los objetos de configuración para la empresa a la que pertenece su cuenta de usuario. Si elige crear un nuevo objeto y está viendo los objetos por empresa, este se crea en el directorio de dicha empresa.

Importante

- El campo **Directorio de empresas** no se muestra en un entorno de una sola empresa.
- Dado que la mayoría de los objetos de Configuration Database reflejan objetos físicos en el centro de contactos (por ejemplo, centrales telefónicas, agentes y aplicaciones instaladas), este documento utiliza una mayúscula inicial para los objetos de configuración. Por ejemplo, la palabra central telefónica se escribe con minúscula cuando se refiere a una central telefónica física del centro de contactos y con mayúscula cuando se refiere al objeto de configuración que refleja la central telefónica física. De forma similar, la palabra aplicación aparece con minúscula cuando se refiere a una instalación física en el centro de contactos y con mayúscula cuando se refiere al objeto de configuración que refleja el programa instalado.

Jerarquía de objetos

En Genesys Administrator Extension, los objetos se guardan en carpetas, generalmente con un tipo de objeto por carpeta.

Para ayudarle a administrar mejor su entorno de configuración, puede crear de forma manual una jerarquía mediante cualquier combinación de las siguientes:

- Carpetas y subcarpetas—Una carpeta contiene objetos de un tipo. Por ejemplo, para los objetos de host,

puede elegir crear subcarpetas que agrupen los hosts por ubicación.

- Unidades de negocio/Sitios—A diferencia de las carpetas, los sitios y las unidades de negocio pueden contener objetos de diferentes tipos. Por ejemplo, todos los objetos de configuración relacionados con algún sitio en específico de su negocio se pueden agrupar en un sitio que contenga los objetos de configuración dentro de carpetas y subcarpetas.

Además, los siguientes objetos incluyen sus objetos primarios como parte de su jerarquía:

- Grupos de campaña—La jerarquía incluye las campañas.
- Puertos de IVR—La jerarquía incluye las IVR.
- Valores de atributos de negocios—La jerarquía incluye los atributos de negocios.
- Logins de agentes—La jerarquía incluye los logins de agentes.
- DN—La jerarquía incluye las centrales telefónicas.

Genesys Administrator Extension una despliega una ruta de navegación (una serie de enlaces) que le muestran en qué parte de su jerarquía residen los objetos mostrados. La ruta aparece con una lista de objetos y se ubica sobre la lista. Puede hacer clic en cualquier elemento de esta ruta para llegar rápido a ese elemento.

Alguno tipos de objetos solo podrían existir bajo la empresa o unidad de negocios/sitio raíz. Si está visualizando los objetos por empresa, tal vez no vea los siguientes objetos:

- Condiciones de alarma
- Plantillas de aplicación
- Aplicaciones
- Hosts
- Soluciones
- Centros de operaciones telefónicas

Autorizaciones necesarias

Las autorizaciones mínimas necesarias para realizar una tarea en Genesys Administrator Extension dependen de la tarea. También debe tener otorgados los **privilegios de funciones** adecuados para realizar tareas específicas en un objeto o grupo de objetos.

Autorización	Descripción	Prerrequisitos
Leer	<ul style="list-style-type: none">• Para visualizar un objeto en particular, debe tener autorización de Lectura para ese objeto.• En Configuration Manager puede ver el tipo de objeto. Si no tiene autorización de Lectura para el objeto, no lo podrá ver en Configuration	Ninguno

Autorización	Descripción	Prerrequisitos
	<p>Manager.</p> <ul style="list-style-type: none"> En las vistas de lista, puede ver el siguiente botón: Editar. Puede hacer clic en un objeto para ver sus detalles. 	
Crear	<ul style="list-style-type: none"> Para crear un objeto en una carpeta en particular, se debe tener una autorización de Crear en esa carpeta. La persona que crea el objeto recibe la autorización de Todo el control para ese objeto. Otras cuentas tendrán, para un objeto recién creado, las mismas autorizaciones de acceso que tienen para la carpeta en la que se crea el objeto. En la vista de lista, puede ver los siguientes botones: Nuevo, Clonar y Mover a. En la vista de detalle de objeto, puede ver los siguientes botones: Clonar y Mover a. También puede ver las siguientes fichas: Opciones, Autorizaciones y Dependencias. 	Leer
Actualizar	<ul style="list-style-type: none"> Para modificar un objeto en particular, se debe tener una autorización de Actualizar para ese objeto. En las vistas de lista, puede ver el siguiente botón: Habilitar o Deshabilitar. En la vista de detalle de objeto, puede ver los siguientes botones: Habilitar o Deshabilitar, Guardar y Aplicar. 	Leer
Eliminar	<ul style="list-style-type: none"> Para eliminar un objeto en particular, se debe tener 	Leer

Autorización	Descripción	Prerrequisitos
	<p>autorización de Eliminación para ese objeto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En las vistas de lista, puede ver el siguiente botón: Eliminar. • En las vistas de detalle de objeto, puede ver el siguiente botón: Eliminar. 	

Modo de solo lectura y Modo de emergencia

Las características del Modo de solo lectura y el Modo de emergencia permiten restringir a los usuarios para que no hagan cambios a la Configuration Database durante el mantenimiento de un Configuration Server. Aparece un mensaje de error adecuado a un usuario de GAX que intente actualizar o guardar cualquier objeto de configuración mientras el Configuration Server se encuentra en uno de estos dos modos. Sólo los súper administradores pueden actualizar los objetos mientras el Configuration Server está en Modo de emergencia. Para obtener más información sobre el Modo de solo lectura y Modo de emergencia, consulte [Modo de solo lectura y Modo de emergencia](#).

Propiedades de objetos comunes

Casi todos los objetos de configuración tienen los siguientes elementos y propiedades de configuración:

- Propiedad **Nombre**
- Propiedad **Estado Enabled**
- Ficha **Opciones**
- Ficha **Autorizaciones**
- Ficha **Dependencias**

Propiedad Nombre

Los nombres identifican de manera única los objetos dentro de cierto rango. Por lo tanto, el nombre, que puede ser de hasta 255 caracteres, es un parámetro requerido para la mayoría de los tipos de objeto. Las excepciones son:

- **DN y Logins de agentes**—Sus números y códigos exclusivos los identifican dentro de una **Central telefónica**.
- **Puertos de IVR**—Sus números de puerto únicos los identifican dentro de una **IVR**.

La forma en que asigna nombres a los objetos de su entorno es importante. Las convenciones de

nombres uniformes y razonables permiten que el entorno de configuración sea más sencillo de entender y más rápido de explorar, lo que mejora el mantenimiento y la capacidad de uso de la configuración.

Importante

Aunque Genesys Administrator Extension soporta el conjunto completo de caracteres de los nombres de objetos, el uso de ciertos caracteres puede ocasionar problemas en el comportamiento de otras aplicaciones de Genesys. Por lo tanto, evite el uso de espacios, guiones, puntos o caracteres especiales en los nombres de objeto. Considere utilizar caracteres de subrayado en los lugares en los que normalmente utilizaría espacios o guiones.

Los nombres que establezca para algunos tipos de objetos deben coincidir con los nombres de las entidades que representan dichos objetos en un entorno. Por ejemplo, los nombres de los hosts deben coincidir con los nombres dados a las computadoras que representan en un entorno de redes de datos.

Propiedad Estado Enabled

Si está marcada, indica que la entidad representada por un objeto se encuentra en condición normal de operación y puede ser utilizada sin restricciones. Si no está seleccionado, indica que la entidad representada por un objeto está siendo utilizada en un entorno de no producción. Las interacciones con los clientes no pueden ser dirigidas a este destino, aunque la información de estado indique que este objeto está disponible.

Cuando se inhabilita una carpeta u objeto que es el principal de otros objetos, también se inhabilitan todos los objetos que contiene la carpeta o todos los objetos secundarios de ese objeto principal.

Por ejemplo:

- Al deshabilitar una **central telefónica** se deshabilitan todos los **DN** y **Logins de agente** definidos en esta Central telefónica.
- Si inhabilita una carpeta Grupo de Agentes, se inhabilitarán todos los **Grupos de Agentes** configurados dentro de esta carpeta.

Sin embargo, si inhabilita un grupo de objetos (por ejemplo, un Grupo de Agentes), los miembros individuales de este grupo (en este ejemplo, Agentes) permanecen habilitados.

Ficha Opciones

Importante

Los objetos Aplicación y Plantilla de aplicación tiene una ficha adicional, **Opciones de aplicación** para configurar opciones específicas a estos objetos. Estas opciones se crean, actualizan o eliminan de la misma forma que las opciones regulares.

Para ver las opciones de un objeto, seleccione un objeto y haga clic en la ficha **opciones**. Las opciones de configuración se encuentran en sus secciones y se puede expandir o contraer una sección para mostrar u ocultar las opciones en la sección. La sección particular también aparece para cada opción en la columna de Nombre y en la columna Sección. Esto es particularmente útil en los casos donde hay más opciones en una sección de las que se pueden mostrar en una sola pantalla, ya que no puede perder nunca el seguimiento de la sección donde reside una opción. De manera predeterminada, se muestran todas las opciones en todas las secciones cuando se abre la ficha **Opciones**.

Puede administrar (agregar, actualizar, eliminar) opciones para ese objeto, ya sea una por una, o de forma masiva, mediante la función de importación/exportación.

- Una por una:
 - Agregar una opción **[+] Mostrar pasos**
 1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Opciones**.
 2. Haga clic en **Agregar**.
 3. Introduzca la información en los campos **Sección, Clave y Valor**.
 4. Haga clic en **OK**.
 5. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha **Opciones**.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.
 - Actualizar una opción **[+] Mostrar pasos**
 1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Opciones**.
 2. Seleccione una opción.
 3. Introduzca la información en los campos **Sección, Clave y Valor**.
 4. Haga clic en **Aceptar**.
 5. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha **Opciones**.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.
 - Eliminar una opción **[+] Mostrar pasos**
 1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Opciones**.
 2. Seleccione una opción.

3. Haga clic en **Eliminar**.
 4. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha **Opciones**.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.
- De forma masiva:
 - Puede hacer clic en **Más** para importar o exportar opciones. Ver [Aprovisionamiento masivo de opciones de configuración](#) para obtener más información.

Importante

- Los campos **Sección** y **Clave** son necesarios y los valores de estos campos deben ser únicos en el entorno.
- Puede hacer clic en **Más** para importar o exportar opciones. Consulte la sección **Importación/exportación de datos** en la ficha Generalidades en la parte superior para obtener más información.

Ficha Autorizaciones

La ficha **Autorizaciones** enumera los grupos de acceso y los Usuarios que se configuraron explícitamente con autorizaciones para este objeto. La configuración de autorizaciones normalmente se lleva a cabo con los Usuarios o Grupos de acceso a los que desea otorgar el acceso. Esta característica mejora el establecimiento de autorizaciones y su ámbito está limitado a la administración de autorizaciones de un solo objeto de base de datos.

Para obtener más instrucciones acerca de la asignación, modificación y eliminación de autorizaciones, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

Importante

Algunos objetos de configuración, como Empresas y Carpetas son objetos principales de uno o más objetos secundarios. Cuando accede la ficha **Autorizaciones** para estos objetos principales, puede usar las siguientes opciones adicionales para configurar las autorizaciones:

- Casilla de verificación **Propagar**—Si está seleccionado **Propagar**, la autorización se propaga a cada objeto secundario que esté bajo el primario. Si no está seleccionado **Propagar**, la autorización se quita de cada objeto secundario que esté bajo el primario, a menos de que la autorización se haya modificado en el objeto secundario.
- Botón **Reemplazar recursivamente**—Si está seleccionado **Reemplazar**

recursivamente, las autorizaciones de cada objeto secundario se quitan y reemplazan con las del objeto principal.

Puede realizar las acciones siguientes:

Cambiar miembros

[+] Mostrar procedimiento

1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Autorizaciones**.
2. Haga clic en **Agregar Usuario** o **Agregar Grupo de acceso**.
3. Aparece una nueva ventana que le permite seleccionar un Usuario o Grupo de Acceso. Puede encontrar los Usuarios o Grupos de Acceso mediante alguno de los siguientes métodos:
 - Por Jerarquía—Haga clic en **Mostrar Jerarquía** para ver una lista de todos los Usuarios o Grupos de acceso en su entorno, ordenados por jerarquía.
 - Por Lista—Haga clic en **Mostrar lista** para ver una lista de todos los Usuarios o Grupos de acceso en su entorno.
 - Por Filtro rápido—Introduzca el nombre completo o parcial del Usuario o Grupo de acceso en el campo **Filtro rápido**.
4. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha **Autorizaciones**.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

Cambio de autorizaciones de acceso

[+] Clic aquí para mostrar el procedimiento

1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Autorizaciones**.
2. Puede cambiar alguna de las opciones siguientes:

Propiedad	Descripción
Creación (C)	Se pueden crear objetos de este tipo.
Lectura (R)	Se pueden ver detalles de este objeto.
Actualización (U)	Se puede cambiar o modificar este objeto.
Eliminación (D)	Se puede eliminar este objeto.
Ejecución (X)	Se puede implementar, iniciar, detener o, de lo contrario, activar este objeto.
Leer las autorizaciones de objeto (RP)	Se pueden ver las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.

Propiedad	Descripción
Cambiar las autorizaciones de objeto (CP)	Se pueden cambiar las autorizaciones de acceso otorgadas para este objeto.

3. Realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de objetos.
- Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha **Autorizaciones**.
- Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

Eliminación de autorizaciones de acceso

[+] Clic aquí para mostrar el procedimiento

1. Seleccione un objeto y haga clic en la ficha **Autorizaciones**.
2. Seleccione el Usuario o Grupo de acceso al que desea quitarle las autorizaciones.
3. Haga clic en **Quitar**.
4. Aparece un cuadro de diálogo para confirmar la eliminación. Realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Guardar** para aceptar los cambios y regresar a la lista de objetos.
 - Haga clic en **Aplicar** para aceptar los cambios y permanecer en la ficha **Autorizaciones**.
 - Haga clic en **Cancelar** para anular los cambios.

Ficha Dependencias

La ficha **Dependencias** muestra una lista de todos los objetos que dependen de este objeto y cuál es la propiedad que los hace dependientes.

Por ejemplo, considere un escenario en el que un objeto de Aplicación, **AppA**, se ejecuta en un objeto de Host, **HostA**. **AppA** depende de **HostA** para funcionar, así que la ficha **Dependencias** para el **HostA** muestra que **AppA** es un objeto dependiente cuya propiedad es **Host**.

Para todos los Usuarios y Agentes, la ficha **Dependencias** también enumera las Funciones que les han sido asignadas.

Haga clic en cualquier objeto de la lista para ver las propiedades de ese objeto dependiente. Puede modificar sus propiedades o crear otro objeto del mismo tipo.

Certificados de Seguridad

Genesys soporta el uso opcional del protocolo de Seguridad de la capa de transporte (TLS) para asegurar el intercambio de datos entre los componentes de Genesys. El protocolo TLS se implementa usando certificados de seguridad, los cuales deben ser configurados en los objetos Host y en los objetos Aplicación que representan esos componentes.

Importante

Antes de configurar intercambio de datos seguros, verifique que los certificados están instalados en los computadores host en los cuales se ejecutan los componentes Genesys y que la información certificada está disponible.

Para obtener información detallada y las instrucciones de implementación de TLS, consulte la sección " [Secure Connections](#)" de la *Genesys Security Deployment Guide*.