



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

Operational Parameter Management

7/27/2025

Operational Parameter Management

Operational Parameter Management (OPM) permite la creación de Operational Parameters que se almacenan en Configuration Database como parte de objetos de Transacción. Estos Parámetros se pueden utilizar en Estrategias de ruteo parametrizadas y otras aplicaciones que son capaces de leer objetos de Transacción, en el cual los valores de los parámetros son definidos en el tiempo de espera y son integrados en el flujo de llamadas.

En el caso del ruteo de tipo Universal Routing Server, Operational Parameter Management procede de la siguiente manera - sin embargo, OPM también funciona de manera similar con otros tipos de ruteo, tales como las aplicaciones de voz y Genesys Orchestration:

- El proveedor de servicios define los Parámetros especificando el tipo y nombre por el cual es referido en una estrategia, aplicación de voz, u otra estrategia de ruteo.
- El proveedor de servicios agrupa los Parámetros en una Plantilla de grupos de parámetros. Un Parámetro puede ser asociado con una o más plantillas.
- El proveedor de servicios implementa las plantillas de grupos de parámetros a las empresas, a la cual cada plantilla de grupos de parámetros se convierte en un Grupo de parámetros para la empresa. Una plantilla de grupos de parámetros puede implementarse para más de una empresa. Cada grupo de parámetros en una empresa es único.
- El administrador de la empresa, o un usuario con los privilegios de funciones y las autorizaciones apropiadas, introduce los valores para los parámetros en el grupo de parámetros y, de esa manera, habilita el control de las estrategias activas. Genesys Administrator Extension almacena esos valores en Configuration Database como parte de un objeto de transacción.
- La aplicación Universal Routing Server ejecuta una Estrategia de ruteo, que lee los valores de los Parámetros en los Grupos de parámetros a los cuales están asociados, y los integra al flujo de llamadas.

Operational Parameter Management respeta la configuración de autorizaciones de la empresa. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene autorización de acceso.

Se puede tener acceso al módulo de Operational Parameter Management desde el menú **Parámetros de ruteo** de la barra Encabezado de GAX e incluye lo siguiente:

- **Parámetros**
- **Grupos de parámetros**
- **Plantillas de grupo**