



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.

iWD GAX Plugin Help

Estructura del negocio

Estructura del negocio

[+] DESCRIPCIÓN

La estructura del negocio es una jerarquía de las unidades del negocio. Cada compañía puede contener una o más soluciones que el primer nivel de jerarquía. A continuación las soluciones son departamentos. A continuación los departamentos son procesos. Por ejemplo:

- Solución Oficina del Este de Londres—(tenga en cuenta que este significado se refiere al nodo de la parte superior de una estructura del negocio, en lugar de la solución en el entorno de Genesys Configuration.)
 - Departamento de Finanzas—Departamento
 - Cuentas por Pagar—Proceso
 - Procesamiento de pedido—Proceso

Advertencia

Todos los nombres de los nodos tienen que ser únicos dentro del nodo principal. Por ejemplo, trasladar el departamento D1 a otra solución que ya tenga un departamento llamado D1 genera un error.

Advertencia

Sólo es posible una estructura del negocio por Compañía.

Niveles de un estructura del negocio para una compañía:

• [+] SOLUCIONES

Las soluciones se utilizan para dividir los recursos físicos y lógicos para los propósitos de control de acceso de los usuarios y la división de cargas (rendimiento). Normalmente existirá una solución por compañía, aunque puede configurar varias instancias de soluciones por compañía, si es necesario (por ejemplo, "Producción" y "Prueba").

Una solución en iWD representa un entorno en tiempo de ejecución que consta de lo siguiente:

- Nodos de tiempo de ejecución—Las instancias de la aplicación en tiempo de ejecución de iWD que se encuentran dentro del servidor de la aplicación Java en el que los servicios se ejecutan
- Servicios—Servicios que permiten la funcionalidad de iWD, tales como Data Mart, el adaptador de estadísticas y registro.
- Lógica de negocio—Principalmente la configuración de los departamentos y procesos de iWD.

El nivel de la solución en una estructura de negocio corresponde al nivel global en el Genesys Rules System para la lógica de procesamiento de las reglas de negocio.

• [+] DEPARTAMENTOS

Un Departamento representa una unidad administrativa dentro de una solución. Una solución puede contener varios departamentos. El nivel de Departamento de una estructura del negocio corresponde al nivel del departamento en Genesys Rules System para la lógica de procesamiento de las reglas de negocio.

- **[+] PROCESOS**

Un proceso es una unidad administrativa dentro de un Departamento. Un Departamento puede contener muchos procesos. El nivel Proceso de una estructura del negocio corresponde al nivel del proceso en Genesys Rules System para la lógica de procesamiento de las reglas de negocio.

Mostrar opciones

Filtros y restricciones

Configuration Server respeta las configuraciones de los permisos de la compañía. Usted sólo puede tener acceso a aquellos objetos a los que se le ha concedido los permisos y privilegios de acceso.

Puede filtrar el contenido de esta lista de dos maneras:

1. Escriba el nombre o parte del nombre de un objeto en el campo **Filtro rápido**.
2. Haga clic en el icono de cubo para abrir el panel de filtro **Directorio de compañías**. En este panel, haga clic en la compañía que desea seleccionar. Utilice el campo **Filtro rápido** en este panel para filtrar la lista de compañías.

Puede ordenar los elementos de la lista haciendo clic en la columna **Nombre**. Al hacer clic una segunda vez se invierte el orden de clasificación. 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**.

Campos de datos

Cada entrada se muestra con los siguientes campos de datos:

- **Nombre**—El nombre del elemento.
- **Tipo**—Solución, Departamento o Proceso
- **ID**—El ID de tiempo del ejecución de este elemento.
- **Nombre de contacto**—Nombre de contacto para las consultas sobre este elemento.
- **Descripción**—Descripción en texto sin formato del elemento.

Soluciones

Para crear una nueva solución

Realice uno de los siguientes:

- Seleccione una solución y haga clic en **Más** y, a continuación, haga clic en **Clonar** y luego edite los campos de datos de la solución.
- Muestre los detalles de una solución existente y, a continuación, haga clic en **Clonar** y luego edite los campos de datos de la nueva solución.

Otras acciones

En este contexto, puede **Eliminar** esta solución.

Advertencia

Eliminar una solución puede tener enormes consecuencias en el funcionamiento de un centro de contacto. No lo haga sin tomar esto en consideración.

Detalles de la Solución

- **Nombre de la Solución**—El nombre de la Solución. Obligatorio cuando se agrega una nueva Solución.
- **ID**—El ID de la Solución. Obligatorio cuando se agrega una nueva Solución. El sistema propondrá un nuevo ID del tiempo de ejecución predeterminado.
- **Zona horaria**—La zona horaria de la Solución. Utilice la lista desplegable para cambiar esto.
- **Primer día de la semana**—El primer día de la semana de trabajo para esta solución. Utilice la lista desplegable para cambiar esto.
- **Descripción**—La descripción en texto sin formato de la Solución.

Configuración del Interaction Server

- **Interaction Server**—El Interaction Server para esta solución. Utilice la lista desplegable para cambiar esto. Esta lista desplegable contiene los servidores de interacción que contienen la compañía principal de la solución en su lista de compañías
- **Puerto**—El puerto de conexión del Interaction Server. Utilice la lista desplegable para cambiar esto. Esta lista desplegable contiene los puertos anteriores elegidos del Interaction Server de la lista de puertos
- **Protocolo de conexión**—El protocolo de conexión de Interaction Server. Utilice la lista desplegable para cambiar esto. Este parámetro se establece como el atributo de la conexión del Interaction Server

en la aplicación iWD Manager.

- **Protocolo de tiempo de espera**—El tiempo de espera configurado para el protocolo de conexión.
- **Tiempo de espera local**—El tiempo de espera configurado en el servidor local. Este parámetro se establece como el atributo de la conexión del Interaction Server en la aplicación iWD Manager.
- **Tamaño de búfer de eventos**—El tamaño máximo en bytes del búfer de eventos.
- **Tiempo de espera remoto**—El tiempo de espera configurado en el servidor remoto. Este parámetro se establece como el atributo de la conexión del Interaction Server en la aplicación iWD Manager.
- **Threads**—La cantidad de threads disponibles.
- **URL de Eventlog JDBC**—La dirección URL del registro de eventos de JDBC. Obligatorio para todos los motores de base de datos establecido en el DAP de registro de eventos (conectado al Interaction Server configurado anteriormente), aparte de MSSQL.
- **Filtro de atributos Incluir**—Los atributos incluidos aquí aparecerán en los atributos personalizados que aparecen en la lista de tareas globales en iWD Manager.
- **Filtro de atributos Excluir**—Los atributos excluidos aquí no aparecerán en los atributos personalizados que aparecen en la lista de tareas globales en iWD Manager.

Departamentos

Para crear un nuevo departamento

Realice uno de los siguientes:

- Seleccione un Departamento y haga clic en **Más** y, a continuación, haga clic en **Clonar** y luego edite los campos de datos del departamento.
- Muestre los detalles de un Departamento existente y haga clic en **Clonar** y luego edite los campos de datos del nuevo departamento.

Otras acciones

Desde aquí se puede **Clonar**, **Eliminar** o **Mover** este Departamento. Puede mover el Departamento solamente a una Solución. Cualquier proceso configurado dentro del mismo también será movido. Los ID de tiempo de ejecución no se mueven en la función Mover—debe crear uno nuevo para el Departamento y todos los procesos secundarios en su nueva Solución.

Advertencia

Eliminar o mover una solución puede tener enormes consecuencias en el funcionamiento de un centro de contacto. No lo haga sin tomar esto en consideración.

Detalles del departamento

- **Nombre del departamento**—El nombre del departamento. Obligatorio cuando se agrega un nuevo Departamento.
- **ID**—El ID del tiempo de ejecución del departamento. Obligatorio cuando se agrega un nuevo Departamento. El sistema propondrá un nuevo ID del tiempo de ejecución predeterminado.
- **Nombre de contacto**—El nombre de contacto del departamento, para propósitos informativos.
- **Email de contacto**—El email de contacto del departamento, para propósitos informativos.
- **Teléfono de contacto**—El número de teléfono de contacto del departamento, para propósitos informativos.
- **Fecha de inicio**—La fecha en la cual el departamento pasa a estar activo. Si se deja en blanco, la fecha de inicio del período no tendrá restricciones.
- **Fecha de finalización**—El último día en que el departamento está activo. Si se deja vacía, la fecha de finalización del período no tendrá restricciones (es decir, el departamento estará activo indefinidamente).
- **Descripción**—La descripción en texto sin formato del Departamento.

Atributos del departamento

Haga clic en **Agregar** para crear nuevos atributos.

- **Nombre**—El nombre del atributo
- **Tipo**—Seleccione de la lista desplegable. Los valores válidos son:
 - Texto
 - Porcentaje
 - Número
 - Fecha
 - Tabla de búsqueda
- **Valor**—El valor del atributo. Si el tipo es una tabla de búsqueda, entonces el valor se establece en la lista desplegable.
- **Descripción**—La descripción en texto sin formato del atributo.

Mediciones del departamento

Haga clic en **Agregar** para crear un conjunto de métricas definidas por el usuario, con fines de presentación de informes.

[+] MÁS

Un componente clave de los tableros y los informes es la comparación de las métricas reales con las métricas objetivo. Para comprender la efectividad o la eficiencia de las organizaciones, es necesario medir el rendimiento comparándolo con metas importantes establecidas por la organización. Los objetivos pueden estar asociados con una cantidad de objetos, como por ejemplo los procesos, departamentos o las compañías. Por ejemplo, una meta de tiempo de trabajo para una tarea diferirá, dependiendo de su proceso; por ejemplo, los pedidos tomarán más tiempo que los cambios de dirección. Puede utilizar las métricas para medir esto. Ejemplo:

Cuando se establece un valor de métrica, el mismo se almacena como un atributo específico en Data Mart. Si el valor cambia, las actualizaciones se aplican en Data Mart con una marca de fecha/hora `válido_desde` y `válido_hasta`. Esto es importante para los informes históricos. Por ejemplo, si el objetivo se actualiza de 2.5 a 3.5 el 1 de noviembre, todas las tareas hasta el 1 de noviembre usarán 2.5, y todas las tareas nuevas usarán 3.5. Si el valor se establece a nivel de departamento, se aplica a todos los procesos, a menos que exista un valor específico para un proceso específico. Por ejemplo, el Departamento 1 tiene cuatro procesos: A, B, C y D. `Costo/Tarea @ Departamento 1 = 2.50`, que se aplica a los Procesos B, C y D. `Costo/Tarea @ Proceso A = 1.50`, que se aplica solamente al Proceso A.

- **Nombre**—El nombre de la métrica
- **Tipo**—Seleccione en la lista desplegable. Los valores válidos son:
 - Texto
 - Porcentaje
 - Número
 - Fecha
 - Tabla de búsqueda
- **Valor**—El valor del atributo. Si el tipo es una tabla de búsqueda, entonces el valor se establece en la lista desplegable.
- **Descripción**—La descripción en texto sin formato del atributo.

Procesos

Para crear un nuevo proceso

Realice uno de los siguientes:

- Seleccione un Proceso y haga clic en **Más** y, a continuación, haga clic en **Clonar** y luego edite los campos de datos del proceso.
- Muestre los detalles de un Proceso existente y haga clic en **Clonar** y luego edite los campos de datos del nuevo proceso.

Otras acciones

Desde aquí se puede **Clonar**, **Eliminar** o **Mover** este Proceso. Puede mover el Proceso solamente a un Departamento. Los ID de tiempo de ejecución no se mueven en la función Mover—debe crear uno nuevo para el Proceso y su nuevo Departamento.

Advertencia

Eliminar o mover un proceso puede tener enormes consecuencias en el funcionamiento de un centro de contacto. No lo haga sin tomar esto en consideración.

Detalles del proceso

- **Nombre del proceso**—El nombre del proceso. Obligatorio cuando se agrega un nuevo proceso.
- **ID**—El ID del tiempo de ejecución del proceso. Obligatorio cuando se agrega un nuevo proceso. El sistema propondrá un nuevo ID del tiempo de ejecución predeterminado.
- **Nombre de contacto**—El nombre de contacto del proceso, con fines informativos.
- **Correo electrónico**—El correo electrónico de contacto del proceso, con fines informativos.
- **Teléfono de contacto**—El número de teléfono de contacto del proceso, para propósitos informativos.
- **Fecha de inicio**—La fecha de inicio en la cual el proceso pasa a estar activo. La fecha de inicio del proceso no puede ser anterior a la fecha de inicio del departamento principal.
- **Fecha de finalización**—El último día que el proceso está activo. Si se deja vacía, la fecha de finalización del período hereda el valor de finalización del departamento principal.
- **Descripción**—La descripción en texto sin formato del proceso.

Atributos del proceso

Haga clic en **Agregar** para crear nuevos atributos.

- **Nombre**—El nombre del atributo
- **Tipo**—Seleccione de la lista desplegable. Los valores válidos son:
 - Texto
 - Porcentaje
 - Número
 - Fecha
 - Tabla de búsqueda
- **Valor**—El valor del atributo. Si el tipo es una tabla de búsqueda, entonces el valor se establece en la lista desplegable.
- **Descripción**—La descripción en texto sin formato del atributo.

Métricas del proceso

Haga clic en **Agregar** para crear nuevas métricas.

[+] MÁS

Un componente clave de los tableros y los informes es la comparación de las métricas reales con las métricas objetivo. Para comprender la efectividad o la eficiencia de las organizaciones, es necesario medir el rendimiento comparándolo con metas importantes establecidas por la organización. Los objetivos pueden estar asociados con una cantidad de objetos, como por ejemplo los procesos, departamentos o las compañías. Por ejemplo, una meta de tiempo de trabajo para una tarea diferirá, dependiendo de su proceso; por ejemplo, los pedidos tomarán más tiempo que los cambios de dirección. Puede utilizar las métricas para medir esto. Ejemplo:

Cuando se establece un valor de métrica, el mismo se almacena como un atributo específico en Data Mart. Si el valor cambia, las actualizaciones se aplican en Data Mart con una marca de fecha/hora `válido_desde` y `válido_hasta`. Esto es importante para los informes históricos. Esto es importante para los informes históricos; por ejemplo, si el objetivo se actualiza de 2.5 a 3.5 el 1 de noviembre, todas las tareas hasta el 1 de noviembre usarán 2.5, y todas las tareas nuevas usarán 3.5. Si el valor se establece a nivel de departamento, se aplica a todos los procesos, a menos que exista un valor específico para un proceso específico. Por ejemplo, el Departamento 1 tiene cuatro procesos: A, B, C y D. $\text{Costo/Tarea @ Departamento 1} = 2.50$, que se aplica a los Procesos B, C y D. $\text{Costo/Tarea @ Proceso A} = 1.50$, que se aplica solamente al Proceso A.

- **Nombre**—El nombre de la métrica
- **Tipo**—Seleccione en la lista desplegable. Los valores válidos son:
 - Texto
 - Porcentaje
 - Número
 - Fecha
 - Tabla de búsqueda
- **Valor**—El valor del atributo.
- **Descripción**—La descripción en texto sin formato del atributo.

Enlaces relacionados

- **Data Mart**
 - **Tablero de Data Mart**
 - **Tablas de búsqueda**
-