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

intelligent Workload Dist. 8.5.0

2/3/2022

Table of Contents

Ayuda del plugin IWD de Genesys Administrator Extension	**3**
Estructura del negocio	**4**
Data Mart	**12**
Tablero de Data Mart	**18**
Tablas de búsqueda	**20**

Ayuda del plugin IWD de Genesys Administrator Extension

Esta es la Ayuda del plugin iWD de Genesys Administrator Extension (GAX). Aquí podrá obtener ayuda acerca de:

- **Estructura del negocio**—Soluciones, departamentos y procesos y sus atributos y métricas.
- Detalles de configuración de **Data Mart**—, incluidos registro, bases de datos, Stat Server, programas, vencimientos, atributos de compañías, atributos de departamento, atributos de proceso, atributos de tarea y asignación de dimensión.
- **Tablero de Data Mart**—Una vista en tiempo real del estado de los servicios de iWD.
- **Tablas de búsqueda**—Creación y modificación de tablas de búsqueda.

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. 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.
- **Descripción**—La descripción en texto sin formato del atributo.

Enlaces relacionados

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

Data Mart

> **Importante**
> No se puede agregar un nuevo Data Mart utilizando este componente de configuración.

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 compañía**. 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 el encabezado de la columna. Al hacer clic en el encabezado de una columna 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**—Nombre de la solución que hospeda iWD Data Mart.

General

- **Aplicación**—El nombre de la aplicación del nodo de tiempo de ejecución de iWD adjunto a la Solución

seleccionada. Hay una relación uno a uno entre las Soluciones que requieren las aplicaciones Data Mart y el Nodo de tiempo de ejecución iWD. El primer Nodo de tiempo de ejecución iWD se puede separar de la Solución al seleccionar el nombre en blanco en este campo.

- **Host**—Los host en los que se instala el Nodo de tiempo de ejecución iWD. Se puede seleccionar de la lista de hosts configurados en el Configuration Manager de GAX.
- **Puerto**—Puerto asignado al nodo de tiempo de iWD. Campo numérico, el valor debe oscilar entre 1 y 65535, inclusive. El puerto debe ser único dentro del host.
- **Directorio de scripts ETL**—El directorio en el servidor en el que se almacenan las secuencias de comandos iWD Data Mart ETL. Por ejemplo, la ruta de acceso predeterminada utilizada cuando se instala iWD Data Mart es C: \Archivos de programa\GCTI\iWD Data Mart\etl.
- **Número de threads**—Optimización del rendimiento: Tamaño del conjunto de enlaces.
- **Dimensiones ignoradas**—Optimización del rendimiento: lista de las dimensiones que serán ignoradas por el trabajo Cargar intradía. Una dimensión por línea.
- **Clave de dimensión predeterminada**—Optimización del rendimiento: valor predeterminado que se utilizará para hacer las dimensiones ignoradas.

Registro

La ficha Registro configura las capacidades de registro internas dentro del nodo del tiempo de ejecución de iWD.

- **Nivel de registro**—El nivel de registro del servicio. Se debe establecer en Información a menos que Asistencia técnica de Genesys indique lo contrario. Los niveles de registro posibles son:
  - Depuración—Los eventos informativos más detallados que son más útiles para depurar una aplicación
  - Información—Mensajes informativos que resaltan el progreso de la aplicación
  - Advertencia—Posibles situaciones dañinas.
  - Error—Eventos de error que pudieran no afectar la habilidad de la aplicación para ejecutarse.
  - Rastrear—activa todo el registro.
  - Desactivar—desactiva todo el registro.
- **Directorio de registros**—El directorio en el cual se almacenarán los archivos de registro, para todos los servicios. Si comienza con / (en sistemas operativos basados en Unix) o con una letra de unidad (en Windows), se utilizará una ruta de acceso absoluta; de lo contrario, la ruta de acceso está relacionada con el directorio de instalación del nodo del tiempo de ejecución iWD.

  Nota: Es ampliamente recomendable que sólo se establezca la ruta de acceso a los archivos en un directorio que se encuentre en una máquina local, no en una ubicación remota como una unidad de red compartida. Conectarse a una ubicación remota puede tener un gran impacto en el rendimiento.
- **Antigüedad de registro**—Establece el número de días que los archivos de registro se deben mantener en el sistema. Un valor de 0 inhabilita este límite.
- **Tamaño del registro**—Establece un límite en el tamaño de un solo archivo de registro, en megabytes. Un valor de 0 inhabilita este límite.
- **Archivos de registro**—Establece un límite en el número de archivos de registro que se mantienen

para este servicio, a excepción del archivo de registro actual. Un valor de 0 inhabilita este límite.

Base de datos

La ficha Base de datos define una conexión a un servidor de base de datos de Data Mart. La base de datos y usuario configurados deben existir en el servidor de base de datos. El usuario debe haber leído/escrito los permisos de lectura/escritura a la base de datos.

- **Aplicación**—El nombre de la aplicación del punto de acceso a la base de datos asociada a Data Mart.
- **Base de datos**—Nombre de la base de datos. Esto solo está disponible para servidor SQL de MS.
- **SID**—ID del sistema Oracle de la base de datos. El ID en el sistema (SID) de Oracle se utiliza para identificar de forma única una base de datos particular, en un sistema. Esto solo está disponible para la base de datos de Oracle.
- **Servidor**—El servidor de la base de datos. Se puede seleccionar de la lista de hosts configurados.
- **Puerto**—El número de puerto TCP del servidor de base de datos.
- **Nombre de usuario** mdash;El nombre del usuario de la base de datos.
- **Contraseña**—Contraseña para la base de datos.
- **Sincronizar automáticamente**—La base de datos de iWD Data Mart se inicializará automáticamente la primera vez que el servicio de base de datos y de Kettle ETL se inicien. Si se selecciona la opción Sincronización automática, esta inicialización es automática, y el servicio de la base de datos también comprobará las actualizaciones de la base de datos de iWD Data Mart siempre que esté instalada una nueva versión de iWD Data Mart. La sincronización automática también inicializará los plugins de ETL.
- **URL personalizada**—Agregue una URL personalizada aquí para anular cualquier valor predeterminado de base de datos de Data Mart.

Stat Server

La ficha Stat Server configura el trabajo de Statistics Adapter y define la conexión a Genesys Stat Server. Statistics Adapter procesa los datos estadísticos creados por el trabajo de Aggregate Stats ETL y escribe los tipos de estadísticas y filtros en la configuración para Stat Server de Genesys. CCPulse+ solicita las estadísticas de iWD desde el Stat Server, y lee los tipos de estadísticas y filtros en la configuración del Stat Server.

- **Aplicación**—El nombre de la aplicación de Stat Server. Se puede seleccionar de la lista de aplicaciones de Stat Server instalado. Cada Data Mart requiere de una instancia separada de Stat Server.
- **Asignación de dimensión**—Define cómo se asignan las dimensiones estadísticas.
  - **Filtro**—Las dimensiones se asignan a los filtros de CCPulse+.
  - **Cola virtual**—Las dimensiones se asignan a las colas de espera virtuales de Genesys.
- **Nombre de cola virtual**—Nombre de la cola de espera virtual de Genesys a la que se distribuyen las estadísticas. Sólo se aplica si la asignación de dimensión se establece en cola virtual.
- **Índice de servicios**—Índice de servicios estadísticos para opciones de configuración. Debería ser único

dentro del conjunto de índices, asignado a servicios estadísticos servidos por la instancia específica de Genesys Stat Server.

- **Nombre de archivo de la extensión**—Es obligatorio para respaldar un entorno de notificación Genesys con múltiples instancias de Extensiones Java para Stat Server. Es el nombre del archivo jar de la extensión Java de Stat Server (`BPR_iWD_Extension.jar`). Este archivo se guarda en el directorio de instalación de Stat Server durante la instalación de las Extensiones estadísticas de iWD. La ubicación de este archivo se puede encontrar en las opciones de configuración de Stat Server como el valor de la opción `java-libraries-dir` en la sección `java-config`.
- **Nombre de la sección de la extensión**—Es obligatorio para respaldar un entorno de notificación Genesys con múltiples instancias de Extensiones Java para Stat Server. Esta propiedad se asigna al nombre de sección de la Extensión Java específica de Stat Server en la configuración de Stat Server.

Programas

La ficha Programas configura el programa de ejecución de tres grupos de trabajo de Data Mart. La sintaxis sigue la expresión del programa CRON estándar. Por ejemplo, la siguiente expresión hará que la tarea sea ejecutada cada 15 minutos:

```
0 0,15,30,45 * * * ?
```

Para obtener más información acerca del programa CRON, consulte [http://www.quartz-scheduler.org/documentation/quartz-2.1.x/tutorials/crontrigger Quartz Scheduler documentation]

- **Intradía**—El programa para el grupo de trabajo intradía: Cargar configuración, cargar intradía, intradía agregado, Aggregate Stats y Statistic Adapter. Normalmente se programa para que se ejecute cada 15 minutos.
- **Histórico**—El programa del grupo de trabajos históricos: Cargar histórico, agregar histórico y mantener. Normalmente está programado para que se ejecute una vez al día, después de la medianoche.
- **Depuración**—El programa del trabajo de depuración. Normalmente está programado para que se ejecute una vez al día, después de la medianoche.

Vencimientos

La ficha Vencimientos configura el trabajo Mantenimiento, que elimina los hechos vencidos de las tablas Data Mart.

- **Detalles de registro**—Número de días después de los cuales los datos de la tarea detallada (`task_fact`, `task_event_fact` y `task_work_fact`) se eliminarán de la base de datos.
- **Agregación 15 min**—Número de días después de cuales los datos se eliminarán de las tablas agregación de 15 minutos.

Atributos de compañía

La ficha **Atributos de compañía** permite la selección de hasta 5 atributos personalizados de una

compañía, que se cargan en la dimensión `CUSTOM_DIM` y asociado a una compañía a través del campo `CUSTOM_DIM_KEY`.

- **Atributo personalizado 1-5**—Atributos de la compañía personalizados configurados por el usuario, se puede seleccionar de la lista de atributos personalizados para la Compañía.

Atributos de Departamento

La **ficha Atributos de Departamento** permite la selección de hasta 5 de atributos personalizados de un departamento que serán cargados en la dimensión `CUSTOM_DIM` y asociados a los departamentos a través del campo `CUSTOM_DIM_KEY`.

- **Atributo personalizado 1-5**—Atributos personalizados del departamento configurados por el usuario, que se pueden seleccionar de la lista de atributos personalizados para cualquier departamento dentro de la Solución.

Atributos del proceso

La ficha **Atributos del proceso** permite la selección de hasta 5 atributos personalizados de un proceso, que se cargarán en la dimensión `CUSTOM_DIM` y asociarán a los procesos a través del campo `CUSTOM_DIM_KEY`.

- **Atributo personalizado 1-5**—Atributos del proceso personalizados configurados por el usuario, que se pueden seleccionar de la lista de atributos personalizados adjuntado para cualquier proceso dentro de la Solución.

Atributos de tarea

La ficha **Atributos de tarea** define hasta 10 nombres de los atributos personalizados de una tarea que serán cargadas dentro de los campos de atributos personalizados `task_fact` (`CUSTOM_ATTRIBUTE 1-10`). Los nombres deben comenzar con una letra y admiten caracteres alfanuméricos y el guión bajo.

Para que el Kettle los recolecte, es necesario crear campos en la Base de datos de registro de eventos. En las tablas `rpt_interaction` y `rpt_esp`, agregue los campos en el siguiente formato:

```
*: Nombre: <attribute_name>, tipo: varchar(longitud).
```

Estos campos deben adicionarse a las asignaciones en opciones de registro de eventos DAP, en las secciones `esp-custom-data` y `itx-custom-data`.

Por ejemplo, para almacenar un atributo personalizado con el nombre `order_total` en iWD Data Mart, como un atributo de tareas personalizado:

1. Cree una nueva columna en la tabla `rpt_interaction`: `order_total, type: varchar(50)`

2. Cree una nueva columna en la tabla `rpt_esp`: `order_total, type: varchar(50)`
3. Cree una nueva opción en la sección `sp-custom-data` de las opciones del DAP de registro de eventos: `order_total=order_total`
4. Cree una nueva opción de entrada en la sección `itx-custom-data` de las opciones de Event Log DAP: `order_total=order_total`
5. Agregue `order_total` a la lista de atributos de tareas en el plugin iWD GAX.

Asignación de dimensión

La ficha **Asignación de dimensión** define hasta 5 nombres separados con comas de los atributos personalizados de una tarea que serán cargados en la dimensión `CUSTOM_DIM` y asociados a la tarea a través del campo `CUSTOM_DIM_KEY`. Los nombres deben comenzar con una letra y admiten caracteres alfanuméricos y el guión bajo.

Para que el Kettle los recolecte, es necesario crear campos en la Base de datos de registro de eventos. En las tablas `rpt_interaction` y `rpt_esp`, agregue los campos en el siguiente formato:

```
*: Nombre: <attribute_name>, tipo: varchar(longitud).
```

Estos campos deben adicionarse a las asignaciones en opciones de registro de eventos DAP, en las secciones `esp-custom-data` y `itx-custom-data`.

Por ejemplo, para almacenar un atributo personalizado con el nombre `order_total` en iWD Data Mart, como un atributo de tareas personalizado:

1. Cree una nueva columna en la tabla `rpt_interaction`: `order_total, type: varchar(50)`
2. Cree una nueva columna en la tabla `rpt_esp`: `order_total, type: varchar(50)`
3. Cree una nueva opción en la sección `esp-custom-data` de las opciones del DAP de registro de eventos: `order_total=order_total`
4. Cree una nueva opción de entrada en la sección `itx-custom-data` de las opciones de Event Log DAP: `order_total=order_total`
5. Agregue `order_total` a la lista de asignación de dimensión en el plugin iWD GAX.

Enlaces relacionados

- **Estructura del negocio**
- **Tablero de Data Mart**
- **Tablas de búsqueda**

Tablero de Data Mart

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 compañía**. 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 el encabezado de la columna. Al hacer clic en el encabezado de una columna 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**—Nombre de la solución. Al hacer clic en la solución aparece el tablero de iWD Data Mart adjunto.

Detalles del tablero

Campo de datos de Data Mart

- **Nombre del servicio**—El nombre del servicio. Ordene la lista utilizando las flechas arriba y abajo.
- **Inactivo**—El estado 'Detenido' aparece en esta columna cuando el servicio está inactivo. Ordene la lista utilizando las flechas arriba y abajo.

- **Activo**—El estado 'Detenido' aparece en esta columna cuando el servicio se está ejecutando. Los trabajos de Data Mart también tienen un estado de 'Programado'. Ordene la lista utilizando las flechas arriba y abajo.
- **Mensaje de estado**—Muestra detalles adicionales sobre el estado del servicio, cuando están disponibles, como por ejemplo un mensaje de error.

Otras acciones

Para iniciar un servicio, selecciónelo haciendo clic en él y luego en **Iniciar**.

Para detener un servicio, selecciónelo haciendo clic en él y luego en **Detener**.

Para mostrar el archivo de registro de un servicio, selecciónelo haciendo clic en él y luego en **Registro**. Aparecerá una nueva ventana **Visualizador de registro** que mostrará el contenido del registro. En la ventana **Visualizador de registro** usted puede:

- Actualizar el registro
- Descargue el contenido del registro en un archivo

Importante

iWD también admite registros centralizados a través del servidor de Genesys Message. Consulte la iWD Deployment Guide para más información.

Enlaces relacionados

- **Estructura del negocio**
- **Data Mart**
- **Tablas de búsqueda**

Tablas de búsqueda

[+] MÁS

Los usuarios pueden especificar tablas de búsqueda que se pueden usar en reglas, atributos personalizados y métricas. Las tablas de búsquedas son simples pares de clave/etiqueta y se muestran como controles desplegables. Aunque las reglas de negocios se administran en Genesys Rules System, aún puede crear parámetros de reglas que usen los valores de las Tablas de búsqueda de iWD. Ejemplo: el parámetro `Canalesdetareas` en la plantilla de reglas estándar de iWD presenta al usuario una lista de los canales de tareas que se leen desde una Tabla de búsqueda de iWD.

El parámetro `Canalesdetareas` se configura como un parámetro de regla de tipo base de datos. La configuración del parámetro indica a la herramienta de creación de reglas de Genesys cómo consultar la base de datos de configuración de iWD para recuperar los valores de la Tabla de búsqueda de iWD denominados canales. Para crear parámetros de reglas adicionales que recuperen los valores de otras tablas de búsqueda, se pueden hacer copias del parámetro `Canalesdetareas` y modificar la consulta en SQL, cambiando el nombre de la tabla de búsqueda de los canales al nombre de su tabla de búsqueda.

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 compañía**. 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 el encabezado de la columna. Al hacer clic en el encabezado de una columna 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.

Acciones

Para agregar una nueva Tabla de búsqueda

Realice uno de los siguientes:

- En la vista Lista, haga clic en **Nueva** y complete los detalles de la tabla de búsqueda.
- Muestre los detalles de una Tabla de búsqueda y haga clic en **Clonar**, luego edite los detalles.

Para agregar un nuevo par de claves/etiquetas a una Tabla de búsqueda

Muestre la Tabla de búsqueda seleccionándola, luego haga clic en **Agregar** y complete los detalles nuevos.

Otras acciones

En este contexto usted puede **Eliminar** o **Mover** esta Tabla de búsqueda. Puede mover la Tabla de búsqueda a otra Compañía. Los ID de tiempo de ejecución no se mueven en la función Mover—debe crear uno nuevo para la tabla de búsqueda en su nueva Compañía.

> **Advertencia**
> Eliminar o mover una tabla de búsqueda puede tener enormes consecuencias en el funcionamiento de un centro de contacto. No lo haga sin tomar esto en consideración.

Enlaces relacionados

- **Estructura del negocio**
- **Data Mart**
- **Tablero de Data Mart**