



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 Manager Help

[Lista global de tareas](#)

Lista global de tareas

La Lista global de tareas (GTL) muestra la lista de tareas para el contexto de negocios seleccionado.

Acciones de presentación de GTL

Acciones de presentación

Atributo/Acción	Descripción
Filtro	Refina la GTL y las columnas que se muestran, basándose en el filtro seleccionado. Para obtener más información sobre filtros, consulte Filtros .
Filtros avanzados	Los atributos personalizados se pueden mostrar, cuando se configuran, en Filtros avanzados . Los filtros avanzados permiten refinar más las tareas que aparecen en la GTL. Se pueden agregar hasta tres condiciones adicionales a un filtro seleccionado. Todos los atributos principales y extendidos de las tareas están disponibles. Para agregar un filtro avanzado, seleccione el nombre del atributo en la lista desplegable. Los filtros avanzados no se pueden guardar y se conservan sólo durante una sesión de iWD Manager.
Actualizar	Actualiza la Lista global de tareas.
Haga clic en la fila de tareas	Muestra detalles de las tareas. Se marca la fila seleccionada.
Mensajes emergentes	Muestra el valor completo en un mensaje emergente cuando se desplaza el puntero del ratón sobre el valor en cualquier columna de la GTL.

Búsqueda de una tarea

Se puede buscar una tarea específica utilizando:

- El campo Buscar **ID**, si se conoce el ID de la tarea.
- El campo Buscar **ID de captura**, si se conoce el ID de captura de la tarea.

Operaciones de tareas

Las operaciones de tareas proporcionan la posibilidad de anular manualmente la lógica configurada de negocios del manejo de tareas. Las operaciones de tareas se realizan en la tarea seleccionada. La tarea está seleccionada si la primera columna de la fila de tareas en la lista está activada. Para seleccionar o anular la selección de todas las tareas en la lista, haga clic en la primera columna en el encabezado de la tabla. Si no hay ninguna tarea seleccionada, pero están abiertos los detalles de tarea para alguna tarea, ésta también se considera como seleccionada.

Pausar

La operación **Pausar** pausa la tarea seleccionada. Cuando se retiene una tarea, no se repriorizará ni distribuirá, pero se puede cancelar, actualizar, reiniciar o reanudar.

Reanudar

La operación **Reanudar** tareas reanuda el procesamiento de una tarea retenida. Sólo las tareas retenidas pueden reanudarse.

Cancelar

La operación **Cancelar** cancela permanentemente el procesamiento de la tarea seleccionada. No se puede cancelar una tarea si ya ha sido completada, cancelada o rechazada. Se puede cancelar una tarea si ya se encuentra en el estado de asignada.

Modificar

La operación **Modificar** tareas permite una actualización de un número de atributos de las tareas y, opcionalmente, el reinicio de una tarea.

Se actualizará un atributo sólo si se activa la casilla de verificación que está junto a éste; se activará automáticamente si se modificó un valor del campo correspondiente. Si también se reinicia la tarea, su estado se establece como Nueva, y se clasifica y prioriza de nuevo de la misma forma que una tarea nueva.

Importante

Si se modifica el atributo **Prioridad** a lo largo de la GTL mientras la tarea (interacción) se encuentra en el bloque **Objetivo** de la estrategia Distribución en espera de ser

ruteado a un agente, la cola de espera interna en Universal Routing Server (URS) tendrá esta nueva prioridad en cuenta.

Guardar y reiniciar

Guardar y reiniciar

Se asigna una tarea a un Proceso, pero ese Proceso tiene fecha de inicio en el futuro. En este escenario, la tarea se coloca en la cola de espera **iWD_Rejected**. Para reiniciar el procesamiento de esta tarea cuando llegue la fecha de inicio del Proceso, debe realizar la acción **Guardar y reiniciar** en la GTL. El procesamiento de la tarea no se reiniciará automáticamente.

1. Seleccione una o más tareas en la GTL y haga clic en el botón **Modificar**.
2. En la parte inferior de la pantalla, haga clic en **Guardar y reiniciar**. No tiene que modificar ningún atributo. Como resultado, la interacción (tarea) se colocará nuevamente en la cola de espera **iWD_New** en el proceso de negocio de iWD.

Se puede tomar la acción de **Guardar y reiniciar** si la tarea está en estado **Rechazado**, o potencialmente para otras razones de negocio en las que la tarea se deba tratar como si se acabara de capturar.

Exportar a XML

La operación **Exportar a XML** exporta todas las tareas seleccionadas de la GTL a un archivo XML. El archivo XML contendrá todos los atributos disponibles para cada tarea en el formato de iWD estándar.

Tan pronto como haya sido exportada, una tarea de un archivo XML puede ser importada a una aplicación de terceros (tal como Microsoft Office Excel) para su posterior análisis y procesamiento.

Detalles de tareas-Atributos

Presentación

Cuando selecciona una tarea en la GTL, aparecen los atributos de esa tarea. Los atributos se desglosan en tres secciones:

- Superior—Atributos de tareas principales
- Media—Atributos de tareas extendidas. Se muestran solamente si la tarea tiene atributos extendidos.
- Inferior—Atributos de tareas personalizadas. (Un administrador puede filtrar estos atributos mediante las opciones de menú **Configuración de Interaction Server->Servicios de inclusión de filtro de atributos/exclusión de filtro de atributos** en el componente iWD GAX Plugin.)

Los administradores deben configurar etiquetas en pantalla fáciles de usar.

Puede ver la desviación con respecto a la hora actual para atributos que muestran una marca de tiempo, tales como **F/H de tarea vencida**, colocando el cursor del ratón en la parte superior del atributo. La desviación se muestra en un mensaje emergente.

También puede desplazar el puntero del ratón sobre un atributo de tarea y ver el valor completo del atributo de tarea como mensaje emergente.

Más sobre Trabajo con atributos de tarea

La mayoría de los atributos de tarea de iWD se pueden establecer cuando se crea o actualiza una tarea a través de un adaptador de capturas de iWD, aunque algunos, como el ID de interacción, son establecidos por componentes de iWD o por Interaction Server. La mayoría de los atributos de tarea aparecen en la ficha **Atributos** cuando se selecciona una tarea en la Lista global de tareas. Estos atributos se mantienen como piezas de datos adjuntos de la interacción, la cual se almacena en la tabla de la base de datos de interacciones de Interaction Server. Algunos de los atributos se almacenan en columnas independientes en la tabla de esa base de datos, mientras que otros se almacenan en un formato binario (BLOB) en una columna en la tabla de interacciones denominada `flexible_properties`.

Existen numerosas razones para actualizar o acceder a los datos almacenados en los atributos de tarea de iWD, incluyendo:

- Crear el valor de uno o más atributos de tarea como parte de un mensaje de iWD, como `CreateTask`, cuando se trabaja con un punto de captura de iWD.
- Leer o actualizar atributos de tarea en reglas de negocio.
- Utilizar los datos de las fichas **Condición**, **Orden** y **Segmentación** de Vistas en Procesos de negocio de Genesys.

Importante

No se pueden utilizar propiedades con un tipo de datos **Marca de tiempo** en la ficha **Segmentación**.

- Leer o actualizar los datos incluidos en atributos de tarea dentro de una estrategia de ruteo.
- Poner los datos a la disposición de una aplicación de escritorio de un agente o trabajador experto, bien sea para mostrarlos al agente o para facilitar un mensaje emergente en pantalla.
- Filtro de la presentación de la Lista global de tareas.

[+] ATRIBUTOS PRINCIPALES

Los *atributos principales* describen los fundamentos de una tarea. Estos atributos se usan en el ensamble de tareas en la Lista global de tareas, basándose en el valor de negocio y la prioridad que están definidos en iWD. Los atributos principales se establecen o bien automáticamente por iWD, o son proporcionados por el sistema fuente (a través de la interfaz Punto de captura). Los siguientes

son algunos atributos de tareas principales de iWD:

- `activationDateTime`
- `assignedDateTime`
- `assignedToUser`
- `businessValue`
- `captureId`
- `category`
- `completedDateTime`
- `dueDateTime`
- `expirationDateTime`
- `heldDateTime`
- `interactionid`
- `mediaChannel`
- `priority`
- `queue`
- `queueTarget`
- `queueType`

[+] ATRIBUTOS AMPLIADOS

Los *atributos extendidos* proporcionan contexto adicional sobre una tarea, lo que permite adaptar las reglas del contrato de nivel de servicio (SLA) para administrar tareas en la Lista global de tareas. También pueden ser de ayuda para personalizar informes del día actual e históricos. Por ejemplo, el uso de varias fechas de captura le permite a una organización medir el rendimiento con respecto a la fecha y hora en las cuales el sistema fuente recibió un pedido o solicitud de préstamo o el cliente lo envió a través de un formulario web. Los siguientes son algunos atributos de tareas extendidas:

- `customerId`
- `customerSegment`
- `productSubtype`
- `productType`
- `requestedAgent`
- `requestedSkill`
- `resultCode`
- `sourceCreatedDateTime`
- `sourceDueDateTime`
- `sourceFirstCreatedDateTime`

- sourceProcessSubtype
- sourceProcessType
- sourceTenant

Propiedades personalizadas de interacción

Si se desea usar el valor de un atributo de tarea en las fichas **Condición**, **Orden** y **Segmentación** de Vistas en Procesos de negocio de Genesys, o si se desea filtrar u ordenar la presentación de la Lista global de tareas utilizando un atributo de tarea, ese atributo de tarea se debe representar en una columna independiente en la tabla de la base de datos de interacciones de Interaction Server. Si ese atributo de tarea se encuentra dentro de los datos binarios en la columna **flexible_properties**, se debe crear una Propiedad personalizada de interacción que corresponda a ese atributo. El tipo de datos de la propiedad puede ser una marca de tiempo, una cadena o un número.

Configurar atributos personalizados

Cuando captura una tarea de un sistema de origen y esa tarea tiene atributos personalizados, deberá configurar el sistema apropiadamente de manera que cada atributo personalizado se reconozca. Se deben seguir varios pasos para asegurar el atributo personalizado:

- Aparece en la Lista global de tareas con una etiqueta fácil de usar y se puede utilizar en filtros avanzados y personalizados.
- Se puede completar apropiadamente en iWD Data Mart.
- Su puede utilizar en las fichas Condición, Orden y Segmentación de Vistas en Procesos de negocio de Genesys.

Para lograrlo, los administradores deben:

- Agregar columnas de base de datos y una Propiedad personalizada de interacción para atributos personalizados.
- Editar el archivo de recursos en el servidor de aplicaciones.

Detalles de tareas-Historial

El historial de la tareas puede verse haciendo clic en la ficha **Historial** en la vista **Detalles de tareas**. Muestra todos los valores de los atributos de las tareas, así como los valores y los eventos históricos de las tareas.

Atributo/Acción	Evento	Descripción
Fecha/Hora		La fecha hora en que el evento ocurrió.

Atributo/Acción	Evento	Descripción
Actor		Muestra quien activó el evento. Este está vacío para los eventos activados por el sistema de iWD.
Código de evento	NUEVA	La tarea ha sido creada recientemente.
	INICIAR_CLASIFICACIÓN	Se ha iniciado la clasificación de tareas.
	CLASIFICAR	Ha terminado la clasificación de tareas.
	INICIAR_PRIORIZACIÓN	Ha comenzado la priorización inicial de tareas.
	PRIORIZAR	Ha terminado la priorización inicial de tareas.
	RETENER	La tarea está retenida. Esto puede ser activado por el sistema fuente de tareas o por el usuario mediante la operación Tarea retenida (consulte Retener tareas en la ficha Operaciones de tareas).
	REANUDAR	La tarea se reanuda en el estado de retenida. Esto puede ser activado por el sistema fuente de tareas o por el usuario mediante la operación Reanudar tarea (consulte Reanudar tareas en la ficha Operaciones de tareas).
	RECHAZAR	La tarea fue rechazada. Se ha vencido o todavía no está activo el departamento o el proceso al que la tarea estaba asociada.
	ERROR	Se ha producido un error de procesamiento y se retuvo la tarea por esa razón.
	ACTUALIZAR	Se actualizan los atributos de las tareas. Esto puede ser activado por un sistema fuente de tareas o sobre la base de las actualizaciones a los datos adjuntos de una tarea a partir de una estrategia de ruteo o cliente de Genesys Interaction Server, como una aplicación de escritorio de un agente o trabajador experto.
	ACTUALIZAR_COMPLETO	Se actualizan los atributos de tareas después de completarse una tarea.

Atributo/Acción	Evento	Descripción
	ASIGNAR	Se asigna la tarea a un agente.
	FINALIZAR	El agente ha terminado de trabajar en la tarea.
	FINALIZAR_DEVOLVER	El agente ha devuelto la tarea a la cola de espera.
	DETENIDA	La tarea fue detenida (retirada de la base de datos).
	COMPLETA	La tarea ha sido completada
	EN COLA	La tarea está en cola de espera.
	DISTRIBUIR_COLA	La tarea ha sido colocada en una cola.
	DISTRIBUIR_BANDEJADETRABAJO	La tarea ha sido colocada en una bandeja de trabajo.
	REPRIORIZAR	Ha terminado la repriorización de tareas.
Evento		Una descripción formateada del evento.

Vínculos relacionados

- **Filtros**
- **Iconos de medios**
- **Importar/Exportar**
- **Propiedades personalizadas de interacción**