



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

intelligent Workload Dist. 8.5.0

Table of Contents

| | |
|---|-----------|
| Ayuda de iWD Manager | 3 |
| Lista global de tareas | 4 |
| Filtros | 12 |
| Iconos de medios | 14 |
| Importación y Exportación | 15 |
| Configuración de propiedades personalizadas de interacción | 16 |

Ayuda de iWD Manager

iWD Manager permite supervisar y administrar tareas en la Lista global de tareas (GTL) de iWD, así como realizar algunas tareas de administración.

Supervisión y administración de tareas

Supervise la lista actual de tareas de GTL y anule la lógica de la administración de tareas configurada mediante la realización de operaciones de tareas manuales.

Lista global de tareas

Filtros

Administración

Administre iconos de medios y actualice propiedades personalizadas de interacciones.

Administrar iconos de medios

Importar/Exportar iconos de medios

Configurar propiedades personalizadas de interacciones

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](#)

Filtros

Los filtros permiten refinar la lista de las tareas que están disponibles en la GTL. Cada filtro es definido por un conjunto de criterios de filtro (opcional) y columnas de la tabla que se mostrarán en la GTL.

Filtros preconfigurados

La tabla de abajo indica los atributos y acciones que están disponibles en la vista **Filtros**.

Filtrar atributos

| Atributo/Acción | Descripción |
|---|---|
| Nombre | El nombre del filtro. |
| Público | Indica si el filtro estará disponible para todos los usuarios (marcado) o sólo para el usuario actual (desmarcado). |
| Criterios de filtro | Las tareas que no coincidan con los criterios definidos serán excluidas de la GTL cuando se seleccione el filtro. Se pueden agregar nuevas condiciones de criterios al seleccionarlas en la lista desplegable Seleccionar criterios para agregar . Algunas condiciones de criterios son parametrizadas, para tales condiciones, los parámetros se pueden configurar directamente en una tabla de criterios (como por ejemplo, estado en el caso de los criterios El estado es . . . criterios). Los atributos personalizados pueden usarse en muchos de los criterios de filtro con la configuración adecuada. Los atributos personalizados para tareas están configurados en el componente iWD GAX Plugin. Consulte la ficha Atributos de tareas de la sección Ayuda de Data Mart de iWD GAX Plugin. |
| Columnas de la tabla | La GTL mostrará estas columnas cuando el filtro se seleccione el filtro. Las columnas se pueden agregar, eliminar y reordenar. Un usuario puede seleccionar de una lista que incluya todos los atributos básicos y extendidos de iWD. También se puede seleccionar atributos personalizados con la adecuada configuración. |
| Guardar, Guardar y cerrar, Cancelar y Eliminar | Funciones estándar de iWD Manager. |

Creación de filtros personalizados

Creación de un filtro personalizado

1. Haga clic en **Filtro > Nuevo** en el panel de navegación de la izquierda.
2. Marque la casilla **Público** para poner el nuevo filtro a la disposición de todos los usuarios. Si esta casilla no está marcada, sólo el usuario actual puede ver el nuevo filtro.
3. En el menú desplegable **Seleccione los criterios que agregará** que se encuentra abajo a la izquierda, seleccione los criterios de filtro del nuevo filtro. Si es necesario, use el botón de eliminación rojo que aparece a la derecha del criterio seleccionado para eliminarlo.
4. En el menú desplegable **Seleccione la columna que agregará** abajo al centro, agregue nuevas columnas de tabla para que aparezcan en la salida del filtro. La selección actual de columnas de tabla aparecen a la derecha de la pantalla. Utilice la flechas de desplazamiento hacia arriba y hacia abajo para ordenar la presentación de las columnas de la tabla. Utilice el botón de eliminación rojo para eliminar columnas según sea necesario.
5. Haga clic en **Guardar** o **Guardar y cerrar**. El filtro recientemente creado está ahora disponible para seleccionarlo en la ventana principal Lista global de tareas.

Vínculos relacionados

- [Lista global de tareas](#)
 - [Iconos de medios](#)
 - [Importar/Exportar](#)
 - [Propiedades personalizadas de interacción](#)
-

Iconos de medios

La vista **Iconos de medios** proporciona una manera de asignar iconos gráficos a tipos de medios para que se muestren en la GTL. iWD viene con algunos iconos previamente cargados, pero se pueden cargar y asignar iconos adicionales a tipos de medios existentes, o nuevos tipos de medios. Los iconos deben ser 16x16, pero pueden estar en cualquiera de los siguientes formatos de archivo:

- GIF
- JPG
- BMP
- PNG

Las siguientes propiedades y acciones están disponibles en el panel **Iconos de medios**:

| Icono | Descripción |
|--|--|
| Tipo de medio | El tipo de medio al cual se asignará el icono. Esta lista de tipos de medios se recupera dinámicamente desde el Genesys Configuration Server. Los tipos de medios son un tipo de Atributo de negocio en Configuration Server. Genesys proporciona tipos de medios de uso inmediato, pero se pueden agregar nuevos tipos de medios personalizados. |
| Icono | El icono 16x16 gráfico aparecerá en la GTL cuando una tarea es del tipo de medio al cual se asigna el icono. |
| Nombre del archivo | El nombre de archivo del icono. |
| Asignación de nuevos iconos | Proporciona una vía para que el usuario cargue un nuevo icono del sistema de archivos. |
| Examinar | abre un cuadro de diálogo Cargar archivo para que el usuario pueda examinar el sistema de archivos y seleccionar un icono. |
| Cargar | Carga el icono seleccionado a través de la acción Examinar . |
| Guardar/Guardar y cerrar/Cancelar | Funciones estándar de iWD Manager. |

Vínculos relacionados

- [Lista global de tareas](#)
- [Filtros](#)
- [Importar/Exportar](#)
- [Propiedades personalizadas de interacción](#)

Importación y Exportación

Importante

En la versión 8.5, casi todos los elementos de configuración se trasladaron de iWD Manager al componente iWD GAX Plugin o a otra parte de Genesys Administrator Extension.

Las siguientes propiedades y acciones están disponibles en el panel de **Importar/Exportar**:

- **Importar configuración**—Permite importar la configuración de iconos de medios de iWD desde un archivo XML. En la sección **Importar configuración**, haga clic en **Elegir archivo** para explorar hasta el archivo que el usuario requiere en su unidad local, selecciónela y haga clic en **Importar**.
- **Exportar iconos de medios**—Permite exportar los iconos de medios del usuario a un archivo XML. En la sección **Exportar configuración**, marque la casilla **Exportar iconos de medios** y haga clic en **Exportar**.

Vínculos relacionados

- [Lista global de tareas](#)
 - [Filtros](#)
 - [Iconos de medios](#)
 - [Propiedades personalizadas de interacción](#)
-

Configuración de propiedades personalizadas de interacción

La característica **Configurar propiedades personalizadas de interacción** permite a iWD:

- Agregar las columnas necesarias a las tablas en las bases de datos de Interaction Server e Interaction Server Event Log para que admitan iWD
- Crear nuevas **propiedades personalizadas de interacción**, relacionadas con iWD, las cuales son un tipo de **Atributo de negocio**, en la base de datos de configuración Genesys.
- Crear algunas opciones para Interaction Server Event Log Database Access Point que son necesarias para admitir iWD.

Si alguna de estas actualizaciones no se realizó previamente, haga clic en el nodo **Configurar propiedades personalizadas de lxn** para que aparezca un mensaje en pantalla para el usuario que informa sobre los atributos faltantes o sobre versiones de bases de datos desactualizadas.

En este punto, el usuario debe hacer clic en el botón **Configurar propiedades personalizadas de IXN**, el cual ejecutará la configuración. Aparecerá un mensaje en la sección **Mensajes** cuando la configuración se haya completado. Si se realizaron cambios de configuración, se requiere reiniciar Interaction Server.

Vínculos relacionados

- [Lista global de tareas](#)
 - [Filtros](#)
 - [Importar/Exportar](#)
 - [Iconos de medios](#)
-