



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

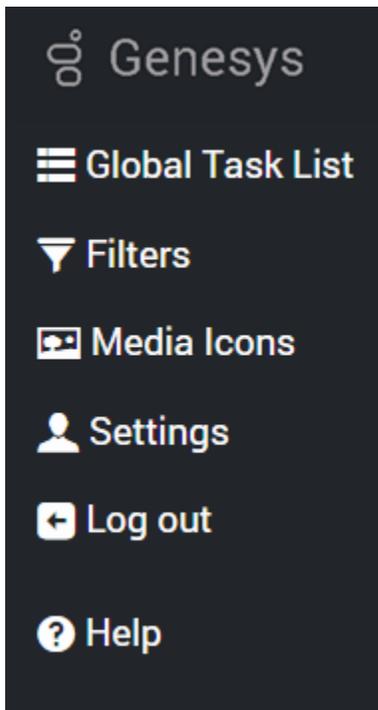
intelligent Workload Dist. 9.0.0

Table of Contents

Ayuda de iWD Manager	3
Lista global de tareas	5
Filtros	15
Iconos de medios	18
Configuraciones de la cuenta	20

Ayuda de iWD Manager

Menú principal



iWD Manager le permite monitorear y administrar tareas en la Lista global de tareas (GTL) de iWD y realizar algunas tareas de administración.

Elementos estáticos

El elemento **Configuraciones** siempre aparece. Esto le permite administrar la configuración de su cuenta para iWD Manager, como la zona horaria y el formato de fecha/hora.

Elementos dinámicos

La visualización de otros elementos depende de los privilegios asignados al usuario para cualquier Tenant dado:

- **Lista global de tareas**—Supervise y administre las tareas mientras están siendo procesadas por iWD.
- **Filtros**—Administre y cree filtros para controlar el contenido de la pantalla GTL.

- **Iconos de medios**—Importe, exporte y configure íconos de medios que se utilizan para la identificación visual de los tipos de medios.

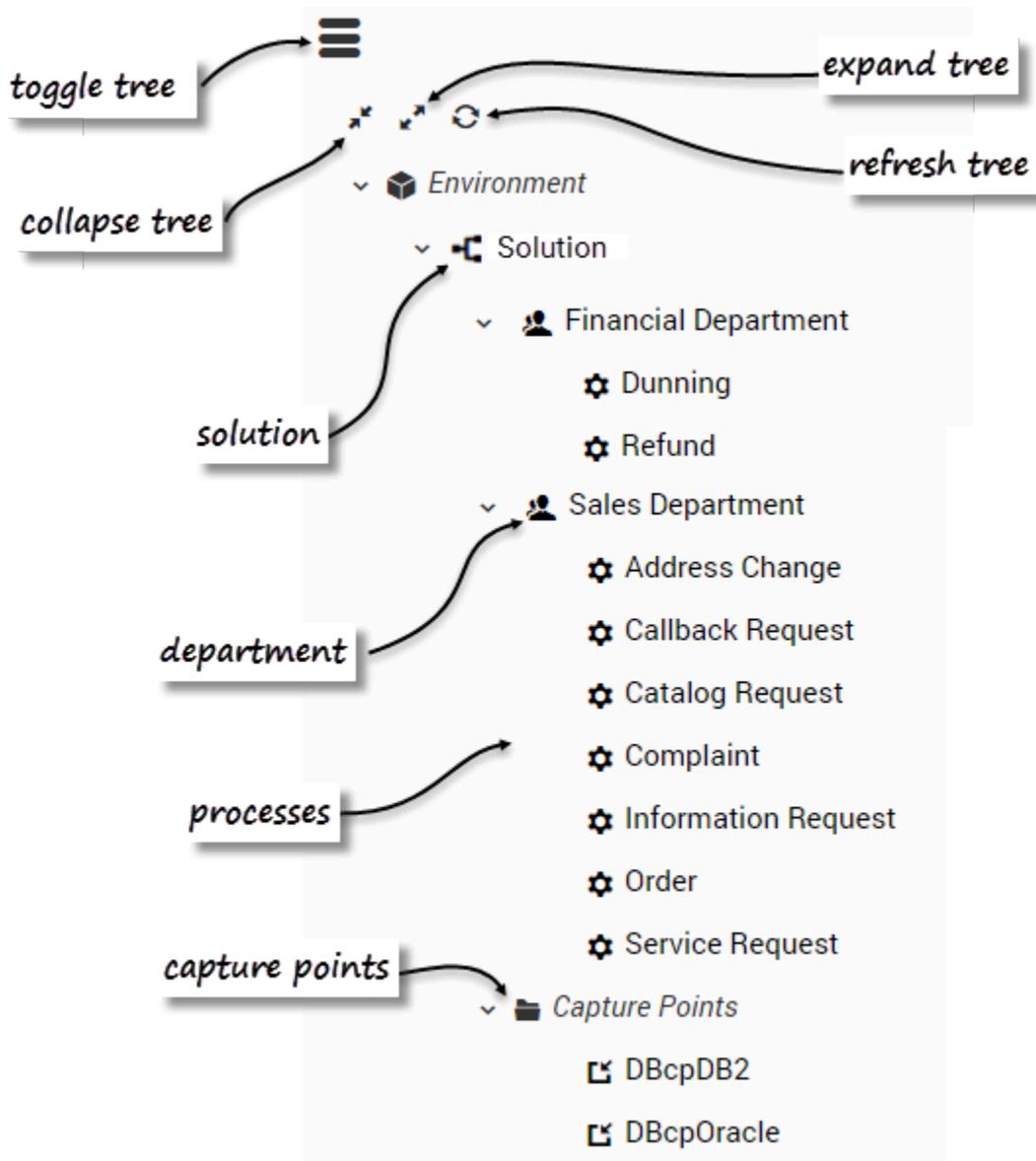
Artículos específicos del ambiente

Donde iWD Web o Genesys Rules System están configurados para su entorno, también puede ver enlaces a iWD Web y Genesys Rules Authoring Tool (GRAT).

Lista global de tareas

Haga clic en los gráficos para ampliarlos.

Árbol de navegación



El árbol de navegación de GTL le permite ver una lista actual de tareas para una serie de contextos de negocios:

- Solución
- Departamento
- Proceso
- Punto de captura

Todos los contextos disponibles se muestran en el árbol de navegación, los cuales puede expandir, contraer y ocultar. Cuando se selecciona un contexto, la lista correspondiente de tareas se muestra en la GLT.

Importante

Los tenants pueden ser eliminados del árbol de estructura de negocios en algunas situaciones:

- Cuando se trata de un solo tenant o hay una ruta de un solo tenant.
- Cuando un tenant en el árbol no tiene solución y los secundarios tampoco la tienen.
- Cuando un tenant no tiene solución, tiene un solo tenant secundario y este último tiene soluciones—en este caso, el secundario reemplaza al tenant principal.
- Cuando el usuario no tiene privilegios para la GTL en un tenant determinado, el tenant junto con su contenido no es visible.

Por lo tanto, es posible tener un escenario en el que el árbol de la estructura empresarial tenga una o más soluciones como nodos raíz.

Generalidades

The screenshot displays the 'Global Task List' (GTL) interface. At the top, there's a navigation bar with 'Environment' and 'qa_solution'. Below it, a search bar contains 'No filter' and a filter expression: 'Activation Date = "2017-01-11", Assigned Date = "2017-01-13", Moved To Queue D/T = "2017-01-15"'. The main area is a table of tasks with columns for ID, Capture ID, Status, Icon, Media Type, Tenant, Department, and Process. A task with ID '020K21AS4RC7209M' is selected. Below the table, a detailed view of this task is shown, including fields for Category, Business Value, Last Assigned To User, Customer Segment, Customer ID, Product, Subproduct, TOS Tenant, TOS Process, and TOS Subprocess. Annotations with arrows point to various UI elements: 'refresh GTL' (refresh button), 'build custom filter query' (filter input), 'select preconfigured filter' (filter dropdown), 'custom filter query' (filter text), 'task controls' (Refresh, Resume, Hold, Cancel, Restart, Modify, Export to XML), 'apply custom filter query' (search icon), 'task list' (main table), 'display task history' (History button), 'display task attribute detail' (Attributes button), and 'refresh history' (refresh icon in detail view).

La Lista global de tareas (GTL) muestra:

- Una lista de tareas para el contexto empresarial seleccionado (Solución, Departamento, Proceso y Punto de captura).
- Detalle de atributo de tarea e historial
- Controles de administración de tareas
- Filtros que puede elegir para controlar lo que se muestra

La tarea se selecciona si se activa la primera columna de la fila de tareas en la lista. Para seleccionar/ 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 tareas para alguna tarea, esta tarea también se considera como seleccionada. Si solo hay una tarea en la GTL, sus detalles se muestran automáticamente.

Cambio de la pantalla

- **Actualizar**—Actualiza la Lista global de tareas.
- **Hacer clic en la fila de tareas**—Muestra los detalles de la tarea o el historial, según las selecciones anteriores. Se marca la fila seleccionada.
- **Sugerencias**—Muestra el valor completo en un mensaje emergente cuando se desliza el puntero del ratón sobre el valor en cualquier columna de la GTL.

Uso de filtros

- Seleccionar un filtro—Seleccione un filtro preconfigurado del menú desplegable para refinar la GTL y las columnas mostradas. Para obtener más información sobre filtros preconfigurados, consulte **Filtros**.
- Consulta de filtro personalizado—Puede crear un filtro personalizado temporal agregando atributos al campo de filtro de consulta personalizado. Los filtros personalizados le permiten refinar más las tareas que aparecen en la GTL. Todos los atributos principales y extendidos de la tarea están disponibles (excepto los calculados como Estado o Edad y los relacionados con la cola como Cola destino y Tipo de cola). Los filtros personalizados no se puede guardar y se conservan sólo durante una sesión de iWD Manager.

Para crear un filtro personalizado, haga clic en  y seleccione los atributos en el panel de visualización.

Para aplicar el filtro a la pantalla actual, haga clic en .

Búsqueda de una tarea

Puede buscar una tarea específica ingresando un ID de tarea o un ID de captura como una única cadena en los campos de consulta de filtro personalizado y haciendo clic en .

Uso de los marcadores del navegador

La mayoría de los parámetros que describen una vista de la Lista global de tareas de iWD Manager se incluyen en la URL de la vista. Esto significa que cuando inicia sesión, puede usar la funcionalidad de marcadores de su navegador para guardar y recuperar su vista personalizada. Los parámetros guardados incluyen:

- Filtro
- Filtrado rápido
- Orden de clasificación
- Número de página
- Si se muestran los detalles de la tarea o el historial de tareas

Ordenar las columnas de la pantalla

Haga clic en el nombre de una columna para ordenarla en orden ascendente o descendente. Cuando se ordenan las columnas de esta manera, la clasificación se aplica a la vista entera, no sólo a la primera página primera (o visible). Se aplican las siguientes excepciones:

- Algunos campos básicos como Estado y los relacionados con Colas—No se pueden ordenar.
- Proceso—Ordenado no por nombre sino por process_id.
- Departamento—Ordenado no por nombre sino por department_id.
- Punto de captura—Ordenado no por nombre sino por capture_point_id.

Visualización de atributos de tareas

Los atributos se desglosan en tres secciones:

- Parte superior—Atributos principales de tareas.
- Parte media—Atributos extendidos de tareas. Se muestran solamente si la tarea tiene atributos extendidos.
- Parte inferior—Atributos personalizados de tareas. (Un administrador puede filtrar estos atributos a través de las opciones de menú **GAX - > Configuración - > Intelligent Workload Distribution - > Business Structure - > <Tenant> - > <Nombre de la Solución> - > Configuración del Interaction Server - > Filtro de atributo Incluir/Filtro de atributo excluir**).

Las etiquetas fáciles de usar y en pantalla deben ser configuradas por los administradores.

Puede ver el desplazamiento de la hora actual para atributos que muestran una marca de tiempo, como **F/H de Tareas vencidas**, colocando el cursor del ratón sobre el atributo. El desplazamiento se muestra en un mensaje emergente.

También puede desplazar el puntero del ratón sobre un atributo de tareas y ver el valor completo del atributo de tareas como un mensaje emergente (longitud de los permisos de texto).

Si se muestra un ID de tiempo de ejecución tachado, esto puede significar uno de los siguientes:

- El campo no está vacío, sino que el valor que se mantiene allí no es reconocido por la GTL.
- El objeto de configuración ha sido eliminado.
- Su sistema podría estar mal configurado.

Para obtener más información acerca de cómo configurar y trabajar con Atributos de tareas, haga clic **aquí** (documento nuevo).

Ver el historial de tareas

Puede ver el historial de tareas haciendo clic en la ficha **Historial** en la vista GTL. Muestra todos los valores de los atributos de tareas y los eventos del historial de tareas.

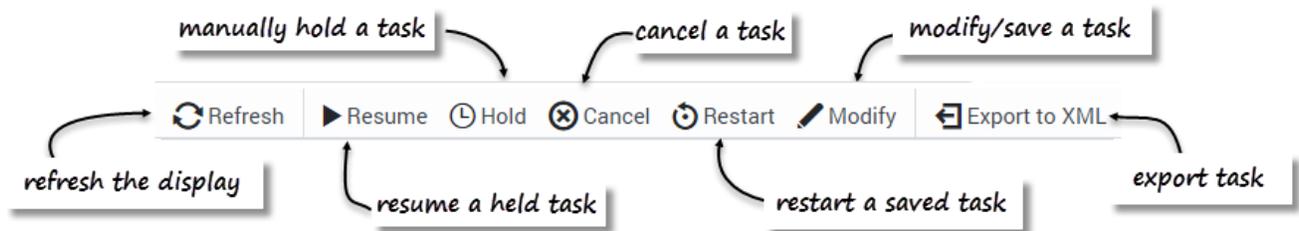
Lista global de tareas

Atributo/acción	Evento	Descripción
Fecha/hora		La fecha y hora cuando ocurrió el evento.
Agente		Muestra quien activó el evento. Este está vacío para los eventos activados por el sistema de iWD.
Código de evento	NUEVO	La tarea ha sido creada recientemente.
	INICIAR_CLASIFICACIÓN	Comenzó 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.
	ESPERA	La tarea está retenida. Esto puede ser activado por el sistema fuente de tareas o por el usuario con la operación de tarea En espera (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 con la operación de tarea Reanudar (consulte Reanudar tareas en la ficha Operaciones de tareas).
	RECHAZAR	La tarea fue rechazada. El Departamento o el proceso al que la tarea estaba asociada ha vencido o todavía no está activo.
	ERROR	Ocurrió un error de procesamiento y se retuvo la tarea por esa razón.

Lista global de tareas

Atributo/acción	Evento	Descripción
	ACTUALIZAR	Se actualizan los atributos de tareas. Esto puede ser activado por un sistema fuente de tareas o basándose en las actualizaciones a los datos adjuntos de una tarea en una estrategia de ruteo o un cliente de Genesys Interaction Server, como un agente o una aplicación de escritorio del trabajador de conocimientos.
	ACTUALIZAR_COMPLETO	Se actualizan los atributos de tareas después de completarse una tarea.
	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).
	COMPLETAR	Se completó la tarea
	COLA DE ESPERA	La tarea está en cola de espera.
	DISTRIBUIR_COLA	La tarea se coloca en una cola de espera.
	DISTRIBUIR_BANDEJADETRABAJO	La tarea se pone en una bandeja de trabajo.
	REPRIORIZAR	La repriorización de la tarea ha terminado.
Evento		Una descripción con formato del evento.

Controles de tareas



Puede anular la lógica de manejo de tareas para una tarea individual o la selección de tareas usando los botones de control en la parte superior derecha de la ventana GTL. Seleccione una o más tareas para activar los controles. Cambiar el tamaño del navegador puede hacer que los botones caigan de la pantalla uno por uno, comenzando desde la derecha. Si esto sucede, el botón **Más** se muestra automáticamente a la derecha del panel—, haga clic en el botón **Más** para mostrar un panel desplegable que muestra los botones ocultos.

Actualizar

Haga clic para actualizar la pantalla.

Reanudar

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

En espera

La operación **En espera** retiene la tarea seleccionada. Cuando se retiene una tarea, no se cambiará la prioridad ni se distribuirá, pero se puede cancelar, actualizar, reiniciar o reanudar.

Cancelar

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

Reiniciar

La operación **Reiniciar** reinicia una tarea. Si se reinicia la tarea, su estado se establece en Nuevo, y se clasifica y prioriza de nuevo de la misma manera que una tarea nueva.

Modificar

La operación Modificar tareas permite una actualización de un número de atributos de tareas y, opcionalmente el reinicio de la tarea. Un atributo se actualizará solo si el valor del campo correspondiente ha cambiado.

Importante

Si el atributo **Prioridad** se modifica a través de la GTL mientras la tarea (interacción) se encuentra en el bloque **Destino** 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

Ejemplo: Una tarea se asigna a un Proceso, pero ese Proceso tiene una fecha de inicio que está en el futuro. En este escenario, la tarea se coloca en la cola de espera `iWD_Rejected` (IRD) o la cola de espera `iwd_bp_comp.Main.iWD_Rejected` (Composer). Para reiniciar el procesamiento de esta tarea una vez que se haya llegado a la fecha de inicio del Proceso, debe **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**. Usted no tiene que modificar ningún atributo. El resultado es que la interacción (tarea) se colocará nuevamente en el estado **Nuevo** y en una cola adecuada en el proceso de negocios de iWD.

Esta acción de **Guardar y reiniciar** se podría tomar si la tarea está en el estado **Rechazado** o potencialmente por otras razones de negocios en que la tarea debe ser tratada como si solo hubiera sido capturada.

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.

Una vez que haya sido exportada, una tarea de un archivo XML puede ser importada a una tercera aplicación (como Microsoft Office Excel) para su posterior análisis y procesamiento.

Recuerde que todos los datos de atributos (nombre, por ejemplo) estarán en formato iWD. Un archivo de exportación no puede usarse directamente para la entrada de un Punto de captura de XML del Interaction Server, a menos que tenga algún mecanismo de transformación habilitado.

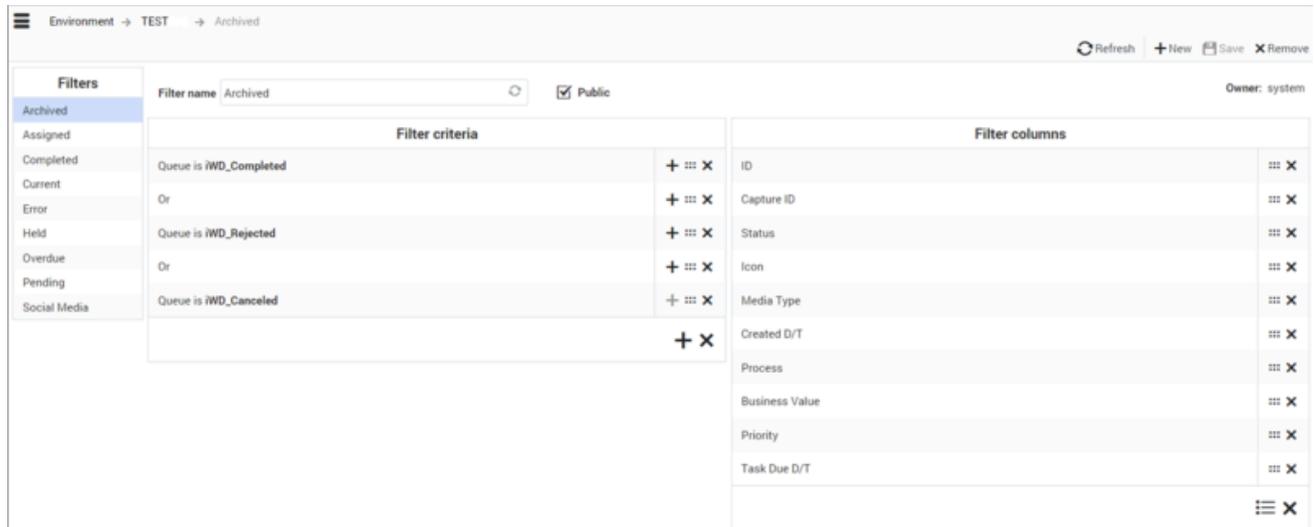
Enlaces relacionados

- **Filtros**

- **Iconos de medios**
 - **Configuraciones de la cuenta**
-

Filtros

Los filtros le permiten refinar la lista de tareas mostradas en la GTL. Cada filtro es definido por un conjunto de criterios de filtro (opcional) y las columnas de la tabla (*Columnas del filtro*) que se mostrarán en la GTL. El siguiente ejemplo muestra los criterios y las columnas de visualización del filtro **Archivado**.



Filtros preconfigurados



El panel de la izquierda muestra qué filtros están preconfigurados para iWD Manager. El filtro

seleccionado se muestra por su nombre.

La casilla de verificación **Público** indica si el filtro estará disponible para todos los usuarios (marcado) o solo para el usuario actual (desmarcado).

Creación de un nuevo filtro

The screenshot shows a filter configuration window. At the top right, there are buttons for 'Refresh', '+ New', 'Save', and 'Remove'. Below these, the 'Filter name' is set to 'Archived' and the 'Public' checkbox is checked. The 'Owner' is listed as 'system'. On the left, a 'Filters' sidebar lists various filter types like 'Archived', 'Assigned', 'Completed', etc. The main area is divided into 'Filter criteria' and 'Filter columns'. The 'Filter criteria' section contains three conditions: 'Queue is iWD_Completed', 'Or', 'Queue is iWD_Rejected', 'Or', and 'Queue is iWD_Canceled'. Each condition has a '+ :: X' button. The 'Filter columns' section lists various fields: ID, Capture ID, Status, Icon, Media Type, Created D/T, Process, Business Value, Priority, and Task Due D/T. Each field has a ':: X' button.

Los filtros creados están disponibles inmediatamente como filtros preconfigurados una vez que se guardan. Para crear un nuevo filtro:

1. Haga clic en **+ New** en la parte superior derecha de la ventana.
2. Marque el casillero de verificación **Público** para dejar disponible el nuevo filtro para todos los usuarios. Si esta casilla no está marcada, sólo el usuario actual puede ver el nuevo filtro.
3. Haga clic en **+ New** en el panel **Criterios de filtro** para mostrar una ventana emergente que enumera los criterios disponibles para el nuevo filtro y seleccione un criterio. Tenga en cuenta que el operador 0 debe seleccionarse de esta lista—, el operador Y es el valor asumido predeterminado si no selecciona 0.
4. Modifique el criterio seleccionado si es necesario y aplique los cambios.
5. Agregue tantos criterios al filtro como necesite y aplique sus cambios.

Importante

También puede arrastrar y soltar criterios a nuevas posiciones utilizando el botón .

Utilice el botón  que se encuentra a la derecha del criterio seleccionado para eliminarlo si es necesario.

6. En el panel **Filtrar columnas**, ya se muestra la selección actual de columnas de la tabla, si corresponde. Agregue las nuevas columnas de la tabla para mostrar la salida del filtro haciendo clic en . Esta acción muestra una lista de columnas disponibles que incluye todos los atributos predeterminados, tanto principales como extendidos de iWD— cualquiera de estos puede agregarse al nuevo filtro. Marque tantas casillas como sea necesario.
7. Arrastre y suelte las columnas a nuevas posiciones seleccionando el botón relevante . Utilice el botón  para eliminar columnas según sea necesario.
8. Haga clic en **Guardar** en la parte superior derecha de la ventana. El filtro recientemente creado está ahora disponible para seleccionarlo en la ventana principal de la GTL.

Las tareas que no coinciden con los criterios del filtro no se muestran en la GTL cuando se selecciona el filtro. Se pueden agregar nuevas condiciones de criterios seleccionándolas de la lista **Criterios de filtro**. Algunas condiciones de criterios son parametrizados; para tales condiciones, los parámetros se pueden configurar en una ventana emergente separada (como por ejemplo, el criterio del estado en `Status is ...`). 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 de GAX. Consulte la ficha **Atributos de tareas** de la sección Data Mart de la Ayuda del Complemento iWD de GAX.

Cómo funcionan las zonas horarias en los filtros

Las fechas en los filtros personalizados se interpretan como intervalos de tiempo medio abiertos, comenzando a medianoche del día y finalizando a medianoche del día siguiente. Medianoche se refiere a la hora 00:00:00 en el huso horario del usuario actual. Si no se establece el huso horario del usuario, se utiliza el huso horario de la solución actual. Si esto también falta, se acepta la Hora universal coordinada (UTC). Las reglas de hora de verano también se toman en cuenta.

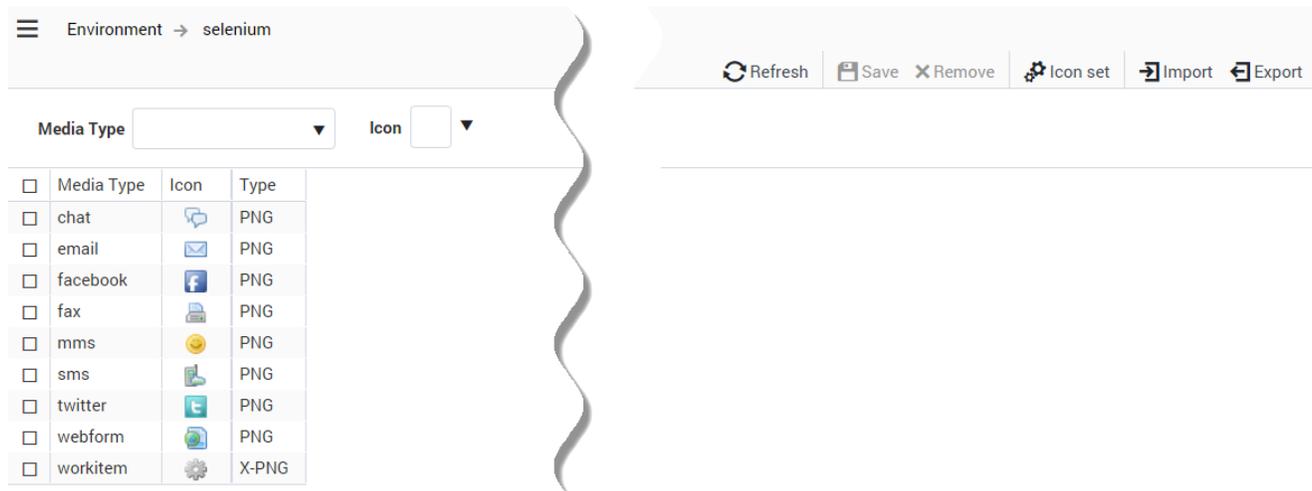
En el caso de filtros persistentes, se utiliza el huso horario del usuario que define el filtro para calcular el intervalo de tiempo. Si no hay ningún huso horario configurado, se asume que es UTC (los filtros son independientes de las Soluciones).

Ejemplo

- El huso horario del usuario es Europa/Varsovia (GMT+1)(+DST).
- El usuario establece un filtro en **Fecha de vencimiento** a 2016-10-26.
- GTL mostrará las tareas que tengan una **Fecha y hora de vencimiento** entre 2016-10-26 00:00:00 CEST (inclusive) y 2016-10-27 00:00:00 CET (exclusive).
- En la conversión de la zona horaria de UTC, éstos pasarán a ser 2016-10-25 22:00:00 y 2016-10-26 23:00:00. Debido a la hora de verano el intervalo es de 25 horas.

Iconos de medios

La vista Iconos de medios



La vista **Iconos de medios** le permite asignar iconos gráficos a los tipos de medios para mostrarlos en la GTL. iWD viene con algunos iconos precargados, pero puede importar iconos adicionales y asignarlos a tipos de medios existentes o nuevos tipos de medios. También puede exportar el conjunto de iconos a un archivo XML.

Datos básicos

- **Tipo de medios**— El tipo de medios al que se asignará el icono. Esta lista de tipos de medios se recupera dinámicamente desde el Configuration Server de Genesys. Los tipos de medios son un tipo de **Atributo de negocios** en el Configuration Server. Genesys proporciona tipos de medios no convencionales, pero se pueden agregar nuevos tipos de medios personalizados.
- **Icono**—El icono gráfico de 16 x 16 que se mostrará en la GTL cuando una tarea sea del tipo de medios al que se asigna el icono.
- **Tipo**—El tipo de archivo del icono. Los iconos deben ser de 16 x 16, pero pueden estar en cualquiera de los siguientes formatos de archivo:
 - GIF
 - JPG
 - BMP
 - PNG
 - X-PNG

Importante

Se pueden usar iconos más grandes, pero cualquier cambio de tamaño de la ventana del navegador puede hacer que el icono se muestre incorrectamente.

Haga clic en la asignación en la tabla para cambiar el icono asociado con el tipo de medio. Haga clic en el tipo de medio para agregar una nueva asignación.

Acciones

Use los comandos de la barra de herramientas para hacer lo siguiente:

- **Eliminar**—Eliminar un icono seleccionado.
- **Guardar**—Guardar cambios.
- **Actualizar**—Actualizar la pantalla.
- **Conjunto de iconos**—Agregar nuevos iconos desde un sistema de archivos local.
- **Importar**—Permite importar la configuración de Iconos de medios de iWD desde un archivo XML. Haga clic en Importar, seleccione un archivo en su disco local, selecciónelo y haga clic en Abrir.
- **Exportar**—Exportar la configuración de los Iconos de medios de iWD a un archivo XML local.

Enlaces relacionados

- [Lista global de tareas](#)
 - [Filtros](#)
 - [Configuraciones de la cuenta](#)
-

Configuraciones de la cuenta

Configuraciones de la cuenta

Timezone	America/Toronto (GMT-5) (+DST) ▼ ↻	-05:00 (EST)
Language	English (US) ▼ ↻	
Date and time format	D.M.YYYY HH:mm:ss ▼ ↻	18.1.2017 10:17:37
Date format	MM/DD/YYYY ▼ ↻	01/18/2017
First day of week	Monday ▼ ↻	

Esta vista le permite ver y cambiar algunas configuraciones básicas para su cuenta de iWD Manager. Actualice la pantalla haciendo clic en **Actualizar**.

1. Seleccione valores de las listas desplegadas para:
 - Zona horaria
 - Idioma
 - Formato de fecha y hora
 - Formato de fecha
 - Primer día de la semana
2. Haga clic en **Guardar** (arriba a la derecha) para confirmar el cambio.

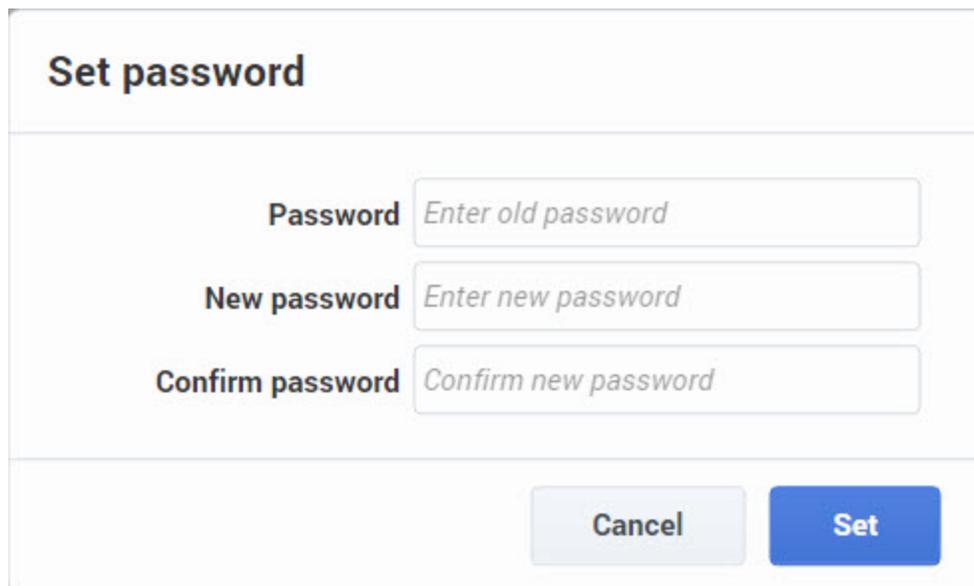
También puede editar los campos **Fecha** y **Formato de fecha y hora** manualmente.

- Fecha—El formato **Fecha** se utiliza en los filtros como valores de atributo de fecha.
- Formato de fecha y hora—El **formato de fecha y hora** se usa en la fecha y hora de la GTL, tanto en columnas como en valores de atributo en detalles, así como en los paneles de modificación de tareas utilizados para ingresar los formatos de fecha/hora. Debe usar un formato válido y no debe usar el carácter de barra diagonal inversa (\). El valor predeterminado es: YYYY-MM-DD HH:mm Z.

Importante

Todos los campos de fecha o fecha + hora muestran y/o recuperan sus valores en la zona horaria definida aquí para un usuario. A pesar de la zona horaria utilizada, las fechas y/o tiempos absolutos no cambian.

Configurar la contraseña



Set password

Password

New password

Confirm password

Cancel Set

1. Haga clic en **Establecer contraseña** (parte superior derecha del cuadro de diálogo **Configuración de cuenta**) para restablecer su contraseña.
2. En el cuadro de diálogo que se abre (izquierda), ingrese la contraseña actual, la nueva contraseña y confirme los cambios.
3. Haga clic en el botón **Establecer** para confirmar el cambio.

Enlaces relacionados

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