



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](#)

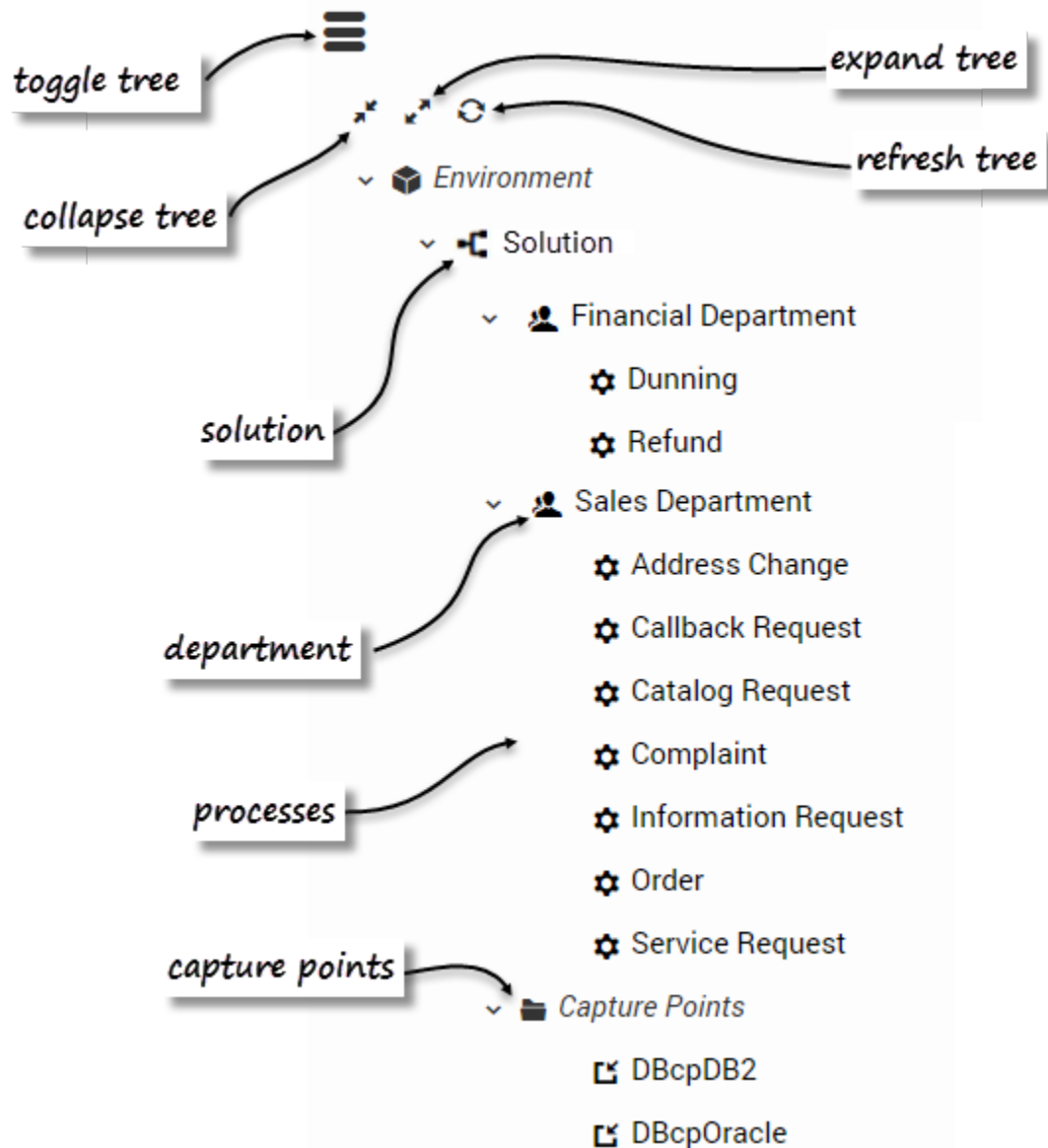
Sumario

- 1 Lista global de tareas
 - 1.1 Árbol de navegación
 - 1.2 Generalidades
 - 1.3 Cambio de la pantalla
 - 1.4 Uso de filtros
 - 1.5 Búsqueda de una tarea
 - 1.6 Uso de los marcadores del navegador
 - 1.7 Ordenar las columnas de la pantalla
 - 1.8 Visualización de atributos de tareas
 - 1.9 Ver el historial de tareas
 - 1.10 Controles de tareas

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 shows the 'Global Task List' (GTL) interface in iWD Manager. The interface includes a top navigation bar with 'Environment' and 'selenium' selected. Below this, there's a filter bar with 'No filter' and a search bar. The main area displays a table of tasks with columns for ID, Status, Icon, Media Type, Tenant, Department, Process, and Task Due D/T. A task is selected, and its details are shown in a bottom pane. Annotations with arrows point to various features: 'refresh GTL' points to the 'Refresh' button; 'build custom filter query' points to the 'Custom Filter Query' button; 'select preconfigured filter' points to the 'Preconfigured Filter' button; 'task controls' points to the 'Task Controls' button; 'apply custom filter query' points to the 'Apply Custom Filter Query' button; 'task list' points to the task table; 'display task history' points to the 'History' button; 'display task attribute detail' points to the 'Attributes' button; and 'refresh history' points to the 'Refresh' button in the history pane.

ID	Capture ID	Status	Icon	Media Type	Tenant	Department	Process	Task Due D/T
01V30QAS4RC7009V	117863	Held		workitem	Complaint	2017-08-17 03:05 +02:00	8	200
027K1Q2S4RC70083	404389	Held		workitem	Complaint	2017-05-26 15:13 +02:00	8	200
027K1Q2S4RC70082	92121483	Queued		workitem	Complaint	2017-05-26 14:58 +02:00	8	200
027K1Q2S4RC70081	66437995	Queued		workitem	Complaint	2017-05-26 14:55 +02:00	8	200
01V30QAS4RC700A5	9851485	Queued		workitem	Complaint	2017-05-26 14:35 +02:00	8	200
027K1Q2S4RC700B0	512542	Queued		workitem	Complaint	2017-05-26 14:34 +02:00	8	200
02432ATS4RC780A2	9539452	Queued		workitem	Complaint	2017-05-26 09:39 +02:00	432	100
027K1Q2S4RC700AY	30055058	New		workitem	Complaint	2017-05-26 09:39 +02:00	432	1234
01V30QAS4RC700A4	67208481	Rejected		workitem	Complaint	2017-05-26 09:39 +02:00	432	100
020K21AS4RC7209M	77989412	ErrorHeld		workitem	Complaint	2017-05-26 09:37 +02:00	432	100
02432ATS4RC780A0	87567566	New		workitem	Complaint	2017-05-26 09:39 +02:00	4	100
02432ATS4RC780A1	31231687	Captured		workitem	Complaint	2017-05-26 09:38 +02:00	8	200
02432ATS4RC7809Y	3724238	Queued		workitem	Complaint	2017-05-26 09:38 +02:00	8	200
02432ATS4RC7809X	2023216	Held		workitem	Complaint	2017-05-26 09:38 +02:00	8	200
027K1Q2S4RC700AX	76538141	Held		workitem	Complaint	2017-05-26 09:37 +02:00	8	200

ID	Status	Icon	Media Type	Tenant	Department	Process
020K21AS4RC7209M	ErrorHeld		workitem	selenium		
Category	Capture Point	Capture ID	Created D/T	Channel	Age	Activation D/T
Confident	inx_server_2_wscp	77989412	2017-05-26 09:39 +02:00	email	5 hr 37 min ago	
Business Value	Task Due D/T	Priority	Reprioritization D/T	Queue	Queue Type	Queue Target
432	2017-05-26 09:39 +02:00	100		IWD_ErrorHeld_custom	InteractionQueue	
Last Assigned To User	Last Assigned D/T	Completed D/T	Expiration D/T	Moved To Queue D/T	Business Calendar ID	
			2017-05-26 09:45 +02:00	2017-05-26 09:39 +02:00		
Customer Segment	Customer ID	Product	Subproduct	TOS Tenant	TOS Process	TOS Subprocess
Gold	5115	Credit Card Application	SubProduct	Tenant 123	PFS	Account Whatever

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

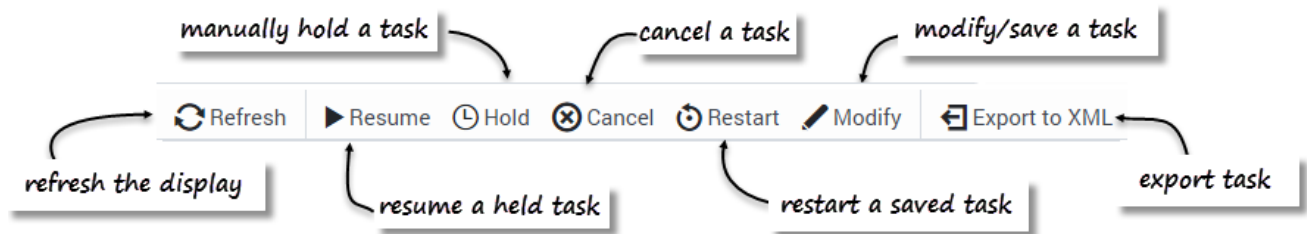
Puede ver el historial de tareas haciendo clic en la ficha **Historial** en la vista GTL. Muestra todos los valores de los atributos de tareas y los eventos del historial de tareas.

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**
-