



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

Estructura de negocios

Sumario

- 1 Estructura de negocios
 - 1.1 ¿Qué es la 'Estructura de negocios'?
 - 1.2 Niveles de una Estructura de negocios para un tenant
 - 1.3 Mostrar opciones
 - 1.4 Soluciones
 - 1.5 Departamentos
 - 1.6 Procesos

Estructura de negocios

¿Qué es la 'Estructura de negocios'?

La Estructura de negocios es una jerarquía de unidades de negocios. Cada Tenant puede contener una o más Soluciones como primer nivel de la jerarquía. A continuación, las Soluciones son Departamentos. A continuación, los Departamentos son Procesos. Por ejemplo:

- Oficina del este de Londres—Solución (tenga en cuenta que este significado se refiere al nodo superior de una estructura de negocios, no a la Solución en el entorno de Configuración de Genesys).
 - Departamento de finanzas—Departamento
 - Cuentas por pagar—Proceso
 - Procesamiento de órdenes—Proceso

Advertencia

Todos los nombres de los nodos tienen que ser únicos dentro del nodo principal. Por ejemplo, mover el Departamento D1 a otra solución que ya tenga un departamento llamado D1 genera un error.

Advertencia

Solo es posible tener una estructura de negocios por Tenant.

Niveles de una Estructura de negocios para un tenant

Soluciones

Las Soluciones se utilizan para dividir los recursos lógicos y físicos para propósitos de control de acceso del usuario y cargas (rendimiento). Normalmente existirá una Solución por Empresa, aunque puede configurar varias instancias de soluciones por empresa, 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 en tiempo de ejecución—Instancias de aplicación de tiempo de ejecución de iWD que se encuentran dentro del servidor de la aplicación de Java en el que se ejecutan servicios

- **Servicios**—Servicios que permiten la funcionalidad de iWD, tales como Data Mart, Adaptador de estadísticas y registros.
- **Lógica de negocios**—Principalmente la configuración de los departamentos y procesos de iWD.

El nivel de Solución en una Estructura de negocios corresponde al nivel Global en Genesys Rules System para la lógica de procesamiento de reglas de negocios.

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 negocios corresponde al nivel de Departamento en Genesys Rules System para la lógica de procesamiento de reglas de negocios.

Procesos

Un Proceso es una unidad administrativa dentro de un Departamento. Un Departamento puede contener muchos Procesos. El nivel de Proceso de una Estructura de negocios corresponde al nivel de Proceso en Genesys Rules System para la lógica de procesamiento de reglas de negocios.

Mostrar opciones

Filtros y restricciones

Configuration Server respeta la configuración de permisos de la empresa. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene permisos y privilegios de acceso.

Puede filtrar los contenidos de esta lista de dos maneras:

1. Escriba el nombre o parte de un nombre del objeto en el campo **Filtro Rápido**.
2. Haga clic en el icono de cubo para abrir el panel de filtro **Directorio de Tenants**. En este panel, haga clic en la Tenant que desea seleccionar. Utilice el campo **Filtro Rápido** en este panel para filtrar la lista de tenants.

Puede ordenar los elementos en la lista haciendo clic en la columna **Nombre**. Hacer clic por segunda vez revierte el orden. 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 de 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

Para crear una nueva Solución, realice una de las siguientes acciones:

- Si ya hay una o más Soluciones, seleccione una Solución y haga clic en **Más**, luego haga clic en **Clonar**, luego edite los campos de datos de la Solución.
- Si ya hay una o más Soluciones, muestre los detalles de una Solución existente y haga clic en **Clonar**, luego edite los nuevos campos de datos de la Solución.
- Si no hay Solución, haga clic en el botón **Nuevo (+)**, elija **Solución** y luego edite los campos de datos de la Solución.

Otras acciones

En este contexto, puede **Eliminar** esta Solución.

Advertencia

1. Eliminar una Solución puede tener enormes consecuencias en el funcionamiento de un centro de contacto. No lo haga sin considerarlo seriamente.
2. Si elimina una Solución, todos los paquetes de reglas relacionados en GRS se perderán y no podrá volver a crear nuevos paquetes de reglas con el mismo nombre.

Detalles de la Solución

Detalles descriptivos

- **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 predeterminado de Tiempo de ejecución predeterminado.
- **Huso horario**—Huso horario 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**—Descripción en texto sin formato de la Solución. No utilice el ID de tiempo de ejecución como un descriptor.

Estrategias

Las siguientes opciones permiten la personalización de las estrategias utilizadas por iWD en la Solución actual.

- **Estrategia de clasificación**—El nombre de la estrategia de clasificación para esta solución. Seleccione una de la lista desplegable.
- **Estrategia de priorización**—El nombre de la estrategia de priorización para esta solución. Seleccione una de la lista desplegable.

Nombres de cola

Las siguientes opciones permiten la personalización de colas de interacción utilizadas por iWD en la Solución actual. Se deben definir los nombres de las colas no estándar cuando hay múltiples procesos de negocios de iWD configurados en el mismo Tenant. Seleccione los nombres de cola requeridos de las listas desplegables. Si falta un valor, se muestra un nombre predeterminado de esta cola.

- **Cola para tareas canceladas**—Cola de interacción para tareas canceladas por un usuario de la Lista global de tareas o por un punto de captura. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_Canceled
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Canceled
- **Cola para tareas capturadas**—Cola de interacción para tareas correctamente procesadas por la estrategia de Clasificación. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_Captured.
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Captured
- **Cola para tareas completadas**—Cola de interacción para tareas marcadas como terminadas por agentes. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_Completed
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed
- **Cola para tareas con error**—Cola de interacción para las tareas que fallaron en ser procesadas por las estrategias de clasificación o de establecimiento de prioridades. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_ErrorHeld
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_ErrorHeld
- **Cola para tareas nuevas**—Cola de interacción reconocida por iWD como una entrada para el proceso de negocios en esta solución. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_New
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_New
- **Cola para tareas en cola**—Cola de interacción para tareas correctamente procesadas por la estrategia de establecimiento de prioridades. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_Queued
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Queued

- **Cola para tareas rechazadas**—Cola de interacción para tareas rechazadas por la estrategia de clasificación. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_Rejected
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Rejected

Configuración del Interaction Server

- **Interaction Server**—El Interaction Server para esta Solución. Puede ser un Interaction Server individual, un Interaction Server proxy o un clúster proxy de Interaction Server. Tenga en cuenta que para utilizar un clúster de Interaction Server, debe configurar una conexión a la aplicación proxy del clúster. Utilice la lista desplegable para hacer una selección. Esta lista desplegable contiene los Interaction Servers, proxies o proxies de clústers que contienen el Tenant principal de la Solución en su lista de Tenants.
- **Puerto**—El puerto de conexión del Interaction Server o el clúster proxy de Interaction Server. Utilice la lista desplegable para cambiar esto. Esta lista desplegable contiene los puertos del Interaction Server o clúster proxy de Interaction Server elegido anteriormente.

Advertencia

Solo para conexiones a un Interaction Server único—La aplicación iWD Manager tiene un lugar común para todas las Soluciones (y Soluciones para diferentes tenants) donde se guardan los parámetros de conexión del Interaction Server (para un Interaction Server único). Si dos Soluciones están configuradas para utilizar el mismo Interaction Server, los valores de configuración del Interaction Server (es decir, seguros o no seguros) de la Solución *más reciente* que está configurada son los que se usará el Interaction Server. Es mejor asegurarse de que los valores de configuración de ambas Soluciones sean del mismo tipo—ambos seguros, o ambos no seguros.

Los parámetros afectados son:

- **Puerto**
- **Protocolo de conexión**
- **Tiempo de espera de protocolo**
- **Tiempo de espera local**
- **Tamaño de búfer de eventos**
- **Tiempo de espera remoto**
- **Threads**

Los únicos parámetros a los que no se aplica esto son **Filtro de atributo Incluir / Excluir**.

- **Protocolo de conexión**—El protocolo de conexión del Interaction Server. Utilice la lista desplegable para cambiar esto. Este parámetro se establece como el atributo de conexión de la conexión del Interaction Server en la aplicación iWD Manager.
- **Tiempo de espera de protocolo**—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 conexión 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 conexión de la conexión del Interaction Server en la aplicación iWD Manager.
- **Threads**—El número de threads disponibles.
- **Filtro de atributo Incluir**—Los atributos incluidos aquí aparecerán en los Atributos personalizados que aparecen en la Lista global de tareas en iWD Manager.
- **Filtro de atributo Excluir**—Los atributos excluidos aquí no aparecerán en los Atributos personalizados que aparecen en la Lista global de tareas en iWD Manager.

Advertencia

- La URL de JDBC de Interaction Server *debe estar* configurada en la versión 9.0 en la vista **de la aplicación** de GAX Configuration Manager. iWD lo utiliza para acceder a la base de datos del Interaction Server en orden, por ejemplo, para realizar migraciones.
- La URL del JDBC de EventLog se vuelve obsoleto en la versión 9.0 por el History Node de iWD.

Configuración del History Node

- **History Node**—El nombre del History Node para esta Solución. Puede ser un History Node individual o el nombre de un clúster de History Node. Utilice la lista desplegable para hacer una selección.
- **Protocolo de conexión**—El protocolo de la conexión al History Node o clúster de History Node. Utilice la lista desplegable para cambiar esto.
- **Puerto**—El puerto de conexión del History Node o clúster de History Node. Utilice la lista desplegable para cambiar esto. Esta lista desplegable contiene puertos del History Node o clúster de History Node.
- **Tiempo de espera local**—El tiempo de espera configurado en el servidor local.
- **Tiempo de espera remoto**—El tiempo de espera configurado en el servidor remoto.

Importante

Los clústeres de History Node y el History Node solo pueden admitir un Tenant. Para configuraciones de múltiples tenants, se necesita una instancia de History Node por separado para cada Tenant.

Migración

Interacción de propiedades personalizadas y problemas de migración.

Este diálogo le permite:

- Agregar las columnas necesarias a las tablas en las bases de datos de Interaction Server y Registro de eventos de Interaction Server para que admitan iWD.
- Crear nuevas **Propiedades personalizadas de interacción** relacionadas con iWD, que son un tipo de **Atributo de negocios** en la base de datos de configuración de Genesys.
- Crear algunas opciones para el punto de acceso a la base de datos de Registro de eventos del Interaction Server que sean necesarias para admitir iWD.
- Agregar iWD_Completed (IRD) o iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed (Composer) o un nombre de cola del proceso de negocios personalizado para tareas completadas a la configuración del Interaction Server.

Si alguna de estas actualizaciones no se realizó anteriormente, este cuadro de diálogo mostrará una tabla de advertencias que le informará sobre los atributos faltantes o las versiones de base de datos obsoletas.

Haga clic en el botón **Configurar** para ejecutar la configuración. Aparecerá un mensaje en la columna **Mensajes** cuando se complete la configuración. Se requiere un reinicio de Interaction Server si se realizan cambios de configuración.

Configuraciones de autorizaciones

Los detalles de la Estructura de negocios incluyen una ficha **Autorizaciones** en la que los usuarios con las autorizaciones relevantes pueden ver y editar la configuración de autorizaciones para todos los usuarios del nodo seleccionado.

Tabla de autorizaciones

Autorización	Descripción
Leer	Autorización para leer información y recibir actualizaciones sobre el objeto.
Crear	Autorización para crear objetos en esta carpeta.
Modificación	Autorización para cambiar las propiedades del objeto. La autorización de cambio es la misma que permitir el acceso de "escritura".
Ejecutar	Autorización para realizar una acción predefinida o un conjunto de acciones con respecto al objeto.
Eliminar	Autorización para borrar el objeto.
Autorización de lectura	Autorización para leer la configuración de control de acceso para el objeto.
Autorización de cambio	Autorización para cambiar la configuración de control de acceso para el objeto.

Autorización	Descripción
Ejecutar	Autorización para realizar una acción predefinida o conjunto de acciones con respecto a este objeto.
Propagación	Para objetos contenedores (como los Tenants). La casilla de verificación Propagar controla si se propaga este conjunto de autorizaciones elementales a los objetos secundarios. De manera predeterminada, la casilla de verificación está seleccionada).

Acciones

- **Agregar grupo de acceso**—Muestra el panel **Seleccionar grupo de acceso** desde el cual puede seleccionar uno de los grupos de acceso disponibles para agregar a este nodo y para quien puede configurar las autorizaciones.
- **Agregar persona**—Muestra el panel **Seleccionar persona** desde el cual puede seleccionar una de las personas disponibles para agregar a este nodo y para quien puede configurar las autorizaciones.
- **Reemplazar recursivamente**—Le permite, después de la confirmación, eliminar las autorizaciones para todos los objetos secundarios de este contenedor y reemplazarlas con las autorizaciones definidas en este contenedor.

Departamentos

Para crear un nuevo Departamento

Para crear un nuevo Departamento, primero elija la Solución para trabajar, y luego realice una de las siguientes acciones:

- Si ya hay uno o más Departamentos, seleccione un Departamento y haga clic en **Más**, luego haga clic en **Clonar** y luego edite los campos de datos del Departamento.
- Si ya hay uno o más Departamentos, muestre los detalles de un Departamento existente y haga clic en **Clonar**, luego edite los campos de datos del nuevo Departamento.
- Si no hay ningún Departamento, haga clic en el botón **Nuevo (+)**, elija el Departamento y luego edite los campos de datos del Departamento.

Otras acciones

Desde aquí 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 sus Procesos secundarios en su nueva Solución.

Advertencia

1. Eliminar o Mover un departamento puede tener enormes consecuencias en el funcionamiento de un centro de contacto. No lo haga sin considerarlo seriamente.
2. Si elimina un Departamento o Proceso, cualquier regla asignada a esos objetos se desactivará y se moverán al nivel de Solución. Esto ocurre si elimina y vuelve a crear una/un Solución/Departamento/Proceso con el mismo nombre.

Detalles del Departamento

- **Nombre del departamento**—El nombre del departamento. Obligatorio cuando se agrega un nuevo Departamento.
- **ID**—El ID de tiempo de ejecución del departamento. Obligatorio cuando se agrega un nuevo Departamento. El sistema propondrá un nuevo ID predeterminado de Tiempo de ejecución predeterminado.
- **Nombre de contacto**—El nombre de contacto para el departamento, para propósitos informativos.
- **Correo electrónico de contacto**—El correo electrónico 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 que el departamento pasa a estar activo. Si se deja vacía, la fecha de inicio del período es ilimitada.
- **Fecha de finalización**—El último día que el departamento está activo. Si se deja vacía, la fecha de finalización del período es ilimitada (es decir, el departamento estará activo indefinidamente).
- **Descripción**—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 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**—Descripción en texto sin formato del atributo.

Métricas del Departamento

Haga clic en **Agregar** para crear un conjunto de métricas definidas por el usuario, para propósitos de generación de informes.

Un componente clave de los tableros e informes es la comparación de las métricas reales con las metas de destino. Comprender la efectividad o eficiencia de las organizaciones requiere medir el rendimiento con metas importantes establecidas por la organización. Los objetivos se pueden asociar con una diversidad de objetos, como procesos, departamentos o tenants. Por ejemplo, una meta de tiempo de trabajo para una tarea será diferente, dependiendo de su proceso; por ejemplo, los pedidos tomarán más tiempo que los cambios de dirección. Usted puede utilizar las métricas para medir esto. Ejemplo:

Cuando se establece un valor de métrica, se almacena como un atributo específico en Data Mart. Si el valor cambia, las actualizaciones se envían a través de Data Mart con una marca de fecha/hora de `válido_desde` y `válido_hasta`. Esto es importante para los informes históricos. Por ejemplo, si el objetivo se actualiza el 1 de noviembre de 2.5 a 3.5, 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 haya un valor específico para ese proceso. Por ejemplo, el Departamento 1 tiene cuatro procesos: A, B, C y D. $\text{Costo / Tarea @ Departamento 1} = 2.50$, que se aplica a los Procesos B, C y D. $\text{Costo / Tarea @ Proceso A} = 1.50$, que se aplica solo 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**—Descripción en texto sin formato del atributo.

Configuraciones de autorizaciones

Los detalles de la Estructura de negocios incluyen una ficha **Autorizaciones** en la que los usuarios con las autorizaciones relevantes pueden ver y editar la configuración de autorizaciones para todos los usuarios del nodo seleccionado.

Tabla de autorizaciones

Autorización	Descripción
Leer	Autorización para leer información y recibir actualizaciones sobre el objeto.
Crear	Autorización para crear objetos en esta carpeta.

Autorización	Descripción
Modificación	Autorización para cambiar las propiedades del objeto. La autorización de cambio es la misma que permitir el acceso de "escritura".
Ejecutar	Autorización para realizar una acción predefinida o un conjunto de acciones con respecto al objeto.
Eliminar	Autorización para borrar el objeto.
Autorización de lectura	Autorización para leer la configuración de control de acceso para el objeto.
Autorización de cambio	Autorización para cambiar la configuración de control de acceso para el objeto.
Ejecutar	Autorización para realizar una acción predefinida o conjunto de acciones con respecto a este objeto.
Propagación	Para objetos contenedores (como los Tenants). La casilla de verificación Propagar controla si se propaga este conjunto de autorizaciones elementales a los objetos secundarios. De manera predeterminada, la casilla de verificación está seleccionada).

Acciones

- **Agregar grupo de acceso**—Muestra el panel **Seleccionar grupo de acceso** desde el cual puede seleccionar uno de los grupos de acceso disponibles para agregar a este nodo y para quien puede configurar las autorizaciones.
- **Agregar persona**—Muestra el panel **Seleccionar persona** desde el cual puede seleccionar una de las personas disponibles para agregar a este nodo y para quien puede configurar las autorizaciones.
- **Reemplazar recursivamente**—Le permite, después de la confirmación, eliminar las autorizaciones para todos los objetos secundarios de este contenedor y reemplazarlas con las autorizaciones definidas en este contenedor.

Procesos

Para crear un nuevo Proceso

Para crear un nuevo Proceso, primero elija la Solución y el Departamento para trabajar, y luego realice una de las siguientes acciones:

- Si ya hay uno o más Procesos, seleccione uno y haga clic en **Más**, luego haga clic en **Clonar** y luego edite los campos de datos del Proceso.
- Si ya hay uno o más Procesos, muestre los detalles de un Proceso existente y haga clic en **Clonar**, y luego edite los campos de datos del nuevo Proceso.
- Si no hay ningún Proceso, haga clic en el botón **Nuevo (+)**, elija Proceso, luego edite los campos de

datos del Proceso.

Otras acciones

Desde aquí 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 en su nuevo Departamento.

Advertencia

1. Eliminar o Mover un Proceso puede tener enormes consecuencias en el funcionamiento de un centro de contacto. No lo haga sin considerarlo seriamente.
2. Si elimina un Departamento o Proceso, cualquier regla asignada a esos objetos se desactivará y se moverán al nivel de Solución. Esto ocurre si elimina y vuelve a crear una/un Solución/Departamento/Proceso con el mismo nombre.

Detalles del proceso

- **Nombre del proceso**—El nombre del Proceso. Obligatorio cuando se agrega un nuevo Proceso.
- **ID**—el ID de tiempo de ejecución del Proceso. Obligatorio cuando se agrega un nuevo Proceso. El sistema propondrá un nuevo ID predeterminado de Tiempo de ejecución predeterminado.
- **Nombre de contacto**—El nombre de contacto para el proceso, con fines informativos.
- **Correo electrónico de contacto**—El correo electrónico de contacto para el proceso, con fines informativos.
- **Teléfono de contacto**—El número de teléfono de contacto para el proceso, con fines informativos.
- **Fecha de inicio**—La fecha en que 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 la fecha de finalización del departamento principal.
- **Descripción**—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 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**—Descripción en texto sin formato del atributo.

Métricas del proceso

Haga clic en **Agregar** para crear nuevas métricas.

Un componente clave de los tableros e informes es la comparación de las métricas reales con las metas de destino. Comprender la efectividad o eficiencia de las organizaciones requiere medir el rendimiento con metas importantes establecidas por la organización. Los objetivos se pueden asociar con una diversidad de objetos, como procesos, departamentos o tenants. Por ejemplo, una meta de tiempo de trabajo para una tarea será diferente, dependiendo de su proceso; por ejemplo, los pedidos tomarán más tiempo que los cambios de dirección. Usted puede utilizar las métricas para medir esto. Ejemplo:

Cuando se establece un valor de métrica, se almacena como un atributo específico en Data Mart. Si el valor cambia, las actualizaciones se envían a través de Data Mart con una marca de fecha/hora de `válido_desde` y `válido_hasta`. Esto es importante para los informes históricos. Por ejemplo, si el objetivo se actualiza el 1 de noviembre de 2.5 a 3.5, 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 haya un valor específico para ese proceso. Por ejemplo, el Departamento 1 tiene cuatro procesos: A, B, C y D. $\text{Costo / Tarea @ Departamento 1} = 2.50$, que se aplica a los Procesos B, C y D. $\text{Costo / Tarea @ Proceso A} = 1.50$, que se aplica solo al Proceso A.

- **Nombre**—El nombre del atributo
- **Tipo**—Seleccione en la lista desplegable. Los valores válidos son:
 - Texto
 - Porcentaje
 - Número
 - Fecha
 - Tabla de búsqueda
- **Valor**—El valor del atributo.
- **Descripción**—Descripción en texto sin formato del atributo.

Configuraciones de autorizaciones

Los detalles de la Estructura de negocios incluyen una ficha **Autorizaciones** en la que los usuarios con las autorizaciones relevantes pueden ver y editar la configuración de autorizaciones para todos los usuarios del nodo seleccionado.

Tabla de autorizaciones

Autorización	Descripción
Leer	Autorización para leer información y recibir

Autorización	Descripción
	actualizaciones sobre el objeto.
Crear	Autorización para crear objetos en esta carpeta.
Modificación	Autorización para cambiar las propiedades del objeto. La autorización de cambio es la misma que permitir el acceso de "escritura".
Ejecutar	Autorización para realizar una acción predefinida o un conjunto de acciones con respecto al objeto.
Eliminar	Autorización para borrar el objeto.
Autorización de lectura	Autorización para leer la configuración de control de acceso para el objeto.
Autorización de cambio	Autorización para cambiar la configuración de control de acceso para el objeto.
Ejecutar	Autorización para realizar una acción predefinida o conjunto de acciones con respecto a este objeto.
Propagación	Para objetos contenedores (como los Tenants). La casilla de verificación Propagar controla si se propaga este conjunto de autorizaciones elementales a los objetos secundarios. De manera predeterminada, la casilla de verificación está seleccionada).

Acciones

- **Agregar grupo de acceso**—Muestra el panel **Seleccionar grupo de acceso** desde el cual puede seleccionar uno de los grupos de acceso disponibles para agregar a este nodo y para quien puede configurar las autorizaciones.
- **Agregar persona**—Muestra el panel **Seleccionar persona** desde el cual puede seleccionar una de las personas disponibles para agregar a este nodo y para quien puede configurar las autorizaciones.
- **Reemplazar recursivamente**—Le permite, después de la confirmación, eliminar las autorizaciones para todos los objetos secundarios de este contenedor y reemplazarlas con las autorizaciones definidas en este contenedor.

Enlaces relacionados

- [Data Mart](#)
- [Tablero de Data Mart](#)
- [Tablas de búsqueda](#)