



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

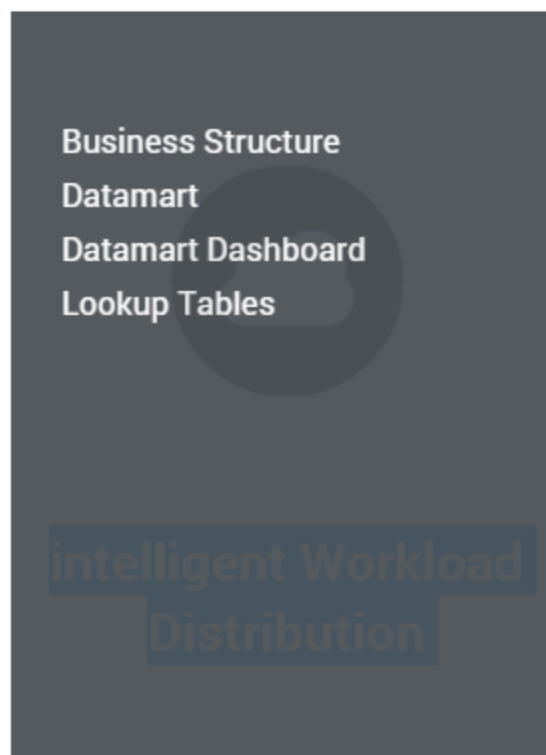
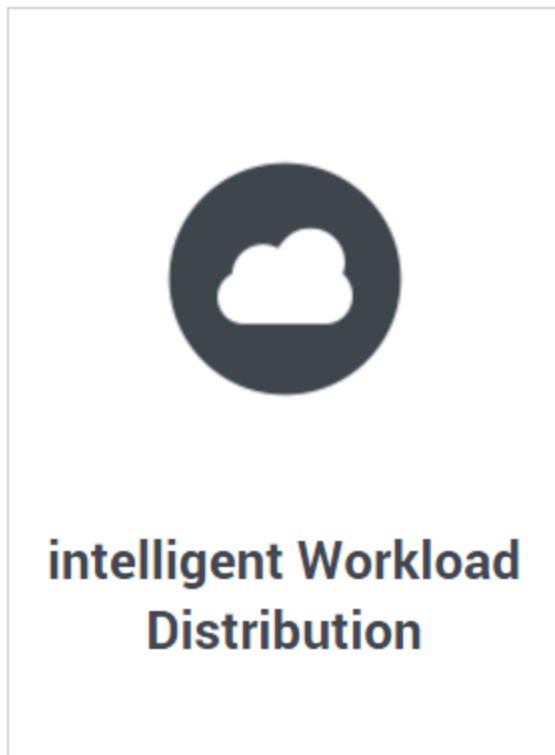
intelligent Workload Dist. 9.0.0

Table of Contents

Ayuda del Complemento iWD de Genesys Administrator Extension	3
Estructura de negocios	5
Configuración de un Tenant de iWD	19
Data Mart	21
Tablero de Data Mart	27
Tablas de búsqueda	29
Configuración de un Punto de captura de iWD	31

Ayuda del Complemento iWD de Genesys Administrator Extension

Menú principal



Esta es la Ayuda del Complemento iWD de Genesys Administrator Extension (GAX). Aquí podrá obtener ayuda acerca de:

- **Estructura de negocios**—Soluciones, Departamentos y Procesos, y sus atributos y métricas.
- **Configuración de un tenant de iWD en GAX**—Tareas específicas de iWD en GAX para configurar un tenant.
- **Data Mart**—Detalles de configuración, incluyendo Inicio de sesión, la Base de datos, Stat Server, Programas, Vencimientos, Atributos del tenant, Atributos del Departamento, Atributos del Proceso, Atributos de tareas y Asignación de dimensión.
- **Tablero de Data Mart**—Una vista en tiempo real del estado de los servicios de iWD.

- **Tablas de búsqueda**—Creación y modificación de Tablas de búsqueda.
- **Configuración de puntos de captura específicos de iWD en GAX**—Configuración de puntos de captura iWD en GAX.

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](#)

Configuración de un Tenant de iWD

Importante

Se recomienda no crear ninguna Solución ni Servicio en la Tenant del Sistema. Debe hacerlo bajo una Tenant administrada.

Procedimiento

1. Vaya a **GAX - > Configuración - > Ambiente > Tenants**.
2. Haga clic en **Nuevo** para abrir una página de configuración. Esto tiene tres fichas: **General**, **Opciones** y **Atributos de iWD**. Dos más, —**Autorizaciones** y **Dependencias**— aparecen cuando se guarda el Tenant.
3. Introduzca la siguiente información. En algunos campos puede introducir el nombre de un valor o hacer clic en **Examinar** para seleccionar un valor de la lista:
Ficha General
 - **Nombre**—El nombre del Tenant. Se debe especificar un valor para esta propiedad y ese valor debe ser único dentro de la base de datos de configuración.
 - **Contraseña**—Una contraseña que se debe usar para obtener acceso a este Tenant.
 - **Confirmar contraseña**—Una confirmación de la contraseña.
 - **Tenant principal**—El Tenant principal de este Tenant. De manera predeterminada, la Tenant principal es la Tenant en la que se crea la nueva Tenant. Si cambia este campo, la nueva Tenant se creará como una Tenant secundaria nueva en la Tenant principal especificada. Para cambiar posteriormente la Tenant principal, consulte la ficha Estructura, arriba.
 - **Número cobrable**—El número de cuenta al que se cargan las actividades de este Tenant, para propósitos de seguimiento de costos.
 - **Contrato predeterminado**—El contrato de costo predeterminado aplicado a los recursos de este Tenant. Para obtener más información, consulte el capítulo Soluciones de ruteo de [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).
 - **Estado habilitado**—Si se selecciona, indica que el objeto se encuentra en condición normal de operación y puede ser utilizado sin restricciones.
4. Ignorar la **ficha Opciones**.
5. Configurar permisos de usuario para esta Tenant.
6. Configurar cualquier Dependencia para esta Tenant.
7. Configurar los Atributos de iWD para esta Tenant.
 - **ID**—El ID de tiempo de ejecución del Tenant, generado automáticamente.
 - Descripción del tenant.

- **Mensajería social habilitada**—Verificación para habilitar la integración de compromiso social de este Tenant.
 - **URL de la Rule Authoring Tool**—La dirección URL de la Rules Authoring Tool de Genesys para este Tenant de iWD.
 - **Versión de configuración actual**—Contiene la versión de configuración de iWD (Filtros, Iconos de medios, Configuración de cuenta) que se aplica al tenant actual.
 - **Versión de configuración real**—Contiene la última versión de configuración disponible.
 - Haga clic en **Actualizar configuración** para actualizar la configuración del Tenant a la versión real. Por lo general, este botón está deshabilitado. Las actualizaciones se aplican automáticamente durante el inicio de sesión en GAX si el usuario tiene autorización suficiente. Pero durante el procedimiento para crear un nuevo Tenant, los usuarios deben invocar la actualización explícitamente.
 - Haga clic en **Informe de inventario** para mostrar en la pantalla una vista completa de la jerarquía del Tenant, incluyendo Soluciones, Departamentos y Procesos.
 - Puede agregar cualquier Atributo personalizados del Tenant haciendo clic en **Agregar** y llenando la tabla de Tipo de nombre y Valor.
8. Guardar el Tenant.
 9. Abra el Tenant nuevamente, vaya a la ficha **Atributos de iWD** y haga clic en "Actualizar configuración" para crear el conjunto predeterminado de filtros de iWD Manager.

Importante

Si no está conectado como Usuario predeterminado, o no es un miembro del Grupo de acceso **Superadministradores**, debe tener autorizaciones especiales y privilegios de funciones para crear un Tenant. Consulte **Guía de Implementación de Seguridad de Genesys 8.5** para ver detalles acerca de los requisitos de seguridad para crear un Tenant.

Data Mart

Importante

No se puede agregar un nuevo Data Mart utilizando este componente de configuración.

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 un encabezado de columna. Hacer clic en un encabezado de columna 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**— Nombre de la solución que hospeda iWD Data Mart.

General

- **Aplicación**—Nombre de la aplicación Nodo de tiempo de ejecución iWD conectada a la Solución seleccionada. Hay una relación uno a uno entre las Soluciones que requieren Data Mart y las aplicaciones de Nodo de tiempo de ejecución iWD. El Nodo de tiempo de ejecución iWD se puede desconectar de la Solución seleccionando el nombre en blanco en este campo.
- **Host**—Host donde se instala el Nodo de tiempo de ejecución iWD. Puede seleccionar de la lista de hosts

configurados en Configuration Manager de GAX.

- **Puerto**—Puerto asignado al Nodo de tiempo de ejecución iWD. Campo numérico, el valor debe ser entre 1 y 65535, inclusive. El puerto debe ser único dentro del host.
- **Directorio de Scripts ETL**—El directorio en el servidor en el cual se almacenan los scripts ETL de iWD Data Mart. Por ejemplo, la ruta de acceso predeterminada utilizada cuando se instala iWD Data Mart es **C:\Program Files\GCTI\iWD Data Mart\etl**. **Nota:** Los símbolos Unicode en la ruta no son compatibles.
- **Punto de acceso a la base de datos del Configuration Server**—El nombre del punto de acceso a la base de datos asociado con el Configuration Server. Necesario para el trabajo Cargar configuración de Data Mart.
- **Número de threads**—Optimización de rendimiento: el tamaño del grupo de threads.
- **Dimensiones ignoradas**—Optimización del rendimiento: lista de las dimensiones que serán ignoradas por el trabajo de Carga intradía. Una dimensión por línea.
- **Clave de dimensión predeterminada**—Optimización del rendimiento: valor predeterminado que se utilizará para claves de dimensiones ignoradas.
- **Borrar el caché de dimensión**—Habilita o inhabilita la persistencia del caché de la dimensión entre las ejecuciones del trabajo de Carga intradía. Con el valor verdadero, la memoria caché de la dimensión se borra cuando finaliza el trabajo de Carga intradía. Con el valor falso (predeterminado), la caché persiste entre las ejecuciones de trabajo de Carga intradía. Requiere reinicio del Nodo de tiempo de ejecución de iWD para que tenga efecto.

Registro

La ficha **Registro** configura capacidades internas de registro dentro del Nodo de tiempo de ejecución iWD.

- **Nivel de registro** —El nivel de registro del Servicio. Esto se debe establecer en Información a menos que Asistencia técnica de Genesys indique lo contrario. Los niveles de registro posibles son:
 - Depurar—Los eventos informativos más detallados que son más útiles para depurar una aplicación.
 - Información—Mensajes informativos que resaltan el progreso de la aplicación.
 - Advertencia—Situaciones posiblemente dañinas.
 - Error—Eventos de error que pudieran no afectar la habilidad de la aplicación para ejecutarse.
 - Rastreo—Activa todos los registros.
 - Desactivar—Desactiva todos los registros.
- **Directorio de registros**—El directorio en el cual se almacenarán los archivos de registro, para todos los servicios. Si comienza con / (en sistemas de operativos basados en Unix) o una letra de unidad (en Windows), se utilizará una ruta de acceso absoluta; de lo contrario, la ruta de acceso es relativa desde el directorio de instalación del Nodo de tiempo de ejecución iWD.
 - Nota:** Se recomienda ampliamente que solo se establezca la ruta de acceso del archivo a un directorio en una máquina local, no una ubicación remota como una unidad de red compartida. Conectarse a una ubicación remota puede tener un gran impacto en el rendimiento.
- **Antigüedad de registro** —Establece el número de días que los archivos de registro se deben mantener en el sistema. Un valor de 0 inhabilita este límite.

- **Tamaño del registro** —Establece un límite en el tamaño de un solo archivo de registro, en megabytes. Un valor de 0 inhabilita este límite.
- **Archivos de registro** —Establece un límite en el número de archivos de registro que se mantienen para este servicio, a excepción del archivo de registro actual. Un valor de 0 inhabilita este límite.
- **Registro en la consola**—Determina (verdadero / falso, predeterminado = falso) si se registran eventos en la consola.
- **Habilitar registro centralizado**—Marque esta casilla de verificación para habilitar el registro centralizado en el servidor de mensajes.

Base de datos

La ficha **Base de datos** define una conexión a un servidor de base de datos de Data Mart. La base de datos configurada y el usuario deben existir en el servidor de base de datos. El usuario debe tener los permisos de lectura/escritura a la base de datos.

- **Aplicación**—El nombre de la aplicación del punto de acceso a la base de datos asociada a la instancia Data Mart.
- **Base de datos**—El nombre de la base de datos. Este servicio está disponible solo para MS SQL Server.
- **SID**—ID del sistema Oracle de la base de datos. El ID del Sistema Oracle (SID) se utiliza para identificar de forma única una base de datos particular en un sistema. Este servicio está disponible solo para la base de datos Oracle.
- **Servidor**—El servidor de la base de datos. Se puede seleccionar de la lista de hosts configurados.
- **Puerto**—El número del puerto TCP del servidor de la base de datos.
- **Nombre de usuario** —El nombre de usuario de la base de datos.
- **Contraseña**—La contraseña para la base de datos.
- **Sincronización automática**—La base de datos iWD Data Mart se inicializará automáticamente la primera vez que el Servicio de base de datos y el servicio Kettle ETL se inicien. Si se selecciona la opción de **Sincronización automática**, esta inicialización es automática, y el Servicio de base de datos también comprobará las actualizaciones de la base de datos iWD Data Mart cada vez que se instale una nueva versión de iWD Data Mart. La opción **Sincronización automática** también inicializará los complementos ETL.
- **URL de JDBC**—Agregue aquí una URL específica para la base de datos de Data Mart utilizada por iWD Data Mart.
- **Clase de controlador JDBC**—Debería configurarse si va a utilizar un controlador JDBC personalizado diferente de los siguientes controladores predeterminados:
 - MS SQL—`com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver`
 - Oracle—`oracle.jdbc.OracleDriver`
 - PostgreSQL—`org.postgresql.Driver`

Stat Server

La ficha **Stat Server** configura el trabajo del Adaptador de estadísticas y define la conexión a Genesys Stat Server. El Adaptador de estadísticas procesa los datos estadísticos creados por el trabajo de ETL Estadísticas agregadas y escribe tipos de estadísticas y filtros en la configuración para Genesys Stat Server. CCPulse + solicita estadísticas de iWD de Stat Server y lee los tipos de estadísticas y filtros en la configuración de Stat Server.

- **Aplicación**—El nombre de la aplicación de Stat Server. Se puede seleccionar de la lista de aplicaciones instaladas de Stat Server. Cada Data Mart requiere instancia separada de Stat Server.
- **Asignación de dimensiones**—Define cómo se asignan las dimensiones estadísticas.
 - **Filtro**—Las dimensiones se asignan a los filtros de CCPulse+.
 - **Cola Virtual**—Las dimensiones se asignan a las colas virtuales de Genesys.
- **Nombre de la Cola Virtual**—Nombre de la cola virtual de Genesys a la que se distribuyen las estadísticas. Es aplicable solo si la Asignación de dimensiones se establece en la Cola Virtual.
- **Índice de servicios**—Índice de servicios estadísticos para opciones de configuración. Este debe ser único dentro del conjunto de índices, asignado a servicios estadísticos servidos por la instancia específica de Genesys Stat Server.
- **Nombre del archivo de extensión**—Es obligatorio para respaldar un entorno de notificación de Genesys con múltiples instancias de extensiones de Java para Stat Server. Este es el nombre del archivo jar de la extensión Java de Stat Server (**BPR_iWD_Extension.jar**). Este archivo se guarda en el directorio de instalación de Stat Server durante la instalación de la Extensiones estadísticas de iWD. La ubicación de este archivo se puede encontrar en opciones de configuración de Stat Server como el valor de la opción **java-libraries-dir** en la sección **[java-config]**.
- **Nombre de la sección de extensión**—Es obligatorio para respaldar un entorno de notificación de Genesys con múltiples instancias de extensiones de Java para Stat Server. Esta propiedad se asigna al nombre de la sección de la Extensión Java específica de Stat Server en la configuración de Stat Server.

Programas

La ficha **Programas** configura el programa de la ejecución de tres grupos de trabajo de Data Mart. La sintaxis sigue una expresión de programa CRON estándar. Por ejemplo, la siguiente expresión hará que la tarea sea ejecutada cada 15 minutos:

```
0 0,15,30,45 * * * ?
```

Para obtener más información sobre la programación CRON, consulte [<http://www.quartz-scheduler.org/documentation/quartz-2.1.x/tutorials/crontrigger> la documentación de Programador Quartz]

- **Intradía**—El programa para el grupo de trabajo Intradía: Cargar Config., Cargar intradía, Intradía agregado, Estadísticas agregadas y Adaptador de estadísticas. Normalmente está programado para que se ejecute cada 15 minutos.
- **Histórico**—El programa para el grupo de trabajo Histórico: Cargar histórico, Histórico agregado y Mantener. Normalmente está programado para que se ejecute una vez al día, después de la medianoche.

Vencimientos

La ficha **Vencimientos** configura el trabajo Mantener, que elimina hechos vencidos de las tablas de Data Mart.

- **Detalles de registro**—El número de días después de que los datos de tareas detalladas (task_fact, task_event_fact y task_work_fact) se eliminen de la base de datos.
- **Agregación de 15 min**—El número de días después de que los datos se eliminen de las tablas agregación de 15 minutos.

Atributos del Tenant

La ficha **Atributos de la tenant** habilita la selección de hasta 5 de los atributos personalizados de una tenant, que se cargarán en la dimensión CUSTOM_DIM y se asocian a la tenant a través del campo **CUSTOM_DIM_KEY**.

- **Atributo personalizado 1-5**—Atributos personalizados configurados por el usuario, se pueden seleccionar de la lista de Atributos personalizados adjuntos al Tenant.

Atributos del Departamento

La ficha **Atributos del Departamento** permite seleccionar hasta 5 de los atributos personalizados de un departamento que se cargarán en la dimensión CUSTOM_DIM y se asocian a los departamentos a través del campo **CUSTOM_DIM_KEY**.

- **Atributo personalizado 1-5**—Atributos personalizados del Departamento configurados por el usuario, se pueden seleccionar de la lista de Atributos personalizados adjuntos a cualquier Departamento dentro de la Solución.

Atributos del proceso

La ficha **Atributos del proceso** permite seleccionar hasta 5 de atributos personalizados de un proceso, que se cargarán en la dimensión CUSTOM_DIM y se asocian a los procesos a través del campo **CUSTOM_DIM_KEY**.

- **Atributo personalizado 1-5**—Atributos personalizados del Proceso configurados por el usuario, se pueden seleccionar de la lista de Atributos personalizados adjuntos a cualquier Proceso dentro de la Solución.

Atributos de tareas

La ficha **Atributos de tareas** define hasta 10 nombres de los atributos personalizados de una tarea que se cargarán en los campos de atributos personalizados task_fact (CUSTOM_ATTRIBUTE 1-10). Los nombres deben comenzar con una letra, y solo caracteres alfanuméricos y de subrayado son compatibles.

Asignación de dimensiones

La ficha **Asignación de dimensiones** define hasta 5 nombres separados por comas de atributos personalizados de una tarea que se cargarán en la dimensión CUSTOM_DIM y se asocian a la tarea a través del campo **CUSTOM_DIM_KEY**. Los nombres deben comenzar con una letra, y solo caracteres alfanuméricos y de subrayado son compatibles.

Enlaces relacionados

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

Tablero de Data Mart

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 un encabezado de columna. Hacer clic en un encabezado de columna por segunda vez revierte el orden. Puede agregar o quitar columnas de la pantalla haciendo clic en **Selector de 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**—Nombre de la solución. Al hacer clic en la solución, se muestra el tablero del iWD Data Mart adjunto.

Detalles del tablero

Campos de datos de Data Mart

- **Nombre del servicio**—El nombre del servicio. Ordenar la lista utilizando las flechas hacia arriba y hacia abajo.
- **Inactivo**—El estado Detenido aparece en esta columna cuando el servicio está inactivo. Ordenar la lista utilizando las flechas hacia arriba y hacia abajo.
- **Activo**—El estado Iniciado aparece en esta columna cuando el servicio se está ejecutando. Los trabajos de Data Mart pueden tener también el estado Programado. Ordenar la lista utilizando las flechas hacia arriba y hacia abajo.
- **Mensaje de estado**—Muestra detalles adicionales del estado del servicio, cuando estén disponibles,

como por ejemplo un mensaje de error.

Otras acciones

Para iniciar un servicio, haga clic en él, luego haga clic en **Iniciar**.

Para detener un servicio, haga clic en él, luego haga clic en **Detener**.

Para mostrar el archivo de registro de un servicio, haga clic en él, luego haga clic en **Registro**. Aparece una nueva ventana de **Visor de registros** que muestra los contenidos del registro. En la ventana de **Visor de registros** ventana se puede:

- Actualizar el registro
 - Descargar los contenidos del registro a un archivo
-

Enlaces relacionados

- **Estructura de negocios**
 - **Data Mart**
 - **Tablas de búsqueda**
-

Tablas de búsqueda

Descripción general

Puede especificar tablas de búsqueda que se pueden usar en reglas, atributos personalizados y métricas. Las tablas de búsqueda son pares de clave/etiqueta simple y se muestran como controles desplegables. Aunque las reglas de negocios se administran en el Genesys Rules System, aún es posible crear parámetros de reglas que usen los valores de las Tablas de búsqueda de iWD. Ejemplo: el parámetro **Canalesdetareas** en la Plantilla de reglas estándar de iWD presenta al usuario una lista de canales de tareas que se leen en una Tabla de búsqueda de iWD.

El parámetro **Canalesdetareas** está configurado como un parámetro de reglas de tipo base de datos. La configuración del parámetro indica a Genesys Rules Authoring Tool cómo consultar la base de datos del Configuration Server para recuperar los valores no convencionales de la Tabla de búsqueda de iWD denominados **canales**. Para crear parámetros de reglas adicionales que recuperen los valores de otras Tablas de búsqueda, se pueden hacer copias del parámetro **Canalesdetareas** y modificar la consulta SQL, cambiando el nombre de la Tabla de búsqueda de los **canales** al nombre de la Tabla de búsqueda.

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 un encabezado de columna. Hacer clic en un encabezado de columna 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.

Acciones

Para agregar una nueva Tabla de búsqueda

Ya sea:

- En la vista de Lista, haga clic en **Nuevo** y complete los detalles de la Tabla de búsqueda.
- Muestre los detalles de una Tabla de búsqueda y haga clic en **Clonar**, luego edite los detalles.

Para agregar un par de clave/etiqueta nueva a una Tabla de búsqueda

Muestre la Tabla de búsqueda seleccionándola, luego haga clic en **Agregar** y complete los detalles nuevos.

Otras acciones

En este contexto, puede **Eliminar** o **Mover** esta Tabla de búsqueda. Puede mover la Tabla de búsqueda solamente a otra Tenant. Los ID de tiempo de ejecución no se mueven en la función Mover—debe crear uno nuevo para la Tabla de búsqueda en su nuevo Tenant.

Advertencia

Eliminar o Mover una tabla de búsqueda puede tener enormes consecuencias en el funcionamiento de un centro de contacto. No lo haga sin considerarlo seriamente.

Enlaces relacionados

- [Estructura de negocios](#)
 - [Data Mart](#)
 - [Tablero de Data Mart](#)
-

Configuración de un Punto de captura de iWD

Se debe configurar una Aplicación para cada instancia del Punto de captura. Interaction Server admite múltiples puntos de captura.

Prerrequisitos

- Se debe instalar Interaction Server.
- Se debe instalar un Proceso de negocios en una Tenant.

Procedimiento

1. Navegue hacia **Entorno > Aplicaciones**.
2. Cree un nuevo objeto de Aplicación basado en la plantilla de Punto de captura elegida. El CapturePointId se ajusta automáticamente al nombre de la aplicación del Punto de captura como se configuró en GAX. En el modo de compatibilidad de iWD, también se guarda como la propiedad IWD_capturePointId en los datos de usuario. Cuando se configura el Punto de captura, el ID de Punto de captura debe ser **el mismo** que el nombre de la aplicación para garantizar informes precisos e históricos de eventos y una filtración precisa. (El *Nombre* del Punto de captura puede ser cualquier valor).

Importante

El nombre de la Aplicación de Punto de captura debe comenzar con una letra, contener solo caracteres alfanuméricos y guiones bajos y no puede tener más de 16 caracteres ni puede contener espacios.

3. Debido a que el Punto de captura se integra con el Interaction Server, la información del Host y Puerto se toma del Interaction Server (que debe aparecer listado como una conexión en la ficha **Conexiones**). Sin embargo, con el fin de crear la aplicación, inicialmente debe especificar el Host por sí mismo. Así, el Host debe ser el mismo que el host del Interaction Server.
4. Agregar una conexión a Interaction Server. Múltiples objetos de la **Aplicación** de Puntos de captura se pueden conectar con el mismo Interaction Server.
5. En la ficha **Puertos**, debe haber puertos configurados. Esto se requiere para la conexión al Interaction Server.
6. En la ficha **Tenants**, agregue la Tenant relevante.

7. Ignore la ficha **Opciones**.
 8. Ignore la ficha **Opciones de la aplicación**.
 9. Aplique el objeto de Aplicación para ver fichas adicionales como **Atributos de iWD**.
 10. En la ficha **Atributos de iWD**, seleccione la **Solución** en la lista desplegable y agregue una **Descripción**. Si la lista está vacía, esto significa que la Tenant asignada aún no tienen una Estructura de negocios configurada.
 11. En este momento, cambiar el ID de tiempo de ejecución (campo **ID**) porque después de guardar por primera vez los Atributos de iWD, el ID de tiempo de ejecución no se puede cambiar. También recuerde que el ID de tiempo de ejecución y el nombre del Punto de captura deben ser el mismo.
 12. Agregue los nombres de colas relevantes en los campos de colas de espera listadas. Para un Proceso de negocios de iWD no convencional estándar, éstos serán los nombres de colas predeterminadas según se suministre. Para cualquier proceso de negocios personalizado, éstos serán los nombres de las colas predeterminadas. 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 la misma Tenant. Los nombres de las colas se pueden seleccionar de listas desplegables. Si falta un valor, se muestra un nombre predeterminado de esta cola.
 - **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 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 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 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 rechazadas**—Cola de interacción para tareas rechazadas por la estrategia de clasificación. Valores predeterminados:
 - IRD—iWD_Rejected
 - Composer—iwd_bp_comp.Main.iWD_Rejected
 - **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 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`

13. Guarde el objeto de Aplicación.

14. Cuando la configuración esté completa, haga clic en **Guardar**.

Opciones de configuración de los Puntos de captura

Las opciones de Puntos de captura integradas deben establecerse en consecuencia, para que puedan ponerse las interacciones nuevas o modificadas en las colas de interacción correctas. Cuando un Punto de captura integrada está conectado con una solución de iWD, sus opciones se sincronizan automáticamente con la solución. Las siguientes opciones se actualizan en los Puntos de captura para trabajar con un proceso de negocios de iWD personalizado:

Punto de captura de JMS y Punto de captura de archivos

- **parámetros de transformador entrante**
 - `CancelQueues`
 - `CompleteQueues`
 - `RestartQueues`
- **parámetros de transformador saliente**
 - `CancelQueues`
 - `CompleteQueues`
 - `ErrorHeldQueues`
 - `RejectQueues`
 - `RestartQueues`

Punto de captura de servicio Web y Punto de captura de base de datos

- **parámetros de iwd**
 - `CancelQueues`
 - `CompleteQueues`
 - `ErrorHeldQueues`
 - `RejectQueues`
 - `RestartQueues`

Todos los Puntos de captura

- **valores predeterminados**
 - Cola

Tenga en cuenta que las secciones indicadas anteriormente pueden incluir también otros atributos. Puede encontrar la lista completa en la documentación **Manual de referencia de servicios electrónicos**

Asignación de opciones de las Colas y Puntos de captura

Se mantiene la siguiente asignación entre las opciones de colas y Puntos de captura configuradas.

Opción de Puntos de captura	Cola de la Solución de iWD	IRD de Valor predeterminado	Composer de Valor predeterminado
default-values/Queue	Nuevo	iWD_New	iwd_bp_comp.Main.iWD_New
RestartQueues	Nuevo	iWD_New	iwd_bp_comp.Main.iWD_New
CompleteQueues	Completadas	iWD_Completed	iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed
RejectQueues	Rechazado	iWD_Rejected	iwd_bp_comp.Main.iWD_Rejected
CancelQueues	Cancelado	iWD_Canceled	iwd_bp_comp.Main.iWD_Canceled
ErrorHeldQueues	Error retenido	iWD_ErrorHeld	iwd_bp_comp.Main.iWD_ErrorHeld

Las opciones se actualizan cada vez que un usuario cambia cualquiera de las colas en la configuración de la Solución de iWD en GAX. También se modifican cuando un usuario cambia la Solución asignada en la configuración del Punto de captura en GAX. Si no se ha asignado una Solución para el Punto de captura, se pueden establecer las opciones de la cola manualmente.