



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.

Genesys Administrator Extension Help

Accessi agenti

Accessi agenti

Gli accessi agenti sono codici univoci definiti in un **commutatore** e assegnati agli agenti. Definiscono quale agente sta lavorando in quale **posizione** nel corso di una particolare sessione di lavoro.

La configurazione degli accessi agenti in Configuration Database deve corrispondere esattamente a quella degli accessi agenti nel sistema di commutazione. Prima di aggiungere o eliminare un particolare accesso agente, assicurarsi che sia stata apportata la stessa modifica nel database del sistema di commutazione.

Quando in un commutatore si specificano gli accessi agenti come oggetti, questi non sono associati ad alcun particolare agente. Per informazioni sulle modalità di assegnazione degli accessi agenti agli agenti, fare riferimento a **Creazione di agenti**.

Opzioni di visualizzazione

L'elenco **Accessi agenti** visualizza gli accessi agenti presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

- Viene visualizzato l'elenco **Commutatori** quando si seleziona **Accessi agenti** in Gestione configurazione. Per accedere all'elenco **Accessi agenti**, è necessario prima selezionare un oggetto Commutatore e quindi una cartella Accessi agenti.
- Gli accessi agenti disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo **Filtro rapido**.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su **Seleziona**.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Accesso agente, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**.

Importante

Quando si elimina un accesso agente, viene rimosso anche da Configuration Database e da ogni agente a cui è assegnato. Questa operazione potrebbe influire sulla configurazione di un agente particolare nel centro di contatto. Prima di eliminare un accesso agente, si consiglia di visualizzare la scheda **dipendenze** per individuare l'agente a cui è assegnato quell'accesso. Se si desidera rimuovere solo l'accesso agente dall'agente a cui è assegnato, ma conservarlo in Configuration Database e lasciarlo disponibile per l'assegnazione a un altro agente, aprire l'**account utente** dell'agente, rimuovere l'accesso agente dall'agente, quindi fare clic su **Salva**.

In alternativa, selezionare la casella di controllo accanto a uno o più oggetti e fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un accesso agente.
- **Sposta in**—Spostare un accesso agente in un'altra **struttura gerarchica**.
- Abilitare o disabilitare accessi agenti.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere **Gerarchia oggetti**.

Fare clic sul nome di un accesso agente per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le **opzioni** e le **autorizzazioni**, nonché visualizzare le **dipendenze**.

Procedure: Creazione di oggetti Accesso agente

Steps

1. Fare clic sull'oggetto Commutatore in cui si desidera creare un accesso agente.
2. Fare clic sulla cartella Accessi agenti in cui si desidera creare un accesso agente.
3. Fare clic su **Nuovo**.

4. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:

- **Codice**—Codice dell'accesso agente. Per questa proprietà occorre specificare un valore univoco all'interno del commutatore. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
- **Commutatore**—Commutatore cui appartiene l'accesso agente. Questo valore viene impostato automaticamente, in base al commutatore visualizzato nell'elenco **Accessi agenti**.
- **Sostituisci**—Valore da utilizzare in sostituzione al valore Codice per accedere all'agente in alcuni tipi di routing. È necessario specificare un valore di sostituzione che deve essere univoco all'interno del commutatore.

Importante

Per specificare un valore nel campo **Sostituisci**, è necessario assicurarsi che la casella di controllo **Usa override** sia selezionata.

- **Tipo specifico di commutatore**—Numero intero che corrisponde a una combinazione di impostazioni specifiche del commutatore per un dato accesso agente. Identifica il tipo di dispositivo (ad esempio Estensione, Posizione ACD o Trunk) per ogni commutatore (PBX) supportato da T-Server. È univoco per ciascuna configurazione commutatore/DN/T-Server. In pratica, fornisce un riferimento incrociato per i tipi di DN tra T-Server e PBX. Per questa proprietà è necessario specificare un valore che deve essere uguale a o maggiore di 1. Per ulteriori informazioni, consultare la *Framework T-Server Deployment Guide* per il proprio T-Server specifico.
- **Password**—Chiave di protezione utilizzata con questo accesso agente per autenticare un utente per l'attività del centro di contatto. È possibile associare un utente a più accessi agenti protetti da password.
- **Conferma password**—Conferma della password immessa nel campo **Nuova password**.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.

5. Fare clic su **Salva**.