



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

Parametri

Parametri

I parametri operativi sono i parametri utilizzati per personalizzare le strategie di routing. In Operational Parameter Management, il provider di servizi definisce i parametri e li raggruppa in Modelli di gruppi di parametri. I tenant nei quali tali modelli vengono successivamente distribuiti personalizzano i valori dei parametri, che vengono quindi letti da una strategia di routing e incorporati nel flusso di chiamate.

Visualizzazione dei parametri

In questa schermata viene visualizzato un elenco di tutti i parametri definiti per i quali si dispone dei privilegi di ruolo necessari per la visualizzazione. Per aggiornare l'elenco in qualsiasi momento, fare clic su **Aggiorna**. Fare clic su un parametro nell'elenco. Le sue proprietà, incluso il tipo, vengono visualizzate a destra dell'elenco. Il contenuto dell'elenco può essere filtrato in diversi modi:

- Digitare il nome o il nome parziale di Parametro, Chiave, Tipo o Tenant nel campo Filtro rapido.
- Fare clic sul pulsante **Filtro tenant** (l'icona con il cerchio e la barra orizzontale) per aprire il pannello Filtro tenant. In questo pannello, selezionare le caselle di controllo accanto ai tenant da selezionare. Utilizzare il campo Filtro rapido in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.
- È possibile ordinare i parametri nell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito.

Proprietà

Tipo |

Proprietà dei parametri

Proprietà	Descrizione
Nome visualizzato	Il nome del parametro. Deve essere univoco all'interno del sistema.
Nome chiave	Il nome del parametro così come verrebbe immesso nella scheda Appendice/Opzioni dell'oggetto Transazione in Genesys Administrator. Se si lascia vuoto questo campo, viene utilizzato il nome che appare in Nome visualizzato.
Il parametro.	
Tipo di oggetto	Questo campo viene visualizzato solamente per i parametri di tipo Oggetto di configurazione e specifica il tipo di oggetto di configurazione. Facoltativamente, se la voce Oggetto di configurazione è selezionata, è possibile selezionare la casella di controllo denominata Tipi multipli per scegliere più oggetti di configurazione

Proprietà	Descrizione
	<p>da aggiungere al parametro. Se la casella di controllo denominata Globale è selezionata, viene aperto un pannello separato per consentire all'utente di selezionare i tenant che riceveranno il parametro.</p>
<p>Tipo di DN</p>	<p>Questo campo viene visualizzato solo per i parametri di tipo Oggetto di configurazione e DN Tipo di oggetto e specifica il tipo di DN.</p>
<p>Elenco personalizzato</p> <p>Valore personalizzato</p>	<p>Queste proprietà possono essere applicate solamente ai parametri di tipo Elenco personalizzato e specificano i membri dell'elenco personalizzato. Definire l'elenco nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per aggiungere un elemento all'elenco, immetterlo nella casella di modifica Valore personalizzato e fare clic su Aggiungi. • Per modificare un elemento nell'elenco, selezionare il valore, apportare la modifica e fare clic su OK. <div data-bbox="829 915 1382 1062" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Importante</p> <p>Se si desidera che il valore visualizzato di un elemento nell'Elenco personalizzato sia diverso dal valore effettivo memorizzato nell'oggetto transazione, immettere le informazioni nel campo Chiave.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Per rimuovere un elemento dall'elenco, selezionarla e fare clic su Elimina. • Per riordinare gli elementi nell'elenco, selezionarli e utilizzare i tasti freccia su e giù per spostarli in alto o in basso nell'elenco. • Per i numeri interi, le date e le ore, è possibile definire valori minimi e/o massimi (limiti).
<p>Obbligatorio</p>	<p>Specifica se il parametro è obbligatorio o facoltativo. Se l'opzione è selezionata, è necessario immettere un valore per il parametro prima di salvarlo. Se l'opzione non è selezionata, il parametro è considerato facoltativo e può essere salvato senza specificare un valore. È possibile modificare questa proprietà in un secondo momento, ad esempio per modificare un parametro obbligatorio e impostarlo come facoltativo.</p>
<p>Globale</p>	<p>Se l'opzione è selezionata, il parametro è univoco nell'intero sistema ed è condiviso tra tutti i tenant. Il suo valore effettivo deve essere definito in fase di creazione e può essere modificato solo dal provider di servizi.</p>
<p>Valore</p>	<p>Se il parametro è Globale, questa opzione rappresenta il valore effettivo del parametro e non</p>

Proprietà	Descrizione
	può essere modificata. È possibile impostare un valore predefinito che non viene propagato alle istanze dei gruppi di parametri distribuite. La specifica di un valore predefinito è facoltativa.
Testo della Guida	Testo facoltativo che descrive il parametro o fornisce informazioni aggiuntive.

Tipi

Il tipo di parametro viene visualizzato nel campo Tipo delle proprietà di un parametro.

Tipo	Descrizione
Risorsa audio	L'ARID di una risorsa audio.
Booleano	Può essere solo Vero o Falso.
Oggetto di configurazione	<p>Il tipo di un oggetto di configurazione, specificato nel campo Tipo di oggetto delle proprietà del parametro. Facoltativamente, se la voce Oggetto di configurazione è selezionata, è possibile selezionare la casella di controllo denominata Tipi multipli per scegliere più oggetti di configurazione da aggiungere al parametro. Se la casella di controllo denominata Globale è selezionata, viene aperto un pannello separato per consentire all'utente di selezionare i tenant che riceveranno il parametro. Sono supportati i tipi seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gruppo agenti • DN • Persona (solitamente denominata Utente) • Posizione • Gruppo di posizioni • Competenza • Stat. Server • Transazione
Elenco personalizzato	I valori validi sono limitati ai valori indicati in un elenco definito dall'utente, specificato nel campo Elenco personalizzato/Valore personalizzato delle proprietà del parametro.
Data	Un valore di data, nel formato aaaa-mm-gg.
Numero intero	Un numero 0 (zero), negativo o positivo senza alcun valore decimale.
Personalità	Il nome di una personalità, indicato dal valore

Tipo	Descrizione
	Identificatore personalità specificato nell'elenco delle personalità.
Pianifica	Consente agli utenti di configurare gli intervalli di data e ora.
Stringa	Una stringa di caratteri, sia alfanumerici che simboli.
Ora	Un valore orario, nel formato hh.mm.

Parametro Pianifica

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Il parametro Pianifica consente agli utenti di specificare una serie di intervalli di data e ora per i gruppi di parametri. È ad esempio possibile specificare l'ora di apertura e di chiusura di ogni Tenant.

Procedure:

Steps

1. Nel pannello **Elenco parametri**, fare clic su +.
2. Nel pannello + visualizzato a destra del pannello **Elenco parametri**, definire le proprietà del nuovo parametro.
3. Nel campo **Tipo**, selezionare **Pianifica**. Viene visualizzata una nuova sezione chiamata **Pianifica** sotto il campo **Tipo**.
4. Nella sezione **Pianifica**, fare clic su **Aggiungi**.
5. Nel pannello **Data** visualizzato a destra, selezionare il tipo **Pianifica**. È possibile selezionare **Data** per indicare una data specifica o **Giorno della settimana** per selezionare un giorno della settimana.

Se si seleziona **Data**:

Per applicare il parametro Pianifica

- a. è necessario selezionare le opzioni **Anno, Mese, Giorno e Fuso orario** (facoltativo). Se non si seleziona un **Fuso orario**, viene utilizzato il fuso orario locale del sistema.
- b. Il campo **Intervalli di tempo** è facoltativo. Questo campo rappresenta graficamente l'intervallo di tempo per il parametro Pianifica, in base al formato 24 ore. Se il campo **Intervalli di tempo** è vuoto, il parametro Pianifica verrà applicato all'intera giornata.
- c. Per specificare un intervallo di tempo, spostare il cursore del mouse sull'ora di inizio

desiderata per il parametro Pianifica.

- d. Fare clic e trascinare il cursore del mouse sull'ora di fine di questo parametro. Verrà visualizzata una finestra con l'indicazione visiva degli orari di applicazione del parametro Pianifica.
- e. Fare clic sul pulsante **Salva**.

Se si seleziona **Giorno della settimana**:

- a. È necessario selezionare il **Giorno della settimana** e il **Fuso orario** (facoltativo) da applicare al parametro Pianifica. Se non si seleziona un **Fuso orario**, viene utilizzato il fuso orario locale del sistema.
 - b. Il campo **Intervalli di tempo** è facoltativo. Questo campo rappresenta graficamente l'intervallo di tempo per il parametro Pianifica, in base al formato 24 ore. Se il campo **Intervalli di tempo** è vuoto, il parametro Pianifica verrà applicato all'intera giornata.
 - c. Per specificare un intervallo di tempo, spostare il cursore del mouse sull'ora di inizio desiderata per il parametro Pianifica.
 - d. Fare clic e trascinare il cursore del mouse sull'ora di fine di questo parametro. Verrà visualizzata una finestra con l'indicazione visiva degli orari di applicazione del parametro Pianifica.
 - e. Fare clic su **Salva**.
6. Nel pannello +, eseguire una delle azioni seguenti:
- Per salvare il nuovo parametro, fare clic su **Salva**.
 - Per annullare il nuovo parametro e non salvarlo nel database, fare clic su **Annulla**.

Utilizzo dei Parametri

In questa schermata è possibile eseguire i task seguenti:

- Definire nuovi parametri
- Modificare i parametri
- Eliminare i parametri

Definire i parametri

In genere, il provider di servizi definisce nuovi parametri. Gli amministratori tenant possono anche definire parametri personalizzati che tuttavia potranno essere aggiunti solo ai Modelli di gruppi di parametri nello stesso tenant.

[+] Fare clic per visualizzare la procedura

Procedure: Definire i parametri

Steps

1. Nel pannello **Elenco parametri**, fare clic su +.
2. Nel pannello + visualizzato a destra del pannello **Elenco parametri**, definire le proprietà del nuovo parametro.
3. Effettuare una delle operazioni seguenti:
 - a. Per salvare il nuovo parametro, fare clic su **Salva**.
 - b. Per annullare il nuovo parametro e non salvarlo nel database, fare clic su **Annulla**.

Modifica dei parametri

[+] Fare clic per visualizzare la procedura

Procedure: Modifica dei parametri

Steps

Importante

Seguire le istruzioni contenute in questo argomento per modificare qualsiasi proprietà di un parametro operativo ad eccezione del **Valore**. Per impostare o modificare il valore effettivo di un parametro in un gruppo di parametri, consultare "Impostazione e modifica dei valori nei gruppi di parametri" nella scheda Procedure della pagina [Gruppi di parametri](#).

Quando si modifica un parametro, le modifiche vengono propagate ai Modelli di gruppi di parametri che contengono il parametro modificato. Tuttavia, le modifiche non vengono propagate ai gruppi di parametri distribuiti.

1. Nel pannello **Elenco parametri**, selezionare il parametro da modificare.

2. Nel pannello <Parameter name> che viene visualizzato a destra del pannello **Elenco parametri**, modificare le proprietà del parametro nel modo appropriato.
3. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche o su **Annulla** per lasciare il parametro invariato.

Eliminazione dei parametri

È possibile eliminare solo i parametri non assegnati ai Modelli di gruppi di parametri.

[+] Fare clic per visualizzare la procedura

Procedure: Eliminazione dei parametri

Steps

1. Nel pannello **Elenco parametri**, selezionare il parametro che si desidera eliminare.
2. Nel pannello <Parameter name> che viene visualizzato a destra del pannello **Elenco parametri**, fare clic su **Elimina**.
3. Nella finestra di dialogo Conferma eliminazione, eseguire una delle operazioni seguenti:
 - a. Per rimuovere il parametro dal database, fare clic su **OK**.
 - b. Per mantenere il parametro e non rimuoverlo dal database, fare clic su **Annulla**.