



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

Codici di azione

Codici di azione

I codici di azione consentono agli agenti di presentare all'azienda un rapporto dei risultati relativi alle interazioni con i clienti e di spiegare le ragioni di determinate operazioni.

Dopo aver selezionato un codice appropriato da un menu di codici di azione predefiniti, il codice viene trasferito con la relativa richiesta correlata. Il codice viene quindi restituito con l'evento che indica che la richiesta è stata elaborata correttamente. Infine, il codice viene archiviato nel database dei rapporti.

Ogni codice di azione può essere completato da un numero di sottocodici che descrive più dettagliatamente le ragioni per cui è stata eseguita una data azione.

Visualizzazione dei codici di azione

L'elenco **Codici di azione** mostra i codici di azione 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

I codici di azione 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 che si desidera selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

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

Utilizzo dei Codici di azione

Per creare un nuovo oggetto Codice di azione, 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**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Consente di copiare un codice di azione.
- **Sposta in**—Codice di spostare un codice di azione in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare Codici di azione
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

Fare clic sul nome di un codice di azione per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È inoltre possibile impostare [opzioni](#) e [autorizzazioni](#).

Procedure: Creazione di oggetti Codice di azione

Steps

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere le informazioni seguenti. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome del codice di azione. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in un ambiente aziendale) o nel tenant (in un ambiente multi-tenant).
 - **Tipo**—Il tipo di codice di azione. Per questa proprietà è necessario specificare un valore. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo. Per ulteriori informazioni, vedere la scheda **Tipi di codice di azione**.
 - **Codice**—Il codice di azione. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco nel tipo di codice di azione specificato nella proprietà **Tipo**.
 - **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**—Quando è selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
3. È anche possibile impostare sottocodici per caratterizzare in modo più preciso i motivi per l'esecuzione di una determinata azione (facoltativo). Per impostare sottocodici, eseguire la procedura seguente:
 - Fare clic sulla scheda **Sottocodici**.

- Fare clic su **Aggiungi**.
 - Immettere le informazioni seguenti:
 - **Nome**—Il nome del sottocodice. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco nel codice di azione. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - **Codice**—Il valore del sottocodice. È necessario specificare un valore per questa proprietà e tale valore deve essere univoco nel codice di azione. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
 - Eseguire una delle azioni seguenti:
 - Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco di oggetti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e rimanere nella scheda.
 - Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.
4. Fare clic su **Salva**.

Tipi di codici di azione

Di seguito viene fornito un elenco dei tipi di codici di azione:

Tipo	Descrizione
Disattivazione stato occupato	Selezionato e inviato quando un agente annulla la funzione Rendi occupato.
Attivazione stato occupato	Selezionato e inviato quando un agente attiva la funzione Rendi occupato.
Conferenza	Selezionato e inviato quando un agente avvia una conferenza.
Disattivazione inoltro	Selezionato e inviato quando un agente annulla la funzione di inoltro chiamate.
Attivazione inoltro	Selezionato e inviato quando un agente attiva la funzione di inoltro chiamate.
Chiamata in arrivo	Selezionato e inviato quando un agente rilascia una chiamata in arrivo.
Chiamata interna	Selezionato e inviato quando un agente rilascia una chiamata interna.
Accesso	Selezionato e inviato quando un agente effettua l'accesso.
Disconnessione	Selezionato e inviato quando un agente effettua la disconnessione.
Non pronto	Selezionato e inviato quando lo stato dell'agente

Tipo	Descrizione
	viene modificato e impostato come Non pronto.
Chiamata in uscita	Selezionato e inviato quando un agente rilascia una chiamata in uscita.
Pronto	Selezionato e inviato quando lo stato dell'agente viene modificato e impostato su Pronto.
Trasferimento	Selezionato e inviato quando un agente avvia un trasferimento.