



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

Gruppi agenti

Gruppi agenti

Un Gruppo di agenti è un raggruppamento logico di agenti. I Gruppi di agenti vengono solitamente creati per fare in modo che il centro di contatto fornisca una certa gamma di servizi.

Visualizzazione dei gruppi di agenti

L'elenco **Gruppi di agenti** contiene i gruppi di agenti presenti nell'ambiente in uso. 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 Gruppi di agenti disabilitati sono 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.

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

Utilizzo dei Gruppi di agenti

Per creare un nuovo oggetto Gruppo di agenti, 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 Gruppo di agenti, viene rimosso solo l'oggetto Gruppo di agenti stesso da Configuration Database. Gli oggetti Agente membro non vengono eliminati.

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

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

Fare clic sul nome di un Gruppo di agenti per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le [opzioni](#) e le [autorizzazioni](#), nonché visualizzare le [dipendenze](#).

Procedure: Creazione di oggetti Gruppo di agenti

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 gruppo di agenti. 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). Non è possibile modificare questo valore finché questo Gruppo di agenti contiene almeno un Utente.
 - **Tabella capacità**—Questo campo è valido solo per Enterprise Routing Solution. È la tabella capacità associata a questo Gruppo di agenti. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a Enterprise Routing Solution.
 - **Tabella quote**—Questo campo è valido solo per Enterprise Routing Solution. È la tabella quota associata a questo Gruppo di agenti. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a Enterprise Routing Solution.
 - **Contratto a costi**—Il [contratto a costi](#) associato al gruppo di agenti.
 - **Sito**—Il sito che contiene il contratto a costi.
 - **Script**—Immettere un'espressione valida nella scheda **Script** per definire il gruppo come un Gruppo di agenti virtuali. L'espressione deve essere nel linguaggio VGSL (Virtual Group Script Language) e deve definire almeno una competenza (con, facoltativamente, un livello di competenza) nel seguente formato:
`Skill("SkillName")>SkillLevel`
Esempio
`Skill("Spanish")>5`
 - **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. Per aggiungere un supervisore al gruppo:

- a. Fare clic sulla scheda **Supervisori**, quindi fare clic su **Aggiungi**.
- b. Se necessario, accedere alla relativa cartella ed eseguire una delle azioni seguenti:
 - Per aggiungere un utente esistente al gruppo come supervisore, selezionarlo dall'elenco Utenti.
 - Per aggiungere un nuovo utente al gruppo come supervisore, fare clic sul + per **creare l'utente** in questa cartella, quindi selezionarlo dall'elenco.

4. Per ogni agente da aggiungere al gruppo:

- a. Fare clic sulla scheda **Agenti**, quindi fare clic su **Aggiungi**.
- b. Se necessario, accedere alla relativa cartella ed eseguire una delle azioni seguenti:
 - Per aggiungere un agente esistente al gruppo, selezionarlo dall'elenco Agenti.
 - Per aggiungere un nuovo agente al gruppo, fare clic sul + per **creare l'agente** in questa cartella, quindi selezionarlo dall'elenco.

5. La scheda **DN di origine** elenca i **DN** da cui le chiamate possono essere instradate o trasferite a questo gruppo di agenti.

Importante

Solo i DN dei seguenti tipi possono essere inclusi nell'elenco: Punto di routing, Punto di routing esterno, Numero servizio, Coda di routing, Coda ACD, Virtual Queue o Punto di routing virtuale.

Per ogni DN di origine da aggiungere all'elenco dei DN di origine del gruppo:

- a. Fare clic sulla scheda **DN di origine**, quindi fare clic su **Aggiungi**.
 - b. Se necessario, accedere alla relativa cartella ed eseguire una delle azioni seguenti:
 - Per aggiungere un DN esistente all'elenco dei DN di origine per il gruppo, selezionarlo dall'elenco dei DN.
 - Per aggiungere un nuovo DN all'elenco dei DN di origine per questo gruppo, fare clic sul + per **creare il DN** in questa cartella, quindi selezionarlo dall'elenco.
6. Dopo aver creato il gruppo di agenti, eseguire una delle azioni seguenti:
- Fare clic su **Salva** per accettare le modifiche e tornare all'elenco Gruppi di agenti.
 - Fare clic su **Applica** per accettare le modifiche e tornare alla scheda **Generale** del gruppo di agenti.

- Fare clic su **Annulla** per annullare le modifiche.

Gruppi agenti virtuali

Un gruppo di agenti virtuale è simile a un gruppo di agenti ma non dispone di membri permanenti. Un Agente diventa un membro di un Gruppo di agenti virtuali se soddisfa i criteri specificati dallo script. L'appartenenza di un Agente a un Gruppo di agenti virtuali può cambiare dinamicamente in base alle modifiche apportate ai criteri del Gruppo di agenti virtuali o alle proprietà dell'oggetto dell'Agente. Facendo clic su un Gruppo di agenti virtuali in Genesys Administrator Extension, vengono visualizzati gli Agenti membri correnti.

Importante

Sebbene possano essere creati e configurati mediante Genesys Administrator Extension, i Gruppi di agenti virtuali vengono utilizzati principalmente dalle applicazioni di reporting. Per ulteriori informazioni sui Gruppi di agenti virtuali, consultare l'ultima versione della *Framework Stat Server User's Guide*.

Avviso

Se Genesys Administrator Extension trova Gruppi di agenti virtuali (convertiti da un'installazione precedente) contenenti espressioni di script non consentite o che includono membri permanenti, Genesys Administrator Extension visualizzerà un messaggio di errore. Per mantenere la corretta funzionalità dei Gruppi di agenti virtuali, occorre risolvere il problema manualmente correggendo l'errore o convertendo il Gruppo di agenti virtuali in un Gruppo di agenti non virtuali, rimuovendo l'espressione dallo script dell'opzione di configurazione.