



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

Gestione

Gestione

Un trattamento definisce in che modo l'OCS (Outbound Contact Server, Server di contatto in uscita) deve gestire le chiamate che non raggiungono il destinatario desiderato. Ad esempio, il trattamento può contenere l'istruzione per OCS di ricomporre un numero che restituisce una chiamata occupata.

Gli oggetti Trattamento sono assegnati agli oggetti **Elenco chiamate**. Se a un risultato di chiamata non sono assegnati trattamenti, OCS imposta lo stato del record su aggiornato.

È possibile aggiungere o rimuovere trattamenti da un oggetto Elenco chiamate mentre è in esecuzione una sessione di composizione per una **Campagna**. Una volta però che un trattamento è in corso, non può essere interrotto. Le modifiche apportate al trattamento vengono applicate al record successivo che riceve il risultato della chiamata che attiva il trattamento.

Visualizzazione dei trattamenti

L'elenco **Trattamenti** mostra i trattamenti disponibili nel proprio 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 trattamenti disabilitati risulteranno disattivati 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 sul pulsante con la lente di ingrandimento 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 **Selezione colonne**.

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

Utilizzo dei Trattamenti

Per creare un nuovo oggetto Trattamento, 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 trattamento.
- **Sposta in**—Consente di spostare un trattamento in un'altra [struttura gerarchica](#).
- Abilitare o disabilitare i trattamenti.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere [Gerarchia oggetti](#).

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

Procedure: Creazione di oggetti Trattamento

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 **Sfogli** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Il nome del trattamento (obbligatorio).
 - **Descrizione**—Una breve descrizione del trattamento (facoltativo).
 - **Risultato chiamata**—Il risultato della chiamata associato al trattamento (obbligatorio).
 - **Applica a record**—L'azione da applicare a un record dell'elenco chiamate in base al risultato della chiamata (obbligatorio).
 - **Applica a chiamata**—Una modalità alternativa di gestione di una chiamata, quando un tentativo di composizione riceve risposta o raggiunge una segreteria telefonica o un fax (facoltativo).
 - **DN di destinazione**—Il DN al quale la chiamata verrà collegata o trasferita (obbligatorio, se è specificata l'opzione **Applica a chiamata**). Se si specifica **Applica a chiamata** ma non si specifica **DN destinazione**, OCS ignora il trattamento.
 - **Numero in sequenza**—L'ordine in cui il trattamento viene applicato in una sequenza di

trattamenti (obbligatorio). Se si tratta di un trattamento indipendente, specificare il valore 1.

- **Tentativi ciclici**—Il numero massimo di tentativi consecutivi per eseguire il trattamento sul record (obbligatorio con un valore maggiore di 0 (zero), quando **Applica a record** è impostato su **Successivo nella catena, Successivo nella catena dopo, Successivo nella catena alla data specificata** o **Ricomponi**).
- **Intervallo (Giorni:Ore:Minuti)**—Un intervallo di tempo di attesa, in minuti, durante il quale OCS attende tra il primo tentativo di composizione e il primo tentativo di trattamento (obbligatorio quando **Applica a record** è impostato su **Successivo nella catena, Successivo nella catena dopo, Ricomponi** o **Riprova tra**).
- **Incremento (minuti)**—Il numero di minuti aggiunti al precedente intervallo di tempo di ricomposizione (obbligatorio quando **Applica a record** è impostato su **Successivo nella catena, Successivo nella catena dopo, Ricomponi** o **Riprova tra**).
- **Data**—La data in cui viene eseguito un altro tentativo di trattamento (obbligatorio quando **Applica a record** è impostato su **Successivo nella catena alla data specificata** o **Riprova in una data specifica**).
- **Ora**—L'ora in cui viene eseguito un altro tentativo di trattamento obbligatorio quando **Applica a record** è impostato su **Successivo nella catena alla data specificata** o **Riprova in una data specifica**).
- **Intervallo (Giorni:Ore:Minuti)**—Riservato per un utilizzo futuro.
- **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. Fare clic su **Salva**.