



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

Agent - skupiny

## Agent – skupiny

Objekt Agent – skupina je logickým seskupením agentů. Skupiny agentů jsou obvykle nastavovány za účelem poskytování konkrétních sad služeb kontaktního střediska.

### Zobrazení skupin agentů

Seznam **Agent – skupiny** zobrazuje skupiny agentů, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

#### Important

Zakázané skupiny agentů jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

### Práce s objekty Agent – skupiny

Chcete-li vytvořit nový objekt Agent – skupina, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**.

#### Important

Když odstraníte skupinu agentů, bude pouze odstraněn objekt Agent – skupina z databáze Configuration Database. Její členské objekty Agent odstraněny nebudou.

Dále můžete zaškrtnout políčko vedle jednoho nebo více objektů, kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje skupinu agentů.
- **Přesunout do** - přesune skupinu agentů do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat skupiny agentů.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název skupiny agentů zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Agent – skupina

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název skupiny agentů. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v databázi Configuration Database (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty). Dokud bude skupina agentů obsahovat alespoň jednoho uživatele, tuto hodnotu nebude možné změnit.
  - **Tabulka pro kapacitu** - toto pole platí pouze pro řešení Enterprise Routing Solution. Jedná se o tabulku pro kapacitu související s touto skupinou agentů. Další informace naleznete v dokumentaci řešení Enterprise Routing Solution.
  - **Tabulka s kvótami** - toto pole platí pouze pro řešení Enterprise Routing Solution. Jedná se o tabulku s kvótami související s touto skupinou agentů. Další informace naleznete v dokumentaci řešení Enterprise Routing Solution.
  - **Nákladový kontrakt** - **nákladový kontrakt** asociovaný s touto skupinou agentů.
  - **Lokalita** - lokalita zahrnující tento nákladový kontrakt.
  - **Skript** - zadáním platného výrazu na kartě Skript definujte skupinu jako virtuální skupinu agentů. Výraz musí být v jazyku VGSL (Virtual Group Script Language) a musí definovat alespoň jednu dovednost (volitelně i s úrovní dovednosti) v následujícím formátu:  
Dovednost("NázevDovednosti")>ÚroveňDovednosti  
Příklad  
Dovednost("Španělština")>5
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli Adresář klientů v seznamu objektů.

- **Stav povolen – pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.**

3. Postup přidání supervizora do této skupiny:

- a. Klikněte na kartu **Supervizoři** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
- b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
  - Chcete-li do této skupiny přidat stávajícího uživatele jako supervizora, vyberte jej ze seznamu uživatelů.
  - Chcete-li do této skupiny přidat nového uživatele jako supervizora, kliknutím na tlačítko + **vytvořte uživatele** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.

4. U každého agenta, kterého chcete přidat do této skupiny:

- a. Klikněte na kartu **Agenti** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
- b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
  - Chcete-li do této skupiny přidat stávajícího agenta, vyberte jej ze seznamu agentů.
  - Chcete-li do této skupiny přidat nového agenta, kliknutím na tlačítko + **vytvořte agenta** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.

5. Karta **Původní DN** uvádí objekty **DN**, ze kterých lze přesměrovat nebo odklonit hovory na tuto skupinu agentů.

### Important

V tomto seznamu mohou být uvedeny pouze objekty DN následujících typů: Směrovací bod, Externí směrovací bod, Servisní číslo, Směrovací fronta, Fronta ACD, Virtuální fronta a Virtuální směrovací bod.

U každého původního objektu DN, který chcete přidat do seznamu původních DN pro tuto skupinu, proveďte následující kroky:

- a. Klikněte na kartu **Původní DN** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
- b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
  - Chcete-li přidat stávající objekt DN do seznamu původních DN pro tuto skupinu, vyberte jej ze seznamu DN.
  - Chcete-li do seznamu původních DN pro tuto skupinu přidat nový objekt DN, kliknutím na tlačítko + **vytvořte DN** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.

6. Jakmile dokončíte vytváření skupiny agentů, proveďte jeden z následujících úkonů:

- Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam skupin agentů.
- Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a vraťte se na kartu **Obecné** této skupiny agentů.

- Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## Virtuální skupiny agentů

Virtuální skupiny agentů jsou podobné skupinám agentů, avšak virtuální skupiny agentů nemají žádné trvalé členy. Namísto toho se agent členem virtuální skupiny agentů stane v případě, že splňuje kritéria určená skriptem. Členství agentů v rámci virtuální skupiny agentů se může dynamicky měnit na základě změn kritérií virtuální skupiny agentů nebo změn vlastností objektu Agent. Když v aplikaci Genesys Administrator Extension kliknete na virtuální skupinu agentů, zobrazí se její aktuální členové.

### Important

Přestože můžete virtuální skupiny agentů vytvářet a konfigurovat pomocí aplikace Genesys Administrator Extension, jsou používány primárně aplikacemi pro podávání hlášení. Další informace o virtuálních skupinách agentů najdete v nejnovější verzi *Framework Stat Server User's Guide*.

### Warning

Pokud aplikace Genesys Administrator Extension najde virtuální skupiny agentů (převedené z předchozí instalace), které obsahují neplatné výrazy skriptu či trvalé členy, zobrazí chybovou zprávu. Abyste mohli zachovat správnou funkčnost virtuálních skupin agentů, musíte problém řešit ručně, buď opravou chyby, nebo převodem virtuální skupiny agentů na nevirtuální skupinu agentů odstraněním výrazu ze skriptu možnosti konfigurace.