



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

Kódy akcí

Kódy akcí

Kódy akcí umožňují agentům hlásit obchodní výsledky interakcí se zákazníky a také objasňovat důvody pro některé operace.

Po výběru vhodného kódu z nabídky předem definovaných kódů akcí je kód předán s odpovídajícím požadavkem. Kód se poté navrátí s událostí, která informuje o úspěšném zpracování požadavku. Nakonec je kód uložen v databázi hlášení.

Každý kód akce můžete doplnit o několik dílčích kódů, které přesněji charakterizují důvody pro určitou akci.

Zobrazení kódů akcí

Seznam **Kódy akcí** zobrazuje kódy akcí, 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 kódy akcí 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.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupec** můžete přidávat a odebírat sloupce.

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

Práce s objekty Kód akce

Chcete-li vytvořit nový objekt Kód akce, 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**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

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

Kliknutím na název kódu akce zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti a oprávnění**.

Procedure: Vytváření objektů Kód akce

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 tohoto kódu akce. 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).
 - **Typ** - typ kódu akce. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Po nastavení již hodnotu nelze změnit. Další informace najdete na kartě Typy kódů akce.
 - **Kód** - kód akce. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v rámci typu kódu akce určeného vlastností Typ.
 - **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. (Volitelné) Také můžete nastavit dílčí kódy a přesněji tak charakterizovat důvody pro určitou akci. Dílčí kódy můžete nastavit následujícím způsobem:
 - Klikněte na kartu **Dílčí kódy**.
 - Klikněte na tlačítko **Přidat**.
 - Zadejte následující údaje:
 - **Název** - název dílčího kódu. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v rámci kódu akce. Po nastavení již hodnotu nelze

změnit.

- **Kód - hodnota dílčího kódu. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v rámci kódu akce. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.**
- Proveďte jednu z následujících akcí:
 - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijměte změny a vraťte se na seznam objektů.
 - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijměte změny a zůstaňte na kartě.
 - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

4. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

Typy kódů akcí

Typy kódů akcí:

Typ	Popis
Konec zaneprázdněnosti	Vybráno a odesláno, když agent vypne funkci Obsazeno.
Začátek zaneprázdněnosti	Vybráno a odesláno, když agent zapne funkci Obsazeno.
Konference	Vybráno a odesláno, když agent iniciuje konferenci.
Neaktivní přesměrování	Vybráno a odesláno, když agent vypne funkci Přesměrování.
Aktivní přesměrování	Vybráno a odesláno, když agent zapne funkci Přesměrování.
Příchozí hovor	Vybráno a odesláno, když agent uvolní příchozí volání.
Interní hovor	Vybráno a odesláno, když agent uvolní interní hovor.
Přihlášení	Vybráno a odesláno, když se agent přihlásí.
Odhlášení	Vybráno a odesláno, když se agent odhlásí.
Nepřipraveno	Vybráno a odesláno, když se stav agenta změní na Nepřipraven.
Odchozí hovor	Vybráno a odesláno, když agent uvolní odchozí volání.
Připraven	Vybráno a odesláno, když se stav agenta změní na Připraven.
Přenos	Vybráno a odesláno, když agent iniciuje přenos.