



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

Kody akcji

Kody akcji

Kody akcji umożliwiają agentom raportowanie wyników biznesowych z interakcji z klientami, jak również objaśnienie przyczyn niektórych operacji.

Po wybraniu odpowiedniego kodu z menu wstępnie zdefiniowanych kodów akcji ten kod będzie przekazywany razem z powiązaniem z nim żądaniem. Następnie kod zostanie zwrócony ze zdarzeniem, co będzie oznaczać, że żądanie zostało pomyślnie przetworzone. Na końcu kod zostanie zapisany w bazie danych raportowania.

Każdy kod akcji można uzupełniać dodatkowymi kodami podrzędnymi, które dokładniej określają przyczyny konkretnej akcji.

Opcje wyświetlania

Kody akcji dostępne w środowisku znajdują się na liście **Kody akcji**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone kody akcji są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Kod akcji, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a

następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje kod akcji.
- **Przenieś do** — przenosi kod akcji do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz kody akcji.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę kodu akcji, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Kod akcji

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa tego kodu akcji. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Typ** — typ kodu akcji. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić. Więcej informacji znajduje się na karcie **Typy kodów akcji**.
 - **Kod** — kod akcji. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach typu kodu akcji określonego przez właściwość **Typ**.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. (Opcjonalnie) Można również zdefiniować kody podrzędne, które dokładniej określają przyczyny konkretnej akcji. Aby zdefiniować kody podrzędne, należy wykonać poniższe czynności:
 - Kliknij kartę **Kody podrzędne**.
 - Kliknij przycisk **Dodaj**.

- Wprowadź poniższe informacje:
 - **Nazwa** — nazwa kodu podrzędnego. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach kodu akcji. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Kod** — wartość kodu podrzędnego. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach kodu akcji. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
- Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Typy kodów akcji

Istnieją następujące typy kodów akcji:

Typ	Opis
Zajęty wył.	Wybierany i wysyłany, gdy agent anuluje funkcję Ustaw zajętość.
Zajęty wł.	Wybierany i wysyłany, gdy agent aktywuje funkcję Ustaw zajętość.
Konferencja	Wybierany i wysyłany, gdy agent inicjuje konferencję.
Przekazywanie wył.	Wybierany i wysyłany, gdy agent anuluje funkcję Przekazywanie połączeń.
Przekazywanie wł.	Wybierany i wysyłany, gdy agent aktywuje funkcję Przekazywanie połączeń.
Połączenie przychodzące	Wybierany i wysyłany, gdy agent zwalnia połączenie przychodzące.
Połączenie wewnętrzne	Wybierany i wysyłany, gdy agent zwalnia połączenie wewnętrzne.
Logowanie	Wybierany i wysyłany w momencie logowania agenta.
Wylogowanie	Wybierany i wysyłany w momencie wylogowania agenta.
Brak gotowości	Wybierany i wysyłany, gdy stan agenta zmienia się na Brak gotowości.

Typ	Opis
Połączenie wychodzące	Wybierany i wysyłany, gdy agent zwalnia połączenie wychodzące.
Gotowy	Wybierany i wysyłany, gdy stan agenta zmienia się na Gotowy.
Transfer	Wybierany i wysyłany, gdy agent inicjuje transfer.