

GENESYS

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

Użytkownicy (Osoby)

4/18/2025

Użytkownicy (Osoby)

Użytkownicy to personel centrum obsługi, w tym również agenci, którzy wymagają dostępu do aplikacji Genesys. Agenci to użytkownicy, którzy bezpośrednio obsługują klientów.

Platforma Genesys wymaga, aby każdy użytkownik, który potrzebuje takiego dostępu, był zarejestrowany w bazie danych konfiguracji wraz z odpowiednim zestawem uprawnień.

Ważne

Aby uruchomić konkretną aplikację, użytkownik musi mieć przypisane uprawnienia Odczyt i Wykonanie względem obiektu reprezentującego aplikację w bazie danych konfiguracji. Nowy użytkownicy tworzeni w aplikacji Genesys Administrator Extension otrzymują taki sam zestaw uprawnień domyślnych i praw dostępu, jaki jest przydzielany przez składnik Configuration Server.

Opcje wyświetlania

Użytkownicy dostępni w środowisku znajdują się na liście **Osoby**. 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. Aby szybko odróżnić obiekty typu Użytkownicy od Agenci, wystarczy spojrzeć na ikonę z lewej strony nazwy obiektu.

Ważne

Wyłączeni użytkownicy są na liście wyświetlani szarym kolorem (są wyszarzeni).

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.

Kliknij przycisk **Grupuj według**, aby grupować obiekty według różnych kryteriów.

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

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Użytkownik, 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 użytkownika.
- Przenieś do przenosi użytkownika do innej struktury hierarchicznej.
- Włącz lub Wyłącz użytkowników.

Ważne

Gdy użytkownik zostanie wyłączony lub usunięty, aplikacja Genesys Administrator Extension unieważnia wszystkie sesje skojarzone z tym użytkownikiem. Przy kolejnym działaniu taki użytkownik zostanie przekierowany na stronę logowania.

 Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie Hierarchia obiektów.

Kliknij nazwę użytkownika, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić opcje i uprawnienia oraz wyświetlić zależności.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Użytkownik

Kroki

- 1. Kliknij przycisk **Nowy**.
- 2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - Nazwa nazwa, która powinna być używana przez użytkownika do logowania się do środowiska. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji.
 - **Agent** informuje, czy użytkownik jest agentem. Jeśli pole jest zaznaczone, są dostępne dodatkowe pola. Po ustawieniu tej flagi nie można jej zmienić.

- Imię imię użytkownika.
- Nazwisko nazwisko użytkownika.
- Adres e-mail adres e-mail użytkownika.
- Identyfikator pracownika kod składający się z 64 znaków, które identyfikują użytkownika w grupie personelu centrum obsługi. 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).
- **Hasło** hasło nie dłuższe niż 64 znaki, którego używa użytkownik do logowania się do środowiska. Istniejącego hasła nie można podejrzeć. Podczas tworzenia nowego użytkownika to pole jest zawsze włączone. Podczas edycji istniejącego użytkownika to pole jest włączone tylko wtedy, gdy nie zaznaczono pola wyboru **Resetuj hasło**.

Ważne

Format hasła może podlegać pewnym regułom. Więcej informacji można znaleźć w Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1.

 Potwierdź hasło — potwierdzenie wprowadzenia hasła. Podczas tworzenia nowego użytkownika to pole jest zawsze włączone. Podczas edycji istniejącego użytkownika to pole jest włączone tylko wtedy, gdy nie zaznaczono pola wyboru Wymuś resetowanie hasła przy następnym logowaniu.

Ważne

Nie wolno kopiować i wklejać wartości z pola **Hasło**. Hasło należy wpisać ponownie.

 Wymuś resetowanie hasła przy następnym logowaniu — po zaznaczeniu tego pola wyboru użytkownikowi podczas następnego logowania zostanie wyświetlany monit o wprowadzenie nowego hasła.

Ważne

Opcja **Wymuś resetowanie hasła przy następnym logowaniu** jest wyświetlana tylko wtedy, gdy aplikacja Genesys Administrator Extension łączy się z platformą Management Framework w wersji 8.1.1 lub wyższej. Więcej informacji o resetowaniu haseł można znaleźć w Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1.

 Identyfikator zewnętrzny — to ustawienie obowiązuje tylko wtedy, gdy w bieżącym środowisku jest używane uwierzytelnianie zewnętrzne, takie jak LDAP lub RADIUS. Może to być nazwa użytkownika w zewnętrznym systemie uwierzytelniania. W przypadku metody LDAP może to być kompletny lub częściowy adres URL LDAP zgodny z normą RFC 2255. Więcej informacji można znaleźć w Podręczniku referencyjnym platformy uwierzytelniania zewnętrznego.

- 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. Jeśli jest zaznaczona opcja **Agent**, wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać wartość z poniższej listy:
 - **Miejsce domyślne** miejsce przypisane domyślnie do tego agenta. Ten opcjonalny parametr dotyczy ograniczonej liczy konfiguracji, w szczególności tych, w których nie można ustanowić w czasie rzeczywistym skojarzenia między miejscem a agentem za pośrednictwem procedury logowania telefonicznego.
 - Reguła pojemności nazwa skryptu typu Reguła pojemności, który definiuje zdolność bieżącego agenta do obsługi wielu interakcji. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji dotyczącej raportowania.
 - **Kontrakt kosztów** jest to kontrakt kosztów skojarzony z bieżącym agentem.
 - Lokacja lokacja zawierająca bieżący kontrakt kosztów.
- 4. Na karcie **Członkostwo w** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać grupę dostępu.
- 5. Na karcie Klasyfikacje kliknij przycisk Dodaj, aby dodać klasyfikację.
- 6. W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
 - Typ aplikacji typ aplikacji, do której wymaga dostępu użytkownik. Aby sprawdzić, czy aplikacja używa mechanizmu klasyfikacji do umożliwiania i blokowania funkcji, należy się zapoznać z podręcznikiem aplikacji GUI. Jeśli w podręczniku nie znajdują się żadne informacje o klasyfikacjach, aplikacja nie korzysta z klasyfikacji i nie jest w niej konieczne określanie klasyfikacji osoby.
 - Klasyfikacja aplikacji klasyfikacja dotycząca aplikacji konkretnego typu.
- 7. Jeśli jest zaznaczona opcja **Agent**, kliknij przycisk **Zastosuj**, aby wyświetlić wymienione niżej karty.
 - Na karcie Kwalifikacje kliknij przycisk Dodaj, aby dodać kwalifikację.
 - W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
 - Kwalifikacja kwalifikacja przypisana do bieżącego agenta.
 - Poziom względna miara biegłości agenta w wybranej kwalifikacji.
 - Na karcie Loginy agenta kliknij przycisk Dodaj, aby dodać login agenta.
 - W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
 - **Login agenta** kod loginu agenta przypisany do bieżącego agenta. Login agenta można przypisać tylko do jednego agenta.

- Czas podsumowania niektóre przełączniki nie obsługują transferu informacji o stanie zadania po rozmowie agenta za pośrednictwem łącza CTI. Jednak gdy ta operacja jest obsługiwana, należy określić (w sekundach) czas podsumowania dotyczący loginów agenta należących do takich przełączników. Wprowadzona wartość musi być zgodna z odpowiadającym jej ustawieniem przełącznika.
- 8. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Ważne

Nowi użytkownicy nie otrzymują automatycznie uprawnienia Odczyt i Aktualizacja względem własnych obiektów typu Użytkownik. Te uprawnienia należy im ręcznie przypisać, tak aby mogli zapisywać swoje preferencje w programach z interfejsem GUI, takich jak GAX czy Workspace Desktop Edition (dawniej Interaction Workspace).