



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

Masowe przypisywanie kwalifikacji do agentów

Masowe przypisywanie kwalifikacji do agentów

Aplikacja Genesys Administrator Extension umożliwia przypisanie kwalifikacji i powiązanych ocen do wielu agentów jednym kliknięciem. Można nawet utworzyć nową kwalifikację i przypisać ją w bieżącym widoku.

Procedura: Masowe przypisywanie kwalifikacji do agentów

Purpose: Przypisanie kwalifikacji do wielu agentów jednocześnie.

Kroki

1. W widoku **Agenci** wybierz co najmniej jednego agenta, dla którego dodajesz, modyfikujesz lub usuwasz te same kwalifikacje. Spowoduje to uaktywnienie opcji **Edytuj kwalifikacje** na pasku narzędzi widoku **Agenci**.
2. Wybierz opcję **Edytuj kwalifikacje**. Spowoduje to otwarcie okna dialogowego **Edycja_<n>agentów**, gdzie <n> oznacza liczbę wybranych agentów.

Ważne

Po otwarciu okna dialogowego edycji agentów nie można wykonywać żadnych innych operacji w aplikacji GAX w bieżącym oknie przeglądarki. Można jednak otworzyć inną kartę lub okno przeglądarki, aby uzyskać dostęp do innych operacji w aplikacji GAX. **Krok 4** przedstawia konsekwencje wylogowania się z aplikacji GAX lub zamknięcia przeglądarki, gdy to okno dialogowe jest otwarte.

3. Aby zmodyfikować kwalifikacje przypisane do wybranych agentów, wykonaj jedno z poniższych działań:

Ważne

Wszystkie klasyfikacje muszą mieć wartości liczbowe. Nie należy przypisywać klasyfikacji **Mieszane** do agentów. Ta klasyfikacja jest używana przez aplikację GAX do wskazania, że wybrani agenci mają różne klasyfikacje kwalifikacji.

- Aby przypisać kwalifikację:

Wskazówka

Aby utworzyć nową kwalifikację, należy wprowadzić jej nazwę w polu **Szybki filtr**, naciśnij klawisz **Enter** i przydzielić klasyfikację liczbową.

- Jeśli kwalifikacja nie jest powiązana z żadnymi agentami (pole wyboru jest puste), kliknij dwukrotnie w polu wyboru, aby ustawić znacznik wyboru, a następnie wprowadź klasyfikację, którą chcesz przypisać do agentów.
 - W przypadku, gdy kwalifikacja już jest powiązana z niektórymi wybranymi agentami (pole wyboru zawiera kreskę (-)), kliknij jeden raz w polu wyboru, aby ustawić znacznik wyboru, a następnie w zależności od potrzeb wprowadź lub zmień klasyfikację.
 - Aby usunąć aktywną kwalifikację ze wszystkich wybranych agentów, kliknij jeden lub dwa razy w polu wyboru, aby usunąć zaznaczenie.
 - Aby zmodyfikować klasyfikację kwalifikacji, kliknij pole Klasyfikacja dla kwalifikacji i wprowadź nową wartość. Nowa wartość zostanie zastosowana tylko do wybranych agentów, co wskazuje stan pola wyboru (znacznik wyboru - wszyscy; kreska - niektórzy; puste - brak).
4. Po zakończeniu wprowadzania zmian kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać zmiany. Spowoduje to otwarcie okna postępu, które przedstawia postęp w czasie rzeczywistym i wyniki operacji.

Aktualizacje są przetwarzane w partiach po 10 agentów na partię. Podczas przetwarzania aktualizacji nie należy wylogowywać się z aplikacji GAX ani zamykać przeglądarki. W przypadku wylogowania lub zamknięcia przeglądarki przed zakończeniem operacji proces zostanie zatrzymany i zostaną przetworzone tylko te partie, które zostały zakończone do momentu przerwania procesu.

[+] Pokaż przykład

Jeśli na przykład wybrano 25 agentów, zmiany zostaną zatwierdzone w trzech partiach — dwie partie po 10 agentów i jedna partia z 5 agentami. W przypadku wylogowania lub zamknięcia bieżącej sesji przeglądarki przed przetworzeniem drugiej partii 10 agentów albo przed jej umieszczeniem w kolejce do przetworzenia na serwerze GAX zostaną zapisane zmiany tylko dla pierwszych 10 agentów (pierwsza partia). Zmiany dotyczące drugiej i trzeciej partii nie zostaną dokonane i nastąpi ich odrzucenie.

5. Po zakończeniu operacji okno postępu zawiera końcowe wyniki operacji. Aby wyświetlić szczegółową listę wyników, kliknij opcję **Wyświetl podsumowanie szczegółów**. Spowoduje to przedstawienie zaktualizowanych i niezaktualizowanych agentów. Kliknij opcję **Ukryj podsumowanie szczegółów**, aby wrócić do podsumowania wyników, lub kliknij przycisk **Zamknij okno**, aby zamknąć okno i wrócić do widoku Agenci.

Okno dialogowe edycji agentów

Okno dialogowe **Edycja <n> agentów**, gdzie n to liczba wybranych agentów, wyświetla listę wszystkich kwalifikacji dostępnych w celu przypisania do agentów.

Jako pierwsze są wyświetlane kwalifikacje, które zostały już przypisane do co najmniej jednego

agenta. Takie kwalifikacje są traktowane jako *aktywne*. Ponadto:

- Jeśli wszyscy wybrani agenci mają kwalifikację, ta kwalifikacja zostaje oznaczona znacznikiem wyboru w polu wyboru.
- Jeśli niektórzy, ale nie wszyscy wybrani agenci mają kwalifikację, ta kwalifikacja zostaje oznaczona kreską (-).

Jeśli żaden wybrany agent nie ma kwalifikacji, ta kwalifikacja jest traktowana jako *nieaktywna*. Jej pole wyboru jest puste, a kwalifikacja jest wyszarzona. Stan *nieaktywny* różni się od obiektu Kwalifikacja w stanie *wyłączonym*.

Kolumna Klasyfikacja zawiera klasyfikacje powiązane z odpowiednimi kwalifikacjami dla wszystkich wybranych agentów. Jeśli wybrani agenci mają różne klasyfikacje kwalifikacji, wyświetlana jest klasyfikacja Mieszane. W przeciwnym razie zostaje przedstawiona wartość klasyfikacji dla wszystkich wybranych agentów.