



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

Grupy agentów

# Grupy agentów

Grupa agentów to logicznie zgrupowani agenci. Grupy agentów są zwykle konfigurowane w celu oferowania konkretnych zestawów usług w centrum obsługi kontaktów.

## Wyświetlanie grup agentów

Grupy agentów dostępne w środowisku znajdują się na liście **Grupy agenta**. 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 grupy agentów 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. Aby odfiltrować listę dzierżawców, użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu.

Aby jednocześnie zaznaczyć wiele obiektów lub usunąć ich zaznaczenie, należy kliknąć opcję **Wybierz**.

## Praca z obiektami Grupy agentów

Aby utworzyć nowy obiekt typu Grupa agentów, należy kliknąć przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, należy kliknąć nazwę obiektu lub 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**.

### Ważne

Podczas usuwania grupy agentów ze składnika Configuration Database jest usuwany tylko obiekt Grupa agentów. Jego obiekty członkowskie typu Agent nie są usuwane.

Można również zaznaczyć pole wyboru obok co najmniej jednego obiektu i kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — skopiowanie grupy agentów.
- **Przenieś do** — przeniesienie obiektu Grupa agentów do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie grup agentów.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Grupa agentów, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

## Procedura: Tworzenie obiektów typu Grupa agentów

### Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
  - **Nazwa** — nazwa grupy agentów. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami). Tej wartości nie można zmienić tak długo, jak długo grupa agentów zawiera co najmniej jednego użytkownika.
  - **Tabela pojemności** — to pole dotyczy tylko rozwiązania Enterprise Routing. Jest to tabela pojemności skojarzona z bieżącą grupą agentów. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji rozwiązania Enterprise Routing.
  - **Tabela przydziałów** — to pole dotyczy tylko rozwiązania Enterprise Routing. Jest to tabela przydziałów skojarzona z bieżącą grupą agentów. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji rozwiązania Enterprise Routing.
  - **Kontrakt kosztów** — jest to [kontrakt kosztów](#) skojarzony z grupą agentów.
  - **Lokacja** — lokacja zawierająca kontrakt kosztów.
  - **Skrypt** — na karcie **Skrypt** należy wprowadzić prawidłowe wyrażenie definiujące grupę jako wirtualną grupę agentów. Wyrażenie musi być napisane w języku Virtual Group Script Language (VGSL) i musi definiować co najmniej jedną kwalifikację (opcjonalnie z poziomem kwalifikacji) w następującej formie:  
`Skill("NazwaKwalifikacji")>PoziomKwalifikacji`  
Przykład  
`Skill("Hiszpański")>5`
  - **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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Aby dodać opiekuna do grupy:
    - a. Kliknij kartę **Opiekunowie** i kliknij przycisk **Dodaj**.
    - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
      - Aby dodać istniejącego użytkownika do grupy jako opiekuna, wybierz go na liście użytkowników.
      - W celu dodania nowego użytkownika do grupy jako opiekuna, kliknij symbol **+**, aby **utworzyć użytkownika** w tym folderze, a następnie wybierz go na liście.
  4. Dla każdego agenta, który ma zostać dodany do grupy:
    - a. Kliknij kartę **Agenci** i kliknij przycisk **Dodaj**.
    - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
      - Aby dodać istniejącego agenta do grupy, wybierz go na liście agentów.
      - W celu dodania nowego agenta do grupy, kliknij symbol **+**, aby **utworzyć agenta** w tym folderze, a następnie wybierz go na liście.
  5. Na karcie **Źródłowe numery katalogowe** znajdują się **obiekty DN**, z których można trasować (routować) lub przekierowywać połączenia do tej grupy agentów.

### Ważne

Na tej liście mogą się znajdować obiekty DN następujących typów: Punkt routingu, Zewnętrzny punkt routingu, Numer usługi, Kolejka routingu, Kolejka ACD, Kolejka wirtualna oraz Wirtualny punkt routingu.

Dla każdego źródłowego obiektu DN, który ma zostać dodany do listy źródłowych obiektów DN tej grupy:

- a. Kliknij kartę **Źródłowe numery katalogowe** i kliknij przycisk **Dodaj**.
  - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
    - Aby dodać istniejący obiekt DN do listy źródłowych obiektów DN grupy, wybierz go z listy obiektów DN.
    - W celu dodania nowego obiektu DN do listy źródłowych obiektów DN dla tej grupy kliknij symbol **+**, aby **utworzyć obiekt DN** w tym folderze, a następnie wybierz go na liście.
6. Po utworzeniu grupy agentów wykonaj jedno z następujących działań:
    - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy grup agentów.
    - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do karty **Ogólne** tej grupy agentów.

- Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

## Wirtualne grupy agentów

Wirtualna grupa agentów jest podobna do grupy agentów, jednak nie zawiera ona trwałych członków. Zamiast tego, agent staje się członkiem wirtualnej grupy agentów, gdy spełnia on kryteria zdefiniowane w skrypcie. Członkostwo agenta w wirtualnej grupie agentów można zmieniać dynamicznie na podstawie zmian kryteriów grupy oraz zmian właściwości obiektu Agent. Po kliknięciu wirtualnej grupy agentów w aplikacji Genesys Administrator Extension zostaną wyświetleni bieżący agenci członkowscy.

### Ważne

Mimo że wirtualne grupy agentów można tworzyć i konfigurować w aplikacji Genesys Administrator Extension, są one używane głównie przez aplikacje raportujące. Więcej informacji o wirtualnych grupach agentów można znaleźć w najnowszej wersji dokumentacji *Framework Stat Server User's Guide*.

### Ostrzeżenie

Jeśli aplikacja Genesys Administrator Extension napotka wirtualną grupę agentów (skonwertowaną z wcześniejszej instalacji), która zawiera nieprawidłowe wyrażenia skryptowe lub trwałych członków, zostanie wyświetlony komunikat o błędzie. Aby zapewnić prawidłowe działanie wirtualnych grup agentów, należy rozwiązać problem ręcznie, korygując błąd lub konwertując wirtualną grupę agentów na grupę niewirtualną przez usunięcie wyrażenia ze skryptu opcji konfiguracji.