



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

Usuários (Pessoas)

# Usuários (Pessoas)

Usuários são os funcionários do contact center, incluindo Agentes, que precisam de acesso a aplicativos Genesys. Agentes são Usuários que tratam das interações de cliente diretamente.

O Genesys Framework exige que cada Usuário que necessite desse acesso seja registrado no Configuration Database com um conjunto adequado de **permissões**.

## Importante

Para executar um aplicativo específico, um Usuário deve ter as permissões de Ler e Executar relativas ao objeto que representa esse aplicativo no Configuration Database. Novos Usuários criados no Genesys Administrator Extension recebem o mesmo conjunto de permissões padrão e privilégios de acesso que o Configuration Server concede.

## Gerenciamento de Usuários vs. Gerenciamento de Agentes

É possível criar agentes na janela Pessoas (conforme descrito aqui) ou na janela **Agentes**. O resultado é o mesmo — um agente do tipo Pessoa é criado e armazenado no Configuration Database e você pode gerenciar o Agente na janela Agentes ou Pessoas.

Se, a qualquer momento, você desejar trabalhar somente com agentes, é possível selecionar Agentes na barra de menus do GAX. Isso mostra uma lista apenas dos agentes no seu contact center, filtrando todos os usuários que não são agentes e apresentando uma lista menor com a qual trabalhar.

## Importante

Se a opção Agentes não for exibida no Cabeçalho do GAX, altere nas Preferências do Sistema, selecionando a categoria de Gerenciamento de Agentes e alterando o Modo de Oculto para Nuvem ou Premissa. Consulte **Preferências do Sistema** para obter mais informações.

Criar um agente na janela Pessoas pode demorar um pouco mais porque você deve especificar todas as propriedades do agente. Na janela Agentes, algumas propriedades, como Lugares, DN's e Logins de Agente, são criadas e atribuídas automaticamente.

Além disso, a janela Pessoas não oferece os recursos adicionais para economia de tempo e esforço que estão disponíveis na janela Agentes:

- É possível criar e modificar vários agentes de uma vez.

- Você pode gerenciar as Habilidades para agentes selecionados ao mesmo tempo.

Portanto, a menos que você deseje (ou precise) definir todas as propriedades agente a agente, você deve considerar a hipótese de criar e modificar as contas de agente a partir da janela Agentes do GAX.

## Exibindo Usuários

A lista **Pessoas** mostra os Usuários do seu ambiente. A lista é organizada em uma hierarquia por Tenants, unidades de configuração, estações e pastas. Para exibir objetos por uma determinada hierarquia, selecione o tipo de hierarquia no menu suspenso acima da lista. É possível distinguir rapidamente Usuários e Agentes observando o ícone à direita do nome do objeto. Usuários que estão desabilitados aparecem acinzentados na lista. Configuration Manager respeita as configurações de permissão de tenancy. Você pode acessar apenas os objetos para os quais tem permissão e privilégios de acesso. Você pode filtrar o conteúdo dessa lista de dois modos:

- Digite o nome de um objeto ou parte dele no campo **Filtro Rápido**.
- Clique no ícone de cubo para abrir o painel de filtro **Diretório de Tenant**. Neste painel, clique no Tenant que você pretende selecionar. Use o campo **Filtro Rápido** nesse painel para filtrar a lista de Tenant.

Você pode ordenar os itens na lista clicando em um cabeçalho de coluna. Clicar nele uma segunda vez inverte a ordem de classificação.

Clique em **Agrupar Por** para agrupar objetos por vários critérios.

Para marcar ou desmarcar vários objetos de uma vez, clique em **Selecionar**.

## Trabalhando com Usuários

Para criar um novo objeto de Usuário, clique em **Novo**. Para visualizar ou editar os detalhes de um objeto existente, clique no nome do objeto ou na caixa de seleção ao lado de um objeto e clique em **Editar**. Para excluir um ou mais objetos, clique na caixa de seleção ao lado do(s) objeto(s) na lista e clique em **Excluir**. Também é possível excluir objetos individuais, clicando no objeto e, em seguida, em **Excluir**. Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um Usuário.
- **Mover Para**—Mova um Usuário para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Usuários.

### Importante

Quando um Usuário é desativado ou removido, o Genesys Administrator Extension invalida todas as sessões associadas a ele. Após a próxima ação do Usuário, ele

será redirecionado à página de login.

- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

Clique no nome de um Usuário para visualizar informações adicionais sobre o objeto. Você também pode definir [opções](#) e [permissões](#) e exibir [dependências](#).

## Procedure: Criando Objetos de Usuário

### Steps

1. Clique em **Novo**.
2. Insira as seguintes informações. Para alguns campos, é possível inserir o nome de um valor ou clicar em **Procurar** para selecionar um valor de uma lista:
  - **Nome**—O nome que esse Usuário deve usar para fazer login no ambiente. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser único no Configuration Database.
  - **Agente**—Indica se esse Usuário é um Agente. Se marcado, campos adicionais são exibidos. Uma vez definido, este indicador não poderá ser alterado.
  - **Nome**—O primeiro nome deste Usuário.
  - **Sobrenome**—O sobrenome deste Usuário.
  - **Endereço de E-mail**—O endereço de e-mail deste Usuário.
  - **ID de Funcionário**—Um código de até 64 caracteres que identifica este Usuário na equipe do contact center. É preciso especificar um valor para esta propriedade e esse valor deve ser exclusivo no Configuration Database (em ambiente empresarial) ou no Tenant (em ambiente multi-tenant).
  - **Senha**—Uma senha que não tenha mais de 64 caracteres e que esse Usuário deve usar para fazer login no ambiente. Não é possível visualizar a senha existente. Ao criar um novo Usuário, este campo estará sempre habilitado. Ao editar um usuário existente, este campo estará habilitado apenas se **Redefinir Senha** não estiver selecionado.

Importante

Senhas podem estar sujeitas a regras de formato. Para obter mais informações, consulte o [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Confirmar Senha**—Confirmação da senha digitada. Ao criar um novo Usuário, este campo estará sempre habilitado. Ao editar um usuário existente, este campo estará habilitado apenas se **Forçar a Redefinição da Senha no Próximo Login** não estiver selecionado.

### Importante

Não copie e cole o valor do campo **Senha**. Redigite a senha.

- **Forçar a Redefinição da Senha no Próximo Login**—Uma caixa de seleção que, se marcada, avisa o usuário para inserir uma nova senha no próximo login.

### Importante

A opção **Forçar a Redefinição da Senha no Próximo Login** é exibida apenas se o Genesys Administrator Extension estiver conectado ao Management Framework 8.1.1 ou superior. Para obter mais informações sobre a redefinição de senhas, consulte o [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **ID Externo**—Essa definição se aplica somente se o seu ambiente estiver usando autenticação externa, LDAP ou RADIUS. Isso pode ser o nome de usuário no sistema de autenticação externa. Para LDAP, pode ser um URL de LDAP inteiro ou parcial, correspondendo a RFC 2255. Para obter mais informações, consulte o [Framework External Authentication Reference Manual](#).
  - **Tenant**—Em um ambiente multi-tenant, o Tenant ao qual esse objeto pertence. Este valor é definido automaticamente como o Tenant especificado no campo **Diretório de Tenant** na lista de objetos.
  - **Estado Habilitado**—Se selecionado, indica que o objeto está em condições normais de operação e pode ser usado sem restrições.
3. Se **Agente** for selecionado, insira as informações a seguir. Para alguns campos, é possível inserir o nome de um valor ou clicar em **Procurar** para selecionar um valor da seguinte lista:
- **Lugar Padrão**—O Lugar atribuído a este Agente, por padrão. Este é um parâmetro opcional aplicável a um número limitado de configurações, em especial àquelas em que uma associação em tempo real entre um Lugar e um Agente não pode ser estabelecida através de um procedimento de login de telefonia.
  - **Regra de Capacidade**—O nome do Script do tipo Regra de Capacidade que define a habilidade deste Agente para tratar várias interações. Consulte a documentação relativa a Reporting para obter mais informações.

- **Contrato de Custo**—O **Contrato de Custo** associado a este Agente.
  - **Estação**—A Estação que contém este Contrato de Custo.
4. Na guia **Membro De**, clique em **Adicionar** para adicionar um **Grupo de Acesso**.
  5. Na guia **Classificações**, clique em **Adicionar** para adicionar uma Classificação.
  6. Insira as seguintes informações na janela pop-up exibida na sua tela:
    - **Tipo de aplicativo**—O tipo de Aplicativo ao qual um Usuário precisa ter acesso. Consultar os manuais de aplicativos GUI para verificar se esse aplicativo está usando Classificações para ativar ou bloquear determinadas funções. Se um manual não tiver qualquer referência a Classificações, o aplicativo não as utiliza e não é necessário especificar as Classificações da Pessoa relativas a esse aplicativo.
    - **Classificação do aplicativo**—A Classificação relativa a Aplicativos do tipo especificado.
  7. Se **Agente** for selecionado, clique em **Aplicar** para exibir as guias a seguir:
    - Na guia **Habilidades**, clique em **Adicionar** para adicionar uma Habilidade.
    - Insira as seguintes informações na janela pop-up exibida na sua tela:
      - **Habilidade**—A Habilidade atribuída a este Agente.
      - **Nível**—A medida relativa da proficiência do Agente nesta Habilidade.
    - Na guia **Logins de Agente**, clique em **Adicionar** para adicionar um Login de Agente.
    - Insira as seguintes informações na janela pop-up exibida na sua tela:
      - **Login de Agente**—O código de Login de Agente atribuído a este Agente. Não é possível atribuir um login de Agente a mais de um Agente.
      - **Tempo de Wrapup**—Alguns switches não suportam transferência de informações sobre o status de trabalho da pós-chamada de um agente através do link CTI. No entanto, quando essa operação é suportada, considere especificar o tempo de wrapup, em segundos, para Logins de Agente que pertencem a esses switches. Essa especificação deve coincidir com a configuração de switch correspondente.
  8. Clique em **Salvar**.

## Importante

Novos Usuários não recebem automaticamente permissões para Ler e Atualizar os seus objetos de Usuário. Você deve provisionar essas permissões manualmente para permitir aos Usuários salvar as suas preferências em programas baseados em GUI, como o GAX ou o Workspace Desktop Edition (formalmente conhecido como Interaction Workspace).