



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

Genesys Administrator 8.5.2

Table of Contents

Ajuda do Genesys Administrator Extension	5
Visão Geral da Interface	7
Login e Senha	8
Menu Perfil	9
Interface do Usuário	14
Adicionando Links à Barra de Navegação	16
Gerenciamento de Plug-ins	17
Usando o Command Line Console (CLC)	20
Definições de Alteração em Massa	36
Agentes	44
Importação/Exportação em Massa de Dados de Agente	52
Atribuição em Massa de Habilidades a Agentes	56
Arquivo CSV	59
Janela Histórico	63
Configuration Manager	65
Contas	78
Grupos de Acesso	79
Grupos de Agentes	82
Usuários (Pessoas)	86
Funções	91
Habilidades	93
Regras de capacidade	95
Ambiente	106
Modelos de Aplicativo	107
Aplicativos	110
Condições de Alarme	120
Hosts	126
Scripts	133
Soluções	138
Tenants	144
Fusos Horários	148
Switch	152
Logins de Agente	153
DNs	156
Grupos de DNs	162

IVRs	166
Portas de IVR	169
Lugares	172
Grupos de Lugares	175
Switches	178
Switching Offices	183
Roteamento/eServices	185
Audio Resources (Configuration Manager)	186
Atributos de Negócios	192
Valores de Atributo de Negócios	195
Tabelas de Objetivos	198
Dias Estatísticos	202
Tabelas Estatísticas	208
Transações	211
Avisos de Voz	213
Desktop	215
Códigos de Ação	216
Voice Platform	220
Perfis de Voice Platform	221
Saída	223
Listas de Chamadas	224
Campanhas	228
Grupos de Campanhas	231
Campos	236
Filtros	241
Formatos	243
Acesso à Tabela	248
Tratamentos	251
Painel do Sistema	254
Implantação de Solução	270
Pacotes de Instalação	271
IPs Implantados	285
Definições de Solução	287
Soluções Implantadas	294
Privilégios	296
Operational Parameter Management	297
Parâmetros	298

Grupos de Parâmetros	305
Modelos de Grupo de Parâmetros	309
Audio Resource Management	316
Logs Centralizados	322
Solução de Problemas do GAX	329

Ajuda do Genesys Administrator Extension

Bem-vindo à Ajuda do Genesys Administrator Extension. Este documento apresenta a GUI do Genesys Administrator Extension e descreve conceitos e procedimentos relevantes à utilização deste software no seu contact center.

Sobre o Genesys Administrator Extension

O Genesys Administrator Extension (GAX) introduz a próxima geração de interface de usuário para Genesys que reduz os custos operacionais gerais e o tempo de implantação, fornecendo interfaces fáceis de usar que desempenham operações complexas enquanto ao mesmo tempo evitam erro do usuário. Esse produto enfoca a experiência do usuário de clientes Empresariais e Hospedados, bem como de administradores do sistema e usuários de linha de negócio.

Os seguintes são links rápidos para preencher capítulos e tópicos:

A Interface do GAX

- [Login e Senha](#)
- [Navegando pela Interface do Usuário](#)
- [Definindo Preferências](#)

Configuração e Monitoramento

- [Painel do Sistema](#)
- [Usando a Janela Agentes](#)
- [Usando o Configuration Manager](#)
- [Exibindo Logs Centralizados](#)

Implantação de Solução

- [Pacotes de Instalação](#)
- [Definições de Solução](#)
- [Privilégios](#)

Operational Parameter Management

- [Parâmetros](#)
- [Grupos de Parâmetros](#)
- [Modelos de Grupo de Parâmetros](#)

Audio Resource Management

[Audio Resource Management](#)

Informações Úteis

[Solução de Problemas do GAX](#)

Visão Geral da Interface

Os tópicos nesta seção descrevem a interface de usuário do Genesys Administrator Extension (GAX), conforme o seguinte:

- [Fazendo login](#) no GAX
- Definindo [Preferências](#) a nível de usuário e de sistema
- Uma descrição geral da [Interface](#)
- Adicionando [Links personalizados](#) à barra de navegação principal
- Administração e outras tarefas, tais como:
 - Gerenciando [Plug-ins](#)
 - Usando o [Command Line Console](#)
 - Usando [Definições de Alteração em Massa](#) para fazer alterações em vários objetos de uma vez.

Login e Senha

O nome do usuário é exibido no topo da Barra de Cabeçalho da janela do Genesys Administrator Extension.

Você pode estar configurado para definir uma nova senha da primeira vez que faz login ou após um administrador de sistema ter redefinido sua senha.

Procedure: Definindo uma Nova Senha

Steps

1. Se tiver configurado para alterar sua senha da primeira vez que fizer login ou após seu administrador de sistema ter redefinido a sua senha, a caixa de diálogo **Alterar Senha** é exibida.
2. Digite uma nova senha no campo **Nova Senha**.
3. Digite a mesma senha no campo **Confirmar Senha**.
4. Clique em **OK**.

Tempo limite por Inatividade

Por razões de segurança, o GAX deve ser configurada para travar o aplicativo se não tiver utilizado o teclado ou mouse por um determinado período. Se ocorrer isso, todas as entradas do usuário são bloqueadas até que forneça suas informações de login para destravar o aplicativo. Esse recurso garante que nenhum usuário possa acessar um terminal sem supervisão que esteja rodando o GAX.

Importante

O GAX implanta uma estratégia mantenha vivo para evitar que sua sessão entre em tempo limite; esse recurso garante que o GAX mantenha sua sessão mesmo se o recurso tempo limite de inatividade travar o aplicativo e solicitar que faça login.

Menu Perfil

O menu Perfil permite:

- Exibir informações gerais sobre o GAX.
- Definir ou alterar as suas configurações pessoais (preferências) ao usar o GAX. Essas preferências terão efeito todas as vezes que o usuário, ou qualquer pessoa usando as suas credenciais de login, fizer login no Genesys Administrator Extension de qualquer navegador.
- Inicie o Genesys Administrator.
- Fazer logout do GAX.

Para abrir o menu, clique no nome de usuário na Barra de Cabeçalho. Se configurado, o menu mostra também a última vez que esta conta de usuário esteve conectada ao Genesys Administrator Extension.

Importante

Para usar o recurso de hora da última conexão, você deve garantir que:

- A data e hora do computador local e do computador do Management Framework estejam sincronizadas para que a hora da última conexão seja precisa.
- As seguintes linhas sejam incluídas no arquivo `confserv.cfg` do Configuration Server (localizado no diretório de instalação da máquina que hospeda o Configuration Server):
 - `last-login = verdadeiro`
 - `last-login-synchronization = verdadeiro`

O menu Perfil contém as seguintes opções:

- **Sobre**—Clique nesta opção para visualizar informações sobre a sua instalação, incluindo a versão do GAX que você está usando. Se sua conta de usuário tiver o privilégio **Ler IPs e SPDs implantáveis e não implantáveis**, você também poderá exibir informações sobre o Configuration Server ao qual está conectado.

Dica

Para ver as versões de plug-ins que estão instalados, consulte [Exibindo plug-ins instalados](#).

- **Alterar Senha**—Altere a sua senha. Você deve ter o privilégio **Modificar Senha do Usuário** para alterar a sua senha.
- **Preferências do Usuário**

- **Preferências do Sistema**
- **Definir a página atual como inicial**—Define a página exibida atualmente como a página inicial da sua conta de usuário. Uma vez definida, esta página será exibida cada vez que você se conectar.
- **Genesys Administrator**—Inicie o Genesys Administrator. Esse link é exibido se estiver configurado para login no Genesys Administrator, quando fizer login no Genesys Administrator Extension.
- **Fazer logout**—Faça logout do Genesys Administrator Extension.

Importante

As configurações na seção **Preferências do Usuário** tomam precedência sobre as configurações na seção **Preferências do Sistema**. Por exemplo, se a configuração de idioma em **Preferências do Sistema** for Inglês (EUA) e a de **Preferências do Usuário** for diferente, o Genesys Administrator Extension usará a configuração de idioma de **Preferências do Usuário**.

Preferências do Usuário

Avançado

Na categoria **Avançado**, você pode especificar o nível de registro para o log JavaScript do Genesys Administrator Extension. Isto deve ser definido apenas se instruído para fazê-lo por alguém da assistência. Use a lista suspensa para definir o nível de um dos seguintes:

- **Depurar**—Todos os logs (erro, aviso, informações e depuração) são gerados.
- **Informações**—Logs de erro, aviso e informações são gerados. Este é o nível padrão.
- **Aviso**—Apenas logs de erro e aviso são gerados.
- **Erro**—Apenas logs de erro são gerados.
- **Desativado**—O registro de log está desativado.

Esses logs são vistos no console do navegador.

Importante

Não confunda esses logs com logs Tomcat ou logs que são gerados por componentes e armazenados no [Centralized Log Database](#).

Configuration Manager

Na categoria **Configuration Manager**, você pode definir as seguintes preferências de exibição para

o Configuration Manager:

- **Mostrar DBID**—Mostra o ID do banco de dados ao visualizar os detalhes sobre um objeto de configuração.
- **Mostrar Recentes**—Na página inicial do Configuration Manager, exibe uma lista de objetos de configuração acessados recentemente. Esta lista exibe o tipo e o nome do objeto de configuração (por exemplo, DNs , 80708), o Tenant ao qual o objeto pertence e a data do último acesso. Passe o mouse sobre o item para ver informações adicionais, como a data e a hora específica que o objeto foi acessado e seu caminho. Você pode clicar no item para acessar o objeto.
- **Número máximo de itens recentes a exibir**—Especifica quantos itens devem ser exibidos na lista **Mostrar Recentes**.

Local

Na categoria **Local**, você pode definir as seguintes preferências, selecionando o botão de opção adequado:

Preferência (nome do campo)	Descrição
Idioma	O idioma a usar na interface de usuário do GAX. O padrão é Usar configurações do sistema . Você pode adicionar mais opções de idioma ao instalar os plug-ins do pacote de idiomas . <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>Atualizar o navegador é necessário para que as mudanças ocorram.</p> </div>
Formato de Data	O formato em que as datas são exibidas no GAX. O padrão é Usar configurações do sistema .
Início da Semana	O dia em que considera que a semana começou. O padrão é Usar configurações do sistema .
Formato de Número	O formato em que os números são exibidos no GAX. O padrão é Usar configurações do sistema .
Fuso Horário	O fuso horário em que as horas são exibidas no GAX. O padrão é Usar configurações do sistema .

Preferências do Sistema

Limitação

O Genesys Administrator Extension permite controlar a quantidade de solicitações simultâneas enviadas ao Configuration Server para minimizar o risco de sobrecarregar o servidor. Você pode otimizar essas configurações para ajudar a garantir desempenho consistente em todo ambiente Genesys.

O **Tamanho de Lote da Atualização em Massa** especifica o número máximo de atualizações de configuração que podem ser enviadas ao Configuration Server simultaneamente. O valor padrão é 300. Um valor 0 indica que não haverá limitação de alterações para objetos de configuração (todas as operações requeridas serão enviadas sem atraso para o Configuration Server). Valores válidos são 0 ou qualquer número inteiro positivo.

Importante

O máximo do **Tamanho do Lote da Atualização em Massa** para usuários inserindo dados do Genesys Administrator é 300.

Tempo Limite de Lote da Atualização em Massa especifica quanto tempo (em segundos) o Genesys Administrator Extension deve aguardar após enviar um lote e antes de enviar o próximo lote. O valor padrão é 1. Um valor 0 indica que não haverá atraso entre operações de atualização em massa. Valores válidos são de 0 a 300.

Gerenciamento de Agentes

Na categoria **Gerenciamento de Agentes**, você pode optar por não exibir a opção **Agentes** na barra de menus do GAX (por padrão, **Oculto** está selecionado e a opção não é exibida), ou por exibir a opção de menu e gerenciar agentes no layout **Nuvem** ou **Premissa**. Para obter mais informações sobre as diferenças desses layouts, consulte [Agentes](#).

Você também pode definir as seguintes opções da janela **Adicionar Agentes**:

- **Forçar nome de usuário como endereço de e-mail**—Se marcado, o GAX garante que a informação inserida no campo **Nome de Usuário** esteja na forma de um endereço de e-mail.
- **Ocultar ID do Funcionário**—Se marcado, o GAX oculta o campo **ID do Funcionário** nas janelas **Adicionar Agente** e **Editar Agente**.
- **Ocultar ID Externo**—Se marcado, o GAX oculta o campo **ID Externo** nas janelas **Adicionar Agente** e **Editar Agente**.
- **Grupo de Acesso Padrão**—(Opcional) O **Grupo de Acesso** ao qual os Agentes são adicionados ao serem criados na janela **Agentes**. Por padrão, este valor está em branco e os Agentes não estão adicionados a nenhum Grupo de Acesso.

Importante

- Se você inserir o nome de um Grupo de Acesso que não existe, o GAX não poderá atribuir Agentes ao grupo. Você deve criar o Grupo de Acesso primeiro.
- Qualquer valor para esta opção não é aplicado ao carregar Agentes em massa, já que o Grupo de Acesso está especificado para cada agente no [arquivo de carregamento](#).

- **Sufixo do nome do novo grupo de agentes virtuais**—(Opcional) O sufixo do nome de qualquer novo Grupo de Agentes Virtuais que deverá ser criado. Por padrão, o sufixo é `_VG`.

Local

Na categoria **Local**, você pode definir as seguintes preferências, selecionando o botão de opção adequado:

Preferência (nome do campo)	Descrição
Idioma	<p>O idioma a usar na interface de usuário do GAX. O padrão é Inglês (EUA). Você pode adicionar mais opções de idioma ao instalar os plug-ins do pacote de idiomas.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"><p>Importante</p><p>Atualizar o navegador é necessário para que as mudanças ocorram.</p></div>
Formato de Data	O formato em que as datas são exibidas no GAX.
Início da Semana	O dia em que considera que a semana começou, seja Domingo ou Segunda.
Formato de Número	O formato em que os números são exibidos no GAX.
Fuso Horário	O fuso horário em que as horas são exibidas no GAX.

Interface do Usuário

A tela principal do Genesys Administrator Extension consiste em duas partes, como segue:

- O **cabeçalho**, no topo da tela, contém os principais controles para a interface do usuário.
- O **espaço de trabalho**, sob o cabeçalho, é onde você realiza todas as tarefas no Genesys Administrator Extension.

Importante

O espaço de trabalho exibe somente os objetos e as opções para os quais o usuário conectado tem **privilégios de função** e permissões de objeto para acessar.

Cabeçalho

A área do cabeçalho está localizada no topo da tela principal da interface e contém os controles principais para a interface do Genesys Administrator Extension (GAX).



A Barra de Cabeçalho no Genesys Administrator Extension.

À direita, a Barra de Cabeçalho exibe o nome do usuário conectado e um link para este documento de Ajuda. Clique no nome do usuário para acessar o menu **Perfil**. À esquerda, a Barra de Cabeçalho contém as opções de menu para navegar no GAX.

Os seguintes cabeçalhos fixos são sempre exibidos:

- **Painel do Sistema**
- **Configuração**
- **Parâmetros de Roteamento**
- **Administração**
- **Logs Centralizados**

Clique no botão **Página Inicial** em qualquer página no GAX para retornar à página inicial.

Importante

No cabeçalho, as opções disponíveis são determinadas pelo seguinte:

- As suas permissões de acesso.
- Os plug-ins que estão instalados no seu sistema; por exemplo, a opção **Parâmetros de Roteamento** não aparece se o plug-in **OPM** não estiver instalado.
- As opções que você selecionou nas suas **Preferências do Sistema**; por exemplo, a opção **Agentes** não aparece se você tiver selecionado **Oculto** nas preferências do sistema.

Instalar plug-ins adicionará cabeçalhos de submenus aos cabeçalhos fixos. Por exemplo, instalar o plug-in **ASD** adiciona **Implantação de Solução** ao cabeçalho fixo **Configuração**.

Você também pode adicionar links personalizados a websites externos. Para obter mais informações, consulte [Adicionando links à barra de navegação](#).

Workspace

O espaço de trabalho, sob o cabeçalho, é onde você realiza todas as tarefas no Genesys Administrator Extension. Exibe somente os objetos e as opções para as quais o usuário conectado tem privilégios de função e permissões do objeto para acessar.

A lista de itens no espaço de trabalho está organizada por Tenant em ambientes multi-tenant. Você pode escolher visualizar todos os Tenants, seu Tenant padrão ou uma seleção de vários Tenants,

clicando em **Diretório de Tenant**



Você pode classificar as listas por diferentes critérios clicando nos cabeçalhos das colunas. É possível encontrar informações rapidamente usando o campo **Filtro Rápido**.

Auditoria de Histórico

Para alguns objetos, você pode visualizar um histórico de auditoria. Selecione o objeto, como uma definição de solução, para visualizar informações sobre o mesmo em um novo painel. No painel de informações sobre o objeto, clique no botão **Relacionado** e selecione **Histórico**. O painel **Histórico** é exibido à direita. Contém informações sobre o histórico de alterações do objeto.

Disponibilidade de Itens de Menu

Instâncias múltiplas do Genesys Administrator Extension devem ser conectadas ao mesmo ambiente de configuração para suportar o equilíbrio de carga e alta disponibilidade. Cada instância do Genesys Administrator Extension deve ser configurada para usar diferentes conjuntos de módulos funcionais. Nem todos os módulos devem estar disponíveis para cada instância do Genesys Administrator Extension que está instalada em seu ambiente Genesys.

Adicionando Links à Barra de Navegação

Podem ser adicionados mais links às seguintes categorias na Barra de Navegação, editando as opções de configuração do objeto de Aplicativo padrão.

- Administração
- Painel
- Relatórios Históricos
- Parâmetros de Roteamento

Gerenciamento de Plug-ins

O painel Ihe permite visualizar informações sobre os plug-ins que estão instalados no seu ambiente. Também Ihe permite modificar as configurações dos mesmos.

Importante

Plug-ins podem ser gerenciados no nó local somente quando o objeto do Aplicativo GAX é do tipo:

- **Generic Genesys Server** (ao usar o Management Framework, versões 8.1.0 ou anteriores).
- **Generic Administrator Server** (ao usar o Management Framework, versões 8.1.1 ou posteriores).

Instalando Plug-ins

Instale plug-ins utilizando o mesmo processo como para instalar pacotes de instalação. Para mais informações, consulte [Carregando Pacotes de Instalação](#).

Exibindo Plug-ins Instalados

Para ver os Plug-ins instalados no seu ambiente, selecione **Gerenciamento de Plug-ins** no menu **Administração** no cabeçalho do GAX. O painel **Aplicativos do Administrador** lista os aplicativos que estão instalados no seu ambiente e o host no qual os aplicativos estão armazenados. Use o campo **Filtro Rápido** para filtrar a lista.

No painel **Aplicativos do Administrador**, clique no nome de um aplicativo para ver os plug-ins relacionados com esse aplicativo. O painel **Informações de Plug-in** exibe as seguintes informações sobre cada plug-in:

- **Nome**—O nome do plug-in
- **Versão**—O número da versão do plug-in
- **Idioma**—O idioma usado pela interface do usuário do plug-in
- **Provedor**—O nome da empresa ou do usuário que forneceu o plug-in
- **Estado**—Indica se o plug-in está **Habilitado** ou **Desabilitado**

Para visualizar informações adicionais sobre um plug-in, clique no nome de um plug-in. No painel

<plug-in name>, você também pode **habilitar ou desabilitar** o plug-in ou **modificar as configurações** do plug-in.

Alterando o Estado de um Plug-in

Procedure: Habilitando ou Desabilitando um Plug-in

Steps

1. Selecione um aplicativo no painel **Aplicativos do Administrador**.
2. No painel Informações de Plug-in, selecione um plug-in na lista **Informações de Plug-in**.
3. No painel <plug-in name>, clique em **Habilitar** ou **Desabilitar** (conforme apropriado) para habilitar ou desabilitar o plug-in.

Modificando as Opções de um Plug-in

Importante

Somente é possível modificar opções existentes para cada plug-in, a partir dos painéis **Gerenciamento de Plug-ins**. Você não pode criar novas opções para os plug-ins.

Procedure: Modificando as Opções de um Plug-in

Steps

1. Selecione um aplicativo na lista **Aplicativos do Administrador**.
2. No painel Informações de Plug-in, selecione um plug-in na lista **Informações de Plug-in**.

3. No painel <plug-in name>, clique no ícone da engrenagem e selecione **Opções de Plug-in** para exibir as opções de configuração para este plug-in.
4. No painel **Opções de Plug-in**, clique no nome de uma **Chave** para ver detalhes sobre a opção e modificar o seu valor, se necessário.
5. Quando você terminar de fazer alterações, clique em **Salvar** para salvar as alterações, ou clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Usando o Command Line Console (CLC)

O Command Line Console (CLC) permite aos administradores usar a linha de comando para executar determinadas funções do GAX nas **definições de solução (SPDs)** e nos **pacotes de instalação (IPs)**. Por exemplo, você pode usar o CLC para implantar SPDs silenciosamente em hosts remotos.

Você deve poder acessar a interface de linha de comando do sistema operacional para usar o CLC. Se não estiver na máquina host do GAX, você precisa ter a ferramenta CLC (**gaxclc.jar**) disponível na máquina local.

Para acessar o arquivo de Ajuda integrado ao CLC, execute um dos seguintes comandos:

```
java -jar gaxclc.jar help
```

```
java -jar gaxclc.jar ?
```

Importante

Conforme você executa comandos com o CLC, um arquivo de log é gerado no mesmo local em que a ferramenta é executada.

Estrutura

O CLC oferece suporte a comandos que usam a seguinte estrutura:

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> <function> <operation> <args>
```

No exemplo acima:

- `-u:user` é o nome de usuário para fazer login no Configuration Server.
- `-p:password` é a senha para fazer login no Configuration Server. O CLC assume que não há senha se este sinalizador não especificar um valor.
- `-s` instrui o CLC a usar uma conexão *https* segura com o servidor GAX. Se este sinalizador não estiver especificado, o CLC usa *http*.
- `-h:<host>:<port>` especifica o host e a porta do servidor GAX. Se este sinalizador não estiver especificado, o CLC usa o seguinte valor: `-h:localhost:8080`.
- `<function>` pode ser `ip` ou `spd`.
- `<operation>` especifica a operação a executar. Os valores válidos para este sinalizador são específicos da função especificada na etapa anterior (`ip` ou `spd`).
- `<args>` especifica os argumentos de operação. Os valores válidos para este sinalizador são específicos para os parâmetros `<function>` e `<operation>` especificados nas etapas anteriores.

O seguinte é um exemplo de um comando do CLC:

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:localhost:8080 spd execute 10054 1 "C:/GAX/
input.txt"
```

SPDs

O CLC oferece suporte às seguintes operações para SPDs:

- adicionar
- consulta
- querybyid
- executar
- excluir
- criptografar (consulte a guia executar)

adicionar

adicionar

Visão geral

Esta operação adiciona um SPD ao banco de dados do GAX. Se o SPD já existir, conforme determinado pelo nome e pela versão no XML do SPD, esta operação substituirá o SPD existente.

Se bem-sucedida, a operação retorna o ID do SPD adicionado.

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd add "file path"
```

- "caminho do arquivo"—O caminho para o arquivo XML.

Exemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd add "c:\GAX\newSpd.xml"
```

consulta

consulta

Visão geral

Esta operação consulta todos os SPDs e exibe uma tabela listando o seguinte para cada SPD:

- Número de ID
- Nome
- Versão
- DBID de tenant

O seguinte é um exemplo:

```
10054 gvp 8.1.5 1
10060 genesys0ne 8.1.5 1
10060 eServices 8.1.5 1
```

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd query
```

Exemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:132.45.43.45:443 spd query
```

querybyid

querybyid

Visão geral

Esta operação consulta um SPD por ID. Se o SPD não existir, a operação falha.

Se bem-sucedida, a operação exibe uma tabela listando os seguintes detalhes do SPD:

- ID do perfil
- Nome

Por exemplo:

```
1 Install
```

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd query SPDID
```

- SPDID—O ID do SPD que está sendo consultado.

Exemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:132.45.43.45:8080 spd query 4374
```

executar

executar

Visão geral

Esta operação executa um SPD.

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd execute SPDID profileName|  
-profileID:profileID|-profileName:profileName -encrypted "input file"
```

- SPDID—O ID do SPD a ser executado.
- profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName—O perfil SPD a ser executado.

Importante

Se nenhum sinalizador for especificado, o profileName é assumido como o perfil SPD a ser executado.

- -encrypted—Se especificado, indica se o arquivo de entrada está criptografado.

[+] Mostrar uso

O CLC oferece suporte a criptografia para arquivos de entrada que incluem dados sensíveis como senhas.

Formato:

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd encrypt "input file path"  
"encrypted output file path"
```

O arquivo de entrada criptografado é armazenado no local especificado pelo "caminho do arquivo de saída criptografado". Se o arquivo já existe neste local, ele será substituído.

Exemplo:

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd -encrypted "c:\GAX\input.txt" "c:\GAX\encrypted.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd -encrypted "input.txt" "encrypted.txt"
```

- "arquivo de entrada"—Especifica o arquivo de entrada que contém os parâmetros SPD. Se -encrypted estiver definido, o arquivo de saída será criptografado.

O arquivo de entrada deve estar no formato JSONObject e incluir os parâmetros SPD de um perfil específico. O arquivo deve ser codificado no formato UTF-8.

[+] Mostrar uso

Tipo CADEIA DE CARACTERES

A estrutura de um tipo *cadeia de caracteres* está descrita abaixo:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : "string"
  }
}
```

Exemplo

Perfil SPD

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="NAME_PARAM1" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
    </input>
  </dialog>
  <dialog step="Step2">
    <input name="NAME_PARAM2" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('string test' );
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Arquivo de Entrada para Perfil de Instalação

```
{
  "Step1" : {
    "NAME_PARAM1" : "Kate"
  },
  "Step2" : {
    "NAME_PARAM2" : "John"
  }
}
```

Tipo **BOOLEANO**

A estrutura de entrada de um tipo *booleano* está descrita abaixo:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : true/false
  }
}
```

Exemplo

Perfil SPD

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="STATUS" title="status" type="boolean" required="true">
      <description>status field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('boolean test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Arquivo de Entrada para Perfil de Instalação

```
{
  "Step1" : {
    "STATUS" : true
  }
}
```

Tipo INTEIRO

A estrutura de entrada de um tipo *inteiro* está descrita abaixo:

```
{
    "Dialog name" : {
        "Input name" : <integer>
    }
}
```

Exemplo

Perfil SPD

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="NUMBER" title="number" type="integer" required="true">
      <description>number field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('number test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Arquivo de Entrada para Perfil de Instalação

```
{
    "Step1" : {
        "NUMBER" : 132
    }
}
```

Tipo SENHA

A estrutura da entrada de um tipo *senha* está descrito abaixo:

```
{
    "Dialog name" : {
        "Input name" : "password"
    }
}
```

Importante

Arquivos de entrada com dados sensíveis como senhas devem ser criptografados usando a operação de criptografia SPD.

Exemplo

Perfil SPD

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="PASSWORD" title="password" type="password" required="true">
      <description>password field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('password test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Arquivo de Entrada para Perfil de Instalação

```
{
  "Step1" : {
    "PASSWORD" : "xyz9846gdkjg"
  }
}
```

Tipo SELECTONE

A estrutura de entrada de um tipo *selectOne* com uma tag **<objectselect>** está descrita abaixo:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "filter value",
          "name" : "filter name"
        }
        ]
      }
    }
  }
}
```

Importante

O CLC intersecciona os filtros (*E*) definidos no arquivo SPD e no arquivo de entrada para uma entrada *selectOne*. O critério do filtro deve ser diferente em um arquivo SPD e os nomes dos filtros devem ser diferentes em uma mesma definição.

Exemplo

Perfil SPD

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="APP_OBJ_SELECT_ONE" title="Application Name" hidden="false"
type="selectOne" default="">
      <description>select application</description>
      <objectselect>
        <filter value="CfgApplication" name="type"/>
      </objectselect>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('test select one' );
    </script>
  </execution>
```

Arquivo de Entrada para Perfil de Instalação

```
{
  "Step1" : {
    "APP_OBJ_SELECT_ONE" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "SIP_lrm26",
          "name" : "name"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Tipo SELECTMULTIPLE

A estrutura de entrada de um tipo *selectMultiple* com a tag **<objectselect>** está descrita abaixo:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "filter value",
          "name" : "filter name"
        }
        ]
      }
    }
  }
}
```

Os filtros definidos em um arquivo de entrada SPD são unidos (*OU*) e, em seguida, interseccionados (*E*) com os filtros definidos em um arquivo SPD para uma entrada *selectMultiple*.

Exemplo

Perfil SPD

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="APP_OBJ_SELECT_MULTIPLE" title="Application Name" hidden="false"
type="selectMultiple" default="">
      <description>select application</description>
      <objectselect>
        <filter value="CfgApplication" name="type"/>
      </objectselect>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('test select multiple' );
    </script>
  </execution>
```

Arquivo de Entrada para Perfil de Instalação

```
{
  "Step1" : {
    "APP_OBJ_SELECT_MULTIPLE" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "SIP_lrm26",
          "name" : "name"
        },{
          "value" : "SIP_lrm27",
          "name" : "name"
        }
        ]
      }
    }
  }
}
```

```

    }
  }
}

```

A operação retorna dois aplicativos chamados de **SIP_Irm26** e **SIP_Irm27**.

Tipo SELECTONE

A estrutura de entrada de um tipo *selectOne/selectMultiple/booleano* com a tag **<selection>** está especificada abaixo:

```

{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "selection" : {
        "option" : [{
parameter",
          "value" : "option value assigned to the input
          "name" : "option name is displayed in UI"
        }
      ]
    }
  }
}

```

O CLC seleciona as opções definidas no arquivo de entrada SPD. Várias opções podem ser especificadas somente para o tipo de entrada *selectMultiple*.

Exemplo

Perfil SPD

```

<profile name="Install">
  <dialog step="Application Parameters">
    <input name="DATA_MODEL" title="Binary Version (32-bit or 64-bit)" default="64"
type="selectOne" required="true">
      <description>This parameter defines the 32-bit or the 64-bit version of the
binary to be deployed. </description>
      <selection>
        <option name="32" value="32"/>
        <option name="64" value="64"/>
      </selection>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('test selection support' );
    </script>
  </execution>

```

Arquivo de Entrada para Perfil de Instalação

```
{
  "Application Parameters" : {
    "DATA_MODEL" : {
      "selection" : {
        "option" : [{
          "value" : "64",
          "name" : "64"
        }]
      }
    }
  }
}
```

Importante

- Se o arquivo de entrada não especificar um valor para um parâmetro SPD, o valor definido no atributo **padrão** do elemento de entrada será usado.
- Se um elemento de entrada SPD tiver o atributo **exigido** definido para verdadeiro, mas não houver um valor de entrada correspondente fornecido no SPD (como padrão) ou no arquivo de entrada, a execução do SPD falhará.
- Se um elemento de entrada SPD tiver o atributo **somente leitura** definido para verdadeiro, o valor no atributo **padrão** será usado para a execução, se definido. Se o atributo **somente leitura** estiver definido para verdadeiro, o atributo **exigido** estiver definido para falso e o atributo **padrão** não estiver definido, a seguinte lógica será usada para determinar o valor de entrada:
 1. Para o tipo de entrada *booleano*, o valor de entrada é definido para falso.
 2. Para os tipos de entrada *cadeia de caracteres* e *senha*, o valor é definido para "".
 3. Para o tipo de entrada *inteiro*, a entrada não é propagada.
- Se o valor do atributo **cond** do diálogo resultar em falso, o diálogo será ignorado pela ferramenta CLC. Exemplo:

```
<dialog step="Role input" cond="false">
  <input name="ROLE" title="Role" hidden="false" type="selectOne"
  required="true">
    <description>Please indicate the role</description>
    <objectselect>
      <filter value="CfgRole" name="type"/>
    </objectselect>
  </input>
</dialog>
```

Exemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054  
-profileID:1 "C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:localhost:8080 spd execute 10054  
-profileName:"Install profile" "C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054 1  
-encrypted "C:/GAX/encryptedinput.txt"
```

excluir

excluir

Visão geral

Esta operação exclui um SPD. Se SPD não existir, a operação falha.

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd delete SPDID
```

- SPDID—O ID do SPD a ser excluído.

Exemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd delete 5436
```

IPs

O CLC oferece suporte às seguintes operações para a função ip:

- adicionar
- consulta
- querybyid
- excluir

adicionar

adicionar

Visão geral

Esta operação adiciona um IP (empacotado como um arquivo .zip) ao banco de dados do GAX. Se o IP já existir, ele será substituído.

Se bem-sucedida, a operação exibe o ID do IP.

Importante

O arquivo .zip deve conter o IP e a pasta de modelos do IP.

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip add "path to IP zip file"
```

Exemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip add "C:\GAX\TESTS\zippedIpUpload\PRODUCTION\IP_TsSrvSIP64_18100079b1_ENU_windows.zip"
```

consulta

consulta

Visão geral

Esta operação consulta todos os IPs e exibe uma tabela listando o seguinte para cada IP:

- Número de ID
- Nome
- Versão
- SO

- Local
- Status

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip query
```

Exemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:132.45.43.45:443 ip query
```

querybyid

querybyid

Visão geral

Esta operação consulta um IP por ID e exibe uma tabela listando os seguintes detalhes:

- Número de ID
- Nome
- Versão
- SO
- Local
- Status

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip query IPID
```

- IPID—O ID do IP a consultar.

Exemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:132.45.43.45:8080 ip query 543
```

excluir

excluir

Visão geral

Esta operação exclui um IP.

Formato

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip delete IPID
```

- IPID—O ID do IP a excluir.

Exemplo

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip delete 547
```

Definições de Alteração em Massa

O Genesys Administrator Extension permite que se execute alterações em massa quanto aos usuários. Por exemplo, é possível criar uma Definição de Alteração em Massa para adicionar ou remover usuários múltiplos do seu sistema em uma ação, ou adicionar ou remover habilidades múltiplas, ou ambos.

Exibir opções

O painel **Definições de Alteração em Massa** lista todas as Definições de Alteração em Massa no seu ambiente que ainda não foram executadas ou que falharam durante a execução. Para ver uma lista de Definições de Alteração em Massa bem-sucedidas, consulte o painel **Alterações em Massa Concluídas**.

O Gerenciamento de Objetos de Configuração respeita as definições de permissão de tenancy. Você pode acessar apenas os objetos para os quais tem permissão 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 botão **Filtro de Tenant** para abrir o painel **Filtro de tenant**. Neste painel, marque a caixa de seleção ao lado de cada tenant que quer selecionar. Use o campo **Filtro Rápido** nesse painel para filtrar a lista de tenants.

Você pode ordenar os itens na lista clicando no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

Detalhes

A lista **Definições de Alteração em Massa** exibe as seguintes informações:

- **Alterar Nome da Definição**—O nome da Definição de Alteração em Massa.
- **Criador**—O nome do usuário que criou a Definição de Alteração em Massa.
- **Data de Criação**—A data em que a Definição de Alteração em Massa foi criada.
- **Data da Última Modificação**—A data da última modificação da Definição de Alteração em Massa.
- **Status da Definição de Alteração**—Este pode ser um dos seguintes:
 - **Vazio**—Ainda não foi inserido nenhum dado na Definição de Alteração em Massa.
 - **Incompleto**—Somente parte dos dados foi inserida na Definição de Alteração em Massa.
 - **Pronto para Execução**—A Definição de Alteração em Massa está pronta para ser executada.
- **Execução**—Esta pode ser uma das seguintes:
 - **Não Executada**—A Definição de Alteração em Massa não foi executada ainda.

- **Concluída**—A Definição de Alteração em Massa foi executada.
- **Falhou**—A execução da Definição de Alteração em Massa falhou.
- **Progresso**—Durante a execução, este campo exibe uma barra de progresso para a Definição de Alteração em Massa.
- **Executada por Tenant**—Indica qual o tenant que executou a Definição de Alteração em Massa pela última vez.
- **Executada por Usuário**—Indica qual o usuário que executou a Definição de Alteração em Massa pela última vez.
- **Data da Execução Prévia**—Indica a data e hora da última execução da Definição de Alteração em Massa.

Clique em uma Definição de Alteração em Massa na lista para visualizar mais informações sobre o item. São exibidos os seguintes campos:

- **Nome da Definição de Alteração**—O nome da Definição de Alteração em Massa
- **Exclusões**—Os objetos que serão excluídos pela Definição de Alteração em Massa
- **Adições**—Os objetos que serão adicionados pela Definição de Alteração em Massa
- **Atualizações**—Os objetos que serão atualizados pela Definição de Alteração em Massa

Importante

Um **arquivo de Definição de Solução** é criado quando uma Definição de Alteração em Massa é executada. Veja o painel **Alterações em Massa Concluídas** para obter instruções de como fazer download do arquivo de Definição de Solução.

Procedimentos

Você pode executar as seguintes ações a partir dos painéis **Definição de Alteração em Massa**:

Criando Definições de Alteração em Massa

[+] Clique aqui para revelar o procedimento

Procedure: Criando Definições de Alteração em Massa

Steps

1. No painel **Definições de Alteração em Massa**, clique em **+**.
2. Insira informações nos seguintes campos:
 - **Nome da Definição de Alteração**—O nome da Definição de Alteração em Massa.

Importante

O campo **Nome da Definição de Alteração** deve ser exclusivo no ambiente.

- **Exclusões**—Insira qualquer Objeto de Configuração a ser excluído com a Definição de Alteração em Massa. Se houver exclusões, execute as seguintes ações. Caso contrário, avance para a etapa seguinte.
 - a. Clique em **Adicionar**. O painel **Item de Nova Exclusão** aparece à direita.
 - b. Clique em **Procurar**. Uma lista de Objetos de Configuração aparece à direita.
 - c. Objetos que aparecem na lista são determinados pela categoria selecionada atualmente. Clique no menu suspenso no topo do painel para alterar o tipo de categoria.
 - d. Você pode utilizar o campo **Filtro Rápido** ou **Filtro de Tenant** para encontrar objetos específicos. Clique na caixa de seleção ao lado de um objeto para adicioná-lo à lista de Exclusões.
 - e. O nome do objeto aparece no painel **Item de Nova Exclusão**. Clique em **OK** para adicioná-lo à lista de Exclusões.
 - f. Repita as etapas nesta lista para adicionar mais objetos à lista de Exclusões.
- **Adições**—Insira qualquer Objeto de Configuração a ser adicionado com a Definição de Alteração em Massa. Se houver adições, execute as seguintes ações. Caso contrário, avance para a etapa seguinte.
 - a. Clique em **Adicionar**. Um novo painel aparece à direita.
 - b. Clique em **Procurar**. Uma lista de Objetos de Configuração aparece à direita.
 - c. Selecione um tipo de objeto na lista suspensa **Tipo**.
 - d. Clique em **Procurar** para selecionar um objeto para utilizar como modelo. Um painel aparece à direita. Clique na caixa de seleção ao lado de um objeto para selecioná-lo.

Importante

Quando um objeto é utilizado como modelo, todos os seus aspectos são utilizados para a Adição de objetos, incluindo conexões e permissões.

- e. Clique em **Avançar**.
- f. No campo **Número para Criar**, insira o número de objetos para criar com o modelo. O valor deve ser um número inteiro entre 1 e 100.
- g. No campo **Arquivo CSV**, execute as seguintes ações:
 - Clique em **Selecionar Arquivo** para selecionar um arquivo CSV do qual adquirir os novos dados.
 - Na janela que abre, navegue para o local no qual o arquivo CSV está armazenado. Selecione o arquivo CSV a ser utilizado.

Importante

O seguinte é um exemplo de um formato aceitável de arquivo CSV para criar objetos de Usuário (Pessoa). Somente os campos **employeeid** e **username** são obrigatórios. Todos os outros campos são opcionais e podem ser omitidos e, neste caso, o GAX fornece valores padrão que são copiados do objeto modelo.

```
employeeid, folderid, tenantid, state, lastname, firstname, password, username, skilllevels
```

```
bulkuser1,105,1, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skillidbid:102, level:10},{skillidbid:106, level:6}"
```

```
bulkuser2,106,2, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skillidbid:102, level:10},{skillidbid:107, level:7}"
```

- Clique em **Abrir**.
- h. Clique em **Concluir**.
- **Atualizações**—Insira qualquer atualização a ser executada em Objetos de Configuração com a Definição de Alteração em Massa. Se houver atualizações, execute as seguintes ações. Caso contrário, avance para a etapa seguinte.
 - a. Clique em **Adicionar**. O painel **Item de Nova Atualização** aparece à direita.
 - b. Clique em **Procurar**. Uma lista de Objetos de Configuração aparece à direita.
 - c. Objetos que aparecem na lista são determinados pela categoria selecionada atualmente. Clique no menu suspenso no topo do painel para alterar o tipo de categoria.
 - d. Você pode utilizar o campo **Filtro Rápido** ou **Filtro de Tenant** para encontrar objetos específicos. Clique na caixa de seleção ao lado de um objeto para adicioná-lo à lista de Atualizações.
 - e. O nome do objeto aparece no painel **Item de Nova Atualização**. Clique em **OK** para adicioná-lo à lista de Atualizações.
 - f. Repita as etapas nesta lista para adicionar mais objetos à lista de Atualizações.
3. No painel de criação de Definição de Alteração em Massa, você pode reordenar os objetos na lista **Exclusões**, **Adições** ou **Atualizações**.

Importante

As ações de Definição de Alteração em Massa são executadas na seguinte ordem: Exclusões, Adições e, em seguida, Atualizações.

4. Clique em **Salvar** para salvar a Definição de Alteração em Massa.

Importante

Esta ação não executa a Definição de Alteração em Massa. Para executá-la, siga as instruções de [Executando uma Definição de Alteração em Massa](#).

Excluindo Definições de Alteração em Massa

[+] Clique aqui para revelar o procedimento

Procedure: Excluindo Definições de Alteração em Massa

Steps

1. Clique na caixa de seleção ao lado de cada Definição de Alteração em Massa que será excluída.
2. Clique em **Excluir**.
3. Uma caixa de diálogo é exibida para confirmar a ação:
 - Clique em **OK** para continuar.
 - Clique em **Cancelar** para descartar a ação.

Executando Definições de Alteração em Massa

[+] Clique aqui para revelar o procedimento

Procedure: Executando Definições de Alteração em Massa

Steps

1. Selecione uma Definição de Alteração em Massa na lista **Definições de Alteração em Massa**. Um novo painel abre à direita, com mais informações sobre a Definição de Alteração em Massa.
2. Você pode validar a Definição de Alteração em Massa antes da execução. Clique em **Validar** para assegurar que a Definição de Alteração em Massa está pronta para ser executada.

Importante

O botão **Validar** é útil para determinar se a Definição de Alteração em Massa está pronta para ser executada, ou se está dependente de outras Definições de Alteração em Massa serem executadas primeiro. Por exemplo: Algumas Adições dependem de que outros objetos sejam adicionados. Você pode querer atualizar alguns Agentes com uma nova Habilidade. Porém, a Habilidade deve ser criada primeiro, antes que os Agentes possam ser atualizados. Neste cenário, clique em **Validar** para verificar se a Habilidade foi criada.

3. Clique em **Executar** para executar a Definição de Alteração em Massa. Você pode visualizar o status da Definição de Alteração em Massa no painel **Alterações em Massa Concluídas**.

Importante

Um **arquivo de Definição de Solução** é criado quando uma Definição de Alteração em Massa é executada. Veja o painel **Alterações em Massa Concluídas** para obter instruções de como fazer download do arquivo de Definição de Solução.

Alterações em Massa Concluídas

O painel de **Alterações em Massa Concluídas** lista as alterações em massa executadas com sucesso no seu ambiente.

A lista **Alterações em Massa Concluídas** exibe as seguintes informações:

- **Nome da Definição de Alteração** — O nome da Definição de Alteração em Massa
- **Data de Criação** — A data em que a Definição de Alteração em Massa foi criada
- **Executada por Tenant** — Indica o Tenant que executou a Definição de Alteração em Massa pela última vez
- **Executada por Usuário** — Indica o usuário que executou a Definição de Alteração em Massa pela última vez
- **Iniciada** — Indica a data e hora em que a Definição de Alteração em Massa foi iniciada
- **Concluída** — Indica a data e hora em que a Definição de Alteração em Massa foi concluída

Para excluir registros de Definições de Alteração em Massa, clique na caixa de seleção ao lado de cada uma que deve ser excluída e, em seguida, clique em **Excluir**.

Importante

Esta ação não exclui a Definição de Alteração em Massa. Ela exclui o registro da Definição de Alteração em Massa.

Clique em uma Definição de Alteração em Massa na lista para visualizar mais informações sobre o item. São exibidos os seguintes campos:

- **Nome da Definição de Alteração** — O nome da Definição de Alteração em Massa
- **Exclusões** — Os objetos que foram excluídos pela Definição de Alteração em Massa
- **Adições** — Os objetos que foram adicionados pela Definição de Alteração em Massa
- **Atualizações** — Os objetos que foram atualizados pela Definição de Alteração em Massa

Clique em **Exportar** para fazer o download do arquivo de definição de solução que foi utilizado durante a execução da Definição de Alteração em Massa.

Clique em **Excluir** para excluir o registro da Definição de Alteração em Massa.

Importante

Esta ação não exclui a Definição de Alteração em Massa. Ela exclui o registro da Definição de Alteração em Massa.

Limitações

A funcionalidade de Definição de Alteração em Massa no GAX não suporta os seguintes cenários:

Definição de Alteração em Massa cria novos objetos que também possuem dependências

circulares

Exemplo:

1. Um usuário cria uma Definição de Alteração em Massa e adiciona um novo agente e uma nova habilidade à seção Adições.
2. O usuário salva a Definição de Alteração em Massa.
3. O usuário atribui a nova habilidade ao novo agente, mas também fornece a ele permissões de acesso para a nova habilidade.

Este cenário cria dependências circulares entre os novos objetos e a execução da Definição de Alteração em Massa falha.

Solução:

- Execute a Definição de Alteração em Massa antes de atribuir dependências entre objetos.

Definição de Alteração em Massa referencia um novo objeto antes de a Definição de Alteração em Massa ser salva

Exemplo:

1. Um usuário cria uma Definição de Alteração em Massa e adiciona um novo agente e uma nova habilidade à seção Adições.
2. O usuário não salva a Definição de Alteração em Massa e tenta atribuir a nova habilidade ao novo agente.
3. O usuário não pode selecionar os novos objetos até a Definição de Alteração em Massa ser salva.

Solução:

- Salve a Definição de Alteração em Massa antes de referenciar o novo objeto.

Agentes

Agentes são **Usuários** que tratam das interações de cliente diretamente.

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.

Exibição de Agentes

A exibição **Agentes** lista todos os Agentes no seu ambiente (ou Tenant, se estiver em um ambiente multi-tenant). É possível apenas ver os objetos aos quais você tem acesso.

Para filtrar a lista:

- Clique em **Mostrar Filtro Rápido** e digite um termo de pesquisa no campo **Filtro Rápido**. A lista é atualizada dinamicamente para exibir os itens correspondentes ao texto no campo **Filtro Rápido**.
- Clique em **Mostrar Filtro de Coluna** para mostrar campos de pesquisa para cada cabeçalho de coluna. Insira um termo de pesquisa em um desses campos para pesquisá-lo rapidamente na coluna.
- Clique no ícone de cubo para abrir a janela **Diretório de Tenant**. Nessa janela, clique no Tenant que você deseja selecionar. Use o campo **Filtro Rápido** para filtrar a lista de Tenants.

Para classificar a lista, clique em um cabeçalho de coluna. Clicar uma segunda vez no cabeçalho inverte a ordem de classificação.

As métricas a seguir sobre a exibição são apresentadas no canto superior esquerdo da janela de exibição no seguinte formato:

Agentes ([x/]y)[, Seleccionados (z)]

onde:

- x é o número total de agentes exibidos após a aplicação de um filtro. Se nenhum filtro for aplicado, x será igual a y e x não será exibido. Se uma série de filtros for aplicada, x representará o número de usuários exibidos pelo filtro mais recente com base nos resultados do filtro anterior.
- y é o número total de usuários no ambiente.
- z é o número de agentes em x que foram selecionados pelo usuário. Se nenhum usuário for selecionado, Seleccionados (z) não aparecerá.

[+] Mostrar exemplos

Para esses exemplos, suponha que existem 10 usuários no ambiente.

Número de Usuários Selecionado por Cada Filtro	Número de Usuários Selecionado Manualmente	Exibir
Sem filtro, foram usados	0	Agentes (10)
Sem filtro, foram usados	2	Agentes (10), Selecionado (2)
5	0	Agentes (5/10)
5	2	Agentes (5/10), Selecionado (2)
5, 3	2	Agentes (3/10), Selecionado (2)

Operações em Massa em Agentes

O GAX fornece algumas funções que permitem aplicar modificações no Configuration Database em massa, acelerando o processo de provisionamento. Atualmente, o GAX suporta as seguintes operações em massa:

- **Importar/exportar arquivos .csv** para criar novos Agentes e modificar Agentes existentes.
- **Atribuir Habilidades a vários Agentes**, incluindo a criação de novas Habilidades, conforme necessário.

Operações em Agentes Individuais

A janela **Agentes** funciona em dois modos diferentes, —**Premissa** e **Nuvem**.

- O modo **Nuvem** oferece um mecanismo efetivo e simples para criar e gerenciar agentes. Provisiona automaticamente alguns objetos de configuração, como **DNs** e **Lugares**, para simplificar a criação de Agentes. Não deve ser confundido com a arquitetura de Nuvem.
- O modo **Premissa** fornece maior controle sobre a criação e gerenciamento de agentes. É possível escolher se o GAX deve provisionar automaticamente alguns objetos de configuração, como **DNs** e **Lugares**.

Para alterar o modo, abra as **Preferências do Sistema**, selecione **Gerenciamento de Agentes** e escolha **Nuvem** ou **Premissa**.

Modo Premissa

Criando um Agente

Para criar um novo Agente, clique em **Adicionar**.

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Criando um Agente

Purpose: Para criar um Agente na janela **Agentes** no modo **Premissa**.

Steps

1. Clique em **Adicionar**. A janela **Adicionar Agente** é exibida.
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:
 - **Informações do Usuário**
 - **Nome de Usuário**—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.
 - **Nome**—O primeiro nome deste Usuário.
 - **Sobrenome**—O sobrenome deste Usuário.
 - **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](#).

Importante

O campo **ID Externo** poderá estar oculto se a caixa de seleção **Ocultar ID Externo** estiver marcada no menu [Preferências do Sistema/Gerenciamento de Agentes](#).

- **E-mail**—O endereço de e-mail desse Usuário.
- **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.

Importante

Senhas podem estar sujeitas a regras de formato. Para obter mais informações, consulte o

Genesys Security Deployment Guide.

- **Organização**—A pasta na qual o **objeto de Pessoa** desse Usuário foi armazenado.
 - **Lugar**—O **Lugar** atribuído a este Agente. Clique em **Procurar** para procurar uma lista de Lugares no seu ambiente. Assim que você selecionar um Lugar, o campo **Número/DN** ficará visível.
 - **Logins de Agente**—O(s) **Login(s) de Agente** deste Usuário. Clique em + para adicionar um Login de Agente.
 - **Número/DN**—O Número/DN deste Usuário. Este campo aparece assim que um Lugar é selecionado. Clique em + para adicionar um DN.
- Adicionar Habilidades de Usuário
 - É possível adicionar **Habilidades** ao Agente:
 - Criando uma Habilidade—Digite o nome da nova Habilidade no campo **Filtro Rápido** e clique em + para criá-la.
 - Selecionando uma Habilidade existente—Na seção **Habilidades**, selecione Habilidades existentes de uma lista para adicioná-las ao Agente. Para selecionar uma Habilidade, clique na caixa de seleção ao lado da Habilidade e insira um valor numérico no campo **Classificação**.

Importante

Como os Grupos de Agentes podem ser definidos automaticamente com base em uma Habilidade (Grupos de Agentes Virtuais), a lista de Grupos de Agentes é atualizada quando você cria uma Habilidade.

- Grupos de Agentes
 - É possível adicionar o Agente a um **Grupo de Agentes** clicando na caixa de seleção ao lado de um item na lista.

3. Clique em **Salvar**.

Outras Ações

Depois de selecionar um Agente, você poderá:

- Editar Informações de Agente—Selecione um Agente e clique em **Editar** para editar as informações.
- Copiar um Agente—Selecione um Agente e clique em **Clonar** para copiar o objeto de Agente.
- Alterar Estado—Selecione um Agente e clique em **Habilitar** ou **Desabilitar** para alterar o estado de

um Agente.

Importante

- Agentes que estão desabilitados aparecem acinzentados na lista.
- 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.

Para excluir um ou mais Agentes, clique na caixa de seleção ao lado do(s) Agente(s) na lista e clique em **Excluir**.

Importante

Ao excluir um Agente, o GAX não exclui os objetos de **DN**, **Lugar** ou **Login de Agente** atribuídos ao Agente.

Modo Nuvem

Criando um Agente

Para criar um novo Agente, clique em **Adicionar**.

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Criando um Agente

Purpose: Para criar um Agente na janela **Agentes** no modo **Nuvem**.

Steps

1. Clique em **Adicionar**. A janela **Adicionar Agente** é exibida.
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:
 - Informações do Usuário

- **Nome de Usuário**—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.
- **Nome**—O primeiro nome deste Usuário.
- **Sobrenome**—O sobrenome deste Usuário.
- **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](#).

Importante

O campo **ID Externo** poderá estar oculto se a caixa de seleção **Ocultar ID Externo** estiver marcada no menu [Preferências do Sistema/Gerenciamento de Agentes](#).

- **E-mail**—O endereço de e-mail desse Usuário.
- **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.

Importante

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

- **Organização**—A pasta na qual o [objeto de Pessoa](#) desse Usuário foi armazenado.
- **Número Padrão**—O número de telefone deste Usuário. Este campo é usado para criar os objetos associados de [DN](#), [Lugar](#) e [Login de Agente](#) deste Usuário. O GAX usa os objetos existentes, se disponíveis.
- Habilidades
 - É possível adicionar [Habilidades](#) ao Agente:
 - Criando uma Habilidade—Digite o nome da nova Habilidade no campo **Filtro Rápido** e clique em + para criá-la.
 - Selecionando uma Habilidade existente—Na seção **Habilidades**, selecione Habilidades existentes de uma lista para adicioná-las ao Agente. Para selecionar uma Habilidade, clique na caixa de seleção ao lado da Habilidade e insira um valor numérico no campo **Classificação**.

Importante

Como os Grupos de Agentes podem ser definidos automaticamente com base em uma Habilidade (Grupos de Agentes Virtuais), a lista de Grupos de Agentes é atualizada quando você cria uma Habilidade.

- Grupos de Agentes
 - É possível adicionar o Agente a um **Grupo de Agentes** clicando na caixa de seleção ao lado de um item na lista.

3. Clique em **Salvar**.

Importante

Ao adicionar ou editar um Agente no modo **Nuvem**, o GAX também faz as seguintes alterações de configuração:

- Criar **Logins de Agente** em cada **Switch** usando as informações inseridas no campo **Número Padrão**.
- Criar o objeto de **Usuário** e associar **Logins de Agente** a ele. O **Tempo de Wrapup** de cada Login de Agente é definido para 0.

Outras Ações

Depois de selecionar um Agente, você poderá:

- Editar Informações de Agente—Selecione um Agente e clique em **Editar** para editar as informações. Se você editar o campo **Número Padrão**:
 - Se este campo for limpo, o Agente será desassociado do **Lugar** atual e os respectivos objetos de **Login de Agente** serão limpos.
 - Se um novo valor for fornecido, o agente será associado ao novo **Lugar**, **DN** e **Login de Agente** que correspondem ao valor. Novos objetos são criados, se ainda não existirem. Objetos existentes são limpos e não excluídos.
- Copiar um Agente—Selecione um Agente e clique em **Clonar** para copiar o objeto de Agente.
- Alterar Estado—Selecione um Agente e clique em **Habilitar** ou **Desabilitar** para alterar o estado de um Agente.

Importante

- Agentes que estão desabilitados aparecem acinzentados na lista.
- 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.

Para excluir um ou mais Agentes, clique na caixa de seleção ao lado do(s) Agente(s) na lista e clique em **Excluir**.

Importante

Ao excluir um Agente, o GAX não exclui os objetos de **DN**, **Lugar** ou **Login de Agente** atribuídos ao Agente.

Importação/Exportação em Massa de Dados de Agente

Para criar ou modificar um grande número de agentes, você carrega um **arquivo de valores separados por vírgula (CSV)** contendo informações novas e alteradas de agentes. Você insere ou modifica os valores nas colunas apropriadas para o agente. Quando carregado no GAX, os agentes listados no arquivo são criados ou modificados de acordo com a ação indicada na coluna Ação.

O GAX lhe permite criar modelos de planilha para este propósito. É possível criar um **modelo em branco** contendo somente cabeçalhos de coluna, ou **exportar dados** de registros de agentes existentes. A planilha exportada pode ser modificada e importada novamente no GAX para criação ou atualização de registros de agentes.

Dica

Você pode criar vários modelos adequados aos cenários específicos das suas operações.

Criando um Modelo em Branco

Um modelo em branco contém todas as colunas obrigatórias, além dos cabeçalhos de colunas que você especificar. Ele não inclui dados—que você tenha de preencher.

[+] Mostrar etapas

Procedure: Criando um Modelo em Branco para Atualizações de Agentes em Massa

Purpose: Para criar um modelo só com cabeçalhos de colunas (nenhum valor) que você pode usar para carregar dados novos ou modificados de Agentes em massa.

Steps

1. Para criar um modelo, clique em **Criar Planilha** na janela Agentes ou na janela Histórico. Isso abre a janela do seletor de colunas, na qual você seleciona as colunas que deseja exibir no modelo.

2. Na janela do seletor de colunas, selecione os campos que deseja incluir no modelo. As colunas selecionadas são exibidas na lista de colunas à esquerda. Arraste os nomes de colunas ou use as setas para colocá-las na ordem necessária. Observe o seguinte:
 - Os campos obrigatórios sempre são incluídos.
 - O campo Ação sempre é adicionado como primeira coluna.
 - Para Habilidades, Grupos de Agentes, Grupos de Acesso e Switches, cada objeto pode ser selecionado como uma coluna. O cabeçalho da coluna é exibido como **<type>:<name>**.
 - O Grupo de Agentes Virtuais não pode ser importado/exportado em massa, pelo que não são listados na tabela de Grupos de Agentes.
3. Depois de selecionar e classificar as colunas, clique em **Criar Planilha**. O GAX gera e faz download de um arquivo de modelo chamado **<logged-in user>_generated_spreadsheet_<date stamp>.csv**.

Exportando Dados

O GAX permite exportar dados de registros de dados existentes. Se você estiver modificando a planilha para usar como modelo, salve-a como um CSV depois de fazer as alterações apropriadas e carregue ela no GAX.

[+] Mostrar etapas

Procedure: Exportando Dados de Agentes do GAX para um Arquivo CSV

Purpose: Para fazer download dos dados de um grupo selecionado de agentes do GAX para um arquivo CSV.

Steps

1. Na lista de Agentes, selecione os Agentes dos quais você deseja exportar os dados.
2. Clique em **Exportar**.
3. A janela do seletor de colunas tem os campos associados pré-selecionados para o agente selecionado. Por exemplo, Grupos de Agentes, Grupos de Acesso, Habilidades e Switches associados serão pré-selecionados para os Agentes selecionados anteriormente pelo usuário. Selecione mais campos, conforme necessário, ou limpe os campos que não precisam ser exportados.

4. Clique em **Exportar**. O GAX gera e faz download de uma planilha chamada **<logged-in user>_generated_spreadsheet_<timestamp>.csv** com os dados selecionados para exportar.

Carregando um Arquivo

Antes de carregar atualizações em massa, é preciso inserir os dados em uma planilha e salvá-la como um arquivo CSV. Há duas maneiras de fazer isso:

- **Criar um modelo em branco** e preencher os valores apropriados—Esta é provavelmente a melhor opção se na maioria das suas atualizações adicionar novos agentes.
- **Exportar dados existentes** e fazer as adições e alterações necessárias—Esta é provavelmente a melhor opção se você estiver fazendo sobretudo alterações nos agentes existentes. É possível exportar as informações apenas desses agentes, poupando você de preencher as respectivas informações obrigatórias.

Veja o exemplo de uma planilha preparada e do arquivo CSV [aqui](#).

Agora carregue os dados no GAX.

[+] Mostrar etapas

Procedure: Carregando um Arquivo CSV

Purpose: Para carregar um arquivo CSV no GAX e atualizar informações de agentes em massa.

Steps

1. Clique em **Importar** na janela Agentes ou na janela Histórico.
2. Clique em **Selecionar Arquivo** e, utilizando o navegador de arquivos, selecione o arquivo CSV.
3. Clique em **Carregar Planilha**. O GAX inicia a validação do arquivo e exibe o progresso. É possível clicar em **Fechar** para fechar a janela, ou monitorar o progresso a partir daqui. Mesmo que a janela seja fechada, o processamento continuará e poderá ser monitorado na [janela Histórico](#).
 - Se a **Planilha é Válida**, clique em **Continuar** para iniciar o carregamento.
 - Se a caixa de diálogo exibir um ou mais erros, abra o arquivo em uma nova janela e corrija os erros. Repita o processo, começando pela [etapa 2](#).

4. O GAX inicia o processamento dos registros e exibe o progresso. Se necessário, você pode fazer o seguinte a qualquer momento:
 - Clique em **Fechar Janela**. O processamento continuará e poderá ser monitorado na **janela Histórico**.
 - Clique em **PARAR Operação** e, em seguida, em **Sim, PARAR Operação** para confirmar. Ao processar paradas, você é retornado para a exibição de Lista de Agentes.
5. Se você não interromper o carregamento, o GAX exibirá **Operação Concluída** quando o processamento dos registros terminar. Também exibe um resumo dos resultados, ou seja, o número de registros criados e/ou atualizados com sucesso e o número de registros que não foram atualizados ou criados devido a erros. Clique em **Fechar Janela** para voltar à lista principal de Agentes.

Ações de Script

Para novos usuários:

1. Crie uma nova Pessoa com as propriedades especificadas na Pasta especificada.
2. Associe a nova Pessoa com os Grupos de Acesso especificados.
3. Associe a nova Pessoa com os Grupos de Agentes especificados.
4. Para Agentes, adicione as Habilidades especificadas.
5. Para Agentes, faça o seguinte:
 - Se o campo Extensão não for especificado, crie e associe Logins de Agente em todos os Switches especificados com o Código de Login igual ao Nome de Usuário do Agente. Logins de Agente são criados na pasta de Logins de Agente do Switch da mesma hierarquia de pastas especificada para o objeto de Pessoa na propriedade de Pasta.
 - Se o campo Extensão for especificado, um novo Lugar será criado com um nome igual ao Nome de Usuário do Agente. DNs de Extensão são criados com o número correspondente ao campo Extensão em todos os Switches especificados. Logins de Agente são criados e associados a todos os Switches especificados que possuírem um Código de Login igual ao valor do campo Extensão. Todos os objetos são criados em suas pastas raiz correspondentes usando a mesma hierarquia de pastas especificada para o objeto de Pessoa na propriedade de Pasta.

Para usuários existentes:

1. Os campos Nome de Usuário e É Agente devem estar preenchidos no arquivo de entrada para permitir a identificação da Pessoa.
 2. Todos os outros campos são opcionais.
 3. Se um campo opcional for definido, o seu valor será comparado ao valor existente e, se for diferente, ele será atualizado para a Pessoa.
-

Atribuição em Massa de Habilidades a Agentes

O Genesys Administrator Extension permite atribuir Habilidades e classificações associadas a vários Agentes com apenas um clique. Você pode criar uma nova Habilidade e atribuí-la à exibição atual.

Procedure: Atribuindo Habilidades a Agentes em Massa

Purpose: Para atribuir Habilidades a vários Agentes de uma só vez.

Steps

1. Na exibição **Agentes**, selecione um ou mais Agentes para os quais você estará modificando, adicionando ou removendo as mesmas Habilidades. Isso ativa a opção **Editar Habilidades** na barra de ferramentas da exibição **Agentes**.
2. Selecione **Editar Habilidades**. Isso abre a caixa de diálogo **Editar_<n>_Agentes**, em que <n> é o número de Agentes selecionados.

Importante

Quando esta caixa de diálogo Editar Agentes é exibida, não é possível realizar outras operações no GAX na janela atual do navegador. Contudo, você pode abrir uma guia ou janela diferente do navegador para acessar as outras operações no GAX. Veja a [Etapa 4](#) para obter informações sobre as implicações de se desconectar do GAX ou de fechar o seu navegador enquanto esta caixa de diálogo estiver aberta.

3. Para modificar as Habilidades atribuídas aos Agentes selecionados, execute qualquer uma das seguintes ações:

Importante

Todas as Classificações devem ser um valor numérico. Não atribua uma Classificação de Misto aos Agentes; este termo é usado pelo GAX para indicar que os Agentes selecionados têm diferentes Classificações para a Habilidade.

- Para atribuir uma Habilidade:

Dica

Para criar uma nova Habilidade, insira o Nome na caixa **Filtro Rápido**, pressione **Enter** e forneça uma Classificação numérica.

- Se uma Habilidade não estiver associada a um Agente (caixa de seleção em branco), clique duas vezes na caixa de seleção para marcá-la e insira a classificação que deseja atribuir aos Agentes.
 - Se uma Habilidade já estiver associada a um dos Agentes selecionados (a caixa de seleção contém um traço [-]), clique uma vez na caixa de seleção para marcá-la e, se necessário, insira ou altere o valor de Classificação.
- Para remover uma habilidade ativa de todos os Agentes selecionados, clique uma ou duas vezes na caixa de seleção para desmarcá-la.
 - Para modificar uma Classificação de Habilidade, clique no campo Classificação da Habilidade e insira o novo valor. Observe que o novo valor será aplicado somente para os Agentes selecionados, conforme indicado pelo estado da caixa de seleção (marca de seleção-tudo; traço-alguns; em branco-nenhum).
4. Quando tiver terminado de fazer as alterações, clique em **Aplicar** para salvar as suas alterações. Isso abre uma janela de progresso, exibindo o progresso em tempo real e os resultados da operação.

As atualizações são processadas em lotes de 10 Agentes por lote. Não se desconecte do GAX ou feche o navegador enquanto as atualizações estão sendo processadas. Se você se desconectar ou fechar o navegador antes de a operação estar concluída, o processo será interrompido e somente os lotes concluídos até o momento estarão completos.

[+] Mostrar exemplo

Por exemplo, se você tiver selecionado 25 Agentes, as alterações serão confirmadas em três lotes—dois de dez Agentes e um de cinco Agentes. Se você se desconectar ou fechar a sessão atual do navegador antes de o segundo lote de dez Agentes ser processado, ou ao menos enfileirado para processamento no servidor GAX, somente as alterações dos primeiros 10 Agentes (o primeiro lote) serão salvas. As alterações do segundo e terceiro lotes não serão feitas e serão descartadas.

5. Quando a operação terminar, a janela de progresso exibirá os resultados finais da operação. Para exibir uma lista detalhada de resultados, clique em **Exibir Resumo de Detalhes**. Isso mostra quais Agentes foram atualizados com sucesso e os Agentes que não foram atualizados. Clique em **Ocultar Resumo de Detalhes** para voltar ao resumo dos resultados, ou clique em **Fechar Janela** para fechar esta janela completamente e voltar à exibição do Agente.

Caixa de diálogo Editar Agentes

A caixa de diálogo **Editar <n> agentes**, em que n se refere ao número de Agentes selecionados, exibe uma lista de todas as Habilidades disponíveis para atribuição aos Agentes.

Habilidades que já foram atribuídas a um ou mais Agentes selecionados são listadas primeiro e são consideradas *ativas*. Além disso:

- Se todos os Agentes selecionados tiverem a Habilidade, uma marcação será exibida na caixa de seleção da Habilidade.
- Se alguns dos agentes selecionados, mas não todos, tiverem a Habilidade, ela será marcada com um traço (-).

Se nenhum dos Agentes selecionados tiverem a Habilidade, ela será considerada *inativa*, a caixa de seleção estará vazia e a Habilidade será exibida em cinza. Observe que *inativa* é diferente do estado *desativado* do objeto de Habilidade.

A coluna Classificação mostra as classificações associadas às Habilidades correspondentes para todos os Agentes selecionados. Se todos os Agentes selecionados tiverem classificações diferentes para uma Habilidade, uma classificação de Misto é exibida; caso contrário, o valor da classificação (possuído por todos os agentes selecionados) é fornecido.

Arquivo CSV

O GAX usa arquivos de valores separados por vírgula (CSV) para importar/exportar atualizações em massa de Agentes. Esta seção descreve o formato do arquivo CSV e fornece alguns exemplos.

Formato de Arquivo

O arquivo de origem é um arquivo de texto em formato separado por vírgula (CSV).

No arquivo de origem, cada linha representa um único usuário ou agente. Um mesmo usuário ou agente pode ser exibido no arquivo de origem somente uma vez. O identificador exclusivo do usuário no escopo do arquivo de origem é o campo Nome de Usuário.

As colunas do arquivo são as propriedades de um usuário ou agente. A primeira linha no arquivo tem nomes de colunas para identificar os campos. A ordem das colunas não é importante. Uma vírgula é inserida após cada cabeçalho de coluna ou valor ou, se a coluna não tiver um valor, imediatamente após a vírgula anterior. Qualquer coluna não obrigatória pode ser omitida do arquivo de origem, dependendo das preferências do usuário e/ou do propósito do arquivo.

O arquivo de origem contém as seguintes propriedades de cada usuário/agente:

[+] Mostrar propriedades

Estrutura do Arquivo de Importação CSV

Nome	Tipo	Obrigatório?	Descrição
Ação	ADICIONAR, ATUALIZAR	Sim	Especifica a ação a ser tomada com estes dados de agente, ou seja, criar um novo agente (ADICIONAR) ou modificar um agente existente (ATUALIZAR).
Primeiro Nome	Cadeia de caracteres	Sim	O primeiro nome do Usuário/Agente
Sobrenome	Cadeia de caracteres	Sim	O sobrenome do Usuário/Agente
ID de Funcionário	Cadeia de caracteres	Sim	O identificador de funcionário do Usuário/Agente
Nome de Usuário	Cadeia de caracteres	Sim	O nome de usuário do Usuário/Agente
Senha	Cadeia de caracteres	Não	A senha a ser usada com Nome de Usuário
Alteração de senha	Booleano (S ou N)	Não	O Usuário/Agente precisa atualizar a sua senha quando fizer login

			novamente?
É Agente	Booleano	Sim	Determina se o registro representa um usuário ou um agente; a funcionalidade de script é diferente entre eles.
ID Externo	Cadeia de caracteres	Não	Um identificador externo
Endereço de e-mail	Cadeia de caracteres	Não	Endereço de e-mail do Usuário/Agente; normalmente, é semelhante ao Nome de Usuário.
Extensão	cadeia de caracteres numéricos	Não	A extensão padrão do Agente. Se uma extensão estiver presente, a criação de Lugar padrão é acionada.
Habilitado	Booleano	Não	O estado do usuário—Y=habilitado, N=desabilitado
Pasta	Cadeia de caracteres	Sim	Pasta e caminho até a pasta raiz (Pessoas) onde o Usuário/Agente será criado; por exemplo, Empresa/ Departamento/Equipe

Colunas Relacionadas

Além de propriedades e pastas, cada linha pode conter relações entre o Usuário/Agente e outros objetos de configuração, em especial **Switches**, **Grupos de Agentes**, **Habilidades** e **Grupos de Acesso**. Cada instância de um objeto de Switch, Grupo de Agentes, Grupo de Acesso ou Habilidade terá uma coluna independente no arquivo de origem. Por exemplo, se houver 10 Grupos de Agentes, 1 Switch, 15 Habilidades e 4 Grupos de Acesso, haverá 30 colunas adicionais no arquivo de origem, cada uma representando um objeto de configuração. Todas as colunas relacionadas são opcionais.

Cada cabeçalho das colunas relacionadas consiste do tipo de objeto e do nome do objeto, o que forma um nome de coluna único. Dessa forma, por exemplo, não pode haver duas Habilidades com o mesmo nome, mas um objeto de Habilidade pode ter o mesmo nome de algum objeto de Switch.

As regras de nomenclatura e valor das colunas relacionadas são fornecidas na seguinte tabela:

Colunas Relacionadas

Tipo	Nome da Coluna	Valores Válidos
Switch	Switch:<switch name>	S - Criar um Login de Agente para este Agente neste Switch N - Remover o Login de Agente deste Agente neste Switch <empty> - Nenhuma ação

Grupo de Agentes	AgentG:<agent group name>	S - Adicionar este Agente a este Grupo de Agentes N - Remover este Agente deste Grupo de Agentes <empty> - Nenhuma ação
Grupo de Acesso	AccessG:<access group name>	S - Adicionar este Usuário/Agente a este Grupo de Acesso N - Remover este Usuário/Agente deste Grupo de Acesso <empty> - Nenhuma ação
Habilidade	Habilidade:<skill name>	<number> - Atribuir esta Habilidade a este Agente com este Nível de Habilidade N - Remover esta Habilidade deste Agente <empty> - Nenhuma ação

Importante
O **Grupo de Acesso Padrão** especificado nas Preferências do Sistema não se aplica ao usar carregamentos em massa, já que o Grupo de Acesso do Agente está especificado no arquivo CSV.

Ao carregar o arquivo, o GAX adicionará automaticamente uma nova coluna no início de cada registro com um cabeçalho de coluna de Ação. Para cada registro, ele atribui um dos seguintes valores:

- ADICIONAR - O Agente é adicionado.
- ATUALIZAR - O Agente existente é modificado de acordo com as propriedades modificadas ou relacionadas no arquivo.

Exemplo

Os seguintes dados precisam ser carregados no GAX para criar três Agentes:

[+] Exibir dados

Primeiro Nome	Sobrenome	ID Funcionário	Nome de Usuário	É Agente Externo	ID Externo	Extensão	Skill:English	Switch: Fran	Switch: Londres	AgentG: Super	AccessG: Ação	Pasta
Sarah	Lee	223344	sarahl@acme.com	N						S	ADICIONAR	Acme/ Branch/ team 1
John	Doyle	223465	johnd@acme.com	S	2233	1	S	N	S		ADICIONAR	Acme/ Branch/ team 2

Primeiro Nome	Sobrenome	ID Funcional	Nome de Usuário	É Agente	ID Externo	Extensão	Skill	Switch: English Fran	Switch: Londres	Agent	Access: Super	G: Ação	Pasta
Robert	Cook	244456	bobc@acme.com	Y		2356	5	S		S		ADICIONAR	Acme/ Branch/ Team 3

O conteúdo do arquivo CSV para estes dados tem esta aparência:

```
Sarah, Lee, 223344, sarahl@acme.com, N, , , , , , Y, ADD, Acme/Branch/Team 1
John, Doyle, 223465, johnd@acme.com, Y, , 2233, 1, Y, N, Y, , ADD, Acme/Branch/Team 2
Robert, Cook, 244456, bobc@acme.com, Y, , 2356, 5, Y, , Y, , ADD, Acme/Branch/Team 3
```

Janela Histórico

A janela **Histórico** exibe um registro das operações em massa (carregamento).

Visão geral

Para abrir a janela **Histórico**, clique em **Histórico** na janela **Agentes**. A janela **Histórico** lista as operações em massa recentes em ordem decrescente por hora, ou seja, as mais recentes primeiro. A janela contém as seguintes colunas:

- **Status**—**ENFILEIRADO, COMPLETO, EM ANDAMENTO, INTERROMPIDO, FALHA**
- **Histórico de operações**—O nome do arquivo .csv carregado ou baixado. Se a operação ainda estiver em andamento, o progresso será exibido em termos de número de registros processados. Se a operação foi concluída, o número total de registros processados, criados e atualizados é exibido, bem como o número de registros que não foram processados por conter um erro.
- **Usuário**—O nome de usuário do usuário conectado que executou a operação. Estas informações não são exibidas até a operação ser concluída.
- **Data**—A data e hora em que a operação foi concluída.

As operações são listadas por status na seguinte ordem: **FALHA, EM PROGRESSO, ENFILEIRADO, INTERROMPIDO** e **CONCLUÍDO**. Para cada status, eles são listados em ordem decrescente por hora, ou seja, primeiro os mais recentes. A janela Histórico é atualizada a cada 5 segundos para mantê-lo atualizado sobre o estado das operações em massa atuais.

Ações em Várias Operações

Os controles no canto superior esquerdo da janela **Histórico** são:

- **Importar**—Permite carregar um arquivo CSV. Consulte [Carregando um Arquivo](#) para obter instruções detalhadas.
- **Criar Planilha**—Cria um arquivo de modelo em branco contendo todas as colunas obrigatórias, além das colunas especificadas por você. as colunas. Consulte [Gerando um Arquivo de Modelo em Branco](#) para obter instruções detalhadas.
- **Excluir**—Remove as operações selecionadas da lista. Esta ação não remove os arquivos, apenas os respectivos registros nesta lista.
- **Mostrar Filtro Rápido**—Permite filtrar a lista de operações por aquelas em que você está interessado.

Ações em Operações Únicas

Além dos controles listados acima, também é possível clicar no ícone de engrenagem ao lado do nome do arquivo CSV para exibir uma lista de ações disponíveis para a operação específica. As ações reais disponíveis dependem do status da operação, mas podem incluir:

- **Parar Operação**—Interrompe o carregamento do arquivo CSV, se ainda estiver em andamento. O GAX exibe um aviso de que alguns registros não serão processados e solicita a sua confirmação. Clique em **Sim, PARAR operação** e a operação será interrompida. Além da contagem de registros usual, o número de registros não processados é exibido.
- **Exibir Detalhes**—Exibe uma lista de registros no arquivo CSV para qualquer operação CONCLUÍDA que foi executada até o fim ou interrompida intencionalmente. Uma coluna adicional, **Operação**, mostra o resultado de cada registro (Criado, Atualizado, Erro ou Não Processado). Para exibir apenas os registros com resultados específicos, clique em um dos resultados listados no canto superior direito. Para filtrar o registro por outro conjunto de critérios, **Mostrar Filtro Rápido**. Para exibir apenas algumas colunas, clique em **Seletor de Colunas** e desmarque as colunas que você não deseja exibir. Para exportar alguns ou todos os registros em uma planilha, selecione os registros e clique em **Exportar**. Em seguida, siga as etapas descritas em [Exportando Dados](#).
- **Excluir**—Remove apenas esta operação da lista de operações. Esta ação não remove o arquivo, apenas o respectivo registro para os fins desta lista. Para remover mais de uma operação por vez, selecione as operações e use **Excluir** na parte superior da janela, conforme descrito anteriormente.

Configuration Manager

O Configuration Manager permite criar e gerenciar objetos de configuração a nível do sistema, como Condições de Alarme, Atributos de Negócios, Hosts, etc.

Visão geral

Visão Geral do Configuration Manager

A página **Configuration Manager** é um local central para visualizar e gerenciar os objetos de configuração usados pelo sistema. O Genesys Administrator Extension pode gerenciar objetos em configurações com um único Tenant e multi-tenant.

Os objetos de configuração, também conhecidos como objetos do Configuration Database, contêm os dados que os aplicativos e as soluções do Genesys necessitam para operar em um determinado ambiente. Esses objetos estão todos contidos no Configuration Database.

O Configuration Manager lista esses objetos por tipo. Por exemplo, objetos de configuração relacionados com campanhas de saída são listados sob o cabeçalho **Saída**.

Clique em um tipo de objeto de configuração para exibir uma lista de objetos de configuração relacionados no seu sistema. A partir desta lista, é possível editar ou excluir objetos de configuração existentes, ou criar um novo objeto de configuração.

Para exibir e gerenciar objetos de configuração para um Tenant específico, clique no ícone de cubo e insira o nome do Tenant no campo **Diretório de Tenant**. Por padrão, o Configuration Manager lista os objetos de configuração para o Tenant ao qual a sua conta de usuário pertence. Ao exibir objetos por Tenant, se você optar por criar um novo objeto, esse objeto será criado no diretório do Tenant.

Importante

O campo **Diretório de Tenant** não é exibido em um ambiente com um único Tenant.

Clique em um tópico abaixo para saber mais sobre o Configuration Manager.

Hierarquia do Objeto

[+] Clique aqui para revelar a seção

No Genesys Administrator Extension, os objetos ficam armazenados em pastas, normalmente com

um tipo de objeto por pasta.

Para auxiliar o usuário a ter um melhor gerenciamento do ambiente de configuração, é possível criar uma hierarquia gerando manualmente qualquer combinação do seguinte:

- Pastas e subpastas—Uma pasta contém objetos de um tipo. Por exemplo, para objetos de Host, você deve optar por criar subpastas que agrupa hosts por local.
- Unidades de Negócios/Estações—Diferentemente de pastas, as Unidades de Negócios e Estações podem conter objetos de tipos diferentes. Por exemplo, todos os objetos de configuração relacionados com uma estação específica do seu negócio podem ser agrupados em uma Estação, que conterá objetos de configuração em pastas e subpastas.

Além disso, os seguintes objetos incluem os seus objetos pai como parte de suas hierarquias:

- Grupos de Campanhas—A hierarquia inclui Campanhas.
- Portas de IVR—A hierarquia inclui IVRs.
- Valores de Atributo de Negócios—A hierarquia inclui Atributos de Negócios.
- Logins de Agente—A hierarquia inclui Switches.
- DNS—A hierarquia inclui Switches.

O Genesys Administrator Extension exibe um caminho de navegação (outro conjunto de rastros) mostrando onde os objetos exibidos se localizam na sua hierarquia. Esse caminho aparece com todas as listas de objetos e está localizado diretamente acima da lista. É possível clicar em qualquer elemento nesse caminho para ir rapidamente até ele.

Alguns tipos de objetos podem existir somente no tenant raiz ou em uma Unidade de Negócios/Estação. Se estiver visualizando objetos por Tenant, poderá não ver os seguintes objetos:

- Condições de Alarme
- Modelos de Aplicativo
- Aplicativos
- Hosts
- Soluções
- Switching Offices

Importando/Exportando Dados

[+] Clique aqui para revelar a seção

A maioria dos objetos de configuração permitem importar e exportar dados, como opções de configuração, clicando em **Mais** e selecionando **Importar** ou **Exportar**. O Genesys Administrator Extension usa os formatos de arquivo CFG/CONF.

Consulte a guia Formatos de Arquivo acima para obter mais informações sobre os formatos de arquivo aceitáveis que podem ser importados.

Permissões Necessárias

[+] Clique aqui para revelar a seção

O mínimo de permissões necessárias para realizar uma tarefa no Genesys Administrator Extension depende da tarefa. Para obter mais informações sobre permissões, veja a guia Permissões acima.

Também é necessário possuir **privilégios de Função** para realizar tarefas específicas em um objeto ou grupo de objetos.

Permissão	Descrição	Pré-requisitos
Ler	<ul style="list-style-type: none"> Para exibir um determinado objeto, é necessário ter a permissão de Ler para aquele objeto. No Configuration Manager, é possível exibir o tipo de objeto. Se você não tiver permissão de Ler para o objeto, não poderá vê-lo no Configuration Manager. Nas visualizações de lista, é possível visualizar o seguinte botão: Editar. É possível clicar em um objeto para exibir os seus detalhes. 	Nenhuma
Criar	<ul style="list-style-type: none"> Para criar um objeto em determinada pasta, é necessário ter a permissão de Criar para aquela pasta. A pessoa que cria um objeto recebe permissões de Controle Total para aquele objeto. Outras contas terão as mesmas permissões de acesso para um objeto recém-criado que têm para a pasta na qual o objeto é criado. Nas visualizações de lista, é possível visualizar os seguintes botões: Novo, Clonar e Mover Para. Nas visualizações de detalhes de objeto, é possível visualizar os seguintes botões: Clonar e Mover Para. Você também pode 	Ler

Permissão	Descrição	Pré-requisitos
	visualizar as seguintes guias: Opções, Permissões e Dependências.	
Atualizar	<ul style="list-style-type: none"> Para modificar um determinado objeto, é necessário ter a permissão de Atualizar para aquele objeto. Nas visualizações de lista, é possível visualizar o seguinte botão: Habilitar ou Desabilitar. Nas visualizações de detalhes de objeto, é possível visualizar os seguintes botões: Habilitar ou Desabilitar, Salvar e Aplicar. 	Ler
Excluir	<ul style="list-style-type: none"> Para excluir um determinado objeto, é necessário ter permissões de Excluir para aquele objeto. Nas visualizações de lista, é possível visualizar o seguinte botão: Excluir. Nas visualizações de detalhes de objeto, é possível visualizar o seguinte botão: Excluir. 	Ler

Manipulando Vários Objetos

[+] Clique aqui para revelar a seção

O Genesys Administrator Extension usa **Definições de Alteração em Massa** para manipular vários objetos de uma vez. Por exemplo, é possível usar Definições de Alteração em Massa para adicionar e/ou remover vários usuários de uma só vez. É possível usar Definições de Alteração em Massa para replicar a funcionalidade de assistente no Genesys Administrator.

Nomeando Convenções

[+] Clique aqui para revelar a seção

Uma vez que a maioria dos objetos no Configuration Database espelham objetos físicos no seu

contact center (por exemplo, switches, agentes e aplicativos instalados), este documento usa uma inicial maiúscula para os objetos do Configuration Database. Por exemplo, a palavra switch é escrita em letras minúsculas quando se refere a um switch físico no seu contact center, mas com a inicial em maiúscula quando se refere ao objeto de configuração que espelha o seu switch físico. Da mesma forma, a palavra aplicativo aparece em letras minúsculas quando se refere a uma instalação física no seu contact center e com a inicial em maiúscula quando se refere ao objeto de configuração que espelha o programa instalado.

Propriedades Comuns

Propriedades dos Objetos Comuns

Todos os objetos têm as seguintes propriedades e elementos de configuração:

- **Nome**—Os nomes simplesmente identificam objetos dentro de um certo intervalo. Portanto, o nome, que pode ter até 255 caracteres, é um parâmetro obrigatório para objetos de quase todos os tipos. As exceções são:
 - **DNs e Logins de Agente**—Os seus números e códigos exclusivos os identificam dentro de um **Switch**.
 - **Portas de IVR**—Os seus números de porta exclusivos os identificam em uma **IVR**.

A forma de nomear objetos no ambiente é importante. Convenções de nomeação consistentes e sensatas tornam o seu ambiente de configuração mais fácil de compreender e mais rápido de procurar, conduzindo a uma configuração de utilização e manutenção mais fáceis.

Importante

Apesar de o Genesys Administrator Extension suportar todo o conjunto de caracteres em nomes de objetos, o uso de certos caracteres pode causar problemas no comportamento de outros aplicativos Genesys. Portanto, evite espaços, traços, pontos ou caracteres especiais em nomes de objetos. Considere usar sublinhado onde você normalmente usaria espaços ou traços.

Os nomes definidos para alguns tipos de objetos devem corresponder aos nomes das entidades que esses objetos representam em outra parte do ambiente. Por exemplo, os nomes de Hosts devem ser definidos de acordo com os nomes atribuídos aos computadores que eles representam em um ambiente de rede de dados.

- **Estado Habilitado**—Se marcado, indica que a entidade representada por um objeto está em condições normais de operação e pode ser usada sem restrições. Se não estiver marcado, indica que a entidade representada por um objeto está sendo usada em um ambiente não de produção. As interações do cliente não podem ser direcionadas ao destino, mesmo se as informações operacionais indicarem que esse objeto está disponível.

Desabilitar uma pasta ou um objeto que é pai de outros objetos também desabilita todos os objetos dentro da pasta ou todos os objetos filho desse objeto pai.

Por exemplo:

- Desabilitar um **Switch** desabilita todos os **DNs** e **Logins de Agente** definidos nesse Switch.

- Desabilitar uma pasta de Grupos de Agentes desabilita todos os **Grupos de Agentes** configurados nessa pasta.

Porém, se um grupo de objetos (um Grupo de Agentes, por exemplo) for desabilitado, os membros individuais desse grupo (nesse caso, os Agentes) continuam habilitados.

Permissões

Permissões

A guia **Permissões** lista os Grupos de Acesso e os Usuários que foram configurados explicitamente com permissões para esse objeto. Quando se está definindo permissões, isto é normalmente executado com o(s) Usuário(s) ou Grupo(s) de Acesso para o(s) qual(is) se quer conceder acesso. Este recurso melhora a maneira em que as permissões são definidas e o escopo é limitado a gerenciar permissões para um objeto de banco de dados simples.

Para instruções adicionais sobre como conceder, modificar e remover permissões, consulte o [Genesys Security Deployment Guide](#).

Importante

Alguns objetos de configuração, como Tenants e Pastas, são objetos pai de um ou mais objetos filho. Ao acessar a guia **Permissões** desses objetos pai, é possível usar as seguintes opções adicionais para definir permissões:

- Caixa de seleção **Propagar**—Se **Propagar** estiver marcado, a permissão será propagada a todos os objetos filho deste objeto pai. Se **Propagar** não estiver marcado, a permissão será removida de todos os objetos filho deste objeto pai, a menos que a permissão tenha sido modificada no objeto filho.
- Botão **Substituir Recursivamente**—Se **Substituir Recursivamente** for clicado, as permissões de todos os objetos filho serão removidas e substituídas pelas permissões do objeto pai.

Você pode executar as seguintes ações:

Alterando Membros

[+] Clique aqui para revelar o procedimento

Procedure: Alterando Membros

Steps

1. Selecione um objeto e clique na guia **Permissões**.
2. Clique em **Adicionar Usuário** ou **Adicionar Grupo de Acesso**.
3. Uma nova janela é exibida para permitir que selecione um Usuário ou Grupo de Acesso. É possível encontrar Usuários ou Grupos de Acesso usando um dos seguintes métodos:
 - Por Hierarquia—Clique em **Mostrar Hierarquia** para exibir uma lista de todos os Usuários ou Grupos de Acesso do seu ambiente, classificados por hierarquia.
 - Por Lista—Clique em **Mostrar Lista** para exibir uma lista de todos os Usuários ou Grupos de Acesso do seu ambiente.
 - Por Filtro Rápido—Digite o nome, parcial ou completo, do Usuário ou Grupo de Acesso no campo **Filtro Rápido**.
4. Execute uma das ações a seguir:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de objetos.
 - Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e continuar na guia **Permissões**.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Alterando Permissões de Acesso

[+] Clique aqui para revelar o procedimento

Procedure:

Steps

1. Selecione um objeto e clique na guia **Permissões**.
2. Você pode alterar qualquer uma ou todas as seguintes opções:

Propriedade	Descrição
Criar (C)	Crie objetos desse tipo.
Ler (R)	Visualize detalhes desse objeto.
Atualizar (U)	Altere ou modifique esse objeto.
Excluir (D)	Exclua esse objeto.
Executar (X)	Implante, inicie, interrompa ou ative esse objeto.
Permissões do Objeto Ler (RP)	Visualize as permissões de acesso concedidas a esse objeto.
Permissões do Objeto Alterar (CP)	Altere as permissões de acesso garantidas a esse objeto.

3. Execute uma das ações a seguir:

- Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de objetos.
- Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e continuar na guia **Permissões**.
- Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Removendo Permissões de Acesso

[+] Clique aqui para revelar o procedimento

Procedure:

Steps

1. Selecione um objeto e clique na guia **Permissões**.
2. Selecione um Grupo de Acesso ou Usuário do qual remover permissões.
3. Clique em **Remover**.
4. Uma caixa de diálogo aparece para confirmar a exclusão. Faça uma das ações a seguir:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de objetos.
 - Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e continuar na guia **Permissões**.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Opções de Configuração

Opções de Configuração

Importante

Objetos de Aplicativo e Modelo de Aplicativo têm uma guia adicional, **Opções de Aplicativo**, para definir opções de configuração específicas desses objetos. Essas opções são criadas, atualizadas ou excluídas da mesma maneira que as opções normais.

A guia **Opções** permite definir opções de configuração para o objeto. Você pode executar as seguintes ações:

Criando uma Opção

[+] Clique aqui para revelar o procedimento

Procedure: Criando uma Opção

Steps

1. Selecione um objeto e clique na guia **Opções**.
2. Clique em **Adicionar**.
3. Insira informações nos campos **Seção, Chave e Valor**.
4. Clique em **OK**.
5. Execute uma das ações a seguir:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de objetos.
 - Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e continuar na guia **Opções**.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Atualizando uma Opção

[+] [Clique aqui para revelar o procedimento](#)

Procedure: Atualizando uma Opção

Steps

1. Selecione um objeto e clique na guia **Opções**.
2. Selecione uma opção.
3. Edite as informações nos campos **Seção**, **Chave** e **Valor**.
4. Clique em **OK**.
5. Execute uma das ações a seguir:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de objetos.
 - Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e continuar na guia **Opções**.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Excluindo uma Opção

[+] [Clique aqui para revelar o procedimento](#)

Procedure: Excluindo uma Opção

Steps

1. Selecione um objeto e clique na guia **Opções**.
2. Selecione uma opção.
3. Clique em **Excluir**.
4. Execute uma das ações a seguir:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de objetos.

- Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e continuar na guia **Opções**.
- Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Importante

- Os campos **Seção** e **Chave** são necessários e os valores para esses campos devem ser únicos no ambiente.
- É possível clicar em **Mais** para importar ou exportar opções. Consulte a seção **Importando/Exportando Dados** na guia Visão Geral acima para obter mais informações.

Dependências

Dependências

A guia **Dependências** exibe uma lista de todos os objetos que são dependentes deste objeto e as propriedades das quais são dependentes.

Por exemplo, considere um cenário em que um objeto de Aplicativo, **AppA**, seja executado em um objeto de Host, **HostA**. **AppA** é dependente de **HostA** para funcionar, portanto, a guia **Dependências** de **HostA** mostra **AppA** como um objeto dependente com a propriedade **Host**.

Para todos os Usuários e Agentes, a guia **Dependências** também lista as Funções que lhes foram atribuídas.

Clique em qualquer objeto na lista para exibir as propriedades do objeto dependente. É possível modificar as suas propriedades ou criar outro objeto do mesmo tipo.

Segurança

Designando Certificados de Segurança

O Genesys suporta o uso opcional do protocolo de Segurança da Camada de Transporte (TLS) para

assegurar a troca de dados entre os componentes do Genesys. O protocolo TLS é implementado utilizando certificados de segurança, que devem ser configurados nos objetos de Host e nos objetos de Aplicativo representando tais componentes.

Importante

Antes de configurar a troca segura de dados, certifique-se de que aqueles certificados estejam instalados nos computadores host nos quais são executados os componentes do Genesys e de que as informações do certificado estejam disponíveis.

Os certificados de segurança são atribuídos no nível **Host** e opcionalmente nos níveis **Aplicativo e Porta**. O certificado Host é utilizado pelos Aplicativos e pelas Portas por padrão, a não ser que os Aplicativos e as Portas especifiquem os seus próprios certificados. Neste caso, aqueles certificados específicos substituem o certificado Host padrão.

Para obter mais informações sobre a implementação de TLS, consulte o [Genesys Security Deployment Guide](#).

Formatos de Arquivo

Formatos de Arquivo suportados

O formato de arquivo CFG/CONF é um formato de texto simples. O formato CFG é para uso em sistemas Microsoft Windows e o formato CONF em sistemas UNIX.

Ambos os formatos suportam apenas a importação e exportação de opções de cadeia. Outros tipos de opções de configuração são ignorados e não são importados ou exportados. Todas as cadeias deste arquivo devem ser codificadas em UTF-8.

Sintaxe

A sintaxe dos arquivos .cfg e .conf é idêntica. Cada seção e opção aparecem em uma linha separada, com os nomes de seção em colchetes. Cada seção é seguida de uma lista de opções naquela seção, com os valores apropriados:

```
[section_name1]
option_name1=option_value2
...
option_nameN=option_valueN

[section_name2]
option_nameN+1=option_valueN+1
...
```

Exemplo

O seguinte extrato de um arquivo de configuração ilustra a sintaxe correta em um arquivo .cfg ou .conf:

```
[confserv]
port=2520
management-port=2521
server=dbserver
encryption=false
encoding=utf-8
```

```
[log]
verbose=standard
all=stderr
```

```
[hca]
schema=none
```

Contas

A seção Contas do Configuration Manager permite configurar os seguintes objetos:

- [Grupos de Acesso](#)
- [Grupos de Agentes](#)
- [Usuários \(Pessoas\)](#)
- [Funções](#)
- [Habilidades](#)
- [Regras de Capacidade](#)

Grupos de Acesso

Grupos de Acesso são grupos de **Usuários** que precisam ter o mesmo conjunto de **permissões** para objetos do Configuration Database.

Em muitos casos, os usuários dividem-se em um pequeno número de categorias com necessidades de acesso semelhantes. Uma equipe de agentes em que todos executam as mesmas tarefas geralmente tem necessidades idênticas de acesso. Duas ou três pessoas responsáveis pela manutenção de uma estação específica do contact center também podem ter as mesmas necessidades de acesso. É possível simplificar bastante o controle de acesso adicionando indivíduos a Grupos de Acesso e, em seguida, definindo permissões para esses grupos.

Importante

- A conta de usuário padrão não está relacionada com Grupos de Acesso e, portanto, não aparece como um membro de algum Grupo de Acesso.
- Para obter instruções detalhadas sobre gerenciamento de Funções atribuídas a Grupos de Acesso, consulte o [Genesys Security Deployment Guide](#).

Exibindo Grupos de Acesso

A lista **Grupos de Acesso** mostra os Grupos de Acesso 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.

Importante

Grupos de Acesso 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.

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

Trabalhando com Grupos de Acesso

Para criar um novo objeto de Grupo de Acesso, 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**.

Importante

Ao excluir um Grupo de Acesso, somente o objeto do Grupo de Acesso é removido do Configuration Database. Os seus objetos membro—objetos de Grupo de Acesso e Usuário—não são excluídos.

Caso contrário, marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais objetos e clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um Grupo de Acesso.
- **Mover Para**—Mova um Grupo de Acesso para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Grupos de Acesso
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Grupo de Acesso

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 do Grupo de Acesso. 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).
 - **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. Para cada Usuário a ser adicionado a este Grupo:
 - a. Clique na guia **Membros** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um Usuário existente ao Grupo, selecione o usuário na lista de Usuários.
 - Para adicionar um novo Usuário ao Grupo, clique em + para **criar o Usuário** nesta pasta e, em seguida, selecione-o na lista.
 4. Quando terminar de criar o Grupo de Acesso, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de Grupos de Acesso.
 - Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e voltar para a guia **Geral** deste Grupo de Acesso.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Grupos de Agentes

Um Grupo de Agentes é um agrupamento lógico de agentes. Os Grupos de Agentes costumam ser configurados para realizar determinados conjuntos de serviços do contact center.

Exibindo Grupos de Agentes

A lista **Grupos de Agentes** mostra os Grupos de Agentes 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.

Importante

Grupos de Agentes 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.

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

Trabalhando com Grupos de Agentes

Para criar um novo objeto de Grupo de Agentes, 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**.

Importante

Ao excluir um Grupo de Agentes, somente o objeto do Grupo de Agentes é removido do Configuration Database. Os objetos de Agente do membro não são excluídos.

Caso contrário, marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais objetos e clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copiar um Grupo de Agentes.
- **Mover Para**—Mova um Grupo de Agentes para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Grupos de Agentes
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Grupo de Agentes

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 do Grupo de Agentes. 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). Não é possível alterar este valor se este Grupo de Agentes não contiver, pelo menos, um Usuário.
 - **Tabela de Capacidade**—Este campo se aplica apenas à Enterprise Routing Solution. É a Tabela de Capacidade associada a esse Grupo de Agentes. Consulte a documentação da Enterprise Routing Solution para obter mais informações.
 - **Tabela de Quota**—Este campo se aplica apenas à Enterprise Routing Solution. É a Tabela de Quota associada a esse Grupo de Agentes. Consulte a documentação da Enterprise Routing Solution para obter mais informações.
 - **Contrato de Custo**—O [Contrato de Custo](#) associado a este Grupo de Agentes.
 - **Estação**—A Estação que contém este Contrato de Custo.
 - **Script**—Insira uma expressão válida na guia **Script** para definir o grupo como um Grupo de Agentes Virtuais. A expressão deve estar em Virtual Group Script Language (VGSL) e deve definir, pelo menos, uma habilidade (opcionalmente, com um nível de habilidade) no seguinte formato:
Habilidade("SkillName")>SkillLevel
Exemplo
Habilidade("Espanhol")>5
 - **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. Para adicionar um Supervisor a este Grupo:
 - a. Clique na guia **Supervisores** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um Usuário existente a este Grupo como Supervisor, selecione-o na lista de Usuários.
 - Para adicionar um novo Usuário a este Grupo como Supervisor, clique em + para **criar o Usuário** nesta pasta e, em seguida, selecione-o na lista.
 4. Para cada Agente a ser adicionado a este grupo:
 - a. Clique na guia **Agentes** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um Agente existente a este Grupo, selecione-o na lista de Agentes.
 - Para adicionar um novo Agente a este Grupo, clique em + para **criar o Agente** nesta pasta e, em seguida, selecione-o na lista.
 5. A guia **DNs de origem** lista os **DNs** dos quais as chamadas podem ser roteadas ou desviadas para esse Grupo de Agentes.

Importante

Somente DNs dos seguintes tipos podem ser incluídos nesta lista: Ponto de Roteamento, Ponto de Roteamento Externo, Número de Serviço, Fila de Roteamento, Fila ACD, Virtual Queue ou Ponto de Roteamento Virtual.

Para cada DN de Origem a ser adicionado à lista de DNs de Origem para este Grupo:

- a. Clique na guia **DNs de Origem** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um DN existente à lista de DNs de Origem deste Grupo, selecione-o na lista de DNs.
 - Para adicionar um novo DN à lista de DNs de Origem deste Grupo, clique em + para **criar o DN** nesta pasta e, em seguida, selecione-o na lista.
6. Quando terminar de criar Grupos de Agentes, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de Grupos de Agentes.
 - Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e voltar para a guia **Geral** deste Grupo de Agentes.

- Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Grupos de Agentes Virtuais

Um Grupo de Agentes Virtuais (VAG) é semelhante a um Grupo de Agentes, com exceção de que não possui membros permanentes. Em vez disso, um Agente torna-se membro de um Grupo de Agentes Virtuais quando atende os critérios especificados pelo script. A participação de um Agente em um Grupo de Agentes Virtuais pode mudar dinamicamente com base nas alterações nos critérios do Grupo de Agentes Virtuais ou nas propriedades de objeto do Agente. Ao clicar em um Grupo de Agentes Virtuais no Genesys Administrator Extension, os Agentes atuais do membro serão exibidos.

Importante

Apesar de ser possível criá-los e configurá-los usando o Genesys Administrator Extension, os Grupos de Agentes Virtuais são usados principalmente pelos aplicativos de Reporting. Para mais informações sobre Grupos de Agentes Virtuais, consulte a versão mais recente do *Framework Stat Server User's Guide*.

Aviso

Se o Genesys Administrator Extension localizar Grupos de Agentes Virtuais (convertidos de uma instalação anterior) que contenham expressões de script ilegais ou incluam membros permanentes, o Genesys Administrator Extension exibirá uma mensagem de erro. Para preservar a funcionalidade correta dos Grupos de Agentes Virtuais, é necessário resolver o problema manualmente, seja corrigindo o erro ou convertendo o Grupo de Agentes Virtuais em um Grupo de Agentes não virtuais, removendo a expressão do script da opção de configuração.

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).

Funções

As Funções definem o que pode ser feito em um determinado aplicativo. No Genesys Administrator Extension, as funções e os seus privilégios são controlados pelo uso de objetos de Função, os quais são atribuídos aos **Usuários** (incluindo Agentes) e aos **Grupos de Acesso**. As Funções são específicas dos aplicativos e devem ser definidas para cada aplicativo que as suporta.

Em uma configuração hierárquica multi-tenant, somente aquelas Funções definidas no Tenant Ambiente podem ser usadas para permitir que Usuários acessem todas as telas do Genesys Administrator Extension. Usuários não podem incluir privilégios específicos do Genesys Administrator Extension em Funções de outros Tenants.

Para obter mais informações sobre Funções, consulte o [Genesys Security Deployment Guide](#). Para uma lista de Privilégios de Função do aplicativo Genesys Administrator Extension, consulte "[Privilégios de Função](#)" no *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.

Exibindo Funções

A lista **Funções** mostra as Funções 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.

Importante

Funções que estão desabilitadas aparecem acinzentadas 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

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

Trabalhando com Funções

Para criar um novo objeto de Função, 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 uma Função.
- **Mover Para**—Mova uma Função para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Funções.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Função

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 desta Função. 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).
 - **Descrição**—Uma descrição resumida desta Função.
 - **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. Na guia **Membros da Função**, clique em **Adicionar Grupo de Acesso** para adicionar um [Grupo de Acesso](#) ou em **Adicionar Pessoa** para adicionar um [Usuário](#).
4. Na guia **Privilégios Atribuídos**, selecione os [privilégios de função](#) a serem adicionados a este objeto de Função.
5. Clique em **Salvar**.

Habilidades

Habilidades são qualidades ou aptidões que os Agentes possuem e que afetam a sua posição em um contact center. Habilidades comuns incluem aptidões em diferentes idiomas, categorias especiais de conhecimento de produtos ou habilidade em determinados tipos de vendas.

Exibindo Habilidades

A lista **Habilidades** mostra as Habilidades 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.

Importante

Habilidades que estão desabilitadas aparecem acinzentadas 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

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

Trabalhando com Habilidades

Para criar um novo objeto de Habilidade, 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**.

Importante

Quando se exclui uma Habilidade, ela é removida do Configuration Database e de qualquer Agente para o qual está atribuída. Se deseja remover somente a Habilidade de um Agente para o qual ela está atribuída, mas mantê-la no Configuration Database, disponível para um outro Agente, remova a Habilidade do Agente.

Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie uma Habilidade.
- **Mover Para**—Mova uma Habilidade para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Habilidades.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Habilidade

Steps

1. Clique em **Novo**.
2. Insira as seguintes informações. Para alguns campos, é possível inserir o nome de um valor ou clicar no botão **Procurar** para selecionar um valor de uma lista:
 - **Nome**—O nome desta Habilidade. 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).
 - **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. Clique em **Salvar**.

Regras de capacidade

A janela **Regras de Capacidade** possibilita definir Regras de Capacidade para diversas operações no seu ambiente. Por exemplo, é possível definir Regras de Capacidade para quantas interações de voz ou de e-mail, ou uma combinação de ambas, podem ser processadas ao mesmo tempo.

Exibindo Regras de Capacidade

A lista **Regras de Capacidade** exibe estas Regras de Capacidade no seu ambiente. A lista é organizada em uma hierarquia, começando por Tenants, unidades de configuração, estações e pastas.

Importante

Regras de capacidade que estão desabilitadas aparecem acinzentadas na lista.

Esta lista respeita as configurações de permissão de tenancy. Você pode acessar apenas os objetos para os quais tem permissão 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 em **Filtro de Tenant** para abrir a janela **Filtro de Tenant**. Nesta janela, marque a caixa de seleção ao lado de cada Tenant que quer selecionar. Use o campo **Filtro Rápido** nesse painel para filtrar a lista de Tenants.

Você pode ordenar os itens na lista clicando no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

Trabalhando com Regras de Capacidade

Clique em uma Regra de Capacidade para visualizar mais informações acerca da regra em um novo painel que abre à direita. A partir desse painel, é possível editar o Controle de Acesso. Você pode executar as seguintes ações:

Criando Regras de Capacidade

[+] Mostrar procedimento

Este breve vídeo demonstra como criar Regras de Capacidade usando o GAX. Alternativamente, você pode consultar o procedimento abaixo do vídeo.

[Link to video](#)

Procedure: Criando Regras de Capacidade

Steps

1. Clique em **Novo**.
2. Insira as seguintes informações:
 - **Nome da Regra de Capacidade**—O nome da Regra de Capacidade.

Importante

O campo **Nome da Regra de Capacidade** deve ser exclusivo no ambiente.

- **Descrição**—Uma descrição da função da Regra de Capacidade.
- **Tenant e Pasta**—O Tenant e a pasta aos quais esta Regra de Capacidade pertence. Clique em **Procurar** para localizar a pasta na qual o script está armazenado, ou digite o nome da pasta no campo Filtro Rápido.

Importante

A lista de pastas exibidas é baseada nas definições de acesso de cada Tenant.

- **Tipos de Mídia**—Clique em **Novo** para selecionar que tipos de mídia serão monitorados por esta Regra de Capacidade. Para mais informações, veja [Tipos de Mídia](#).
3. Clique em **Salvar**.

Tipos de Mídia

[+] Mostrar Procedimento

Você pode adicionar tipos de mídia às Regras de Capacidade para especificar quantas instâncias de cada tipo de mídia são permitidas simultaneamente.

Procedure: Adicionando Tipos de Mídia às Regras de Capacidade

Steps

1. Execute uma das ações a seguir:
 - Clique em **Novo** e crie uma nova Regra de Capacidade.
 - Clique em uma Regra de Capacidade existente no painel **Regras de Capacidade**.
2. Na seção **Tipos de Mídia**, clique em **Novo** para adicionar tipos de mídia à Regra de Capacidade. Um novo painel abre à direita.
3. No novo painel, clique no menu suspenso **Tipo de Mídia** para selecionar um tipo de mídia. Aparece uma nova seção denominada **Condições**.
4. Defina as condições para o tipo de mídia.
5. Clique em **Salvar**.

Condições

Por padrão, o valor máximo do tipo de mídia é 1. Você pode clicar em **[tipo de mídia] excede 1** para definir o novo valor máximo. Por exemplo, se selecionar Voz com tipo de mídia, clique em **Voz excede 1** para abrir um novo painel e insira um novo valor no campo **Capacidade Máxima**. Clique em **OK** para salvar a alteração.

Você pode também misturar tipos de mídia para a Regra de Capacidade. Por exemplo, é possível definir uma Regra de Capacidade que permita uma interação de Voz e uma interação de E-mail (para um total de duas interações simultâneas). Alternativamente, é possível definir uma Regra de Capacidade que permita uma interação de Voz ou uma de E-mail, mas não ambas (para um total de uma interação simultânea).

Procedure: Adicionando uma condição **e** a um Tipo de Mídia

Steps

1. No menu suspenso **Condições**, clique em **e**. Um novo painel, que permite adicionar uma condição, abre à direita.

2. Clique no menu suspenso **Tipo de Mídia** e selecione um tipo de mídia.
3. Insira um valor no campo **Capacidade Máxima**.
4. Clique em **OK** para adicionar a condição.

Procedure: Adicionando uma condição **ou** a um Tipo de Mídia

Steps

1. No menu suspenso **Condições**, clique em **ou**. Um novo painel, que permite adicionar uma condição, abre à direita.
2. Clique no menu suspenso **Tipo de Mídia** e selecione um tipo de mídia.
3. Insira um valor no campo **Capacidade Máxima**.
4. Clique em **OK** para adicionar a condição.

Validando Regras de Capacidade

[+] Mostrar Procedimento

Ao criar uma nova Regra de Capacidade ou ao modificar uma Regra de Capacidade existente, você pode clicar em **Validar** para verificar se ela é válida ou não. Esta ação garante que a Regra de Capacidade está construída corretamente e usa somente os tipos de mídia que você pode acessar.

Por exemplo, se você criar uma Regra de Capacidade que somente especifique **voz** como tipo de mídia, mas você usa **retorno de chamada** como parte de uma condição, o GAX exibirá uma mensagem de erro depois de clicar em **Validar**, informando que você deve adicionar **retorno de chamada** como tipo de mídia.

Caso contrário, se a Regra de Capacidade for válida, o GAX exibirá uma mensagem de confirmação depois de clicar em **Validar**.

Procedure: Validando uma Regra de Capacidade

Steps

1. Crie uma nova Regra de Capacidade ou modifique uma Regra de Capacidade existente.
2. Clique em **Validar**.
3. O GAX exibe uma das seguintes mensagens:
 - Uma mensagem de confirmação, informando que a Regra de Capacidade é válida.
 - Uma mensagem de erro, explicando por que a Regra de Capacidade não é válida.

Excluindo Regras de Capacidade

[+] Mostrar Procedimento

Existem diversos métodos para excluir uma Regra de Capacidade. Escolha um procedimento abaixo:

Procedure: Excluindo uma Regra de Capacidade Única

Steps

1. Selecione uma Regra de Capacidade na lista **Regras de Capacidade**. São exibidas informações adicionais sobre a Regra de Capacidade em um novo painel à direita.
2. No novo painel, clique em **Excluir**.
3. Uma caixa de diálogo é exibida para confirmar a ação:
 - Clique em **OK** para continuar.
 - Clique em **Cancelar** para descartar a ação.

Procedure: Excluindo Regras de Capacidade Múltiplas

Steps

1. Na lista **Regras de Capacidade**, marque a caixa de seleção de cada Regra de Capacidade que deseja excluir.
2. Clique em **Alteração em Massa** e selecione **Excluir** a partir da lista suspensa de opções.
3. Uma caixa de diálogo é exibida para confirmar a ação:
 - Clique em **OK** para continuar.
 - Clique em **Cancelar** para descartar a ação.

Copiando Regras de Capacidade

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Copiando Regras de Capacidade

Steps

1. Selecione uma Regra de Capacidade para copiar. São exibidas informações adicionais sobre a Regra de Capacidade em um novo painel à direita.
2. No novo painel, clique em **Copiar**. Um novo painel abre à direita.
3. Insira as seguintes informações:
 - **Nome da Regra de Capacidade**—O nome da Regra de Capacidade.

Importante

O campo **Nome da Regra de Capacidade** deve ser exclusivo no ambiente.

- **Descrição**—Uma descrição da Regra de Capacidade.
- **Tenant e Pasta**—O Tenant e a pasta aos quais esta Regra de Capacidade pertence. Clique em **Procurar** para localizar a pasta na qual o script está armazenado, ou digite o nome da

pasta no campo Filtro Rápido.

Importante

A lista de pastas exibidas é baseada nas definições de acesso de cada tenant.

- **Tipos de Mídia**—Clique em **Novo** para selecionar que tipos de mídia serão monitorados por esta Regra de Capacidade. Para mais informações, veja [Tipos de Mídia](#).

4. Clique em **Salvar**.

Habilitando ou Desabilitando Regras de Capacidade

[+] Mostrar Procedimento

Existem diversos métodos para habilitar ou desabilitar uma Regra de Capacidade. Escolha um procedimento abaixo:

Procedure: Habilitando ou Desabilitando uma Regra de Capacidade Única

Steps

1. Selecione uma Regra de Capacidade. Um novo painel abre à direita.
2. No novo painel, execute uma das seguintes ações:
 - Se a Regra de Capacidade está atualmente habilitada, clique em **Desabilitar**.
 - Se a Regra de Capacidade está atualmente desabilitada, clique em **Habilitar**.

Procedure: Habilitando ou Desabilitando Regras de Capacidade

Múltiplas

Steps

1. No painel **Regras de Capacidade**, marque a caixa de seleção ao lado de cada Regra de Capacidade que quer habilitar ou desabilitar.
2. Clique em **Alteração em Massa**. Um menu suspenso aparecerá. Selecione **Habilitar** para habilitar as Regras de Capacidade selecionadas, ou **Desabilitar** para desabilitá-las.
3. Uma caixa de diálogo é exibida para confirmar a ação:
 - Clique em **OK** para continuar.
 - Clique em **Cancelar** para descartar a ação.

Controle de Acesso

O painel **Controle de Acesso** lista os grupos de acesso e os usuários que foram configurados explicitamente com permissões para este objeto. Quando se está definindo permissões, isto é normalmente executado com o(s) usuário(s) ou grupo(s) de acesso para o(s) qual(is) se quer conceder acesso. Este recurso melhora a maneira em que as permissões são definidas e o escopo é limitado a gerenciar permissões para um objeto de banco de dados simples. Para instruções adicionais sobre como conceder, modificar e remover permissões, consulte o [Genesys Security Deployment Guide](#). Você pode executar as seguintes ações:

Criando Permissões de Acesso

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Criando Permissões de Acesso

Steps

1. Selecione um objeto.

2. Clique em **Relacionado** e selecione **Controle de Acesso**. O painel **Controle de Acesso** abre.
3. Clique em **Novo**. Um novo painel abre à direita.
4. No campo **Tipo de Objeto**, selecione o tipo de objeto de configuração ao qual esta permissão de acesso se aplica.
5. No campo **Objeto de Configuração**, selecione o objeto de configuração ao qual esta permissão de acesso se aplica.
6. Na lista **Permissões de Acesso**, selecione as permissões de acesso a aplicar:

Propriedade	Descrição
Ler (R)	Visualize detalhes desse objeto.
Criar (C)	Crie objetos desse tipo.
Atualizar (U)	Altere ou modifique esse objeto.
Executar (X)	Implante, inicie, interrompa ou ative esse objeto.
Excluir (D)	Exclua esse objeto.
Permissões do Objeto Ler (RP)	Visualize as permissões de acesso concedidas a esse objeto.
Permissões do Objeto Alterar (CP)	Altere as permissões de acesso garantidas a esse objeto.

7. Execute uma das ações a seguir:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Alterando Permissões de Acesso

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Alterando Permissões de Acesso

Steps

1. Selecione um objeto.
2. Clique em **Relacionado** e selecione **Controle de Acesso**. O painel **Controle de Acesso** abre.

3. Clique em um objeto no painel **Controle de Acesso** para modificar as suas permissões de acesso. Um novo painel abre à direita.
4. Você pode alterar qualquer ou todas as seguintes opções:

Propriedade	Descrição
Ler (R)	Visualize detalhes desse objeto.
Criar (C)	Crie objetos desse tipo.
Atualizar (U)	Altere ou modifique esse objeto.
Executar (X)	Implante, inicie, interrompa ou ative esse objeto.
Excluir (D)	Exclua esse objeto.
Permissões do Objeto Ler (RP)	Visualize as permissões de acesso concedidas a esse objeto.
Permissões do Objeto Alterar (CP)	Altere as permissões de acesso garantidas a esse objeto.

5. Execute uma das ações a seguir:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Excluindo Permissões de Acesso

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Excluindo Permissões de Acesso

Steps

1. Selecione um objeto.
2. Clique em **Relacionado** e selecione **Controle de Acesso**. O painel **Controle de Acesso** abre.
3. Clique em um objeto no painel **Controle de Acesso** para modificar as suas permissões de acesso. Um novo painel abre à direita.
4. Clique em **Excluir**.
5. Uma caixa de diálogo aparece e confirma a exclusão. Faça uma das ações a seguir:

- Clique em **OK** para confirmar a exclusão.
- Clique em **Cancelar** para cancelar a exclusão.

Ambiente

A seção Ambiente do Configuration Manager permite configurar os seguintes objetos:

- Modelos de Aplicativo
- Aplicativos
- Condições de Alarme
- Hosts
- Scripts
- Soluções
- Tenants
- Fusos Horários
- Scripts de Detecção/Reação

Modelos de Aplicativo

Um Modelo de Aplicativo é o modelo que se usa para registrar um novo aplicativo no Configuration Database. Um Modelo do Aplicativo descreve um conjunto de opções que se aplica a um aplicativo de um tipo e uma versão particulares.

Antes de instalar um novo aplicativo da Genesys, um Modelo de Aplicativo deve estar disponível para esse aplicativo. É possível importar um Modelo de Aplicativo genérico que é fornecido com todos os aplicativos da Genesys ou criar um novo Modelo de Aplicativo.

Importante

Ao atualizar versões de aplicativos da Genesys instaladas anteriormente, deve-se registrar novos Modelos de Aplicativos para as novas versões, caso as Notas de Versão indiquem que essas versões contêm novas opções de configuração essenciais ao ambiente.

Exibindo Modelos de Aplicativo

A lista **Modelos de Aplicativo** mostra os Modelos de Aplicativo 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.

Importante

Modelos de Aplicativo 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Modelos de Aplicativo

Para criar um novo objeto de Modelo de Aplicativo, 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**.

Importante

Não é possível excluir um Modelo de Aplicativo se já tiver sido usado para criar um aplicativo.

Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um Modelo de Aplicativo
- **Mover Para**—Mova um Modelo de Aplicativo para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Modelos de Aplicativo
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.
- **Importar Modelo de Aplicativo**—[Importa um Modelo de Aplicativo](#).

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

Procedure: Criando Objetos de Modelo de Aplicativo

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 do Modelo de Aplicativo. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser único no Configuration Database. Uma vez definido, o valor

não poderá ser alterado.

- **Tipo**—O tipo de aplicativo ao qual o Modelo do Aplicativo se refere. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
- **Versão**—A versão do aplicativo ao qual o Modelo do Aplicativo se refere. É preciso especificar um valor para esta propriedade. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado. A Genesys recomenda especificar os três primeiros dígitos da versão do aplicativo.
- **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. Clique em **Salvar**.

Importando Modelos de Aplicativo

A Genesys oferece modelos genéricos de todos os aplicativos da Genesys. Encontre os arquivos .apd para Modelos de Aplicativo, que são fornecidos com todas as versões do software Genesys, na pasta **Modelos** em um CD do produto.

Para importar um Modelo de Aplicativo do arquivo .apd, realize o seguinte procedimento.

Procedure: Importando Modelos de Aplicativo

Steps

1. Clique em **Mais** e, em seguida, selecione **Importar Modelo de Aplicativo**.
2. Uma nova janela é exibida. Clique em **Procurar** para selecionar e importar um arquivo .apd de Modelo de Aplicativo.
3. Clique em **OK** para carregar o Modelo de Aplicativo.
4. Consulte [Criando Objetos de Modelo de Aplicativo](#) para terminar de criar o objeto de Modelo de Aplicativo.

Aplicativos

Os aplicativos são os diversos programas de software da Genesys que prestam serviços ao contact center. Há dois tipos de aplicativos: aplicativos de interface gráfica do usuário (GUI) e aplicativos daemon. A maioria dos aplicativos daemon é servidores de outros aplicativos.

Cada instância de um aplicativo daemon deve ser registrada separadamente. O Configuration Server não permite a conexão simultânea de dois aplicativos daemon com o mesmo nome. No entanto, um único objeto no Configuration Database pode representar inúmeros aplicativos GUI do mesmo tipo com os mesmos parâmetros de configuração.

Exibindo Aplicativos

A lista **Aplicativos** mostra os aplicativos 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.

Importante

Aplicativos 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Aplicativos

Para criar um novo objeto de Aplicativo, 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 Aplicativo.
- **Mover Para**—Mova um Aplicativo para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Aplicativos.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.
- [Configurar Log](#)

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

Criando Objetos de Aplicativo

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Criando Objetos de Aplicativo

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 do Aplicativo. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser único no Configuration Database. A Genesys não recomenda que se use símbolos (incluindo aspas simples e duplas) em nomes de Aplicativos; fazê-lo poderá prejudicar o funcionamento desses Aplicativos.
 - **Modelo**—O Modelo de Aplicativo no qual o Aplicativo é baseado. Este valor é definido automaticamente quando o Modelo de Aplicativo é selecionado.
 - **Tipo**—O tipo de Aplicativo. Este valor é definido automaticamente com base no Modelo de Aplicativo selecionado.
 - **Tipo de Componente**—Especifica a finalidade detalhada deste objeto de Aplicativo na configuração. Deixe este campo com seu valor padrão (Desconhecido) a menos que a documentação específica do Aplicativo peça para você inserir um valor específico. Este campo é somente exibido para Aplicativos daemon.

- **Versão**—A versão do Aplicativo. Este valor é definido automaticamente com base na versão do Modelo de Aplicativo selecionado.
- **É Servidor de Aplicativo**—Este campo está marcado para todos os Aplicativos daemon e não está marcado para todos os Aplicativos GUI. Ele é definido automaticamente com base no campo **Tipo**.
- **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.

Os seguintes campos se aplicam somente a Aplicativos daemon, não a Aplicativos GUI:

- **Diretório de Trabalho**—O caminho completo até o diretório em que esse Aplicativo está instalado. Este campo é obrigatório. Ao criar um novo Aplicativo, a Genesys recomenda inserir um ponto (.). O caminho será preenchido automaticamente quando o novo Aplicativo for instalado e se conectar ao Configuration Server.
- **Linha de Comando**—Esta linha de comando que é usada para iniciar este Aplicativo, especificando o nome do arquivo executável do Aplicativo. Este campo é obrigatório. Ao criar um novo Aplicativo, a Genesys recomenda inserir um ponto (.). A linha de comando será preenchida automaticamente quando o novo Aplicativo for instalado e se conectar ao Configuration Server.
- **Argumentos de Linha de Comando**—Parâmetros adicionais de linha de comando usados para iniciar esse Aplicativo. Ao criar um novo Aplicativo, a Genesys recomenda deixar este campo em branco. Qualquer argumento será preenchido automaticamente quando o novo Aplicativo for instalado e se conectar ao Configuration Server.
- **Tempo Limite da Inicialização**—O intervalo de tempo, em segundos, durante o qual o Management Layer aguarda a inicialização desse Aplicativo. Se o Aplicativo tiver sido configurado com a opção de configuração de início automático definida como verdadeiro, esse deverá ser também o tempo que o Solution Control Server aguardará após a inicialização ou uma reinicialização do sistema para iniciar o Aplicativo. Este campo é obrigatório.
- **Tempo Limite para Encerramento**—O intervalo de tempo, em segundos, durante o qual o Management Layer aguarda o encerramento desse Aplicativo. Este campo é obrigatório.
- **Reinicializar Automaticamente**—Indica se o Management Layer reiniciará automaticamente o Aplicativo depois de encerrar de forma inesperada.
- **Host**—O computador host onde o Aplicativo está sendo executado.

Importante

Para suportar configurações de HA específicas, mais de um servidor pode ser registrado na mesma porta com o mesmo host.

Caso contrário, o número de porta não deve ser atribuído a nenhum outro servidor do mesmo host.

- **Servidor de Backup**—O servidor com o qual os Aplicativos do Cliente entram em contato se a conexão ao servidor primário falhar. Não é possível associar um servidor de backup a mais de um servidor primário. O mesmo Modelo de Aplicativo deve ser usado para o servidor de backup e o servidor primário e os servidores devem ser associados à mesma conta de usuário.

Importante

Quando um Aplicativo é designado como servidor de backup para outro servidor, as Conexões, os Tenants e o Switch do Aplicativo (para Aplicativos T-Server) são automaticamente alterados para coincidir com os valores correspondentes do servidor primário. Enquanto esse Aplicativo estiver associado ao servidor primário, suas Conexões serão tratadas como somente leitura. Além disso, elas serão alteradas apenas quando as alterações forem aplicadas às Conexões do servidor primário.

- **Tipo de Redundância**—O tipo de redundância com o qual esse Aplicativo está sendo executado.
- **Tempo Limite**—A duração de tempo, em segundos, que o Aplicativo do cliente aguarda entre as tentativas de reconexão após uma falha de conexão com esse servidor.
- **Tentativas**—O número de tentativas para reconectar a esse servidor antes de tentar uma conexão ao servidor de backup. Este valor deve ser igual ou maior que 1. Esta propriedade só é usada se um Servidor de Backup for especificado para este servidor.

Importante

A configuração desse parâmetro com qualquer valor diferente de **1** pode não ter efeito para alguns tipos de Aplicativos.

- **Login como SISTEMA**—Se estiver selecionado, indica que este Aplicativo faz login no Configuration Server em nome da conta SISTEMA.
- **Login como Conta**—Identifica a conta que os aplicativos devem usar para fazer login no Configuration Server. Se **Login como SISTEMA** estiver selecionado, este campo será desabilitado. Para aplicativos do tipo Configuration Server, este campo retorna ao padrão Ambiente\padrão.

Importante

Para configurar o Proxy do Configuration Server, a Genesys recomenda fortemente o uso do valor padrão (Ambiente\padrão).

- **Certificado**—O valor do certificado de segurança. No Windows, selecione o valor do certificado a partir da lista de certificados instalados. Em UNIX, insira o caminho completo

para o arquivo `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.

- **Descrição do Certificado**—Uma descrição opcional do Certificado.
- **Chave do Certificado**—O caminho completo para o arquivo `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem` da chave do certificado de segurança. Esse campo é usado apenas se a Genesys Security estiver implantada no UNIX. Caso contrário, esse campo fica vazio.
- **CA Confiável**—O caminho completo para o arquivo `ca_cert.pem` do CA que emitiu o certificado de segurança padrão. Esse campo é usado apenas se a Genesys Security estiver implantada no UNIX. Caso contrário, esse campo fica vazio.

Importante

Para obter mais informações sobre a implantação da TLS Genesys Security, consulte o [Genesys Security Deployment Guide](#).

3. A guia **Conexões** lista as conexões que este Aplicativo possui para outros Aplicativos. Clique em **Adicionar** para adicionar uma conexão.
4. Insira as seguintes informações na janela pop-up exibida na sua tela:
 - **Servidor**—O aplicativo de servidor ao qual este aplicativo se conecta como um cliente quando é iniciado.
 - **ID da Porta**—A porta do servidor à qual o aplicativo se conecta. Se desejar usar uma conexão segura, assegure-se de selecionar uma porta segura.
 - **Protocolo de Conexão**—O nome do protocolo de controle de conexão.

Importante

Defina o protocolo ADDP entre o Local Control Agent e o Solution Control Server na guia **Opções** do objeto de Host.

- **Tempo Limite Local**—O valor é exigido somente se **addp** tiver sido especificado no **Protocolo de Conexão**. Este valor especifica o intervalo de consulta de pulsação, calculado em segundos, no lado do cliente. Isso indica a frequência com que o aplicativo do cliente envia sinais de consulta ao aplicativo do servidor. Para habilitar esta funcionalidade, especifique qualquer número inteiro como valor.

Aviso

Para evitar estados de desconexão falsos que podem ocorrer devido a atrasos na rede de dados, a Genesys recomenda definir os tempos limite ADDP para valores maiores que 10 segundos.

- **Tempo Limite Remoto**—O valor é exigido somente se **addp** tiver sido especificado no **Protocolo de Conexão**. Este valor especifica o intervalo de consulta de pulsação, calculado em milissegundos, no lado do servidor. Isso indica a frequência com que o aplicativo do servidor envia sinais de consulta ao aplicativo do cliente. Para habilitar esta funcionalidade, especifique qualquer número inteiro como valor.

Aviso

Para evitar estados de desconexão falsos que podem ocorrer devido a atrasos na rede de dados, a Genesys recomenda definir os tempos limite ADDP para valores maiores que 10 segundos.

- **Modo de Rastreamento**—O modo de rastreamento da conexão a ser usado entre um servidor e o respectivo cliente.
 - **Rastreamento Desativado**—Selecione se não deseja que o cliente ou o aplicativo de servidor imprima mensagens relacionadas com ADDP neste log.
 - **Rastreamento no Lado do Cliente**—Selecione se deseja que o aplicativo do cliente imprima mensagens relativas a ADDP neste log.
 - **Rastreamento no Lado do Servidor**—Selecione se deseja que o aplicativo do cliente imprima mensagens relativas a ADDP neste log.
 - **Rastreamento em Ambos os Lados**—Selecione se deseja que tanto o aplicativo do cliente quanto o do servidor imprimam mensagens relativas a ADDP nestes logs.
 - **Modo de Conexão**—Especifica se esta porta está protegida ou não pela Genesys Security usando o protocolo TLS. Este campo fica desabilitado se o cliente não usar a Genesys Security.
 - **Parâmetros do Protocolo de Transporte**—Qualquer texto, normalmente pares **=chave-valor**, separados por um ponto e vírgula (;). Esta propriedade é específica do aplicativo, Consulte a documentação do aplicativo específico para determinar os valores adequados deste campo, se houver.
 - **Parâmetros do Aplicativo**—Qualquer texto, normalmente pares **=chave-valor**, separados por um ponto e vírgula (;). Esta propriedade é específica do aplicativo, Consulte a documentação do aplicativo específico para determinar os valores adequados deste campo, se houver.
5. Clique em **Aplicar** para salvar as informações na guia **Conexões**.
 6. A guia **Portas** lista as portas de comunicação utilizadas pelos clientes de um aplicativo para se conectar a um servidor. Para suportar configurações de alta disponibilidade específicas, mais de um servidor pode ser registrado na mesma porta com o mesmo host. Caso contrário, o número de porta não deve ser atribuído a nenhum outro servidor do mesmo host. Clique em **Adicionar** para adicionar uma conexão.
 7. Insira as seguintes informações na janela pop-up exibida na sua tela:
 - **ID de Porta**—O identificador da porta.
 - **Porta de Comunicação**—A porta associada ao ID de porta especificado.

- **Protocolo de Conexão**—O protocolo usado para a conexão.
- **Sincronização HA**—Se marcado, um servidor de backup HA usará esta porta para estabelecer uma conexão com o servidor principal.
- **Modo de Escuta**—O modo de escuta configurado para essa porta
- **Certificado**—O valor do certificado de segurança. No Windows, selecione o valor do certificado a partir da lista de certificados instalados. Em UNIX, insira o caminho completo para o arquivo `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.
- **Descrição**—Uma descrição opcional do Certificado.
- **Chave do Certificado**—O caminho completo para o arquivo `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem` da chave do certificado de segurança. Esse campo é usado apenas se a Genesys Security estiver implantada no UNIX. Caso contrário, esse campo fica vazio.
- **CA Confiável**—O caminho completo para o arquivo `ca_cert.pem` do CA que emitiu o certificado de segurança padrão. Esse campo é usado apenas se a Genesys Security estiver implantada no UNIX. Caso contrário, esse campo fica vazio.

Importante

Para obter mais informações sobre a implantação da TLS Genesys Security, consulte o [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Parâmetros de Transporte**—Qualquer texto, normalmente pares **=chave-valor**, separados por um ponto e vírgula (;). Esta propriedade é específica do aplicativo, Consulte a documentação do aplicativo específico para determinar os valores adequados deste campo, se houver.
 - **Parâmetros do Aplicativo**—Qualquer texto, normalmente pares **=chave-valor**, separados por um ponto e vírgula (;). Esta propriedade é específica do aplicativo, Consulte a documentação do aplicativo específico para determinar os valores adequados deste campo, se houver.
8. Clique em **Aplicar** para salvar as informações na guia **Portas**.
 9. A guia **Tenants** tem significado funcional somente em um ambiente multi-tenant. Especifica uma lista de Tenants aos quais esse aplicativo atende. As informações especificadas nessa lista não restringem os privilégios de acesso dos aplicativos daemon em relação aos dados de configuração. Clique em **Adicionar** para adicionar um Tenant a este objeto de Aplicativo.

Importante

Os aplicativos T-Server e High Availability (HA) Proxy não exibem a propriedade Tenant. Um T-Server pode servir somente a um Tenant, o qual é

especificado nas propriedades **Gerais** do T-Server. Um HA Proxy pode servir somente ao mesmo Tenant como o T-Server correspondente e este Tenant também é especificado nas propriedades **Gerais** do HA Proxy.

10. Clique em **Salvar**.

Configurando Log

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Configurando Log

Steps

1. Na lista **Aplicativos**, selecione um ou mais Aplicativos.
2. Clique em **Mais** e selecione **Configurar Log**.
3. Na janela **Configuração de Log**, defina as seguintes opções:
 - Os Aplicativos selecionados na lista **Aplicativos** são exibidos na seção **Aplicativos**. É possível marcar ou desmarcar Aplicativos a incluir neste procedimento.
 - Na seção **Nível de Log**, selecione uma das seguintes opções:
 - **Todos**—Todos os eventos dos níveis de log **Rastreamento**, **Interação** e **Padrão** são registrados.
 - **Rastreamento**—Gera todos os eventos de log dos níveis **Rastreamento**, **Interação** e **Padrão**. Esta configuração pode afetar negativamente o desempenho do aplicativo. Defina esse nível apenas ao testar novas funções ou cenários de processamento de interação.
 - **Interação**—Gera todos os eventos de log dos níveis **Interação** e **Padrão**. Defina este nível somente ao testar eventos em uma interação específica.

Importante

Os registros de nível de interação contêm o atributo de ID de Interação que ajuda a pesquisar eventos de log que são gerados por vários aplicativos, mas relacionados com a mesma interação.

Aviso

Usar o nível Interação gera um número maior de eventos de log na rede, o que pode afetar o desempenho do SGBD, de Message Servers e dos componentes de processamento de interação.

- **Padrão**—A Genesys recomenda que se ative permanentemente somente um nível Padrão de log durante a operação de Soluções em um modo de produção normal. Esse nível relata eventos de problemas significantes e operações normais de Soluções em serviço. Um evento é relatado no nível Padrão se ele satisfaz um desses critérios:
 - Indica que uma tentativa de realizar qualquer operação externa falhou
 - Indica que a última tentativa de realizar uma operação externa que falhou anteriormente foi bem-sucedida
 - Indica a detecção de uma condição que tem um impacto negativo em operações, atuais ou projetadas
 - Indica que uma condição detectada anteriormente, a qual teve um impacto negativo em operações, não existe mais
 - Indica uma violação de segurança de qualquer tipo
 - Indica um intercâmbio superior de dados que não pode ser reconhecido ou não segue a sequência lógica esperada
 - Indica a incapacidade de processar uma solicitação externa
 - Indica a conclusão bem-sucedida de uma etapa lógica em um processo de inicialização
 - Indica a transição de um Aplicativo de um modo operacional para outro
 - Indica que o valor de um parâmetro associado a um limiar configurável excedeu esse limiar
 - Indica que o valor de um parâmetro associado a um limiar configurável, que excedeu esse limiar anteriormente, retornou ao seu intervalo normal.
 - **Nenhum**—Nenhum registro é realizado.
4. Na seção **Ajuste de Saída de Log**, é possível ajustar o nível de log para os seguintes tipos de saída: **Servidor de Log de Rede**, **Arquivo de Texto Simples** e **Console**.

5. Execute um dos seguintes:

- Se tiver selecionado **Servidor de Log de Rede** na etapa anterior, acesse a seção **Message Server** e selecione o Message Server para receber os logs.
- Se tiver selecionado **Arquivo de Texto Simples** na etapa anterior, acesse a seção **Nome do Arquivo de Log** e especifique o nome do arquivo de log que deve receber os logs. Você também pode especificar o seguinte:
 - **Criar Segmento**—Se marcado, segmenta o arquivo de log em partes especificadas pelo campo **Tamanho do Segmento (MB)**.
 - **Tamanho do Segmento (MB)**—Se **Criar Segmento** estiver marcado, especifique um tamanho de segmento para o arquivo de log, em megabytes.
 - **Expiração do Segmento**—Se marcado, os segmentos são excluídos ao atingir um número máximo de segmentos, conforme definido em **Máximo de Segmentos**.
 - **Máximo de Segmentos**—Se **Expiração do Segmento** estiver marcado, especifique o limite de segmentos que devem ser mantidos. Segmentos que ultrapassem este limite serão excluídos.

6. Clique em **OK**.

Condições de Alarme

As Condições de Alarme especificam os eventos que o usuário precisa conhecer e gerenciar no momento em que ocorrem, como quando um Host ou uma Solução deixa de responder. O software da Genesys contém Condições de Alarme predefinidas, ou o usuário pode criar as suas próprias.

As Condições de Alarme trabalham com os seguintes Scripts:

- Scripts de Detecção de Alarme, que identificam quais variáveis o Management Layer deve monitorar para acionar um alarme.
- Scripts de Reação de Alarme, que identificam o que o Management Layer deve fazer quando o alarme ocorrer ou tiver sido retirado do sistema. Scripts de Reação de Alarme que identificam o que acontece quando alarmes são retirados são chamados de Scripts de Liberação de Alarme.

Para criar um script de Condição de Alarme, consulte [Scripts](#). Para associar Scripts de Detecção e Reação de Alarme a Condições de Alarme, especifique-os nas guias da Condição de Alarme.

Exibindo Condições de Alarme

A lista **Condições de Alarme** mostra as Condições de Alarme 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.

Importante

Condições de Alarme que estão desabilitadas aparecem acinzentadas 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.

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

Trabalhando com Condições de Alarme

Para criar um novo objeto de Condição de Alarme, 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 uma Condição de Alarme.
- **Mover Para**—Mova uma Condição de Alarme para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Condições de Alarme
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

Clique no nome de uma Condição de Alarme para visualizar informações adicionais sobre o objeto. Você também pode definir [opções](#) e [permissões](#).

Procedure: Criando Objetos de Condição de Alarme

Steps

1. Clique em **Novo**.
2. Insira as seguintes informações. Para alguns campos, é possível inserir o nome de um valor ou clicar no botão **Procurar** para selecionar um valor na lista:
 - **Nome**—O nome da Condição de Alarme. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser único no Configuration Database.
 - **Descrição**—Uma breve descrição da Condição de Alarme.
 - **Categoria**—A categoria da Condição de Alarme: **Crítica**, **Principal** ou **Menor**. É preciso especificar um valor para esta propriedade.
 - **Detectar Script**—O Script que descreve a lógica aplicada para a detecção do alarme.
 - **Cancelar Tempo Limite**—O período, em segundos, que indica por quanto tempo uma Condição de Alarme estará registrada no Log Database, a menos que seja cancelada por outro evento ou desativada pelo usuário. Quando esse tempo limite expira, a Condição de Alarme é definitivamente desativada.
 - **Detectar ID de Evento de Log**—O identificador do evento que dispara o alarme. É preciso especificar um valor para esta propriedade.
 - **Detectar Seleção**—O modo de seleção de eventos que o Management Layer usa para a análise da Condição de Alarme. Os modos são os seguintes:

- **Selecionar Por Qualquer**—O evento especificado de qualquer aplicativo resulta em um alarme.
- **Selecionar Por Aplicativo**—O evento especificado de um aplicativo selecionado resulta em um alarme. Selecione esta opção para exibir o campo **Aplicativo**. Clique no ícone **Procurar** para selecionar um item em uma lista ou digite o nome, parcial ou completo, do item no campo **Filtro Rápido**. A lista é preenchida com objetos de Aplicativo armazenados no Configuration Server.
- **Selecionar Por Tipo de Aplicativo**—O evento especificado de um tipo de aplicativo selecionado resulta em um alarme. Selecione esta opção para exibir o campo **Tipo**. Clique no botão suspenso para selecionar um item da lista. A lista é preenchida com objetos de Aplicativo com subtipos definidos.
- **Cancelar ID de Evento de Log**—O identificador do evento que desencadeia a remoção do alarme. Para a liberação de alarmes, o Management Layer usa o evento do(s) mesmo(s) aplicativo(s), conforme especificado para o evento de detecção para esta Condição de Alarme.
- **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. Clique em **Salvar**.

Assim que o objeto for criado, será possível editá-lo e clicar na guia **Scripts de Reação** ou **Scripts de Liberação** para atribuir scripts à Condição de Alarme. Consulte [Scripts](#) para obter mais informações.

Procedure: Testando Condições de Alarme

Steps

1. Na lista **Condições de Alarme**, marque a caixa de seleção ao lado de uma ou mais Condições de Alarme que deseja testar.
2. Clique em **Mais** e selecione **Alarme Ativo**.
3. A Condição de Alarme é ativada. Acesse o [Painel do Sistema](#) para exibir o Alarme e desativá-lo.

Condições de Alarme Predefinidas

O Genesys fornece Condições de Alarme predefinidas listadas na seguinte tabela. Se necessário, configure essas condições para atender às suas necessidades.

Tipo de Alarme	Descrição
Falha no Aplicativo	Relata que o aplicativo especificado terminou ou parou de responder.
Falha na Conexão	Relata que a conexão especificada entre dois aplicativos foi perdida.
Falha no Link CTI	Relata que a conexão entre o T-Server especificado e o respectivo switch foi perdida.
Host Inacessível	Relata que o Management Layer não pode estabelecer contato com o Local Control Agent (LCA) no host no qual os aplicativos do Genesys daemon estão sendo executados. O LCA não foi iniciado ou está escutando em uma porta diferente da especificada na configuração. Uma condição de Host Inacessível também é referida como Inativa.
Erro de Licença	Relata que um erro de licença ocorreu.
Serviço Indisponível	Relata que um componente do Genesys não pode fornecer serviços devido a algumas razões internas.
Host Indisponível	Relata que um host no qual os aplicativos do Genesys daemon estão sendo executados está indisponível (desligado).
Host Inalcançável	Relata que o Management Layer não pode alcançar o host no qual os aplicativos do Genesys daemon estão sendo executados (sem roteador para o host).
Alteração Não Planejada do Status da Solução	Relata que o status de uma Solução foi alterado de Iniciado para Pendente, mas sem quaisquer solicitações para interromper a Solução. Isso pode indicar uma falha em um dos componentes da Solução.
Perda do Message Server da Conexão do Banco de Dados	Relata que o Message Server perdeu a conexão com o Centralized Log Database.

Para mais informações sobre Condições de Alarme predefinidas, consulte o [Management Layer User's Guide](#).

E-mails de Alarme

É possível personalizar a linha de Assunto e o corpo de um e-mail de Reação de Alarme criando um modelo, usando texto puro e qualquer uma das seguintes variáveis reservadas que representam informações específicas sobre o alarme:

Variável	Descrição
\$REACT_NAME	O nome da Reação de Alarme.
\$COND_ID	O ID da Condição de Alarme.
\$COND_NAME	O nome da Condição de Alarme.
\$COND_CTGR	A categoria da Condição de Alarme.
\$APP_ID	O ID do Aplicativo.
\$APP_NAME	O nome do Aplicativo.
\$APP_TYPE	O tipo de Aplicativo.
\$MSG_ID	O ID da Mensagem.
\$MSG_DESCR	O texto da Mensagem.
\$\$	O caractere do sinal de dólar (\$).

É possível usar esse script de Reação de Alarme com a frequência apropriada. Para cada uso, o texto do e-mail é automaticamente personalizado para a situação específica.

Exemplo

Um exemplo de e-mail de Reação de Alarme usa o seguinte modelo:

Subject:

\$COND_ID detected in \$APP_NAME

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: \$REACT_NAME

Alarm Condition:

ID: \$COND_ID

NAME: \$COND_NAME

Category: \$COND_CTGR

Application:

ID: \$APP_ID

Name: \$APP_NAME

Type: \$APP_TYPE

No cenário a seguir, o sistema detecta uma sobrecarga da CPU no Solution Control Server, dispara um alarme e envia o seguinte e-mail em resposta. Note como os nomes de variáveis foram substituídos pelos valores reais apropriados para o cenário do alarme.

Subject:

CPU_overload detected in Solution_Control_Server_760

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: cpu_overload_mail

Alarm Condition:

ID: 118

NAME: CPU_overload

Category: Major

Application:

ID: 105

Name: Solution_Control_Server_760

Type: SCS

Hosts

Hosts são os computadores que executam os vários aplicativos do servidor no ambiente.

Registrar somente os hosts nos quais serão instalados e executados os servidores Genesys, ou servidores de terceiros que forem configurados no Configuration Database.

Exibindo Hosts

A lista **Hosts** mostra os hosts 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.

Importante

Hosts 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Hosts

Para criar um novo objeto de Host, 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**.

Importante

Um Host só poderá ser excluído se não existirem aplicativos de servidores atribuídos a ele no momento.

Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um Host.
- **Mover Para**—Mova um Host para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Hosts.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.
- [Configurar Log](#)

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

Criando Objetos de Host

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Criando Objetos de Host

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 do Host. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser único no Configuration Database. Como os aplicativos utilizam esse nome de host para estabelecer conexões com os servidores executados nesse host, certifique-se de que o nome coincida exatamente com o nome desse host na configuração da rede de dados.

Importante

Não é possível alterar esse nome de host se algum aplicativo de servidor estiver atribuído ao host.

- **Endereço IP**—O endereço IP do host. Este valor deve ser exclusivo do Configuration Database. Como os aplicativos podem estar usando o endereço IP especificado para estabelecer conexões com os servidores sendo executados neste host, certifique-se de que o valor inserido corresponde exatamente ao endereço IP deste host na configuração da rede de dados.

Dica

Clique na lupa no campo **Nome** para fazer com que o GAX insira automaticamente o endereço IP do host.

- **Tipo de SO**—O tipo de sistema operacional desse host. É preciso especificar um valor para esta propriedade.
- **Versão**—A versão do sistema operacional.
- **Porta LCA**—O número da porta na qual está sendo executado o Local Control Agent (LCA) para este host. A porta LCA deve estar definida para um valor entre 2000 e 9999, inclusive. Quando a porta LCA for especificada como menor que 2000, o LCA começa no número de porta 4999 (valor padrão).

Importante

Não altere o valor da porta LCA se qualquer aplicativo já estiver conectado ao LCA ou se o Solution Control Server (SCS) já começou a controlar o LCA.

- **Solution Control Server**—O SCS que monitora e controla este host. Esta propriedade será válida somente se a funcionalidade SCS distribuído for habilitada. Consulte o *Management Layer User's Guide* para obter detalhes.
- **Certificado**—O valor do certificado de segurança. No Windows, selecione o valor do certificado a partir da lista de certificados instalados. Em UNIX, insira o caminho completo para o arquivo `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.
- **Descrição do Certificado**—Uma descrição opcional do Certificado.
- **Chave do Certificado**—O caminho completo para o arquivo `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem` da chave do certificado de segurança. Esse campo é usado apenas se a Genesys Security estiver implantada no UNIX. Caso contrário, esse campo fica vazio.

- **CA Confiável**—O caminho completo para o arquivo **ca_cert.pem** do CA que emitiu o certificado de segurança padrão. Esse campo é usado apenas se a Genesys Security estiver implantada no UNIX. Caso contrário, esse campo fica vazio.

Importante

Para obter mais informações sobre a implantação da TLS Genesys Security, consulte o [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **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. Clique em **Salvar**.

Configurando Log

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Configurando Log

Steps

1. Na lista **Hosts**, selecione um ou mais Hosts.
2. Clique em **Mais** e selecione **Configurar Log**.
3. Na janela **Configuração de Log**, defina as seguintes opções:
 - Os Hosts selecionados na lista **Hosts** são exibidos na seção **Hosts**. É possível marcar ou desmarcar Hosts a incluir neste procedimento.
 - Na seção **Nível de Log**, selecione uma das seguintes opções:
 - **Todos**—Gera todos os eventos de log dos níveis **Rastreamento**, **Interação** e **Padrão**.

- **Rastreamento**—Gera todos os eventos de log dos níveis **Rastreamento**, **Interação** e **Padrão**. Esta configuração pode afetar negativamente o desempenho do aplicativo. Defina esse nível apenas ao testar novas funções ou cenários de processamento de interação.
- **Interação**—Gera todos os eventos de log dos níveis **Interação** e **Padrão**. Defina este nível somente ao testar eventos em uma interação específica.

Importante

Os registros de nível de interação contêm o atributo de ID de Interação que ajuda a pesquisar eventos de log que são gerados por vários aplicativos, mas relacionados com a mesma interação.

Aviso

Usar o nível Interação gera um maior número de eventos de log na rede, o que pode afetar o desempenho do SGBD, de Message Servers e dos componentes de processamento de interação.

- **Padrão**—A Genesys recomenda que se ative permanentemente somente um nível Padrão de log durante a operação de Soluções em um modo de produção normal. Esse nível relata eventos de problemas significantes e operações normais de Soluções em serviço. Um evento é relatado no nível Padrão se ele satisfaz um desses critérios:
 - Indica que uma tentativa de realizar qualquer operação externa falhou
 - Indica que a última tentativa de realizar uma operação externa que falhou anteriormente foi bem-sucedida
 - Indica a detecção de uma condição que tem um impacto negativo em operações, atuais ou projetadas
 - Indica que uma condição detectada anteriormente, a qual teve um impacto negativo em operações, não existe mais
 - Indica uma violação de segurança de qualquer tipo
 - Indica um intercâmbio superior de dados que não pode ser reconhecido ou não segue a sequência lógica esperada
 - Indica a incapacidade de processar uma solicitação externa
 - Indica a conclusão bem-sucedida de uma etapa lógica em um processo de inicialização
 - Indica a transição de um Aplicativo de um modo operacional para outro
 - Indica que o valor de um parâmetro associado a um limiar configurável excedeu esse limiar

- Indica que o valor de um parâmetro associado a um limiar configurável, que excedeu esse limiar anteriormente, retornou ao seu intervalo normal.
 - **Nenhum**—Nenhum registro é realizado.
4. Na seção **Ajuste de Saída de Log**, é possível ajustar o nível de log para os seguintes tipos de saída: **Servidor de Log de Rede**, **Arquivo de Texto Simples** e **Console**.
 5. Execute um dos seguintes:
 - Se tiver selecionado **Servidor de Log de Rede** na etapa anterior, acesse a seção **Message Server** e selecione o Message Server para receber os logs.
 - Se tiver selecionado **Arquivo de Texto Simples** na etapa anterior, acesse a seção **Nome do Arquivo de Log** e especifique o nome do arquivo de log que deve receber os logs. Você também pode especificar o seguinte:
 - **Criar Segmento**—Se marcado, segmenta o arquivo de log em partes especificadas pelo campo **Tamanho do Segmento (MB)**.
 - **Tamanho do Segmento (MB)**—Se **Criar Segmento** estiver marcado, especifique um tamanho de segmento para o arquivo de log, em megabytes.
 - **Expiração do Segmento**—Se marcado, os segmentos são excluídos ao atingir um número máximo de segmentos, conforme definido em **Máximo de Segmentos**.
 - **Máximo de Segmentos**—Se **Expiração do Segmento** estiver marcado, especifique o limite de segmentos que devem ser mantidos. Segmentos que ultrapassem este limite serão excluídos.
 6. Clique em **OK**.

ADDP

Para configurar o Advanced Disconnect Detection Protocol (ADDP) entre o LCA de um dado host e o SCS, use a guia **Opções** do objeto de Host. Se estiver usando o Management Layer para gerenciar falhas do aplicativo, defina os parâmetros de ADDP para o host conforme descrito.

Procedure: Configurando Conexões ADDP

Steps

1. Abra a guia **Opções** do Host.

2. Crie uma seção chamada addp.
3. Na seção addp, especifique as seguintes opções de configuração:

Nome da Opção	Valor da Opção	Descrição da Opção
addp-timeout	Qualquer inteiro	Define o tempo limite de ADDP em segundos. Se um aplicativo na conexão não receber mensagens do outro aplicativo na conexão durante este intervalo, o primeiro aplicativo enviará uma mensagem de consulta. Se o primeiro aplicativo não receber uma resposta à mensagem de consulta neste período, ele irá interpretar a falta de resposta como uma perda de conexão. A configuração recomendada para essa opção é 3 segundos para uma conexão LAN ou 10 segundos para uma conexão WAN.
addp-trace	local	O LCA imprime mensagens relativas a ADDP no respectivo log.

Importante

Configure o ADDP entre servidores usando a guia **Conexões** do Aplicativo.

Verificar Portas

É possível clicar no nome de um Host para exibir mais informações sobre a configuração do host, bem como verificar as informações da porta e identificar conflitos de porta. Clique em **Verificar Portas** para exibir todos os aplicativos e portas configuradas para o objeto de Host, bem como qualquer conflito de porta. Portas duplicadas em vários aplicativos são destacadas na lista, já que podem estar em conflito. É possível clicar em um Aplicativo na lista **Verificar Portas** para exibir os detalhes sobre o objeto de Aplicativo. Clique em **Exportar** para exportar os itens da lista para um arquivo compatível com o Microsoft Excel.

Scripts

Os Scripts identificam os tratamentos ou cenários de processamento que podem ser aplicados às interações de clientes. Por exemplo, um Script de Reação de Alarme especifica como reagir quando uma Condição de Alarme é acionada.

Importante

Dependendo do tipo de aplicativo, um cenário ou tratamento em si pode fazer parte do objeto de Script e, nesse caso, ele é listado na guia **Opções** do objeto de Script.

Para mais informações sobre Scripts, consulte o [Management Layer User's Guide](#) ou a documentação específica para o seu produto.

Exibindo Scripts

A lista **Scripts** mostra os Scripts 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.

Importante

Scripts 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Scripts

Para criar um novo objeto de Script, 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**. Quando se exclui um Script, ele é removido do Configuration Database e da **Condição de Alarme** à qual ele está associado. Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um Script.
- **Mover Para**—Mova um Script para outra **estrutura hierárquica**.
- Habilitar ou desabilitar Scripts.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte **Hierarquia do Objeto** para obter mais informações.

Clique no nome de um Script para visualizar informações adicionais sobre o objeto. Você também pode definir **opções** e **permissões** e exibir **dependências**.

Criando Objetos de Script

Procedure: Criando Objetos de Script

Purpose: Para criar objetos de Script.

Prerequisites

Você está na janela **Scripts** do Configuration Manager.

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 do Script. 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).
 - **Tipo de Script**—O tipo de Script. É necessário especificar um tipo. Uma vez definido, o tipo não poderá ser alterado.
 - **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. Clique em **Salvar**.

Procedure: Criando Objetos de Script de Condição de Alarme

Purpose: Para criar objetos de Script para Condições de Alarme.

Prerequisites

Você está na janela **Scripts de Reação/Deteção** do Configuration Manager.

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 do Script. 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).
 - **Tipo de Script**—O tipo de Script. É necessário especificar um tipo. Uma vez definido, o tipo não poderá ser alterado.
 - **Reação de Alarme**—Veja a guia Scripts de Alarme acima para obter mais informações sobre os scripts de Reação de Alarme.
 - **Tipos de Reação de Alarme**—Selecione a ação que deve ser tomada quando este Script for acionado. Os campos de texto disponíveis mudam para exibir informações pertinentes à sua seleção.
 - **Deteção de Alarme**—Veja a guia Scripts de Alarme acima para obter mais informações sobre as opções que você pode definir para scripts de Deteção de Alarme.
 - **Tipos de Deteção**—Selecione a ação que deve ser tomada quando este Script for acionado. Os campos de texto disponíveis mudam para exibir informações pertinentes à sua seleção.
 - **Estado Habilitado**—Se selecionado, indica que o objeto está em condições normais de operação e pode ser usado sem restrições.
3. Clique em **Salvar**.

Scripts de Alarme

Selecione um dos seguintes tipos de script para saber mais:

- [Scripts de Detecção de Alarme](#)
- [Scripts de Reação de Alarme](#)

Scripts de Detecção de Alarme

Scripts de Detecção de Alarme identificam quais variáveis de sistema o Management Layer deve monitorar para acionar um alarme.

As variáveis do sistema que o Management Layer pode monitorar (também conhecidas como parâmetros de detecção de alarme avançados) incluem:

- **Limiar Variável do Sistema de Host**—Possibilita que se especifique o valor de uma alteração irregular que pode ocorrer em um certo intervalo na CPU ou no uso de memória em um determinado host.
- **Limiar Variável do Sistema do Aplicativo**—Possibilita que se especifique o valor de uma alteração irregular que pode ocorrer em um certo intervalo na CPU ou no uso de memória do aplicativo.
- **Limiar Variável de SNMP Local**—Possibilita que se especifique o valor de uma alteração irregular que pode ocorrer em um certo intervalo em qualquer variável SNMP recuperada de um arquivo Genesys MIB.
- **Limiar Variável de SNMP Remoto**—Possibilita que se especifique o valor de uma alteração irregular que pode ocorrer em um certo intervalo em qualquer variável SNMP recuperada de um arquivo não Genesys MIB.

Aviso

Os recursos de detecção de alarme relacionados com o SNMP exigem que se tenha uma licença do Genesys SNMP para o Solution Control Server.

Importante

O Crescente Limiar, que aciona um alarme quando cruzado somente se o valor estiver aumentando, deve ser maior que o Limiar de Queda, que retira o alarme quando cruzado somente se o valor estiver em queda. Por exemplo, se o Limiar Crescente for 300, o Limiar de Queda deve ser menor que 300.

Scripts de Reação de Alarme

Scripts de Reação de Alarme identificam o que o Management Layer deve fazer quando o alarme ocorrer ou tiver sido retirado do sistema.

O Management Layer suporta os seguintes tipos de Scripts de Reação de Alarme:

- Encerramento de um aplicativo específico.
- Inicialização de um aplicativo específico.
- Reinício de um aplicativo que informou o alarme.
- Inicialização de uma solução específica.
- Enviar uma mensagem por e-mail com informações sobre o alarme para endereços de Internet específicos. É possível personalizar o e-mail com detalhes específicos sobre o alarme.
- A troca de operações do aplicativo que informou o alarme para o respectivo aplicativo de backup, para aplicativos executados em modo primário, modo de backup ou independentemente do modo.
- Enviar um dispositivo SNMP com informações detalhadas sobre o alarme para um sistema de gerenciamento de rede geral.
- Execução de um comando de sistema operacional.

Importante

Para obter uma descrição dos comandos SO que você pode especificar em um Script de Reação de Alarme, consulte o [Management Layer User's Guide](#).

- Altere o valor da opção de configuração para o aplicativo especificado ou para o aplicativo que informou sobre o alarme.

Soluções

Soluções são conjuntos de aplicativos que realizam tarefas de negócios particulares em contact centers.

Exibindo Soluções

A lista **Soluções** mostra as Soluções 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.

Importante

Soluções que estão desabilitadas aparecem acinzentadas 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Soluções

Para criar um novo objeto de Solução, 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 uma Solução.
- **Mover Para**—Mova uma Solução para outra **estrutura hierárquica**.

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

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

Criando Objetos de Solução

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Criando Objetos de Solução

Prerequisites

Os [Aplicativos](#) existentes que farão parte da Solução.

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 da Solução. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser único no Configuration Database.
 - **Atribuído ao Tenant**—Em um ambiente multi-tenant, o Tenant ao qual a Solução é atribuída.
 - **Tipo de Solução**—O tipo de Solução. É preciso especificar um valor para esta propriedade. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado. Este valor é definido automaticamente de acordo com os tipos de Soluções importadas.

Importante

Uma solução do **Tipo de Solução Padrão** ou **Framework** não pode ser iniciada ou interrompida com a Solution Control Interface, a menos que tenham sido criadas usando um assistente de soluções. Consulte o [Management Layer User's Guide](#) para obter mais informações.

- **Solution Control Server**—O nome do Solution Control Server que controla essa Solução.
- **Versão**—A versão da Solução. É preciso especificar um valor para esta propriedade.

- **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. Na guia **Definições de Aplicativo**, clique em **Adicionar** para adicionar um objeto de Aplicativo a esta Solução.

Importante

O mesmo Solution Control Server deve controlar todas as Soluções que usam o mesmo componente de Solução.

4. Insira as seguintes informações na janela pop-up exibida na sua tela:
- **Tipo de Aplicativo**—O tipo de Aplicativo usado como um componente de Solução.
 - **Versão**—A versão do Aplicativo usado como um componente de Solução.
 - **Prioridade de Inicialização**—A posição padrão desse componente de Solução na sequência de inicialização dos componentes dentro da Solução.
 - **Opcional**—Determina se este componente de Solução é opcional.
 - Clique em **OK**.
5. Clique em **Aplicar** para salvar as informações na guia **Definições de Aplicativo**.
6. Na guia **Aplicativos**, clique em **Adicionar** para adicionar um Aplicativo a esta Solução.

Importante

O mesmo Solution Control Server deve controlar todas as Soluções que usam o mesmo componente de Solução.

7. Insira as seguintes informações na janela pop-up exibida na sua tela:
- **Aplicativo**—O tipo de Aplicativo usado como um componente de Solução.
 - **Prioridade de Inicialização**—A posição padrão desse componente de Solução na sequência de inicialização dos componentes dentro da Solução.
 - **Opcional**—Determina se este componente de Solução é opcional.
 - Clique em **OK**.
8. Clique em **Salvar**.

Configurando Log

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Configurando Log

Steps

1. Na lista **Soluções**, selecione uma ou mais Soluções.
2. Clique em **Mais** e selecione **Configurar Log**.
3. Na janela **Configuração de Log**, defina as seguintes opções:
 - As Soluções selecionadas na lista **Soluções** são exibidas na seção **Soluções**. É possível marcar ou desmarcar Soluções a incluir neste procedimento.
 - Na seção **Nível de Log**, selecione uma das seguintes opções:
 - **Todos**—Todos os eventos dos níveis de log **Rastreamento**, **Interação** e **Padrão** são registrados.
 - **Rastreamento**—Gera todos os eventos de log dos níveis **Rastreamento**, **Interação** e **Padrão**. Esta configuração pode afetar negativamente o desempenho do aplicativo. Defina esse nível apenas ao testar novas funções ou cenários de processamento de interação.
 - **Interação**—Gera todos os eventos de log dos níveis **Interação** e **Padrão**. Defina este nível somente ao testar eventos em uma interação específica.

Importante

Os registros de nível de interação contêm o atributo de ID de Interação que ajuda a pesquisar eventos de log que são gerados por vários aplicativos, mas relacionados com a mesma interação.

Aviso

Usar o nível Interação gera um maior número de eventos de log na rede, o que pode afetar o desempenho do SGBD, de Message Servers e dos componentes de processamento de interação.

- **Padrão**—A Genesys recomenda que se ative permanentemente somente um nível Padrão de log durante a operação de Soluções em um modo de produção normal. Esse

nível relata eventos de problemas significantes e operações normais de Soluções em serviço. Um evento é relatado no nível Padrão se ele satisfaz um desses critérios:

- Indica que uma tentativa de realizar qualquer operação externa falhou
 - Indica que a última tentativa de realizar uma operação externa que falhou anteriormente foi bem-sucedida
 - Indica a detecção de uma condição que tem um impacto negativo em operações, atuais ou projetadas
 - Indica que uma condição detectada anteriormente, a qual teve um impacto negativo em operações, não existe mais
 - Indica uma violação de segurança de qualquer tipo
 - Indica um intercâmbio superior de dados que não pode ser reconhecido ou não segue a sequência lógica esperada
 - Indica a incapacidade de processar uma solicitação externa
 - Indica a conclusão bem-sucedida de uma etapa lógica em um processo de inicialização
 - Indica a transição de um Aplicativo de um modo operacional para outro
 - Indica que o valor de um parâmetro associado a um limiar configurável excedeu esse limiar
 - Indica que o valor de um parâmetro associado a um limiar configurável, que excedeu esse limiar anteriormente, retornou ao seu intervalo normal.
- **Nenhum**—Nenhum registro é realizado.
4. Na seção **Ajuste de Saída de Log**, é possível ajustar o nível de log para os seguintes tipos de saída: **Servidor de Log de Rede**, **Arquivo de Texto Simples** e **Console**.
5. Execute um dos seguintes:
- Se tiver selecionado **Servidor de Log de Rede** na etapa anterior, acesse a seção **Message Server** e selecione o Message Server para receber os logs.
 - Se tiver selecionado **Arquivo de Texto Simples** na etapa anterior, acesse a seção **Nome do Arquivo de Log** e especifique o nome do arquivo de log que deve receber os logs. Você também pode especificar o seguinte:
 - **Criar Segmento**—Se marcado, segmenta o arquivo de log em partes especificadas pelo campo **Tamanho do Segmento (MB)**.
 - **Tamanho do Segmento (MB)**—Se **Criar Segmento** estiver marcado, especifique um tamanho de segmento para o arquivo de log, em megabytes.
 - **Expiração do Segmento**—Se marcado, os segmentos são excluídos ao atingir um número máximo de segmentos, conforme definido em **Máximo de Segmentos**.
 - **Máximo de Segmentos**—Se **Expiração do Segmento** estiver marcado, especifique o limite de segmentos que devem ser mantidos. Segmentos que ultrapassem este limite serão excluídos.

6. Clique em **OK**.

Tenants

Tenants são negócios cujas interações de clientes são habilitadas ou aperfeiçoadas através de serviços oferecidos por terceiros, normalmente um provedor de serviços de telecomunicações. Do ponto de vista estrutural, no entanto, a maioria dos hardware e software que o Tenant usa para habilitar ou aperfeiçoar aquelas interações pertence ao provedor de serviços.

Do ponto de vista funcional, cada Tenant em um ambiente hierárquico multi-tenant é um contact center (uma ou mais estações) totalmente equipado para processar interações de clientes. Em um ambiente hierárquico multi-tenant, em um determinado momento, o Genesys Administrator Extension exibe apenas aqueles recursos de hardware ou software pertencentes a um Tenant específico naquele ambiente.

Importante

Para criar Tenants, um usuário deve ter as permissões apropriadas e os privilégios de função para fazer login no Genesys Administrator Extension e criar Tenants. No entanto, o Grupo de Acesso de Criadores de Tenant deve existir para o usuário poder criar um Tenant.

Alocação de Recursos

Alguns desses recursos de hardware e software são alocados em cada Tenant separadamente (por exemplo, extensões telefônicas e filas de um sistema de comutação).

Outros recursos são compartilhados pelos Tenants; esses recursos processam interações de clientes para alguns ou todos os Tenants simultaneamente (por exemplo, dispositivos de controle e sinalização de um sistema de comutação e pontos de controle de serviços de rede telefônica pública).

Consequentemente, os objetos de configuração que descrevem ambos os tipos de recursos são alocados aos Tenants.

Exibindo Tenants

Normalmente, os Tenants visíveis dependem de qual Tenant está selecionado no **Diretório de Tenant** do Configuration Manager. Ao definir para Ambiente, o Usuário é capaz de visualizar todos os Tenants. Se outro Tenant estiver selecionado, o usuário pode visualizar somente aquele Tenant e quaisquer Tenants filho existentes.

Se o Usuário estiver usando o campo **Filtro Rápido**, todos os Tenants para os quais o Usuário tem acesso serão pesquisados. Se o Usuário não tem acesso ao Tenant do Ambiente (raiz), ele não será exibido.

Exibindo Tenants

A lista **Tenants** mostra os Tenants do seu ambiente.

Importante

Tenants 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.

É possível filtrar o conteúdo desta lista digitando o nome, parcial ou completo, de um objeto no campo **Filtro Rápido**.

Trabalhando com Tenants

Para criar um novo objeto de Tenant, 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**. Você deve clicar em um Tenant para acessar as funções e copiar, excluir, ativar ou desativar o Tenant.

Importante

Ao excluir um Tenant do Configuration Database, todos os seus Tenants filho também serão excluídos e, recursivamente, todos os Tenants filho deles.

Clique no nome de um Tenant para visualizar informações adicionais sobre o objeto. Você também pode definir **opções** e **permissões** e exibir **dependências**.

Procedure: Criando Objetos de Tenant

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 do Tenant. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser único no Configuration Database.
- **Senha**—A senha deve ser usada para acessar esse Tenant.
- **Confirmar senha**—Uma confirmação da senha.
- **Tenant Pai**—O Tenant pai desse Tenant. Por padrão, o Tenant pai é o Tenant no qual está sendo criado o novo Tenant. Caso esse campo seja alterado, o novo Tenant será criado como um novo Tenant filho no Tenant pai especificado. Para alterar o Tenant pai subsequentemente, consulte a guia Estrutura acima.
- **Número Carregável**—O número da conta para a qual as atividades desse Tenant são carregadas para fins de rastreamento de custo.
- **Regra de Capacidade Padrão**—O nome do Script do tipo Regra de Capacidade que define a capacidade desse Tenant para tratar várias interações. Para obter mais informações, consulte a documentação relativa a Reporting.
- **Contrato padrão**—O contrato de custo padrão aplicado a recursos desse Tenant. Para mais informações, consulte o capítulo Routing Solutions no *Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide*.
- **Estado Habilitado**—Se selecionado, indica que o objeto está em condições normais de operação e pode ser usado sem restrições.

3. Clique em **Salvar**.

Importante

Se não estiver conectado como um Usuário padrão, ou não for um membro do Grupo de Acesso de **Super Administradores**, será necessário ter **permissões** especiais e **privilégios de função** para criar um Tenant. Consulte o *Genesys Security Deployment Guide* para obter detalhes sobre os requisitos de segurança para a criação de um Tenant.

Estrutura de Tenant

Estrutura Hierárquica Multi-Tenant

A estrutura de uma estrutura hierárquica multi-tenant pode conter um número ilimitado de níveis. Este ambiente de configuração atende às necessidades de todas as empresas na hierarquia.

Em qualquer ambiente multi-tenant, ao executar o Genesys Administrator Extension pela primeira vez após a inicialização do Configuration Database, somente é possível visualizar o Tenant Ambiente.

Quando um novo Tenant é registrado no Configuration Database, o Configuration Layer cria automaticamente todas as pastas necessárias para suportar a alocação de recursos e a entrada de dados de configuração deste Tenant.

Consulte o [Genesys Security Deployment Guide](#) para obter informações sobre como as permissões são herdadas em uma estrutura hierárquica multi-tenant.

Modificando a Estrutura Hierárquica Multi-Tenant

Para reorganizar Tenants entre Tenants pai na estrutura, modifique o campo Tenant Pai do objeto de Tenant que deseja mover.

Fusos Horários

Fusos Horários são objetos predefinidos que fornecem informações a aplicativos Genesys sobre fusos horários internacionais.

Ao abrir pela primeira vez a lista de objetos de Fuso Horário, uma lista de fusos horários internacionais será exibida.

Exibindo Fusos Horários

A lista **Fusos Horários** mostra os Fusos Horários 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.

Importante

Fusos Horários 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Fusos Horários

Para criar um novo objeto de Fuso horário, 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 Fuso horário.
- **Mover Para**—Mova um Fuso Horário para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou Desabilitar Fusos Horários.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Fuso Horário

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 do Fuso Horário. 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).
 - **Descrição**—Uma descrição resumida do Fuso Horário.
 - **Nome no Mozilla**—O nome do Fuso Horário usado no navegador Mozilla Firefox. É preciso especificar um valor para esta propriedade.
 - **Nome no Explorer**—O nome do Fuso Horário usado no navegador Microsoft Internet Explorer. É preciso especificar um valor para esta propriedade.
 - **Horário de Verão Observado**—Indica se o Horário de Verão (DST) é usado.

Observação: Os seguintes campos são exibidos apenas quando a caixa de seleção **DST Observado** estiver selecionada.

- **Tipo de Horário de Verão**—Selecione um dos seguintes para definir quando o DST começa e termina:
 - **Ano Atual ou Data Fixa (local)**—O DST inicia e termina em uma data e hora específicas. Essa definição cobre somente um ano e deve ser redefinida a cada ano.
 - **Data de Início**—A data na qual o DST começa.
 - **Data de Término**—A data na qual o DST termina.
 - **Hora de Início**—A hora na qual o DST começa.
 - **Hora de Término**—A hora na qual o DST termina.
 - **Definição do Horário de Verão (GMT)**—O DST inicia e termina em mês/dia/hora

específicos. Essas definições são usadas ao longo de muitos anos, até que sejam alteradas ou o DST não seja mais usado.

- **Ano de Início**—O ano no qual o DST começou a ser observado ou que passará a ser observado. Se o DST estiver atualmente em uso, é possível selecionar **Não Observado**.
- **Ano de Término**—O ano em que o DST será interrompido. Se não há planos para interromper o DST, selecione **Não Observado**.
- **Mês Inicial**—O mês no qual o DST inicia.
- **Mês Final**—O mês no qual o DST termina.
- **Tipo de Dia de Início**—Especifica se o valor de **Dia de Início** é **Fixo**, no qual o DST começa na mesma data todos os anos, ou **Variável**, no qual você deve definir as variáveis a serem usadas para determinar o Dia de Início.
- **Tipo de Dia Final**—Especifica se o valor de **Dia de Término** é **Fixo**, no qual o DST começa na mesma data todos os anos, ou **Variável**, no qual você deve definir as variáveis a serem usadas para determinar o Dia de Término.
- (Se **Tipo de Dia de Início** estiver definido para **Fixo**) **Dia de Início**—A data em que começa o DST.
- (Se **Tipo de Dia de Término** estiver definido para **Fixo**) **Dia de Término**—A data em que termina o DST.
- (Se **Tipo de Dia de Início** estiver definido para **Variável**) **Semana de Início**—O número da semana em que começa o DST.
- (Se **Tipo de Dia de Término** estiver definido para **Variável**) **Semana de Término**—O número da semana em que termina o DST.
- (Se **Tipo de Dia de Início** estiver definido para **Variável**) **Dia da Semana de Início**—O dia da semana em que começa o DST.
- (Se **Tipo de Dia de Término** estiver definido para **Variável**) **Dia da Semana de Término**—O dia da semana em que termina o DST.
- **Hora de Início**—A hora na qual o DST começa.
- **Hora de Término**—A hora na qual o DST termina.
- **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. Clique em **Salvar**.

Fusos Horários Internacionais

O Genesys Administrator Extension inclui os seguintes fusos horários internacionais:

Abreviação	Fuso horário
ACT	Horário Austrália Central
AET	Horário da Costa Leste da Austrália
AGT	Horário Padrão da Argentina
AtIST	Horário Padrão do Atlântico
ART	(Árabe) Horário Padrão do Egito
AST	Horário Padrão do Alasca
BET	Horário da Costa Leste do Brasil
BST	Horário Padrão de Bangladesh
CAT	Horário da África Central
CNT	Horário em Newfoundland no Canadá
CST	Horário Padrão Central
CTT	Horário de Taiwan na China
EAT	Horário da Costa Leste Africana
ECT	Horário da Europa Central
EET	Horário do Leste Europeu
EST	Horário Padrão do Leste
GMT	Hora de Greenwich
HST	Horário Padrão do Havaí
IET	Padrão do Leste de Indiana
IST	Horário Padrão da Índia
JST	Horário Padrão do Japão
KST	Horário Padrão da Coreia
MET	Horário do Oriente Médio
MIT	Horário em Midway Islands
MST	Horário Padrão da Montanha
NET	Horário Próximo ao Leste
NST	Horário Padrão da Nova Zelândia
PLT	Horário de Lahore no Paquistão
PNT	Horário Padrão de Phoenix
PRT	Horários das Ilhas Virgens (US) e Porto Rico
PST	Horário Padrão do Pacífico
SST	Horário Padrão de Salomão
VST	Horário Padrão do Vietnã

Switch

A seção Switch do Configuration Manager permite configurar os seguintes objetos:

- [Logins de Agente](#)
- [DNs](#)
- [Grupos de DNs](#)
- [IVR](#)
- [Portas da IVR](#)
- [Lugares](#)
- [Grupos de Lugares](#)
- [Switches](#)
- [Switching Offices](#)

Logins de Agente

Logins de Agente são códigos exclusivos definidos em um **Switch** e atribuídos a agentes. Eles identificam o agente que está trabalhando em determinado **Lugar** durante uma sessão de trabalho específica.

A configuração de Logins de Agente no Configuration Database deve corresponder exatamente à configuração desses Logins de Agente no sistema de comutação. Antes de adicionar ou excluir determinado login do agente, certifique-se de que a mesma alteração tenha sido feita no banco de dados do sistema de comutação.

Quando Logins de Agente são especificados como objetos em um Switch, eles não são associados a nenhum agente específico. Para obter mais informações sobre como atribuir Logins de Agente a agentes, consulte [Criando Agentes](#).

Exibindo Logins de Agente

A lista **Logins de Agente** mostra os Logins de Agente 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.

Importante

- A lista **Switches** é exibida ao selecionar **Logins de Agente** no Configuration Manager. Para acessar a lista **Logins de Agente**, primeiro você deve selecionar um objeto de Switch e, em seguida, uma pasta de Logins de Agente.
- Logins de Agente 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.

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

Trabalhando com Logins de Agente

Para criar um novo objeto de Login de Agente, 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**.

Importante

Ao excluir um Login de Agente, o Login de Agente é removido do Configuration Database e de qualquer Agente ao qual ele foi atribuído. Isso pode afetar a configuração de um determinado Agente no contact center. Antes de excluir um Login de Agente, considere visualizar a guia [dependências](#) para identificar o Agente ao qual esse Login está atribuído. Se deseja remover somente o Login de Agente do Agente ao qual ele está atribuído, mas mantê-lo no Configuration Database e disponível para atribuição a outro Agente, abra a [Conta de Usuário](#) do Agente, remova o Login de Agente do Agente e clique em **Salvar**.

Caso contrário, marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais objetos e clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um Login de Agente.
- **Mover Para**—Mova um Login de Agente para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Logins de Agente
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Login de Agente

Steps

1. Clique no objeto de Switch no qual você deseja criar um Login de Agente.
2. Clique na pasta de Logins de Agente na qual você deseja criar um Login de Agente.
3. Clique em **Novo**.

4. 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:

- **Código**—O código de Login de Agente. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser único no Switch. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
- **Switch**—O Switch ao qual pertence esse Login de Agente. Este valor é definido automaticamente de acordo com o Switch sendo visualizado na lista **Logins de Agente**.
- **Ignorar**—Valor a ser usado como o valor de ignorar em vez de Código para acessar este Login de Agente em certos tipos de roteamento. É necessário especificar um valor de ignorar e ele precisa ser único no Switch.

Importante

Para especificar um valor no campo **Ignorar**, você deve garantir que a caixa de seleção **Usar Ignorar** esteja marcada.

- **Tipo Específico de Switch**—Um inteiro que corresponde a uma combinação de configurações específicas do switch para este Login de Agente. Ele identifica o tipo de dispositivo (por exemplo, Extensão, Posição ACD ou Tronco) para cada switch (PBX) que o T-Server suporta. É único para cada configuração de switch/DN/T-Server. Basicamente, ele dá uma referência cruzada para Tipos de DN entre T-Server e PBX. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser 1 ou maior. Para mais informações, consulte o *Framework T-Server Deployment Guide* do seu T-Server específico.
- **Senha**—Uma chave de segurança usada com este Login de Agente a fim de autenticar um Usuário para atividade em um contact center. É possível associar um Usuário a mais de um Login de Agente protegido por senha.
- **Confirmar Senha**—Confirmação de uma senha digitada no campo **Nova senha**.
- **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.

5. Clique em **Salvar**.

DNs

DNs são dispositivos de comunicação, identificados com exclusividade por seus números de diretório (DNs), onde as interações de clientes (por exemplo, chamadas telefônicas ou e-mails) residem e são manipuladas.

Como a maioria dos tipos de DNs representa os dispositivos reais do sistema de telefonia, a sua especificação no Configuration Database deve sempre corresponder às suas configurações de Switch. Lembre-se de que o Genesys Administrator Extension não tem meios de verificar essa correspondência.

Como regra geral, alterações feitas nas configurações de DN no Configuration Database devem sempre seguir alterações feitas nos DNs dentro do sistema telefônico e nunca ao contrário.

Exibindo DNs

A lista **DNs** mostra os DNs 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.

Importante

- A lista **Switches** é exibida ao selecionar **DNs** no Configuration Manager. Para acessar a lista **DNs**, primeiro você deve selecionar um objeto de Switch e, em seguida, uma pasta de DN.
- DNs 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

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

Trabalhando com DNS

Para criar um novo objeto de DN, 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**.

Importante

Quando um DN é excluído, ele é removido do Configuration Database e do Grupo de DNS do qual é um membro. Se deseja remover um DN de um Grupo de DNS do qual ele é um membro, mas deseja deixá-lo no Configuration Database e disponibilizá-lo para tornar-se membro de outro Grupo de DNS, você deve removê-lo da guia DNS do Grupo de DNS.

Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um DN.
- **Mover Para**—Mova um DN para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar DNSs.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de DN

Steps

1. Clique no objeto de Switch no qual você deseja criar um DN.
2. Clique na pasta de DN na qual você deseja criar um DN.

3. Clique em **Novo**.
4. 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:
 - **Número**—Um número de diretório atribuído a esse DN no Switch. É preciso especificar um valor para esta propriedade, que deve ser exclusivo no Switch para todos os tipos de DN, exceto o tipo **Rótulo de Destino**. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado. O Genesys Administrator Extension não verifica a correspondência entre os números atribuídos a DN's e o plano de numeração de switch definido pela propriedade **Intervalo de DN** do Switch. Se as especificações do T-Server determinarem que essa correspondência é importante em um ambiente, certifique-se de que o **Intervalo de DN** especificado cubra todos os números de DN definidos no Switch em questão.
 - **Tipo**—O tipo do DN. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **Switch**—O Switch ao qual pertence esse DN. É preciso especificar um valor para esta propriedade. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **Associação**—Uma entidade associada permanentemente a esse DN (por exemplo, um número de porta IVR, um nome de canal ou um número de acesso). Para DN's do tipo **Ponto de Roteamento Externo**, este número pode ser necessário para substituir o número de diretório de DN real e para fazer chamadas para esse ponto de roteamento a partir de outro Switch.
 - **Registrar**—Indica se o T-Server deve registrar esse DN no Switch. É preciso especificar um valor para esta propriedade. No menu suspenso, selecione um dos valores a seguir:
 - **Falso**—O T-Server nunca deverá registrar no Switch o DN em questão, mas processá-lo localmente.
 - **Verdadeiro**—O T-Server sempre deverá registrar o DN no Switch durante a inicialização ou a reconexão do T-Server.
 - **On-Demand**—O T-Server deverá registrar o DN somente quando um cliente do T-Server solicitar o registro. Consulte a documentação do T-Server para obter mais informações.

Aviso

Os dois últimos valores forçam o T-Server a registrar esse DN, independentemente de estar ativo ou inativo.

- **Alias**—Um nome alternativo para este DN. Será necessário especificar um valor para esta propriedade se o DN for utilizado como um destino em instruções de roteamento. Se esse valor for especificado, deve ser exclusivo no Configuration Database (em um ambiente empresarial) ou no Tenant (em um ambiente multi-tenant).
- **Tipo de Rota**—O tipo de roteamento que se aplica a este DN. É preciso especificar um valor para esta propriedade.
- **Grupo de DN's**—O Grupo de DN's ao qual pertence esse DN.
- **Ignorar**—Valor a ser usado como o valor de ignorar em vez do valor de número ou nome

para acessar este DN em certos tipos de roteamento. É necessário especificar um valor de ignorar e ele precisa ser único no Switch.

Importante

Para especificar um valor no campo **Ignorar**, você deve garantir que a caixa de seleção **Usar Ignorar** esteja marcada.

- **ID de Login**—O identificador de login usado para ativar esse DN. Alguns tipos de sistemas de comutação exigem que o código de login utilizado para ativar um determinado DN esteja permanentemente associado a este DN. Nesse caso, o ID de Login pode ser aplicado a estes tipos de DN: **Posição ACD**, **Extensão**, **Porta de Tratamento de Voz**, **Correio de Voz** ou **Misto**.
- **Tipo Específico de Switch**—Um inteiro que corresponde a uma combinação de configurações específicas de switch para este DN. Ele identifica o tipo de dispositivo (por exemplo, **Extensão**, **Posição ACD** ou **Tronco**) para cada switch (PBX) que o T-Server suporta. É único para cada configuração de switch/DN/T-Server. Basicamente, ele dá uma referência cruzada para Tipos de DN entre T-Server e PBX. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser 1 ou maior. Para mais informações, consulte o *Framework T-Server Deployment Guide* do seu T-Server específico.
- **Número de Troncos**—O número de troncos associados a este DN. É aplicável somente se a propriedade Tipo possuir um valor **Destino de Rede**. O valor padrão é 0.
- **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.

5. Clique em **Salvar**.

Tipos de DN

Tipo de DN	Descrição
Recurso de Acesso	Um recurso de acesso de Switch a ser utilizado em um ambiente de várias estações para roteamento externo.
Posição ACD	Uma extensão designada somente para interações de clientes.
Fila ACD	Um dispositivo em um Switch, normalmente associado a diversos destinos, onde as interações de clientes aguardam enquanto o sistema de controle

Tipo de DN	Descrição
	procura um destino disponível.
Porta de Processamento da Chamada	Uma extensão conectada a uma porta de equipamento de processamento da chamada.
Chat	Um endereço de Chat.
CoBrowse	Um endereço de Conavegação.
DN de Comunicação	Um dispositivo virtual que os aplicativos utilizam para comunicar-se uns com os outros através do mecanismo de Evento do Usuário.
Endereço de E-mail	Um endereço de e-mail.
Extensão	Uma linha de extensão normal.
Ponto de Roteamento Externo	Um recurso ISCC (Inter Server Call Control) dedicado ao suporte das funções de roteamento externo e sobrecarga de chamadas.
Fax	Uma extensão conectada a um equipamento de fax.
Misto	Uma linha de extensão que pode ser usada como uma Extensão e também como uma Posição ACD.
Estação Móvel	Uma estação móvel.
Modem	Uma extensão conectada a equipamento de comunicação de dados.
Porta de Música	Uma fonte de música.
Destino na Rede	Um número de destino em roteamento de rede.
Ponto de Roteamento	Um dispositivo em um Switch, não associado a qualquer destino específico, onde as interações de clientes aguardam enquanto um aplicativo de roteamento toma decisões de roteamento.
Fila de Roteamento	Um dispositivo de telefonia que pode ser usado como Ponto de Roteamento e também como Fila ACD.
Número de Serviço	Um número de serviço usado como um Ponto de Roteamento em um roteamento de rede.
Linha de Junção	Um canal de comunicação direta entre dois Switches de uma rede telefônica privada.
Grupo de Linhas de Junção	Um grupo de linhas de junção formando uma rota.
Tronco	Um canal de comunicação entre a rede telefônica pública e uma rede telefônica particular.
Grupo de Troncos	Um grupo de troncos formando uma rota.
Porta de Video over IP	Um canal de vídeo.
Virtual Queue	Um dispositivo virtual, criado e mantido por um switch, com atividade idêntica a uma Fila ACD.
Ponto de Roteamento Virtual	Um dispositivo virtual, criado e mantido por um switch, com atividade idêntica a um Ponto de Roteamento.

Tipo de DN	Descrição
Correio de Voz	Um canal de correio de voz.
Porta de Voice over IP	Uma porta de Voice over IP (VoIP).
Serviço de Voice over IP	Um serviço de VoIP.
Porta de Tratamento de Voz	Uma extensão conectada a uma porta de equipamento de áudio eletrônico (por exemplo, IVR).
Fluxo de Serviços	Um recurso de Fluxo de Serviços.

Grupos de DNs

Grupos de DNs são agrupamentos lógicos de **DNs**. Você pode usar Grupos de DNs em algoritmos de roteamento em nível de rede e em alguns tipos de estatísticas. Para determinar se precisa configurar Grupos de DNs, consulte a sua documentação de soluções.

Ao especificar um Grupo de DNs, lembre-se que os DNs em cada Grupo de DNs devem ter o mesmo modelo de evento de telefonia.

Embora um Grupo de DNs possa conter DNs que pertencem a vários **Switches** diferentes, somente é possível receber informações estatísticas corretas sobre esse Grupo de DNs se os aplicativos de relatório se conectarem aos servidores associados a esses Switches.

Exibindo Grupos de DNs

A lista **Grupos de DNs** mostra os Grupos de DNs 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.

Importante

Grupos de DNs 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Grupos de DNs

Para criar um novo objeto de Grupo de DNs, 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**.

Importante

Quando se exclui um Grupo de DNSs, somente o objeto do Grupo de DNSs é removido do Configuration Database. Os objetos de DN do membro não são excluídos.

Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um Grupo de DNSs.
- **Mover Para**—Mova um Grupo de DNSs para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Grupos de DNSs.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Grupo de DNSs

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 do Grupo de DNSs. 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). Não é possível alterar este valor enquanto este Grupo de DNSs contiver pelo menos um DN.
 - **Tipo**—O tipo deste Grupo de DNSs. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **Tabela de Capacidade**—Este campo se aplica apenas à Enterprise Routing Solution. É a Tabela de Capacidade associada a esse Grupo de DNSs. Consulte a documentação da Enterprise Routing Solution para obter mais informações.
 - **Tabela de Quota**—Este campo se aplica apenas à Enterprise Routing Solution. É a Tabela de Quota associada a esse Grupo de DNSs. Consulte a documentação da Enterprise Routing Solution para obter mais informações.

- **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. A guia **DNs de Origem** lista os **DNs** dos quais as chamadas podem ser roteadas ou desviadas para esse grupo de DNs.

Importante

Nessa lista podem ser incluídos DNs dos seguintes tipos: **Ponto de Roteamento**, **Ponto de Roteamento Externo**, **Número de Serviço**, **Fila de Roteamento**, **Fila ACD**, **Virtual Queue** ou **Ponto de Roteamento Virtual**.

Para cada DN a ser adicionada à lista de DNs de Origem para este Grupo:

- a. Clique na guia **DNs de Origem** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um DN existente à lista de DN de Origem deste Grupo, selecione-o na lista de DNs.
 - Para adicionar um novo DN à lista de DN de Origem deste Grupo, clique em **+** para **criar o DN** nesta pasta e, em seguida, selecione-o na lista.
4. Para cada DN que você deseja adicionar como membro deste Grupo de DNs:
- a. Clique na guia **DNs** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um DN existente a este Grupo, selecione-o na lista de DNs.
 - Para adicionar um novo DN a este Grupo, clique em **+** para **criar o DN** nesta pasta e, em seguida, selecione-o na lista.
5. Quando terminar de criar o Grupo de DNs, execute um dos seguintes procedimentos:
- Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de Grupos de DNs.
 - Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e voltar para a guia **Geral** deste Grupo de DNs.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Tipos de Grupo de DNs

Tipos de Grupos de DNs e tipos de DNs que podem ser incluídos em um grupo:

Tipo de Grupo de DN's	Tipos de DN compatíveis
Filas ACD	Fila ACD, Fila de Roteamento e Virtual Queue
Portas da Rede	Destino na Rede
Pontos de Roteamento	Ponto de Roteamento, Ponto de Roteamento Externo, Fila de Roteamento e Ponto de Roteamento Virtual
Números de Serviço	Número de Serviço
Portas Únicas	Extensão, Posição ACD, Porta de Processamento de Chamada, Porta de Música, DN de Comunicação, Endereço de E-mail, Modem, Fax, Chat, CoNavegação, Porta de Voice over IP, Porta de Video over IP, Porta de Tratamento de Voz e Correio de Voz

IVRs

As IVRs (Interactive Voice Response) são objetos de telefonia que consistem em Portas de IVR. Elas são controladas através dos drivers da interface IVR.

Quando uma nova IVR no Configuration Database é registrado, uma pasta de Portas de IVR sob esta IVR é automaticamente criada.

Portas de IVR são objetos de telefonia identificados de maneira exclusiva pelos números dentro de IVRs nos quais as chamadas telefônicas podem residir e serem tratadas.

Exibindo IVRs

A lista **IVRs** mostra as IVRs 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.

Importante

IVRs que estão desabilitadas aparecem acinzentadas 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com IVRs

Para criar um novo objeto de IVR, 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**.

Aviso

Ao excluir uma IVR, isto também exclui todas as Portas de IVR especificadas dentro da IVR. A exclusão delas pode, por sua vez, causar modificações em outros objetos.

Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie uma IVR.
- **Mover Para**—Mova uma IVR para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar IVRs.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de IVR

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 da IVR. 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).
 - **Descrição**—Uma breve descrição da IVR.
 - **Tipo**—O tipo desta IVR. É preciso especificar um valor para esta propriedade.
 - **Versão**—A versão da IVR. É preciso especificar um valor para esta propriedade.
 - **IVR Server**—O nome do Aplicativo do tipo IVR Interface Server que atende a esta IVR.
 - **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. Na guia **Portas de IVR**, clique em **Adicionar** para adicionar uma **Porta de IVR**.
4. Clique em **Salvar**.

Importante

Portas de IVR são configuradas como objetos separados. Elas podem ser criadas e configuradas somente depois que a IVR associada for criada.

Portas de IVR

Portas de IVR (Interactive Voice Response) são objetos de telefonia identificados exclusivamente pelos números dentro de **IVRs** nas quais chamadas telefônicas podem residir e serem tratadas.

Quando se registra uma nova IVR no Configuration Database, uma pasta de Portas de IVR sob esta IVR é automaticamente criada. Uma Porta de IVR pode, portanto, ser criada somente quando a IVR associada for criada.

Exibindo Portas de IVR

A lista **Portas de IVR** mostra as Portas de IVR 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.

Importante

- A lista **IVRs** é exibida ao selecionar **Portas da IVR** no Configuration Manager. Para acessar a lista **Portas de IVR**, primeiro você deve selecionar um objeto de IVR e, em seguida, uma pasta de Portas de IVR.
- Portas de IVR que estão desabilitadas aparecem acinzentadas 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Portas de IVR

Para criar um novo objeto de Porta de IVR, 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**.

Aviso

Ao excluir uma Porta de IVR, isso pode afetar alguns objetos na configuração. Para consultar as associações entre uma Porta de IVR e outros objetos, use a guia **Dependências**.

Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie uma Porta da IVR.
- **Mover Para**—Mova uma Porta de IVR para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Portas de IVR.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Porta de IVR

Prerequisites

Você criou a IVR com a qual essas Portas foram associadas.

Steps

1. Na lista **IVRs**, clique no objeto de IVR no qual deseja criar uma Porta de IVR.
2. Clique na pasta de Portas de IVR na qual deseja criar uma Porta de IVR.
3. Clique em **Novo**.
4. Insira as seguintes informações. Para alguns campos, é possível inserir o nome de um valor ou clicar no botão **Procurar** para selecionar um valor de uma lista:
 - **Número da Porta**—O número associado a um canal em uma IVR. É preciso especificar um

valor para esta propriedade e esse valor pode ser igual a 0 (zero) ou qualquer número inteiro positivo. O valor tem de ser exclusivo na IVR à qual ele está associado.

- **Descrição**—Uma breve descrição da Porta de IVR.
- **IVR**—A IVR à qual esta Porta de IVR pertence. Este valor é automaticamente definido e não é possível alterá-lo.
- **DN Associado**—O DN associado a essa Porta de IVR.
- **Switch Associado**—O Switch associado a essa Porta de IVR.
- **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.

5. Clique em **Salvar**.

Lugares

Um Lugar é uma localização que tem um ou mais **DNs** operados por um único agente.

Configure Lugares e atribua DNs individuais a eles para monitorar o desempenho e a disponibilidade de **Agentes**, **Grupos de Agentes** e **Grupos de Lugares**, bem como para fornecer essas informações a aplicativos de processamento de chamada.

Um Lugar de Agente típico consiste em dois DNs: um DN que um Agente utiliza para receber chamadas de clientes e outro DN que é utilizado para que o Agente realize chamadas de consulta e transferências.

Se você estiver usando as opções multimídia dos produtos Genesys, pode ser necessário equipar os Lugares com DNs de outros tipos, tais como um endereço de e-mail.

Exibindo Lugares

A lista **Lugares** mostra os Lugares 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.

Importante

Lugares 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

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

Trabalhando com Lugares

Para criar um novo objeto de Lugar, 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**.

Importante

Ao excluir um Lugar, ele é removido do Configuration Database e do Grupo de Lugares do qual é um membro. Se deseja remover um Lugar do Grupo de Lugares do qual ele é um membro, mas deseja deixá-lo no Configuration Database e disponibilizá-lo para tornar-se membro de outro Grupo de Lugares, remova o Lugar do Grupos de Lugares.

Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um Lugar.
- **Mover Para**—Mova um Lugar para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Lugares.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Lugar

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 deste Lugar. 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).

- **Regra de Capacidade**—O Script de Regra de Capacidade associado ao Lugar.
 - **Contrato de Custo**—O Contrato de Custo associado ao Lugar.
 - **Estação**—A Estação à qual a Regra de Capacidade e/ou o Contrato de custo está associado. Se a Regra de Capacidade ou o Contrato de Custo estiver associado(a) a uma Estação, esse campo é definido para aquela Estação.
 - **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. Na guia **DNs**, clique em **Adicionar** para adicionar um DN. Na janela pop-up, é possível criar um novo objeto DN clicando em **+**.
 4. Após adicionar um DN ao Lugar, execute uma das ações a seguir:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de objetos.
 - Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e continuar na guia.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.
 5. Clique em **Salvar**.

Grupos de Lugares

Grupos de Lugares são agrupamentos lógicos de **Lugares**. Os Lugares poderão ser agrupados se, segundo os algoritmos de processamento de chamadas, as chamadas tiverem que ser distribuídas entre um conjunto de Lugares sob o controle de aplicativos em vez de através dos mecanismos ACD do **Switch**.

Como exemplo, considere o serviço de retenção de chamadas: Um aplicativo de Roteamento transfere uma chamada para uma porta que foi atribuída a um Grupo de Lugares de retenção de chamadas; então, enquanto a chamada é retida, o aplicativo anexa informações sobre o tratamento a ser aplicado a ela.

Exibindo Grupos de Lugares

A lista **Grupos de Lugares** mostra os Grupos de Lugares 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.

Importante

Grupos de Lugares 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

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

Trabalhando com Grupos de Lugares

Para criar um novo objeto de Grupo de Lugares, 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**.

Importante

Quando se exclui um Grupo de Lugares, somente o objeto do Grupo de Lugares é removido do Configuration Database. Os objetos de Lugares do membro não são excluídos.

Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um Grupo de Lugares.
- **Mover Para**—Mova um Grupo de Lugares para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Grupos de Lugares.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Grupo de Lugares

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 do Grupo de Lugares. 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). Não é possível alterar esse valor enquanto esse Grupo de Lugares contiver pelo menos um Lugar.
 - **Tabela de Capacidade**—Este campo só se aplica à Enterprise Routing Solution. É a Tabela de Capacidade associada a esse Grupo de Lugares. Consulte a documentação da Enterprise Routing Solution para obter mais informações.
 - **Tabela de Quota**—Este campo só se aplica à Enterprise Routing Solution. É a Tabela de Quota associada a esse Grupo de Lugares. Consulte a documentação da Enterprise Routing Solution para obter mais informações.
 - **Contrato de Custo**—O Contrato de Custo associado a este Grupo de Lugares.

- **Estação**—A Estação que contém este Contrato de Custo.
 - **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. A guia **DNs de Origem** lista os DNs dos quais as chamadas podem ser roteadas ou desviadas para esse Grupo de Lugares. Nessa lista, podem ser incluídos DNs dos seguintes tipos: **Ponto de Roteamento, Ponto de Roteamento Externo, Número de Serviço, Fila de Roteamento, Fila ACD, Virtual Queue** ou **Ponto de Roteamento Virtual**. Para cada DN a ser adicionada à lista de DNs de Origem para este Grupo:
- a. Clique na guia **DNs de Origem** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um DN existente à lista de DN de Origem deste Grupo, selecione-o na lista de DNs.
 - Para adicionar um novo DN à lista de DN de Origem deste Grupo, clique em + para **criar o DN** nesta pasta e, em seguida, selecione-o na lista.
4. Para cada Lugar que você deseja adicionar como membro deste Grupo de Lugares:
- a. Clique na guia **Lugares** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um Lugar existente a este Grupo, selecione-o na lista de Lugares.
 - Para adicionar um novo Lugar a este Grupo, clique em + para **criar o Lugar** nesta pasta e, em seguida, selecione-o na lista.
5. Quando terminar de criar o Grupo de DNs, execute um dos seguintes procedimentos:
- Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de Grupos de Lugares.
 - Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e voltar para a guia **Geral** deste Grupo de Lugares.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Switches

Um Switch é um agregado de recursos de telefonia dentro de um [Switching Office](#).

A maioria das configurações no nível de empresa tem uma correspondência de um para um entre os Switches e os Switching Offices. Porém, podem ocorrer instâncias em que seja desejável particionar o Office em mais de um Switch ou criar um plano de numeração mais eficiente e seguro. Nesse caso, é preciso definir um Switch em um Switching Office.

No caso de perda de todos os componentes em uma única estação, será necessária uma estratégia de Recuperação de Desastres (DR) para assegurar que a interrupção do serviço seja mínima. A parte principal dessa estratégia é a existência de switches sincronizados, localizados em estações separadas e configuradas com conjuntos idênticos de extensões de Agente e [Logins de Agente](#). Um agente pode fazer login em qualquer um dos switches a qualquer momento.

A estratégia de Recuperação de Desastres implementada pelo Genesys para componentes do Genesys se aplica a Switches do tipo **SIP Switch**. Para configurar a Recuperação de Desastres para componentes do Genesys, deve existir pelo menos um Switch no Configuration Database.

Para obter mais informações sobre a Recuperação de Desastres, consulte o [SIP Server High-Availability Deployment Guide](#) ou a [Genesys Administrator 8.1 Help](#).

Exibindo Switches

A lista **Switches** mostra os Switches 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.

Importante

Switches 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

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

Trabalhando com Switches

Para criar um novo objeto de Switch, 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 Switch.
- **Mover Para**—Mova um Switch para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Switches.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Switch

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 do Switch. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser exclusivo neste Tenant (em um ambiente multi-tenant).
 - **Switching Office**—O Switching Office ao qual pertence esse Switch. É preciso especificar um valor para esta propriedade. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **Tipo de Switch**—O tipo de Switching Office ao qual pertence esse Switch. Esse valor é definido automaticamente.
 - **T-Server**—O objeto do Aplicativo T-Server através do qual os objetos de telefonia desse Switch são controlados. Uma vez estabelecida a associação, ela não poderá ser desfeita enquanto o T-Server especificado tiver pelo menos um aplicativo do cliente.
 - **Intervalo de DN**—Um plano de numeração interno do Switch. Use um hífen para especificar um intervalo de números e use vírgulas para especificar uma série de números ou intervalos autônomos,—por exemplo, 1100-1179, 1190-1195, 1199. Embora esse parâmetro seja

opcional, ele pode ser importante para a operação do T-Server com certos tipos de Switches.

- **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. A guia **Códigos de Acesso** exibe uma lista dos Códigos de Acesso usados para fazer, rotear ou transferir chamadas deste Switch para outros Switches em uma instalação com várias estações. Dependendo da estrutura do plano de numeração, você poderá precisar ou não de códigos de acesso para acessar DN's que pertencem a Switches diferentes em uma rede de telefone com várias estações. Clique em **Adicionar** para adicionar um Código de Acesso a este Switch.
4. Insira as seguintes informações na janela pop-up exibida na sua tela:
- **Switch**—O Switch ao qual o Código de Acesso é atribuído.
 - **Código**—O prefixo usado para acessar DN's do Switch especificado na propriedade Switch ao fazer ou transferir chamadas de DN's do Switch para o objeto para o qual você está configurando. É preciso especificar um valor para esta propriedade. É necessário especificar um Código de Acesso em total conformidade com o plano de numeração da rede telefônica do contact center e deve fazer quaisquer alterações nos Códigos de Acesso somente após as alterações correspondentes terem sido realizadas na rede telefônica.
 - **Tipo de Destino**—Um tipo de destino no Switch para o qual o usuário está especificando todos os parâmetros de roteamento.

Importante

A combinação de valores para as primeiras três propriedades,—**Switch, Código e Tipo de Destino**—, define a exclusividade dos Códigos de Acesso de Switch. É possível especificar vários Códigos de Acesso com o mesmo código para o mesmo Switch, contanto que eles possuam tipos de destino diferentes.

- **Tipo de Rota**—Um tipo de roteamento do destino especificado no Tipo de Destino para esse Switch.
- **Origem de DN**—Uma fonte de informações que especifica o ponto de origem nas instruções de roteamento.
- **Origem de Destino**—Uma fonte de informações que especifica o destino nas instruções de roteamento.
- **Origem da Localização**—Uma fonte de informações que especifica a localização nas instruções de roteamento.
- **DNIS de Origem**—Uma fonte de informações que especifica o DNIS nas instruções de roteamento.
- **Origem da Razão**—Uma fonte de informações que especifica as razões nas instruções de roteamento.

- **Origem da Extensão**—Uma fonte de informações que especifica as extensões nas instruções de roteamento.
 - Clique em **OK**.
5. Clique em **Aplicar** para salvar as informações na guia.
 6. A guia **Códigos de Acesso Padrão** exibe uma lista dos Códigos de Acesso que podem ser usados para fazer, rotear ou transferir chamadas deste Switch para outros Switches em uma instalação com várias estações. Dependendo da estrutura do plano de numeração, você poderá precisar ou não de códigos de acesso para acessar DN's que pertencem a Switches diferentes em uma rede de telefone com várias estações. Clique em **Adicionar** para adicionar um Código de Acesso Padrão.
 7. Insira as seguintes informações na janela pop-up exibida na sua tela:
 - **Código**—O prefixo usado para acessar DN's do Switch especificado na propriedade Switch ao fazer ou transferir chamadas de DN's do Switch para o objeto para o qual você está configurando. É preciso especificar um valor para esta propriedade. É necessário especificar um Código de Acesso em total conformidade com o plano de numeração da rede telefônica do contact center e deve fazer quaisquer alterações nos Códigos de Acesso somente após as alterações correspondentes terem sido realizadas na rede telefônica.
 - **Tipo de Destino**—Um tipo de destino no Switch para o qual o usuário está especificando todos os parâmetros de roteamento.

Importante

A combinação de valores para as primeiras três propriedades,—**Switch**, **Código** e **Tipo de Destino**—, define a exclusividade dos Códigos de Acesso de Switch. É possível especificar vários Códigos de Acesso com o mesmo código para o mesmo Switch, contanto que eles possuam tipos de destino diferentes.

- **Tipo de Rota**—Um tipo de roteamento do destino especificado no Tipo de Destino para esse Switch.
- **Origem de DN**—Uma fonte de informações que especifica o ponto de origem nas instruções de roteamento.
- **Origem de Destino**—Uma fonte de informações que especifica o destino nas instruções de roteamento.
- **Origem da Localização**—Uma fonte de informações que especifica a localização nas instruções de roteamento.
- **DNIS de Origem**—Uma fonte de informações que especifica o DNIS nas instruções de roteamento.
- **Origem da Razão**—Uma fonte de informações que especifica as razões nas instruções de roteamento.
- **Origem da Extensão**—Uma fonte de informações que especifica as extensões nas instruções de roteamento.

- Clique em **OK**.
8. Clique em **Salvar**.

Switching Offices

Switching Offices são as centrais telefônicas reais que fornecem serviços de telefonia a contact centers.

É necessário registrar um Switching Office antes de configurar um **Switch** com **DNs** e **Logins de Agente**.

Exibindo Switching Offices

A lista **Switching Offices** mostra os Switching Offices 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.

Importante

Switching Offices 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Switching Offices

Para criar um novo objeto de Switching Office, 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**. Não é possível excluir um Switching Office se ele tiver pelo menos um Switch associado a ele. Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um Switching Office.
- **Mover Para**—Mova um Switching Office para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Switching Offices.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Switching Office

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 do Switching Office. É preciso especificar um valor para essa propriedade e o valor deve ser exclusivo nesse Switching Office (em ambiente empresarial ou multi-tenant) ou nesse Tenant (em ambiente multi-tenant).
 - **Tipo de Switch**—O tipo de Switching Office. É necessário especificar um tipo. Uma vez definido, o tipo não poderá ser alterado.
 - **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. Clique em **Salvar**.

Roteamento/eServices

A seção Roteamento/eServices do Configuration Manager permite configurar os seguintes objetos:

- [Audio Resources](#)
- [Atributos de Negócios](#)
- [Valores de Atributos de Negócios](#)
- [Tabelas de Objetivos](#)
- [Dias Estatísticos](#)
- [Tabelas Estatísticas](#)
- [Transações](#)
- [Avisos de Voz](#)

Audio Resources (Configuration Manager)

Esta janela permite gerenciar personalidades e os respectivos Audio Resources associados (arquivos de música e anúncio).

É possível criar Personalidades para ajudá-lo a organizar quais arquivos pertencem a um determinado orador. Por exemplo, você pode ter uma personalidade chamada John que usa diálogo falado em Inglês com voz masculina. Ou você pode ter uma personalidade chamada Marie que usa diálogo falado em Francês com voz feminina.

Você pode carregar dois tipos de Audio Resources:

- Anúncios—Esses são arquivos que contêm diálogo falado que é reproduzido aos clientes. Por exemplo, você pode ter um arquivo de anúncio que informa os clientes sobre o seu horário de expediente.
- Música—São arquivos que reproduzem música para os clientes. Por exemplo, você pode ter um arquivo de música para reproduzir aos clientes que estão prestes a ser transferidos para um Agente.

A janela **Audio Resources** no Genesys Administrator Extension (GAX) é uma lista unificada das suas personalidades e Audio Resources. Para cada Audio Resource, o GAX exibe o seguinte:

- Um logotipo para indicar que o arquivo foi designado como Anúncio ou Música.
- O nome do Audio Resource.
- O ID do Audio Resource (ARID).
- Colunas adicionais, uma para cada personalidade, para indicar a personalidade que está utilizando o Audio Resource.

Clique em **Mostrar Filtro Rápido** e digite o nome, parcial ou completo, de um objeto no campo **Filtro Rápido**. A lista é atualizada dinamicamente para exibir os itens correspondentes ao texto no campo **Filtro Rápido**.

O Audio Resource Management (ARM) é integrado com o **Operational Parameter Management (OPM)** para permitir aos usuários selecionar dinamicamente as personalidades e os Audio Resources a serem usados com uma estratégia parametrizada ou aplicativo de orquestração, ou um roteamento parametrizado ou aplicativos de voz.

O acesso a ARM se baseia tanto nos privilégios da função quanto nas permissões de controle de acesso de Tenant, tal como se segue:

- O acesso do usuário a telas ou certas funcionalidades do ARM é gerenciado por privilégios de função.
- Permissões de controle de acesso definem que Audio Resources podem ser vistos ou modificados por um usuário autenticado. O acesso a Audio Resources é concedido pelo Tenant. Usuários têm acesso a todos os Audio Resources para cada Tenant a quem têm acesso.

Clique em uma guia abaixo para saber mais.

Personalidades

Criando uma Personalidade

Para criar uma nova Personalidade, clique em **Novo**.

[+] **Mostrar Procedimento**

Procedure: Criando uma Personalidade

Steps

1. Clique em **Novo** e selecione **Adicionar Personalidade**.
2. Insira as seguintes informações:
 - **Nome da Personalidade**—O nome desta personalidade.
 - **Idioma**—O idioma falado por esta personalidade.
 - **Descrição**—Uma descrição desta personalidade.
 - **Gênero**—Selecione se esta personalidade é Masculino, Feminino ou Não Especificado.
3. Clique em **Salvar**.

Outras Ações

Depois de criar uma personalidade, é possível:

- Editar a personalidade—Clique em **Editar** ao lado de uma personalidade para editar as suas propriedades.
- Excluir a personalidade—Clique em **Editar** para exibir as propriedades da personalidade. Na janela **Editar Personalidade**, clique em **Excluir** para excluir a personalidade.

Importante

Você não pode excluir uma Personalidade que faz parte de um ou mais Arquivos de Audio Resource.

- Manipular o Audio Resource—Assim que um Audio Resource é atribuído à personalidade, várias opções são disponibilizadas para manipular o arquivo.

- Reproduzir o arquivo—Clique no botão de reproduzir para ouvir o arquivo.
- **Excluir**—Exclui o arquivo. Isso não exclui as personalidades associadas, mas exclui os arquivos de áudio originais. Um arquivo pode apenas ser removido se o Audio Resource ao qual foi atribuído não foi implantado. Se o usuário que realizar essa operação for um Provedor de Serviço, o arquivo só poderá ser removido se não tiver sido criado por um Tenant.
- **Reprocessar**—O reprocessamento recria um Arquivo de Audio Resource a partir do arquivo de áudio original que foi carregado (se tiver sido excluído do banco de dados e/ou do armazenamento de destino). Também desempenha qualquer conversão necessária entre formatos de áudio.
- **Download**—Faça download do arquivo para o seu computador.
- **Codificações**—Exiba informações sobre como o arquivo foi codificado pelo GAX. Quando arquivos de áudio são carregados, o GAX codifica-os automaticamente nos seguintes formatos: **μ-law**, **A-law** e **GSM**. Somente arquivos **.wav** são suportados para carregamento.

Audio Resources

Criando um Audio Resource

Para criar um Audio Resource, clique em **Novo**.

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Criando um Audio Resource

Steps

1. Clique em **Novo** e selecione **Adicionar Mensagem**.
2. Insira as seguintes informações:
 - **Nome**—O nome deste Audio Resource.
 - **Descrição**—A descrição deste Audio Resource.
 - **Tipo**—Selecione se este Audio Resource é de Música (um arquivo de música) ou Anúncio (um arquivo de anúncio).
3. Clique em **Salvar**.

Carregando Audio Resources

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Carregando Audio Resources

Steps

1. Identifique o Audio Resource e a personalidade a atribuir ao arquivo. Uma vez identificado, selecione ou passe o mouse sobre a célula da tabela compartilhada por Audio Resource e personalidade de destino.
2. Clique em **Carregar Arquivo de Áudio**.
3. O seu navegador abre uma caixa de diálogo para selecionar e carregar um Audio Resource. Selecione um arquivo para carregar.
4. O Audio Resource é carregado no GAX e atribuído à personalidade.

Excluindo Audio Resources

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Excluindo Audio Resources

Steps

1. Clique nas caixas de seleção ao lado do Audio Resource que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**.

Importante

- Se excluir um Audio Resource, todos os arquivos associados a ele também serão excluídos.
- Se estiver excluindo um Audio Resource que está sendo utilizado pelo Operational Parameter Management e esse Audio Resource estiver sendo usado por um ou mais parâmetros ou Grupos de Parâmetros, uma mensagem é exibida indicando isso. Quando isso acontecer, você pode cancelar a

exclusão ou forçá-la.

Outras Ações

Assim que você carregar um arquivo, poderá selecionar ou destacar o arquivo e escolher uma das seguintes ações:

- Reproduzir o arquivo—Clique no botão de reproduzir para ouvir o arquivo.
- **Excluir**—Exclui o arquivo. Isso não exclui as personalidades associadas, mas exclui os arquivos de áudio originais. Um arquivo pode apenas ser removido se o Audio Resource ao qual foi atribuído não foi implantado. Se o usuário que realizar essa operação for um Provedor de Serviço, o arquivo só poderá ser removido se não tiver sido criado por um Tenant.
- **Reprocessar**—O reprocessamento recria um arquivo de Audio Resource a partir do arquivo de áudio original que foi carregado (se tiver sido excluído do banco de dados e/ou do armazenamento de destino). Também desempenha qualquer conversão necessária entre formatos de áudio.
- **Download**—Faça download do arquivo para o seu computador.
- **Codificações**—Exiba informações sobre como o arquivo foi codificado pelo GAX. Quando arquivos de áudio são carregados, o GAX codifica-os automaticamente nos seguintes formatos: **μ-law**, **A-law** e **GSM**. Somente arquivos **.wav** são suportados para carregamento.

Compartilhando Audio Resources

O Tenant Ambiente (Provedor de Serviço) pode compartilhar Audio Resources com outros Tenants. Audio Resources implantados têm as seguintes propriedades:

- Um novo Audio Resource é criado para cada Tenant.
- Se o Tenant não tiver personalidades compatíveis, novas personalidades serão automaticamente criadas.
- Os IDs de Personalidade e Audio Resource correspondem aos IDs dos arquivos que estão sendo implantados.
- Os nomes de arquivo são compartilhados pelo novo Audio Resource. Novos arquivos não são criados no servidor do arquivo. Os Audio Resources fornecem um mecanismo para tornar os nomes de arquivo visíveis a outros Tenants de forma que possam ser usados com o Operational Parameter Management.
- Apenas o Tenant Ambiente pode implantar um Audio Resource para outro Tenant. Não é possível que um Audio Resource seja reimplantado de um Tenant para outro.
- Alterações feitas pelo Tenant Ambiente em arquivos dos Audio Resources implantados são propagadas automaticamente. Isso inclui adicionar, atualizar e remover os Arquivos de Audio Resource dos Audio

Resources implantados.

Implantando Audio Resources

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Implantando Audio Resources

Steps

É possível implantar Audio Resources por Tenant ou por Audio Resource. Escolha um dos métodos abaixo:

Por Tenant

1. Clique em **Diretório de Tenant** e escolha um Tenant para receber o Audio Resource.
2. Clique em **Editar Implantação**.
3. As **Mensagens do Proprietário do Ambiente** exibem uma lista dos Audio Resources no seu ambiente. É possível adicionar ou remover Audio Resources do Tenant clicando em **Adicionar** ou **Remover** ao lado de cada Audio Resource.
4. Clique em **OK**.

Por Audio Resource

1. Clique na caixa de seleção ao lado do Audio Resource que deseja implantar.
2. Clique em **Editar**.
3. Na lista de Tenants, selecione os Tenants nos quais este Audio Resource será implantado. Também é possível clicar em **Disponibilizar esta mensagem a todos os tenants** para implantar o recurso em todos os Tenants.
4. Clique em **Salvar**.

Atributos de Negócios

Atributos de Negócios são objetos que servem como contêineres de um tipo específico para os objetos de **Valor de Atributo**. Exemplos deste objeto são enumerações disponíveis (classificações), como Tipo de Mídia, Tipo de Serviço, entre outros.

Importante

Nomes e valores de Atributos de Negócios podem ser armazenados usando UTF-8. Isso permite que os atributos e os respectivos valores sejam inseridos e exibidos em qualquer idioma, incluindo idiomas não ASCII, como Japonês. Se necessário, dois ou mais idiomas podem ser combinados para um único Atributo de Negócios.

Para mais informações sobre Atributos de Negócios, consulte estes documentos:

- [Universal Routing 8.1 Business Process User's Guide](#)
- [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#)
- [<https://docs.genesys.com/Documentation:ES:IxnProps:BizAttrib:8.1.4> Tópico sobre Atributos de Negócios no eServices Interaction Properties Reference Manual]

Exibindo Atributos de Negócios

A lista **Atributos de Negócios** mostra os Atributos de Negócios 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.

Importante

Atributos de Negócios 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Atributos de Negócios

Para criar um novo objeto de Atributo de Negócios, 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 Atributo de Negócios.
- **Mover Para**—Mova um Atributo de Negócios para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Atributos de Negócios
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Atributo de Negócios

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 do Atributo de Negócios. 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). Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **Nome de Exibição**—O nome localizado do Atributo de Negócios no qual este objeto deverá ser exibido em elementos de interface gráfica do usuário, como caixas de diálogo. Por padrão, este valor é o mesmo que o da propriedade **Nome**.
 - **Descrição**—Uma breve descrição do Atributo de Negócios.

- **Tipo**—O tipo de Atributo de Negócios. É preciso especificar um valor para esta propriedade. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
- **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. Clique em **Salvar**.

Valores de Atributo de Negócios

Um Valor de Atributo de Negócios é um objeto que representa um único valor na faixa de valores de um determinado objeto de **Atributo de Negócios**.

Exibindo Valores de Atributo de Negócios

A lista **Valores de Atributo de Negócios** mostra os Valores de Atributo de Negócios 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.

Importante

A lista

- Atributos de Negócios **é exibida ao selecionar** Valores de Atributos de Negócios **no Configuration Manager**. Para acessar a lista **Valores de Atributo de Negócios**, primeiro você deve selecionar um objeto de Atributo de Negócios e, em seguida, uma pasta de Valores de Atributo de Negócios.
- Valores de Atributos de Negócios 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Valores de Atributo de Negócios

Para criar um novo objeto de Valor de Atributo de Negócios, 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 Valor de Atributo de Negócios.
- **Mover Para**—Mova um Valor de Atributo de Negócios para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Valores de Atributo de Negócios.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Valor de Atributo de Negócios

Steps

1. Na lista **Atributos de Negócios**, clique no objeto de Atributo de Negócios no qual deseja criar um Valor de Atributo de Negócios.
2. Clique na pasta Valor de Atributo de Negócios na qual deseja criar um Valor de Atributo de Negócios.
3. Clique em **Novo**.
4. 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 do Valor de Atributo de Negócios. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser único no Atributo de Negócios ao qual pertence este Valor de Atributo de Negócios. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **Nome de Exibição**—O nome localizado do Valor de Atributo de Negócios no qual este objeto deverá ser exibido em elementos de interface gráfica do usuário, como caixas de diálogo. Por padrão, este valor é o mesmo que o da propriedade **Nome**.
 - **Atributo de Negócios**—O Atributo de Negócios ao qual pertence o Valor de Atributo de Negócios. É preciso especificar um valor para esta propriedade. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **Descrição**—Uma breve descrição do Valor de Atributo de negócios.

- **Padrão**—Se marcado, indica que este valor é o valor padrão do Atributo de Negócios ao qual pertence. Depois de marcar esta caixa de seleção para um Valor de Atributo de Negócios, não é possível marcá-la para outros valores que pertençam ao mesmo Atributo de Negócios.
- **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.

5. Clique em **Salvar**.

Tabelas de Objetivos

As Tabelas de Objetivos são coleções de Registros de Objetivos que definem a correspondência entre atributos de interação (tais como tipo de mídia, tipo de serviço e segmento de cliente) e objetivos de serviço.

Se estiver usando um Roteamento Baseado em Custo, use um Contrato de Custo. Um Contrato de Custo é um tipo especial de Tabela de Objetivos e contém as informações exigidas para calcular o custo de uma interação a ser roteada. Os Contratos de Custo contêm Registros de Objetivos, cada um deles associado a um Contrato de TI. Para mais informações sobre como trabalhar com Contratos de Custo, consulte a seção Contratos de Custo na guia Procedimentos abaixo.

Consulte o [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) para obter mais informações sobre Tabelas de Objetivos.

Exibindo Tabelas de Objetivos

A lista **Tabelas de Objetivos** mostra as Tabelas de Objetivos 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.

Importante

Tabelas de Objetivos que estão desabilitadas aparecem acinzentadas 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Tabelas de Objetivos

Para criar um novo objeto de Tabela de Objetivos, 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 uma Tabela de Objetivos.
- **Mover Para**—Mova uma Tabela de Objetivos para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Tabelas de Objetivos.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Tabela de Objetivos

Steps

- [Tabela de Objetivos](#)
- [Contrato de Custo](#)

Tabela de Objetivos

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 da Tabela de Objetivos. 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).
 - **Descrição**—Uma breve descrição da Tabela de Objetivos.
 - **Tipo**—Selecione **Padrão** para criar uma Tabela de Objetivos que não seja um Contrato de Custo
 - **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. Clique em **Salvar**.

Contrato de Custo

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 da Tabela de Objetivos. 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).
- **Descrição**—Uma breve descrição da Tabela de Objetivos.
- **Tipo**—Selecione **Contrato** para criar uma Tabela de Objetivos que seja um Contrato de Custo.
- **Custo Total Pré-pago**—O contrato de custo pré-pago, apenas para Contratos de Taxa de Volume.
- **Fuso Horário**—O Fuso Horário para este Contrato de Custo e os Tipos de Interação especificados na guia Geral.
- **Início**—A data na qual se inicia o Contrato de Custo.
- **Final**—A data na qual se encerra o Contrato de Custo.

Importante

Para obter mais informações, consulte o [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

3. Clique em **Aplicar** para salvar o Contrato de Custo. A guia **Registros de Objetivos** é exibida.

4. Na guia **Registros de Objetivos**, clique em **Adicionar**.

5. Insira as seguintes informações na janela pop-up exibida na sua tela:

- **Tipo de Mídia**—O tipo de tecnologia de mídia usado para a troca de informações, por exemplo, voz, e-mail e fax. O intervalo de Valores de Atributo deste campo é definido dentro do Atributo de Negócios do Tipo de Mídia.
- **Tipo de Serviço**—O serviço que um cliente está solicitando. O intervalo de Valores de Atributo deste campo é definido conforme o Atributo de Negócios do Tipo de Serviço.
- **Segmento de Cliente**—Categoriza um cliente de acordo com o seu potencial de receita

para a empresa relativo a uma linha de negócios. O intervalo de Valores de Atributo deste campo é definido conforme o Atributo de Negócios do Segmento de Cliente.

- **Meta do Objetivo de Serviço**—A Meta do Objetivo de Serviço definida para este Registro. Para interações de voz, este é o momento em que a chamada de voz é atendida por um agente ao vivo.
- **Delta do Objetivo de Serviço**—O Delta do Objetivo de Serviço definido para este Registro. Define o passo para o desvio da Meta do Objetivo de Serviço.
- Clique em **OK**.

Importante

Para obter mais informações, consulte o [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

6. Clique em **Salvar**.

Dias Estatísticos

Um Dia Estatístico é uma carga de trabalho expressa de modo numérico que espera-se que um determinado **Grupo de Agentes** possa tratar durante um determinado dia útil.

Se estiver usando um Roteamento Baseado em Custo, use um Contrato de Dia. Um Contrato do Dia é um tipo especial de Dia Estatístico. Se estiver utilizando um Roteamento Baseado em Custo, um Contrato do Dia é um Dia Estatístico que também inclui tarifas básicas e multas pelo processamento de um volume acima ou abaixo da carga de trabalho esperada. Os Contratos do Dia se aplicam apenas a Contratos de TI de Taxa de Volume. Os Contratos do Dia permitem que a taxa básica varie para acomodar flutuações de volume que possam ocorrer em diferentes dias da semana, finais de semana e dias de exceção, como feriados. Para obter mais informações sobre Contratos do Dia, consulte o [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

Dias Estatísticos representam a definição de um ponto no tempo e são interpretados pelos aplicativos de servidor do Genesys, que são projetados com esses objetos e os coordenam com a linha do tempo real sendo executada pelo servidor. Dependendo do comportamento do servidor, a definição é aplicada tanto ao tempo local no fuso horário do servidor como à hora UTC. O Dia Estatístico propriamente dito não indica nenhum fuso horário em particular.

Consulte o [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) para obter mais informações sobre Dias Estatísticos.

Exibindo Dias Estatísticos

A lista **Dias Estatísticos** mostra os Dias Estatísticos 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.

Importante

Dias Estatísticos 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas,

clitando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Dias Estatísticos

Para criar um novo objeto de Dia Estatístico, 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 Dia Estatístico.
- **Mover Para**—Mova um Dia Estatístico para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Dias Estatísticos.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Dia Estatístico

Steps

Para criar um objeto de Dia Estatístico, escolha um dos seguintes tipos:

- [Dia Estatístico](#)
- [Contrato do Dia](#)

Dia Estatístico

Para criar um Dia Estatístico, execute as seguintes ações:

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 do Dia Estatístico. 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).
- **Tipo**—Selecione **Padrão** para criar um Dia Estatístico que não seja um Contrato de Dia.
- **Tipo de Dia**—Esses campos identificam os dias do calendário para os quais se aplicam os valores estatísticos do Dia Estatístico. Se a **Data** for selecionada, você pode modificar os seguintes campos: **Ano, Mês, Dia**. Se o **Dia da Semana** estiver selecionado, é possível modificar o campo **Dia da Semana**.

Importante

Não defina nenhuma das propriedades na seção a seguir quando um objeto de Dia Estatístico estiver configurado para uso em uma Tabela Estatística do tipo de Tabela do Dia Especial.

- **Hora de Início**—Hora de início do Dia Útil. O valor deve ser um número positivo expresso em horas, minutos e segundos a partir de 00:00:00 AM/PM.
- **Hora de Término**—Hora do fim do Dia Útil. O valor deve ser um número positivo expresso em horas, minutos e segundos a partir de 00:00:00 AM/PM.

Aviso

Não configure um Dia Útil que vá até a meia-noite como um único dia, pois ele pode ser mal interpretado pela Routing Solution. Se o seu Dia Útil começa em um dia e termina no outro, configure-o como dois dias, como a seguir:

O primeiro Dia Útil começa no horário de início geral e termina às 11:59 PM desse dia; e
O segundo Dia Útil começa às 00:00 AM do próximo dia de calendário e termina no horário de término geral.

Exemplo

Suponha que o usuário queira controlar a atividade de segunda-feira às **8:00 PM** até terça-feira, às **2:00 AM**. Deve-se criar explicitamente Dias Úteis, desta forma:

O primeiro Dia Útil na segunda-feira, começando às 8:00 PM e terminando às 11:59 PM; e

O segundo Dia Útil na terça-feira, começando às 00:00 AM e terminando às 2:00 AM.

- **Valor Mín.**—Um valor estatístico que representa a carga de trabalho mínima esperada para o dia inteiro.
- **Valor Máx.**—Um valor estatístico que representa a carga de trabalho máxima esperada para o dia inteiro. Esse valor não pode ser inferior à configuração de **Valor Estatístico Mínimo**.

- **Valor de Destino**—Um valor estatístico que representa a carga de trabalho de destino para o dia inteiro. O Valor de Destino não pode ser menor do que o configurado para o Valor Estatístico Mínimo ou maior do que o configurado para o Valor Estatístico Máximo. Esta propriedade está reservada para uso futuro.
 - **Comprimento do Intervalo (Mín.)**—O Intervalo Estatístico em minutos. Este parâmetro é usado para dividir o Dia Estatístico em períodos de tempo menores de forma a permitir um modelo de distribuição de carga no dia. Este valor deve ser um múltiplo de 5. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **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. Na guia **Intervalos**, especifique os intervalos estatísticos. Consulte a guia Intervalos Estatísticos acima para obter mais informações.
 4. Clique em **Salvar**.

Contrato do Dia

Para criar um Contrato do Dia, execute as seguintes ações:

1. Clique em **Novo**.
2. Insira as seguintes informações. Para alguns campos, é possível inserir o nome de um valor ou clicar no Botão **Procurar** para selecionar um valor na lista:
 - **Nome**—O nome do Dia Estatístico. 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).
 - **Tipo**—Selecione **Contrato do Dia** para criar um Dia Estatístico que seja um Contrato do Dia.
 - **Tipo de Dia**—Esses campos identificam os dias do calendário para os quais se aplicam os valores estatísticos do Dia Estatístico. Se a **Data** for selecionada, você pode modificar os seguintes campos: **Ano**, **Mês**, **Dia**. Se o **Dia da Semana** estiver selecionado, é possível modificar o campo **Dia da Semana**.
 - **Hora de Início**—Hora de início do Dia Útil. O valor deve ser um número positivo expresso em horas, minutos e segundos a partir de 00:00:00 AM/PM.
 - **Hora de Término**—Hora do fim do Dia Útil. O valor deve ser um número positivo expresso em horas, minutos e segundos a partir de 00:00:00 AM/PM.
 - **Duração do Intervalo (Mín.)**—Uma lista de intervalos estatísticos.
 - **Previsão de Adiantamento (%)**—A porcentagem do volume previsto de interações roteadas para este Volume no Período, que pode ser super ou subestimada sem incorrer em multa. Este adiantamento se aplica por todo o dia, inclusive os intervalos. O valor deve ser positivo.

- **Previsão de Adiantamento Baixa (%)**—A porcentagem do volume previsto de interações roteadas para este Volume no Período que deve ser excedido para evitar uma multa por previsão muito alta.
 - **Previsão de Adiantamento em Excesso (%)**—A porcentagem do volume previsto de interações roteadas para este Volume no Período que não pode ser excedido para evitar uma multa por previsão muito baixa.
 - **Tarifa Fixa**—Se marcado, a Tarifa Fixa a ser aplicada durante esse Volume no Período.
3. Na guia **Volume no Período**, clique em **Adicionar**. Na janela pop-up, insira as seguintes informações:
- **Volume no Período**—O número do intervalo. O primeiro intervalo recebe o número 1 e sempre é calculado a partir da hora de início do Dia Útil.
 - **Volume Previsto**—O volume de interações esperadas para o período.
 - **Taxa Base**—O custo total de todas as interações esperadas para o período.
 - **Multa por Interação com Previsão Excessiva**—O custo adicional, por interação, por exceder o volume de interação previsto além do permitido pela Multa por Previsão de Adiantamento. Em vigor, esta é uma multa por previsão muito baixa.
 - **Multa por Interação com Previsão Baixa**—O custo adicional, por interação, por não atingir o volume de interação previsto além do permitido pela Multa por Previsão de Adiantamento. Em vigor, esta é uma multa por previsão muito alta.

Importante

Para obter mais informações, consulte o [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

4. Clique em **Salvar**.

Intervalos Estatísticos

Utilize um Intervalo Estatístico para associar cada Intervalo Estatístico a determinados Valores Estatísticos. Para cada intervalo, especifique valores representando a carga esperada durante o intervalo. O valor deve ser numérico e exclusivo no campo estatístico. Ao configurar um objeto de Dia Estatístico para utilização em uma Tabela Estatística do tipo Tabela de Capacidade, especifique:

- Valor Estatístico 1 — Um número de agentes.
- Valor Estatístico 2 — Um tempo médio de tratamento.

Ao configurar um objeto de Dia Estatístico para utilização em uma Tabela Estatística do tipo Tabela de Quota, especifique:

- Valor Estatístico 1 — Um valor estatístico que representa a carga de trabalho mínima esperada para o intervalo.
- Valor Estatístico 2 — Um valor estatístico que representa a carga de trabalho de destino para o intervalo. Esse valor não pode ser menor do que o configurado para o Valor Estatístico 1 ou maior do que o configurado para o Valor Estatístico 3.
- Valor Estatístico 3 — Um valor estatístico que representa a carga de trabalho máxima esperada para o intervalo. Esse valor não pode ser inferior à configuração de Valor Estatístico 1.

Tabelas Estatísticas

Tabelas Estatísticas são grupos de **Dias Estatísticos** que representam desempenhos de **Grupos de Agentes** modelados estatisticamente durante um período de até um ano. Os aplicativos de processamento de chamadas podem usar as Tabelas Estatísticas para fornecer equilíbrio de carga entre Grupos de Agentes quando as estatísticas em tempo real para esses grupos não estiverem disponíveis.

Exibindo Tabelas Estatísticas

A lista **Tabelas Estatísticas** mostra as Tabelas Estatísticas 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.

Importante

Tabelas Estatísticas que estão desabilitadas aparecem acinzentadas 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Tabelas Estatísticas

Para criar um novo objeto de Tabela Estatística, 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 uma Tabela Estatística.
- **Mover Para**—Mova uma Tabela Estatística para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Tabelas Estatísticas.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Tabela Estatística

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 da Tabela Estatística. 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).
 - **Tipo**—O tipo de Tabela Estatística. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado. Estes são os cinco tipos de Tabelas Estatísticas:
 - Tabela de Capacidade—Os aplicativos de processamento de chamadas comparam os valores especificados na lista **Intervalos** do objeto de Dias Estatísticos.
 - Tabela de Quota—Os aplicativos de processamento de chamadas comparam os valores **Mínimo**, **Máximo** e de **Destino** especificados no objeto de Dias Estatísticos.
 - Tabela para Dia Especial—Os aplicativos de processamento de chamadas podem identificar determinados dias (por exemplo, feriados).
 - Tabela de Contrato de Taxa Variável—Os aplicativos de processamento de chamadas calculam o custo de interação baseado no volume previsto e uma classificação para o volume.
 - Tabela de Contrato de Volume—Os aplicativos de processamento de chamadas calculam o custo de interação baseado em um custo de chamada predefinido ou no custo do agente.
 - **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. Clique em **Aplicar** para salvar a nova Tabela Estatística.
4. Se esta tabela estatística tiver um tipo diferente de Tabela de Contrato com Classificação Variável, ela conterá um ou mais Dias Estatísticos. Para cada Dia Estatístico que você deseja adicionar a esta Tabela Estatística:
 - a. Clique na guia **Dias Estatísticos** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um Dia Estatístico existente a esta Tabela, selecione-o na lista de Dias Estatísticos.
 - Para adicionar um novo Dia Estatístico a esta Tabela, clique em + para **criar o Dia Estatístico** nesta pasta e, em seguida, selecione-o na lista.
5. Quando terminar de criar a Tabela Estatística, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de Tabelas Estatísticas.
 - Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e voltar para a guia **Geral** desta Tabela Estatística.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Transações

As Transações definem como os aplicativos calculam estatísticas definidas pelo cliente.

Para mais informações sobre especificações e uso de Transações, consulte a documentação do Universal Routing.

Exibindo Transações

A lista **Transações** mostra as Transações 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.

Importante

Transações que estão desabilitadas aparecem acinzentadas 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Transações

Para criar um novo objeto de Transação, 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 uma Transação.

- **Mover Para**—Mova uma Transação para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Transações.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Transação

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 da Transação. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser exclusivo. Uma combinação de nome e tipo especificados na propriedade Tipo determina a exclusividade no Configuration Database (em um ambiente empresarial) ou no Tenant (em um ambiente multi-tenant).
 - **Alias**—Um nome alternativo para esta Transação. Se esse valor for especificado, ele deverá ser exclusivo entre os tipos de objeto especificados na propriedade **Tipo** do contact center em questão.
 - **Tipo de Transação**—O tipo desta Transação. É preciso especificar um valor para esta propriedade. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **Período em Gravação (min.)**—Um período de tempo, em minutos, indicando com que frequência relatar o status atual da Transação ou registrar o status no banco de dados.
 - **Formato**—Um formato ou script específico de aplicativo que define como a Transação é processada.
 - **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. Clique em **Salvar**.

Avisos de Voz

Os Avisos de Voz são objetos de tratamento de chamadas que podem incluir um conjunto de ações a serem aplicadas a uma parte chamada.

Exibindo Avisos de Voz

A lista **Avisos de Voz** mostra os Avisos de Voz 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.

Importante

Avisos de Voz 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Avisos de Voz

Para criar um novo objeto de Aviso de Voz, 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 Aviso de Voz.
- **Mover Para**—Mova um Aviso de Voz para outra **estrutura hierárquica**.

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

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

Procedure: Criando Objetos de Aviso de Voz

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 do Aviso de Voz. 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). Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado. Se o Aviso de Voz for usado em um tratamento de chamada retida, este valor deverá coincidir com o identificador do aviso de voz fornecido pelo switch.
 - **Descrição**—Uma breve descrição do Aviso de Voz. Para síntese Texto-Voz, uma plataforma de retenção ou um switch pode usar esta propriedade para gerar o Aviso de Voz.
 - **Switch**—O Switch ao qual pertence este Aviso de Voz. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **Script**—Um identificador exclusivo do Script deste Aviso de Voz.
 - **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. Clique em **Salvar**.

Desktop

A seção Desktop do Configuration Manager permite configurar o seguinte objeto:

- [Códigos de Ação](#)

Códigos de Ação

Os Códigos de Ação permitem que agentes relatem os resultados de negócios de interações com consumidores, além de explicar os motivos para determinadas operações.

Depois de selecionar um código apropriado em um menu de Códigos de Ação predefinidos, o código será transmitido juntamente com a solicitação relacionada. O código então retornará com o evento que indica que a solicitação foi processada com êxito. No final, ele será armazenado no banco de dados de relatórios.

É possível suplementar cada Código de Ação com um número de Subcódigos que caracterizem mais precisamente os motivos para uma determinada ação.

Exibindo Códigos de Ação

A lista **Códigos de Ação** mostra os Códigos de Ação no 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.

Importante

Códigos de Ação o 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Códigos de Ação

Para criar um novo objeto de Código de Ação, 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 Código de Ação.
- **Mover Para**—Mova um Código de Ação para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Códigos de Ação
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Código de Ação

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 deste Código de Ação. 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).
 - **Tipo**—O Tipo de Código de Ação. É preciso especificar um valor para esta propriedade. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado. Consulte a guia **Tipos de Código de Ação** para obter mais informações.
 - **Código**—O Código de Ação. É preciso especificar um valor para esta propriedade e esse valor deve ser exclusivo entre os tipos de Código de Ação especificados na propriedade **Tipo**.
 - **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. (Opcional) Também é possível definir Subcódigos para caracterizar mais precisamente os motivos para uma determinada ação. Para definir Subcódigos, execute as seguintes etapas:
 - Clique na guia **Subcódigos**.
 - Clique em **Adicionar**.

- Insira as seguintes informações:
 - **Nome**—O nome do Subcódigo. É preciso especificar um valor para essa propriedade e esse valor deve ser exclusivo no Código de Ação. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **Código**—O valor do Subcódigo. É preciso especificar um valor para essa propriedade e esse valor deve ser exclusivo no Código de Ação. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
- Execute uma das ações a seguir:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de objetos.
 - Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e continuar na guia.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

4. Clique em **Salvar**.

Tipos de Código de Ação

Estes são tipos de Códigos de Ação:

Tipo	Descrição
Sinal de ocupado desativado	Selecionado e enviado quando um agente cancela a função Tornar Ocupado.
Sinal de ocupado ativado	Selecionado e enviado quando um agente ativa a função Tornar Ocupado.
Conferência	Selecionado e enviado quando um agente inicia uma conferência.
Encaminhamento Desativado	Selecionado e enviado quando um agente cancela a função Encaminhamento de Chamada.
Encaminhamento Ativado	Selecionado e enviado quando um agente ativa a função Encaminhamento de Chamada.
Chamada de Entrada	Selecionado e enviado quando um agente libera uma chamada de entrada.
Chamada Interna	Selecionado e enviado quando um agente libera uma chamada interna.
Login	Selecionado e enviado quando o agente se conecta.
Logout	Selecionado e enviado quando o agente se desconecta.
Não Pronto	Selecionado e enviado quando o status do agente é alterado para Não Pronto.

Tipo	Descrição
Chamada de Saída	Selecionado e enviado quando um agente libera uma chamada de saída.
Pronto	Selecionado e enviado quando o status do agente é alterado para Pronto.
Transferir	Selecionado e enviado quando um agente inicia uma transferência.

Voice Platform

A seção Voice Platform do Configuration Manager permite configurar o seguinte objeto:

- [Perfis de Voice Platform](#)

Perfis de Voice Platform

Perfis de Voice Platform são aplicativos de voz (VoiceXML), controle de chamadas (CCXML), anúncio ou conferência que especificam as informações de serviço exclusivas necessárias quando este aplicativo é executado na Genesys Voice Platform. Cada perfil contém pré-requisitos, parâmetros e políticas para cada tipo de serviço.

Exibindo Perfis de Voice Platform

A lista **Perfis de Voice Platform** mostra os Perfis de Voice Platform 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.

Importante

Perfis de Voice Platform 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Perfis de Voice Platform

Para criar um novo objeto de Perfil de Voice Platform, 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 Perfil de Voice Platform.
- **Mover Para**—Mova um Perfil de Voice Platform para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Perfis de Voice Platform.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Perfil de Voice Platform

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 do Perfil de Voice Platform. 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). Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **Nome de Exibição**—O nome do Perfil de Voice Platform, conforme exibido nos relatórios GVP e no console.
 - **Descrição**—Uma descrição resumida deste Perfil de Voice Platform.
 - **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. Clique em **Salvar**.

Saída

A seção Saída do Configuration Manager permite configurar os seguintes objetos:

- [Listas de Chamadas](#)
- [Campanhas](#)
- [Grupos de Campanhas](#)
- [Campos](#)
- [Filtros](#)
- [Formatos](#)
- [Acessos à Tabela](#)
- [Tratamentos](#)

Listas de Chamadas

Listas de Chamadas são tabelas do banco de dados com registros que armazenam uma coleção de números de telefone e outros dados relacionados com clientes e negócios. As Listas de Chamadas são criadas no Genesys Administrator Extension e herdam as suas estruturas do formato atribuído. Consulte [Formatos no Outbound Contact Deployment Guide](#). Veja informações adicionais sobre Listas de Chamadas no [Outbound Contact 8.1 Reference Manual](#).

Uma Lista de Chamadas deve conter campos obrigatórios da Genesys, tais como **contact_info** e **contact_info_type** e pode conter também campos personalizados, definidos pelo usuário. O nome da campanha, por exemplo, está armazenado em um campo definido pelo usuário, que é especificado pela opção **campaign_name_field**. Um campo definido pelo usuário também pode servir como identificador do cliente para solicitações Não Ligar, como uma alternativa à restrição Não Ligar (DNC) no número de telefone de um cliente.

Um número ilimitado de Listas de Chamadas pode ser adicionado a uma [Campanha](#) e uma Lista de Campanhas pode ser adicionada a ou excluída de uma Sessão de Discagem para a Campanha em execução. A Campanha pode ser atribuída a vários [Grupos de Campanhas](#).

Exibindo Listas de Chamadas

A lista **Listas de Chamadas** mostra as Listas de Chamadas 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.

Importante

Listas de Chamadas que estão desabilitadas aparecem acinzentadas 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

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

Trabalhando com Listas de Chamadas

Para criar um novo objeto de Lista de Chamadas, 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 uma Lista de Chamadas.
- **Mover Para**—Mova uma Lista de Chamadas para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Listas de Chamadas.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Lista de Chamadas

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 da Lista de Chamadas. 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).
 - **Descrição**—Uma breve descrição da Lista de Chamadas.
 - **Acesso à Tabela**—O Acesso à Tabela ao qual a Lista de Chamadas se refere. É preciso especificar um valor para esta propriedade.
 - **Acesso à Tabela de Log**—Acesso à Tabela do tipo Tabela de Log. A Genesys recomenda dedicar um único Acesso à Tabela de Log a todas as Listas de Chamadas associadas à campanha.

- **Filtro**—Selecione o Filtro a ser aplicado a esta Lista de Chamadas. Se você especificar o Filtro, associe-o ao mesmo formato do Acesso à Tabela.
 - **Hora de Chamada De**—Não usado no nível da lista nesse momento. O padrão é **8:00:00 AM**.
 - **Hora de Chamada Para**—Não usado no nível da lista nesse momento. O padrão é **6:00:00 PM**.
 - **Script**—A Propriedade do Script define o Objeto de Script, que contém todos os atributos que são exigidos pelo Script de Agente. Para mais informações, veja a seção "Anexando Informações de Script em Eventos de Usuário do OCS e Eventos de Telefonia", no *Outbound Contact Reference Manual*.
 - **Máximo de Tentativas**—O número máximo de tentativas para chamar um único registro nesta Lista de Chamadas durante uma campanha se um Tratamento associado a esta campanha resultar na rediscagem de um determinado registro. É preciso especificar um valor para esta propriedade e o valor deve ser diferente de zero. O valor padrão é 10.
 - **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. Clique em **Aplicar** para salvar esta Lista de Chamadas.
 4. Para cada Tratamento a ser associado a esta Lista de Chamadas:
 - a. Clique na guia **Tratamentos** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para associar esta Lista de Chamadas a um Tratamento existente, selecione-o na lista de Tratamentos.
 - Para associar esta Lista de Chamadas a um novo Tratamento, clique em + para **criar o Tratamento** nesta pasta e, em seguida, selecione-o na lista.
 5. Para cada Campanha a ser adicionada a esta Lista de Chamadas:
 - a. Clique na guia **Campanhas** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar uma Campanha existente a esta Lista de Chamadas, selecione-a na lista de Campanhas.
 - Para adicionar uma nova Campanha a esta Lista de Chamadas, clique em + para **criar a Campanha** nesta pasta e, em seguida, selecione-a na lista.
 6. Para cada Formato a ser associado a esta Lista de Chamadas:
 - a. Clique na guia **Formatos** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para associar esta Lista de Chamadas a um Formato existente, selecione-o na lista de

Formatos.

- Para associar esta Lista de Chamadas a um novo Formato, clique em + para **criar o Formato** nesta pasta e, em seguida, selecione-o na lista.

7. Quando terminar de criar Grupos de Agentes, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de Listas de Chamadas.
- Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e voltar para a guia **Geral** desta Lista de Chamadas.
- Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Campanhas

Uma Campanha é um plano principal flexível que organiza [Listas de Chamadas](#) e [Grupos de Agentes](#) (ou [Grupos de Lugares](#)) para fazer chamadas e tratar de resultados de chamadas. A Campanha pode ser atribuída a vários [Grupos de Campanhas](#). Veja informações adicionais no [Outbound Contact Deployment Guide](#).

Exibindo Campanhas

A lista **Campanhas** mostra as Campanhas 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.

Importante

Campanhas que estão desabilitadas aparecem acinzentadas 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Campanhas

Para criar um novo objeto de Campanha, 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 uma Campanha.

- **Mover Para**—Mova uma Campanha para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Campanhas.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Campanha

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 da Campanha. 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).
 - **Descrição**—Uma breve descrição da Campanha.
 - **Script**—Define o objeto de Script que contém todos os atributos que são exigidos pelo Script de Agente.
 - **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. Clique em **Aplicar** para salvar a Campanha.
4. Para cada Lista de Chamadas a ser usada nesta Campanha:
 - a. Clique na guia **Lista de Chamadas** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar uma Lista de Chamadas existente a esta Campanha, selecione-a na lista de Listas de Chamadas.
 - Para adicionar uma nova Lista de Chamadas a esta Campanha, clique em **+** para [criar a Lista de Chamadas](#) nesta pasta e, em seguida, selecione-a na lista.
5. Quando terminar de criar a Campanha, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de Campanhas.
- Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e voltar para a guia **Geral** desta Campanha.
- Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Grupos de Campanhas

Os Grupos de Campanhas são estruturas para organizar e gerenciar um processo automatizado de fazer chamadas de saída para os destinos especificados em [Listas de Chamadas](#).

Exibindo Grupos de Campanhas

A lista **Grupos de Campanhas** mostra os Grupos de Campanhas 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.

Importante

- A lista **Campanhas** é exibida ao selecionar **Grupos de Campanhas** no Configuration Manager. Para acessar a lista **Grupos de Campanhas**, primeiro você deve selecionar um objeto de Campanha e, em seguida, uma pasta de Grupos de Campanhas.
- Grupos de Campanhas 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 botão de lupa 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

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

Trabalhando com Grupos de Campanhas

Para criar um novo objeto de Grupo de Campanhas, 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 Grupo de Campanhas.
- **Mover Para**—Mova um Grupo de Campanhas para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Grupos de Campanhas.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Grupo de Campanhas

Steps

1. Na lista **Campanhas**, clique no objeto de Campanha no qual deseja criar um Grupo de Campanhas.
2. Clique na pasta de Grupos de Campanhas na qual deseja criar um Grupo de Campanhas.
3. Clique em **Novo**.
4. 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 do Grupo de Campanhas, no formato [Campaign@CampaignGroup]. Este valor é definido automaticamente, com base no conteúdo dos campos Campanha e Grupo.
 - **Descrição**—Uma breve descrição do Grupo de Campanhas.
 - **Tipo de Grupo**—O tipo de Grupo de Campanhas, Agente ou Lugar.
 - **Grupo**—O nome do Grupo de Agentes ou Grupo de Lugares associado a este Grupo de Campanhas. Este valor é definido automaticamente e não é possível alterá-lo.
 - **Modo de Discagem**—O nome do Modo de Discagem para este Grupo de Campanhas.
 - **Destino da Transferência de Voz**—Identifica onde as chamadas serão entregues para atendimento.

Importante

Além do DN de Destino de Transferência de Voz, qualquer Fila ACD, Virtual Queue, Ponto de Roteamento ou DN de Número de Serviço, que pode fazer parte de um fluxo de chamada envolvendo este grupo de agentes ou lugares, deve ser especificado como um DN de Origem dos

objetos de Grupo de Agentes ou Grupo de Lugares. O Outbound Contact Server (OCS) precisa monitorar esses DN's para identificar chamadas de entrada ou de saída "r;estrangeiras" que são passadas a agentes, mas não são emitidas pelo OCS em nome do Grupo de Campanhas, ou se o DN da Fila ACD estiver configurado como um DN de "r;sobrecarga".

- **Modo de Operação**—Um modo de operação: **Manual** ou **Programado**. Esta propriedade se aplica somente ao modo de discagem Visualização.
- **Método de Otimização**—Um método para otimizar algoritmos de discagem direta nos modos de discagem preditivo. Esses métodos incluem: **Fator de Ocupação do Agente**, **Tempo Médio de Distribuição**, **Tempo Médio de Espera**, **Taxa de Sobrediscagem** e **Ganho Máximo**.

O

Importante

Tempo Médio de Distribuição pode ser definido apenas para o Modo de Discagem GVP Preditivo.

- **% Alvo de Otimização**—O valor-alvo do método de otimização. A unidade de medida dependendo do método de otimização selecionado no campo precedente. O valor padrão é 80.
- **Tamanho Máximo de Fila**—O número de registros a serem mantidos na fila do discador. É um contador interno usado quando o OCS é executado com os modos Potência do GVP e Visualização de Envio. O OCS tenta sempre manter o buffer de quem liga completo com o Tamanho Máximo de Fila especificado. O valor padrão é 0 (zero).
- **Perfil de IVR**—O DBID de Perfil de IVR especificado no Perfil de IVR de EMPS de GVP. A opção **ivr-profile-name** do OCS usa o valor especificado neste campo.
- **Fila de Interação**—Um objeto de configuração que é criado na seção **Scripts** pelo Interaction Routing Designer no desenvolvimento de um Processo de Negócio para processar interações de saída no modo Visualização.
- **DN de Grupo de Troncos**—Exigido somente se o Outbound Contact estiver sendo usado em um ambiente de VoIP de Saída. Se especificado, o OCS usa este DN como o DN em nome do qual se originam as chamadas de saída e ocupadas.
- **Script**—O objeto de Script que contém todos os atributos que são exigidos pelo Script de Agente.
- **Tamanho Mínimo do Buffer de Registro**—O tamanho mínimo do buffer de registro que atua como um multiplicador, junto com o tamanho ideal de buffer de registro para o número de agentes disponíveis para uma campanha. O valor padrão é 4.
- **Tamanho Ideal do Buffer de Registro**—O tamanho ideal do buffer de registro que atua como um multiplicador, junto com o tamanho mínimo do buffer de registro para o número de agentes disponíveis para uma campanha. O valor padrão é 6.

- **Número de Canais**—Identifica o número máximo de portas que um Grupo de Campanhas pode usar para fazer ligações. O número máximo é usado em: Modos de discagem **Progressivo, Preditivo, Progressivo com ocupação, Preditiva com ocupação e GVP Progressivo**. O valor padrão é 10.
 - **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.
5. Na guia **Conexões**, adicione todas as conexões a todos os servidores (exceto T-Server ou SIP Server) necessários para executar este Grupo de Campanhas. Clique em **Adicionar** para adicionar uma conexão. Na janela pop-up, selecione a conexão a adicionar ou clique em **+** para criar uma nova conexão e adicioná-la.
 6. Clique em **Salvar**.

Modos de Discagem

O Outbound Contact tem muitos modos de discagem que estão listados na tabela abaixo. É possível alternar entre os modos de discagem Progressivo e Preditivo em qualquer momento e alterar o parâmetro otimizado. A alteração do modo de discagem e do parâmetro otimizado no Genesys Administrator Extension é temporária. Ela dura até que a Campanha seja interrompida ou que a definição seja alterada. Para alterar do modo de discagem Progressivo ou Preditivo para o modo de discagem Visualização, a Campanha deve ser interrompida e reiniciada. Uma licença de Somente Visualização limita o uso do OCS para este modo de discagem. Uma licença completa é exigida para executar Campanhas em todos os modos de discagem.

Importante

A Campanha precisa ser carregada a fim de alterar o modo de discagem e o parâmetro otimizado.

O modo de discagem é usado em conjunto com os valores nos parâmetros de **Otimização** e campos de valor do **Alvo de Otimização**.

Modo de Discagem	Descrição
Potência do GVP	Chamadas de discagem ao emitir solicitações de chamada. Para mais informações, consulte o Outbound Contact Deployment Guide .
Preditivo	Chamadas de discagem de uma lista de chamadas e previsão da disponibilidade do agente.

Modo de Discagem	Descrição
	Recomendado para Campanhas de alto volume e valor baixo.
GVP Preditivo	<p>A marcação está baseada na otimização das cargas de trabalho do agente em implantações onde as chamadas de saída chegam primeiro ao GVP para autosserviço. Uma parte dessas chamadas de saída (para clientes que selecionaram a opção de serviço assistido pelo agente no GVP) é depois passada para um grupo de agentes. Neste modo de discagem, considera-se que as chamadas de saída passadas para o serviço assistido pelo agente aguardem na fila por algum tempo pelo próximo agente disponível.</p> <p>Este modo de discagem exige o SIP Server para fazer chamadas de saída, em vez de um T-Server, e usa aplicativos de Voz XML do GVP para processamento de chamadas por autosserviço.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>Este modo de discagem é suportado pelo OCS a partir da versão 8.1.2.</p> </div>
Preditivo com ocupação	Usado somente com o modo Matriz de Comutação Ativa. Chamadas são discadas automaticamente, semelhante ao modo Preditivo.
Visualização	Chamadas de discagem de uma lista somente quando um agente visualiza um registro de lista de chamadas e solicita manualmente uma chamada a ser discada. Recomendado para aplicativos de baixo volume e valor alto, nos quais a propriedade individual de contas é a mais alta prioridade.
Progressivo	Disca chamadas de uma lista de chamadas somente quando um agente está disponível. Recomendado para Campanhas de baixo volume e valor alto.
GVP Progressivo	Chamadas de discagens de uma Lista de Chamadas quando uma porta de GVP está disponível. Este modo de discagem exige o SIP Server para fazer chamadas de saída, em vez de um T-Server, e usa aplicativos Voz XML para processamento de chamadas.
Progressivo com ocupação	Usado somente com o modo Matriz de Comutação Ativa. Chamadas são discadas automaticamente, semelhante ao modo Progressivo.
Visualização de Envio.	Disca chamadas que são "enviadas" ao desktop do agente através do Interaction Server.

Campos

Um objeto de Campo define um campo em uma tabela de banco de dados de [Lista de Chamadas](#). Campos são pequenos pedaços de dados (por exemplo, um número de telefone) em um registro.

Há dois tipos de campos em uma Lista de Chamadas:

- **Campos obrigatórios do Genesys**—Esses campos devem existir em todas as tabelas de Lista de Chamadas.
- Campos definidos pelo usuário—Esses campos personalizados contêm dados relacionados com negócios.

Exibindo Campos

A lista **Campos** mostra os campos 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.

Importante

Campos 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 botão de lupa para abrir o painel de filtro **Diretório de Tenant**. Nesse painel, clique no Tenant que você deseja selecionar. Use o campo **Filtro Rápido** nesse painel para filtrar a lista de Tenant.

Você pode ordenar os itens na lista clicando no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Campos

Para criar um novo objeto de Campo, 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 no botão **Excluir**. Também é possível excluir objetos individuais, clicando no objeto e, em seguida, em **Excluir**.

Importante

É possível excluir um Campo somente se não houver um **Filtro** associado a ele.

Caso contrário, clique em **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um Campo.
- **Mover Para**—Mova um Campo para outra **estrutura hierárquica**.
- Habilitar ou desabilitar Campos.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte **Hierarquia do Objeto** para obter mais informações.

Clique no nome de um Campo para visualizar informações adicionais sobre o objeto. Você também pode definir **opções** e **permissões** e exibir **dependências**.

Procedure: Criando Objetos de Campo

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 do Campo.
 - **Descrição**—Uma breve descrição do Campo.
 - **Tipo de Dados**—O tipo dos dados armazenados neste Campo.
 - **Comprimento**—(Necessário apenas para os tipos de dados **char** e **varchar**) O comprimento do Campo no banco de dados.
 - **Tipo de Campo**—Informações específicas de negócios de saída neste Campo.
 - **Padrão**—O valor padrão do Campo. Todos os formatos que incluem o Campo usam este valor padrão. O valor deve ser consistente como o tipo de dados do Campo. Por exemplo, se o tipo

de dados for inteiro, o valor padrão deverá somente ser um valor inteiro. Quando o Genesys Administrator Extension importa registros de um arquivo ASCII no qual um Campo está ausente ou não possui um valor, o Genesys Administrator Extension preenche o Campo com este valor padrão—se a caixa de seleção **Pode ser nulo** não estiver selecionada. Se o Campo puder ser nulo, o Genesys Administrator Extension aceita um valor em branco.

- **Chave Primária**—A caixa de seleção indica se o Campo é uma chave primária em uma tabela de banco de dados. No Outbound Contact, os únicos Campos de chave primária são **chain_id** e **chain_n**.
- **Único**—A caixa de seleção indica se o valor do Campo é único na tabela.
- **Pode ser nulo**—A caixa de seleção Indica se o valor do Campo pode ser definido como **NULO**.
- **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. Clique em **Salvar**.

Tipos de Campo

Tipo de Campo	Descrição
Agente	Um campo contendo um ID de login do último agente que manuseou uma chamada de saída associada a esse registro.
ANI	Um campo contendo uma Identificação Automática de Número.
Aplicativo	Um campo contendo um aplicativo Genesys. Um Aplicativo é: qualquer um dos programas executáveis que são instalados e configurados durante a instalação do Framework e que possui uma função particular dentro do Framework. Exemplos: Configuration Server, Solution Control Server (SCS), Message Server, Local Control Agent (LCA).
Tempo de Chamada	Um campo contendo o tempo da tentativa de discagem real.
Campanha	Um campo contendo a campanha à qual esse registro está associado.
Cadeia	Um campo contendo o ID especial de registros que

Tipo de Campo	Descrição
	devem ser vinculados em uma cadeia. Cada registro associado a uma conta de cliente, por exemplo, terá o mesmo ID de cadeia.
Informações de Contato	Um campo contendo um número de telefone de destino.
Tipo de Informações de Contato	Um campo contendo o tipo de número de telefone, como residencial ou comercial.
Código do País	Um campo contendo o código do país.
Resultado da Discagem	Um campo contendo o resultado de uma chamada discada.
Assunto do E-mail	Um campo contendo o texto da linha de assunto de uma interação de e-mail.
ID do Modelo de E-mail	Um campo contendo o ID do modelo de uma interação de e-mail.
De	Um campo contendo a hora em que um registro está programado para ser discado.
Grupo	Um campo contendo o nome de um objeto de configuração que agrupa objetos de pessoa.
Dígitos da Informação	Um campo contendo os dígitos indicadores de informação, que indicam o tipo de linha de origem de quem fez a chamada.
LATA	Um campo contendo o número da Área de Transporte e Acesso Local.
Referência de Mídia	Um campo contendo a referência API do Configuration Server ao corpo de mídia a ser enviado em caso de tratamento.
NPA	Um campo contendo o número da Área do Plano de Numeração.
NPA-NXX	Um campo contendo o número da Área do Plano de Numeração com um identificador do escritório central da companhia telefônica específica que atende a esse número.
Número na Cadeia	Um campo contendo a prioridade atribuída a um determinado registro na cadeia. O número mais baixo é processado primeiro.
Número de Tentativas	Um campo contendo o número de tentativas. (Ele não inclui as tentativas de rediscagem em caso de erros.)
ID do Registro	Um campo contendo o número de ID exclusivo do registro atual.
Status de Registro	Um campo contendo o status do registro.
Tipo de Registro	Um campo contendo o tipo de registro.
Horário Programado	Um campo contendo a hora de um retorno de chamada pessoal programado ou uma chamada reprogramada (a partir de um tratamento).
Código do Estado	Um campo contendo o código de Estado ou

Tipo de Campo	Descrição
	Internacional, por exemplo, um código postal americano ou canadense, como CA para Califórnia.
ID do Switch	Um campo contendo um objeto do Configuration Database que representa um switch físico ou virtual.
Fuso Horário	Um campo contendo a diferença de fuso horário do registro.
Até	Um campo contendo a hora em que as tentativas de discagem deverão ser concluídas.
Histórico de Tratamentos	Um campo contendo o registro de tratamentos que foram aplicados a um cliente.
Campo Definido pelo Usuário	Um campo definido pelo usuário.

Filtros

Um Filtro de Discagem restringe as [Listas de Chamadas](#) de forma que somente alguns números sejam discados durante a [Campanha](#).

Importante

Criar Filtros de Discagem exige o uso de valores de Enumeração, em vez de valores de texto, para alguns campos obrigatórios. Um valor de Enumeração é uma representação numérica de um valor de campo obrigatório do Genesys. Para obter mais informações sobre valores de Enumeração, consulte "Tabelas de Enumeração do Genesys" no [Outbound Contact 8.1 Reference Manual](#).

Exibindo Filtros

A lista **Filtros** mostra os filtros 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.

Importante

Filtros 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Filtros

Para criar um novo objeto de Filtro, 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 Filtro.
- **Mover Para**—Mova um Filtro para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Filtros.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Filtro

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 do Filtro.
 - **Descrição**—Uma breve descrição do Filtro.
 - **Formato**—O formato ao qual este filtro é aplicado. Uma vez especificado, ele não poderá ser alterado. Um objeto de Filtro é atribuído a um objeto de Lista de Chamadas com o mesmo formato.
 - **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. Clique em **Salvar**.

Formatos

Um Formato é um modelo personalizado pelo usuário de [Listas de Chamadas](#). É criado no Genesys Administrator Extension e consiste de [Campos](#) que formam uma estrutura de dados (por exemplo, uma tabela de banco de dados); cada Campo tem propriedades que descrevem as suas características. Uma Lista de Chamadas deve conter campos obrigatórios do Genesys e também pode conter Campos personalizados definidos pelo usuário. Veja informações adicionais no [Outbound Contact Deployment Guide](#).

Campos Obrigatórios são necessários de forma a processar os registros adequadamente. Eles identificam cada cliente e o status de cada registro de cliente. Os campos obrigatórios do Genesys são descritos na guia Campos Obrigatórios abaixo. Veja informações adicionais no [Outbound Contact Deployment Guide](#).

Campos personalizados/definidos pelo usuário, normalmente contendo dados relacionados com negócios, podem ser criados e adicionados a um Formato no Genesys Administrator Extension. Campos personalizados determinam as informações disponíveis para o agente durante uma chamada. Consulte [Campos no Outbound Contact Deployment Guide](#) sobre como enviar dados de cliente para um agente.

Depois que campos personalizados/definidos pelo usuário são adicionados, o Formato é terminado e está pronto para ser usado para criar Listas de Chamadas. Uma Lista de Chamadas deve ser criada a partir de um Formato e herda campos obrigatórios e personalizados do formato determinado. Cada Lista de Chamadas só pode ter um Formato correspondente.

Quando registros do banco de dados são importados em uma Lista de Chamadas, dados preenchem os campos obrigatórios e personalizados, para ficar de acordo com as propriedades estabelecidas no Formato concluído.

Exibindo Formatos

A lista **Formatos** mostra os formatos 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.

Importante

Formatos 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 botão de lupa 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Formatos

Para criar um novo objeto de Formato, 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 no botão **Mais** para executar as seguintes tarefas:

- **Clonar**—Copie um Formato.
- **Mover Para**—Mova um Formato para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Formatos.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Formato

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 do Formato.
 - **Descrição**—Uma breve descrição do Formato.
 - **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. Para cada Campo a ser adicionado a este formato:
 - a. Clique na guia **Campos** e em **Adicionar**.
 - b. Navegue até a pasta apropriada e, se necessário, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um Campo existente a este Formato, selecione o campo na lista de Campanhas.
 - Para adicionar um novo Campo a este Formato, clique em + para **criar o Campo** nesta pasta e, em seguida, selecione-o na lista.
 4. Quando terminar de criar o Formato, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em **Salvar** para aceitar as alterações e voltar para a lista de Formatos.
 - Clique em **Aplicar** para aceitar as alterações e voltar para a guia **Geral** deste Formato.
 - Clique em **Cancelar** para descartar as alterações.

Campos Obrigatórios

Os seguintes campos obrigatórios são necessários em todos os Formatos de Lista de Chamadas. Esta lista está classificada alfabeticamente pelo nome de campo. Valores padrão para esses campos são definidos nos objetos de Campos durante a configuração.

Nome do Campo	Tipo de Dados	Descrição
agent_id	varchar(32)	Identificador de Login do agente que tratou do registro.
app_id	inteiro	Vazio, não utilizado neste momento.
tentativa	inteiro	Número de tentativas feitas para alcançar o cliente.
call_result	inteiro	Resultado final do processamento de registro. Veja a tabela de Resultados de Chamadas no capítulo de Constantes Definidas do Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
call_time	inteiro	Última data e hora na qual o

Nome do Campo	Tipo de Dados	Descrição
		registro foi processado (discado), no formato UTC.
campaign_id	inteiro	DBID de Configuração da Campanha de Discagem de Saída como parte do qual o registro foi processado.
chain_id	inteiro	Número de identificação único da cadeia à qual o registro pertence.
chain_n	inteiro	Número de identificação único do registro na cadeia.
contact_info	varchar(128)	Informações de contato do cliente; número de telefone na campanha de voz.
contact_info_type	inteiro	Tipo de informações de contato; tipo de telefone na campanha de voz. Veja a tabela de Tipos de Telefone no capítulo de Constantes Definidas do Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
daily_from	inteiro	Primeiras horas do dia nas quais um cliente pode ser contactado (segundos desde a meia-noite).
daily_till	inteiro	Últimas horas do dia nas quais um cliente pode ser contactado (segundos desde a meia-noite).
dial_sched_time	inteiro	Data e hora na qual o processamento do registro foi programado ou reprogramado, no formato UTC (segundos desde a meia-noite, 01/01/1970).
email_subject	varchar(255)	Vazio, não utilizado neste momento.
email_template_id	inteiro	Vazio, não utilizado neste momento.
group_id	inteiro	Vazio, não utilizado neste momento.
media_ref	inteiro	Vazio, não utilizado neste momento.
record_id	inteiro	Número de identificação único de um registro de chamada.
record_status	inteiro	Status atual do registro. Veja a tabela de Tipos de Registro no capítulo de Constantes Definidas do Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
record_type	inteiro	Tipo de registro. Veja a tabela de Tipos de Registro no capítulo de

Nome do Campo	Tipo de Dados	Descrição
		Constantes Definidas do Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
switch_id	inteiro	DBID do Switch onde o agente que tratou do registro fez login.
tratamentos	varchar(255)	Histórico de aplicativo de tratamentos. Para mais informações, consulte Tratamentos no Outbound Contact Deployment Guide .
tz_dbid	inteiro	DBID de Configuração do objeto de Fuso Horário associado ao registro de chamada.

Acesso à Tabela

Os objetos de Acesso à Tabela descrevem tabelas de bancos de dados de um **Formato** especificado e explicam como acessar essas tabelas por meio de Database Access Points (DAPs).

Não é possível excluir um objeto de Acesso à Tabela enquanto ele estiver associado a pelo menos uma **Lista de Chamadas**.

Exibindo Acesso à Tabela

A lista **Acesso à Tabela** mostra os objetos de Acesso à Tabela 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.

Importante

Objetos de Acesso à Tabela 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 botão de lupa 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

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

Trabalhando com Acesso à Tabela

Para criar um novo objeto de Acesso à Tabela, 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 objeto de Acesso à Tabela.

- **Mover Para**—Mova um objeto de Acesso à Tabela para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar objetos de Acesso à Tabela.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Acesso à Tabela

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 desse objeto de Acesso à Tabela. Pode conter até 254 caracteres. 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).
 - **Descrição**—Uma descrição resumida do objeto de Acesso à Tabela.
 - **Tipo de Tabela**—O tipo de objeto de Acesso à Tabela no banco de dados. É preciso especificar um valor para esta propriedade. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **DB Access Point**—O Database Access Point através do qual a Tabela é acessada. É preciso especificar um valor para esta propriedade. O Database Access Point deve atender ao Tenant ao qual esse objeto de Acesso à Tabela pertence.
 - **Formato**—O Formato dessa Tabela. É preciso especificar um valor para essa propriedade em todos os tipos de Tabela, exceto **Tabela de Log**. Uma vez definido, o valor não poderá ser alterado.
 - **Tabela do Banco de Dados**—O nome dessa tabela conforme especificado no banco de dados. É preciso especificar um valor para esta propriedade. O tamanho do nome depende do tipo de SGBD. A Genesys recomenda que as seguintes limitações definidas pelo fornecedor não sejam excedidas:
 - 18 caracteres—para bancos de dados DB2 e Informix
 - 128 caracteres—para bancos de dados Microsoft SQL
 - 30 caracteres—para bancos de dados Oracle e Sybase
 - **Atualizar a Cada (segundos)**—O número de segundos que um aplicativo aguarda antes de atualizar os dados de tabela na memória do aplicativo. Esse valor será necessário somente se a caixa de seleção **Pode Ser Colocado no Cache** estiver marcada.
 - **Pode Ser Colocado no Cache**—Indica se os dados de Acesso à Tabela são espelhados na

memória do aplicativo.

- **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. Clique em **Salvar**.

Tipos de Acesso à Tabela

Tipo de Acesso à Tabela	Descrição
ANI	Uma tabela de Identificação Automática de Número.
Lista de Chamadas	Uma tabela de listas de chamadas.
Código do País	Uma tabela de códigos de países.
Tabela Definida pelo Cliente	Uma tabela definida pelo usuário.
Lista Não Chamar	No Outbound, uma lista de clientes que solicitaram não receber chamadas é conhecida como uma lista Não Chamar (DNC). Os dados DNC em um arquivo de lista Não Chamar inclui o número do telefone ou o ID de um cliente.
Lista de Contatos de E-mail	No Outbound, uma lista de clientes que devem ser contatados.
Dígitos da Informação	Uma tabela de dígitos indicadores de informações.
LATA	Uma tabela de Áreas de Transporte e Acesso Local.
Tabela de Log	Uma tabela de log.
NPA	Uma tabela de Áreas de Plano de Numeração.
NPA-NXX	Uma tabela de uma Área de Plano de Numeração com um identificador da estação central da companhia telefônica específica que atende a esse número.
Código do Estado	Um código Estadual ou Internacional, por exemplo, um código postal americano ou canadense, como CA para Califórnia.

Tratamentos

Um Tratamento define o que o Outbound Contact Server (OCS) deve fazer com uma chamada que não chega ao destino previsto. Por exemplo, o Tratamento poderia instruir o OCS a rediscar um número cujo resultado é uma chamada Ocupada.

Os objetos de Tratamento são atribuídos aos objetos de **Lista de Chamadas**. Se nenhum Tratamento for atribuído a um resultado de chamada, o OCS altera o status do registro para Atualizado.

É possível adicionar ou remover Tratamentos de um objeto de Lista de Chamadas enquanto uma Sessão de Discagem de uma **Campanha** estiver sendo executada. Entretanto, uma vez que um Tratamento está em progresso, ele não pode ser interrompido. Alterações realizadas para aquele Tratamento são aplicadas ao próximo registro que receber o resultado de chamada que avisar ao Tratamento.

Exibindo Tratamentos

A lista **Tratamentos** mostra as Tratamentos 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.

Importante

Tratamentos 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 botão de lupa 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando em **Selecionar colunas**.

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

Trabalhando com Tratamentos

Para criar um novo objeto de Tratamento, 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 Tratamento.
- **Mover Para**—Mova um Tratamento para outra [estrutura hierárquica](#).
- Habilitar ou desabilitar Tratamentos.
- Criar uma pasta, unidade de configuração ou estação. Consulte [Hierarquia do Objeto](#) para obter mais informações.

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

Procedure: Criando Objetos de Tratamento

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**—(Exigido) O nome do Tratamento.
 - **Descrição**—(Opcional) Uma breve descrição do Tratamento.
 - **Resultado da Chamada**—(Exigido) O resultado da chamada associado a esse Tratamento.
 - **Aplicar ao Registro**—(Exigido) Uma ação a ser aplicada a um registro de Lista de Chamadas com base no resultado da chamada.
 - **Aplicar à Chamada**—(Opcional) Uma forma alternativa de tratar da chamada quando uma tentativa de discagem é respondida ou é atendida por uma secretária eletrônica ou máquina de fax.
 - **DN de Destino**—(Exigido, se **Aplicar à Chamada** estiver especificado) O DN ao qual a chamada é conectada ou para o qual é transferida. Se **Aplicar à Chamada** estiver especificado, mas o **DN de Destino** não estiver, o OCS ignora o Tratamento.
 - **Número em sequência**—(Exigido) A ordem na qual esse tratamento é aplicado em uma sequência de Tratamento. Se ele for um tratamento autônomo, especifique um valor de 1.

- **Tentativa de Ciclo**—(Exigido para um valor maior que 0 [zero], quando **Aplicar ao Registro** estiver definido como **Seguinte na cadeia, Seguinte na cadeia depois de e Seguinte na cadeia na data especificada** ou **Discar novamente**) O número máximo de tentativas consecutivas para executar o Tratamento no registro.
- **Intervalo (Dias:Horas:Minutos)**—(Exigido quando **Aplicar ao Registro** estiver definido como **Seguinte na cadeia, Seguinte na cadeia depois de, Discar novamente** ou **Tentar novamente em**) Um intervalo de tempo, em minutos, que o OCS aguarda entre a primeira tentativa de discagem e a primeira tentativa de Tratamento.
- **Incremento (minutos)**—(Exigido quando **Aplicar ao Registro** estiver definido como **Seguinte na cadeia, Seguinte na cadeia depois de, Discar novamente** ou **Tentar novamente em**) O número de minutos adicionados ao intervalo de tempo de rediscagem anterior.
- **Data**—(Exigido quando **Aplicar ao Registro** estiver definido para **Seguinte na cadeia na data especificada** ou **Tentar novamente na data especificada**) A data em que outra tentativa de Tratamento será realizada.
- **Horário**—(Exigido quando **Aplicar ao Registro** estiver definido para **Seguinte na cadeia na data especificada** ou **Tentar novamente na data especificada**) A hora do dia na qual outra tentativa de Tratamento será realizada.
- **Intervalo (Dias:Horas:Minutos)**—Reservado para uso futuro.
- **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. Clique em **Salvar**.

Painel do Sistema

O Painel do Sistema ajuda a monitorar o contact center. Exibe um resumo de alto nível das operações atuais do seu ambiente, que inclui:

- Alarmes Ativos—Um resumo dos alarmes ativos.
- Hosts—Um resumo dos hosts do seu ambiente e seus status.
- Aplicativos—Um resumo dos aplicativos do seu ambiente e seus status.
- Soluções—Um resumo das soluções do seu ambiente e seus status.

Importante

- Os painéis não são suportados pelo Internet Explorer 8 ou anterior.
- O GAX precisa ter uma conexão ao Solution Control Server (SCS) para o Painel do Sistema funcionar. Consulte a Etapa 5: Adicionar conexão SCS de [Implantando Genesys Administrator Extension via Modo de Configuração](#) no Genesys Administrator Extension Deployment Guide para obter mais informações.

Clique em uma guia abaixo para saber mais.

Alarmes

O widget Alarmes mostra uma lista de alarmes Críticos, Principais e Menores ativos no sistema, classificados por prioridade. O widget é atualizado automaticamente quando um novo alarme é ativado.

Importante

Um alarme ativo está visível somente se você tiver acesso ao aplicativo que gerou o alarme.

Clique no menu contextual (três pontos verticais) no cabeçalho do widget para acessar as opções específicas deste widget. Incluem:

- **Expandir para Guia**—Expanda este widget para uma guia maximizada para mostrar mais informações e opções.
- **Editar**—Edite o nome desse widget.

Importante

Para que o Genesys Administrator Extension monitore o sistema, os componentes do Management Layer precisam ser implantados no sistema e o Genesys Administrator Extension deve ser implantado com conexões ao Solution Control Server. Para obter instruções detalhadas, consulte o [Management Framework Deployment Guide](#).

Cada Alarme na lista exibe um dos seguintes status:

- Crítico
- Principal
- Menor
- Desconhecido

Clique em **Expandir para Guia** para transformar este widget em uma guia. Na guia Alarmes, você pode executar a seguinte ação:

[+] Clique para mostrar a seção

Procedure: Limpando Alarmes

Prerequisites

Você está usando a guia Alarmes. Se estiver usando o widget Alarmes, clique no menu contextual (três pontos) e selecione **Expandir para Guia**.

Steps

1. Na guia Alarmes, marque a caixa de seleção ao lado do(s) Alarme(s) que deseja desabilitar.
2. Clique em **Mais** e selecione **Limpar**.

Solução de Problemas para Visualizar Alarmes

Se um evento configurado para gerar um alarme não resultar em um alarme, verifique se:

- A Condição de Alarme correspondente está configurada corretamente.
- O evento de log correspondente foi gerado. Para verificar isso, veja se o evento de log é exibido em um arquivo de texto local.

- O Aplicativo que gera o evento está configurado para enviar o respectivo log a um Message Server de rede.
- O log de rede do Aplicativo é definido para Interação ou Rastreamento dependendo do nível de log relatado (Interação ou Rastreamento).
- O Message Server está recebendo eventos de log gerados pelo Aplicativo. Verifique o log do Message Server.
- O Solution Control Server está conectado ao Message Server.
- O Solution Control Server recebe mensagens de alarme do Message Server. Verifique o log do Solution Control Server.
- O Genesys Administrator Extension está conectado corretamente ao Solution Control Server.

Aplicativos

O widget Aplicativos exibe uma lista dos Aplicativos no sistema. Aplicativos com status **Desconhecido** são exibidos na parte superior da lista. Este widget se atualiza automaticamente quando o status de um Aplicativo muda. Clique no menu contextual (três pontos verticais) no cabeçalho do widget para acessar as opções específicas deste widget. Incluem:

- **Expandir para Guia**—Expanda este widget para uma guia maximizada para mostrar mais informações e opções.
- **Editar**—Edite o nome desse widget.

Cada Aplicativo na lista tem um status, que pode ser um dos seguintes:

[+] Clique para mostrar a seção

Nome do Status	Descrição
Inicializando	<p>Indica que um aplicativo está executando as etapas de inicialização, o que envolve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciando o aplicativo. • Lendo os dados de configuração do Configuration Database. • Verificando esses dados em relação à integridade e completude. • Estabelecendo conexões com todos os recursos de acordo com os dados de configuração fornecidos. <p>Neste estágio, o aplicativo está conectado ao LCA (Local Control Agent) executado neste host, mas não está pronto para oferecer o serviço (por exemplo, para aceitar conexões do cliente).</p>
Iniciado	<p>Atribuído do momento que um aplicativo está completamente inicializado; isto é, quando o aplicativo:</p>

Nome do Status	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Leu e verificou a configuração. • Estabeleceu conexões com todos os recursos necessários. • Está pronto para fornecer seu serviço. • Está conectado ao LCA que está sendo executado neste host. <p>Este status não necessariamente significa que o aplicativo está executando a função. Para iniciar o trabalho, alguns aplicativos podem exigir operações de controle específico da solução por meio de suas interfaces de usuário. Para mais informações, consulte a documentação específica da solução.</p>
Serviço Indisponível	Indica que, apesar de um aplicativo estar sendo executado, ele não pode oferecer o serviço, por alguma razão interna.
Iniciar com Pendência	O aplicativo está sendo ativado. O Solution Control Server (SCS) executou o comando de Inicialização, mas o aplicativo ainda não se conectou ao LCA no seu host. Este status existe somente para o intervalo entre o comando de início do aplicativo e o relatório do LCA de que o aplicativo está sendo conectado.
Interrompido	Indica que um aplicativo está instalado e configurado no sistema, mas não foi iniciado. Em outras palavras, o aplicativo não foi ativado ou foi encerrado de forma inesperada.
Interromper Pendência	O aplicativo está sendo encerrado. O aplicativo aceitou o comando de Interrupção do SCS, mas ainda não desconectou do LCA no seu host. Este status existe somente para o intervalo entre a instrução para interromper o aplicativo e o encerramento real. Normalmente, o estágio Pendente envolve algumas funções de wrapup, fechamento de todas as conexões abertas, encerramento e detecção do encerramento por LCA.
Suspenso	Indica que um aplicativo recebeu uma solicitação para encerrar normalmente e parou de aceitar novas conexões e parou de processar todas as conexões e solicitações atuais.
Suspendendo	Indica que um aplicativo recebeu uma solicitação para encerrar normalmente e parou de aceitar novas conexões e solicitações do cliente. Ainda está processando conexões e solicitações atuais.
Desconhecido	Indica que o Management Layer não pode fornecer informações confiáveis sobre o status atual do aplicativo. Em outras palavras, a SCS não está conectado ao LCA no host em que o aplicativo está configurado para execução. Este status não necessariamente significa que o aplicativo não

Nome do Status	Descrição
	<p>pode executar a função.</p> <div data-bbox="834 327 1382 436" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Importante</p> <p>Todos os aplicativos de desktop da GUI são exibidos com um status de Desconhecido.</p> </div>

Clique em **Expandir para Guia** para transformar este widget em uma guia. Na guia Aplicativos, você pode executar as seguintes ações:

Início

[+] Clique para mostrar a seção

Aviso

- A inicialização do aplicativo por meio do Genesys Administrator Extension não significa, necessariamente, que o Aplicativo inicia imediatamente, executando sua função. Aplicativos são componentes de estruturas de níveis mais altos denominadas Soluções e a maioria funciona somente como parte das Soluções às quais eles pertencem. A Genesys recomenda a ativação de Aplicativos únicos somente para objetivos de manutenção ou durante atualizações online. No modo de produção normal, sempre inicie uma Solução completa.
- Não é possível iniciar ou interromper um Aplicativo do tipo Database Access Point.

Procedure: Iniciando um Aplicativo

Prerequisites

Você está usando a guia Aplicativos. Se estiver usando o widget Aplicativos, clique no menu contextual (três pontos) e selecione **Expandir para Guia**.

Steps

1. Na guia Aplicativos, marque a caixa de seleção ao lado do(s) Aplicativo(s) que deseja iniciar.
2. Clique em **Mais** e selecione **Iniciar**.

O Genesys Administrator Extension notifica o Solution Control Server, que usa o Local Control Agent para ativar o Aplicativo remotamente.

A inicialização do Aplicativo demora um pouco, dependendo de:

- Valor dos dados de configuração que o Aplicativo deve ler do Configuration Database.
- O tempo que demora para verificar a integridade e a completude dos dados.
- O número de conexões de rede que o Aplicativo deve configurar para outros recursos de sistema.

Enquanto um Aplicativo estiver sendo inicializado, o seu status muda de Interrompido para Pendente. Quando o Aplicativo é iniciado, seu status muda de Pendente para Em execução.

Em alguns cenários, um Aplicativo pode depender de componentes internos e/ou externos para executar as suas funções. Nesses casos, o status do Aplicativo pode mudar conforme o seguinte:

- De Interrompido para Pendente para Inicializando e, possivelmente, para Serviço Indisponível.
- De Inicializando ou Serviço Indisponível para Iniciado somente depois que todos os componentes internos e externos estiverem prontos.

O Genesys Administrator informa sobre o início bem-sucedido de um Aplicativo somente se o Aplicativo tiver informado Iniciado ou Serviço Indisponível como status no período de tempo limite configurado.

Importante

- É possível iniciar um Aplicativo somente se o status atual for Interrompido.
- É possível iniciar um Aplicativo somente se tiver permissão de Executar para o objeto de configuração do Aplicativo.
- Se um Aplicativo for instalado como um Serviço, ele será iniciado como um Serviço.

Parar

[+] Clique para mostrar a seção

Aviso

Interromper um Aplicativo pode causar a interrupção de algumas ou de todas as Soluções em execução às quais o Aplicativo pertence.

Esta ação é semelhante ao comando **Interrupção Tranquila** no Genesys Administrator. Ao interromper um Aplicativo, o Aplicativo deixa de aceitar novas solicitações e deixa de processar as solicitações que possui na fila.

Só é possível interromper um Aplicativo se:

- O seu status atual for Iniciado, Serviço Indisponível ou Pendente. Não é possível interromper um

Aplicativo normalmente se o status for Suspendendo ou Suspenso.

- O usuário tiver permissão para Executar o objeto do Aplicativo.

Procedure: Interrompendo um Aplicativo

Prerequisites

Você está usando a guia Aplicativos. Se estiver usando o widget Aplicativos, clique no menu contextual (três pontos) e selecione **Expandir para Guia**.

Steps

1. Na guia Aplicativos, marque a caixa de seleção ao lado do(s) Aplicativo(s) que deseja interromper.
2. Clique em **Mais** e selecione **Interromper**.

O Genesys Administrator Extension notifica o Solution Control Server, que usa o Local Control Agent para encerrar o Aplicativo remotamente.

Suporte para Encerramento Normal

Caso não tenha certeza se um Aplicativo suporta o encerramento normal, é possível usar a opção de configuração **suspending-wait-timeout** para configurar um tempo limite. Fazer isso garantirá que o Aplicativo seja encerrado normalmente se ele suportar encerramentos normais; caso contrário, ele será interrompido de forma anormal. Consulte o *Framework Configuration Options Reference Manual* para obter mais informações sobre esta opção de configuração.

Forçar Interrupção

[+] Clique para mostrar a seção

Aviso

Interromper um Aplicativo pode causar a interrupção de algumas ou de todas as Soluções em execução às quais o Aplicativo pertence.

Ao interromper um Aplicativo de forma inesperada (de forma anormal), o Aplicativo interrompe imediatamente o processamento de todas as solicitações, novas e atuais. Só pode interromper um Aplicativo se:

- O seu status atual for Iniciado, Serviço Indisponível, Pendente, Suspendendo ou Suspenso.

- O usuário tiver permissão para Executar o Aplicativo.

Procedure: Usando Forçar Interrupção em um aplicativo

Prerequisites

Você está usando a guia Aplicativos. Se estiver usando o widget Aplicativos, clique no menu contextual (três pontos) e selecione **Expandir para Guia**.

Steps

1. Na guia Aplicativos, marque a caixa de seleção ao lado do(s) Aplicativo(s) que deseja interromper.
2. Clique em **Mais** e selecione **Forçar Interrupção**.

O Genesys Administrator Extension notifica o Solution Control Server, que usa o Local Control Agent para encerrar o Aplicativo remotamente.

Alternar Modo

[+] Clique para mostrar a seção

Esta ação alterna manualmente um objeto de Backup para um objeto Primário.

Para realizar uma troca manual, você deve:

- Ter uma licença apropriada para o Management Layer realizar a troca. Se nenhuma licença estiver presente, esta opção estará desativada.
- Ter permissão para Executar o Aplicativo.

Importante

Troca manual não é permitida para Aplicativos dos seguintes tipos:

- Configuration Server
- Database Access Point
- Solution Control Server

Procedure: Usando Alternar Modo em um Aplicativo

Prerequisites

Você está usando a guia Aplicativos. Se estiver usando o widget Aplicativos, clique no menu contextual (três pontos) e selecione **Expandir para Guia**.

Steps

1. Na guia Aplicativos, marque a caixa de seleção ao lado do(s) Aplicativo(s) que deseja alternar manualmente de Backup para Primário.
2. Clique em **Mais** e selecione **Alternar Modo**.

Dica

Também é possível iniciar e interromper aplicativos clicando no nome de status na guia Aplicativos. Por exemplo, se um aplicativo tem um status de **Iniciado** e você clicar no nome do status, o aplicativo tenta interromper. Da mesma forma, se um aplicativo tem um status de **Interrompido** e você clicar no nome do status, o aplicativo tenta iniciar.

Hosts

O widget Hosts exibe uma lista de Hosts no seu ambiente. Esta lista se atualiza automaticamente quando o status de um Host muda. Clique no menu contextual (três pontos verticais) no cabeçalho do widget para acessar as opções específicas deste widget. Incluem:

- **Expandir para Guia**—Expanda este widget para uma guia maximizada para mostrar mais informações e opções.
- **Editar**—Edite o nome desse widget.

Cada Host na lista tem um status, que pode ser um dos seguintes:

[+] Clique para mostrar a seção

Nome do Status	Descrição
Para cima	Indica que o Solution Control Server (SCS) conectou-se com sucesso ao Local Control Agent (LCA) que está sendo executado no host e que, portanto, pode controlar e monitorar todos os

Nome do Status	Descrição
	aplicativos localizados neste host.
Para baixo	<p>Indica que o SCS não pode se conectar ao LCA que está sendo executado em dado host, ou que ele perdeu uma conexão estabelecida anteriormente. Este status indica uma das seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> LCA não foi iniciado no host, encerrou ou parou de responder. LCA não está configurado corretamente no Configuration Database. <p>Se não for possível identificar o problema, consulte o Management Layer Troubleshooter na <i>Framework Solution Control Interface Help</i> para obter assistência.</p>
Indisponível	Indica que o SCS não pode conectar-se ao LCA que está sendo executado no host, ou que ele perdeu uma conexão estabelecida anteriormente porque o host não foi iniciado ou falhou.
Inalcançável	Indica que o SCS não pode se conectar ao LCA que está sendo executado no host, ou que ele perdeu a conexão estabelecida anteriormente por conta de um problema de conectividade de rede entre o SCS e o host. Especificamente, não há nenhum roteamento ao host.
Desconhecido	<p>Indica uma de duas situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Em uma configuração de SCS distribuído, o SCS ao qual o Genesys Administrator está conectado não pode se conectar ou perdeu conexão estabelecida anteriormente com outro SCS distribuído que foi atribuído ao host. O Genesys Administrator Extension não pode se conectar ao, ou perdeu a conexão com o, SCS no host. Neste caso, o Genesys Administrator Extension irá mostrar todos os hosts com um status Desconhecido.

Clique em **Expandir para Guia** para transformar este widget em uma guia. Na guia Hosts, você pode executar a seguinte ação:

Exibir Estatísticas de Host

[+] Clique para mostrar a seção

Clique no ícone de gráfico ao lado de um Host para exibir as suas estatísticas. Na janela **Informações de Host**, é possível exibir informações nas seguintes guias:

- **Hosts**

- **Processos**
- **Serviços**
- **Gráficos**

Hosts

A guia Host exibe informações sobre CPU e uso da memória em formato tabular. As informações em tempo real para cada CPU são divididas conforme o seguinte.

- **Hora do Usuário (%)**
- **Tempo do Kernel (%)**
- **Tempo Não Ocioso (%)**

A guia também exibe informações de memória em tempo real, em kilobytes:

- **Memória Virtual Usada**
- **Memória Virtual Total**

Processos

A guia Processos exibe todos os processos em execução no host. Para cada processo, a guia Processos exibe o seguinte:

- **Nome**
- **PID** (identificador de processo)
- **Uso de CPU (%)**
- **Uso de Memória (MB)**
- **Prioridade**

Serviços

Importante

Esta guia é somente exibida para hosts baseados no Windows.

A guia Serviços exibe programas instalados para serem executados como Serviços do Windows no host selecionado. Esta guia somente exibe informações sobre computadores host que estão executando um sistema operacional Windows suportado pela Genesys.

Para cada serviço, a guia Serviços indica:

- **Nome**—o nome real do programa instalado como um Serviço do Windows.
- **Nome Exibido**—o nome de serviço do programa, como ele aparece na janela Serviços.

- **Estado**—o estado atual do serviço.
- **Código de Saída do Win32**—o código de erro relatado para um erro que ocorre durante uma inicialização ou encerramento do serviço.
- **Código de Saída Svc**—o código de erro específico do serviço relatado para um erro que ocorre durante uma inicialização ou encerramento do serviço.
- **Ponto de Verificação**—o indicador de progresso da operação que o serviço usa durante uma operação longa.
- **Dica de Espera**—o intervalo, em milissegundos, durante o qual a etapa operacional atual deve ser concluída.

Consulte a documentação para o seu sistema operacional Microsoft Windows para obter mais informações.

Gráficos

A guia Gráficos exibe um gráfico da utilização da memória e do processador no host.

Soluções

O widget Soluções mostra uma lista de Soluções no seu ambiente. Esta lista se atualiza automaticamente quando o status de uma Solução muda. Clique no menu contextual (três pontos verticais) no cabeçalho do widget para acessar as opções específicas deste widget. Incluem:

- **Expandir para Guia**—Expanda este widget para uma guia maximizada para mostrar mais informações e opções.
- **Editar**—Edite o nome desse widget.

Cada Solução na lista tem um status, que pode ser um dos seguintes:

[+] Clique para mostrar a seção

Nome do Status	Descrição
Iniciar com Pendência	Indica que uma solicitação para iniciar a solução foi enviada pelo SCS, mas alguns aplicativos ainda precisam ser iniciados na solução.
Iniciado	Indica que uma solução está pronta para realizar a sua função principal, ou seja, todos os componentes de soluções obrigatórios foram reportados com o status Iniciado. Esse status não significa necessariamente que a solução está realmente realizando a sua função. Para começar a funcionar, algumas soluções podem exigir operações de controle adicionais, específicas da solução, por meio das interfaces de seus usuários. Para mais informações, consulte a documentação específica da solução.
Interromper Pendência	Indica que uma solicitação para interromper a solução foi enviada pelo SCS, mas alguns

Nome do Status	Descrição
	aplicativos ainda precisam ser interrompidos na solução.
Interrompido	Indica que um ou mais componentes obrigatórios da solução não têm o status Iniciado; portanto, a solução não pode realizar a sua função. O status Interrompido pode indicar que uma solução, que ou não foi ativada ou falhou devido a um ou mais componentes obrigatórios, está indisponível.
Desconhecido	Indica que o Management Layer não pode fornecer informações confiáveis sobre o status da solução. Esse status não significa necessariamente que a solução não é capaz de realizar a sua função.

Clique em **Expandir para Guia** para transformar este widget em uma guia. Na guia Soluções, você pode executar as seguintes ações:

Início

[+] Clique para mostrar a seção

Importante

É possível iniciar uma Solução do Tipo de Solução Padrão ou Framework a partir do Genesys Administrator Extension somente se a Solução for criada usando um Assistente de Solução.

Procedure: Iniciando uma solução

Prerequisites

Você está usando a guia Soluções. Se estiver usando o widget Soluções, clique no menu contextual (três pontos) e selecione **Expandir para Guia**.

Steps

1. No widget Soluções, marque a caixa de seleção ao lado da(s) Solução(ões) que deseja iniciar.
2. Clique em **Mais** e selecione **Iniciar**.

O Genesys Administrator Extension envia o comando de Inicialização de cada Solução para o Solution

Control Server (SCS). O SCS inicia as Soluções na ordem em que lê a sua configuração do Configuration Server e processa cada comando de Inicialização da mesma forma que faria para uma Solução que foi iniciada individualmente.

Importante

A inicialização completa da Solução pode levar algum tempo. A quantidade de tempo varia, dependendo do número e da localização de componentes da Solução e do tempo necessário para inicializar cada componente.

O SCS verifica o status de todos os componentes obrigatórios da Solução que estão configurados para serem controlados pelo Management Layer.

O Genesys Administrator Extension relata a inicialização bem-sucedida de uma Solução depois que todos esses componentes relatam um status de Iniciado dentro do tempo limite configurado. Quando a Solução é inicializada, o seu status altera de Interrompido para Iniciado.

Importante

- É possível iniciar uma Solução somente se tiver a permissão de Executar para o objeto de configuração da Solução no Configuration Layer.
- Por causa de um número de Soluções que pode compartilhar os mesmos aplicativos, alguns componentes de Solução podem ter um status de Iniciado antes de uma Solução ser iniciada.
- Em configurações redundantes, ambos os componentes da Solução, primário e de backup, se iniciam simultaneamente; a eles são atribuídos modos de redundância de tempo de execução acordo com a sua configuração.

Parar

[+] Clique para mostrar a seção

Importante

É possível interromper uma Solução do Tipo de Solução Padrão ou Framework no Genesys Administrator Extension somente se a Solução for criada usando um Assistente de Solução.

Esta ação é semelhante ao comando **Interrupção Tranquila** no Genesys Administrator. Ao interromper uma Solução com qualidade, todos os Aplicativos que compõem a Solução param de aceitar novas solicitações e concluem o processamento dessas solicitações que cada um tem atualmente em sua fila.

É possível interromper uma Solução com qualidade somente se tiver a permissão de Executar para o objeto da Solução.

Procedure: Usando Parar em uma Solução

Prerequisites

Você está usando a guia Soluções. Se estiver usando o widget Soluções, clique no menu contextual (três pontos) e selecione **Expandir para Guia**.

Steps

1. No widget Soluções, marque a caixa de seleção ao lado da(s) Solução(ões) que deseja interromper.
2. Clique em **Mais** e selecione **Interromper**.

O Genesys Administrator envia o comando Parar de cada Solução para o Solution Control Server (SCS). O SCS usa o Local Control Agent (LCA) para desativar os componentes de Solução pela ordem reversa da ordem de inicialização dos componentes. (A ordem de inicialização dos componentes é definida no objeto de configuração da Solução.)

Importante

- Por causa de um número de Soluções que pode compartilhar os mesmos Aplicativos, alguns componentes de Solução podem continuar a ter um status de Iniciado antes de interromper a Solução, com qualidade ou não.
- Em configurações redundantes, ambos os componentes de Solução, primário e de backup, são interrompidos simultaneamente.

Forçar Interrupção

[+] Clique para mostrar a seção

Importante

É possível interromper uma Solução do tipo Solução Padrão ou Framework no Genesys Administrator Extension somente se a Solução for criada usando um Assistente de Solução.

Ao interromper uma Solução sem qualidade, a Solução é interrompida repentinamente e todos os seus aplicativos compostos imediatamente param de processar, tanto os novos quanto os atuais.

É possível interromper uma Solução dessa forma somente se tiver a permissão de Executar para o objeto da Solução.

Procedure: Usando Forçar Interrupção em uma Solução

Prerequisites

Você está usando a guia Soluções. Se estiver usando o widget Soluções, clique no menu contextual (três pontos) e selecione **Expandir para Guia**.

Steps

1. No widget Soluções, marque a caixa de seleção ao lado da(s) Solução(ões) que deseja interromper.
2. Clique em **Mais** e selecione **Forçar Interrupção**.

O Genesys Administrator Extension envia o comando Parar para cada Solução para o SCS, o qual usa o Local Control Agent (LCA) para desativar os componentes pela ordem reversa de inicialização dos componentes. (A ordem de inicialização dos componentes é definida no objeto de configuração da Solução.)

Importante

*Por causa de um número de Soluções que pode compartilhar os mesmos Aplicativos, alguns componentes de Solução podem continuar a ter um status de Iniciado antes de interromper a Solução, com qualidade ou não.

- Em configurações redundantes, ambos os componentes de Solução, primário e de backup, são interrompidos simultaneamente.

Dica

Também é possível iniciar e interromper soluções clicando no nome de status na guia Soluções. Por exemplo, se uma solução tem um status de **Iniciado** e você clicar no nome do status, a solução tenta interromper. Da mesma forma, se uma solução tem um status de **Interrompido** e você clicar no nome do status, a solução tenta iniciar.

Implantação de Solução

Implantação de Solução habilita o usuário a implantar totalmente **definições de solução** e **pacotes de instalação** (IPs) em locais próximos e remotos. Isso inclui a instalação e a configuração de todos os aplicativos necessários e atualizações de aplicativos multi-tenant existentes, quando adequado.

Uma **definição de solução** consiste em um arquivo XML que dita as etapas para instalar, atualizar ou configurar **IPs** e configurações de sistema para implantar uma solução com sucesso.

Aviso

A Implantação de Solução exige que o Genesys Deployment Agent (GDA) seja instalado em todos os hosts de origem e destino. Consulte a seção **Pré-requisitos de Implantação de Solução** do *GAX Deployment Guide* para obter mais informações.

A Implantação de Solução inclui:

- Gerenciamento de Pacotes de Instalação (IPs)
 - **Pacotes de instalação**
 - Exibir **IPs Implantados**
- Gerenciamento de Definições de Solução
 - **Definições de solução**
 - Exibir uma lista de **soluções implantadas**
- **Gerenciamento de Privilégios**

Pacotes de Instalação

Esse painel lhe permite gerenciar pacotes de instalação (IPs) carregando IPs para um repositório no GAX e implantando os IPs em hosts.

O painel **Pacotes de Instalação** à esquerda da tela exibe uma lista de IPs que você tem permissão para ver em seu ambiente. A lista é organizada por grupos. Você pode expandir um grupo para ver essa lista de IPs.

Importante

Os pacotes de instalação são armazenados no banco de dados e não no sistema de arquivos local.

A Implantação de Solução respeita as configurações de permissão de tenancy. Você pode acessar apenas os objetos para os quais tem permissão 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 no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

Exibindo IPs

A lista do painel **Pacotes de Instalação** exibe as seguintes informações:

- **Nome**—O nome do IP.
- **Versão**—O número da versão do IP.
- **ID do Local**—Indica o idioma usado pelo plug-in.
- **Sistema Operacional**—O sistema operacional e a versão de bits que é requerida pelo IP.
- **Status**—Indica o status atual do IP. Por exemplo, um status **Completo** indica que o IP foi implantado com sucesso.
- **Hora de Atualização**—Um horário que indica quando o IP foi atualizado pela última vez.

Clique em um IP para revelar mais detalhes no painel que abre à direita. Esse painel exibe as informações a seguir sobre o IP:

- **Nome**—O nome do IP.
- **Apelido**—O apelido do IP.
- **Descrição**—Uma descrição opcional do IP; pode ser modificada, conforme necessário.
- **Versão**—O número da versão do IP.
- **ID do Local**—Indica o idioma usado pelo plug-in.
- **Sistema Operacional**—O sistema operacional necessário para o IP.
- **Status**—Indica o status atual do IP. Por exemplo, um status **Completo** indica que o IP foi implantado com sucesso.
- **Hora de Atualização**—Um horário que indica quando o IP foi atualizado pela última vez.
- **Grupo**—O grupo ao qual esse IP pertence. Se você alterar o nome do grupo, o IP será realocado àquele grupo. Se o nome do grupo que inseriu não existir, será criado. Essas ações têm efeito imediatamente na lista **Pacotes de Instalação**.

Trabalhando com IPs

Deste painel, você pode executar as seguintes ações:

- **Carregar Pacotes de Instalação**—Carrega um IP no repositório.
- **Copiar para Tenants**—Copia o IP para tenant(s).
- **Implantar**—Implanta o IP no(s) host(s).
- **Download**—Faz download de uma cópia do IP.
- **Excluir**—Exclui o IP.

Carregar Pacotes de Instalação

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Carregando Pacotes de Instalação

Steps

1. No painel **Pacotes de Instalação**, clique em +. Um novo painel chamado **Assistente de Instalação de Software** abre à direita.
2. No painel **Assistente de Instalação de Software**, selecione um método para importar o IP:

Importante

Se seu pacote de instalação contém dois ou mais modelos, você deve usar o procedimento de **Carregamento de Pacote de Instalação (inclui modelos)**.

- **Carregamento de Pacote de Instalação (inclui modelos)**—Carregue um arquivo contendo um pacote de instalação e os respectivos modelos associados. Esses arquivos são normalmente fornecidos pelo Atendimento ao Cliente da Genesys.
 - **Carregamento de Pacote de Instalação (modelo carregado separadamente)**—Carregar um pacote de instalação e o respectivo modelo associado.
 - **Caminho UNC até CD Montado ou Diretório**—Carregar um IP armazenado em um diretório de rede ou CD montado.
 - **Caminho UNC até um Repositório Administrador Existente**—Carregar um IP de um repositório Genesys Administrator existente.
 - **Caminho UNC para IPs Comprimidos pelo Suporte**—Carregue um arquivo .zip fornecido pelo Atendimento ao Cliente da Genesys, armazenado em um CD montado ou diretório de rede. Este arquivo contém um pacote de instalação e os respectivos modelos associados.
3. Os arquivos são carregados de seu sistema de arquivos para o Genesys Administrator Extension e uma barra de progresso é exibida para mostrar o andamento do carregamento. O progresso do carregamento também é exibido na coluna Status no painel **Pacotes de Instalação**.

Importante

Quando você carrega um plug-in, o GAX usa o arquivo de modelo (.tpl) para criar um Modelo de Aplicativo e extrai as opções padrão do plug-in. O GAX armazena essas opções no banco de dados e as mescla com o objeto principal de Aplicativo GAX após a implantação. Durante esta unificação, somente novas opções são adicionadas; os pares chave-valor existentes não são substituídos.

Carregamento de Pacote de Instalação (inclui modelos)

1. No painel **Assistente de Instalação de Software**, selecione **Carregamento de Pacote de Instalação (inclui modelos)** e clique em **Próximo**.
2. O painel é atualizado. Clique em **Selecionar Arquivo** para selecionar o arquivo para carregar.
3. Clique em **Concluir**.
4. O arquivo inicia o carregamento de seu sistema de arquivos para o Genesys Administrator Extension. Quando o carregamento for concluído, o IP será exibido na lista **Pacotes de**

Instalação.

Carregamento de Pacote de Instalação (os modelos são carregados em separado)

1. No painel **Assistente de Instalação de Software**, selecione **Carregamento de Pacote de Instalação (os modelos são carregados em separado)** e clique em **Próximo**.
2. O painel atualiza e exibe três caixas: **Carregar um pacote**, **Carregar um modelo XML** e **Carregar um modelo APD**. Clique em **Escolher Arquivo**.
 - Carregar um pacote—Um arquivo que contém o pacote de instalação.
 - Carregar um modelo XML—O arquivo de modelo XML para este pacote de instalação. Este é o modelo que é referenciado pelo arquivo de descrição do pacote de instalação. Esse arquivo não deve ser diferente da versão no diretório do modelo.
 - Carregar um modelo APD—O arquivo de modelo APD para este pacote de instalação. Este é o modelo que é referenciado pelo arquivo de descrição do pacote de instalação. Esse arquivo não deve ser diferente da versão no diretório do modelo.

O painel é atualizado.
3. Clique em **Concluir**.
4. O arquivo inicia o carregamento de seu sistema de arquivos para o Genesys Administrator Extension. Quando o carregamento for concluído, o IP será exibido na lista **Pacotes de Instalação**.

Caminho UNC até CD Montado ou Diretório

1. No painel **Assistente de Instalação de Software**, selecione **Caminho UNC até CD Montado ou Diretório**.
2. No campo de texto, digite o caminho para o armazenamento do IP.
3. Clique em **Próximo** para abrir o caminho.
4. O painel é atualizado para exibir o(s) IP(s) encontrado(s) no local especificado. Clique na(s) caixa(s) de seleção ao lado do(s) IP(s) para carregar.
5. Clique em **Concluir**.
6. O painel é atualizado para exibir uma barra de progresso do processo de carregamento. Você pode clicar em **Fechar** a qualquer momento para fechar o painel sem interromper o procedimento de carregamento. O status do carregamento do IP será exibido na lista **Pacotes de Instalação**.

Caminho UNC até um Repositório Administrador Existente

1. No painel **Assistente de Instalação de Software**, selecione **Caminho UNC até um Repositório de Administrador Existente**.
2. No campo de texto, digite o caminho para o repositório Genesys Administrator.
3. Clique em **Próximo** para abrir o caminho.
4. O painel é atualizado para exibir o(s) IP(s) encontrado(s) no local especificado. Clique na(s) caixa(s) de seleção ao lado do(s) IP(s) para carregar.
5. Clique em **Concluir**.
6. O painel é atualizado para exibir uma barra de progresso do processo de carregamento. Você pode clicar em **Fechar** a qualquer momento para fechar o painel sem interromper o procedimento de carregamento. O status do carregamento do IP será exibido na lista **Pacotes de Instalação**.

Caminho UNC para IPs Comprimidos pelo Suporte

1. No painel **Assistente de Instalação de Software**, selecione **Caminho UNC para IPs Comprimidos pelo Suporte**.
2. No campo de texto, digite o caminho para o armazenamento do IP.
3. Clique em **Avançar**.
4. O painel é atualizado para exibir o(s) IP(s) encontrado(s) no local especificado. Clique na(s) caixa(s) de seleção ao lado do(s) IP(s) para carregar.
5. Clique em **Concluir**.
6. O painel é atualizado para exibir uma barra de progresso do processo de carregamento. Você pode clicar em **Fechar** a qualquer momento para fechar o painel sem interromper o procedimento de carregamento. O status do carregamento do IP será exibido na lista **Pacotes de Instalação**.

Importante

- Uma barra de progresso verde representa um carregamento bem-sucedido do pacote de instalação. Uma barra de progresso vermelha representa uma falha no carregamento do pacote de instalação. Você pode rever qual etapa falhou no campo **Status**, na lista **Pacotes de Instalação**.

- Você não pode carregar um IP no repositório se uma versão do IP já existir ali. Você deve ter o privilégio **Substituir IPs e SPDs** habilitado para sobrescrever um IP no repositório.

Copiar Pacotes de Instalação para Tenants

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Copiando Pacotes de Instalação para Tenants

Steps

1. Clique no nome de um pacote de instalação para selecioná-lo. Um novo painel abre à direita.
2. No painel de detalhes do **Pacote de Instalação**, clique em **Relacionado** e selecione **Copiar para Tenants**. Um novo painel chamado **Copiar para Tenants** abre à direita.
3. No painel **Copiar para Tenants**, digite o nome de um Tenant no campo **Filtro Rápido**, ou clique em **Procurar** para procurar uma lista de Tenants no seu ambiente. Um novo painel chamado **Tenants** abre à direita.
4. Clique nas caixas de seleção ao lado de cada Tenant que receberá o IP. O nome do Tenant aparecerá no painel **Copiar para Tenants**, na seção **Tenants Selecionados como Alvo**.
5. Clique em **Próximo** na parte inferior do painel **Copiar para Tenants**.
6. Clique em **Concluir** para copiar o IP para o(s) Tenant(s).

Implantar Pacotes de Instalação

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Implantando Pacotes de Instalação

Steps

1. Clique no nome de um pacote de instalação para selecioná-lo. Um novo painel abre à direita.
2. No painel de detalhes do Pacote de Instalação, clique em **Relacionado** e selecione **Instalar**. Um novo painel chamado **Assistente de Implantação de IP** abre à direita.
3. Siga as etapas no Assistente de Implantação. Clique na guia Assistente de Implantação acima para obter mais informações.

Importante

- Você não pode carregar um IP no repositório se uma versão do IP já existir ali. Você deve ter o privilégio **Substituir IPs e SPDs** habilitado para sobrescrever um IP no repositório.
- A implantação de IP não requer o uso de um arquivo **SPD**.

Fazer Download de Pacotes de Instalação

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Fazendo Download de Pacotes de Instalação

Steps

1. Clique no nome de um pacote de instalação para selecioná-lo. Um novo painel abre à direita.
2. Clique em **Download**. O Genesys Administrator Extension inicia o processo de download em seu navegador.

Excluir Pacotes de Instalação

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Excluindo Pacotes de Instalação

Steps

1. Clique no nome de um pacote de instalação para selecioná-lo. Um novo painel abre à direita.
2. No painel de detalhes do **Pacote de Instalação**, clique em **Excluir**.
3. Uma caixa de diálogo aparece e confirma a exclusão. Faça uma das ações a seguir:
 - Clique em **OK** para excluir o IP permanentemente.
 - Clique em **Cancelar** para cancelar a exclusão do IP.

Importante

Esta ação somente está disponível se o usuário tiver o privilégio de **Excluir IPs e SPDs**.

Importante

- Se o arquivo XML de metadados de componentes contiver questões que devem ser respondidas durante a instalação de um IP, o usuário será solicitado a respondê-las durante a instalação.
- A implantação de IP não requer o uso de um arquivo **SPD**.

Assistente de Implantação

O **Assistente de Implantação Automatizado** implementa um pacote de instalação (IP) ou uma definição de solução nos hosts especificados e instala e configura o serviço conforme orientado pela Definição do Pacote de Serviço.

Antes de Começar

Ao usar o **Assistente de Implantação Automatizado**, observe o seguinte:

- A maioria dos campos no Assistente são de autopreenchimento. Você pode inserir apenas parte do valor no campo e, quando lhe for apresentada uma lista de todas as entradas que contenham o texto inserido, selecione o item apropriado.
- O Assistente verifica os IPs, com base no sistema operacional dos hosts desejados. Quando selecionar hosts, certifique-se de que escolheu aqueles que estão funcionando com o sistema operacional necessário.
- Se já houver um IP instalado em um host, por padrão, o Assistente reinstalará o IP. Todos os parâmetros inseridos durante a implantação anterior são salvos pelo Genesys Administrator Extension e preenchidos automaticamente no Assistente.
- Ao atualizar um IP existente, as suas permissões e conexões são atualizadas para o novo objeto de Aplicativo.

Itens que podem ser mesclados

Para cenários nos quais o IP existente e o novo IP tenham valores conflitantes, os valores do IP existente são mantidos. Se o IP existente não contiver um valor, o valor do novo IP será utilizado. Os seguintes valores estão disponíveis para fusão:

- opções
- anexo
- conexões
- portas
- tempo limite
- autorreiniciar
- commandlinearguments
- commandline
- estado
- shutdowntimeout
- tentativas
- redundancytype
- isprimary
- startuptimeout

Os plug-ins são instalados usando os mesmos procedimentos que para os IPs, mas observe o seguinte:

- O perfil de instalação do plug-in detecta automaticamente objetos de Aplicativo do GAX para os objetos

de Host selecionados.

- As opções de plug-in são mescladas nos objetos de Aplicativo do GAX afetados.
- Alguns campos de entrada não são exibidos, como aqueles relacionados com o **Objeto de Aplicativo**, **Porta de Aplicativo** e **Objeto de Tenant**.

Procedimentos

Os seguintes são cenários possíveis que você pode executar utilizando o **Assistente de Implantação Automatizado**:

- [Instalando um Pacote de Instalação](#)
- [Atualizando um Pacote de Instalação](#)
- [Fazendo Rollback de um Pacote de Instalação](#)

Instalando um Pacote de Instalação

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Instalando um Pacote de Instalação

Steps

1. No painel **Pacotes de Instalação**, selecione o IP que usará para a instalação.
2. Um novo painel com informações adicionais sobre o IP aparece à direita. Clique em **Relacionado** e selecione **Instalar**.
3. O painel **Assistente de Implantação Automatizado** aparece à direita. Clique em **Avançar**.
4. O painel é atualizado para mostrar a lista **Seleção de conjunto de hosts**. Selecione o host para receber o IP. Clique em **Avançar**.
5. O painel é atualizado para mostrar a lista **Parâmetros de Aplicativo**. No campo **Objeto de Aplicativo do GAX para host**, selecione o objeto de Aplicativo do Genesys Administrator Extension.
6. Clique em **Avançar**.
7. O painel é atualizado para exibir a lista de **Parâmetros de Instalação (silent.ini)**. É possível definir o caminho de instalação de destino no campo.
8. Clique em **Avançar**.
9. O painel é atualizado para exibir o relatório de **Implantação**. Revise as definições e execute

uma das seguintes ações:

- Clique em **Concluir** para instalar o IP.
 - Clique em **Anterior** para voltar ao painel anterior e modificar as configurações.
10. O painel é atualizado para exibir uma barra de progresso da implantação. Essas informações também são exibidas no painel **IPs Implantados**.

Importante

Se uma implantação falhar, você pode revisar um log da implantação selecionando o IP no painel **IPs Implantados**. Um novo painel exibe informações adicionais sobre o IP. Clique em **Log de Ação de Implantação**.

Atualizando um Pacote de Instalação

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Atualizando um Pacote de Instalação

Steps

1. No painel **IPs Implantados**, selecione aquele que usará para a atualização.
2. Um novo painel com informações adicionais sobre o IP aparece à direita. Clique em **Perfil da Implantação:atualizar para (número da versão)**.
3. O painel **Assistente de Implantação Automatizado** aparece à direita. Clique em **Avançar**.
4. O painel é atualizado para mostrar a lista **Seleção de conjunto de hosts**. Selecione o host para receber o IP. Por padrão, o host que recebeu a versão anterior do IP já está selecionado. Clique em **Avançar**.
5. O painel é atualizado para mostrar a lista **Parâmetros de Aplicativo**. Valores da versão anterior da implantação de IP podem ser exibidos nos campos a seguir:
 - **Objeto de Aplicativo Existente**—Esse campo é automaticamente gerado pelo Genesys Administrator Extension para cada host para o qual um IP é destinado. Esse é o objeto de Aplicativo no Configuration Server para o qual o Genesys Administrator Extension atualizará conexões.

- **Objeto de Tenant**—Este é o Tenant que é definido em um objeto de Aplicativo de IP. Clique em **Procurar** para selecionar um Tenant da lista.
 - **Porta de Aplicativo**—Especifique um número de porta para o objeto de Aplicativo a ser usado.
 - **Configuration Server Primário**—Clique em **Procurar** para selecionar o Configuration Server Primário a utilizar. Esse campo é, por padrão, um objeto de Aplicativo do Genesys Administrator Extension.
 - **Configuration Server de Backup**—Clique em **Procurar** para selecionar o Configuration Server de Backup a utilizar. Esse campo é, por padrão, um objeto de Aplicativo do Genesys Administrator Extension.
 - **Pular Reinstalação de IP**—Escolha uma das seguintes opções:
 - **Verdadeiro**—Somente reinstale o IP se o objeto de Aplicativo não existir no Configuration Server.
 - **Falso**—Sempre reinstale o IP.
6. Clique em **Avançar**.
 7. O painel é atualizado para mostrar a lista **Parâmetros Silent.ini**. Estes valores são adicionados a partir da versão anterior do IP, mas as definições podem ser modificadas, se necessário.
 8. O painel é atualizado para exibir o relatório **Resumo de Implantação**. Revise as definições e execute uma das seguintes ações:
 - Clique em **Concluir** para atualizar o IP.
 - Clique em **Anterior** para voltar ao painel anterior e modificar as configurações.
 9. O painel é atualizado para exibir uma barra de progresso da implantação atualizada. Essas informações também são exibidas no painel **IPs Implantados**.

Importante

Se uma implantação falhar, você pode revisar um log da implantação selecionando o IP no painel **IPs Implantados**. Um novo painel exibe informações adicionais sobre o IP. Clique em **Log de Ação de Implantação**.

Fazendo Rollback de um Pacote de Instalação

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Fazendo Rollback de um Pacote de Instalação

Steps

1. No painel **IPs Implantados**, selecione aquele que usará para fazer rollback.
2. Um novo painel com informações adicionais sobre o IP aparece à direita. Clique em **Perfil da Implantação:fazer rollback para (número da versão)n**.
3. O painel **Assistente de Implantação Automatizado** aparece à direita. Clique em **Avançar**.
4. O painel é atualizado para mostrar a lista **Seleção de conjunto de hosts**. Selecione o host para receber o IP. Por padrão, o host que recebeu anteriormente o IP já está selecionado. Clique em **Avançar**.
5. O painel é atualizado para mostrar a lista **Parâmetros de Aplicativo**. Valores da implantação de IP anterior podem ser exibidos nos campos a seguir:
 - **Objeto de Aplicativo Existente**—Esse campo é automaticamente gerado pelo Genesys Administrator Extension para cada host para o qual um IP é destinado. Esse é o objeto de Aplicativo no Configuration Server para o qual o Genesys Administrator Extension atualizará conexões.
 - **Objeto de Tenant**—O Tenant que está definido em um objeto de Aplicativo de IP. Clique em **Procurar** para selecionar um Tenant da lista.
 - **Porta de Aplicativo**—Especifique um número de porta para o objeto de Aplicativo a ser usado.
 - **Configuration Server Primário**—Clique em **Procurar** para selecionar o Configuration Server Primário a utilizar. Esse campo é, por padrão, um objeto de Aplicativo do Genesys Administrator Extension.
 - **Configuration Server de Backup**—Clique em **Procurar** para selecionar o Configuration Server de Backup a utilizar. Esse campo é, por padrão, um objeto de Aplicativo do Genesys Administrator Extension.
 - **Pular Reinstalação de IP**—Escolha uma das seguintes opções:
 - **Verdadeiro**—Somente reinstale o IP se o objeto de Aplicativo não existir no Configuration Server.
 - **Falso**—Sempre reinstale o IP.
6. Clique em **Avançar**.
7. O painel é atualizado para mostrar a lista **Parâmetros Silent.ini**. Esses valores são pré-inseridos a partir da implantação anterior do IP, mas as configurações podem ser modificadas, se necessário.
8. O painel é atualizado para exibir o relatório **Resumo de Implantação**. Revise as definições e execute uma das seguintes ações:
 - Clique em **Concluir** para fazer rollback do IP.

- Clique em **Anterior** para voltar ao painel anterior e modificar as configurações.
9. O painel é atualizado para exibir uma barra de progresso da implantação. Essas informações também são exibidas no painel **IPs Implantados**.

Importante

Se uma implantação falhar, você pode revisar um log da implantação selecionando o IP no painel **IPs Implantados**. Um novo painel exibe informações adicionais sobre o IP. Clique em **Log de Ação de Implantação**.

IPs Implantados

O painel **IPs Implantados** exibe uma lista de Pacotes de Instalação (IPs) que foram implantados e que você tem os privilégios de função necessários para ver. Esta lista fornece as seguintes informações sobre cada IP implantado:

- **Nome** — O nome do IP.
- **Versão** — Uma versão que foi designada pela pessoa que implantou o IP.
- **Atual** — Indica se o IP é a última implantação de sucesso do tenant.
- **Perfil** — O tipo de perfil do IP.
- **Estado** — Indica se a implantação teve êxito ou não.
- **Concluído** — A data e a hora em que a implantação do IP terminou.

Configurações de Permissão de Tenancy

A Implantação de Solução respeita as configurações de permissão de tenancy. Você pode acessar apenas os objetos para os quais tem permissão 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 botão **Filtro de Tenant** para abrir o painel **Filtro de tenant**. Neste painel, marque a(s) caixa(s) de seleção ao lado dos tenants que quer selecionar. Use o campo **Filtro Rápido** nesse painel para filtrar a lista de tenants.

Você pode classificar os IPs na lista, clicando no cabeçalho de uma coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

Outras Ações

Para visualizar informações adicionais, clique em um IP na lista. Um novo painel abre à direita. As ações a seguir estão disponíveis:

- Para remover da lista uma instância de implantação, clique em **Excluir**. Isso não exclui o IP do banco de dados. Apenas remove o item de histórico correspondente da lista que é exibida nessa tela.
- Para reimplantar um IP já implantado ou reiniciar uma implantação executada anteriormente, clique em **Reimplantar**. Isso inicia o assistente de implantação e preenche os seus campos com os valores que são usados para implantar o IP. Você pode alterar esses valores, conforme necessário. Você terá que fornecer as suas credenciais para a implantação; esses valores não são preenchidos.
- Para exportar um arquivo que contenha essas propriedades, o resumo e as ações de um IP para fins de auditoria, selecione um IP e clique em **Exportar**.

- Visualize o histórico de alterações da implantação no painel **Log de Implantação** clicando no botão **Relacionado** e selecionando **Log de Implantação**.

Alguns IPs podem ter versões adicionais disponíveis que permitam atualizar ou fazer rollback para o IP implantado atualmente. Se sim, você verá botões adicionais chamados **Perfil da Implantação:atualizar para (número da versão)** e/ou **Perfil da Implantação:fazer rollback para (número da versão)**. Ao clicar nesses botões, o assistente de implantação é ativado para concluir a ação.

Durante uma implantação, o painel **Ações** é exibido à direita da lista **IPs Implantados**. Durante a implantação, ações são listadas conforme são concluídas. Após a implantação ter sido concluída, você pode visualizar a lista inteira se movimentando nela.

Definições de Solução

Uma definição de solução é um arquivo XML que descreve o que está sendo implantado, como a implantação deve ser executada, bem como quaisquer procedimentos pré e pós-implantação.

Dica

O CD do software Hosted Provider Edition inclui quatro Definições de Pacote de Serviço para uso do Genesys Administrator Extension. São para a implantação básica dos quatro serviços a seguir: eServices, Voz de Entrada, Voz de Saída e Workforce Management. Esses arquivos se encontram na seguinte pasta: **\service\asd\spdFiles**

A tela exibe uma lista de todos os arquivos de definição de solução para os quais você tem os requeridos privilégios de função para visualizar. Para atualizar a lista a qualquer momento, clique em **Atualizar**. Clique em uma definição de solução na lista e o painel **Detalhes** é exibido à direita da lista. As ações que estão disponíveis para cada definição de solução são aplicadas a partir do painel **Detalhes**.

Você pode filtrar o conteúdo desta lista de diversas maneiras:

- Digite o nome de um objeto ou parte dele no campo **Filtro Rápido**.
- Clique em **Filtro de Tenant** para abrir o painel **Filtro de Tenant**. Neste painel, marque a(s) caixa(s) de seleção ao lado dos tenants que quer selecionar. Use o campo **Filtro Rápido** nesse painel para filtrar a lista de tenants.
- Você pode classificar as definições de solução na lista, clicando no cabeçalho de uma coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

Exibindo Definições de Solução

Um arquivo de definição de solução define os pacotes de instalação (IPs) de componentes do Genesys que são requeridos para fornecer o serviço e como eles devem ser implantados e configurados. Os IPs que são implantados como parte da solução são o software que fornece a solução. Quando uma definição de solução é selecionada, um novo painel é exibido à direita e mostra informações adicionais:

- **Nome** — O nome da definição de solução.
- **Versão** — A versão da definição de solução.
- **Descrição** — Uma descrição opcional da definição de solução. Isto pode ser modificado, conforme requerido.
- **Observações** — Um campo opcional de observações acerca da definição de solução. Isto pode ser modificado, conforme requerido.

- **Implantável** — Indica se a definição de solução pode ser implantada.

Importante

Quando criar um arquivo de definição de solução, você deve dar a ele um nome e um número de versão exclusivos. O Genesys Administrator Extension não lhe permitirá importar uma definição de solução se o seu nome ou número da versão for o mesmo de outra existente. Da mesma maneira, se você modificar uma definição de solução que já está carregada, deve aumentar o número da versão.

A área **Disponibilidade de IP** é onde se verifica que os IPs foram carregados no repositório de IP.

Pré-requisitos

Antes de iniciar a implantação de um Pacote de Solução utilizando o Genesys Administrator Extension, assegure que você executou as seguintes tarefas:

- Instale a última versão de um Local Control Agent (LCA) nos hosts de destino. Isso também instala e configura o Genesys Deployment Agent em cada host. Consulte o [Framework Deployment Guide](#) para obter instruções.
- Instale o Java SDK nos hosts de destino para possibilitar-lhes processar as instruções de implantação.
- Carregue os IPs necessários no repositório de IP.

Consulte o [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#) para obter uma lista completa de pré-requisitos necessários para o Genesys Administrator Extension e a Implantação de Solução.

Trabalhando com Definições de Solução

Você pode executar as seguintes ações:

- Criar Definições de Solução
- Modificar Definições de Solução
- Copiar Definições de Solução para Tenants
- Implantar Definições de Solução
- Fazer Download de Definições de Solução
- Excluir Definições de Solução
- Exibir o Histórico de Definições de Solução

Criar Definições de Solução

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Criando Definições de Solução

Prerequisites

Antes de criar um arquivo de definição de solução utilizando o Genesys Administrator Extension, você deve executar as seguintes tarefas:

- Preparar o arquivo de definição de solução.
- Carregar todos os **pacotes de instalação de componentes do Genesys** (IPs) que são requeridos para fornecer soluções em um repositório de IP ao qual o Genesys Administrator Extension tem acesso.

Importante

Quando criar um arquivo de definição de solução, você deve dar a ele um nome único e número de versão exclusivos. O Genesys Administrator Extension não lhe permitirá importar uma definição de solução, se o seu nome ou número da versão for o mesmo de outra existente. Da mesma maneira, se você modificar uma definição de solução que já está carregada, deve aumentar o número da versão.

Steps

1. Na tela **Lista de Definições de Solução**, clique em **+**.
2. Na área **Carregar Definição de Solução** que é exibida à direita da **Lista de Definições de Solução**, clique em **Procurar** para procurar e selecionar a definição de solução para este arquivo de definição de solução.
3. Clique em **Carregar**. O nome do arquivo de definição de solução, conforme definido na definição de solução, é exibido na lista.
4. Para verificar se o arquivo de definição de solução pode ser implantado, execute as seguintes etapas:
 - a. Na lista de arquivos de definição de solução, clique naquele que você importou nas etapas anteriores.
 - b. Verifique se o arquivo de definição de solução pode ser exibido selecionando **Verificar Disponibilidade de IP** a partir do menu **Relacionado**.
 - c. Os IPs requeridos que foram encontrados no repositório de IP e aqueles que estão ausentes

são exibidos na área **Disponibilidade de IP** que é mostrada. IPs ausentes devem ser carregados para o repositório de IP antes que este arquivo de definição de solução possa ser implantado. Quando todos os IPs forem encontrados, o arquivo de definição de solução está concluído e pode ser marcado como **Implantável**.

5. Se não houver IPs ausentes, na área **Propriedades** do painel **Detalhes**, marque a caixa de seleção **Implantável**.
6. Clique em **Salvar** para salvar as suas alterações ou em **Cancelar** para deixar o arquivo de definição de solução inalterado.

Modificar Definições de Solução

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Modificando Definições de Solução

Steps

1. Na tela **Lista de Definições de Solução**, selecione a definição de solução que quer modificar.
2. Na área **Propriedades**, que é exibida à direita da **Lista de Definições de Solução**, modifique os seguintes campos, conforme requerido:
 - **Descrição**
 - **Observações**
 - **Implantável**
3. Clique em **Salvar** para salvar as suas alterações ou em **Cancelar** para deixar a definição de solução inalterada.

Copiar Definições de Solução para Tenants

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Copiando Definições de Solução para Tenants

Steps

1. Clique no nome de uma definição de solução para selecioná-la. Um novo painel abre à direita.
2. No novo painel, clique em **Relacionado** e selecione **Copiar para Tenants**. Um novo painel chamado **Copiar para Tenants** abre à direita.
3. No painel **Copiar para Tenants**, digite o nome de um Tenant no campo **Filtro Rápido**, ou clique em **Procurar** para procurar uma lista de tenants no seu ambiente. Um novo painel chamado **Tenants** abre à direita.
4. Clique nas caixas de seleção ao lado de cada tenant que receberá a definição de solução. O nome do Tenant aparece no painel **Copiar para Tenants**, na seção **Tenants Selecionados como Alvo**.
5. Clique em **Próximo** na parte inferior do painel **Copiar para Tenants**.
6. Clique em **Concluir** para copiar a definição de solução para o(s) tenant(s).

Implantar Definições de Solução

Implantar uma solução instala e configura a solução em um local próximo ou remoto, conforme orientado pela definição de solução.

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Implantando Definições de Solução

Steps

1. Na tela **Lista de Definições de Solução**, selecione o arquivo de definição de solução que quer implantar.
2. Na área **Propriedades**, que é exibida à direita da **Lista de Definições de Solução**, clique em **Relacionado** e selecione **Instalar** ou **Implantar Perfil**.
3. Siga as etapas no Assistente de Implantação.

Importante

O tipo **Implantar Perfil** varia, dependendo do perfil especificado no arquivo de definição de solução. Por exemplo, o **nome de perfil="atualizar"** produziria um botão **Implantar Perfil: atualizar**.

Fazer Download de Definições de Solução

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Fazendo Download de Definições de Solução

Steps

1. Selecione o pacote de solução para o qual quer exportar a definição de solução. Um novo painel abre à direita.
2. Clique em **Download**. O Genesys Administrator Extension inicia o processo de download em seu navegador.

Excluir Definições de Solução

Quando excluir um arquivo de definição de solução, este não é excluído do banco de dados, nem os IPs são excluídos do repositório de IP.

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Excluindo Definições de Solução

Steps

1. Na tela **Lista de Definições de Solução**, selecione o arquivo de definição de solução que quer excluir.
2. Na área **Propriedades**, que é exibida à direita da **Lista de Definições de Solução**, clique em **Excluir**.
3. Na caixa de diálogo Confirmar Exclusão, realize uma das seguintes ações:
 - Para remover um arquivo de definição de solução do banco de dados, clique em **OK**.
 - Para manter um arquivo de definição de solução e não removê-lo do banco de dados, clique em **Cancelar**.

Exibir o Histórico de Definições de Solução

Os pacotes de solução podem mudar ao longo do tempo. Podem ser atualizados (novas versões) para incluir mudanças grandes ou pequenas na definição da solução. Novas soluções podem ser adicionadas, removidas ou retiradas. O Genesys Administrator Extension permite gerar relatórios para acompanhar essas mudanças.

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Exibir o Histórico de Definições de Solução

Steps

1. Selecione uma solução da **Lista de Soluções Implantadas**.
2. Clique em **Relacionado** e selecione **Histórico**. O painel **Histórico** é exibido à direita da **Lista de Soluções Implantadas**. Você pode filtrar relatórios por um ou mais dos seguintes critérios: **Horário, Usuário, Tenant e Alteração**.

Soluções Implantadas

A tela **Soluções Implantadas** exibe uma lista de pacotes de solução que foram implantados e que você tem os privilégios de função necessários para ver. A tabela **Lista de Soluções Implantadas** fornece as seguintes informações sobre cada solução implantada:

- **Nome**—O nome do pacote de solução.
- **Versão**—Uma versão que foi designada pela pessoa que implantou a solução.
- **Progresso**—Um indicador gráfico do progresso de cada implantação.
- **Atual**—Indica se o pacote de solução é a última implantação com sucesso do tenant.
- **Perfil**—O tipo de perfil da solução.
- **Estado**—Indica se a implantação teve êxito ou não.
- **Implantado por Tenant**—O nome do tenant que implantou a solução.
- **Implantado por Usuário**—O nome de login da pessoa que implantou a solução.
- **Iniciado**—A data e hora em que a implantação da solução começou.
- **Concluído**—A data e hora em que a implantação da solução terminou.
- **Chave**—O tenant que recebeu a solução implantada.

Configurações de Permissão de Tenancy

A Implantação de Solução respeita as configurações de permissão de tenancy. Você pode acessar apenas os objetos para os quais tem permissão 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 botão **Filtro de Tenant** para abrir o painel **Filtro de tenant**. Neste painel, marque a(s) caixa(s) de seleção ao lado dos tenants que quer selecionar. Use o campo **Filtro Rápido** nesse painel para filtrar a lista de tenants.

Classifique as soluções na lista, clicando no cabeçalho de uma coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

Outras Ações

A tela **Soluções Implantadas** também apresenta as seguintes ações:

- Para atualizar a lista a qualquer momento, clique em **Atualizar**.

- Para visualizar informações sobre implantação para uma instância de implantação, clique em um arquivo de definição de solução na lista. As informações sobre implantação para esta instância de implantação são exibidas à direita da lista.
- Para remover da lista uma instância de implantação, clique em **Excluir**. Isto não exclui o arquivo de definição de solução do banco de dados. Isto apenas remove o item de histórico correspondente da lista que é exibida nesta tela.
- Para reimplantar um arquivo de definição de solução já implantado ou reiniciar uma implantação executada anteriormente, clique em **Reimplantar**. Isto inicia o assistente de implantação e preenche os seus campos, com os valores que foram utilizados para implantar o arquivo de definição de solução. Você pode alterar esses valores, conforme necessário. Você terá que fornecer as suas credenciais para a implantação; esses valores não são preenchidos.
- Para exportar um arquivo que contém as propriedades, o resumo e as ações de uma solução implantada para fins de auditoria, selecione uma Solução Implantada e clique em **Exportar**.
- Visualize o histórico de alterações da Implantação no painel **Log de Implantação** clicando no botão **Relacionado** e selecionando **Log de Implantação**.

Durante uma implantação, o painel **Ações** é exibido à direita da **Lista de Soluções Implantadas**. Durante a implantação, ações são listadas conforme são concluídas. Após a implantação ter sido concluída, você pode visualizar a lista inteira se movimentando nela.

Importante

Não se deve utilizar o botão **Reimplantar** para reimplantar uma definição de solução que tenha sido excluída.

Privilégios

A seção **Privilégios** exibe uma lista de todos os privilégios que são armazenados no Genesys Administrator Extension (GAX). A lista está organizada em uma hierarquia por grupos de aplicativos e privilégios.

Você pode ordenar os itens na lista clicando no cabeçalho da coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação. É possível adicionar ou remover colunas, clicando no botão **Selecione Colunas**.

A seção **Privilégios** contém as seguintes informações:

- **Nome de Exibição**—O nome do privilégio
- **Desde a Versão**—A primeira versão do pacote de instalação que utiliza este privilégio
- **Pré-requisito**—Qualquer outro privilégio que possa ser requerido

As **Funções** e os respectivos privilégios definem o que pode ser feito em determinado aplicativo. No GAX, as funções e os seus privilégios são controlados pelo uso de objetos de Função, os quais são atribuídos aos **Usuários** (incluindo Agentes) e **Grupos de Acesso**.

Para obter os privilégios de função de seccionamento para o GAX, consulte o *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*. Para obter mais informações sobre privilégios de função em particular e controle de acesso com base em funções em geral, consulte o *Genesys Security Deployment Guide*.

Os privilégios são importados para o GAX durante o carregamento de um pacote de instalação (IP). Todos os privilégios definidos nos metadados do IP são importados para o banco de dados do GAX. Os privilégios são definidos como elementos de "tarefa" nos metadados XML do IP.

Clique em **Procurar** para adicionar privilégios a partir do painel **Privilégios**. Para remover um privilégio da lista de **Privilégios Atribuídos**, selecione o item e clique em **Remover**.

Operational Parameter Management

O Operational Parameter Management (OPM) permite a criação de Operational Parameters que são armazenados no Configuration Database como parte de objetos de Transação. Estes Parâmetros podem ser usados em Estratégias de Roteamento parametrizadas e outros aplicativos que são capazes de ler objetos de Transação, em que os valores dos parâmetros são definidos em tempo de execução e integrados no fluxo de chamada.

No caso de roteamento do tipo Universal Routing Server, o Operational Parameter Management continua como se segue — no entanto, OPM também funciona de um modo semelhante com outros tipos de roteamento, tal como aplicativos de voz e Genesys Orchestration:

- O Provedor de Serviço define o Parâmetro especificando o seu tipo e um nome pelo qual é chamado em uma estratégia, aplicativo de voz ou outra estratégia de roteamento.
- Os Parâmetros de grupos de Provedor de Serviço em um Modelo de Grupo de Parâmetros. Um Parâmetro pode ser associado a um ou mais modelos.
- O Provedor de Serviço implanta os Modelos de Grupo de Parâmetros em Tenants, momento em que cada Modelo de Grupo de Parâmetros se torna um Grupo de Parâmetros para um Tenant. Um Modelo de Grupo de Parâmetros pode ser implantado em mais de um Tenant. Cada Grupo de Parâmetros em um Tenant é exclusivo.
- O administrador de Tenant ou um usuário, com as permissões e os privilégios de função apropriados, insere valores para os Parâmetros no Grupo de Parâmetros, possibilitando o controle de estratégias ativas. Genesys Administrator Extension armazena esses valores no Configuration Database como parte de um objeto de Transação.
- O Aplicativo do Universal Routing Server executa uma Estratégia de Roteamento, que lê os valores dos Parâmetros nos Grupos de Parâmetros com os quais está associado e integra-os em um fluxo de chamada.

O Operational Parameter Management respeita as configurações de permissão de tenancy. Você pode acessar apenas os objetos para os quais tem permissão de acesso.

O módulo do Operational Parameter Management pode ser acessado a partir do menu **Parâmetros de Roteamento** na barra de cabeçalho do GAX e inclui o seguinte:

- [Parâmetros](#)
- [Grupos de Parâmetros](#)
- [Modelos de Grupo](#)

Parâmetros

Operational Parameters são parâmetros usados para personalizar Estratégias de Roteamento. No Operational Parameter Management, o Provedor de Serviço define Parâmetros e os agrupa em Modelos de Grupo de Parâmetros. Tenants a quem os Modelos de Grupo de Parâmetros são subsequentemente implantados personalizam os valores dos Parâmetros, que são depois lidos por uma Estratégia de Roteamento e incorporados em um fluxo de chamada.

Exibindo Parâmetros

Esta tela exibe uma lista de todos os Parâmetros definidos para os quais solicitou privilégios de função para visualizar. Para atualizar a lista a qualquer momento, clique em **Atualizar**. Clique em um Parâmetro na lista. As suas propriedades, incluindo o seu tipo, são exibidas à direita da lista. Você pode filtrar o conteúdo desta lista de diversas maneiras:

- Digite o nome ou nome parcial do Parâmetro, Chave, Tipo ou Tenant no campo Filtro Rápido.
- Clique no botão **Filtro de Tenant** (o ícone com um círculo e uma barra horizontal) para abrir o painel Filtro de Tenant. Nesse painel, clique na(s) caixa(s) de seleção ao lado dos tenants que queira selecionar. Use o campo Filtro Rápido nesse painel para filtrar a lista de tenants.
- Você pode classificar os Parâmetros na lista clicando no cabeçalho de uma coluna. Clicar no cabeçalho de uma coluna mais uma vez reverte a ordem da classificação.

Propriedades

Propriedades de Parâmetros

Propriedade	Descrição
Nome de Exibição	O nome do Parâmetro. Deve ser único no sistema.
Nome da Chave	O nome do Parâmetro como seria inserido na guia Anexo/Opções do objeto de Transação no Genesys Administrator. Se este campo for deixado em branco, o nome exibido em Nome de Exibição é usado.
Tipo	O Parâmetro.
Tipo de Objeto	Esse campo aparece apenas para Parâmetros do Tipo de Objeto de Configuração e especifica o tipo de objeto de configuração. Opcionalmente, quando o Objeto de Configuração é selecionado, você pode marcar a caixa de seleção chamada Tipos Múltiplos para selecionar objetos de configuração múltiplos para adicionar a esse Parâmetro. Se a caixa de seleção Global for selecionada, um painel separado abrirá para permitir que selecione que tenants receberão o Parâmetro.

Propriedade	Descrição
Tipo de DN	Esse campo aparece apenas para Parâmetros do Tipo de Objeto de Configuração e DN de Tipo de Objeto e especifica o tipo de DN.
Lista Personalizada Valor Personalizado	<p>Essas propriedades se aplicam apenas a Parâmetros do tipo Lista Personalizada e especificam os membros da Lista Personalizada. Definir a lista, como segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para adicionar um item à lista, insira-o na caixa de edição Valor Personalizado e clique em Adicionar. • Para modificar um item na lista, selecione o valor, faça a alteração e clique em OK. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante Se quiser que o valor de um item exibido na Lista Personalizada seja diferente do armazenado atualmente no objeto de transação, insira aquela informação no campo Chave.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Para remover um item da lista, selecione-o e clique em Excluir. • Para reorganizar os itens na lista, selecione um deles e use as setas para cima e para baixo para movê-lo na lista. • Para números inteiros, datas e horários, pode definir valores máximos e/ou mínimos (limites).
Obrigatório	Especifica se o Parâmetro é obrigatório ou opcional. Se selecionado, um valor deve ser inserido para este Parâmetro antes de ser salvo. Se não, o Parâmetro é considerado opcional e pode ser salvo sem valor. Essa propriedade pode ser modificada mais tarde (por exemplo, alterar um Parâmetro obrigatório para opcional).
Global	Se selecionado, esse Parâmetro é exclusivo no sistema todo e será compartilhado com todos os tenants. O seu valor real deve ser definido no momento de criação e pode ser alterado apenas pelo Provedor de Serviço.
Valor	Se esse Parâmetro for Global, este é o valor real do Parâmetro e não pode ser alterado. Um valor padrão pode ser definido sem que seja propagado para instâncias de Grupo de Parâmetros implantadas. O fornecimento de um valor padrão é opcional.
Texto de Ajuda	Texto opcional descrevendo o Parâmetro ou fornecendo informações adicionais.

Tipos

O tipo de Parâmetro aparece no campo Tipo das propriedades de um Parâmetro.

Tipo	Descrição
Audio Resource	O ARID de um Audio Resource.
Booleano	Verdadeiro ou falso apenas.
Objeto de Configuração	<p>O tipo de um objeto de configuração, que é especificado no campo Tipo de Objeto das propriedades do Parâmetro. Opcionalmente, quando o Objeto de Configuração é selecionado, você pode marcar a caixa de seleção chamada Tipos Múltiplos para selecionar objetos de configuração múltiplos para adicionar a esse Parâmetro. Se a caixa de seleção Global for selecionada, um painel separado abrirá para permitir que selecione que tenants receberão o Parâmetro. Os seguintes tipos são compatíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Agentes • DN • Pessoa (mais frequentemente chamado de Usuário) • Lugar • Grupo de Lugares • Habilidade • Stat Server • Transação
Lista Personalizada	Valores válidos limitam-se a valores especificados em uma lista definida pelo usuário, especificada no campo Lista Personalizada/Valor Personalizado das propriedades do Parâmetro.
Data	Um valor de data, no formato aaaa-mm-dd.
Inteiro	Um 0 (zero), número negativo ou positivo sem valor decimal.
Personalidade	O nome de uma Personalidade, dado pelo valor de Identificador de Personalidade, especificado na lista de Personalidades.
Agenda	Possibilita que os usuários configurem intervalos de datas e horários.
Cadeia de caracteres	Uma cadeia de caracteres, tanto alfanuméricos quanto símbolos.
Hora	Um valor de horário, no formato hh:mm.

Parâmetro de Agenda

[+] Clique para mostrar a seção

O Parâmetro de Agenda permite que os usuários especifiquem uma série de datas e horários para Grupos de Parâmetros. Por exemplo, o Parâmetro de Agenda pode especificar horários de abertura e encerramento para cada Tenant.

Procedure:

Steps

1. No painel **Lista de Parâmetros**, clique em +.
2. No painel + que é exibido à direita do painel **Lista de Parâmetros**, defina as propriedades do novo Parâmetro.
3. No campo **Tipo**, selecione **Agenda**. Uma nova sessão chamada **Agenda** aparece abaixo do campo **Tipo**.
4. Na seção **Agenda**, clique em **Adicionar**.
5. No painel **Data** que aparece à direita, selecione o tipo **Agenda**. Você pode selecionar **Data** para selecionar uma data específica, ou pode selecionar **Dia da Semana** para selecionar um dia da semana.

Se selecionar **Data**:

- a. Deve selecionar o **Ano, Mês, Dia e Fuso Horário** (opcional) para aplicar o Parâmetro de Agenda. Se não selecionar um **Fuso Horário**, o fuso horário local do sistema será utilizado.
- b. O campo **Intervalos de Tempo** é opcional. Esse campo representa graficamente o intervalo de tempo para o Parâmetro de Agenda, tendo como base 24 horas. Se o campo **Intervalos de Tempo** estiver vazio, o Parâmetro de Agenda se aplicará ao dia todo.
- c. Para especificar um intervalo de tempo, movimente o cursor do mouse para o horário em que quer que o Parâmetro de Agenda inicie.
- d. Clique e arraste o cursor até o tempo de encerramento para este Parâmetro de Agenda. Uma caixa será exibida com os horários para os quais este Parâmetro de Agenda se aplicará.
- e. Clique no botão **Salvar**.

Se selecionar **Dia da Semana**:

- a. Deve selecionar o **Dia da Semana** e **Fuso Horário** (opcional) para aplicar o Parâmetro de Agenda. Se não selecionar um **Fuso Horário**, o fuso horário local do sistema será utilizado.
- b. O campo **Intervalos de Tempo** é opcional. Esse campo representa graficamente o

intervalo de tempo para o Parâmetro de Agenda, tendo como base 24 horas. Se o campo **Intervalos de Tempo** estiver vazio, o Parâmetro de Agenda se aplicará ao dia todo.

- c. Para especificar um intervalo de tempo, movimente o cursor do mouse para o horário em que quer que o Parâmetro de Agenda inicie.
 - d. Clique e arraste o cursor até o tempo de encerramento para este Parâmetro de Agenda. Uma caixa será exibida com os horários para os quais este Parâmetro de Agenda se aplicará.
 - e. Clique em **Salvar**.
6. No painel **+**, execute um dos seguintes procedimentos:
- Para salvar o novo Parâmetro, clique em **Salvar**.
 - Para cancelar o novo Parâmetro e não salvar no banco de dados, clique no botão **Cancelar**.

Trabalhando com Parâmetros

Você pode realizar as seguintes tarefas nesta tela:

- Definir novos Parâmetros
- Modificar Parâmetros
- Excluir Parâmetros

Definindo Parâmetros

Normalmente, o Provedor de Serviço define novos Parâmetros. Os administradores de Tenant também podem definir os seus próprios, mas esses só podem ser adicionados aos Modelos de Grupo de Parâmetros do mesmo tenant.

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Definindo Parâmetros

Steps

1. No painel **Lista de Parâmetros**, clique em **+**.
2. No painel **+** que é exibido à direita do painel **Lista de Parâmetros**, defina as propriedades do novo Parâmetro.
3. Execute um dos seguintes procedimentos:
 - a. Para salvar o novo Parâmetro, clique em **Salvar**.
 - b. Para cancelar o novo Parâmetro e não salvar no banco de dados, clique no botão **Cancelar**.

Modificando Parâmetros

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Modificando Parâmetros

Steps

Importante

Siga as instruções nesse tópico para modificar qualquer propriedade de um Parâmetro, exceto **Valor**. Para definir ou alterar o valor real de um Parâmetro em um Grupo de Parâmetros, consulte "Definindo e Modificando Valores em Grupos de Parâmetros" na guia Procedimentos da página [Grupos de Parâmetros](#).

Quando você modifica um Parâmetro, as alterações são propagadas a qualquer Modelo de Grupo de Parâmetros que contenha o parâmetro modificado. No entanto, as alterações não são propagadas a nenhum Grupo de Parâmetros implantado.

1. No painel **Lista de Parâmetros**, selecione o Parâmetro que quer modificar.
2. No painel **<Parameter name>** exibido à direita do painel **Lista de Parâmetros**, modifique as propriedades do Parâmetro, conforme necessário.
3. Clique em **Salvar** para salvar as suas alterações, ou em **Cancelar** para deixar o Parâmetro inalterado.

Excluindo Parâmetros

Você pode excluir apenas Parâmetros que não estão atribuídos a Modelos de Grupo de Parâmetros.

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Excluindo Parâmetros

Steps

1. No painel **Lista de Parâmetros**, selecione o Parâmetro que quer excluir.
2. No painel <Parameter name> exibido à direita do painel **Lista de Parâmetros**, clique em **Excluir**.
3. Na caixa de diálogo Confirmar Exclusão, realize uma das seguintes ações:
 - a. Para remover o Parâmetro do banco de dados, clique em **OK**.
 - b. Para manter o Parâmetro, sem removê-lo do banco de dados, clique em **Cancelar**.

Grupos de Parâmetros

Grupos de Parâmetros são conjuntos de Parâmetros que são associados a uma Estratégia de Roteamento. São implantados como Modelos de Grupo de Parâmetros pelo Provedor de Serviço no Tenant. O administrador de Tenant atribui valores aos Parâmetros no Grupo de Parâmetros. Quando o aplicativo URS executa uma Estratégia de Roteamento, os valores dos Parâmetros no Grupo de Parâmetros associado são incorporados no fluxo de chamada.

O acesso a cada Grupo de Parâmetros se baseia nas configurações de controle de acesso do objeto de Transação de Configuração. Seguem-se orientações gerais:

- Se um usuário tem permissão de **Atualizar** para a pasta Transações, onde o objeto de Transação de Configuração relacionado será salvo, o usuário pode criar um novo Grupo de Parâmetros.
- Se um usuário tem permissão de **Ler** para o objeto de Transação de Configuração relacionado, o usuário pode visualizar o Grupo de Parâmetros.
- Se um usuário tem permissão de **Atualizar** para o objeto de Transação de Configuração relacionado, o usuário pode salvar o Grupo de Parâmetros.
- Se um usuário tem permissão de **Excluir** para o objeto de Transação de Configuração relacionado, o usuário pode excluir o Grupo de Parâmetros.

Exibindo Grupos de Parâmetros

Essa tela, visível apenas se você tiver os privilégios de função necessários, exibe uma lista de todos os grupos de parâmetros aos quais o usuário conectado tem acesso. Para atualizar a lista a qualquer momento, clique em **Atualizar**.

Se você estiver usando o GAX 8.5.220 ou anterior, todos os Grupos de Parâmetros no Tenant são exibidos, tendo em conta os seus privilégios de acesso ao Tenant. Começando no GAX 8.5.230, a lista aparece como uma árvore hierárquica de pastas de Tenants, Unidades de Configuração e Pastas nos quais os Modelos de Grupo de Parâmetros correspondentes foram implantados e às quais você tem acesso no Configuration Server. Portanto, você poderá não ver todos os Grupos de Parâmetros no Tenant, somente os modelos nas Pastas às quais você tem acesso.

Para classificar a lista, clique no cabeçalho de uma coluna. Clique uma segunda vez no cabeçalho para inverter a ordem de classificação.

Para filtrar a lista:

- Digite o nome de um objeto ou parte dele no campo **Filtro Rápido**.
- Clique em **Filtro de Tenant** para abrir o painel **Filtro de tenant**. Nesse painel, clique nas caixas de seleção ao lado dos tenants que queira selecionar. Use o campo **Filtro Rápido** nesse painel para filtrar a lista de tenants.

Clique no nome de um Grupo de Parâmetros para exibir mais informações sobre o Grupo de Parâmetros em um novo painel que abre à direita. Usuários podem clicar em **Controle de Acesso** para alterar as permissões para o Grupo de Parâmetros, desde que tenha permissão de **Atualizar** para o objeto.

Trabalhando com Grupos de Parâmetros

Você pode realizar as seguintes tarefas nesta tela:

- Definir ou modificar os valores dos Parâmetros no Grupo de Parâmetros
- Modificar o modelo que um Grupo de Parâmetros usa para outro Modelo como base
- Excluir um Grupo de Parâmetros

Definir ou modificar valores

Os Parâmetros nos Grupos de Parâmetros devem ter valores padrão atribuídos. É da responsabilidade do administrador de Tenant ou de alguém com os privilégios de função adequados atribuir valores a esses Parâmetros que são aplicáveis ao Tenant.

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Definindo e Modificando Valores em Grupos de Parâmetros

Steps

1. Na tela **Lista de Grupos de Parâmetros**, selecione o Grupo de Parâmetros que quer modificar.
2. No painel **Parâmetros** exibido à direita da tela **Lista de Grupos de Parâmetros**, insira ou modifique valores para cada um dos Parâmetros, conforme necessário.
3. Clique em **Salvar** para salvar as alterações ou clique em **Cancelar** para cancelar as alterações e deixar o Grupo de Parâmetros inalterado.

Importante

Se for possível modificar valores de Grupos de Parâmetros de aplicativos que não sejam GAX (por exemplo, Genesys Administrator ou Configuration Layer). Quando isso ocorre, uma mensagem aparece no painel de detalhes do Grupo de Parâmetros para alertá-lo de que o Grupo de Parâmetros está fora de sincronia. Será pedido que escolha um valor de uma das seguintes opções:

- **Valor do Banco de Dados**— O valor armazenado no banco de dados do Genesys Administrator Extension será usado.

- **Valor de Objeto de Transação**— O valor externo será utilizado.

Clique em **Salvar** para sincronizar o Grupo de Parâmetros.

Alterar o Modelo

Você pode alterar os Parâmetros que são associados a um Grupo de Parâmetros e quais aplicativos atribuídos são utilizados pelo grupo. Isto não pode ser feito diretamente no Grupo de Parâmetros nem no Modelo de Grupo de Parâmetros que foi usado para implantar o Grupo de Parâmetros.

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Alterar o Modelo de um Grupo de Parâmetros

Steps

1. Crie um novo Modelo de Grupo de Parâmetros, copiando o Modelo de Grupo de Parâmetros atual do Grupo de Parâmetros que quer alterar. Selecione o Modelo de Grupo de Parâmetros.
2. No painel <**Parameter Group name**> exibido à direita, clique em **Alterar Modelo**.
3. No painel **Alterar Modelo** exibido à direita, selecione o novo Modelo de Grupo de Parâmetros no campo **Modelo Alvo de Grupo de Parâmetros**.
4. Clique em **Avançar**.
5. Verifique o Resumo no painel **Alterar Modelo**.
6. Clique em **Concluir**.
7. Clique em **Fechar**.

Se os Parâmetros existentes e/ou os aplicativos atribuídos estão no novo Modelo de Grupo de Parâmetros para o qual quer alterá-los, eles serão reutilizados. O conteúdo a seguir é removido do Grupo de Parâmetros alterado:

- Parâmetros que não estão no novo Modelo de Grupo de Parâmetros para o qual você quer mudar
- Aplicativos Atribuídos que não estão no novo Modelo de Grupo de Parâmetros para o qual você

quer mudar

O objeto de transação que representa o Grupo de Parâmetros é atualizado com o novo conjunto de parâmetros.

Excluir um Grupo de Parâmetros

Quando excluir um Grupo de Parâmetros do banco de dados, o Modelo de Grupo de Parâmetros e os respectivos Parâmetros não são removidos do banco de dados. Do mesmo modo, a Estratégia de Roteamento à qual é associado não é excluída. O principal impacto dessa ação é que quando o URS executa essa Estratégia de Roteamento para esse Tenant, os valores de Parâmetro no Grupo não serão incorporados no fluxo de chamada.

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Excluindo um Grupo de Parâmetros

Steps

1. No painel **Lista de Grupos de Parâmetros**, selecione o Grupo de Parâmetros que quer excluir.
2. No painel <Parameter Group name> exibido à direita do painel Lista de Grupos de Parâmetros, clique em **Excluir**.
3. Na caixa de diálogo Confirmar Exclusão, realize uma das seguintes ações:
 - a. Para remover o Grupo de Parâmetros do banco de dados, clique em **OK**.
 - b. Para manter o Grupo de Parâmetros, sem removê-lo do banco de dados, clique em **Cancelar**.

Modelos de Grupo de Parâmetros

Modelos de Grupo de Parâmetros são conjuntos de Parâmetros que podem ser implantados em um ou mais Tenants e são definidos pelo Provedor de Serviço. Um parâmetro pode ser incluído em mais de um Modelo de Grupo. Você também pode agrupar conjuntos de parâmetros em seções em um Modelo de Grupo de Parâmetros para possibilitar que se criem Seções de Grupo de Parâmetros em seus grupos de parâmetros.

Exibindo Modelos de Grupo de Parâmetros

Esta tela exibe uma lista de todos os Modelos de Grupo de Parâmetros para os quais solicitou privilégios de função para visualizar. Se você estiver usando o GAX 8.5.0 ou anterior, todos os Modelos de Grupo de Parâmetros no Tenant são exibidos, tendo em conta os seus privilégios de acesso no Tenant. No GAX 8.5.2, a lista aparece como uma árvore hierárquica de pastas nas quais os Modelos de Grupo de Parâmetros correspondentes foram implantados. Porém, você pode ver apenas as pastas para as quais você tem os privilégios de função adequados. Portanto, você poderá não ver todos os Modelos de Grupo de Parâmetros no Tenant, somente os modelos nas pastas às quais você tem acesso.

Para atualizar a lista a qualquer momento, clique em **Atualizar**. Clique em um Modelo de Grupo de Parâmetros na lista e as suas propriedades serão exibidas à direita da lista.

Para classificar os Modelos na lista, clique no cabeçalho de uma coluna. Clicar uma segunda vez no cabeçalho inverte a ordem de classificação.

Para localizar Modelos específicos na lista:

- Digite o nome de um objeto ou parte dele no campo **Filtro Rápido**. A lista é atualizada dinamicamente para exibir os itens correspondentes ao texto no campo **Filtro Rápido**.
- Clique em **Filtro de Tenant** para abrir o painel **Filtro de tenant**. Nesse painel, clique nas caixas de seleção ao lado de tenants que queira selecionar. Use o campo **Filtro Rápido** nesse painel para filtrar a lista de tenants.

Propriedades

Propriedades de Modelos de Grupo de Parâmetros

Propriedade	Descrição
Nome	O nome do Modelo de Grupo de Parâmetros. Deve ser único no sistema.
Descrição	Texto opcional descrevendo o Modelo de Grupo de Parâmetros ou fornecendo informações adicionais.
Parâmetros	Uma lista de Parâmetros que tenha sido adicionada ao Modelo de Grupo de Parâmetros. As Seções às quais esse Modelo de Grupo de Parâmetros pertence são também exibidas aqui.

Propriedade	Descrição
	<p>Importante</p> <p>Seções podem ser excluídas. Excluir uma seção apenas exclui o agrupamento da seção e não exclui o conjunto de Parâmetros anteriormente nessa seção.</p>
Usado	(Somente Leitura) Usado para implantar um Grupo de Parâmetros.

Trabalhando com Modelos de Grupo de Parâmetros

Você pode realizar as seguintes tarefas nesta tela:

- Criar Modelos de Grupo de Parâmetros
- Modificar Modelos de Grupo de Parâmetros
- Excluir Modelos de Grupo de Parâmetros
- Gerenciar a lista de Parâmetros em um Modelo de Grupo de Parâmetros
- Distribuir Modelos de Grupo de Parâmetros
- Associar aplicativos
- Determinar onde um Modelo de Grupo de Parâmetros é usado e alterar o Modelo de Grupo de Parâmetros que um Grupo de Parâmetros usa para um Modelo diferente
- Visualizar o histórico de alterações do Modelo de Grupo de Parâmetros no painel Histórico, clicando no botão **Relacionado** e selecionando **Histórico**

Criar Modelos de Grupo de Parâmetros

O Provedor de Serviço cria Modelos de Grupo de Parâmetros e lhes atribui Parâmetros.

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Criando Modelos de Grupo de Parâmetros

Steps

1. No painel **Lista de Modelos de Grupo de Parâmetros**, clique em +.
2. No painel + exibido à direita do painel **Lista de Modelos de Grupo de Parâmetros**, insira as

propriedades (incluindo Parâmetros adicionais) do novo modelo.

3. Opcionalmente, você pode clicar em **Adicionar Seção** para adicionar o Modelo de Grupo de Parâmetros a uma seção na lista **Modelo de Grupo de Parâmetros**. Um novo painel abre à direita. Realize as seguintes ações:
 - No novo painel, digite o nome para a nova seção no campo **Nome**.
 - Digite o nome da chave para a nova seção no campo **Nome da Chave**.

Importante

Esses campos devem ser exclusivos no Modelo de Grupo de Parâmetros.

4. Clique em **Salvar** para salvar o novo Modelo de Grupo de Parâmetros ou clique em **Cancelar** para cancelar o novo modelo e não salvá-lo no banco de dados.

Modificar Modelos de Grupo de Parâmetros

Alterações que tenha feito a um Modelo de Grupo de Parâmetros não são propagadas a Grupos de Parâmetros que usam aquele modelo.

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Modificando Modelos de Grupo de Parâmetros

Steps

1. No painel **Lista de Modelos de Grupo de Parâmetros**, selecione o Modelo de Grupo de Parâmetros que quer modificar.
2. No painel <Parameter Group Template name> exibido à direita do painel **Lista de Modelos de Grupo de Parâmetros**, modifique as propriedades do Modelo de Grupo de Parâmetros, conforme necessário.
3. Quando você terminar de alterar o Modelo do Grupo de Parâmetros, clique em **Salvar** para salvar as alterações ou clique em **Cancelar** para cancelar suas alterações e deixar o Modelo de Grupo de Parâmetros inalterado.

Excluir Modelos de Grupo de Parâmetros

Você não pode excluir um Modelo de Grupo de Parâmetros que esteja sendo implantado atualmente.

[+] Clique para mostrar o procedimento

Procedure: Excluindo Modelos de Grupo de Parâmetros

Steps

1. No painel **Lista de Modelos de Grupo de Parâmetros**, selecione o Modelo de Grupo de Parâmetros que quer excluir.
2. No painel <Parameter Group Template name> exibido à direita do painel Lista de Modelos de Grupo de Parâmetros, clique em **Excluir**.
3. Na caixa de diálogo Confirmar Exclusão, realize uma das seguintes ações:
 - a. Para remover o Modelo de Grupo de Parâmetros do banco de dados, clique em **OK**.
 - b. Para manter o Modelo do Grupo de Parâmetros, sem removê-lo do banco de dados, clique em **Cancelar**.

Gerenciar a lista de Parâmetros

Em um Modelo de Grupo de Parâmetros, você pode gerenciar a lista de Parâmetros dos seguintes modos:

[+] Adicionar Parâmetros a um Modelo de Grupo de Parâmetros

Procedure: Adicionando Parâmetros a um Modelo de Grupo de Parâmetros

Steps

1. Selecione o Modelo de Grupo de Parâmetros ao qual o Parâmetro deve ser adicionado na lista de Modelos de Grupo de Parâmetros.

2. Na lista **Parâmetros**, clique em **Adicionar**.
3. No painel **Parâmetros** exibido à direita, selecione os Parâmetros que quer adicionar. Os Parâmetros selecionados são exibidos na lista **Parâmetros**.
4. Clique em **Salvar**.

[+] Altere a ordem dos Parâmetros na lista de Parâmetros Selecionados

Procedure: Alterar a ordem dos Parâmetros na lista de Parâmetros Selecionados

Steps

Para alterar a ordem de Parâmetros em um Modelo de Grupo de Parâmetros:

1. Selecione o Modelo de Grupo de Parâmetros que deve ter a ordem de Parâmetros alterada.
2. Na lista **Parâmetros**, selecione um parâmetro que quer mover e clique na seta para cima ou para baixo para modificar sua posição na lista. Você também pode arrastá-lo e soltá-lo em uma nova posição na sequência.
3. Clique em **Salvar**.

[+] Removendo Parâmetros de um Modelo de Grupo de Parâmetros

Procedure: Removendo Parâmetros de um Modelo de Grupo de Parâmetros

Steps

1. Selecione o Modelo de Grupo de Parâmetros do qual o Parâmetro deve ser removido.
2. Na lista **Parâmetros**, selecione um Parâmetro que quer remover e clique em **Remover**.
3. Clique em **Salvar**.

Distribuir Modelos de Grupo de Parâmetros

O Provedor de Serviço implanta os Modelos de Grupo de Parâmetros nos Tenants, momento em que o Modelo de Grupo de Parâmetros se torna um Grupo de Parâmetros nesse Tenant.

Começando na versão 8.5.230, é possível implantar Modelos de Grupo de Parâmetros em Pastas e Unidades de Configuração especificadas no Tenant. Isso permite a cada Tenant restringir o acesso a determinados Grupos de Parâmetros com base nas permissões de um usuário para essa Unidade de Configuração ou Pasta. Anteriormente, todos os usuários com acesso ao Tenant podiam acessar todos os Parâmetros.

[+] Clique para mostrar o procedimento

1. No painel **Lista de Modelos de Grupo de Parâmetros**, selecione o Modelo de Grupo de Parâmetros que quer implantar.
2. No painel <Parameter Group Template name> exibido à direita do painel **Lista de Modelos de Grupo de Parâmetros**, clique em **Implantar**.
3. No painel **Implantação de Grupo de Parâmetro**, faça o seguinte:
 - a. No campo **Nome do Grupo de Parâmetros**, digite o nome atribuído a este Grupo de Parâmetros.
 - b. No campo **Tenant**, use o ícone de pasta para selecionar o Tenant ao qual pertence este Grupo de Parâmetros.
 - c. (Opcional) No campo **Pasta**, use o ícone de pasta para selecionar a Pasta de Transações na qual este Modelo de Grupo de Parâmetros deve ser implantado. É possível implantar Modelos de Grupo de Parâmetros em Pastas e Unidades de Configuração especificadas no Tenant. Isso permite a cada Tenant restringir o acesso a Grupos de Parâmetros particulares com base nas permissões de um usuário para um Pasta ou Unidade de Configuração especificada. Deixe este campo em branco se preferir que todos os usuários com acesso ao Tenant tenham acesso a todos os Parâmetros e Modelos associados, como sempre foi o caso.
 - d. Clique em **Avançar**.
 - e. Selecione os aplicativos a serem associados a este Modelo no painel Aplicativos Associados.
4. Preveja a implantação no Resumo. Se estiver satisfeito com a implantação, clique em **Concluir**. Para fazer alterações, clique em **Anterior**.
5. Clique em **Fechar**.

Importante

Você pode modificar um Modelo de Grupo de Parâmetros após ter sido implantado. Por exemplo, você pode adicionar, remover, reordenar e/ou modificar os parâmetros em um Modelo de Grupo de Parâmetros já implantado. Uma vez salvo, você pode sincronizar as alterações e todos os Grupos de Parâmetros do Modelo de Grupo de Parâmetros serão atualizados para a estrutura atual.

Audio Resource Management

O Audio Resource Management (ARM) permite gerenciar personalidades e os seus Audio Resources associados (arquivos de música e anúncio).

É possível criar Personalidades para ajudá-lo a organizar quais arquivos pertencem a um determinado orador. Por exemplo, você pode ter uma personalidade chamada John que usa diálogo falado em Inglês com voz masculina. Ou você pode ter uma personalidade chamada Marie que usa diálogo falado em Francês com voz feminina.

Você pode carregar dois tipos de Audio Resources:

- Anúncios—Esses são arquivos que contêm diálogo falado que é reproduzido aos clientes. Por exemplo, você pode ter um arquivo de anúncio que informa os clientes sobre o seu horário de expediente.
- Música—São arquivos que reproduzem música para os clientes. Por exemplo, você pode ter um arquivo de música para reproduzir aos clientes que estão prestes a ser transferidos para um Agente.

O ARM é integrado com o [Operational Parameter Management \(OPM\)](#) para permitir aos usuários selecionar dinamicamente as personalidades e os Audio Resources a serem usados com uma estratégia parametrizada ou aplicativo de orquestração, ou um roteamento parametrizado ou aplicativos de voz.

O acesso a ARM se baseia tanto nos privilégios da função quanto nas permissões de controle de acesso de Tenant, tal como se segue:

- O acesso do usuário a telas ou certas funcionalidades do ARM é gerenciado por privilégios de função.
- Permissões de controle de acesso definem que Audio Resources podem ser vistos ou modificados por um usuário autenticado. O acesso a Audio Resources é concedido pelo Tenant. Usuários têm acesso a todos os Audio Resources para cada Tenant a quem têm acesso.

Para Provedores de Serviço, veja [Audio Resources \(Configuration Manager\)](#) para obter informações sobre como compartilhar recursos com Tenants.

Clique em uma guia abaixo para saber mais.

Exibindo Audio Resources

A janela **Audio Resources** no Genesys Administrator Extension (GAX) é uma lista unificada das suas personalidades e Audio Resources. Para exibir a lista, selecione **Audio Resources** no menu **Parâmetros de Roteamento**.

Para cada Audio Resource, o GAX exibe o seguinte:

- Um logotipo para indicar que o arquivo foi designado como Anúncio ou Música.
 - O nome do Audio Resource.
-

- O ID do Audio Resource (ARID). Em um ambiente de tenant único anterior ao GAX 8.5.2, os Audio Resources recebiam ARIDs no intervalo de 9000 a 9999, inclusive, impondo um limite de 1000 Audio Resources. A partir do GAX 8.5.2, o intervalo foi aumentado para 1000 a 9999, inclusive, aumentando o número de ARIDs disponíveis para 9000.
 - A partir do 8.5.2, o intervalo foi aumentado para 1000 a 9999, inclusive, aumentando o número de ARIDs disponíveis para 9000.
- Colunas adicionais, uma para cada personalidade, para indicar a personalidade que está utilizando o Audio Resource.

Para classificar a lista com base em uma coluna, clique no cabeçalho da coluna. Clicar uma segunda vez inverte a ordem de classificação.

Para encontrar o nome de um Audio Resource, clique em **Mostrar Filtro Rápido** e digite o nome, parcial ou completo, de um objeto no campo **Filtro Rápido**. A lista é atualizada dinamicamente para exibir os itens correspondentes ao texto no campo **Filtro Rápido**.

Trabalhando com Personalidades

Criando uma Personalidade

Para criar uma nova Personalidade, clique em **Novo**.

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Criando uma Personalidade

Steps

1. Clique em **Novo** e selecione **Adicionar Personalidade**.
2. Insira as seguintes informações:
 - **Nome da Personalidade**—O nome desta personalidade.
 - **Idioma**—O idioma falado por esta personalidade.
 - **Descrição**—Uma descrição desta personalidade.
 - **Gênero**—Selecione se esta personalidade é Masculino, Feminino ou Não Especificado.
3. Clique em **Salvar**.

Carregando Audio Resources

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Carregando Audio Resources

Steps

1. Identifique o Audio Resource e a personalidade a atribuir ao arquivo. Uma vez identificado, selecione ou passe o mouse sobre a célula da tabela compartilhada por Audio Resource e personalidade de destino.
2. Clique em **Carregar Arquivo de Áudio**.
3. O seu navegador abre uma caixa de diálogo para selecionar e carregar um Audio Resource. Selecione um arquivo para carregar.
4. O Audio Resource é carregado no GAX e atribuído à personalidade.

Outras Ações

Depois de criar uma personalidade, é possível:

- Editar a personalidade—Clique em **Editar** ao lado de uma personalidade para editar as suas propriedades.
- Excluir a personalidade—Clique em **Editar** para exibir as propriedades da personalidade. Na janela **Editar Personalidade**, clique em **Excluir** para excluir a personalidade.

Importante

Você não pode excluir uma Personalidade que faz parte de um ou mais Arquivos de Audio Resource.

- Manipular o Audio Resource—Assim que um Audio Resource é atribuído à personalidade, várias opções são disponibilizadas para manipular o arquivo.
 - Reproduzir o arquivo—Clique no botão de reproduzir para ouvir o arquivo.
 - **Excluir**—Exclui o arquivo. Isso não exclui as personalidades associadas, mas exclui os arquivos de áudio originais. Um arquivo pode apenas ser removido se o Audio Resource ao qual foi atribuído não foi implantado. Se o usuário que realizar essa operação for um Provedor de Serviço, o arquivo só poderá ser removido se não tiver sido criado por um Tenant.
 - **Reprocessar**—O reprocessamento recria um arquivo de Audio Resource a partir do arquivo de áudio original que foi carregado (se tiver sido excluído do banco de dados e/ou do armazenamento

de destino). Também desempenha qualquer conversão necessária entre formatos de áudio.

- **Download**—Faça download do arquivo para o seu computador.
- **Codificações**—Exiba informações sobre como o arquivo foi codificado pelo GAX. Quando arquivos de áudio são carregados, o GAX codifica-os automaticamente nos seguintes formatos: **μ-law**, **A-law** e **GSM**. Somente arquivos **.wav** são suportados para carregamento.

Audio Resources

Criando um Audio Resource

Para criar um Audio Resource, clique em **Novo**.

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Criando um Audio Resource

Steps

1. Clique em **Novo** e selecione **Adicionar Mensagem**.
2. Insira as seguintes informações:
 - **Nome**—O nome deste Audio Resource.
 - **Descrição**—A descrição deste Audio Resource.
 - **Tipo**—Selecione se este Audio Resource é de Música (um arquivo de música) ou Anúncio (um arquivo de anúncio).
3. Clique em **Salvar**.

Carregando Audio Resources

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Carregando Audio Resources

Steps

1. Identifique o Audio Resource e a personalidade a atribuir ao arquivo. Uma vez identificado, selecione ou passe o mouse sobre a célula da tabela compartilhada por Audio Resource e personalidade de destino.
2. Clique em **Carregar Arquivo de Áudio**.
3. O seu navegador abre uma caixa de diálogo para selecionar e carregar um Audio Resource. Selecione um arquivo para carregar.
4. O Audio Resource é carregado no GAX e atribuído à personalidade.

Excluindo Audio Resources

[+] Mostrar Procedimento

Procedure: Excluindo Audio Resources

Steps

1. Clique nas caixas de seleção ao lado do Audio Resource que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**.

Importante

- Se excluir um Audio Resource, todos os arquivos associados a ele também serão excluídos.
- Se estiver excluindo um Audio Resource que está sendo utilizado pelo Operational Parameter Management e esse Audio Resource estiver sendo usado por um ou mais parâmetros ou Grupos de Parâmetros, uma mensagem é exibida indicando isso. Quando isso acontece, você somente pode cancelar—a exclusão e não forçá-la.

Outras Ações

Assim que você carregar um arquivo, poderá selecionar ou destacar o arquivo e escolher uma das

seguintes ações:

- Reproduzir o arquivo—Clique no botão de reproduzir para ouvir o arquivo.

Importante

O Internet Explorer não suporta a reprodução direta do arquivo de áudio. É necessário fazer download do arquivo e reproduzi-lo localmente. O Firefox não consegue reproduzir os codecs de áudio μ -law e A-law. Somente codecs de áudio PCM podem ser reproduzidos no Firefox.

- **Excluir**—Exclui o arquivo. Isso não exclui as personalidades associadas, mas exclui os arquivos de áudio originais. Um arquivo pode apenas ser removido se o Audio Resource ao qual foi atribuído não foi implantado. Se o usuário que realizar essa operação for um Provedor de Serviço, o arquivo só poderá ser removido se não tiver sido criado por um Tenant.
- **Reprocessar**—O reprocessamento recria um arquivo de Audio Resource a partir do arquivo de áudio original que foi carregado (se tiver sido excluído do banco de dados e/ou do armazenamento de destino). Também desempenha qualquer conversão necessária entre formatos de áudio.
- **Download**—Faça download do arquivo para o seu computador.
- **Codificações**—Exiba informações sobre como o arquivo foi codificado pelo GAX. Quando arquivos de áudio são carregados, o GAX codifica-os automaticamente nos seguintes formatos: **μ -law**, **A-law** e **GSM**. Somente arquivos **.wav** são suportados para carregamento.

Logs Centralizados

O Centralized Log Database contém mensagens de log geradas pelos aplicativos Genesys. O plug-in de Log Centralizado para o Genesys Administrator Extension exibe um resumo dos logs, do qual é possível selecionar e investigar todos os que são de interesse especial. Tal como com todos os objetos no GAX, somente é possível ver os logs para os quais você tem os privilégios necessários.

As mensagens de log armazenadas no Centralized Log Database são de dois tipos:

- Logs de aplicativo: Esses logs, gerados pela maioria dos aplicativos da Genesys, apresentam o mesmo formato de registro de log unificado.
- Log de auditoria: Gerados por somente alguns aplicativos (nomeadamente o Configuration Server e o Solution Control Server), esses logs contêm atributos adicionais e informações sobre as alterações de configuração e ações de controle executadas por processos, soluções e alarmes.

Para exibir o Log Centralizado, selecione **Logs Centralizados** na barra de menus do GAX.

Janela de Logs Centralizados

Registros de log são exibidos na janela de Logs Centralizados.

Na janela, o menu à esquerda mostra as visualizações que estão disponíveis para exibição, incluindo qualquer Pesquisas Salvas.

Importante

Os Logs de Auditoria são exibidos somente na exibição de Auditoria e nos resultados de qualquer pesquisa onde o critério **Tipo** esteja definido como Auditoria.

Acima da lista de logs, aparecem as seguintes informações e controles:

- O número de logs que foram recuperados e o número total de logs a recuperar. Para minimizar quaisquer atrasos causados pela recuperação de todos os registros de um Log Database que contém um grande número de registros, os registros são recuperados em lotes do Banco de Dados (o tamanho de lote padrão é 100); mais registros serão recuperados quando tiver percorrido metade da lista existente. Além disso, para melhorar o desempenho, o número de registros que podem ser exibidos pelo GAX é limitado (o número padrão de registros é 5000). Se esses parâmetros não são suficientes para você, é possível alterá-los usando as opções **minlogs** e **maxlogs** (respectivamente). Consulte a "[Seção clog](#)" do *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.
- Critérios de pesquisa usados para selecionar os logs na lista. Por padrão, somente os logs gerados no dia atual (**Intervalo de Dados:** Hoje) são selecionados. Consulte [Filtrando Logs](#) para obter mais informações sobre como selecionar logs usando filtros.
- Quatro ícones de controle:

-  Abre a janela de pesquisa, na qual você define **filtros** para criar a lista de logs nos quais você está interessado, ou pelo menos reduzir a lista para um tamanho mais fácil de gerenciar.
-  Remove os logs selecionados da lista. Para selecionar um log para exclusão, marque a caixa de seleção na primeira coluna. Selecione os que forem necessários, ou marque a caixa de seleção na linha de cabeçalho para selecionar todos os registros exibidos.

Aviso

Se você marcar a caixa de seleção na linha de cabeçalho, será também solicitado que selecione todos os registros no banco de dados (não apenas os registros exibidos) que atendam aos mesmos critérios que os registros exibidos. Escolha essa opção SOMENTE se tiver certeza de que quer selecionar para exclusão todos os registros no seu banco de dados que atendam aos critérios.

-  Permite selecionar quais colunas (atributos) são exibidas na lista.
-  Atualiza a exibição.
- Caixa de filtro rápido—Nesta caixa, insira texto para pesquisar logs específicos sem usar o recurso de filtro completo. Os logs que contêm o texto (incluindo números, tais como o ID de log) serão retornados e listados. Este filtro é sensível a maiúsculas e minúsculas e é cumulativo—a consulta é avaliada e executada e a lista de resultados é atualizada conforme você digita cada caractere. Para obter melhores resultados, insira o máximo de caracteres possível.

Cada registro de log é exibido com alguns ou todos os seus atributos, conforme o seguinte:

- **Nível**—O **nível de log** do log, **Alarme**, **Padrão**, **Interação** ou **Rastreamento**.
- **ID**—O identificador exclusivo do log, no formato <Application id>-<message ID>, onde <Application ID> é o ID do Aplicativo que gerou o log e <message ID> é o identificador numérico da mensagem de log, que é única no componente que gerou o log.
- **Descrição**—O texto da mensagem de log.
- **Host**—O host no qual o Aplicativo que gerou o log estava sendo executado.
- **Aplicativo**—O nome do Aplicativo que gerou o log.
- **Data**—A data e hora em que o log foi gerado.
- **ID de Interação**—O identificador da interação para a qual este log foi gerado. Esse atributo aparece apenas para logs de nível de interação.

Você também pode clicar em  e personalizar quais atributos (colunas) são exibidos; por padrão, todas as colunas são exibidas.

Os atributos reais exibidos dependem da seleção feita no menu à esquerda da janela e dos atributos que você selecionou para exibir. Por exemplo, os atributos de **Nível** não são exibidos se você tiver optado por exibir apenas logs de nível Padrão.

Clique na linha de qualquer log para ver atributos adicionais.

Exibindo Logs

Na janela de Log Centralizado, você pode:

- Exibir todos os logs do tipo Aplicativo, selecionando **Todos os Logs** em **Aplicativos** no menu à esquerda.
- Exibir todos os logs de um determinado **nível**, selecionando o nível apropriado em **Aplicativos**. Por exemplo, para exibir todos os logs de Aplicativo do nível Padrão, selecione **Padrão** em **Aplicativos**.
- Exibir todos os logs do tipo Auditoria, **Todos os Logs** em **Aplicativos** no menu à esquerda.
- Exibir todos os logs que atendam aos critérios definidos em uma pesquisa salva, selecionando o nome de pesquisa em **PESQUISAS SALVAS** no menu à esquerda.
- Criar uma nova pesquisa para todos os logs que estão de acordo com os critérios especificados, **filtrando** os logs com base nos critérios especificados.

Por padrão, o GAX exibe os logs classificados pelo respectivo atributo **Data**. Você também pode classificá-los por **Nível, ID, Descrição, Host, Aplicativo e Data** (e hora) em que foram gerados. Clique em uma célula de cabeçalho para classificar a lista por esse atributo e/ou alterar a ordem da lista (ordem crescente ou decrescente).

Pesquisando Logs

É possível pesquisar logs específicos filtrando uma lista de logs de acordo com um ou mais critérios de pesquisa. Clique em  para abrir a janela de filtro. Nesta janela, você pode executar uma Pesquisa Básica ou uma Pesquisa Avançada:

- **Pesquisa Básica**—Permite visualizar um subconjunto de logs usando um conjunto básico de critérios.
- **Pesquisa Avançada**—Com privilégios especificados, permite filtrar a lista usando critérios adicionais, salvar pesquisas, gerenciar a lista de pesquisas salvas e remover alguns logs ou todos eles.

Clique em **Salvar Como** para salvar até 10 pesquisas definidas para uso posterior. Se você deseja salvar a nova pesquisa, mas já salvou 10, deve excluir uma das pesquisas existentes (clique no **x** que aparece quando você passa o mouse sobre o nome da pesquisa) antes de salvar a nova. Você também pode arrastar os nomes das pesquisas para cima e para baixo para reordená-las na lista.

Dica

- Antes de iniciar a sua pesquisa, certifique-se de que todos os registros de log foram recuperados do banco de dados—verifique a contagem de registros no canto superior direito da janela de Log Centralizado.
- Se tudo o que deseja fazer é pesquisar registros de log que contenham texto específico, ou mesmo um registro de log com um ID único, você poderá, provavelmente, obter os

mesmos resultados com uma Pesquisa Básica ou Avançada inserindo o texto na caixa de Filtrar Tabela no canto superior esquerdo da janela.

Pesquisa Básica

Em uma pesquisa básica, você pode filtrar os logs com base em **Host, Aplicativo, Tenant, Usuário, Data** e/ou **Descrição**.

Ao executar uma pesquisa básica, observe o seguinte:

- Você pode inserir apenas um valor de filtro para cada atributo.
- Os filtros **Host, Aplicativo, Tenant** e **Usuário** contêm listas suspensas dos valores do atributo correspondente para cada registro de log na lista original.
- O filtro **Data** inclui oito valores predefinidos de filtro, conforme o seguinte:
 - Últimos 5 Minutos
 - Últimos 15 Minutos
 - Última Hora
 - Hoje
 - Ontem—Dias atual e dia anterior
 - Últimos 5 Dias—Dia atual e últimos 5 dias
 - Últimos 30 Dias—Dia atual e últimos 30 dias

Todos os dias começam à meia-noite (00:00:00); os intervalos de minutos e horas são calculados a partir da hora em que o filtro é executado.

Você também pode selecionar **Intervalo de Datas Personalizado** e selecionar um intervalo de datas e horas nos calendários adjacentes que aparecem.

- O filtro **Descrição** não tem nenhuma lista suspensa; insira qualquer texto que possa ser encontrado no **Nome do host, Nome do aplicativo** ou na **Descrição** do log. Isso é um pouco diferente da caixa **Filtro Rápido** que se encontra acima da lista de registros, na qual este campo somente pesquisa o texto correspondente em três atributos, pelo que não é possível usar para procurar um log de um determinado número.

Para filtrar os logs, selecione um valor para um ou mais critérios de pesquisa e clique em **Pesquisar**. Os logs que atendem aos critérios especificados são listados.

Pesquisa Avançada

Para usar o filtro de Pesquisa Avançada, é necessário ter o privilégio ACCESS_CLOGS. Este filtro avançado fornece mais critérios de pesquisa e, se você tiver o privilégio DELETE_CLOGS, também é possível excluir do Centralized Log Database alguns ou todos os registros de log retornados pela sua

consulta.

Para definir um filtro avançado, primeiro insira qualquer critério de filtro para uma **Pesquisa Básica**. Em seguida, clique na seta ao lado de Pesquisa Avançada. A janela de Pesquisa se expande para mostrar os filtros adicionais, com os quais você pode pesquisar logs, especificamente:

- **Tipo de Log**—Aplicativo ou Auditoria
- **Nível de Log**—**Alarme**, **Padrão**, **Interação** ou **Rastreamento**
- Nome da **solução** na qual o log foi gerado.
- Tipo e nome de objetos de configuração que tenham sido alterados.
- Nome e valor da chave de atributos que tenham sido alterados.

Para limpar um valor de um filtro, clique em **Redefinir**; para limpar todos os filtros, clique em **Redefinir Todos os Filtros**. Para remover somente alguns dos pares Chave:Valor inseridos no filtro

Atributos, clique no  adjacente.

Na lista de registros retornados pela Pesquisa Avançada, é possível visualizar e classificar os registros de log conforme habitualmente. Clique em  para excluir registros selecionados do Centralized Log Database. (Você deve ter o privilégio DELETE_CLOGS para excluir registros.)

Níveis de Log

O Genesys Administrator registra eventos de log com quatro níveis de detalhes: **Alarme**, **Padrão**, **Interação** e **Rastreamento**. Os eventos de log desses níveis apresentam o mesmo formato de registro de log unificado e podem ser armazenados no Centralized Log Database.

Além disso, alguns aplicativos também geram logs de Auditoria. Normalmente, esses logs de Auditoria contêm atributos e informações adicionais sobre alterações de configuração e ações de controle executadas por processos, soluções e alarmes.

Nível de Alarme

Os logs de nível Alarme contêm apenas registros de log do nível Alarme. O Solution Control Server (SCS) gera eventos de log de Alarme em nome de outros aplicativos quando recebe deles eventos de log configurados como Eventos de Detecção em Condições de Alarme. Usando este nível, o SCS relata a ocorrência e a remoção de todos os alarmes para o Centralized Log Database.

Nível Padrão

Os logs de nível Padrão contêm eventos de alto nível que relatam problemas significantes e operações normais de soluções em serviço. Um evento é relatado no nível Padrão se ele satisfaz um desses critérios:

[+] Mostrar critérios

- Indica que uma tentativa de realizar qualquer operação externa falhou
- Indica que a última tentativa de realizar uma operação externa que falhou anteriormente foi bem-sucedida
- Indica a detecção de uma condição que tem um impacto negativo em operações, atuais ou projetadas
- Indica que uma condição detectada anteriormente, a qual teve um impacto negativo em operações, não existe mais
- Indica uma violação de segurança de qualquer tipo
- Indica um intercâmbio superior de dados que não pode ser reconhecido ou não segue a sequência lógica esperada
- Indica a incapacidade de processar uma solicitação externa
- Indica a conclusão bem-sucedida de uma etapa lógica em um processo de inicialização
- Indica a transição de um aplicativo de um modo operacional para outro
- Indica que o valor de um parâmetro associado a um limiar configurável excedeu esse limiar
- Indica que o valor de um parâmetro associado a um limiar configurável, que excedeu esse limiar anteriormente, retornou ao seu intervalo normal

Nível de Interação

Os logs de nível de Interação relatam os detalhes de uma interação processada por componentes de solução que tratam de interações. O log contém informações sobre as etapas de processamento para cada interação por cada componente de solução. Um evento é relatado no nível de Interação se:

- For um reconhecido intercâmbio de dados de alto nível com outro Aplicativo sobre uma interação.
- Indicar uma alteração no estado em tempo real de uma interação tratada pelo aplicativo (a menos que essa alteração possa ser visualizada no intercâmbio de dados de alto nível).

O critério específico depende de um componente particular e da sua função no processamento de interação.

Nível de Rastreamento

Os logs de nível de Rastreamento relatam os detalhes de comunicações entre os vários componentes de solução. O log contém informações sobre as etapas de processamento para cada interação por cada componente de solução. Um evento é relatado no nível de Rastreamento se ele satisfizer um desses critérios:

- For um reconhecido intercâmbio de dados de alto nível com outro aplicativo.
- For um reconhecido intercâmbio de dados de alto nível com um sistema externo.
- Indicar uma alteração no estado em tempo real de objetos de nível de usuário que o aplicativo trata (a menos que essa alteração possa ser visualizada no intercâmbio de dados de alto nível).

Para mais informações

Para obter mais informações sobre logs no software Genesys, consulte o [Management Layer User's Guide](#). Para obter descrições dos próprios logs, consulte [Framework Combined Log Events Help](#).

Solução de Problemas do GAX

Conexões ao Banco de Dados Perdidas

Se o Configuration Server estiver conectado diretamente ao Configuration Database (**dbthread**=verdadeiro no objeto de Aplicativo do Configuration Server) e a conexão ao Banco de Dados for perdida por algum motivo, tente usar a opção de tempo de execução do Aplicativo do Configuration Server **force-offline** para restaurar as conexões.

Esta opção, definida na seção do Configuration Server do objeto de Aplicativo do Configuration Server primário, interrompe e inicia as conexões ao Configuration Database. Por padrão, ela é definida como falso, já que as conexões são ativadas na inicialização e não precisam ser restauradas. Se as conexões forem perdidas, faça o seguinte:

1. Defina **force-offline**=verdadeiro. Isso interrompe todas as conexões ao Configuration Database e coloca o Configuration Server (e, portanto, o GAX) no modo somente leitura.
2. Defina **force-offline**=falso. Isso repõe todas as conexões ao Configuration Database e recoloca o Configuration Server (e, portanto, o GAX) no modo de leitura e gravação.

Esta ação, de fato, acelera as conexões.

Aviso

Quando você estiver habilitando e desabilitando o modo somente leitura no GAX, não altere o objeto de Aplicativo do Configuration Server de outra maneira.

Mensagens de Erro

Esta seção descreve mensagens de erro que você pode receber quando estiver usando o GAX, além de indicar ações recomendadas para resolver ou minimizar o erro. As mensagens de erro são exibidas em uma faixa vermelha na parte superior da página em que ocorrem.

Erros de Espelhamento

Um erro de espelhamento será apresentado mais ou menos assim:

```
Cannot mirror folder path <path name> under <folder name> folder of switch <switch name>  
Please check GAX log for more detail.
```

Descrição

Este erro será gerado quando você estiver criando um agente em uma estrutura de pasta específica e especificando os DN's e Logins de Agente, mas não tiver as permissões corretas para qualquer pasta no caminho.

Ações Recomendadas

Certifique-se de que o usuário que estiver criando o agente tem as permissões corretas para a pasta especificada.