



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

Пользователи (люди)

Пользователи (люди)

Пользователи — это персонал контакт-центра, в том числе агенты, которым необходим доступ к приложениям Genesys. Агенты — это пользователи, которые непосредственно осуществляют взаимодействие с клиентами.

В Genesys Framework требуется, чтобы каждый пользователь, которому необходим такой доступ, был зарегистрирован в Configuration Database с соответствующим набором **разрешений**.

Important

Чтобы запустить определенное приложение, пользователь должен иметь разрешения «Читать» и «Исполнить» для объекта, представляющего это приложение в Configuration Database. Новые пользователи, созданные в Genesys Administrator Extension, получают одинаковый набор стандартных разрешений и прав доступа, предоставляемый сервером Configuration Server.

Управление пользователями и управление агентами

Можно создавать агентов либо в окне «Люди» (как описано здесь), либо в окне **Агенты**. Результат одинаков: агент типа «Лицо» создается и сохраняется в Configuration Database. Управлять этим агентом можно в окне «Люди» или «Агенты».

Если в какой-либо момент вам понадобится работать только с агентами, можно выбрать параметр «Агенты» в строке меню GAX. В нем отображается только список агентов вашего контакт-центра благодаря фильтру, который убирает всех пользователей-неагентов, обеспечивая более короткий список.

Important

Если в заголовке GAX не отображается параметр «Агенты», измените режим его отображения в системных предпочтениях, выбрав категорию «Управление агентами» и изменив режим с «Скрыто» на «Облако» или «Исходное условие». Дополнительную информацию см. в разделе **Системные предпочтения**.

На создание агента в окне «Люди» может уйти больше времени, поскольку необходимо указать все свойства агента. В окне «Агенты» некоторые свойства (например, DN и входные имена агентов) создаются и назначаются автоматически.

Кроме того, в окне «Люди» не предоставляются дополнительные функции для экономии времени и усилий, как в окне «Агенты».

- Возможность создания и изменения нескольких агентов одновременно.
- Возможность одновременного управления навыками выбранных агентов.

Поэтому, если только вам не требуется определять все свойства агентов самостоятельно и для каждого агента отдельно, рекомендуется создавать и изменять учетные записи агентов в окне GAX «Агенты».

Просмотр пользователей

В списке **Люди** приведены пользователи, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком. Быстро отличить пользователей от агентов можно по значку слева от имени объекта. Отключенные пользователи отображаются в списке как неактивные. В диспетчере конфигурации Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа. Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать его еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Чтобы сгруппировать объекты по различным критериям, нажмите кнопку **Группировать по**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Работа с пользователями

Чтобы создать объект «Пользователь», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует пользователя.
- **Переместить в** — перемещает пользователя в другую **иерархическую структуру**.
- Включить или отключить пользователей.

Important

Если пользователь отключается или удаляется, система Genesys Administrator Extension делает недействительными все сеансы, связанные с ним. При выполнении пользователем следующего действия он перенаправляется на страницу входа в систему.

- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите имя пользователя. Можно также настроить [параметры](#) и [разрешения](#) и просмотреть [зависимости](#).

Procedure: Создание объектов «Пользователь»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя, которое должен указывать этот пользователь для входа в среду. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах Configuration Database.
 - **Агент** — указывает, является ли этот пользователь агентом. Если этот флажок установлен, появляются дополнительные поля. После установки флажка снять его невозможно.
 - **Имя** — имя пользователя.
 - **Фамилия** — фамилия пользователя.
 - **Адрес электронной почты** — адрес электронной почты пользователя.
 - **Идентификатор сотрудника** — код, который содержит до 64 символов и идентифицирует пользователя в составе персонала контакт-центра. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **Пароль** — пароль, который содержит не более 64 символов и должен указываться этим пользователем для входа в среду. Существующий пароль просмотреть невозможно. Это поле всегда активно при создании нового пользователя. При редактировании данных существующего пользователя это поле активно, только если

не выбран параметр **Сбросить пароль**.

Important

К паролям могут применяться правила форматирования. Дополнительные сведения см. в документе [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Подтверждение пароля** — подтверждение введенного пароля. Это поле всегда активно при создании нового пользователя. При редактировании данных существующего пользователя это поле активно, только если не выбран параметр **Сбросить пароль при следующем входе**.

Important

Не вставляйте пароль посредством его копирования из поля **Пароль**. Пароль необходимо ввести повторно.

- **Сбросить пароль при следующем входе** — флажок, установка которого приводит к тому, что при следующем входе пользователя в систему появляется запрос на ввод нового пароля.

Important

Параметр **Сбросить пароль при следующем входе** отображается только тогда, когда приложение Genesys Administrator Extension подключено к Management Framework версии 8.1.1 или более поздней. Дополнительные сведения о сбросе паролей см. в документе [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Внешний идентификатор** — этот параметр применяется, только если используется внешняя аутентификация, т. е. LDAP или RADIUS. Это значение может быть именем пользователя в системе внешней аутентификации. Для LDAP это может быть полным или частичным URL-адресом LDAP в соответствии с RFC 2255. Дополнительную информацию см. в документе [Framework External Authentication Reference Manual](#).
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. Если выбран параметр **Агент**, введите указанные ниже данные. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из приведенного

далее списка.

- **Место по умолчанию** — место, назначенное агенту по умолчанию. Этот необязательный параметр применяется к ограниченному числу конфигураций, в частности, к тем, в которых невозможно в режиме реального времени установить привязку места к агенту посредством процедуры входа с использованием телефонной связи.
 - **Правило пропускной способности** — имя сценария типа Правило пропускной способности, который определяет способность агента выполнять несколько взаимодействий. Дополнительные сведения см. в документации по отчетности.
 - **Контракт с оплатой расходов** — **контракт с оплатой расходов**, связанный с этим агентом.
 - **Сайт** — сайт, содержащий этот контракт с оплатой расходов.
4. На вкладке **Участник** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить **группу доступа**.
 5. На вкладке **Категории** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить категорию.
 6. В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
 - **Тип приложения** — тип приложения, доступ к которому необходим пользователю. Обратитесь к руководствам по приложению с графическим пользовательским интерфейсом, чтобы узнать, используются ли в нем категории для включения или блокирования определенных функций. Если в руководстве не упоминаются категории, это означает, что они не используются в этом приложении и для него нет необходимости указывать категории пользователей.
 - **Категория приложения** — категория приложений определенного типа.
 7. Если выбран параметр **Агент**, нажмите кнопку **Применить**, чтобы отобразить указанные ниже вкладки.
 - На вкладке **Навыки** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить навык.
 - В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
 - **Навык** — навык, назначенный агенту.
 - **Уровень** — относительный уровень квалификации агента по этому навыку.
 - На вкладке **Входные имена агентов** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить входное имя агента.
 - В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
 - **Входное имя агента** — имя для входа, назначенное агенту. Одно входное имя нельзя назначить двум или нескольким агентам.
 - **Время сводки** — некоторые коммутаторы не поддерживают передачу по каналу STI данных о рабочем состоянии агента после вызова. Однако если эта операция поддерживается, рекомендуется указать время сводки в секундах для входных имен агентов, которые относятся к таким коммутаторам. Эта характеристика должна быть согласована с соответствующим параметром коммутатора.
 8. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Important

Новые пользователи не получают автоматических разрешений «Читать» и «Обновление» для собственных объектов «Пользователь». Их необходимо предоставить вручную, чтобы позволить пользователям сохранять свои предпочтения в программах на основе графического пользовательского интерфейса, таких как GAX или Workspace Desktop Edition (панель Interaction Workspace).