



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

Коды действий

Коды действий

С помощью кодов действий агенты могут отчитываться о бизнес-результатах взаимодействия с клиентами, а также объяснять причины выполнения определенных операций.

После выбора соответствующего кода в меню предварительно определенных кодов действий он передается вместе со связанным запросом. Затем код возвращается вместе с событием, указывающим на успешную обработку запроса. Наконец, код сохраняется в базе данных отчетности.

Каждый код действия можно дополнить рядом субкодов, более точно описывающих причины выполнения определенного действия.

Просмотр кодов действий

В списке **Коды действий** приведены коды действий, 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.

Important

Отключенные коды действий 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 заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

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

Работа с кодами действий

Чтобы создать объект «Код действия», 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 код действия.
- **Переместить в** — перемещает код действия в другую **иерархическую структуру**.
- Включить или отключить коды действий
- .
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите имя кода действия. Можно также настроить **параметры** и **разрешения**.

Procedure: Создание объектов «Код действия»

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 кода действия. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **Тип** — тип кода действия. Для этого свойства необходимо указать значение. Изменить заданное значение невозможно. Дополнительные сведения см. в разделе **Типы кодов действий**.
 - **Код** — код действия. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным среди кодов действий, которые относятся к типу, указанному в свойстве **Тип**.
 - **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. При необходимости также можно задать субкоды, чтобы точнее описать причины выполнения определенного действия. Чтобы задать субкоды, выполните указанные ниже действия.

- Откройте вкладку **Субкоды**.
- Нажмите кнопку **Добавить**.
- Введите указанные ниже сведения.
 - **Имя** — имя субкода. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах кода действия. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Код** — значение субкода. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах кода действия. Изменить заданное значение невозможно.
 - Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы принять изменения и остаться на вкладке.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

4. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Типы кодов действий

Ниже перечислены типы кодов действий.

Тип	Описание
Отключение занятости	Выбирается и отправляется, когда агент отключает функцию занятости.
Включение занятости	Выбирается и отправляется, когда агент активирует функцию занятости.
Конференция	Выбирается и отправляется, когда агент начинает конференцию.
Отключение переадресации	Выбирается и отправляется, когда агент отключает функцию переадресации вызовов.
Включение переадресации	Выбирается и отправляется, когда агент активирует функцию переадресации вызовов.
Входящий звонок	Выбирается и отправляется, когда агент завершает входящий вызов.

Тип	Описание
Внутренний звонок	Выбирается и отправляется, когда агент завершает внутренний вызов.
Вход	Выбирается и отправляется, когда агент входит в систему.
Выход	Выбирается и отправляется, когда агент выходит из системы.
Не готов	Выбирается и отправляется, когда состояние агента меняется на «Не готово».
Исходящий звонок	Выбирается и отправляется, когда агент завершает исходящий вызов.
Готово	Выбирается и отправляется, когда состояние агента меняется на «Готово».
Передача	Выбирается и отправляется, когда агент начинает передачу.