



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

Groupes d'agents

Groupes d'agents

Un groupe d'agents est un regroupement logique d'**agents**. Les groupes d'agents sont généralement configurés pour fournir certains ensembles de services de centre de contact.

Options d'affichage

La liste de **groupes d'agents** présente les groupes d'agents figurant dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie spécifique, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les groupes d'agents désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez des autorisations et des privilèges.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Procédures

Pour créer un nouvel objet Groupe d'agents, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objets, cliquez sur la case en regard du ou des objets dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuellement en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Quand vous supprimez un groupe d'agents, seul l'objet Groupe d'agents lui-même est

supprimé de la base de données de configuration. Ses objets Agents membres ne sont pas supprimés.

Sinon, sélectionnez la case en regard d'un ou plusieurs objets et cliquez sur **Plus** pour exécuter les tâches suivantes :

- **Cloner** — Copier un groupe d'agents.
- **Déplacer vers** — Déplacer un groupe d'agents vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver les groupes d'agents
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez la rubrique [Hiérarchie des objets](#) pour plus d'informations.

Cliquez sur le nom d'un groupe d'agents pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

Procédure : Création d'objets Groupe d'agents

Étapes

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les informations suivantes. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom** — Nom du groupe d'agents. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la base de données de configuration (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires). Vous ne pouvez pas changer cette valeur tant que ce groupe d'agents contient au moins un utilisateur.
 - **Table des capacités** — Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est la table des capacités associée à ce groupe d'agents. Consultez la documentation de Enterprise Routing Solution pour plus d'informations.
 - **Table de quota** — Ce champ ne s'applique qu'à Enterprise Routing Solution. C'est la table de quota associée à ce groupe d'agents. Consultez la documentation de Enterprise Routing Solution pour plus d'informations.
 - **Forfait** — [Forfait](#) associé à ce groupe d'agents.
 - **Site** — Site contenant ce forfait.
 - **Script** — Entrez une expression valide dans l'onglet **Script** pour définir le groupe en tant que groupe d'agents virtuels. L'expression doit utiliser le langage VGSL (Virtual Group Script Language) et doit définir au moins une compétence (avec un niveau de compétence en option) en respectant le format suivant :

```
Skill("NomCompétence")>NiveauCompétence
```

Exemple

```
Skill("Espagnol")>5
```

- **Locataire** — Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée sur le locataire spécifié dans le champ Répertoire des locataires de la liste d'objet.
 - **Activé** — Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Dans l'onglet **Superviseurs**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un utilisateur. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel utilisateur en cliquant sur **Nouveau**.
 4. Dans l'onglet **Agents**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un utilisateur. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel utilisateur en cliquant sur **Nouveau**.
 5. L'onglet **DN d'origine** répertorie les **DN** depuis lesquels les appels peuvent être acheminés ou déviés vers ce groupe d'agents. Cette liste peut inclure des DN relevant des types suivants : Point de routage, Point de routage externe, Numéro de service, File d'attente de routage, File d'attente ACD, File d'attente virtuelle ou Point de routage virtuel. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un DN. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez créer un nouvel objet en cliquant sur **Nouveau**.
 6. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et revenir à la liste des objets.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet.
 - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

Groupe d'agents virtuels

Un groupe d'agents virtuels est similaire à un groupe d'agents, sauf qu'un groupe d'agents virtuels ne comporte pas de membres permanents. Au lieu de cela, un agent devient membre d'un groupe d'agents virtuels lorsqu'il remplit les critères spécifiés par le script. L'adhésion d'un agent à un groupe d'agents virtuels peut changer de façon dynamique en fonction des changements des critères du groupe d'agents virtuels ou des changements des propriétés d'objet de l'agent. Lorsque vous cliquez sur un groupe d'agents virtuels dans Genesys Administrator Extension, vous voyez les agents qui sont actuellement membres de ce groupe.

Important

Bien que vous puissiez les créer et les configurer en utilisant Genesys Administrator Extension, les groupes d'agents virtuels sont principalement utilisés par les applications de rapport. Pour plus d'informations sur les groupes d'agents virtuels, consultez la toute dernière version du guide *Framework Stat Server User's Guide*.

Avertissement

Si Genesys Administrator Extension trouve des groupes d'agents virtuels (convertis depuis une installation précédente) qui contiennent des expressions de script non légales ou qui incluent des membres permanents, Genesys Administrator Extension affiche un message d'erreur. Pour assurer un fonctionnement correct des groupes d'agents virtuels, vous devez résoudre le problème manuellement, soit en corrigeant l'erreur, soit en convertissant le groupe d'agents virtuels en groupe d'agents non virtuels en supprimant l'expression de l'option de configuration script.