



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

Noms de connexion de l'agent

Noms de connexion de l'agent

Les noms de connexion d'agents sont des codes uniques définis dans un **Autocommutateur** et attribués à des agents. Ils permettent d'identifier quel agent travaille à quelle **place** pendant une session de travail donnée.

La configuration des noms de connexion d'agent dans la base de données de configuration doit correspondre exactement à celle des noms de connexion d'agent du système de commutation. Avant d'ajouter ou de supprimer un nom de connexion d'agent, vérifiez que la même modification a été apportée dans la base de données du système d'autocommutation.

Lorsque vous spécifiez des noms de connexion d'agents en tant qu'objets dans un autocommutateur, ils ne sont associés à aucun agent particulier. Pour plus d'informations sur la méthode d'attribution des noms de connexion d'agent aux agents, reportez-vous à la section **Création d'agents**.

Options d'affichage

La liste **Noms de connexion d'agent** affiche les noms de connexion d'agent de 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

- La liste **Autocommutateurs** s'affiche lorsque vous sélectionnez **Noms de connexion d'agent** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Noms de connexion d'agent**, vous devez d'abord sélectionner un objet Autocommutateur, puis un dossier Noms de connexion d'agent.
- Les noms de connexion d'agent 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 Nom de connexion d'agent, 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

Lorsque vous supprimez un nom de connexion d'agent, celui-ci est supprimé de la base de données de configuration et de tout agent auquel il était attribué. Cela peut affecter la configuration d'un agent donné du centre de contact. Avant de supprimer un nom de connexion d'agent, pensez à afficher l'onglet **Dépendances** pour identifier l'agent auquel il est attribué. Si vous voulez supprimer uniquement le nom de connexion de l'agent auquel il est attribué et le laisser disponible dans la base de données de configuration pour être attribué à un autre agent, ouvrez le **Compte utilisateur** de l'agent, supprimez le nom de connexion d'agent et cliquez sur **Enregistrer**.

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

- **Cloner** — Copier un nom de connexion d'agent.
- **Déplacer vers** — Déplacer un nom de connexion d'agent vers une autre **structure hiérarchique**.
- Activer ou désactiver les noms de connexion d'agent
- 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'une connexion d'agent 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 Nom de connexion d'agent

Étapes

1. Cliquez sur l'objet Autocommutateur dans lequel vous souhaitez créer un nom de connexion d'agent.
2. Cliquez sur le dossier Noms de connexion d'agent dans lequel créer une connexion d'agent.

3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. 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 :
 - **Code** — Code de connexion de l'agent. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans l'autocommutateur. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Autocommutateur** — Autocommutateur auquel appartient ce nom de connexion d'agent. Cette valeur est automatiquement configurée en fonction de l'autocommutateur affiché dans la liste **Noms de connexion d'agent**.
 - **Remplacement** — Valeur de remplacement à utiliser au lieu de la valeur du code pour l'accès à ce nom de connexion d'agent dans certains types de routage. Vous devez spécifier une valeur de remplacement qui doit être unique dans l'autocommutateur.

Important

Pour indiquer une valeur dans le champ **Remplacement**, vous devez vérifier que la case **Utiliser remplacement** est cochée.

- **Type spécifique à l'autocommutateur** — Entier correspondant à une combinaison de paramètres spécifiques à l'autocommutateur pour ce nom de connexion d'agent. Identifie le type d'équipement (par exemple extension, position ACD ou ligne) pour chaque autocommutateur (PBX) pris en charge par T-Server. Unique pour chaque configuration d'autocommutateur/DN/T-Server. Par essence, assure une référence pour les types de DN entre T-Server et le PBX. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété, et elle doit être égale ou supérieure à 1. Pour plus d'informations, consultez le manuel *Framework T-Server Deployment Guide* pour votre T-Server spécifique.
 - **Mot de passe** — Protection utilisée en plus du nom de connexion d'agent pour identifier un utilisateur pour l'activité du centre de contacts. Vous pouvez associer un utilisateur à plusieurs noms de connexion d'agent protégés par mot de passe.
 - **Confirmer mot de passe** — Confirmation du mot de passe entré dans le champ **Nouveau mot de passe**.
 - **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.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.