



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

Sommaire

- 1 Groupes d'agents
 - 1.1 Affichage des agents correspondants
 - 1.2 Utilisation des groupes d'agents
 - 1.3 Fichier CSV pour l'importation et l'exportation
 - 1.4 Groupes d'agents virtuels

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.

Affichage des agents correspondants

La liste **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 que vous souhaitez 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**.

Utilisation des groupes d'agents

Pour créer un objet Groupe d'agents, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou cochez la case en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objets, cochez 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 Configuration Database. Ses objets Agents membres ne sont pas supprimés.

Sinon, cochez 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 des groupes d'agents.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez la rubrique [Hiérarchie des objets](#) pour plus d'informations.

Création d'objets Groupe d'agents

Pour créer un objet Groupe d'agents, procédez comme suit :

[+] Afficher les 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 Configuration Database (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires). Vous ne pouvez pas modifier cette valeur tant que ce groupe d'agents contient au moins un utilisateur.
 - **Table des capacités**—Ce champ s'applique uniquement à Enterprise Routing Solution. C'est la table des capacités associée à ce groupe d'agents. Consultez la documentation d'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 d'Enterprise Routing Solution pour plus d'informations.
 - **Forfait**—[Forfait](#) associé à ce groupe d'agents.
 - **Site**—Site contenant ce forfait.
 - **Script**—Saisissez 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 :
Compétence("NomCompétence")>NiveauCompétence
Exemple
Compétence("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 du locataire de la liste d'objets.

- **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
3. Pour ajouter un superviseur à ce groupe :
 - a. Cliquez sur l'onglet **Superviseurs** puis sur **Ajouter**.
 - b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter un utilisateur à ce groupe en tant que superviseur, sélectionnez-le dans la liste des utilisateurs.
 - Pour ajouter un nouvel utilisateur à ce groupe en tant que superviseur, cliquez sur + pour **créer l'utilisateur** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.
 4. Pour chaque agent à ajouter au groupe :
 - a. Cliquez sur l'onglet **Agents**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter un agent à ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des agents.
 - Pour ajouter un nouvel agent à ce groupe, cliquez sur + pour **créer l'agent** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.
 5. L'onglet **DN d'origine** répertorie les **DN** depuis lesquels les appels peuvent être acheminés ou déviés vers ce groupe d'agents.

Important

Seuls les DN des types suivants peuvent être inclus dans cette liste : Point de routage, Point de routage externe, Numéro de service, File d'attente de routage, File d'attente ACD, Virtual Queue ou Point de routage virtuel.

- Pour chaque DN d'origine à ajouter à la liste des DN d'origine de ce groupe :
- a. Cliquez sur l'onglet **DN d'origine**, puis sur **Ajouter**.
 - b. Accédez au dossier (si nécessaire) et procédez comme suit :
 - Pour ajouter un DN à la liste des DN d'origine de ce groupe, sélectionnez-le dans la liste des DN.
 - Pour ajouter un nouveau DN à la liste des DN d'origine de ce groupe, cliquez sur + pour **créer le DN** dans ce dossier puis sélectionnez-le dans la liste.
6. Après avoir créé le groupe d'agents, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et retourner à la liste des groupes d'agents.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications et retourner à l'onglet **Général** de ce groupe d'agents.
 - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

Fichier CSV pour l'importation et l'exportation

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Importation/exportation en masse pour importer et exporter des groupes d'agents via un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules). Les fichiers d'importation et d'exportation utilisés pour ces opérations sont entièrement compatibles et un seul fichier peut être utilisé pour l'importation et l'exportation. Vous pouvez également créer votre fichier d'importation vous-même à partir des informations CSV générales contenues dans ce fichier d'aide et des informations spécifiques aux différents objets présentées dans cette section.

Champs du fichier CSV

Le fichier source est un fichier texte au format CSV (valeurs séparées par des virgules), dont l'extension est **.csv**.

Dans le fichier source, chaque ligne représente un groupe d'agents unique. Un même groupe d'agents ne peut apparaître qu'une seule fois dans le fichier source. L'identificateur unique du groupe d'agents dans le fichier source est le contenu du champ Nom du groupe d'agents.

Les colonnes du fichier sont les propriétés du groupe d'agents. La première ligne du fichier comporte des noms de colonne permettant d'identifier les champs. L'ordre des colonnes n'a pas d'importance. Une virgule est insérée après chaque valeur ou en-tête de colonne ou, si la colonne ne comporte pas de valeur, immédiatement après la virgule précédente. En fonction des préférences de l'utilisateur et/ou de l'objectif du fichier, une colonne facultative peut être ignorée dans le fichier source.

Le fichier source contient les propriétés suivantes pour chaque groupe d'agents :

[+] Afficher les propriétés

Nom	Type	Obligatoire	Description
Action	AJOUT, MISE A JOUR	Oui	Précise l'action à effectuer avec ces données de groupes d'agents : la création d'un nouveau groupe d'agents (ADD) ou la modification du groupe d'agents existant (UPDATE). Cette colonne est ajoutée automatiquement par GAX lorsqu'un fichier est exporté, avec une valeur UPDATE pour tous les enregistrements qu'il contient. Si vous créez le fichier source de toutes pièces, vous devez ajouter cette colonne manuellement. Dans les deux cas, ce champ est obligatoire et vous devez indiquer une valeur pour chaque enregistrement.
Nom	Chaîne	Oui	Nom du groupe d'agents.
Activé	Chaîne	Non	Indique si ce DN est

Nom	Type	Obligatoire	Description
			activé (O) ou non (N).

Colonnes relationnelles

En plus des propriétés et des dossiers dans le tableau ci-dessous, chaque ligne peut contenir des relations entre ce groupe d'agents et d'autres objets de configuration, en particulier des utilisateurs qui sont des agent (Is Agent=0). Chaque instance d'agent possède une colonne distincte dans le fichier source. Par exemple, s'il existe 10 agents, il y aura 10 colonnes supplémentaires dans le fichier source, chaque colonne représentant chaque agent configuré. Toutes les colonnes relationnelles sont facultatives.

L'en-tête de chaque colonne relationnelle comporte le type et le nom de l'objet, ce qui produit un nom de colonne unique. Par exemple, deux groupes d'agents ne peuvent pas avoir le même nom, mais un objet Agent peut avoir le même nom qu'un groupe d'agents.

Les règles de valeur et de dénomination des colonnes relationnelles sont fournies dans le tableau suivant :

Colonnes relationnelles

Type	Nom colonne	Valeurs valides	Description
Agent	Agent :<agent name>	O - Impossible d'ajouter cet agent à ce groupe d'agents N - Impossible de supprimer cet agent de ce groupe d'agents <empty> - Aucune action	Nom de l'agent à ajouter ou à supprimer de ce groupe d'agents.

Exemple

Les données suivantes doivent être téléchargées dans GAX pour modifier trois groupes d'agents :

[+] Afficher les données

Action	Nom	Activé	Agent:doej	Agent:jonesj	Agent:smiths
UPDATE	Gold_Agents	O	O	O	N
UPDATE	Silver_Agents	O	N		N
UPDATE	Bronze_Agents	O		O	O

Le contenu du fichier CSV pour ces données ressemble à ceci :

```
Action,Name,Enabled,Agent:doej,Agent:jonesj,Agent:smiths
UPDATE,Gold_Agents,Y,Y,Y,N
UPDATE,Silver_Agents,Y,N,,N
UPDATE,Bronze_Agents,Y,,Y,Y
```

Groupes 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.