



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

Becerileri Müşteri Temsilcilerine Toplu Atama

4/17/2025

Becerileri Müşteri Temsilcilerine Toplu Atama

Genesys Administrator Extension, tek bir tıklama ile çoklu Müşteri Temsilcileriyle ilişkili derecelendirmeleri ve Becerileri atamanıza olanak tanır. Yeni bir Beceri de oluşturabilir ve geçerli görünüm içinde atayabilirsiniz.

Procedure: Becerileri Müşteri Temsilcilerine Toplu Atama

Purpose: Becerileri birden fazla Müşteri Temsilcisine bir kerede atamak için.

Steps

1. **Müşteri Temsilcileri** görünümünde eklediğiniz, değiştirdiğiniz veya aynı Becerileri kaldırdığınız bir veya daha fazla Müşteri Temsilcisi seçin. Bu, **Aracılar** görünümü araç çubuğunda **Becerileri Düzenle** seçeneğini etkinleştirir.
2. **Becerileri Düzenle** ögesini seçin. Bu, seçili Müşteri Temsilcisi sayısı olduğu **Edit_<n>_Agents** iletişim kutusun açar.<n>

Important

Bu Aracıları Düzenle iletişim kutusu açık olduğunda GAX'da geçerli tarayıcı penceresinde başka bir işlem gerçekleştiremezsiniz. Ancak GAX'da diğer işlemlere erişmek için eş zamanlı olarak farklı bir tarayıcı sekmesi veya pencere açabilirsiniz. Bu iletişim kutusu açık olduğunda GAX oturumunu veya tarayıcınızı kapatma sonuçları hakkında bilgiler için bkz. **Adım 4**.

3. Müşteri Temsilcilerine atanan Becerileri değiştirmek için şunlardan birini yapın:

Important

Tüm Derecelendirilmeler bir sayısal değer olmalıdır. Aracılara Karışık bir Derecelendirme atamayın; bu terim GAX tarafından beceri için farklı Derecelendirmelere sahip olan seçili Aracıları belirtmek için kullanılmaktadır.

- Bir Beceri atamak için:

Tip

Yeni bir Beceri oluşturmak için, Beceri Adını **Hızlı Filtre** kutusuna girin, **Enter** tuşuna basın ve ardından sayısal bir Derecelendirme girin.

- Beceri, herhangi bir Müşteri Temsilcisi ile ilişkilendirilmediyse (seçim kutusu boşsa), işareti bir onaya çevirmek için seçim kutusuna iki kere tıklayın ve Müşteri Temsilcilerine atamak istediğiniz derecelendirmeyi girin.
 - Bir Beceri hali hazırda bazı seçili Aracılar ile ilişkilendirildiyse (seçim kutusu bir (-) işareti içeriyorsa), işareti bir onay çevirmek için seçim kutusuna bir kere tıklayın ve gerekliyse Derecelendirme değerini girin veya değiştirin.
 - Tüm seçili Müşteri Temsilcilerinden etkin bir beceriyi kaldırmak için seçimi kaldırmak için seçim kutusuna bir veya iki kez tıklayın.
 - Bir Beceri Derecelendirmesini değiştirmek için Beceri Derecelendirme alanına tıklayın ve yeni değer girin. Seçim kutusunun durumu ile gösterildiği üzere yeni değer sadece seçili Aracılara uygulanacaktır. (işaret-tümü; dash-bazı; boş-hiçbiri).
4. Değişikleri tamamladığınızda kaydetmek için **Uygula** ögesine tıklayın. Bu, işlemin gerçek zamanlı ilerleme ve sonucunu gösteren bir ilerleme penceresi açar.

Güncellemeler her partide 10 müşteri temsilcisi olarak işlenir. Güncellemeler işlenirken GAX oturumunu veya tarayıcınızı kapatmayın. İşlem tamamlanmadan evvel oturumu veya tarayıcınızı kapatırsanız işlem durur ve sadece durulan noktaya kadar işlenen partiler tamamlanır.

[+] Örneği göster

Örnek olarak, 25 Müşteri Temsilcisi seçtiyseniz, değişiklikler —iki onlu ve bir beşli Müşteri Temsilcisi olmak üzere üç partide gerçekleştirilir. İkinci onlu Müşteri Temsilcisi partisi işlenmeden veya GAX sunucusunda işlem için sıraya alınmadan evvel oturumu veya tarayıcınızı kapatırsanız sadece ilk 10 Müşteri Temsilcisi (ilk parti) için olan değişiklikler kaydedilecektir. İkinci ve üçüncü partiler için olan değişiklikler gerçekleştirilmeyecek ve atılacaktır.

5. İşlem tamamlandığında ilerleme penceresi işlemin sonuçlarını görüntüler. Ayrıntılı bir sonuç listesi görüntülemek için **Ayrıntı Özetlerini Görüntüle** ögesine tıklayın. Bu, hangi Aracıların başarılı bir şekilde güncellendiğini ve hangilerinin güncellenmediğini gösterir. Sonuç özetlerine geri dönmek için **Ayrıntı Özetlerini Gizle** ögesine tıklayın veya bu pencereyi tamamen kapatmak ve Müşteri Temsilcisi görünümüne dönmek için **Pencereyi Kapat** ögesine tıklayın.

Müşteri Temsilcilerini Düzenle İletişim Kutusu

N'nin seçili Müşteri Temsilcisi sayısı olduğu **Müşteri Temsilcilerini<n> Düzenle** iletişim kutusu, Müşteri Temsilcilerine atanmak üzere mevcut tüm Becerilerin bir listesini görüntüler.

Hali hazırda bir veya daha fazla Müşteri Temsilcisine atanmış beceriler ilk olarak listelenir ve *aktif* olarak kabul edilir. Ek olarak:

- Tüm seçili Aracılarda Beceri varsa, Beceri seçim kutusunda bir onay imi ile işaretlenir.
- Eğer tüm seçili Araçların bazılarında Beceri mevcutsa, Beceri bir (-) ile işaretlenir.

Seçili Müşteri Temsilcilerinin herhangi birinde Beceri mevcut değilse, Beceri *pasif* olarak kabul edilir, seçim kutusu boş olur ve Beceri seçilemez görünür. *Pasif* durumunun, Beceri nesnesinin *devre dışı* durumundan farklı olduğunu unutmayın.

Derecelendirmeler sütunu, tüm seçili Araçlar için karşılık gelen Beceriler ile ilişkilendirilmiş derecelendirmeleri gösterir. Eğer tüm seçili Araçlar bir beceri için farklı derecelendirmelere sahipse Karışık bir derecelendirme görüntülenir; aksi durumda derecelendirme değeri (tüm seçili müşteri temsilcileri tarafından sahip olunan) verilir.