

GENESYS

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

Agentengruppen

Agentengruppen

Eine Agentengruppe ist eine logische Gruppierung von Agenten. Normalerweise werden Agentengruppen eingerichtet, um Contact Center-Dienste zu gruppieren.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Agentengruppen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Agentengruppen aufgeführt. Dabei werden sie hierarchisch nach Mandanten, Konfigurationseinheiten, Standorten und Ordnern sortiert. Um Objekte nach einer bestimmten Hierarchie anzuzeigen, wählen Sie im Dropdown-Menü über der Liste den Hierarchietyp aus.

Wichtig

Deaktivierte Agentengruppen erscheinen in der Liste in grauer Schrift.

Die vergebenen Mandantenberechtigungen werden von Configuration Manager respektiert. Sie können nur auf Objekte zugreifen, für die Ihnen Berechtigungen erteilt wurden.

Sie können die Liste auf zweierlei Art filtern:

- Geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein.
- Klicken Sie auf das Würfelsymbol, um den Filterbereich Mandantenverzeichnis zu öffnen. Klicken Sie in diesem Bereich auf den Mandanten, den Sie auswählen möchten. Mithilfe des Felds Schnellfilter können Sie die Mandantenliste filtern.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Prozeduren

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Agentengruppenobjekts auf **Neu**. Wenn Sie die Details zu einem vorhandenen Objekt anzeigen oder bearbeiten möchten, klicken Sie auf den Namen des betreffenden Objekts oder auf das Kontrollkästchen neben dem Objekt und dann auf **Bearbeiten**. Wenn Sie ein oder mehrere Objekte löschen möchten, klicken Sie in der Liste auf das Kontrollkästchen neben den betreffenden Objekten und dann auf **Löschen**. Sie können auch einzelne Objekte löschen, indem Sie auf das betreffende Objekt und dann auf **Löschen** klicken.

Wichtig

Wenn Sie eine Agentengruppe löschen, wird nur das Agentengruppenobjekt selbst aus der Configuration Database entfernt. Seine Mitgliedsobjekte werden nicht ebenfalls gelöscht.

Daneben können Sie das Kontrollkästchen neben einem oder mehreren Objekten aktivieren und auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

- Klonen: Kopieren einer Agentengruppe.
- Verschieben nach: Verschieben einer Agentengruppe in eine andere hierarchische Struktur.
- · Aktivieren und Deaktivieren von Agentengruppen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter Objekthierarchie.

Klicken Sie auf den Namen einer Agentengruppe, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können Sie Optionen und Berechtigungen festlegen und Abhängigkeiten anzeigen.

Procedure: Erstellen von Agentengruppenobjekten

Steps

- 1. Klicken Sie auf Neu.
- 2. Geben Sie folgende Informationen ein. Je nach Feld können Sie den Wert direkt im Feld eingeben oder ihn über **Durchsuchen** aus einer Liste auswählen:
 - Name: Der Name der Agentengruppe. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der innerhalb der Configuration Database (in einer Unternehmensumgebung) oder innerhalb des Mandanten (in einer Multi-Mandanten-Umgebung) eindeutig sein muss. Dieser Wert kann nicht geändert werden, solange dieser Agentengruppe noch ein Benutzer zugeordnet ist.
 - **Kapazitätstabelle**: Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing-Lösung relevant. Es handelt sich hierbei um die Kapazitätstabelle, die mit dieser Agentengruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing-Lösung.
 - **Pensumtabelle**: Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing-Lösung relevant. Es handelt sich hierbei um die Pensumtabelle, die mit dieser Agentengruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing-Lösung.
 - Kostenvertrag: Der Kostenvertrag, der mit dieser Agentengruppe verknüpft ist.
 - Standort: Der Standort, der diesen Kostenvertrag enthält.

- **Skript**: Geben Sie auf der Registerkarte **Skript** einen gültigen Ausdruck an, um die Gruppe als virtuelle Agentengruppe zu definieren. Der Ausdruck muss in Virtual Group Script Language (VGSL) angegeben werden und mindestens eine Skill definieren (optional mit einer Skill-Stufe). Dabei gilt folgendes Format: Skill("Skill-Name")>Skill-Level Beispiel Skill("Spanisch")>5
- Mandant: In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem dieses Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten gesetzt, der in der Objektliste im Feld Mandantenverzeichnis angegeben wurde.
- **Status "Aktiviert"**: Wenn aktiviert, gibt dies an, dass sich das Objekt im regulären Arbeitsstatus befindet und ohne Einschränkungen verwendet werden kann.
- 3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Supervisoren** auf **Hinzufügen**, um einen Benutzer hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie einen neuen Benutzer erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
- 4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Agenten** auf **Hinzufügen**, um einen Benutzer hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie einen neuen Benutzer erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
- 5. Auf der Registerkarte **Ursprungs-DNs** werden **DNs** aufgelistet, von denen aus Anrufe an diese Agentengruppe geroutet oder umgeleitet werden können. Diese Liste kann DNs der folgenden Typen enthalten: Routing-Punkt, externer Routing-Punkt, Servicenummer, Routing-Warteschlange, ACD-Warteschlange, virtuelle Warteschlange und virtueller Routing-Punkt. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine DN hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
- 6. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Virtuelle Agentengruppen

Eine virtuelle Agentengruppe ähnelt einer Agentengruppe, hat jedoch keine permanenten Mitglieder. Ein Agent wird vielmehr Mitglied einer virtuellen Agentengruppe, wenn er die im Skript angegebenen Kriterien erfüllt. Die Mitgliedschaft eines Agenten in einer virtuellen Agentengruppe kann sich je nach Änderungen an den Kriterien der virtuellen Agentengruppe oder den Objekteigenschaften des Agenten dynamisch ändern. Wenn Sie in Genesys Administrator Extension auf eine virtuelle Agentengruppe klicken, werden die Agenten angezeigt, die in ihr aktuell Mitglied sind.

Wichtig

Virtuelle Agentengruppen können zwar mithilfe von Genesys Administrator Extension erstellt und konfiguriert werden, verwendet werden sie jedoch in erster Linie von Anwendungen für die Berichterstellung. Weitere Informationen über virtuelle Agentengruppen finden Sie in der aktuellsten Version der Dokumentation *Framework Stat Server User's Guide*.

Warnung

Wenn Genesys Administrator Extension (aus einer früheren Version konvertierte) virtuelle Agentengruppen findet, die unzulässige Skriptausdrücke oder permanente Mitglieder enthalten, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Um die korrekte Funktionsweise der virtuellen Agentengruppen zu sichern, müssen Sie das Problem manuell beheben, indem Sie entweder den Fehler korrigieren oder die virtuelle Agentengruppe durch Entfernen des Ausdrucks aus dem Skript der Konfigurationsoption in eine nicht virtuelle Agentengruppe umwandeln.