



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

Agentenanmeldungen

Agentenanmeldungen

Agentenanmeldungen sind eindeutige Codes innerhalb einer **Telefonanlage** und werden Agenten zugewiesen. Sie identifizieren, welcher Agent in einer bestimmten Arbeits-Session an welchem **Arbeitsplatz** arbeitet.

Die Konfiguration der Agentenanmeldungen in der Configuration Database muss genau mit der Konfiguration der Agentenanmeldungen im Telefonanlagensystem übereinstimmen. Stellen Sie sicher, dass vor dem Hinzufügen oder Löschen einer bestimmten Agentenanmeldung in der Datenbank des Telefonanlagensystems dieselben Änderungen vorgenommen wurden.

Wenn Sie Agentenanmeldungen in einer Telefonanlage als Objekte angeben, werden diese mit keinem bestimmten Agenten verknüpft. Weitere Informationen zum Zuweisen von Agentenanmeldungen zu Agenten finden Sie unter **Erstellen von Agenten**.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Agentenanmeldungen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Agentenanmeldungen 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

- Die Liste **Telefonanlagen** wird angezeigt, wenn Sie in Configuration Manager **Agentenanmeldungen** auswählen. Für den Zugriff auf die Liste **Agentenanmeldungen** müssen Sie zunächst ein Telefonanlagenobjekt und dann einen Ordner für Agentenanmeldungen auswählen.
- Deaktivierte Agentenanmeldungen 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 Agentenanmeldungsobjekts 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 Agentenanmeldung löschen, wird sie aus der Configuration Database gelöscht und von jedem Agenten entfernt, dem sie zugewiesen ist. Dies kann sich auf die Konfiguration eines bestimmten Agenten im Contact Center auswirken. Bevor Sie eine Agentenanmeldung löschen, sollten Sie auf der Registerkarte **Abhängigkeiten** den Agenten ermitteln, dem die betreffende Anmeldung zugewiesen ist. Wenn die Agentenanmeldung nur von dem Agenten entfernt werden soll, dem sie zugewiesen ist, in der Configuration Database aber verbleiben soll, damit sie einem anderen Agenten zugewiesen werden kann, öffnen Sie das **Benutzerkonto** des Agenten, entfernen Sie die Agentenanmeldung vom Agenten und klicken Sie auf **Speichern**.

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

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

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

Procedure: Erstellen von Agentenanmeldungsobjekten

Steps

1. Klicken Sie auf das Telefonanlagenobjekt, in dem Sie eine Agentenanmeldung erstellen möchten.

2. Klicken Sie auf den Ordner für Agentenanmeldungen, in dem Sie eine Agentenanmeldung erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie folgende Informationen ein. Je nach Feld können Sie den Wert direkt im Feld eingeben oder ihn über **Durchsuchen** aus einer Liste auswählen:
 - **Code**: Der Agentenanmeldungscode. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der innerhalb der Telefonanlage eindeutig sein muss. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Telefonanlage**: Die Telefonanlage, zu der diese Agentenanmeldung gehört. Dieser Wert wird automatisch und in Abhängigkeit von der in der Liste **Agentenanmeldungen** angezeigten Telefonanlage festgelegt.
 - **Überschreiben**: Wert, der zum Überschreiben des Codewerts für den Zugriff auf diese Agentenanmeldung bei bestimmten Routing-Typen verwendet werden soll. Sie müssen einen Überschreibungswert angeben. Dieser muss innerhalb der Telefonanlage eindeutig sein.

Wichtig

Im Feld **Überschreiben** können Sie nur dann einen Wert eingeben, wenn das Kontrollkästchen **Überschreibung verwenden** aktiviert ist.

- **Telefonanlagenspezifischer Typ**: Eine ganze Zahl, die einer Kombination der telefonanlagenspezifischen Einstellungen für diese Agentenanmeldung entspricht. Sie identifiziert den Gerätetyp (z. B. Durchwahl, ACD-Position oder Leitung) für jede von T-Server unterstützte Telefonanlage (PBX). Die Zahl ist für jede Telefonanlagen-/DN-/T-Server-Konfiguration eindeutig. Im Wesentlichen stellt sie einen Querverweis für DN-Typen zwischen T-Server und PBX zur Verfügung. Sie müssen für diese Eigenschaft einen Wert angeben, der 1 oder größer ist. Weitere Informationen finden Sie im *Framework T-Server Deployment Guide* für Ihren speziellen T-Server.
 - **Passwort**: Ein Sicherheitsschlüssel, der zusammen mit dieser Agentenanmeldung verwendet wird, um einen Benutzer für Aktivitäten im Contact Center zu authentifizieren. Sie können einen Benutzer mit mehreren passwortgeschützten Agentenanmeldungen verknüpfen.
 - **Passwort bestätigen**: Bestätigung des Passworts, das in das Feld **Neues Passwort** eingegeben wurde.
 - **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.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.