



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

DN-Gruppen

DN-Gruppen

DN-Gruppen sind logische Gruppierungen von **DNs**. Sie können DN-Gruppen für Routing-Algorithmen auf Netzwerkebene und für einige Statistiktypen verwenden. Schlagen Sie in der lösungsspezifischen Dokumentation nach, ob Sie DN-Gruppen einrichten müssen.

Beachten Sie beim Einrichten von DN-Gruppen, dass die DNs in jeder DN-Gruppe über das gleiche Telefonieereignismodell verfügen müssen.

Obwohl eine DN-Gruppe DNs enthalten kann, die zu verschiedenen **Telefonanlagen** gehören, erhalten Sie nur dann korrekte statistische Informationen über diese DN-Gruppe, wenn die Anwendungen für die Berichterstellung mit den diesen Telefonanlagen zugeordneten Servern verbunden sind.

Anzeigeoptionen

In der Liste **DN-Gruppen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen DN-Gruppen 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 DN-Gruppen 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.

Durch Klicken auf eine Spaltenüberschrift werden die Listeneinträge sortiert. Mit einem zweiten Klick auf die Überschrift wird die Sortierung umgekehrt. Wenn Sie auf **Spaltenauswahl** klicken, können Sie Spalten hinzufügen oder entfernen.

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

Prozeduren

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen DN-Gruppen-Objekts 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 DN-Gruppe löschen, wird nur das DN-Gruppen-Objekt aus der Configuration Database entfernt. Seine Mitgliedsobjekte werden nicht gelöscht.

Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

- **Klonen**: Kopieren einer DN-Gruppe.
- **Verschieben nach**: Verschieben einer DN-Gruppe in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von DN-Gruppen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

Klicken Sie auf den Namen einer DN-Gruppe, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können hier [Optionen](#) und [Berechtigungen](#) eingerichtet werden.

Procedure: Erstellen von DN-Gruppen-Objekten

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 DN-Gruppe. 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 DN-Gruppe noch eine DN zugeordnet ist.
 - **Typ**: Der Typ der DN-Gruppe. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.

- **Kapazitätstabelle:** Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing-Lösung relevant. Es handelt sich hierbei um die Kapazitätstabelle, die mit dieser DN-Gruppe 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 DN-Gruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing-Lösung.
 - **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. 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**.
 4. Klicken Sie auf der Registerkarte **DNs** auf **Hinzufügen**, um dieser DN-Gruppe eine DN hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 5. Wenn Sie der DN-Gruppe eine DN hinzugefügt haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen 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.
 6. Klicken Sie auf **Speichern**.

DN-Gruppen-Typen

DN-Gruppen-Typen und DN-Typen, die in Gruppen eingefügt werden können:

DN-Gruppen-Typ	Kompatible DN-Typen
ACD-Warteschlangen	ACD-Warteschlange, Routing-Warteschlange und virtuelle Warteschlange
Netzwerk-Ports	Netzwerkziel
Routing-Punkte	Routing-Punkt, externer Routing-Punkt, Routing-Warteschlange und virtueller Routing-Punkt
Servicenummern	Servicenummer

DN-Gruppen-Typ	Kompatible DN-Typen
Einzelne Ports	Durchwahl, ACD-Position, Anrufverarbeitungsport, Musikport, Kommunikations-DN, E-Mail-Adresse, Modem, Fax, Chat, CoBrowse, Voice over IP-Port, Video over IP-Port, Voice Treatment-Port und Voice-Mail