



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

IVRs

IVRs

IVRs (Interactive Voice Responses) sind Telefonieobjekte, die aus IVR-Ports bestehen. Sie werden von IVR Interface-Treibern gesteuert.

Wenn Sie eine neue IVR in der Configuration Database registrieren, wird unter dieser IVR automatisch ein Ordner "IVR-Ports" erstellt.

IVR-Ports sind Telefonieobjekte, die durch die Nummern innerhalb von IVRs, auf denen Anrufe verwaltet und abgewickelt werden, eindeutig identifiziert sind.

Anzeigeoptionen

In der Liste **IVRs** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen IVRs 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 IVRs 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 IVR-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. { {NoteFormat|Wenn eine IVR gelöscht wird, werden auch alle in der IVR angegebenen IVR-Ports gelöscht. Ihre Löschung kann zu Änderungen in anderen Objekten führen. Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

Klicken Sie auf den Namen einer IVR, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können Sie [Optionen](#) und [Berechtigungen](#) festlegen und [Abhängigkeiten](#) anzeigen.

Procedure: Erstellen von IVR-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 IVR. 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.
 - **Beschreibung**: Eine kurze Beschreibung der IVR.
 - **Typ**: Der Typ der IVR. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **Version**: Die Version der IVR. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **IVR Server**: Der Name der Anwendung des IVR Interface Server-Typs, dem diese IVR zugeordnet ist.
 - **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 **IVR-Ports** auf **Hinzufügen**, um einen [IVR-Port](#) hinzuzufügen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wichtig

IVR-Ports sind als separate Objekte konfiguriert. Sie können erst nach der Erstellung der zugehörigen IVR erstellt und konfiguriert werden.