



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

Ziele Tabellen

# Zieletabellen

Zieletabellen enthalten Zieldatensätze, welche die Übereinstimmung zwischen Interaktionsattributen (wie Medientyp, Servicetyp und Kundensegment) und Servicezielen definieren.

Wenn Sie mit kostenabhängigem Routing arbeiten, verwenden Sie einen Kostenvertrag. Ein Kostenvertrag ist eine spezielle Zieletabelle, welche die Informationen enthält, die für die Berechnung der Kosten einer zu routenden Interaktion erforderlich sind. Kostenverträge enthalten Zieletabellen, von denen jede mit einem IT-Vertrag verknüpft ist. Weitere Informationen zum Arbeiten mit Kostenverträgen finden Sie weiter unten im Abschnitt "Kostenverträge" auf der Registerkarte "Prozeduren".

Weitere Informationen zu Zieletabellen finden Sie im [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

## Anzeigeoptionen

In der Liste **Zieletabellen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Zieletabellen 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 Zieletabellen 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 Ziele Tabellenobjekts 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. Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

### Procedure: Erstellen von Ziele Tabellen-Objekten

#### Steps

- [Ziele Tabelle](#)
- [Kostenvertrag](#)

#### Ziele Tabelle

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 Ziele Tabelle. 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 Ziele Tabelle.
  - **Typ**: Wählen Sie **Standard**, um eine Ziele Tabelle zu erstellen, die kein Kostenvertrag 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 **Speichern**.

## Kostenvertrag

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 Zielettabelle. 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 Zielettabelle.
- **Typ**: Wählen Sie **Vertrag**, um eine Zielettabelle zu erstellen, die ein Kostenvertrag ist.
- **Gesamtguthaben**: Die im Voraus bezahlten Vertragskosten, nur für Verträge mit Volumenrate.
- **Zeitzone**: Die Zeitzone für den auf der Registerkarte "Allgemein" angegebenen Kostenvertrag und die Interaktionstypen.
- **Start**: Das Datum, an dem der Kostenvertrag beginnen soll.
- **Ende**: Das Datum, an dem der Kostenvertrag enden soll.

### Wichtig

Weitere Informationen finden Sie im [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

3. Klicken Sie auf **Anwenden**, um den Kostenvertrag zu speichern. Die Registerkarte **Zieldatensätze** wird angezeigt.

4. Klicken Sie im Abschnitt **Zieldatensätze** auf **Hinzufügen**.

5. Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:

- **Medientyp**: Der für den Informationsaustausch verwendete Typ von Medientechnologie, zum Beispiel Voice, E-Mail oder Fax. Der Bereich von Attributswerten für dieses Feld wird über ein Business-Attribut des Typs "Medientyp" definiert.
- **Service**: Der Service, den ein Kunde anfordert. Der Bereich von Attributswerten für dieses Feld wird über ein Business-Attribut des Typs "Servicetyp" definiert.
- **Kundensegment**: Kategorisiert Kunden anhand des Umsatzpotenzials für das Unternehmen, bezogen auf eine Branche. Der Bereich von Attributswerten für dieses Feld wird über ein Business-Attribut des Typs "Kundensegment" definiert.

- **Serviceziel:** Das für diesen Datensatz definierte Serviceziel. Bei Voice-Interaktionen ist dies die Zielzeit für die Beantwortung des Anrufs durch einen Agenten.
- **Serviceziel-Delta:** Das für diesen Datensatz definierte Serviceziel-Delta. Definiert die Schritte für die Abweichung vom Serviceziel.
- Klicken Sie auf **OK**.

### Wichtig

Weitere Informationen finden Sie im [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

6. Klicken Sie auf **Speichern**.