



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

Skripts

Skripts

Skripts identifizieren Bearbeitungs-Szenarien oder Behandlungen, die auf Kundeninteraktionen angewendet werden können. Beispielsweise gibt ein Alarmreaktionsskript an, wie reagiert wird, wenn eine Alarmbedingung ausgelöst wird.

Wichtig

Ein Szenario oder eine Behandlung kann, abhängig vom Anwendungstyp, selbst Teil des Skriptobjekts sein. In diesem Fall wird es auf der Registerkarte **Optionen** des Skriptobjekts aufgeführt.

Weitere Informationen über Skripts finden Sie im [Management Layer User's Guide](#) oder in der Dokumentation des betreffenden Produkts.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Skripts** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Skripts 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 Skripts 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 Skriptobjekts 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. Wenn Sie ein Skript löschen, wird es aus der Configuration Database und aus der **Alarmbedingung** entfernt, mit der es verknüpft ist. Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Erstellen von Skriptobjekten

Procedure: Erstellen von Skriptobjekten

Purpose: Zum Erstellen von Skriptobjekten.

Prerequisites

Sie befinden sich im Fenster **Skripts** von Configuration Manager.

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 des Skripts. 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.

- **Skripttyp:** Der Typ des Skripts. Sie müssen einen Typ angeben. Nachdem der Typ festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
- **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**.

Procedure: Erstellen von Skriptobjekten für Alarmbedingungen

Purpose: Zum Erstellen von Skriptobjekten für Alarmbedingungen.

Prerequisites

Sie befinden sich im Fenster **Erkennungs- und Reaktionsskripts** von Configuration Manager.

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 des Skripts. 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.
 - **Skripttyp:** Der Typ des Skripts. Sie müssen einen Typ angeben. Nachdem der Typ festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Alarmreaktion:** Auf der Registerkarte "Alarmskripts", siehe oben, finden Sie weitere Informationen zu Alarmreaktionsskripts.
 - **Alarmreaktionstypen:** Wählen Sie die Aktion aus, die ausgeführt werden soll, wenn dieses Skript ausgelöst wird. In den verfügbaren Textfeldern werden die Informationen je nach Ihrer Auswahl angezeigt.
 - **Alarmerkennung:** Auf der Registerkarte "Alarmskripts", siehe oben, finden Sie weitere Informationen zu Optionen, die Sie für Alarmerkennungsskripts festlegen können.
 - **Erkennungstypen:** Wählen Sie die Aktion aus, die ausgeführt werden soll, wenn

dieses Skript ausgelöst wird. In den verfügbaren Textfeldern werden die Informationen je nach Ihrer Auswahl angezeigt.

- **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**.

Alarmskripts

Wählen Sie einen der folgenden Skripttypen, um mehr zu erfahren:

- [Alarmerkennungsskripts](#)
- [Alarmreaktionsskripts](#)

Alarmerkennungsskripts

Alarmerkennungsskripts identifizieren die Systemvariablen, welche die Managementebene überwachen muss, um einen Alarm auszulösen.

Zu den Systemvariablen, die die Managementebene überwachen, kann (auch als erweiterte Alarmerkennungsparameter bezeichnet) gehören:

- **Hostsystemvariablen-Schwellenwert**: Hier können Sie den Wert für eine unregelmäßige Veränderung angeben, die über einen bestimmten Zeitraum bei der CPU- oder Speichernutzung eines bestimmten Hosts auftreten kann.
- **Anwendungssystemvariablen-Schwellenwert**: Hier können Sie den Wert für eine unregelmäßige Veränderung angeben, die über einen bestimmten Zeitraum bei der CPU- oder Speichernutzung einer Anwendung auftreten kann.
- **Local-SNMP-Variablen-Schwellenwert**: Hier können Sie den Wert für eine unregelmäßige Veränderung angeben, die über einen bestimmten Zeitraum bei den SNMP-Variablen auftreten kann, die von der Genesys MIB-Datei abgerufen werden.
- **Remote-SNMP-Variablen-Schwellenwert**: Hier können Sie den Wert für eine unregelmäßige Veränderung angeben, die über einen bestimmten Zeitraum bei den SNMP-Variablen auftreten kann, die von einer nicht von Genesys stammenden MIB-Datei abgerufen werden.

Warnung

Für die SNMP-bezogenen Alarmerkennungsfunktionen benötigen Sie eine Genesys SNMP-Lizenz für Solution Control Server.

Wichtig

Der obere Schwellenwert, dessen Überschreitung einen Alarm auslöst, muss höher sein als der untere Schwellenwert, dessen Unterschreitung den Alarm deaktiviert. Beispiel: Wenn der obere Schwellenwert 300 beträgt, muss der untere Schwellenwert kleiner als 300 sein.

Alarmreaktionsskripts

Alarmreaktionsskripts identifizieren die Vorgehensweise der Managementebene, wenn Alarme im System auftreten oder aus dem System gelöscht werden.

Die Managementebene unterstützt die folgenden Typen von Alarmreaktionsskripts:

- Herunterfahren einer bestimmten Anwendung.
- Starten einer bestimmten Anwendung.
- Neustarten der Anwendung, die den Alarm gemeldet hat.
- Starten einer bestimmten Lösung.
- Senden einer E-Mail-Benachrichtigung mit Informationen zum Alarm an eine bestimmte Internet-Adresse. Sie können die E-Mail mit bestimmten Alarmdetails anpassen.
- Switchover von Operationen von der Anwendung, die den Alarm gemeldet hat, zur Backup-Anwendung, wobei das Switchover für Anwendungen im Primärmodus, für Anwendungen im Backup-Modus oder unabhängig vom Betriebsmodus der Anwendung durchgeführt werden kann.
- Senden eines SNMP-Trap mit detaillierten Alarminformationen an ein allgemeines Netzwerkverwaltungssystem.
- Ausführen eines Betriebssystembefehls.

Wichtig

Eine Beschreibung der Betriebssystembefehle, die Sie in einem Alarmreaktionsskript angeben können, finden Sie im **Management Layer User's Guide**.

- Ändern eines Konfigurationsoptionswertes für die angegebene Anwendung oder für die Anwendung, die den Alarm gemeldet hat.