



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

Telefonanlagen

Telefonanlagen

Eine Telefonanlage besteht aus den Telefonierressourcen innerhalb eines **Telefonanlagenstandortes**.

Die Mehrheit der Konfigurationen auf Betriebsebene verfügt über eine 1:1-Übereinstimmung zwischen den Telefonanlagen und dem Telefonanlagenstandort. Jedoch gibt es Fälle, in denen das Büro in mehr als eine Telefonanlage aufgeteilt oder ein effizienterer und sicherer Nummerierungsplan erstellt werden soll. In diesem Fall muss eine Telefonanlage innerhalb eines Telefonanlagenstandortes definiert werden.

Bei einem Verlust aller Komponenten an einem Standort ist eine Strategie zur Störungsbehebung (DR, Disaster Recovery) erforderlich, damit der Betrieb nur möglichst kurz unterbrochen wird. Der zentrale Teil dieser Strategie sind synchronisierte Telefonanlagen an separaten Standorten und die Konfiguration mit identischen Gruppen von Agentendurchwahlen und **Agentenanmeldungen**. Ein Agent kann sich jederzeit bei jeder Telefonanlage anmelden.

Die von Genesys für Genesys-Komponenten umgesetzte Strategie zur Störungsbehebung wird für Telefonanlagen des Typs **SIP-Telefonanlage** verwendet. Um Störungsbekämpfung für Genesys-Komponenten konfigurieren zu können, muss mindestens eine Telefonanlage in der Konfigurationsdatenbank vorhanden sein.

Weitere Angaben zur Störungsbehebung finden Sie im **SIP Server High-Availability Deployment Guide** oder der **Hilfe zu Genesys Administrator 8.1**.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Telefonanlagen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Telefonanlagen 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 Telefonanlagen 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 mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Prozeduren

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Telefonanlagenobjekts 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 Telefonanlage.
- **Verschieben nach**: Verschieben einer Telefonanlage in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von Telefonanlagen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

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

Procedure: Erstellen von Telefonanlagenobjekten

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 Telefonanlage. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der (in einer Multi-Mandanten-Umgebung) innerhalb des Mandanten eindeutig sein muss.
 - **Telefonanlagenstandort**: Der Telefonanlagenstandort, zu dem diese Telefonanlage gehört. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Telefonanlagentyp**: Der Typ des Telefonanlagenstandortes, zu dem die Telefonanlage

gehört. Dieser Wert wird automatisch festgelegt.

- **T-Server:** Das Anwendungsobjekt "T-Server", über das die Telefonieobjekte dieser Telefonanlage gesteuert werden. Wenn Sie die Zuordnung festgelegt haben, kann sie nicht aufgehoben werden, solange dem T-Server noch eine Client-Anwendung zugeordnet ist.
 - **DN-Bereich:** Der interne Nummerierungsplan der Telefonanlage. Verwenden Sie einen Bindestrich, um einen Bereich von Nummern anzugeben, und trennen Sie mehrere einzelne Nummern oder Bereiche durch Kommata voneinander. Beispiel: 1100-1179, 1190-1195, 1199. Dieser Parameter ist zwar optional, kann bei manchen Typen von Telefonanlagen aber für den Betrieb von T-Server wichtig sein.
 - **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 **Zugriffscodes** wird eine Liste von Zugriffscodes angezeigt, mit denen bei einer auf mehrere Standorte verteilten Installation Anrufe von dieser Telefonanlage zu anderen Telefonanlagen durchgeführt, geroutet oder übertragen werden. Je nach Struktur des Nummerierungsplans benötigen Sie ggf. Zugriffscodes, um DNs zu erreichen, die zu verschiedenen Telefonanlagen eines über mehrere Standorte verteilten Telefonnetzwerks zu gehören. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um dieser Telefonanlage einen Zugriffscode hinzuzufügen.
4. Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:
- **Telefonanlage:** Die Telefonanlage, der Sie diesen Zugriffscode zuweisen.
 - **Code:** Das Präfix, das verwendet wird, um die in der Eigenschaft "Telefonanlage" angegebenen DNs der Telefonanlage bei der Platzierung oder Übertragung von Anrufen von DNs der Telefonanlage zu erreichen, für die die Konfiguration durchgeführt wird. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Das Einstellen eines Zugriffscodes muss in absoluter Übereinstimmung mit dem Nummerierungsplan des Contact Center-Telefonnetzwerks stattfinden. Sämtliche Änderungen des Zugriffscodes können erst erfolgen, wenn die entsprechenden Änderungen vorher am Telefonnetzwerk vorgenommen wurden.
 - **Zieltyp:** Der Zieltyp innerhalb der Telefonanlage, für den alle Routing-Parameter angegeben wurden.

Wichtig

Die Kombination der Werte für die ersten drei Eigenschaften, **Telefonanlage**, **Code** und **Zieltyp**, bestimmt die Eindeutigkeit der Telefonanlagen-Zugriffscodes. Sie können für ein und dieselbe Telefonanlage mehrere Zugriffscodes mit dem gleichen Code angeben, solange sie über unterschiedliche Zieltypen verfügen.

- **Routing-Typ:** Ein Routing-Typ für das Ziel, das im Zieltyp für diese Telefonanlage angegeben wurde.
- **DN-Quelle:** Eine Informationsquelle, die den Ursprungspunkt in Routing-Anweisungen angibt.

- **Ziel-Quelle:** Eine Informationsquelle, die das Ziel in Routing-Anweisungen angibt.
 - **Standort-Quelle:** Eine Informationsquelle, die den Standort in Routing-Anweisungen angibt.
 - **DNIS-Quelle:** Eine Informationsquelle, die den DNIS in Routing-Anweisungen angibt.
 - **Grund-Quelle:** Eine Informationsquelle, die die Gründe in Routing-Anweisungen angibt.
 - **Durchwahl-Quelle:** Eine Informationsquelle, die die Durchwahlen in Routing-Anweisungen angibt.
 - Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Informationen auf der Registerkarte zu speichern.
6. Auf der Registerkarte **Standard-Zugriffscodes** wird eine Liste von Zugriffscodes angezeigt, die standardmäßig verwendet werden können, um bei einer auf mehrere Standorte verteilten Installation Anrufe von anderen Telefonanlagen zu dieser Telefonanlage durchzuführen, zu routen oder zu übertragen. Je nach Struktur des Nummerierungsplans benötigen Sie ggf. Zugriffscodes, um DNs zu erreichen, die zu verschiedenen Telefonanlagen eines über mehrere Standorte verteilten Telefonnetzwerks zu gehören. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um dieser Telefonanlage einen Standard-Zugriffscodes hinzuzufügen.
7. Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:
- **Code:** Das Präfix, das verwendet wird, um die in der Eigenschaft "Telefonanlage" angegebenen DNs der Telefonanlage bei der Platzierung oder Übertragung von Anrufen von DNs der Telefonanlage zu erreichen, für die die Konfiguration durchgeführt wird. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Das Einstellen eines Zugriffscodes muss in absoluter Übereinstimmung mit dem Nummerierungsplan des Contact Center-Telefonnetzwerks stattfinden. Sämtliche Änderungen des Zugriffscodes können erst erfolgen, wenn die entsprechenden Änderungen vorher am Telefonnetzwerk vorgenommen wurden.
 - **Zieltyp:** Der Zieltyp innerhalb der Telefonanlage, für den alle Routing-Parameter angegeben wurden.

Wichtig

Die Kombination der Werte für die ersten drei Eigenschaften, **Telefonanlage**, **Code** und **Zieltyp**, bestimmt die Eindeutigkeit der Telefonanlagen-Zugriffscodes. Sie können für ein und dieselbe Telefonanlage mehrere Zugriffscodes mit dem gleichen Code angeben, solange sie über unterschiedliche Zieltypen verfügen.

- **Routing-Typ:** Ein Routing-Typ für das Ziel, das im Zieltyp für diese Telefonanlage angegeben wurde.
- **DN-Quelle:** Eine Informationsquelle, die den Ursprungspunkt in Routing-Anweisungen angibt.
- **Ziel-Quelle:** Eine Informationsquelle, die das Ziel in Routing-Anweisungen angibt.
- **Standort-Quelle:** Eine Informationsquelle, die den Standort in Routing-Anweisungen angibt.
- **DNIS-Quelle:** Eine Informationsquelle, die den DNIS in Routing-Anweisungen angibt.

- **Grund-Quelle:** Eine Informationsquelle, die die Gründe in Routing-Anweisungen angibt.
 - **Durchwahl-Quelle:** Eine Informationsquelle, die die Durchwahlen in Routing-Anweisungen angibt.
 - Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.