

GENESYS

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

Transaktionen

6/1/2025

Transaktionen

Transaktionen definieren, wie Anwendungen kundendefinierte Statistiken berechnen.

Weitere Informationen über Einstellungen und die Verwendung von Transaktionen finden Sie in der Dokumentation zu "Universal Routing".

Anzeigeoptionen

In der Liste **Transaktionen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Transaktionen 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 Transaktionen 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 Transaktionsobjekts 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 Transaktion.
- Verschieben nach: Verschieben einer Transaktion in eine andere hierarchische Struktur.
- Aktivieren oder Deaktivieren von Transaktionen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter Objekthierarchie.

Klicken Sie auf den Namen einer Transaktion, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können hier Optionen und Berechtigungen eingerichtet werden.

Procedure: Erstellen von Transaktionsobjekten 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 Transaktion. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben und dieser Wert muss eindeutig sein. Eine Kombination aus dem Namen und dem unter der Eigenschaft "Typ" angegebenen Typ des Aktionscodes bestimmt die Eindeutigkeit in der Configuration Database (in einer Unternehmensumgebung) oder innerhalb des Mandanten (in einer Multi-Mandanten-Umgebung). • Alias: Ein alternativer Name für diese Transaktion. Falls Sie diesen Wert angeben, muss er innerhalb des Objekttyps, der in der Eigenschaft **Typ** für das gegebene Contact Center angegeben ist, eindeutig sein. • **Transaktionstyp**: Der Typ dieser Transaktion. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden. • Aufzeichnungsdauer (Min.): Ein Zeitraum in Minuten, der anzeigt, wie oft der aktuelle Status der Transaktion gemeldet oder in der Datenbank aufgezeichnet wird. Format: Ein anwendungsspezifisches Format oder Skript, das die Verarbeitung von Transaktionen definiert. • Mandant: In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem dieses Objekt gehört.

- Mandant: In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem dieses Objekt gehort 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**.