



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

Parameter

# Parameter

Über Betriebsparameter werden Routing-Strategien eingerichtet. Über die Verwaltung der Betriebsparameter definiert der Service Provider Betriebsparameter und gruppiert sie mithilfe von Parametergruppenvorlagen. Von Mandanten, in denen die Parametergruppenvorlagen implementiert werden, werden die Werte der Betriebsparameter eingerichtet. Letztere werden dann von der Routing-Strategie gelesen und in den Anruffluss integriert.

## Anzeigen

In diesem Fenster werden alle definierten Betriebsparameter angezeigt, für deren Ansicht Sie eine Berechtigung besitzen. Zum Aktualisieren der Liste klicken Sie auf **Aktualisieren**. Klicken Sie auf einen Betriebsparameter in der Liste. Daraufhin werden dessen Eigenschaften einschließlich des Typs rechts neben der Liste angezeigt. Die Liste kann auf verschiedene Weise gefiltert werden:

- Geben Sie im Feld "Schnellfilter" den Namen oder einen Teil des Namens des Parameters, Schlüssels, Typs oder Mandanten ein.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mandantenfilter** (Symbol mit Kreis und horizontaler Leiste), um den zugehörigen Bereich zu öffnen. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der gewünschten Mandanten. Über das Feld "Schnellfilter" in diesem Bereich können Sie die Mandantenliste filtern.
- Mit einem Klick auf die Spaltenüberschrift können Sie die Listeneinträge sortieren. Mit einem zweiten Klick auf die Überschrift wird die Sortierung umgekehrt.

## Eigenschaften

**Eigenschaften von Betriebsparametern**

<b>Eigenschaft</b>	<b>Beschreibung</b>
Anzeigename	Der Name des Parameters. Dieser muss im System eindeutig sein.
Schlüsselname	Der Name des Parameters, wie er auf der Registerkarte "Annex/Optionen" des Transaktionsobjekts in Genesys Administrator eingegeben werden soll. Wird dieses Feld leer gelassen, wird der unter "Anzeigename" angezeigte Name verwendet.
Typ	Der Parameter.
Objekttyp	Dieses Feld erscheint nur für Parameter des Typs "Konfigurationsobjekt". Es enthält eine Angabe zum Typ des Konfigurationsobjekts. Wird die Option "Konfigurationsobjekt" ausgewählt, kann optional das Kontrollkästchen <b>Mehrere Objekttypen</b> aktiviert werden, um diesem Parameter mehrere Konfigurationsobjekte zuzuweisen. Wird das

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>Kontrollkästchen <b>Global</b> aktiviert, öffnet sich ein neuer Bereich zur Auswahl der Mandanten, die den Parameter erhalten sollen.</p>
DN-Typ	<p>Dieses Feld erscheint nur für Parameter des Typs "Konfigurationsobjekt" mit dem Objekttyp "DN". Es enthält eine Angabe zum Typ der DN.</p>
<p>Benutzerdefinierte Liste</p> <p>Benutzerdefinierter Wert</p>	<p>Diese Eigenschaften gelten nur für Parameter des Typs "Benutzerdefinierte Liste". Sie enthalten die Mitglieder der benutzerdefinierten Liste. Legen Sie die Liste wie folgt fest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn Sie ein Element in die Liste einfügen möchten, geben Sie einen Wert in das Feld "Benutzerdefinierter Wert" ein und klicken Sie auf "Hinzufügen".</li> <li>• Zum Ändern eines Listeneintrags wählen Sie diesen aus, führen Sie die Änderung durch, und klicken Sie auf "OK".</li> </ul> <div data-bbox="824 856 1382 1031" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p><b>Wichtig</b></p> <p>Wenn sich der Anzeigewert eines Elements in der benutzerdefinierten Liste von dem im Transaktionsobjekt gespeicherten tatsächlichen Wert unterscheiden soll, machen Sie die gewünschte Angabe im Feld "Schlüssel".</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zum Entfernen eines Eintrags aus der Liste wählen Sie diesen aus und klicken Sie auf "Löschen".</li> <li>• Um die Reihenfolge der Listeneinträge zu ändern, wählen Sie einen Eintrag aus und verschieben Sie ihn mithilfe der Pfeiltasten nach oben oder unten.</li> <li>• Für Ganzzahlen sowie Datums- und Uhrzeitangaben können Sie Mindest- und Höchstwerte vorgeben.</li> </ul>
Obligatorisch	<p>Gibt an, ob der Parameter obligatorisch oder optional ist. Wird diese Option aktiviert, muss für den Parameter ein Wert eingegeben werden, bevor er gespeichert werden kann. Wird sie nicht aktiviert, dann gilt der Parameter als optional und kann ohne Wert gespeichert werden. Diese Eigenschaft kann zu einem späteren Zeitpunkt geändert werden (z. B. wenn ein obligatorischer Parameter optional werden soll).</p>
Global	<p>Wird diese Option aktiviert, dann ist der Parameter systemweit eindeutig und gilt für alle Mandanten. Der Parameterwert muss bei dessen Erstellung angegeben werden und kann nur von Service Provider geändert werden.</p>

Eigenschaft	Beschreibung
Wert	Bei einem als "Global" definierten Parameter ist dies dessen Wert. Er kann nicht geändert werden. Es kann ein Standardwert festgelegt werden, der nicht an implementierte Parametergruppeninstanzen weitergegeben wird. Die Angabe eines Standardwerts ist optional.
Hilfetext	Beschreibung des Parameters oder zusätzliche Informationen (Angabe ist optional).

## Typen

Der Typ eines Betriebsparameters wird in dem zu diesem gehörenden Feld "Typ" angezeigt.

Typ	Beschreibung
Audioressource	Die ARID einer Audioressource.
Boolesch	Nur Wahr oder Falsch.
Konfigurationsobjekt	<p>Der Typ eines Konfigurationsobjekts, der im Feld "Objekttyp" in den Eigenschaften des Parameters angegeben wird. Wird die Option "Konfigurationsobjekt" ausgewählt, kann optional das Kontrollkästchen <b>Mehrere Objekttypen</b> aktiviert werden, um diesem Parameter mehrere Konfigurationsobjekte zuzuweisen. Wird das Kontrollkästchen <b>Global</b> aktiviert, öffnet sich ein neuer Bereich zur Auswahl der Mandanten, die den Parameter erhalten sollen. Es werden folgende Optionen unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentengruppe</li> <li>• DN</li> <li>• Person (meist als Benutzer bezeichnet)</li> <li>• Arbeitsplatz</li> <li>• Arbeitsplatzgruppe</li> <li>• Skill</li> <li>• Stat Server</li> <li>• Transaktion</li> </ul>
Benutzerdefinierte Liste	Gültige Werte sind auf die in einer benutzerdefinierten Liste beschränkt, die im Feld "Benutzerdefinierte Liste/Benutzerdefinierter Wert" der Parametereigenschaften festgelegt wird.
Datum	Ein Datumswert im Format "jjjj-mm-tt".
Ganze Zahl	0 (null) oder eine negative oder positive Zahl ohne Dezimalkomma.

Typ	Beschreibung
Charakter	Der Name eines Charakters, der durch den Wert "Charakter-ID" in der Liste der Charaktere festgelegt ist.
<b>Zeitplan</b>	Ermöglicht die Konfiguration von Datums- und Uhrzeitbereichen.
Zeichenfolge	Eine Folge alphanumerischer Zeichen und/oder von Symbolen.
Uhrzeit	Ein Uhrzeitwert im Format "hh:mm".

## Zeitplanparameter

### [+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Der Parameter "Zeitplan" ermöglicht die Festlegung einer Reihe von Zeiträumen für Parametergruppen. Beispielsweise können hier Öffnungszeiten für die Mandanten angegeben werden.

#### Procedure:

##### Steps

1. Klicken Sie im Bereich **Parameterliste** auf +.
2. Legen Sie in dem nun rechts neben der **Parameterliste** eingeblendeten Bereich + die Eigenschaften für den neuen Parameter fest.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Zeitplan** aus. Unterhalb des Felds **Typ** wird ein neuer Bereich **Zeitplan** eingeblendet.
4. Klicken Sie im Abschnitt **Zeitplan** auf **Hinzufügen**.
5. Wählen Sie in dem rechts eingeblendeten Bereich **Datum** den Typ des **Zeitplans** aus. Sie können zur Angabe eines Datums **Datum** oder zur Auswahl eines Wochentags **Wochentag** auswählen.

##### Bei Auswahl von **Datum**:

- a. Geben Sie das **Jahr, den Monat, den Tag und optional die Zeitzone** für den Zeitplanparameter an. Wenn Sie keine **Zeitzone** auswählen, wird die systemeigene lokale Zeitzone verwendet.
- b. Das Ausfüllen des Felds **Zeiträume** ist optional. In dem Feld wird der Zeitraum des Zeitplanparameters im 24-Stunden-Format grafisch dargestellt. Ist das Feld **Zeiträume** leer, dann gilt der Zeitplanparameter für den gesamten Tag.

- c. Führen Sie den Cursor zur Angabe eines Zeitraums auf die Uhrzeit, zu der der Zeitraum beginnen soll.
- d. Klicken Sie und ziehen Sie die Maus zum Ende des gewünschten Zeitraums. Es wird ein Kästchen mit den Zeitangaben für diesen Zeitplanparameter angezeigt.
- e. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Bei Auswahl von **Wochentag**:

- a. Geben Sie den **Wochentag** und optional die **Zeitzone** für den Parameter an. Wenn Sie keine **Zeitzone** auswählen, wird die systemeigene lokale Zeitzone verwendet.
  - b. Das Ausfüllen des Felds **Zeiträume** ist optional. In dem Feld wird der Zeitraum des Zeitplanparameters im 24-Stunden-Format grafisch dargestellt. Ist das Feld **Zeiträume** leer, dann gilt der Zeitplanparameter für den gesamten Tag.
  - c. Führen Sie den Cursor zur Angabe eines Zeitraums auf die Uhrzeit, zu der der Zeitraum beginnen soll.
  - d. Klicken Sie und ziehen Sie die Maus zum Ende des gewünschten Zeitraums. Es wird ein Kästchen mit den Zeitangaben für diesen Zeitplanparameter angezeigt.
  - e. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Führen Sie im Bereich **+** einen der folgenden Schritte aus:
- Klicken Sie auf **Speichern**, um den Parameter zu speichern.
  - Wenn Sie den Parameter nicht speichern möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

## Prozeduren

In dem Bereich können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- [Definieren neuer Parameter](#)
- [Ändern von Parametern](#)
- [Löschen von Parametern](#)

### Definieren von Parametern

In der Regel werden neue Betriebsparameter vom Service Provider definiert. Auch Mandantenadministratoren können Betriebsparameter definieren, diese können jedoch nur Parametergruppenvorlagen im gleichen Mandanten hinzugefügt werden.

**[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden**

## Procedure: Definieren von Parametern

### Steps

1. Klicken Sie im Bereich **Parameterliste** auf +.
2. Legen Sie in dem nun rechts neben der **Parameterliste** eingeblendeten Bereich + die Eigenschaften für den neuen Parameter fest.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - a. Klicken Sie auf **Speichern**, um den neuen Parameter zu speichern.
  - b. Wenn Sie den Parameter nicht speichern möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

## Ändern von Parametern

### [+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

## Procedure: Ändern von Parametern

### Steps

#### Wichtig

Alle Eigenschaften von Betriebsparametern mit Ausnahme von **Wert** können gemäß den Anweisungen in diesem Thema geändert werden. Erläuterungen zum Ändern des Werts von Betriebsparametern sind auf der Seite [Parametergruppen](#) auf der Registerkarte "Prozeduren" dem Thema "Festlegen und Ändern von Werten in Parametergruppen" zu entnehmen.

Wenn Sie einen Betriebsparameter ändern, werden die Änderungen an jede Parametergruppenvorlage weitergegeben, die diesen Parameter enthält. An implementierte Parametergruppen werden die Änderungen allerdings nicht weitergegeben.

1. Wählen Sie in der **Parameterliste** den gewünschten Parameter aus.

2. Ändern Sie in dem nun rechts neben der **Parameterliste** eingeblendeten Bereich "<parameter name>" die Eigenschaften des Parameters.
3. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern oder auf **Abbrechen**, wenn die Änderungen nicht gespeichert werden sollen.

## Löschen von Parametern

Es können nur Betriebsparameter gelöscht werden, die keiner Parametergruppenvorlage zugewiesen sind.

### [+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

## Procedure: Löschen von Parametern

### Steps

1. Wählen Sie in der **Parameterliste** den gewünschten Parameter aus.
2. Klicken Sie in dem nun rechts neben der **Parameterliste** eingeblendeten Bereich "<parameter name>" auf **Löschen**.
3. Führen Sie im Dialogfeld "Löschung bestätigen" einen der folgenden Schritte durch:
  - a. Klicken Sie auf **OK**, um den Parameter aus der Datenbank zu löschen.
  - b. Wenn Sie den Parameter nicht löschen möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.