



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

Genesys Administrator 8.5.0

Table of Contents

Genesys Administrator Extension-Hilfe	4
Kernfunktionen	6
Anmeldung und Passwort	7
Voreinstellungen	8
Bedienungsoberfläche	13
Hinzufügen von Links zur Navigationszeile	15
Plug-in-Verwaltung	19
Verwendung der Befehlszeilenkonsole (CLC)	22
Massenänderungssätze	38
Agenten	46
Configuration Manager	53
Konten	67
Zugriffsgruppen	68
Agentengruppen	71
Benutzer (Personen)	75
Rollen	80
Skills	83
Kapazitätsregeln	85
Umgebung	96
Anwendungsvorlagen	97
Anwendungen	100
Alarmbedingungen	110
Hosts	116
Skripts	124
Lösungen	129
Mandanten	135
Zeitzone	139
Switching	143
Agentenanmeldungen	144
DNs	147
DN-Gruppen	153
IVRs	157
IVR-Ports	160
Arbeitsplätze	163
Arbeitsplatzgruppen	166

Telefonanlagen	169
Telefonanlagenstandorte	174
Routing/eServices	176
Audioressourcen (Configuration Manager)	177
Business-Attribute	183
Business-Attribut-Werte	186
Zieletabellen	189
Statistische Tage	193
Statistische Tabellen	199
Transaktionen	202
Akustische Aufforderungen	204
Desktop	206
Aktionscodes	207
Voice Platform	211
Voice Platform-Profile	212
Outbound	214
Anruflisten	215
Kampagnen	218
Kampagnengruppen	221
Felder	226
Filter	231
Formate	233
Tabellenzugriff	238
Behandlungen	241
System-Dashboard	244
Lösungsimplementierung	261
Installationspakete	262
Implementierte IP	276
Lösungsdefinitionen	278
Implementierte Lösungen	285
Berechtigungen	287
Verwaltung der Betriebsparameter	288
Parameter	290
Parametergruppen	297
Parametergruppenvorlagen	301
Audioressourcenverwaltung	308

Genesys Administrator Extension-Hilfe

Willkommen bei der Genesys Administrator Extension-Hilfe. Dieses Dokument bietet eine Einführung in die GUI von Genesys Administrator Extension und Beschreibungen der für den Einsatz der Software im Contact Center relevanten Konzepte und Prozeduren.

Info: Genesys Administrator Extension

Genesys Administrator Extension (GAX) ist die neueste Schnittstelle für Genesys. Dank ihrer Bedienungsfreundlichkeit lassen sich mit ihrer Hilfe komplexe Vorgänge auf einfache Weise und unter Vermeidung von Benutzerfehlern durchführen, sodass allgemeine Betriebskosten und der Zeitaufwand bei der Implementierung gesenkt werden. Das Produkt ist für die Verwendung durch Unternehmens- und gehostete Kunden sowie Systemadministratoren und Branchenbenutzer konzipiert.

Im Folgenden finden Sie bequeme Links zu beliebten Kapiteln und Themen:

Kernfunktionen

- [Anmeldung und Passwort](#)
- [Voreinstellungen](#)
- [Navigation in der Bedienungsoberfläche](#)

Konfiguration und Überwachung

- [Verwendung des Agentenfensters](#)
- [Verwendung des Configuration Manager](#)
- [System-Dashboard](#)

Lösungsimplementierung

- [Installationspakete](#)
- [Lösungsdefinitionen](#)
- [Berechtigungen](#)

Verwaltung der Betriebsparameter

- [Parameter](#)
- [Parametergruppen](#)
- [Parametergruppenvorlagen](#)

Audioressourcenverwaltung

Audioressourcenverwaltung

Kernfunktionen

In diesem Kapitel werden die Kernfunktionen von GAX erläutert. Wählen Sie unten ein Thema aus, um mehr zu erfahren:

Anmeldung und Passwort

Auf dieser Seite wird die Anmeldung bei GAX erläutert.

[Anmeldung und Passwort](#)

Voreinstellungen

Auf dieser Seite werden die Voreinstellungen auf Benutzer- und Systemebene erläutert.

[Voreinstellungen](#)

Bedienungsoberfläche

Auf dieser Seite wird die Bedienungsoberfläche erläutert.

[Bedienungsoberfläche](#)
[Hinzufügen von Links zur Navigationszeile](#)

Verwaltung und weitere Aufgaben

[Plug-in-Verwaltung](#)
[Befehlszeilenkonsole](#)
[Massenänderungssätze](#)

Anmeldung und Passwort

In der Kopfzeile des Genesys Administrator Extension-Fensters wird der Vorname des Benutzers angezeigt.

Möglicherweise ist das Benutzerkonto so konfiguriert, dass bei der ersten Anmeldung ein neues Passwort festgelegt werden muss. Dies ist auch nach dem Zurücksetzen des Passworts durch den Administrator erforderlich.

Procedure: Festlegen eines neuen Passworts

Steps

1. Es wird dann das Dialogfeld **Passwort ändern** angezeigt.
2. Geben Sie das neue Passwort in das Feld **Neues Passwort** ein.
3. Geben Sie dasselbe Passwort in das Feld **Passwort bestätigen** ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Timeout bei Leerlauf

Genesys Administrator Extension kann aus Sicherheitsgründen so eingerichtet werden, dass die Anwendung gesperrt wird, wenn während eines bestimmten Zeitraums keine Tastaturanschläge oder Mauseaktionen erfolgen. Tritt ein solches Timeout ein, können erst dann wieder Eingaben gemacht werden, wenn eine Anmeldung erfolgt. Auf diese Weise wird gewährleistet, dass unbefugte Personen keinen Zugriff auf Genesys Administrator Extension an einem unbeaufsichtigten Computer erhalten.

Wichtig

GAX verwendet eine Strategie, mit der ein Timeout verhindert werden soll. Diese Funktion stellt sicher, dass die zugrunde liegende Sitzung auch dann beibehalten wird, wenn die Anwendung durch ein Timeout bei Inaktivität gesperrt wird und Sie sich erneut anmelden müssen.

Voreinstellungen

Genesys Administrator Extension bietet Ihnen die Möglichkeit, die Bedienungsoberfläche Ihren persönlichen Anforderungen entsprechend anzupassen. Ihre Voreinstellungen werden jedes Mal geladen, wenn sich ein Benutzer in einem beliebigen Browser mit Ihren Anmeldeinformationen bei Genesys Administrator Extension anmeldet.

Zum Öffnen des Menüs "Voreinstellungen" klicken Sie in der Kopfzeile auf Ihren Benutzernamen. Sofern konfiguriert, wird in dem Menü angezeigt, wann das betreffende Benutzerkonto zum letzten Mal bei Genesys Administrator Extension angemeldet war.

Wichtig

Zur Verwendung der Funktion für den Zeitpunkt der letzten Anmeldung muss Folgendes sichergestellt sein:

- Zur Anzeige des korrekten Anmeldezeitpunkts müssen die Zeiteinstellungen des lokalen Rechners und des Management Framework-Computers übereinstimmen.
- In der Datei `confserv.cfg` auf dem Configuration Server (im Installationsverzeichnis des Computers, auf dem der Configuration Server gehostet wird) müssen folgende Zeilen eingefügt sein:
 - `last-login = true`
 - `last-login-synchronization = true`

Das Menü **Voreinstellungen** enthält folgende Optionen:

- **Abmelden:** Abmeldung bei Genesys Administrator Extension.
- **Benutzervoreinstellungen**
- **Systemvoreinstellungen**
- **Aktuelle Seite als Startseite festlegen:** Sie können die derzeit angezeigte Seite als Startseite für Ihr Benutzerkonto festlegen. Anschließend wird stets die betreffende Seite angezeigt, wenn Sie sich anmelden.
- **Passwort ändern**
- **Info:** Klicken Sie auf diese Option, um Informationen zu Ihrer Installation anzuzeigen. Wenn Ihrem Benutzerkonto die Berechtigung **Implementierbare und nicht implementierbare IPs und SPDs lesen** zugewiesen ist, können Sie auch Informationen zu dem Configuration Server anzeigen, mit dem Sie verbunden sind.
- **Genesys Administrator**

Wichtig

Die unter **Benutzervoreinstellungen** festgelegten Einstellungen haben Vorrang vor den **Systemvoreinstellungen**. Wurde beispielsweise unter **Systemvoreinstellungen** als Sprache Englisch und unter **Benutzervoreinstellungen** "Deutsch" ausgewählt, wird die Einstellung unter **Benutzervoreinstellungen** verwendet.

Benutzervoreinstellungen

Erweitert

Im Fenster **Erweitert** können Sie die Ebene der JavaScript-Protokollierung für Genesys Administrator Extension festlegen. Dies ist nur auf Aufforderung vom Support erforderlich. Wählen Sie aus dem Dropdownmenü einen der folgenden Werte aus:

- **Systemeinstellungen verwenden:** Die im Menü **Systemvoreinstellungen** angegebene Einstellung wird verwendet.
- **Debuggen:** Es wird ein Protokoll zu allen Ereignissen (Fehler, Warnung, Info, Debuggen) generiert.
- **Info:** Es wird ein Protokoll zu Fehlern, Warnungen und Infoereignissen generiert.
- **Warnung:** Es wird ein Protokoll zu Fehlern und Warnungen generiert.
- **Fehler:** Es wird ein Protokoll zu Fehlern generiert.
- **Aus:** Es wird kein Protokoll generiert.

Wichtig

Diese Protokolle können in der Browserkonsole angezeigt werden und dürfen nicht mit den Tomcat-Protokollen verwechselt werden.

Configuration Manager

Im Fenster **Configuration Manager** können Sie die folgenden Voreinstellungen für die Anzeige in Configuration Manager festlegen:

- **DBID anzeigen:** Bei der Detailanzeige für Konfigurationsobjekte wird auch die Datenbank-ID angegeben.
- **Letzte anzeigen:** Auf der Startseite von Configuration Manager wird eine Liste zuletzt verwendeter Konfigurationsobjekte angezeigt. In dieser Liste werden der Typ und der Name des Konfigurationsobjekts angegeben (beispielsweise DNs, 80708), außerdem der Mandant, zu dem das Objekt gehört, und das Datum des letzten Zugriffs. Führen Sie den Mauszeiger über das Element, um weitere Informationen anzuzeigen, etwa das konkrete Datum des letzten Zugriffs mit Uhrzeit sowie den Pfad. Klicken Sie auf das Element, um auf das Objekt zuzugreifen.

- **Maximale Anzahl anzuzeigender aktueller Elemente:** Gibt an, wie viele Elemente in der Liste **Letzte anzeigen** angegeben werden sollen.

Gebietsschema

Im Fenster **Gebietsschema** können Sie durch Auswahl des jeweiligen Optionsfelds folgende Voreinstellungen vornehmen:

Voreinstellung (Feldname)	Beschreibung
Sprache	<p>Dies ist die Sprache der GAX-Bedienungsoberfläche. Die Standardeinstellung ist Systemeinstellungen verwenden. Wenn Sie Plug-ins mit Sprachpaketen installieren, können Sie weitere Spracheinstellungen vornehmen.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig Damit Änderungen in Kraft treten, muss der Browser aktualisiert werden.</p> </div>
Datumsformat	Format, in dem Datumsangaben in Genesys Administrator Extension angezeigt werden. Die Standardeinstellung ist Systemeinstellungen verwenden .
Wochenbeginn	Tag, den Sie als Wochenbeginn behandeln. Die Standardeinstellung ist Systemeinstellungen verwenden .
Zahlenformat	Format, in dem Zahlen angezeigt werden sollen. Die Standardeinstellung ist Systemeinstellungen verwenden .
Zeitzone	Die Zeitzone, deren Uhrzeit in GAX angezeigt werden soll. Die Standardeinstellung ist Systemeinstellungen verwenden .

Systemvoreinstellungen

Einschränkung

Genesys Administrator Extension ermöglicht die Einschränkung der Anzahl gleichzeitig an Configuration Server gesendeten Änderungen. Über die entsprechenden Einstellungen können Sie dafür sorgen, dass in der gesamten Genesys-Umgebung eine gleichmäßige Leistung erzielt wird.

Geben Sie im Feld **Batchgröße des Massenupdates** an, wie viele Massenupdates an Konfigurationsobjekten gleichzeitig durchgeführt werden dürfen. Die Standardeinstellung ist 300. Der Wert 0 gibt an, dass Konfigurationsobjektänderungen uneingeschränkt erfolgen, d. h. alle angeforderten Vorgänge ohne Verzögerung an Configuration Server gesendet werden. Sie können in diesem Feld 0 oder eine positive ganze Zahl eingeben.

Wichtig

Der Höchstwert für **Batchgröße des Massenupdates** für Benutzer, die über Genesys Administrator zugreifen, beträgt 300.

Geben Sie im Feld **Batchtimeout des Massenupdates** an, wie groß das Intervall (in Sekunden) zwischen der Ausführung von Massenupdatevorgängen durch Genesys Administrator Extension sein soll. Die Standardeinstellung ist 1. Der Wert 0 gibt an, dass die Massenupdatevorgänge ohne Verzögerung ablaufen. Sie können in diesem Feld einen Wert zwischen 0 und 300 eingeben.

Agentenverwaltung

Im Menü **Agentenverwaltung** können Sie auswählen, ob das Fenster **Agenten** im Layout **Cloud** oder **Lokal** angezeigt wird. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen den Layouts finden Sie unter **Agenten**.

Außerdem können Sie folgende Optionen für das Fenster **Agenten hinzufügen** festlegen:

- **Benutzername als E-Mail-Adresse erzwingen:** Wenn diese Option aktiviert ist, nehmen im Feld **Benutzername** eingegebene Informationen die Form einer E-Mail-Adresse an.
- **Externe ID ausblenden:** Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Feld **Externe ID** im Fenster **Agent hinzufügen** von GAX ausgeblendet.
- **Standardzugriffsgruppe:** (Optional) **Zugriffsgruppe**, der Agenten beim Erstellen im Fenster **Agenten** hinzugefügt werden. Standardmäßig ist dieser Wert leer und Agenten werden keiner Zugriffsgruppe hinzugefügt.

Wichtig

Wenn Sie den Namen einer Zugriffsgruppe hinzufügen, die nicht vorhanden ist, können Agenten der Gruppe nicht zugewiesen werden. Sie müssen zuerst die Zugriffsgruppe erstellen.

Gebietsschema

Im Menü **Gebietsschema** können Sie durch Auswahl des jeweiligen Optionsfelds folgende Voreinstellungen vornehmen:

Voreinstellung (Feldname)	Beschreibung
Sprache	<p>Dies ist die Sprache der GAX-Bedienungsoberfläche. Die Standardeinstellung ist Englisch. Wenn Sie Plug-ins mit Sprachpaketen installieren, können Sie weitere Spracheinstellungen vornehmen.</p> <p>Wichtig</p>

Voreinstellung (Feldname)	Beschreibung
	Damit Änderungen in Kraft treten, muss der Browser aktualisiert werden.
Datumsformat	Format, in dem Datumsangaben in Genesys Administrator Extension angezeigt werden.
Wochenbeginn	Tag, den Sie als Wochenbeginn behandeln, d. h. Sonntag oder Montag.
Zahlenformat	Format, in dem Zahlen angezeigt werden sollen.
Zeitzone	Die Zeitzone, deren Uhrzeit in GAX angezeigt werden soll.

Passwort ändern

Ihr Passwort können Sie im Menü **Passwort ändern** ändern. Zum Ändern des Passworts benötigen Sie die Berechtigung **Benutzerpasswort ändern**.

Genesys Administrator

Über diesen Link kann Genesys Administrator gestartet werden. Der Link wird angezeigt, wenn Ihr Benutzerkonto so konfiguriert ist, dass bei der Anmeldung bei Genesys Administrator Extension eine Anmeldung bei Genesys Administrator erfolgt.

Bedienungsoberfläche

Das Hauptfenster von Genesys Administrator Extension besteht aus zwei Teilen:

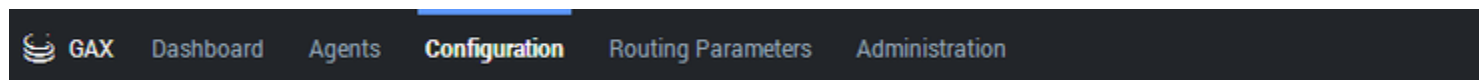
- **Kopfzeile** oben auf dem Bildschirm, mit den Hauptsteuerelementen der Bedienungsoberfläche
- **Arbeitsbereich** unterhalb der Kopfzeile, in dem sämtliche Arbeiten durchgeführt werden

Wichtig

Es werden nur die Objekte und Optionen angezeigt, auf die der angemeldete Benutzer aufgrund seiner **Rollenberechtigungen** und Objektberechtigungen Zugriff hat.

Kopfzeile

Die Kopfzeile ist der Bereich ganz oben im Hauptfenster mit den Hauptsteuerelementen für die Bedienungsoberfläche von Genesys Administrator Extension.



Kopfzeile in Genesys Administrator Extension.

Rechts in der Kopfzeile werden der derzeit angemeldete Benutzer und ein Link auf dieses Hilfedokument angezeigt. Klicken Sie auf den Benutzernamen, um das Menü **Voreinstellungen** zu öffnen.

Auf der linken Seite enthält die Kopfzeile die Menüoptionen für die Navigation durch Genesys Administrator Extension.

Folgende Überschriften werden immer angezeigt:

- **Dashboard**
- **Agenten**
- **Konfiguration**
- **Routing-Parameter**
- **Betrieb**

Über die Schaltfläche **Startseite** gelangen Sie von jeder Seite aus wieder auf die Startseite von Genesys Administrator Extension.

Bei Installation von Plug-ins werden die Überschriften um Untermenüs erweitert. Wird beispielsweise das Plug-in **ASD** installiert, erhält die Überschrift **Konfiguration** das Untermenü **Lösungsimplementierung**. Diese Untermenüs werden in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt.

Wenn das Plug-in keine Menüüberschrift angibt, wird sie der Überschrift **Konfiguration** hinzugefügt.

Für den Zugriff auf externe Websites können auch benutzerdefinierte Links verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Links zur Navigationszeile](#).

Wichtig

Welche Untermenüs zur Verfügung stehen, hängt davon ab, welche Zugriffsberechtigungen vorliegen und welche Plug-ins installiert wurden. Das Untermenü **Routing-Parameter** wird beispielsweise nicht angezeigt, wenn das Plug-in **OPM** nicht installiert ist.

Arbeitsbereich

Der Arbeitsbereich befindet sich unterhalb der Kopfzeile. Hier werden sämtliche Arbeiten in Genesys Administrator Extension durchgeführt. Dort werden nur die Objekte und Optionen angezeigt, auf die der angemeldete Benutzer aufgrund seiner [Rollenberechtigungen](#) und Objektberechtigungen Zugriff hat.

Bei Umgebungen mit mehreren Mandanten sind Elementlisten nach Mandant strukturiert. Sie können alle Mandanten, den Standardmandanten oder, mithilfe der Schaltfläche **Mandantenverzeichnis**



, mehrere ausgewählte Mandanten anzeigen.

Durch Klicken auf die Spaltenüberschriften lassen sich Listen nach verschiedenen Kriterien sortieren. Für den schnellen Zugriff auf Informationen ist zudem das Feld **Schnellfilter** verfügbar.

Auditverlauf

Für manche Objekte kann ein Auditverlauf angezeigt werden. Wählen Sie hierfür ein Objekt, beispielsweise eine Lösungsdefinition, aus, um die jeweiligen Informationen dazu in einem neuen Bereich anzuzeigen. Klicken Sie im Informationsbereich auf die Schaltfläche **Zugehörig**, und wählen Sie **Verlauf** aus. Rechts wird nun der Bereich **Verlauf** angezeigt. Er enthält Informationen zum Änderungsverlauf für das Objekt.

Verfügbarkeit der Menüelemente

Zur Gewährleistung eines Lastenausgleichs und einer hohen Verfügbarkeit können mehrere Instanzen von Genesys Administrator Extension mit derselben Konfigurationsumgebung verbunden sein. Dabei kann jede Instanz zur Verwendung unterschiedlicher Funktionsmodule konfiguriert sein. Es stehen nicht unbedingt alle Module für jede Genesys Administrator Extension-Instanz in der Genesys-Umgebung zur Verfügung.

Hinzufügen von Links zur Navigationszeile

Über die Konfigurationsoptionen des Standard-Anwendungsobjekts können der Navigationszeile weitere Links hinzugefügt werden.

Hinzufügen von benutzerdefinierten Links

1. Klicken Sie im Configuration Manager auf **Anwendungen**. Die Liste **Anwendungen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der Liste auf das Standard-Clientanwendungs-Objekt, um es zu bearbeiten.

Wichtig

Der Name der Standard-Clientanwendung ist in den Optionen für das GAX-Anwendungsobjekt im Abschnitt **Allgemein** definiert. Meist lautet er **Standard**, kann in Ihrer Umgebung jedoch auch abweichen.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anwendungsoptionen**.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Geben Sie im Popup-Fenster die folgenden Informationen ein:
 - **Abschnitt:** Sie müssen Folgendes eingeben: `ga_preferences.navigation`
 - **Schlüssel:** Sie müssen Folgendes eingeben: `categories`
 - **Wert:** Geben Sie die Anzahl der weiteren Kategorieelemente ein, die der Navigationszeile hinzugefügt werden sollen. Legen Sie als Wert beispielsweise 1 fest, um ein Kategorieelement hinzuzufügen.

Wichtig

Sie können auch 0 (null) eingeben, wenn der Navigationszeile keine weiteren Kategorieelemente hinzugefügt werden sollen.

- Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 7. Geben Sie im Popup-Fenster die folgenden Informationen ein:
 - **Abschnitt:** Sie müssen Folgendes eingeben: `ga_preferences.navigation`
 - **Schlüssel:** Sie müssen Folgendes eingeben: `items`

- **Wert:** Geben Sie die Anzahl der weiteren Links ein, die dem in Schritt 6 erstellten Kategorieelement hinzugefügt werden sollen. Legen Sie als Wert beispielsweise 1 fest, um ein Linkelement hinzuzufügen.
- Klicken Sie auf **OK**.

Definieren von Kategorieelementen

Für jedes Kategorieelement müssen Sie eine zusätzliche Option erstellen, die die übergeordnete Kategorie, eine ID für das neue Kategorieelement und einen Anzeigenamen definiert. Definieren Sie die einzelnen Kategorieelemente mit den folgenden Schritten.

1. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
2. Geben Sie im Popup-Fenster die folgenden Informationen ein:
 - **Abschnitt:** Sie müssen Folgendes eingeben: `ga_preferences.navigation_categories_0`
 - **Schlüssel:** Sie müssen Folgendes eingeben: `category`
 - **Wert:** Geben Sie den Namen der Kategorie ein, die der Navigationszeile hinzugefügt werden soll. Beispiel: `custom`. Sie können auch bereits vorhandene Kategorieelemente angeben. Geben Sie unter dem Kategorieelement **Konfiguration** beispielsweise `config` ein, um ein Menüelement hinzuzufügen.
 - Klicken Sie auf **OK**.
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
4. Geben Sie im Popup-Fenster die folgenden Informationen ein:
 - **Abschnitt:** Sie müssen Folgendes eingeben: `ga_preferences.navigation_categories_0`
 - **Schlüssel:** Sie müssen Folgendes eingeben: `name`
 - **Wert:** Geben Sie eine ID für die Kategorie ein, die der Navigationszeile hinzugefügt werden soll. Beispiel: `custom`
 - Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
6. Geben Sie im Popup-Fenster die folgenden Informationen ein:
 - **Abschnitt:** Sie müssen Folgendes eingeben: `ga_preferences.navigation_categories_0`
 - **Schlüssel:** Sie müssen Folgendes eingeben: `title`
 - **Wert:** Geben Sie den Namen der Kategorie ein, die der Navigationszeile hinzugefügt werden soll. Beispiel: `Custom Links`
 - Klicken Sie auf **OK**.

Wichtig

Wiederholen Sie die oben angegebenen Schritte für weitere Kategorieelemente. Den

Namen **Abschnitt** müssen Sie für jedes Kategorieelement erhöhen. Wenn Sie zum Beispiel drei Kategorieelemente definieren möchten, lauten die Namen der **Abschnitte**:

- `ga_preferences.navigation_categories_0`
- `ga_preferences.navigation_categories_1`
- `ga_preferences.navigation_categories_2`

Definieren von Linkelementen

Für jedes Linkelement müssen Sie eine zusätzliche Option erstellen, die die übergeordnete Kategorie, die Berechtigungen, den Titel und die URL definiert. Definieren Sie die einzelnen Linkelemente mit den folgenden Schritten.

1. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
2. Geben Sie im Popup-Fenster die folgenden Informationen ein:
 - **Abschnitt**: Sie müssen Folgendes eingeben: `ga_preferences.navigation_items_0`
 - **Schlüssel**: Sie müssen Folgendes eingeben: `category`
 - **Wert**: Geben Sie den Namen der Kategorie ein, der dieser Link hinzugefügt werden soll. Beispiel: `custom`. Sie können auch bereits vorhandene Kategorieelemente angeben. Geben Sie unter dem Kategorieelement **Konfiguration** beispielsweise `config` ein, um ein Linkelement hinzuzufügen.
 - Klicken Sie auf **OK**.
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
4. Geben Sie im Popup-Fenster die folgenden Informationen ein:
 - **Abschnitt**: Sie müssen Folgendes eingeben: `ga_preferences.navigation_items_0`
 - **Schlüssel**: Sie müssen Folgendes eingeben: `privilege`
 - **Wert**: Geben Sie den Namen der Berechtigung ein, die vorgibt, ob das Element einem Benutzer angezeigt wird. Beispiel: `CUSTOM_LINK`

Wichtig

Unter **Zugewiesene Berechtigungen** finden Sie weitere Informationen zum Zuweisen von Berechtigungen.

- Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

6. Geben Sie im Popup-Fenster die folgenden Informationen ein:

- **Abschnitt:** Sie müssen Folgendes eingeben: `ga_preferences.navigation_items_0`
- **Schlüssel:** Sie müssen Folgendes eingeben: `title`
- **Wert:** Geben Sie den Namen des Linkelements ein, das der Navigationszeile hinzugefügt werden soll. Beispiel: Genesys
- Klicken Sie auf **OK**.

7. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

8. Geben Sie im Popup-Fenster die folgenden Informationen ein:

- **Abschnitt:** Sie müssen Folgendes eingeben: `ga_preferences.navigation_items_0`
- **Schlüssel:** Sie müssen Folgendes eingeben: `url`
- **Wert:** Geben Sie die URL ein, auf die der Link zeigt. Beispiel: `http://www.genesys.com`
- Klicken Sie auf **OK**.

Wichtig

Wiederholen Sie die oben angegebenen Schritte für weitere Linkelemente. Den Namen **Abschnitt** müssen Sie für jedes Linkelement erhöhen. Wenn Sie zum Beispiel drei Linkelemente definieren möchten, lauten die Namen der **Abschnitte**:

- `ga_preferences.navigation_items_0`
- `ga_preferences.navigation_items_1`
- `ga_preferences.navigation_items_2`

Plug-in-Verwaltung

In diesem Bereich werden Informationen zu den Plug-ins eingeblendet, die in der jeweiligen Umgebung installiert sind. Zudem können die Einstellungen dieser Plug-ins geändert werden.

Wichtig

Plug-ins können auf dem lokalen Knoten nur dann verwaltet werden, wenn das GAX-Anwendungsobjekt von einem der folgenden Typen ist:

- **Generic Genesys Server** (bei Verwendung von Management Framework bis Version 8.1.0)
- **Generic Administrator Server** (bei Verwendung von Management Framework ab Version 8.1.1)

Im Bereich **Administratoranwendungen** werden die Anwendungen aufgeführt, die in Ihrer Umgebung installiert sind, sowie der Host, auf dem die Anwendungen gespeichert sind.

Das Plug-in-Installationsverfahren entspricht dem für IP. Weitere Informationen finden Sie unter [Hochladen von Installationspaketen](#).

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 **Mandantenfilter**, um den Bereich **Mandantenfilter** zu öffnen. Klicken Sie in diesem Bereich auf das Kontrollkästchen für jeden Mandanten, den Sie auswählen möchten. Mithilfe des Felds **Schnellfilter** können Sie die Mandantenliste filtern.

Klicken Sie zur Anzeige von Einzelheiten, die in einem neuen Anzeigebereich rechts eingeblendet werden, auf die Anwendung. In dem neu angezeigten Bereich werden die Plug-in-Bezeichnung und der zugehörige Host angegeben. Über **Zugehörig** und **Plug-ins** können Sie weitere Details aufrufen:

- **Name:** Der Name des Plug-ins
- **Version:** Die Versionsnummer des Plug-ins
- **Sprache** Die in der Bedienungsfläche des Plug-ins verwendete Sprache
- **Anbieter:** Der Name des Unternehmens oder Benutzers, das oder der das Plug-in bereitgestellt
- **Status:** Gibt an, ob das Plug-in **aktiviert** oder **deaktiviert** ist

Klicken Sie zur Anzeige weiterer Einzelheiten zu dem Plug-in auf dessen Namen. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt. In diesem Bereich können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- [Aktivieren oder Deaktivieren des Plug-ins](#)
- [Ändern der Einstellungen für das Plug-in](#)

Procedure: Aktivieren oder Deaktivieren von Plug-ins

Steps

1. Wählen Sie in der Liste **Administrator-Anwendungen** eine Anwendung aus.
2. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt. Klicken Sie auf **Zugehörig** und wählen Sie **Plug-ins**, um eine Liste der mit der Anwendung verbundenen Plug-ins aufzurufen.
3. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt. Wählen Sie in der Liste **Plug-in-Info** ein Plug-in aus.
4. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Aktivieren**, um das Plug-in zu aktivieren.
 - Klicken Sie auf **Deaktivieren**, um das Plug-in zu deaktivieren.

Procedure: Ändern der Plug-in-Einstellungen

Steps

1. Wählen Sie in der Liste **Administrator-Anwendungen** eine Anwendung aus.
2. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt. Klicken Sie auf **Zugehörig** und wählen Sie **Plug-ins**, um eine Liste der mit der Anwendung verbundenen Plug-ins aufzurufen.
3. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt. Wählen Sie in der Liste **Plug-in-Info** ein Plug-in aus.
4. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt. Klicken Sie auf **Zugehörig** und wählen Sie **Plug-in-Optionen**.
5. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt. Hier werden die zum Plug-in gehörigen Optionen angezeigt. Klicken Sie auf eine Option, um weitere Angaben dazu in einem separaten Bereich rechts einzublenden.
6. Wenn Sie die Optionen nach Wunsch bearbeitet haben, führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Wichtig

Sie können unter **Plug-in-Verwaltung** nur Optionen ändern, jedoch keine neuen erstellen.

Verwendung der Befehlszeilenkonsole (CLC)

An der Befehlszeilenkonsole (CLC) können Administratoren bestimmte Funktionen von GAX für **Lösungsdefinitionen (SPDs)** und **Installationspakete (IPs)** ausführen. An der CLC können Sie beispielsweise SPDs im Hintergrund auf Remote-Hosts implementieren.

Die CLC können Sie nur verwenden, wenn Sie über Zugriff auf die Befehlszeilenoberfläche des Betriebssystems verfügen. Auf anderen Computern als dem GAX-Hostcomputer muss lokal das CLC-Tool (**gaxclc.jar**) verfügbar sein.

Die Hilfedatei für die CLC öffnen Sie mit einem der folgenden Befehle:

```
java -jar gaxclc.jar help
```

```
java -jar gaxclc.jar ?
```

Wichtig

Bei der Ausführung von Befehlen an der CLC wird im Verzeichnis des Tools eine Protokolldatei erzeugt.

Struktur

Die CLC unterstützt Befehle mit der folgenden Struktur:

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> <function> <operation> <args>
```

Im obigen Beispiel:

- `-u:user` ist der Benutzername für die Anmeldung bei Configuration Server.
- `-p:password` ist das Passwort für die Anmeldung bei Configuration Server. Wenn für dieses Flag kein Wert angegeben ist, geht die CLC davon aus, dass kein Passwort festgelegt wurde.
- `-s` gibt an die CLC die Anweisung aus, eine sichere HTTPS-Verbindung mit dem GAX-Server zu verwenden. Wenn dieses Flag nicht festgelegt ist, wird HTTP verwendet.
- `-h:<host>:<port>` bezeichnet Host und Port des GAX-Servers. Wenn dieses Flag nicht festgelegt ist, wird folgender Wert verwendet. `-h:localhost:8080`.
- `<function>` kann auf `ip` oder auf `spd` festgelegt sein.
- `<operation>` gibt den auszuführenden Wert an. Die gültigen Werte für dieses Flag sind von der im vorherigen Schritt angegebenen Funktion abhängig (`ip` oder `spd`).
- `<args>` gibt die Argumente für den Vorgang an. Die gültigen Werte für dieses Flag sind von den in den

vorherigen Schritten angegebenen Parametern <function> und <operation> abhängig.

Nachstehend finden Sie ein Beispiel für einen Befehlszeilenkonsolen-Befehl:

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:localhost:8080 spd execute 10054 1 "C:/GAX/
input.txt"
```

SPDs

Die CLC unterstützt die folgenden Vorgänge für SPDs:

- add
- query
- querybyid
- execute
- delete
- encrypt (siehe Registerkarte Ausführen)

add

add

Übersicht

Mit diesem Vorgang wird der GAX-Datenbank eine SPD hinzugefügt. Wenn anhand von Name und Version in der SPD-XML festgestellt wird, dass die SPD bereits vorhanden ist, wird die vorhandene SPD ersetzt.

Bei erfolgreichem Abschluss wird die ID der hinzugefügten SPD zurückgegeben.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd add "file path"
```

- "file path": Der Pfad der XML-Datei.

Beispiel

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd add "c:\GAX\newSpd.xml"
```

query

query

Übersicht

Mit diesem Vorgang werden alle SPDs abgefragt und eine Tabelle mit den folgenden Angaben zu jeder SPD angezeigt:

- ID-Nummer
- Name
- Version
- Mandanten-DBID

Beispiel:

```
10054 gvp 8.1.5 1
10060 genesysOne 8.1.5 1
10060 eServices 8.1.5 1
```

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd query
```

Beispiel

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:132.45.43.45:443 spd query
```

querybyid

querybyid

Übersicht

Mit diesem Vorgang wird eine SPD anhand ihrer ID abgefragt. Wenn die SPD nicht vorhanden ist, schlägt der Vorgang fehl.

Bei erfolgreichem Abschluss wird eine Tabelle der folgenden Details zur SPD angezeigt:

- Profil-ID
 - Name
-

Beispiel:

1 Install

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd query SPDID
```

- SPDID: Die ID der abgefragten SPD.

Beispiel

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:132.45.43.45:8080 spd query 4374
```

execute

execute

Übersicht

Mit diesem Vorgang wird eine SPD ausgeführt.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd execute SPDID profileName|  
-profileID:profileID|-profileName:profileName -encrypted "input file"
```

- SPDID: Die ID der auszuführenden SPD.
- profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName: Das auszuführende SPD-Profil.

Wichtig

Wenn kein Flag festgelegt ist, wird als auszuführendes SPD-Profil profileName angenommen.

- -encrypted: Gibt ggf. an, ob die Eingabedatei verschlüsselt ist.

[+] Nutzung einblenden

Die CLC unterstützt Verschlüsselung für Eingabedateien mit vertraulichen Daten wie Passwörtern.

Format:

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd encrypt "input file path"
"encrypted output file path"
```

Die verschlüsselte Eingabedatei wird in dem durch "encrypted output file path" angegebenen Verzeichnis gespeichert. Wenn die Datei in diesem Verzeichnis bereits vorhanden ist, wird sie überschrieben.

Beispiel:

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd -encrypted "c:\GAX\input.txt" "c:\GAX\
encrypted.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd -encrypted "input.txt" "encrypted.txt"
```

- "input file": Die Eingabedatei mit SPD-Parametern. Bei Angabe von -encrypted ist die Eingabedatei verschlüsselt.

Die Eingabedatei muss im JSONObject-Format vorliegen und SPD-Parameter für ein bestimmtes Profil enthalten. Die Datei muss im UTF8-Format vorliegen.

[+] Nutzung einblenden

The input file must be in JSONObject format and include SPD parameters for a specific profile. The file must be encoded in UTF-8 format.

string

The input structure for a *string* type is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : "string"
  }
}
```

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="NAME_PARAM1" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
    </input>
  </dialog>
  <dialog step="Step2">
    <input name="NAME_PARAM2" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
    </input>
  </dialog>
</profile>
```

```
</dialog>
<execution>
  <script>
    log('string test' );
  </script>
</execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "NAME_PARAM1" : "Kate"
  },
  "Step2" : {
    "NAME_PARAM2" : "John"
  }
}
```

Boolean

The input structure for a *boolean* type is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : true/false
  }
}
```

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="STATUS" title="status" type="boolean" required="true">
      <description>status field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('boolean test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "STATUS" : true
  }
}
```

Integer

The input structure for an *integer* type is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : <integer>
  }
}
```

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="NUMBER" title="number" type="integer" required="true">
      <description>number field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('number test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "NUMBER" : 132
  }
}
```

Password

The input structure for a *password* type is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : "password"
  }
}
```

Wichtig

Input files that include sensitive data such as passwords should be encrypted using the SPD encrypt operation.

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="PASSWORD" title="password" type="password" required="true">
      <description>password field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('password test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "PASSWORD" : "xyz9846gdkjg"
  }
}
```

SelectOne

The input structure for a *selectOne* type with an **<objectselect>** tag is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "filter value",
          "name" : "filter name"
        }
        ]
      }
    }
  }
}
```

Wichtig

CLC intersects (AND) filters defined in the SPD file and input file for a *selectOne* input. The filter criteria should be different in an SPD input file and filter names should differ in the same filter definition.

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="APP_OBJ_SELECT_ONE" title="Application Name" hidden="false"
type="selectOne" default="">
      <description>select application</description>
      <objectselect>
        <filter value="CfgApplication" name="type"/>
      </objectselect>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('test select one' );
    </script>
  </execution>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "APP_OBJ_SELECT_ONE" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "SIP_lrm26",
          "name" : "name"
        }
      ]
    }
  }
}
```

SelectMultiple

The input structure for a *selectMultiple* type with **<objectselect>** tag is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "filter value",
          "name" : "filter name"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Filters defined in an SPD input file are joined in union (OR) and then intersect (AND) with filters defined in an SPD file for a *selectMultiple* input.

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="APP_OBJ_SELECT_MULTIPLE" title="Application Name" hidden="false"
type="selectMultiple" default="">
      <description>select application</description>
      <objectselect>
        <filter value="CfgApplication" name="type"/>
      </objectselect>
    </input>
  </dialog>
</profile>
```

```

</dialog>
<execution>
  <script>
    log('test select multiple' );
  </script>
</execution>

```

Input File for Install Profile

```

{
  "Step1" : {
    "APP_OBJ_SELECT_MULTIPLE" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "SIP_lrm26",
          "name" : "name"
        }, {
          "value" : "SIP_lrm27",
          "name" : "name"
        }
        ]
      }
    }
  }
}

```

The operation returns two applications named **SIP_lrm26** and **SIP_lrm27**.

Selection Tag

The input structure for a *selectOne/selectMultiple/boolean* type with **<selection>** tag is described below:

```

{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "selection" : {
        "option" : [{
          "value" : "option value assigned to the input
parameter",
          "name" : "option name is displayed in UI"
        }
        ]
      }
    }
  }
}

```


CLC selects options defined in the SPD input file. Multiple options can be specified only for the *selectMultiple* input type.

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Application Parameters">
    <input name="DATA_MODEL" title="Binary Version (32-bit or 64-bit)" default="64"
type="selectOne" required="true">
      <description>This parameter defines the 32-bit or the 64-bit version of the
binary to be deployed. </description>
      <selection>
        <option name="32" value="32"/>
        <option name="64" value="64"/>
      </selection>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('test selection support' );
    </script>
  </execution>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Application Parameters" : {
    "DATA_MODEL" : {
      "selection" : {
        "option" : [{
          "value" : "64",
          "name" : "64"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Wichtig

- If the input file does not specify a value for a SPD parameter, the value defined in the **default** attribute of the input element will be used.

- If an SPD input element has the **required** attribute set to true, but there is no corresponding input value that is supplied in either the SPD (as a default) or in the input file, then the SPD execution fails.
- If an SPD input element has the **readonly** attribute value set to true, then the value in the **default** attribute value is used for the execution, if defined. If the **readonly** attribute value is set to true, **required** is set to false, and the **default** attribute is not defined, then the following logic is used for input value determination:
 1. For the *boolean* input type, the input value is set to false.
 2. For the *string* and *password* input types, the input value is set to "".
 3. For the *integer* input type, the input is not propagated.
- If a dialog **cond** attribute value evaluates to false, the dialog is skipped by the CLC tool.
Example:

```
<dialog step="Role input" cond="false">
  <input name="ROLE" title="Role" hidden="false" type="selectOne"
required="true">
    <description>Please indicate the role</description>
    <objectselect>
      <filter value="CfgRole" name="type"/>
    </objectselect>
  </input>
</dialog>
```

Beispiel

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054
-profileID:1 "C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:localhost:8080 spd execute 10054
-profileName:"Install profile" "C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054 1
-encrypted "C:/GAX/encryptedinput.txt"
```

delete

delete

Übersicht

Mit diesem Vorgang wird eine SPD gelöscht. Wenn die SPD nicht vorhanden ist, schlägt der Vorgang fehl.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd delete SPDID
```

- SPDID: Die ID der zu löschenden SPD.

Beispiel

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password spd delete 5436
```

IPs

Die CLC unterstützt die folgenden Vorgänge für die IP-Funktion:

- add
- query
- querybyid
- delete

add

add

Übersicht

Mit diesem Vorgang wird der GAX-Datenbank ein (als ZIP-Paket vorliegendes) IP hinzugefügt. Wenn das IP bereits vorhanden ist, wird es überschrieben.

Bei erfolgreichem Abschluss wird die ID des IP angezeigt.

Wichtig

Die ZIP-Datei muss das IP und den Vorlagenordner für das IP enthalten.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip add "path to IP zip file"
```

Beispiel

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip add "C:\GAX\TESTS\zippedIpUpload\PRODUCTION\IP_TSRvSIP64_18100079b1_ENU_windows.zip"
```

query

query

Übersicht

Mit diesem Vorgang werden alle IPs abgefragt und es wird eine Tabelle mit den folgenden Angaben zu jedem IP angezeigt:

- ID-Nummer
- Name
- Version
- BS
- Gebiet
- Status

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip query
```

Beispiel

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:132.45.43.45:443 ip query
```

querybyid

querybyid

Übersicht

Mit diesem Vorgang wird ein IP anhand seiner ID abgefragt und eine Tabelle mit den folgenden Angaben zu jedem IP angezeigt:

- ID-Nummer
- Name
- Version
- BS
- Gebiet
- Status

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip query IPID
```

- IPID: Die ID des abgefragten IP.

Beispiel

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:132.45.43.45:8080 ip query 543
```

delete

delete

Übersicht

Mit diesem Vorgang wird ein IP gelöscht.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip delete IPID
```

- IPID: Die ID des zu löschenden IP.

Beispiel

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password ip delete 547
```

Massenänderungssätze

Mithilfe von Genesys Administrator Extension können Sie Massenänderungen in Bezug auf Benutzer vornehmen. So können Sie beispielsweise einen Massenänderungssatz erstellen und anhand dessen mehrere Benutzer in einem Vorgang vom System entfernen oder im System hinzufügen, verschiedene Skills entfernen oder hinzufügen oder beides, Benutzer- und Skillvorgänge, zusammen durchführen.

Anzeigeoptionen

In der Liste der **Massenänderungssätze** werden sämtliche Massenänderungen der Umgebung erfasst, die noch nicht ausgeführt wurden bzw. aufgrund von Fehlern nicht ausgeführt werden konnten. Zur Ansicht einer Liste der erfolgreich ausgeführten Massenänderungssätze siehe **Durchgeführte Massenänderungen**. Bei der Verwaltung der Konfigurationsobjekte gelten die Berechtigungseinstellungen für Mandanten. Sie können nur auf Objekte zugreifen, für die Sie die entsprechende Berechtigung besitzen. 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 die Schaltfläche **Mandantenfilter**, um den zugehörigen Bereich zu öffnen. Klicken Sie in diesem Bereich auf das Kontrollkästchen jedes Mandanten, den Sie auswählen möchten. Über das Feld **Schnellfilter** in diesem Bereich 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.

Details

Im Listenbereich **Massenänderungssätze** werden folgende Informationen angezeigt:

- **Name des Änderungssatzes:** Die Bezeichnung des Massenänderungssatzes.
- **Ersteller:** Der Name des Benutzers, von dem der Massenänderungssatz angelegt wurde.
- **Erstellungsdatum:** Das Datum, zu dem der Massenänderungssatz angelegt wurde.
- **Datum der letzten Änderung:** Das Datum, zu dem der Massenänderungssatz zuletzt geändert wurde.
- **Status des Änderungssatzes:** Eine der folgenden Möglichkeiten:
 - **Leer:** Es wurden noch keine Daten im Massenänderungssatz eingegeben.
 - **Unvollständig:** Es wurde erst ein Teil der Daten im Massenänderungssatz eingegeben.
 - **Bereit zur Ausführung:** Der Massenänderungssatz steht zur Ausführung zur Verfügung.
- **Ausführung:** Eine der folgenden Möglichkeiten:
 - **Nicht ausgeführt:** Der Massenänderungssatz wurde noch nicht ausgeführt.
 - **Abgeschlossen:** Der Massenänderungssatz wurde ausgeführt.

- **Fehlgeschlagen:** Der Massenänderungssatz konnte nicht ausgeführt werden.
- **Fortschritt:** Während der Ausführung des Massenänderungssatzes erscheint hier eine Fortschrittsleiste.
- **Von Mandant durchgeführt:** Gibt an, welcher Mandant den Massenänderungssatz zuletzt ausgeführt hat.
- **Von Benutzer durchgeführt:** Gibt an, welcher Benutzer den Massenänderungssatz zuletzt ausgeführt hat.
- **Datum der letzten Ausführung:** Gibt das Datum und den Zeitpunkt an, zu dem der Massenänderungssatz zuletzt ausgeführt wurde.

Klicken Sie zur Anzeige von Einzelheiten auf den jeweiligen Änderungssatz in der Liste. Folgende Details werden eingeblendet:

- **Name des Änderungssatzes:** Der Name des Massenänderungssatzes.
- **Löschungen:** Die Objekte, die durch den Massenänderungssatz gelöscht werden.
- **Hinzufügungen:** Die Objekte, die durch den Massenänderungssatz hinzugefügt werden.
- **Aktualisierungen:** Die Objekte, die durch den Massenänderungssatz aktualisiert werden.

Wichtig

Wenn ein Massenänderungssatz ausgeführt wird, wird eine **Lösungsdefinitionsdatei** erstellt. Für Anweisungen zum Herunterladen dieser Definitionsdatei siehe **Durchgeführte Massenänderungen**.

Prozeduren

Über die Bereiche für die **Massenänderungssätze** können Sie folgende Maßnahmen durchführen:

Erstellen von Massenänderungssätzen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur anzuzeigen

Procedure: Erstellen von Massenänderungssätzen

Steps

1. Klicken Sie im Bereich **Massenänderungssätze** auf **+**.
2. Füllen Sie die folgenden Felder aus:
 - **Name des Änderungssatzes:** Die Bezeichnung des Massenänderungssatzes.

Wichtig

Das Feld **Name des Änderungssatzes** muss in der Umgebung eindeutig sein.

- **Löschungen:** Geben Sie die Konfigurationsobjekte an, die mit dem Massenänderungssatz gelöscht werden sollen. Sind Löschungen durchzuführen, wie nachfolgend beschrieben vorgehen, andernfalls mit dem nächsten Schritt fortfahren:
 - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Rechts wird der Bereich mit den **Neues Löschungselement** eingeblendet.
 - b. Klicken Sie auf **Durchsuchen**. Eine Liste der Konfigurationsobjekte wird rechts eingeblendet.
 - c. Welche Objekte in der Liste angezeigt werden, hängt von der derzeit ausgewählten Kategorie ab. Klicken Sie auf das Dropdownmenü oben im Bereich, wenn Sie die Kategorie ändern möchten.
 - d. Die Felder **Schnellfilter** oder **Mandantenfilter** können zur Suche nach bestimmten Objekten eingesetzt werden. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben einem Objekt, um das Objekt in die Lösungsliste aufzunehmen.
 - e. Der Name des Objekts wird als **Neues Löschungselement** aufgeführt. Klicken Sie auf **OK**, um das Objekt in die Lösungsliste aufzunehmen.
 - f. Wiederholen Sie die aufgeführten Schritte, um der Lösungsliste weitere Objekte hinzuzufügen.
- **Hinzufügungen:** Geben Sie die Konfigurationsobjekte an, die mit dem Massenänderungssatz hinzugefügt werden sollen. Sind Hinzufügungen durchzuführen, wie nachfolgend beschrieben vorgehen, andernfalls mit dem nächsten Schritt fortfahren:
 - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
 - b. Klicken Sie auf **Durchsuchen**. Eine Liste der Konfigurationsobjekte wird rechts eingeblendet.
 - c. Markieren Sie im Dropdownmenü **Typ** einen Objekttyp.
 - d. Klicken Sie zur Auswahl einer Vorlage auf **Durchsuchen**. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt. Klicken Sie zur Auswahl eines Objekts auf das dazugehörige Kontrollkästchen.

Wichtig

Wenn ein Objekt als Vorlage verwendet wird, werden sämtliche Eigenschaften des Vorlagenobjekts für die Hinzufügungsobjekte übernommen, einschließlich der Verbindungen und Berechtigungen.

- e. Klicken Sie auf **Weiter**.
- f. Geben Sie im Feld **Anzahl eingeben** die Anzahl der mit der Vorlage zu erstellenden Objekte ein. Der Wert muss eine ganze Zahl zwischen 1 und 100 sein.
- g. Treffen Sie für das Feld **CSV-Datei** folgende Auswahl:
 - Klicken Sie auf **Datei auswählen**, um eine CSV-Datei auszuwählen, aus der die neuen Daten übernommen werden sollen.
 - Steuern Sie in dem angezeigten Fenster den Speicherort der CSV-Datei an. Wählen Sie die gewünschte CSV-Datei aus.

Wichtig

Das folgende Beispiel zeigt ein CSV-Dateiformat, das für die Erstellung von Benutzerobjekten (Personen) geeignet ist. Nur die Felder **employeeid** (Mitarbeiter-ID) und **username** (Benutzername) sind Pflichtfelder. Alle weiteren Felder sind optional und können frei bleiben. In diesem Fall werden die Standardwerte aus GAX aus dem Vorlagenobjekt übernommen.

employeeid, folderid, tenantdbid, state, lastname, firstname, password, username, skilllevels

bulkuser1,105,1, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldbid:102, level:10},{skilldbid:106, level:6}"

bulkuser2,106,2, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldbid:102, level:10},{skilldbid:107, level:7}"

- Klicken Sie auf **Öffnen**.
- h. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
 - **Aktualisierungen:** Geben Sie die Aktualisierungen an, die mit dem Massenänderungssatz an den Konfigurationsobjekten durchgeführt werden sollen. Sind Aktualisierungen durchzuführen, wie nachfolgend beschrieben vorgehen, andernfalls mit dem nächsten Schritt fortfahren:
 - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Rechts wird der Bereich **Neues Aktualisierungselement** eingeblendet.
 - b. Klicken Sie auf **Durchsuchen**. Eine Liste der Konfigurationsobjekte wird rechts eingeblendet.
 - c. Welche Objekte in der Liste angezeigt werden, hängt von der derzeit ausgewählten Kategorie ab. Klicken Sie auf das Dropdownmenü oben im Bereich, wenn Sie die

Kategorie ändern möchten.

- d. Die Felder **Schnellfilter** oder **Mandantenfilter** können zur Suche nach bestimmten Objekten eingesetzt werden. Klicken Sie auf das zu dem Objekt gehörige Kontrollkästchen, um das Objekt in die Aktualisierungsliste aufzunehmen.
 - e. Der Name des Objekts wird im Bereich **Neues Aktualisierungselement** angezeigt. Klicken Sie auf **OK**, um es zur Aktualisierungsliste hinzuzufügen.
 - f. Wiederholen Sie die aufgeführten Schritte, um der Aktualisierungsliste weitere Objekte hinzuzufügen.
3. Im Bereich für die Erstellung von Massenänderungssätzen können die Objekte der Listen **Löschungen**, **Hinzufügungen** oder **Aktualisierungen** nach Bedarf sortiert werden.

Wichtig

Die Aktionen zu Massenänderungssätzen werden in der folgenden Reihenfolge ausgeführt: Löschungen, Hinzufügungen und dann Aktualisierungen.

4. Klicken Sie zum Speichern des Massenänderungssatzes auf **Speichern**.

Wichtig

Hierbei wird der Massenänderungssatz nicht ausgeführt. Zur Ausführung des Massenänderungssatzes siehe Anweisungen unter [Ausführen von Massenänderungssätzen](#).

Löschen von Massenänderungssätzen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur anzuzeigen

Procedure: Löschen von Massenänderungssätzen

Steps

1. Klicken Sie auf die Kontrollkästchen der zu löschenden Massenänderungssätze.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.
3. Klicken Sie in dem eingeblendeten Dialogfeld auf die gewünschte Schaltfläche:
 - Klicken Sie auf **OK**, um fortzufahren.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Aktion abbrechen möchten.

Ausführen von Massenänderungssätzen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur anzuzeigen

Procedure: Ausführen von Massenänderungssätzen

Steps

1. Wählen Sie einen Massenänderungssatz aus der Liste **Massenänderungssätze** aus. Rechts in der Anzeige wird ein neuer Bereich mit Informationen zum Massenänderungssatz eingeblendet.
2. Falls gewünscht, kann der Massenänderungssatz vor der Ausführung überprüft werden. Klicken Sie auf **Validieren**, um zu überprüfen, dass der Massenänderungssatz zur Ausführung bereit ist.

Wichtig

Mit der Schaltfläche **Validieren** wird überprüft, ob der Massenänderungssatz bereit zur Ausführung ist oder ob zunächst noch andere Massenänderungssätze ausgeführt werden müssen. Beispiel: Einige Hinzufügungen beruhen darauf, dass zunächst andere Objekte hinzugefügt werden. Eventuell sollten Sie einige Agenten mit einer neuen Skill aktualisieren. Die Skill muss jedoch zunächst erstellt werden, bevor Sie die Agenten aktualisieren können. In diesem Fall wird durch Klicken auf **Validieren** überprüft, ob die Skill erstellt wurde.

3. Klicken Sie zum Ausführen des Massenänderungssatzes auf **Ausführen**. Über den Bereich

Durchgeführte Massenänderungen können Sie den Status des Massenänderungssatzes einsehen.

Wichtig

Bei der Ausführung von Änderungssätzen wird eine **Lösungsdefinitionsdatei** erstellt. Anweisungen zum Herunterladen dieser Definitionsdatei siehe **Durchgeführte Massenänderungen**.

Durchgeführte Massenänderungen

Im Bereich **Durchgeführte Massenänderungen** werden die erfolgreich in Ihrer Umgebung abgeschlossenen Massenänderungen aufgelistet. Im Listenbereich **Durchgeführte Massenänderungen** werden folgende Informationen angezeigt:

- **Name des Änderungssatzes:** Der Name des Massenänderungssatzes.
- **Erstellungsdatum:** Das Datum, zu dem der Massenänderungssatz angelegt wurde.
- **Von Mandant durchgeführt:** Gibt an, welcher Mandant den Änderungssatz zuletzt ausgeführt hat.
- **Von Benutzer durchgeführt:** Gibt an, welcher Benutzer den Änderungssatz zuletzt ausgeführt hat.
- **Gestartet:** Gibt das Datum und den Zeitpunkt an, zu dem der Massenänderungssatz gestartet wurde.
- **Beendet:** Gibt das Datum und den Zeitpunkt an, zu dem der Massenänderungssatz beendet wurde.

Um die Datensätze von Massenänderungssätzen zu löschen, klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben dem zu löschenden Massenänderungssatz und anschließend auf **Löschen**.

Wichtig

Bei diesem Vorgang wird nicht der Massenänderungssatz, sondern der Datensatz des Massenänderungssatzes gelöscht.

Klicken Sie zur Anzeige von Einzelheiten auf den jeweiligen Änderungssatz in der Liste. Folgende Details werden eingeblendet:

- **Name des Änderungssatzes:** Der Name des Massenänderungssatzes.
- **Löschungen:** Die Objekte, die durch den Massenänderungssatz gelöscht wurden.

- **Hinzufügungen:** Die Objekte, die durch den Massenänderungssatz hinzugefügt wurden.
- **Aktualisierungen:** Die Objekte, die durch den Massenänderungssatz aktualisiert wurden.

Klicken Sie auf **Export**, um die zum Ausführen des Massenänderungssatzes verwendete Lösungsdefinitionsdatei herunterzuladen.

Klicken Sie zum Löschen des Datensatzes des Massenänderungssatzes auf **Löschen**.

Wichtig

Bei diesem Vorgang wird nicht der Massenänderungssatz, sondern der Datensatz des Massenänderungssatzes gelöscht.

Agenten

Agenten sind **Benutzer**, die Kundeninteraktionen direkt erledigen. Im Fenster **Agenten** werden alle Agenten in Ihrer Umgebung aufgeführt (oder Mandant in Multi-Mandanten-Umgebungen). Sie können nur Objekte anzeigen, für die Sie über Zugriffsberechtigungen verfügen.

Die Liste kann auf verschiedene Weise gefiltert werden:

- Klicken Sie auf **Schnellfilter anzeigen** und geben Sie im Feld **Schnellfilter** einen Suchbegriff ein. Die Liste wird dynamisch mit den Elementen aktualisiert, die mit dem Text im Feld **Schnellfilter** übereinstimmen.
- Klicken Sie auf **Spaltenfilter anzeigen**, um für die einzelnen Spaltenköpfe Suchfelder anzuzeigen. Geben Sie in einem dieser Felder einen Suchbegriff ein, um die Spalte nach diesem zu durchsuchen.
- Klicken Sie auf das Würfelsymbol, um das Fenster **Mandantenverzeichnis** zu öffnen. Klicken Sie in diesem Fenster 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.

Im Fenster **Agenten** stehen unterschiedlichen Benutzern zwei verschiedene Modi zur Verfügung. Die Modi können Sie wechseln, indem Sie unter **Systemvoreinstellungen** den Eintrag **Agentenverwaltung** und dann entweder **Cloud** oder **Lokal** auswählen. Weitere Informationen zu diesen Modi erhalten Sie, indem Sie unten auf eine Registerkarte klicken.

Cloud

Der **Cloud**-Modus bietet einen einfachen, effektiven Mechanismus zum Erstellen und Verwalten von Agenten. Zur Vereinfachung der Agentenerstellung werden automatisch einige Konfigurationsobjekte bereitgestellt, zum Beispiel **DNs** und **Arbeitsplätze**. Wenn Sie diesen Vorgang jedoch genauer steuern möchten, wählen Sie im Menü **Agentenverwaltung** die Option **Lokal**.

Erstellen eines Agenten

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um einen Agenten zu erstellen.

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Erstellen eines Agenten

Purpose: Zum Erstellen eines Agenten im Fenster **Agenten** im **Cloud**-Modus.

Steps

1. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Das Fenster **Agent hinzufügen** wird angezeigt.
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:

- **Benutzerinformationen**
 - **Benutzername:** Der Name, mit dem sich der Benutzer bei der Umgebung anmelden kann. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der in der Configuration Database eindeutig sein muss.
 - **Vorname:** Der Vorname des Benutzers.
 - **Nachname:** Der Nachname des Benutzers.
 - **Externe ID:** Diese Einstellung ist nur wirksam, wenn in Ihrer Umgebung eine externe Authentifizierung, d. h. LDAP oder RADIUS, verwendet wird. Dies kann der Benutzername im externen Authentifizierungssystem sein. Für LDAP kann es eine vollständige oder teilweise LDAP-URL gemäß RFC 2255 sein. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation [Framework External Authentication Reference Manual](#).

Wichtig

Wenn das Kontrollkästchen **Externe ID ausblenden** im Menü [Systemvoreinstellungen/Agentenverwaltung](#) aktiviert ist, kann das Feld **Externe ID** ausgeblendet sein.

- **E-Mail:** Die E-Mail-Adresse des betreffenden Benutzers.
- **Passwort:** Zum Anmelden bei der Umgebung muss ein Passwort mit höchstens 64 Zeichen eingegeben werden. Das bestehende Passwort kann nicht angezeigt werden.

Wichtig

Für Passwörter können bestimmte Formatregeln gelten. Weitere Informationen finden Sie im [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

- **Organisation:** Der Ordner, in dem das **Personenobjekt** für den betreffenden Benutzer gespeichert wird.
- **Standardnummer:** Die Telefonnummer des betreffenden Benutzers. In diesem Feld werden die zugehörigen **DN-**, **Arbeitsplatz-** und **Agentenanmeldungs-**Objekte für den betreffenden Benutzer erstellt. Sofern verfügbar, werden vorhandene Objekte verwendet.
- **Skills**
 - **Skills** können Sie dem Agenten wie folgt hinzufügen:

- Erstellen einer Skill: Geben Sie den Namen der neuen Skill in das Feld **Schnellfilter** ein und klicken Sie auf +, um die Skill zu erstellen.
- Auswählen einer vorhandenen Skill: Wählen Sie im Abschnitt **Skills** vorhandene Skills aus einer Liste aus, um diese dem Agenten hinzuzufügen. Zum Auswählen einer Skill klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben der Skill und geben Sie im Feld **Bewertung** einen Zahlenwert ein.

Wichtig

Da Agentengruppen automatisch nach Skill (virtuelle Agentengruppen) definiert werden können, wird die Liste der Agentengruppen beim Erstellen einer Skill aktualisiert.

- Agentengruppen
 - Agenten können Sie einer **Agentengruppe** hinzufügen, indem Sie neben einem Listenelement auf das Kontrollkästchen klicken.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wichtig

Beim Hinzufügen eines Agenten im **Cloud**-Modus werden auch folgende Konfigurationsänderungen ausgeführt:

- Erstellen von **Agentenanmeldungen** für jede **Telefonanlage** anhand der im Feld **Standardnummer** eingegebenen Informationen.
- Erstellen des **Benutzer**-Objekts und Zuordnen von **Agentenanmeldungen** zu diesem. Die **Nachbearbeitungszeit** für jede Agentenanmeldung ist auf 0 gesetzt.

Weitere Aktionen

Wenn Sie einen Agenten ausgewählt haben, können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Agenteninformationen bearbeiten: Wählen Sie einen Agenten aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Agenteninformationen zu bearbeiten. Bei Bearbeitung des Feldes **Standardnummer**:
 - Wenn dieses Feld nicht ausgefüllt ist, wird die Zuordnung des Agenten zum aktuellen **Arbeitsplatz** aufgehoben und die **Agentenameldungs**-Objekte werden geleert.
 - Bei Festlegung eines neuen Wertes wird der Agent einer neuen Kombination aus **Arbeitsplatz**, **DN** und **Agentenanmeldung** zugeordnet, die mit diesem Wert übereinstimmt. Noch nicht vorhandene Objekte werden neu erstellt. Vorhandene Objekte werden geleert und nicht gelöscht.

- Agent kopieren: Wählen Sie einen Agenten aus und klicken Sie auf **Klonen**, um eine Kopie des Agenten-Objekts zu erstellen.
- Status ändern: Wählen Sie einen Agenten und klicken Sie auf **Aktivieren** oder **Deaktivieren**, um den Status eines Agenten zu ändern.

Wichtig

- Deaktivierte Agenten erscheinen in der Liste in grauer Schrift.
- Wenn ein Benutzer deaktiviert oder entfernt wird, werden sämtliche diesem Benutzer zugeordneten Sitzungen von Genesys Administrator Extension ungültig. Bei der nächsten Aktion des Benutzers erfolgt eine Umleitung auf die Anmeldeseite.

Zum Löschen eines oder mehrerer Agenten klicken Sie in der Liste auf das Kontrollkästchen neben den betreffenden Agenten und dann auf **Löschen**.

Wichtig

Beim Löschen eines Agenten werden das **DN**-, das **Arbeitsplatz**- und das **Agentenanmeldungs**-Objekt des Agenten nicht ebenfalls gelöscht.

Lokal

Der **lokale** Modus bietet mehr Kontrolle über die Erstellung und Verwaltung von Agenten. Sie können entscheiden, ob einige Konfigurationsobjekte automatisch bereitgestellt werden sollen, zum Beispiel **DNs** und **Arbeitsplätze**. Wenn Sie diesen Vorgang nicht genauer steuern möchten, wählen Sie im Menü **Agentenverwaltung** die Option **Cloud**.

Erstellen eines Agenten

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um einen Agenten zu erstellen.

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Erstellen eines Agenten

Purpose: Zum Erstellen eines Agenten im Fenster **Agenten** im **lokalen** Modus.

Steps

1. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Das Fenster **Agent hinzufügen** wird angezeigt.
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:

- **Benutzerinformationen**
 - **Benutzername:** Der Name, mit dem sich der Benutzer bei der Umgebung anmelden kann. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der in der Configuration Database eindeutig sein muss.
 - **Vorname:** Der Vorname des Benutzers.
 - **Nachname:** Der Nachname des Benutzers.
 - **Externe ID:** Diese Einstellung ist nur wirksam, wenn in Ihrer Umgebung eine externe Authentifizierung, d. h. LDAP oder RADIUS, verwendet wird. Dies kann der Benutzername im externen Authentifizierungssystem sein. Für LDAP kann es eine vollständige oder teilweise LDAP-URL gemäß RFC 2255 sein. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation [Framework External Authentication Reference Manual](#).

Wichtig

Wenn das Kontrollkästchen **Externe ID ausblenden** im Menü [Systemvoreinstellungen/Agentenverwaltung](#) aktiviert ist, kann das Feld **Externe ID** ausgeblendet sein.

- **E-Mail:** Die E-Mail-Adresse des betreffenden Benutzers.
- **Passwort:** Zum Anmelden bei der Umgebung muss ein Passwort mit höchstens 64 Zeichen eingegeben werden. Das bestehende Passwort kann nicht angezeigt werden.

Wichtig

Für Passwörter können bestimmte Formatregeln gelten. Weitere Informationen finden Sie im [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

- **Organisation:** Der Ordner, in dem das [Personenobjekt](#) für den betreffenden Benutzer gespeichert wird.
- **Arbeitsplatz:** Der [Arbeitsplatz](#), der diesem Agenten zugewiesen ist. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um eine Liste von Arbeitsplätzen in der Umgebung zu durchsuchen. Wenn Sie einen Arbeitsplatz ausgewählt haben, wird das Feld **Nummer/DN** sichtbar.
- **Agentenanmeldungen:** Die [Agentenanmeldung\(en\)](#) des betreffenden Benutzers. Klicken Sie auf **+**, um eine Agentenanmeldung hinzuzufügen.
- **Nummer/DN:** Die Nummer/DN des betreffenden Benutzers. Dieses Feld wird

eingebildet, wenn ein Arbeitsplatz ausgewählt wurde. Klicken Sie auf **+**, um eine DN hinzuzufügen.

- Benutzer-Skills hinzufügen
 - Skills können Sie dem **Agenten** wie folgt hinzufügen:
 - Erstellen einer Skill: Geben Sie den Namen der neuen Skill in das Feld **Schnellfilter** ein und klicken Sie auf **+**, um die Skill zu erstellen.
 - Auswählen einer vorhandenen Skill: Wählen Sie im Abschnitt **Skills** vorhandene Skills aus einer Liste aus, um diese dem Agenten hinzuzufügen. Zum Auswählen einer Skill klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben der Skill und geben Sie im Feld **Bewertung** einen Zahlenwert ein.

Wichtig

Da Agentengruppen automatisch nach Skill (virtuelle Agentengruppen) definiert werden können, wird die Liste der Agentengruppen beim Erstellen einer Skill aktualisiert.

- Agentengruppen
 - Agenten können Sie einer **Agentengruppe** hinzufügen, indem Sie neben einem Listenelement auf das Kontrollkästchen klicken.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Weitere Aktionen

Wenn Sie einen Agenten ausgewählt haben, können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Agenteninformationen bearbeiten: Wählen Sie einen Agenten aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Agenteninformationen zu bearbeiten.
- Agent kopieren: Wählen Sie einen Agenten aus und klicken Sie auf **Klonen**, um eine Kopie des Agenten-Objekts zu erstellen.
- Status ändern: Wählen Sie einen Agenten und klicken Sie auf **Aktivieren** oder **Deaktivieren**, um den Status eines Agenten zu ändern.

Wichtig

- Deaktivierte Agenten erscheinen in der Liste in grauer Schrift.
- Wenn ein Benutzer deaktiviert oder entfernt wird, werden sämtliche diesem Benutzer zugeordneten Sitzungen von Genesys Administrator Extension ungültig. Bei der nächsten Aktion des Benutzers erfolgt eine Umleitung auf die Anmeldeseite.

Zum Löschen eines oder mehrerer Agenten klicken Sie in der Liste auf das Kontrollkästchen neben den betreffenden Agenten und dann auf **Löschen**.

Wichtig

Beim Löschen eines Agenten werden das **DN**-, das **Arbeitsplatz**- und das **Agentenanmeldungs**-Objekt des Agenten nicht ebenfalls gelöscht.

Configuration Manager

In Configuration Manager können Sie Konfigurationsobjekte auf Systemebene erstellen und verwalten, zum Beispiel Alarmbedingungen, Business-Attribute und Hosts.

Übersicht

Übersicht über Configuration Manager

Die Seite **Configuration Manager** bietet eine zentrale Stelle für die Anzeige und Verwaltung der vom System verwendeten Konfigurationsobjekte. Genesys Administrator Extension ermöglicht die Verwaltung von Objekten in Konfigurationen mit einem oder mehreren Mandanten.

Konfigurationsobjekte, auch Configuration Database-Objekte genannt, enthalten die Daten, die Genesys-Anwendungen und -Lösungen für den Betrieb in einer bestimmten Umgebung benötigen. Diese Objekte befindet sich alle in der Configuration Database.

In Configuration Manager werden diese Objekte nach Typ aufgelistet. Beispielsweise werden Konfigurationsobjekte für Outbound-Kampagnen unter der Überschrift **Outbound** aufgeführt.

Klicken Sie auf einen Konfigurationsobjekttyp, um eine Liste der zugehörigen Konfigurationsobjekte im System anzuzeigen. Aus dieser Liste können Sie vorhandene Konfigurationsobjekte bearbeiten oder löschen, aber auch neue Konfigurationsobjekte erstellen.

Zum Anzeigen und Verwalten von Konfigurationsobjekten für einen bestimmten Mandanten klicken Sie auf das Würfelsymbol und geben Sie den Namen des Mandanten im Feld **Mandantenverzeichnis** ein. Standardmäßig werden von Configuration Manager Konfigurationsobjekte für den Mandanten aufgelistet, zu dem Ihr Benutzerkonto gehört. Wenn Sie bei der Anzeige von Objekten nach Mandant ein neues Objekt erstellen, wird dieses im Verzeichnis für den betreffenden Mandanten erstellt.

Wichtig

Das Feld **Mandantenverzeichnis** wird in Einzelmandantenumgebungen nicht angezeigt.

Klicken Sie unten auf ein Thema, um mehr zu Configuration Manager erfahren.

Objekthierarchie

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt anzuzeigen

In Genesys Administrator Extension werden Objekte in Ordnern gespeichert, normalerweise mit einem Objekttyp pro Ordner.

Zur einfacheren Verwaltung Ihrer Konfigurationsumgebung können Sie eine Hierarchie erstellen, indem Sie manuell eine beliebige Kombination folgender Elemente erstellen:

- Ordner und Unterordner: Ein Ordner enthält Objekte eines einzelnen Typs. Für Hostobjekte können Sie beispielsweise Unterordner erstellen, in denen Hosts nach Standort gruppiert werden.
- Geschäftsbereiche/Standorte: Anders als Ordner können Geschäftsbereiche und Standorte Objekte verschiedenen Typs enthalten. Beispielsweise können alle Konfigurationsobjekte für einen bestimmten Standort Ihres Unternehmens als ein Standort gruppiert werden, der dann Konfigurationsobjekte in Ordnern und Unterordnern enthält.

Zudem umfassen die folgenden Objekte ihre übergeordneten Objekte als Teil ihrer Hierarchie:

- Kampagnengruppen: Die Hierarchie umfasst Kampagnen.
- IVR-Ports: Die Hierarchie umfasst IVRs.
- Business-Attributwerte: Die Hierarchie umfasst Business-Attribute.
- Agentenanmeldungen: Die Hierarchie umfasst Telefonanlagen.
- DNS: Die Hierarchie umfasst Telefonanlagen.

Genesys Administrator Extension zeigt einen Navigationspfad (eine detaillierte Ansicht) an, aus dem hervorgeht, an welcher Stelle sich die angezeigten Objekte in Ihrer Hierarchie befinden. Dieser Pfad erscheint bei allen Listen von Objekten und befindet sich direkt über der Liste. Durch Klicken auf ein Element in diesem Pfad können Sie schnell zu diesem Element wechseln.

Einige Objekttypen können nur unter dem Stammandanten oder einem Geschäftsbereich/Standort vorhanden sein. Wenn Sie Objekte nach Mandant anzeigen, werden folgende Objekte möglicherweise nicht angezeigt:

- Alarmbedingungen
- Anwendungsvorlagen
- Anwendungen
- Hosts
- Lösungen
- Telefonanlagenstandorte

Importieren/Exportieren von Daten

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt anzuzeigen

Die meisten Konfigurationsobjekte ermöglichen den Import und Export von Daten wie Konfigurationsoptionen. Klicken Sie dazu auf **Mehr** und wählen Sie **Import** oder **Export** aus. Genesys Administrator Extension nutzt die Dateiformate CFG und CONF.

Auf der Registerkarte "Dateiformate" finden Sie weitere Informationen zu akzeptablen Dateiformaten für den Import.

Erforderliche Berechtigungen

[+] **Klicken Sie hier, um den Abschnitt anzuzeigen**

Die für die Durchführung einer Aufgabe in Genesys Administrator Extension erforderlichen Mindestberechtigungen sind von der jeweiligen Aufgabe abhängig. Weitere Informationen zu Berechtigungen finden Sie oben auf der Registerkarte "Berechtigungen".

Außerdem müssen Sie über entsprechende **Rollenberechtigungen** verfügen, um bestimmte Aufgaben für ein Objekt oder eine Gruppe von Objekten durchführen zu können.

Berechtigung	Beschreibung	Voraussetzungen
Read	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn ein bestimmtes Objekt angezeigt werden soll, müssen Sie über die Berechtigung Read für dieses Objekt verfügen. • In Configuration Manager können Sie den Objekttyp anzeigen. Wenn Sie für das Objekt nicht über die Berechtigung Read verfügen, können Sie es in Configuration Manager nicht anzeigen. • In Listenansichten ist die folgende Schaltfläche verfügbar: Bearbeiten. • Sie können auf ein Objekt klicken, um dessen Details anzuzeigen. 	Keine
Create	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie Objekte in einem bestimmten Ordner erstellen möchten, müssen Sie für diesen Ordner über die Berechtigung Create verfügen. Die Person, die ein Objekt erstellt, erhält die Berechtigung Full Control für dieses Objekt. Andere Konten verfügen für ein neu erstelltes Objekt über die Berechtigungen, über die sie auch für den Ordner verfügen, in dem das Objekt erstellt wurde. • In Listenansichten sind die folgenden Schaltflächen 	Read

Berechtigung	Beschreibung	Voraussetzungen
	<p>verfügbar: Neu, Klonen und Verschieben nach.</p> <ul style="list-style-type: none"> In Objektdetailansichten sind die folgenden Schaltflächen verfügbar: Klonen und Verschieben nach. Daneben können Sie die folgenden Registerkarten anzeigen: Optionen, Berechtigungen und Abhängigkeiten. 	
Update	<ul style="list-style-type: none"> Wenn ein bestimmtes Objekt geändert werden soll, müssen Sie über die Berechtigung Update für dieses Objekt verfügen. In Listenansichten ist die folgende Schaltfläche verfügbar: Aktivieren oder Deaktivieren. In Objektdetailansichten sind die folgenden Schaltflächen verfügbar: Aktivieren oder Deaktivieren, Speichern und Anwenden. 	Read
Delete	<ul style="list-style-type: none"> Wenn ein bestimmtes Objekt gelöscht werden soll, müssen Sie über die Berechtigung Delete für dieses Objekt verfügen. In Listenansichten ist die folgende Schaltfläche verfügbar: Löschen. In Objektdetailansichten ist die folgende Schaltfläche verfügbar: Löschen. 	Read

Bearbeiten von mehreren Objekten

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt anzuzeigen

Genesys Administrator Extension verwendet **Massenänderungssätze**, um mehrere Objekte gleichzeitig zu bearbeiten. Diese Massenänderungssätze können Sie beispielsweise zum gleichzeitigen Hinzufügen und/oder Entfernen mehrerer Benutzer verwenden. Mit Massenänderungssätzen können Sie die Assistentenfunktion in Genesys Administrator replizieren.

Benennungskonventionen

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt anzuzeigen

Da die meisten Objekte der Configuration Database physische Objekte in Ihrem Contact Center widerspiegeln (z. B. Telefonanlagen, Agenten und installierte Anwendungen), sind die Objekte der Configuration Database in diesem Dokument in Anführungszeichen gesetzt. Beispielsweise ist das Wort Telefonanlage nicht in Anführungszeichen gesetzt, wenn es sich auf eine physische Telefonanlage in Ihrem Contact Center bezieht. Wenn es sich dagegen auf das Konfigurationsobjekt, das für die physische Telefonanlage steht, bezieht, ist es in Anführungszeichen gesetzt. Entsprechend ist das Wort Anwendung nicht in Anführungszeichen gesetzt, wenn es sich auf eine physische Installation in Ihrem Contact Center bezieht. Wenn es sich dagegen auf das Konfigurationsobjekt, das für das installierte Programm steht, bezieht, ist es in Anführungszeichen gesetzt.

Gemeinsame Eigenschaften

Gemeinsame Objekteigenschaften

Alle Objekte besitzen die folgenden Konfigurationseigenschaften und Elemente:

- **Name:** Namen werden verwendet, um Objekte in einem bestimmten Bereich eindeutig zu identifizieren. Aus diesem Grund ist der Name, der bis zu 255 Byte haben kann, ein erforderlicher Parameter für die meisten Objekttypen. Die Ausnahmen sind:
 - **DNs und Agentenanmeldungen:** Sie werden innerhalb einer **Telefonanlage** durch ihre eindeutigen Nummern und Codes identifiziert.
 - **IVR Ports:** Sie werden innerhalb einer **IVR** durch ihre eindeutigen Portnummern identifiziert.

Die Art und Weise der Benennung von Objekten in der Umgebung ist wichtig. Konsistente und sinnvolle Benennungsregeln erleichtern das Verständnis und das Durchsuchen der Konfigurationsumgebung. Die Konfiguration ist dadurch leichter zu verwalten und zu verwenden.

Wichtig

Zwar unterstützt Genesys Administrator Extension den gesamten Zeichensatz in Objektnamen, doch kann die Verwendung bestimmter Zeichen Probleme mit der Funktionsweise anderer Genesys-Anwendungen hervorrufen. Vermeiden Sie daher Leerzeichen, Bindestriche, Punkte und Sonderzeichen in Objektnamen. Es empfiehlt sich, anstelle von Leerzeichen oder Bindestrichen Unterstriche zu verwenden.

Die Benennungen für einige der Objekttypen müssen mit den Namen der Entitäten übereinstimmen, welche diese Objekte in einer Umgebung darstellen. Als Namen für Hosts müssen Sie beispielsweise die Namen der betreffenden Computer in der Datennetzwerkumgebung angeben.

- **Status "Aktiviert":** Wenn aktiviert, gibt dies an, dass sich eine durch ein Objekt dargestellte Entität im regulären Arbeitsstatus befindet und ohne Einschränkungen verwendet werden kann. Wenn nicht aktiviert, gibt dies an, dass die durch ein Objekt dargestellte Entität derzeit in einer Non-Production-Umgebung verwendet wird. Kundeninteraktionen können nicht zu diesem Ziel geleitet werden, auch

wenn Betriebsinformationen angeben, dass dieses Objekt verfügbar ist.

Wenn Sie Ordner oder Objekte deaktivieren, die anderen Objekten übergeordnet sind, werden auch alle Objekte in diesen Ordnern oder alle den übergeordneten Objekten untergeordneten Objekte deaktiviert.

Beispiel:

- Wenn Sie eine **Telefonanlage** deaktivieren, werden auch alle in der Telefonanlage definierten **DNs** und **Agentenanmeldungen** deaktiviert.
- Wenn Sie einen Ordner "Agentengruppe" deaktivieren, werden alle in diesem Ordner konfigurierten **Agentengruppen** deaktiviert.

Wenn Sie jedoch eine Gruppe von Objekten (z. B. eine Agentengruppe) deaktivieren, bleiben die einzelnen Mitglieder dieser Gruppe (in diesem Fall die Agenten) weiterhin aktiviert.

Berechtigungen

Berechtigungen

Auf der Registerkarte **Berechtigungen** werden die Zugriffsgruppen und Benutzer, die explizit mit Berechtigungen für das betreffende Objekt konfiguriert wurden, aufgeführt. Bei der Erteilung von Berechtigungen werden normalerweise die Benutzer oder Zugriffsgruppen verwendet, für die die Berechtigungen gelten sollen. Dadurch wird der Vorgang zur Erteilung von Berechtigungen optimiert und die Berechtigungsverwaltung auf einzelne Datenbankobjekte beschränkt.

Weitere Informationen über das Erteilen, Ändern und Entfernen von Berechtigungen sind dem [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) zu entnehmen.

Wichtig

Manche Konfigurationsobjekte, etwa "Mandanten" und "Ordner", sind einem oder mehreren untergeordneten Objekten übergeordnet. Auf der Registerkarte **Berechtigungen** für diese übergeordneten Objekte können Sie zum Festlegen von Berechtigungen folgende zusätzliche Optionen verwenden:

- Kontrollkästchen **Ausweiten**: Wenn **Ausweiten** aktiviert ist, wird die Berechtigung auf jedes untergeordnete Objekt des betreffenden übergeordneten Objekts übertragen. Wenn das Kontrollkästchen **Ausweiten** nicht aktiviert ist, wird die Berechtigung von allen untergeordneten Objekten des betreffenden übergeordneten Objekts entfernt, sofern die Berechtigung nicht im untergeordneten Objekt geändert wurde.
- Schaltfläche **Rekursiv ersetzen**: Wenn Sie auf **Rekursiv ersetzen** klicken, werden die Berechtigungen aller untergeordneten Objekte entfernt und durch Berechtigungen vom übergeordneten Objekt ersetzt.

Die Zugriffssteuerung umfasst:

Ändern von Mitgliedern

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur anzuzeigen

Procedure: Ändern von Mitgliedern

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus und klicken Sie auf die Registerkarte **Berechtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Benutzer hinzufügen** oder **Zugriffsgruppe hinzufügen**.
3. Im daraufhin angezeigten Fenster können Sie einen Benutzer oder eine Zugriffsgruppe auswählen. Benutzer oder Zugriffsgruppen suchen Sie mit einer der folgenden Methoden:
 - Nach Hierarchie: Klicken Sie auf **Hierarchie anzeigen**, um eine nach Hierarchie sortierte Liste aller Benutzer oder Zugriffsgruppen in Ihrer Umgebung anzuzeigen.
 - Nach Liste: Klicken Sie auf **Liste anzeigen**, um eine Liste aller Benutzer oder Zugriffsgruppen in Ihrer Umgebung anzuzeigen.
 - Nach Schnellfilter: Geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens des Benutzers oder der Zugriffsgruppe im Feld **Schnellfilter** ein.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte **Berechtigungen** zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Ändern von Zugriffsberechtigungen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur anzuzeigen

Procedure:

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus und klicken Sie auf die Registerkarte **Berechtigungen**.
2. Sie können beliebig viele der folgenden Optionen ändern:

Eigenschaft	Beschreibung
Create (C)	Sie können Objekte dieses Typs erstellen.
Read (R)	Sie können Details zu diesem Objekt anzeigen.
Update (U)	Sie können dieses Objekt ändern oder modifizieren.
Delete (D)	Sie können dieses Objekt löschen.
Execute (X)	Sie können dieses Objekt bereitstellen, starten, anhalten oder anderweitig aktivieren.
Read Object Permissions (RP)	Sie können die Zugriffsberechtigungen anzeigen, die für dieses Objekt gewährt wurden.
Change Object Permissions (CP)	Sie können die Zugriffsberechtigungen ändern, die für dieses Objekt gewährt wurden.

3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte **Berechtigungen** zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Entfernen von Zugriffsberechtigungen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur anzuzeigen

Procedure:

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus und klicken Sie auf die Registerkarte **Berechtigungen**.
2. Wählen Sie eine Zugriffsgruppe oder einen Benutzer aus, von der oder dem die Berechtigungen entfernt werden sollen.
3. Klicken Sie auf **Entfernen**.
4. Der Löschvorgang ist in einem Dialogfeld zu bestätigen. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte **Berechtigungen** zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Konfigurationsoptionen

Konfigurationsoptionen

Wichtig

Für Anwendungs- und Anwendungsvorlagenobjekte ist als weitere Registerkarte **Anwendungsoptionen** verfügbar, auf der spezielle Konfigurationsoptionen für diese Objekte festgelegt werden können. Diese Optionen können ebenso wie normale Optionen erstellt, aktualisiert oder gelöscht werden.

Auf der Registerkarte **Optionen** werden die Konfigurationsoptionen für das Objekt festgelegt. Folgende Aufgaben können durchgeführt werden:

Erstellen von Optionen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur anzuzeigen

Procedure: Erstellen von Optionen

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus und klicken Sie auf die Registerkarte **Optionen**.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
3. Geben Sie die Informationen in den Feldern **Abschnitt**, **Schlüssel** und **Wert** ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte **Optionen** zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Aktualisieren von Optionen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur anzuzeigen

Procedure: Aktualisieren von Optionen

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus und klicken Sie auf die Registerkarte **Optionen**.
2. Wählen Sie eine Option aus.
3. Bearbeiten Sie die Informationen in den Feldern **Abschnitt**, **Schlüssel** und **Wert**.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.

- Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte **Optionen** zu verbleiben.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Löschen von Optionen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur anzuzeigen

Procedure: Löschen von Optionen

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus und klicken Sie auf die Registerkarte **Optionen**.
2. Wählen Sie eine Option aus.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte **Optionen** zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Wichtig

- Die Felder **Abschnitt** und **Schlüssel** sind Pflichtfelder, deren Werte in der Umgebung eindeutig sein müssen.
- Wenn Sie eine Option hinzufügen, für die Metadaten vorhanden sind, wird der Optionswert validiert.
- Wenn Sie Optionswerte ändern und Metadaten für die Option vorhanden sind, wird eine Dropdownliste (für einen begrenzten Satz gültiger Werte gemäß Definition in den Metadaten) oder ein Eingabefeld angezeigt, in das Sie den neuen Wert eingeben

können. Wenn keine Metadaten für die Option vorhanden sind, wird als einziges Steuerelement ein Eingabefeld angezeigt, in das Sie den neuen Wert eingeben können.

- Klicken Sie auf **Mehr**, um Optionen zu importieren oder zu exportieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Importieren/Exportieren von Daten** der Registerkarte "Übersicht".

Abhängigkeiten

Abhängigkeiten

Auf der Registerkarte **Abhängigkeiten** wird eine Liste aller Objekte angezeigt, die von diesem Objekt abhängig sind. Außerdem wird die Eigenschaft angegeben, durch die die Abhängigkeit begründet ist.

Erwägen Sie beispielsweise ein Szenario, in dem ein Anwendungsobjekt, **AppA**, für ein Hostobjekt, **HostA** ausgeführt wird. **AppA** ist funktional von **HostA** abhängig, daher wird **AppA** auf der Registerkarte **Abhängigkeiten** für **HostA** als abhängiges Objekt mit der Eigenschaft **Host** angezeigt.

Für alle Benutzer und Agenten zeigt die Registerkarte **Abhängigkeiten** außerdem die Rollen an, denen sie zugewiesen sind.

Klicken Sie auf ein abhängiges Objekt in der Liste, um dessen Eigenschaften anzuzeigen. Dann können Sie die Eigenschaften ändern oder ein weiteres Objekt vom gleichen Typ erstellen.

Sicherheit

Zuweisen von Sicherheitszertifikaten

Genesys unterstützt für einen sicheren Datenaustausch zwischen Genesys-Komponenten die optionale Anwendung des Transport Layer Security (TLS)-Protokolls. Das TLS-Protokoll wird mit Sicherheitszertifikaten ausgeführt, die in den Host- und Anwendungs-Objekten dieser Komponenten eingerichtet werden müssen.

Wichtig

Bevor Sie den sicheren Datenaustausch konfigurieren, stellen Sie sicher, dass die Sicherheitszertifikate auf den Host-Computern, auf denen Genesys-Komponenten ausgeführt werden, installiert und die Zertifikatinformationen für Sie verfügbar sind.

Sicherheitszertifikate werden auf der **Host**-Stufe, optional auf den **Anwendungs-** und **Port**-Stufen zugewiesen. Das Host-Zertifikat wird von den Anwendungen und Ports standardmäßig verwendet, es sei denn, die Anwendungen und Ports geben Ihre eigenen Zertifikate an. In diesem Fall werden die Host-Standard-Zertifikate von den angegebenen Zertifikaten überschrieben.

Weitere Informationen über den Einsatz von TLS finden Sie im [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

Dateiformate

Unterstützte Dateiformate

Das CFG/CONF-Dateiformat ist ein Nur-Text-Format. Das CFG-Format ist für die Verwendung auf Microsoft Windows-Systemen vorgesehen und das CONF-Format für die Verwendung auf UNIX-Systemen.

Beide Formate unterstützen nur den Import und Export von Zeichenfolgenoptionen. Andere Arten von Konfigurationsoptionen werden ignoriert und weder importiert noch exportiert.

Syntax

Die Syntax von CFG- und CONF-Dateien ist identisch. Jeder Abschnitt und jede Option erscheinen in einer separaten Zeile mit den Abschnittsnamen in eckigen Klammern. Jedem Abschnitt folgt eine Liste der in ihm enthaltenen Optionen mit den entsprechenden Werten:

```
[Abschnittsname1]
Optionsname1=Optionswert2
...
OptionsnameN=OptionswertN

[Abschnittsname2]
OptionsnameN+1=OptionswertN+1
...
```

Beispiel

Der folgende Auszug aus einer Konfigurationsdatei zeigt die korrekte Syntax in einer CFG- bzw. CONF-Datei.

```
[confserv]
port=2520
```

```
management-port=2521  
server=dbserver  
encryption=false  
encoding=utf-8
```

```
[log]  
verbose=standard  
all=stderr
```

```
[hca]  
schema=none
```

Konten

Im Abschnitt "Konten" von Configuration Manager können Sie die folgenden Objekte konfigurieren:

- [Zugriffsgruppen](#)
- [Agentengruppen](#)
- [Benutzer \(Personen\)](#)
- [Rollen](#)
- [Skills](#)
- [Kapazitätsregeln](#)

Zugriffsgruppen

Zugriffsgruppen sind Gruppen von **Benutzern**, die über die gleichen **Berechtigungen** für Objekte der Configuration Database verfügen müssen.

In vielen Fällen lassen sich die Benutzer von Genesys Administrator Extension in eine kleine Anzahl von Kategorien mit ähnlichen Zugriffserfordernissen unterteilen. Agenten eines Teams mit gleichen Aufgaben haben oft die gleichen Zugriffserfordernisse. Oft haben auch zwei oder drei Personen, die einen Bereich des Contact Centers leiten, identische Zugriffserfordernisse. Sie können die Zugriffssteuerung erheblich vereinfachen, indem Sie Einzelpersonen zu Zugriffsgruppen hinzufügen und anschließend die Berechtigungen für diese Gruppen einstellen.

Wichtig

- Das Benutzerkonto default ist keinen Zugriffsgruppen zugeordnet und wird daher auch nicht als Mitglied einer Zugriffsgruppe angezeigt.
- Ausführliche Anweisungen zum Verwalten der den Zugriffsgruppen zugewiesenen Rollen finden Sie im [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

Anzeigeoptionen

In der Liste **Zugriffsgruppen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Zugriffsgruppen 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 Zugriffsgruppen 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.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Prozeduren

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Zugriffsgruppenobjekts 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.

Wichtig

Wenn Sie eine Zugriffsgruppe löschen, wird nur das Zugriffsgruppenobjekt selbst aus der Configuration Database entfernt. Ihre Mitgliedsobjekte, d. h. Zugriffsgruppen- und Benutzerobjekte, werden nicht gelöscht.

Daneben können Sie das Kontrollkästchen neben einem oder mehreren Objekten aktivieren und auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von Zugriffsgruppenobjekten

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 Zugriffsgruppe. 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.
 - **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 **Anwenden**, um die Zugriffsgruppe zu speichern. Die Registerkarte **Mitglieder** wird eingeblendet.
 4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Mitglieder** auf **Hinzufügen**, um einen Benutzer hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Benutzerobjekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 5. Wenn Sie der Zugriffsgruppe einen Benutzer hinzugefügt haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Agentengruppen

Eine Agentengruppe ist eine logische Gruppierung von **Agenten**. Normalerweise werden Agentengruppen eingerichtet, um Contact Center-Dienste zu gruppieren.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Agentengruppen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Agentengruppen 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 Agentengruppen 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.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Prozeduren

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Agentengruppenobjekts 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.

Wichtig

Wenn Sie eine Agentengruppe löschen, wird nur das Agentengruppenobjekt selbst aus der Configuration Database entfernt. Seine Mitgliedsobjekte werden nicht ebenfalls gelöscht.

Daneben können Sie das Kontrollkästchen neben einem oder mehreren Objekten aktivieren und auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von Agentengruppenobjekten

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 Agentengruppe. 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. Dieser Wert kann nicht geändert werden, solange dieser Agentengruppe noch ein Benutzer zugeordnet ist.
 - **Kapazitätstabelle:** Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing-Lösung relevant. Es handelt sich hierbei um die Kapazitätstabelle, die mit dieser Agentengruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing-Lösung.
 - **Pensumtabelle:** Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing-Lösung relevant. Es handelt sich hierbei um die Pensumtabelle, die mit dieser Agentengruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing-Lösung.
 - **Kostenvertrag:** Der [Kostenvertrag](#), der mit dieser Agentengruppe verknüpft ist.
 - **Standort:** Der Standort, der diesen Kostenvertrag enthält.

- **Skript:** Geben Sie auf der Registerkarte **Skript** einen gültigen Ausdruck an, um die Gruppe als virtuelle Agentengruppe zu definieren. Der Ausdruck muss in Virtual Group Script Language (VGSL) angegeben werden und mindestens eine Skill definieren (optional mit einer Skill-Stufe). Dabei gilt folgendes Format:
Skill("Skill-Name")>Skill-Level
Beispiel
Skill("Spanisch")>5
 - **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 der Registerkarte **Supervisoren** auf **Hinzufügen**, um einen Benutzer hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie einen neuen Benutzer erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Agenten** auf **Hinzufügen**, um einen Benutzer hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie einen neuen Benutzer erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 5. Auf der Registerkarte **Ursprungs-DNs** werden **DNs** aufgelistet, von denen aus Anrufe an diese Agentengruppe geroutet oder umgeleitet werden können. Diese Liste kann DNs der folgenden Typen enthalten: Routing-Punkt, externer Routing-Punkt, Servicenummer, Routing-Warteschlange, ACD-Warteschlange, virtuelle Warteschlange und virtueller Routing-Punkt. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine DN hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 6. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Virtuelle Agentengruppen

Eine virtuelle Agentengruppe ähnelt einer Agentengruppe, hat jedoch keine permanenten Mitglieder. Ein Agent wird vielmehr Mitglied einer virtuellen Agentengruppe, wenn er die im Skript angegebenen Kriterien erfüllt. Die Mitgliedschaft eines Agenten in einer virtuellen Agentengruppe kann sich je nach Änderungen an den Kriterien der virtuellen Agentengruppe oder den Objekteigenschaften des Agenten dynamisch ändern. Wenn Sie in Genesys Administrator Extension auf eine virtuelle Agentengruppe klicken, werden die Agenten angezeigt, die in ihr aktuell Mitglied sind.

Wichtig

Virtuelle Agentengruppen können zwar mithilfe von Genesys Administrator Extension erstellt und konfiguriert werden, verwendet werden sie jedoch in erster Linie von Anwendungen für die Berichterstellung. Weitere Informationen über virtuelle Agentengruppen finden Sie in der aktuellsten Version der Dokumentation *Framework Stat Server User's Guide*.

Warnung

Wenn Genesys Administrator Extension (aus einer früheren Version konvertierte) virtuelle Agentengruppen findet, die unzulässige Skriptausdrücke oder permanente Mitglieder enthalten, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Um die korrekte Funktionsweise der virtuellen Agentengruppen zu sichern, müssen Sie das Problem manuell beheben, indem Sie entweder den Fehler korrigieren oder die virtuelle Agentengruppe durch Entfernen des Ausdrucks aus dem Skript der Konfigurationsoption in eine nicht virtuelle Agentengruppe umwandeln.

Benutzer (Personen)

Der Begriff "Benutzer" umfasst das Personal des Contact Centers einschließlich der Agenten, die auf die Genesys-Anwendungen zugreifen müssen. Agenten sind Benutzer, die Kundeninteraktionen direkt erledigen.

In Genesys Framework müssen alle Benutzer, die Zugriff benötigen, in der Configuration Database mit den entsprechenden **Berechtigungen** registriert werden.

Wichtig

Um eine bestimmte Anwendung auszuführen, muss ein Benutzer über die Berechtigungen Lesen und Ausführen für das Objekt verfügen, das diese Anwendung in der Configuration Database repräsentiert. Neue Benutzer, die in Genesys Administrator Extension erstellt werden, erhalten dieselben Standardberechtigungen und Zugriffsrechte, die vom Configuration Server erteilt werden.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Personen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Benutzer 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. Zwischen Benutzern und Agenten können Sie anhand des Symbols links neben dem Objektnamen schnell unterscheiden.

Wichtig

Deaktivierte Benutzer 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.

Klicken Sie auf **Gruppieren nach**, um Objekte nach verschiedenen Kriterien zu gruppieren.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Prozeduren

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Benutzerobjekts 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 eines Benutzers.
- **Verschieben nach**: Verschieben eines Benutzers in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von Benutzern.

Wichtig

Wenn ein Benutzer deaktiviert oder entfernt wird, werden sämtliche diesem Benutzer zugeordneten Sitzungen von Genesys Administrator Extension ungültig. Bei der nächsten Aktion des Benutzers erfolgt eine Umleitung auf die Anmeldeseite.

- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

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

Procedure: Erstellen von Benutzerobjekten

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, mit dem sich der Benutzer bei der Umgebung anmelden kann. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der in der Configuration Database eindeutig sein muss.
- **Agent:** Zeigt an, ob der betreffende Benutzer ein Agent ist. Wenn dieses Flag aktiviert ist, werden weitere Felder angezeigt. Nachdem dieses Flag einmal gesetzt wurde, kann es nicht mehr geändert werden.
- **Vorname:** Der Vorname des Benutzers.
- **Nachname:** Der Nachname des Benutzers.
- **E-Mail-Adresse:** Die E-Mail-Adresse des betreffenden Benutzers.
- **Mitarbeiter-ID:** Ein Code von bis zu 64 Zeichen, der diesen Benutzer innerhalb des Personals eines Contact Centers identifiziert. 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.
- **Password:** Zum Anmelden bei der Umgebung muss ein Passwort mit höchstens 64 Zeichen eingegeben werden. Das bestehende Passwort kann nicht angezeigt werden. Bei Erstellung eines neuen Benutzers ist dieses Feld immer aktiviert. Bei der Bearbeitung eines vorhandenen Benutzers ist dieses Feld nur aktiviert, wenn **Password zurücksetzen** nicht ausgewählt ist.

Wichtig

Für Passwörter können bestimmte Formatregeln gelten. Weitere Informationen finden Sie im [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

- **Password bestätigen:** Bestätigung des eingegebenen Passworts. Bei Erstellung eines neuen Benutzers ist dieses Feld immer aktiviert. Bei der Bearbeitung eines vorhandenen Benutzers ist dieses Feld nur aktiviert, wenn **Passwortrücksetzung bei der nächsten Anmeldung erzwingen** nicht ausgewählt ist.

Wichtig

Verwenden Sie für den Wert im Feld **Password** nicht die Funktionen zum Kopieren und Einfügen. Sie müssen das Passwort erneut eingeben.

- **Passwortrücksetzung bei der nächsten Anmeldung erzwingen:** Ein Kontrollkästchen, durch dessen Aktivierung der Benutzer bei der nächsten Anmeldung aufgefordert wird, das Passwort zu ändern.

Wichtig

Die Option **Passwortrücksetzung bei der nächsten Anmeldung erzwingen** steht nur zur Verfügung, wenn Genesys Administrator Extension mit Management Framework 8.1.1 oder neuer verbunden ist. Weitere Informationen zur Passwortrücksetzung finden Sie im [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

- **Externe ID:** Diese Einstellung ist nur wirksam, wenn in Ihrer Umgebung eine externe Authentifizierung, d. h. LDAP oder RADIUS, verwendet wird. Dies kann der Benutzername im externen Authentifizierungssystem sein. Für LDAP kann es eine vollständige oder teilweise LDAP-URL gemäß RFC 2255 sein. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation [Framework External Authentication Reference Manual](#).
 - **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. Wenn **Agent** ausgewählt ist, geben Sie folgende Informationen ein. Je nach Feld können Sie den Wert direkt im Feld eingeben oder ihn über **Durchsuchen** aus folgender Liste auswählen:
- **Standardarbeitsplatz:** Der Arbeitsplatz, der diesem Agenten als Standard zugewiesen wurde. Dies ist ein optionaler Parameter, der auf eine beschränkte Anzahl von Konfigurationen anwendbar ist, insbesondere auf solche, bei denen eine Echtzeitverknüpfung zwischen einem Arbeitsplatz und einem Agenten nicht über einen Telefonanmeldungsvorgang hergestellt werden kann.
 - **Kapazitätsregel:** Der Name des Skripts vom Typ Kapazitätsregel, das für diesen Agenten die Fähigkeit, mehrere Interaktionen zu bearbeiten, definiert. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Berichterstellung.
 - **Kostenvertrag:** Der **Kostenvertrag**, der mit diesem Agenten verknüpft ist.
 - **Standort:** Der Standort, der diesen Kostenvertrag enthält.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Mitglied von** auf **Hinzufügen**, um eine **Zugriffsgruppe** hinzuzufügen.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte **Ränge** auf **Hinzufügen**, um einen Rang hinzuzufügen.
6. Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:
- **Anwendungstyp:** Der Typ von Anwendung, auf die ein Benutzer Zugriff benötigt. Lesen Sie die Handbücher zu den GUI-Anwendungen, um festzustellen, ob eine Anwendung Ränge verwendet, um bestimmte Funktionen zu aktivieren oder zu deaktivieren. Falls ein Handbuch nicht auf Ränge verweist, verwenden die Anwendungen keine Ränge und die Ränge einer Person für diese Anwendungen müssen nicht angegeben werden.
 - **Anwendungsrang:** Der Rang für Anwendungen des angegebenen Typs.
7. Wenn **Agent** ausgewählt ist, klicken Sie auf **Anwenden**, um folgende Registerkarten anzuzeigen.

- Klicken Sie auf der Registerkarte **Skills** auf **Hinzufügen**, um eine Skill hinzuzufügen.
- Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:
 - **Skill**: Die Skill, die diesem Agenten zugewiesen ist.
 - **Level**: Das relative Maß der Fertigkeiten des Agenten in dieser Skill.
- Klicken Sie auf der Registerkarte **Agentenanmeldungen** auf **Hinzufügen**, um eine Agentenanmeldung hinzuzufügen.
- Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:
 - **Agentenanmeldung**: Der diesem Agenten zugewiesene Agentenanmeldungscode. Eine Agentenanmeldung kann immer nur einem Agenten zugewiesen werden.
 - **Nachbearbeitungszeit**: Manche Telefonanlagen unterstützen über die CTI-Verknüpfung keine Übertragung von Informationen zum Nachbearbeitungsstatus eines Agenten für einen Anruf. Wenn diese Funktion jedoch unterstützt wird, sollten Sie die Nachbearbeitungszeit (in Sekunden) für die Agentenanmeldungen angeben, die zu den Telefonanlagen gehören. Diese Einstellung muss mit den Einstellungen der entsprechenden Telefonanlage übereinstimmen.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wichtig

Neue Benutzer erhalten für ihr Benutzerobjekt nicht automatisch die Berechtigungen zum Lesen und Aktualisieren. Sie müssen diese Berechtigungen manuell vergeben, damit die Benutzer ihre Benutzervoreinstellungen in GUI-basierten Programmen wie GAX oder Workspace Desktop Edition (vormals Interaction Workspace) speichern können.

Rollen

Rollen geben an, welche Aktionen in einer bestimmten Anwendung ausgeführt werden können. In Genesys Administrator Extension werden Rollen und die zugehörigen Berechtigungen durch den Einsatz von Rollenobjekten gesteuert, die **Benutzern** (einschließlich Agenten) und **Zugriffsgruppen** zugewiesen werden. Rollen sind anwendungsspezifisch und müssen für jede Anwendung, die solche unterstützt, einzeln definiert werden.

In einer hierarchischen Multi-Mandanten-Umgebung können nur die Rollen, die im Umgebungsmandanten definiert sind, dazu verwendet werden, Benutzern Zugriff auf alle Fenster in Genesys Administrator Extension zu gewähren. Benutzer können keine Genesys Administrator Extension-spezifischen Berechtigungen in Rollen von anderen Mandanten einfügen.

Weitere Informationen zu Rollen finden Sie im [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#). Unter [Rollenberechtigungen im Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#) finden Sie eine Auflistung der Rollenberechtigungen für Genesys Administrator Extension.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Rollen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Rollen 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 Rollen 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 Rollenobjekts 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 Rolle.
- **Verschieben nach**: Verschieben einer Rolle in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von Rollen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

Klicken Sie auf den Namen einer Rolle, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können hier [Optionen](#) und [Berechtigungen](#) eingerichtet werden.

Procedure: Erstellen von Rollenobjekten

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 dieser Rolle. 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 dieser Rolle.
 - **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 der Registerkarte **Rollenmitglieder** auf **Zugriffsgruppe hinzufügen**, um eine [Zugriffsgruppe](#), oder auf **Person hinzufügen**, um einen [Benutzer](#) hinzuzufügen.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zugewiesene Berechtigungen** [Rollenberechtigungen](#) aus, um dieses Rollenobjekt hinzuzufügen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Skills

Skills sind Qualitäten oder Fähigkeiten von Agenten, die Auswirkungen darauf haben, wie diese innerhalb der Hierarchie des Contact Centers platziert werden. Allgemeine Skills beinhalten Kenntnisse in verschiedenen Sprachen, besonderes Fachwissen oder besondere Verkaufsbegabung.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Skills** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Skills 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 Skills 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 Skill-Objekts 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.

Wichtig

Wenn Sie eine Skill löschen, wird sie aus der Configuration Database und von jedem Agenten entfernt, dem sie zugewiesen wurde. Wenn die Skill nur von einem Agenten, dem sie zugewiesen ist, entfernt werden soll, in der Configuration Database aber verbleiben soll, damit sie anderen Agenten zugewiesen werden kann, entfernen Sie die Skill vom Agenten.

Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von Skill-Objekten

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 dieser Skill. 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.
 - **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**.

Kapazitätsregeln

Im Fenster **Kapazitätsregeln** legen Sie die Kapazitätsregeln für bestimmte Vorgänge in Ihrer Umgebung fest. Beispielsweise können Sie wählen, wie viele Voice- oder E-Mail-Interaktionen einzeln oder kombiniert gleichzeitig verarbeitet werden können.

Klicken Sie unten auf **Anzeigeoptionen**, um mehr zu der Liste und zu Möglichkeiten zum Sortieren und Durchsuchen zu erfahren. Sie können auch auf **Aktionen** klicken, um mehr zu den in diesem Fenster möglichen Aktionen zu erfahren.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Kapazitätsregeln** werden die Kapazitätsregeln der Umgebung angezeigt. Die Liste ist zuerst nach Mandanten und dann nach Konfigurationseinheiten, Standorten und Ordnern hierarchisch strukturiert.

Wichtig

Deaktivierte Kapazitätsregeln erscheinen in der Liste in grauer Schrift.

Die vergebenen Mandantenberechtigungen werden von dieser Liste respektiert. Sie können nur auf Objekte zugreifen, für die Sie die entsprechende Berechtigung besitzen.

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 **Mandantenfilter**, um das Fenster **Mandantenfilter** zu öffnen. Klicken Sie in diesem Fenster auf das Kontrollkästchen für jeden 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.

Aktionen

Wenn Sie auf eine Kapazitätsregel klicken, werden weitere Informationen in einem neuen Bereich rechts davon eingeblendet. Außerdem können Sie hier die Zugriffssteuerung bearbeiten. Die Zugriffssteuerung umfasst:

Erstellen von Kapazitätsregeln

[+] Prozedur einblenden

In diesem kurzen Video sehen Sie, wie Kapazitätsregeln mit GAX erstellt werden. Sie können auch die unter dem Video angegebenen Schritte vornehmen.

[Link to video](#)

Procedure: Erstellen von Kapazitätsregeln

Steps

1. Klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name der Kapazitätsregel:** Der Name der Kapazitätsregel.

Wichtig

Das Feld **Name der Kapazitätsregel** muss in der Umgebung eindeutig sein.

- **Beschreibung:** Eine Beschreibung der Funktion der Kapazitätsregel.
- **Mandant und Ordner:** Der Mandant und der Ordner, zu denen diese Kapazitätsregel gehört. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den Ordner anzusteuern, in dem das Skript gespeichert ist, oder geben Sie den Ordnernamen im Feld "Schnellfilter" ein.

Wichtig

Welche Ordner in der Liste angezeigt werden, hängt davon ab, wie die Zugriffsberechtigungen der einzelnen Mandanten eingestellt wurden.

- **Medientypen:** Klicken Sie auf **Neu**, um festzulegen, welche Medientypen von dieser Kapazitätsregel überwacht werden sollen. Weiteres hierzu finden Sie unter [Medientypen](#).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Medientypen

[+] Prozedur einblenden

Die Kapazitätsregeln können um einen oder mehrere Medientypen erweitert werden, um anzugeben, wie viele gleichzeitige Instanzen eines Medientyps zulässig sind.

Procedure: Hinzufügen von Medientypen zu Kapazitätsregeln

Steps

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Neu** und erstellen Sie eine neue Kapazitätsregel.
 - Klicken Sie im Bereich **Kapazitätsregeln** auf eine der vorhandenen Regeln.
2. Klicken Sie im Bereich **Medientypen** auf **Neu**, um der Kapazitätsregel Medientypen hinzuzufügen. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
3. Klicken Sie in diesem Bereich auf das Dropdown-Menü **Medientypen** und wählen Sie einen Typ aus. Der Bereich **Bedingungen** wird eingeblendet.
4. Legen Sie die Bedingungen für den Medientyp fest.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Bedingungen

Der Höchstwert für den Medientyp ist per Standardeinstellung auf 1 eingestellt. Klicken Sie auf **[Medientyp] überschreitet 1**, wenn Sie einen neuen Höchstwert festlegen möchten. Wenn beispielsweise als Medientyp Voice ausgewählt wurde, wird durch Klicken auf **Voice überschreitet 1** ein neuer Bereich aufgerufen, in dem unter **Maximale Kapazität** ein Wert einzugeben ist. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.

Falls gewünscht, können auch gemischte Medientypen für die Kapazitätsregel angegeben werden. Sie können beispielsweise eine Kapazitätsregel festlegen, bei der sowohl eine Voice- als auch eine E-Mail-Interaktion zugelassen ist (bei maximal zwei gleichzeitigen Interaktionen). Ebenso können Sie eine Kapazitätsregel festlegen, bei der entweder eine Voice- oder eine E-Mail-Interaktion zugelassen ist (bei höchstens einer gleichzeitigen Interaktion).

Procedure: Hinzufügen einer **and**-Bedingung zu einem Medientyp

Steps

1. Klicken Sie im Dropdown-Menü **Bedingungen** auf **and**. Die neue Bedingung wird rechts in dem neuen Bereich hinzugefügt.
2. Klicken Sie unter **Medientyp** auf den gewünschten Medientyp.
3. Geben Sie den Wert im Feld **Maximale Kapazität** ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Bedingung zu speichern.

Procedure: Hinzufügen einer **or**-Bedingung zu einem Medientyp

Steps

1. Klicken Sie im Dropdown-Menü **Bedingungen** auf **or**. Die neue Bedingung wird rechts in dem neuen Bereich hinzugefügt.
2. Klicken Sie unter **Medientyp** auf den gewünschten Medientyp.
3. Geben Sie den Wert im Feld **Maximale Kapazität** ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Bedingung zu speichern.

Validieren von Kapazitätsregeln

[+] Prozedur einblenden

Wenn Sie eine neue Kapazitätsregel erstellen oder eine vorhandene Kapazitätsregel modifizieren, klicken Sie auf **Validieren**, um zu überprüfen, ob die Kapazitätsregel gültig ist. Diese Aktion stellt sicher, dass die Kapazitätsregel ordnungsgemäß konstruiert wurde und nur Medientypen verwendet, auf die Sie Zugriff haben.

Wenn Sie zum Beispiel eine Kapazitätsregel erstellen, in der als Medientyp nur **Voice** festgelegt ist, Sie aber **Rückruf** als Teil einer Bedingung verwenden, zeigt GAX eine Fehlermeldung an, wenn Sie auf **Validieren** klicken, in der angegeben ist, dass Sie dem Medientyp **Rückruf** hinzufügen müssen.

Wenn die Kapazitätsregel jedoch gültig ist, zeigt GAX eine Bestätigungsmeldung an, wenn Sie auf **Validieren** klicken.

Procedure: Validieren von Kapazitätsregeln

Steps

1. Erstellen Sie eine neue Kapazitätsregel oder ändern Sie eine vorhandene Kapazitätsregel.
2. Klicken Sie auf **Validieren**.
3. GAX zeigt eine der folgenden Meldungen an:
 - Eine Bestätigungsmeldung, die besagt, dass die Kapazitätsregel gültig ist.
 - Eine Fehlermeldung, die erklärt, warum die Kapazitätsregel ungültig ist.

Löschen von Kapazitätsregeln

<toggledisplay linkstyle font-size:larger showtext="[+] Prozedur einblenden" hidetext="[-] Prozedur ausblenden"> Kapazitätsregeln können mit verschiedenen Methoden gelöscht werden: Wählen Sie unten eine Prozedur aus:

Procedure: Löschen einer einzelnen Kapazitätsregel

Steps

1. Wählen Sie in der Liste **Kapazitätsregeln** eine Kapazitätsregel. In dem neuen Bereich rechts werden detaillierte Informationen zu der betreffenden Kapazitätsregel eingeblendet.
2. Klicken Sie hier auf **Löschen**.
3. Klicken Sie in dem eingeblendeten Dialogfeld auf die gewünschte Schaltfläche:
 - Klicken Sie auf **OK**, um fortzufahren.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Aktion abbrechen möchten.

Procedure: Löschen mehrerer Kapazitätsregeln

Steps

1. Klicken Sie in der Liste **Kapazitätsregeln** auf die Kontrollkästchen der zu löschenden Regeln.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Massenänderung** und dann in der eingeblendeten Optionsliste auf **Löschen**.
3. Klicken Sie in dem eingeblendeten Dialogfeld auf die gewünschte Schaltfläche:
 - Klicken Sie auf **OK**, um fortzufahren.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Aktion abbrechen möchten.

Kopieren von Kapazitätsregeln

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Kopieren von Kapazitätsregeln

Steps

1. Wählen Sie eine zu kopierende Kapazitätsregel aus. In dem neuen Bereich rechts werden detaillierte Informationen zu der betreffenden Kapazitätsregel eingeblendet.
2. Klicken Sie hier auf **Kopieren**. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
3. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name der Kapazitätsregel:** Der Name der Kapazitätsregel.

Wichtig

Das Feld **Name der Kapazitätsregel** muss in der Umgebung eindeutig sein.

- **Beschreibung:** Eine Beschreibung der Kapazitätsregel.

- **Mandant und Ordner:** Der Mandant und der Ordner, zu denen diese Kapazitätsregel gehört. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den Ordner anzusteuern, in dem das Skript gespeichert ist, oder geben Sie den Ordnernamen im Feld "Schnellfilter" ein.

Wichtig

Welche Ordner in der Liste angezeigt werden, hängt davon ab, wie die Zugriffsberechtigungen der einzelnen Mandanten eingestellt wurden.

- **Medientypen:** Klicken Sie auf **Neu**, um festzulegen, welche Medientypen von dieser Kapazitätsregel überwacht werden sollen. Weiteres hierzu finden Sie unter **Medientypen**.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Aktivieren oder Deaktivieren von Kapazitätsregeln

[+] Prozedur einblenden

Kapazitätsregeln können mit verschiedenen Methoden aktiviert oder deaktiviert werden. Wählen Sie unten eine Prozedur aus:

Procedure: Aktivieren oder Deaktivieren einer einzelnen Kapazitätsregel

Steps

1. Wählen Sie eine Kapazitätsregel aus. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
2. Führen Sie eine der folgenden Maßnahmen durch:
 - Ist die Kapazitätsregel derzeit aktiviert, klicken Sie auf **Deaktivieren**.
 - Ist die Kapazitätsregel derzeit deaktiviert, klicken Sie auf **Aktivieren**.

Procedure: Aktivieren oder Deaktivieren mehrerer Kapazitätsregeln

Steps

1. Aktivieren Sie in der Liste **Kapazitätsregeln** die Kontrollkästchen für die zu aktivierenden oder zu deaktivierenden Kapazitätsregeln.
2. Klicken Sie auf **Massenänderung**. Es wird ein Menü eingeblendet. Wählen Sie die Option **Aktivieren** bzw. **Deaktivieren** aus.
3. Klicken Sie in dem eingeblendeten Dialogfeld auf die gewünschte Schaltfläche:
 - Klicken Sie auf **OK**, um fortzufahren.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Aktion abbrechen möchten.

Zugriffssteuerung

Im Bereich **Zugriffssteuerung** werden die Zugriffsgruppen und Benutzer aufgeführt, die explizit mit Berechtigungen für das betreffende Objekt konfiguriert wurden. Bei der Erteilung von Berechtigungen werden normalerweise die Benutzer oder Gruppen verwendet, für die die Berechtigungen gelten sollen. Dadurch wird der Vorgang zur Erteilung von Berechtigungen optimiert und die Berechtigungsverwaltung auf einzelne Datenbankobjekte beschränkt. Weitere Informationen über das Erteilen, Ändern und Entfernen von Berechtigungen sind dem [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) zu entnehmen. Die Zugriffssteuerung umfasst:

Erstellen von Zugriffsberechtigungen

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Erstellen von Zugriffsberechtigungen

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus.
2. Klicken Sie auf **Zugehörig** und wählen Sie **Zugriffssteuerung** aus. Der Bereich **Zugriffssteuerung** wird eingeblendet.
3. Klicken Sie auf **Neu**. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
4. Wählen Sie im Feld **Objektyp** den Konfigurationsobjektyp aus, für den die betreffende Zugriffsberechtigung gilt.
5. Wählen Sie im Feld **Konfigurationsobjekt** das Konfigurationsobjekt aus, für das die betreffende Zugriffsberechtigung gilt.
6. Wählen Sie in der Liste **Zugriffsberechtigungen** die anzuwendenden Zugriffsberechtigungen aus:

Eigenschaft	Beschreibung
Read (R)	Sie können Details zu diesem Objekt anzeigen.
Create (C)	Sie können Objekte dieses Typs erstellen.
Update (U)	Sie können dieses Objekt ändern oder modifizieren.
Execute (X)	Sie können dieses Objekt bereitstellen, starten, anhalten oder anderweitig aktivieren.
Delete (D)	Sie können dieses Objekt löschen.
Read Object Permissions (RP)	Sie können die Zugriffsberechtigungen anzeigen, die für dieses Objekt gewährt wurden.
Change Object Permissions (CP)	Sie können die Zugriffsberechtigungen ändern, die für dieses Objekt gewährt wurden.

7. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Ändern von Zugriffsberechtigungen

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Ändern von Zugriffsberechtigungen

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus.
2. Klicken Sie auf **Zugehörig** und wählen Sie **Zugriffssteuerung** aus. Der Bereich **Zugriffssteuerung** wird eingeblendet.
3. Klicken Sie im Bereich **Zugriffssteuerung** auf ein Objekt, um die entsprechenden Zugriffsberechtigungen zu ändern. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
4. Sie können beliebig viele der folgenden Optionen ändern:

Eigenschaft	Beschreibung
Read (R)	Sie können Details zu diesem Objekt anzeigen.
Create (C)	Sie können Objekte dieses Typs erstellen.
Update (U)	Sie können dieses Objekt ändern oder modifizieren.
Execute (X)	Sie können dieses Objekt bereitstellen, starten, anhalten oder anderweitig aktivieren.
Delete (D)	Sie können dieses Objekt löschen.
Read Object Permissions (RP)	Sie können die Zugriffsberechtigungen anzeigen, die für dieses Objekt gewährt wurden.
Change Object Permissions (CP)	Sie können die Zugriffsberechtigungen ändern, die für dieses Objekt gewährt wurden.

5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Löschen von Zugriffsberechtigungen

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Löschen von Zugriffsberechtigungen

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus.
2. Klicken Sie auf **Zugehörig** und wählen Sie **Zugriffssteuerung** aus. Der Bereich **Zugriffssteuerung** wird eingeblendet.
3. Klicken Sie im Bereich **Zugriffssteuerung** auf ein Objekt, um die entsprechenden Zugriffsberechtigungen zu ändern. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Löschen**.
5. Der Löschvorgang ist zu bestätigen. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **OK**, um den Löschvorgang zu bestätigen.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Löschvorgang zu widerrufen.

Umgebung

Im Abschnitt "Umgebung" von Configuration Manager können Sie die folgenden Objekte konfigurieren:

- [Anwendungsvorlagen](#)
- [Anwendungen](#)
- [Alarmbedingungen](#)
- [Hosts](#)
- [Skripts](#)
- [Lösungen](#)
- [Mandanten](#)
- [Zeitzone](#)
- [Erkennungs- und Reaktionsskripts](#)

Anwendungsvorlagen

Eine Anwendungsvorlage ist das Modell, das Sie für die Registrierung einer neuen Anwendung in der Configuration Database verwenden. Sie beschreibt die für eine Anwendung eines bestimmten Typs und einer bestimmten Version geltenden Optionen.

Bevor Sie eine neue Genesys-Anwendung installieren, muss eine Anwendungsvorlage für die Anwendung vorhanden sein. Sie können die allgemeine Anwendungsvorlage importieren, die zusammen mit jeder Genesys-Anwendung geliefert wird, oder eine neue Anwendungsvorlage erstellen.

Wichtig

Wenn Sie bereits installierte Versionen von Genesys Anwendungen aktualisieren, müssen Sie neue Anwendungsvorlagen für die neuen Versionen registrieren, falls die neuen Versionen laut der Versionshinweise neue Konfigurationsoptionen enthalten, die für Ihre Systemumgebung wichtig sind.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Anwendungsvorlagen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Anwendungsvorlagen 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 Anwendungsvorlagen 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 Anwendungsvorlagenobjekts 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.

Wichtig

Eine Anwendungsvorlage kann nicht mehr gelöscht werden, wenn sie bereits zum Erstellen einer Anwendung verwendet wurde.

Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von Anwendungsvorlagenobjekten

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 Anwendungsvorlage. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der innerhalb der Configuration Database eindeutig sein muss. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
- **Typ:** Der Anwendungstyp, auf den sich diese Anwendungsvorlage bezieht. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
- **Version:** Die Anwendungsversion, auf die sich diese Anwendungsvorlage bezieht. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden. Genesys empfiehlt, die ersten drei Ziffern der Versionsnummer der Anwendung anzugeben.
- **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**.

Importieren von Anwendungsvorlagen

Genesys stellt allgemeine Vorlagen für alle Genesys-Anwendungen zur Verfügung. Die APD-Dateien für Anwendungsvorlagen, die zusammen mit jeder Version der Genesys-Software geliefert werden, befinden sich im Ordner **Vorlagen** auf der Produkt-CD.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Anwendungsvorlage aus der APD-Datei zu importieren:

Procedure: Importieren von Anwendungsvorlagen

Steps

1. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie dann **Anwendungsvorlage importieren**.
2. Ein neues Fenster wird eingeblendet. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um eine APD-Anwendungsvorlagendatei für den Import auszuwählen.
3. Klicken Sie auf **OK**, um die Anwendungsvorlage hochzuladen.
4. Unter **Erstellen von Anwendungsvorlagenobjekten** finden Sie Informationen zum Erstellen von Anwendungsvorlagenobjekten.

Anwendungen

Anwendungen sind verschiedene Softwareprogramme von Genesys, die dem Contact Center dienen. Es gibt zwei Typen von Anwendungen: solche mit grafischen Bedienungsoberflächen (GUI) und Daemon-Anwendungen. Viele der Daemon-Anwendungen fungieren als Server für andere Anwendungen.

Jede Instanz einer Daemon-Anwendung muss einzeln registriert werden. Configuration Server akzeptiert es nicht, wenn zwei Daemon-Anwendungen mit demselben Namen gleichzeitig verbunden sind. Im Gegensatz dazu kann ein Objekt in der Configuration Database beliebig viele GUI-Anwendungen desselben Typs und mit denselben Konfigurationsparametern repräsentieren.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Anwendungen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Anwendungen 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 Anwendungen 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 Anwendungsobjekts 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 Anwendungsgruppe.
- **Verschieben nach**: Verschieben einer Anwendungsgruppe in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von Anwendungen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).
- [Konfigurieren der Protokollierung](#)

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

Erstellen von Anwendungsobjekten

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Erstellen von Anwendungsobjekten

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 Anwendung. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der innerhalb der Configuration Database eindeutig sein muss. Genesys empfiehlt, in Anwendungsnamen keine Symbole (einschließlich einfacher und doppelter Anführungszeichen) zu verwenden, da dies zu Fehlern führen kann.

- **Vorlage:** Die Anwendungsvorlage, auf der diese Anwendung basiert. Dieser Wert wird automatisch bei der Auswahl der Anwendungsvorlage eingestellt.
- **Typ:** Der Typ der Anwendung. Dieser Wert wird automatisch aufgrund der gewählten Anwendungsvorlage eingestellt.
- **Komponententyp:** Gibt den detaillierten Zweck dieses Anwendungsobjekts in der Konfiguration an. Übernehmen Sie den Standardwert (Unbekannt) dieses Feldes, sofern Sie nicht in der Dokumentation zu der betreffenden Anwendung angewiesen werden, einen bestimmten Wert anzugeben. Dieses Feld ist nur für Daemon-Anwendungen angezeigt.
- **Version:** Die Version der Anwendung. Dieser Wert wird automatisch aufgrund der Version der gewählten Anwendungsvorlage eingestellt.
- **Ist Anwendungsserver:** Dieses Feld ist für alle Daemon-Anwendungen aktiviert und für alle GUI-Anwendungen deaktiviert. Es wird automatisch entsprechend dem Feld **Typ** eingestellt.
- **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.

Folgende Felder gelten nur für Daemon-Anwendungen, nicht für GUI-Anwendungen:

- **Arbeitsverzeichnis:** Der vollständige Pfad zu dem Verzeichnis, in dem diese Anwendung installiert ist. Dies ist ein Pflichtfeld. Beim Erstellen einer neuen Anwendung empfiehlt Genesys das Einfügen eines Punkts (.). Der Pfad wird automatisch eingetragen, wenn die neue Anwendung installiert und die Verbindung zu Configuration Server hergestellt wird.
- **Befehlszeile:** Die Befehlszeile, die zum Start dieser Anwendung verwendet wird; sie enthält den Namen der ausführbaren Datei der Anwendung. Dies ist ein Pflichtfeld. Beim Erstellen einer neuen Anwendung empfiehlt Genesys das Einfügen eines Punkts (.). Die Befehlszeile wird automatisch eingetragen, wenn die neue Anwendung installiert und die Verbindung zu Configuration Server hergestellt wird.
- **Befehlszeilenargumente:** Zusätzliche Parameter in der Befehlszeile, die zum Start dieser Anwendung verwendet werden. Beim Erstellen einer neuen Anwendung empfiehlt Genesys, dieses Feld leer zu lassen. Die Argumente werden automatisch eingetragen, wenn die neue Anwendung installiert und die Verbindung zu Configuration Server hergestellt wird.
- **Zeitüberschreitung beim Starten:** Das Zeitintervall in Sekunden, in dem die Managementebene den Start der Anwendung erwartet. Wenn die Anwendung so konfiguriert wurde, dass die Option für die Autostart-Konfiguration auf Wahr eingestellt ist, ist dies auch die Zeit, die Solution Control Server nach der Initialisierung oder nach einem System-Neustart warten soll, bevor diese Anwendung gestartet wird. Dies ist ein Pflichtfeld.
- **Zeitüberschreitung beim Herunterfahren:** Das Zeitintervall in Sekunden, in dem die Managementebene das Herunterfahren der Anwendung erwartet. Dies ist ein Pflichtfeld.
- **Automatischer Neustart:** Gibt an, ob die Anwendung nach einem unkontrollierten Herunterfahren von der Managementebene automatisch neu gestartet wird.
- **Host:** Der Host-Computer, auf dem die Anwendung ausgeführt wird.

Wichtig

Um spezifische HA-Konfigurationen zu unterstützen, können mehrere Server für denselben Port auf demselben Host registriert werden.

Andernfalls darf die Portnummer keinem anderen Server auf demselben Host zugewiesen werden.

- **Sicherungsserver:** Der Server, den Client-Anwendungen im Fall einer fehlgeschlagenen Verbindung zum Primär-Server kontaktieren. Ein Sicherungsserver kann nur mit einem Primär-Server verknüpft werden. Für den Sicherungsserver müssen Sie dieselbe Anwendungsvorlage verwenden wie für den primären Server. Darüber hinaus müssen Sie die Server mit demselben Benutzerkonto verknüpfen.

Wichtig

Wenn Sie eine Anwendung als Sicherungsserver für einen anderen Server bestimmen, werden die Verbindungen, die Mandanten und die Telefonanlage (für T-Server-Anwendungen) der Anwendung automatisch geändert, damit sie mit den entsprechenden Werten für den Primär-Server übereinstimmen. Solange diese Anwendung mit dem Primär-Server verknüpft ist, werden die Verbindungen dieser Anwendung als schreibgeschützt behandelt. Sie werden nur geändert, wenn Sie Änderungen an den Verbindungen des Primär-Servers vornehmen.

- **Redundanztyp:** Der Redundanztyp, mit dem diese Anwendung ausgeführt wird.
- **Zeitüberschreitung:** Die Zeitdauer in Sekunden, nach der die Client-Anwendung versucht, die Verbindung mit dem Server wiederherzustellen, wenn diese fehlgeschlagen ist.
- **Versuche:** Die Anzahl der Versuche, die Verbindung zu diesem Server wiederherzustellen, bevor versucht wird, eine Verbindung zum Sicherungsserver herzustellen. Dieser Wert muss größer oder gleich 1 sein. Diese Eigenschaft wird nur dann verwendet, wenn für diesen Server ein Sicherungsserver angegeben wurde.

Wichtig

Manche Anwendungen akzeptieren für diesen Parameter keinen Wert außer **1**.

- **Als SYSTEM anmelden:** Wenn diese Option aktiviert ist, meldet sich diese Anwendung bei Configuration Server unter dem Namen des SYSTEM-Kontos an.
- **Als SYSTEM anmelden:** Gibt das Konto an, das Anwendungen zum Anmelden bei Configuration Server verwenden müssen. Wenn **Als SYSTEM anmelden** aktiviert ist, ist dieses Feld deaktiviert. Für Anwendungen des Typs Configuration Server ist dieses Feld standardgemäß `Environment\default`.

Wichtig

Wenn Sie Configuration Server Proxy konfigurieren, empfiehlt Genesys die Verwendung des Standardwerts (`Environment\default`).

- **Zertifikat:** Der Wert des Sicherheitszertifikats. Wählen Sie unter Windows den Wert des Sicherheitszertifikats aus der Liste der installierten Zertifikate aus. Geben Sie unter UNIX den vollständigen Pfad zur Datei **<Serien-#>_<Hostname>_cert.pem** an.
- **Zertifikatsbeschreibung:** Eine optionale Beschreibung des Zertifikats.
- **Zertifikatschlüssel:** Der vollständige Pfad zur Datei **<Serien-#>_<Hostname>_priv_key.pem** des Sicherheitszertifikatschlüssels. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn Genesys Security unter UNIX verwendet wird, andernfalls ist es leer.
- **Vertrauenswürdige Zertifizierungsstelle:** Der vollständige Pfad zur Datei **ca_cert.pem** der Zertifizierungsstelle, von der das standardmäßige Sicherheitszertifikat vergeben wurde. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn Genesys Security unter UNIX verwendet wird, andernfalls ist es leer.

Wichtig

In der Dokumentation [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) finden Sie weitere Informationen über den Einsatz von Genesys TLS Security.

3. Auf der Registerkarte **Verbindungen** werden die Verbindungen aufgelistet, die diese Anwendung zu anderen Anwendungen aufgebaut hat. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine Verbindung hinzuzufügen.
4. Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:
 - **Server:** Die Server-Anwendung, mit der diese Anwendung als Client beim Start eine Verbindung aufbaut.
 - **Port-ID:** Der Port des Servers, mit dem die Anwendung eine Verbindung aufbaut. Wenn Sie eine sichere Verbindung verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass Sie einen sicheren Port wählen.
 - **Verbindungsprotokoll:** Der Name des Verbindungssteuerungsprotokolls.

Wichtig

Stellen Sie auf der Registerkarte **Optionen** des Host-Objekts das ADDP-Protokoll zwischen Local Control Agent und Solution Control Server ein.

- **Lokale Zeitüberschreitung:** Dieser Wert ist nur erforderlich, wenn Sie im

Verbindungsprotokoll den Wert **addp** angegeben haben. Dieser Wert gibt die regelmäßige Intervallfrequenz der Datenabfrage an, clientseitig in Sekunden gemessen. Dieser Wert gibt an, wie oft die Client-Anwendung Abfragesignale an die Server-Anwendung sendet. Geben Sie eine beliebige ganze Zahl als Wert an, um diese Funktion zu aktivieren.

Warnung

Genesys empfiehlt, die ADDP-Zeitüberschreitungen auf einen Wert einzustellen, der größer als 10 Sekunden ist, um falsche Verbindungsabbrüche aufgrund von Verzögerungen im Datennetzwerk zu vermeiden.

- **Zeitüberschreitung eines externen Systems:** Dieser Wert ist nur erforderlich, wenn Sie im **Verbindungsprotokoll** den Wert **addp** angegeben haben. Dieser Wert gibt die regelmäßige Intervallfrequenz der Datenabfrage an, serverseitig in Sekunden gemessen. Dieser Wert gibt an, wie oft die Server-Anwendung Abfragesignale an die Client-Anwendung sendet. Geben Sie eine beliebige ganze Zahl als Wert an, um diese Funktion zu aktivieren.

Warnung

Genesys empfiehlt, die ADDP-Zeitüberschreitungen auf einen Wert einzustellen, der größer als 10 Sekunden ist, um falsche Verbindungsabbrüche aufgrund von Verzögerungen im Datennetzwerk zu vermeiden.

- **Verfolgungsmodus:** Der Verbindungsverfolgungsmodus, der zwischen einem Server und seinem Client verwendet wird.
 - **Verfolgung ist ausgeschaltet:** Wählen Sie diese Option, wenn die Client- oder die Server-Anwendung keine ADDP-bezogenen Meldungen in das Protokoll aufnehmen soll.
 - **Verfolgung auf Client-Seite:** Wählen Sie diese Option, wenn die Client-Anwendung ADDP-bezogene Nachrichten in ihr Protokoll aufnehmen soll.
 - **Verfolgung auf Server-Seite:** Wählen Sie die Option, wenn die Server-Anwendung ADDP-bezogene Nachrichten in ihr Protokoll aufnehmen soll.
 - **Verfolgung auf beiden Seiten:** Wählen Sie diese Option, wenn sowohl die Client- als auch die Server-Anwendung ADDP-bezogene Nachrichten in ihr Protokoll aufnehmen soll.
- **Verbindungsmodus:** Gibt an, ob dieser Port durch Genesys Security mit dem TLS-Protokoll gesichert ist. Dieses Feld ist deaktiviert, wenn der Client Genesys Security nicht verwendet.
- **Transportprotokoll-Parameter:** Beliebiger Text, normalerweise **Schlüssel=Wert**-Paare, durch Semikolon (;) getrennt. Diese Eigenschaft ist anwendungsspezifisch. Informationen zu den Werten für dieses Feld finden Sie in der Dokumentation für die jeweilige Anwendung.
- **Anwendungsparameter:** Beliebiger Text, normalerweise **Schlüssel=Wert**-Paare, durch Semikolon (;) getrennt. Diese Eigenschaft ist anwendungsspezifisch. Informationen zu den Werten für dieses Feld finden Sie in der Dokumentation für die jeweilige Anwendung.

5. Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Informationen auf der Registerkarte **Verbindungen** zu speichern.
6. Auf der Registerkarte **Ports** werden Kommunikationsports aufgeführt, die von den Clients einer Anwendung für die Verbindung mit einem Server verwendet werden. Um bestimmte Hochverfügbarkeitskonfigurationen zu unterstützen, können mehrere Server für den gleichen Port innerhalb eines Hosts registriert werden. Andernfalls darf die Portnummer keinem anderen Server auf demselben Host zugewiesen werden. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine Verbindung hinzuzufügen.
7. Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:
 - **Port-ID**: Die Kennung des Ports.
 - **Kommunikationsport**: Der Port, der mit der angegebenen Port-ID verknüpft ist.
 - **Verbindungsprotokoll**: Das für die Verbindung verwendete Protokoll.
 - **HA Sync**: Wenn diese Option aktiviert ist, wird dieser Port von einem HA-Sicherungsserver für eine Verbindung mit dem Primär-Server verwendet.
 - **Listening-Modus**: Der für diesen Modus konfigurierte Listening-Modus.
 - **Zertifikat**: Der Wert des Sicherheitszertifikats. Wählen Sie unter Windows den Wert des Sicherheitszertifikats aus der Liste der installierten Zertifikate aus. Geben Sie unter UNIX den vollständigen Pfad zur Datei **<Serien-#>_<Hostname>_cert.pem** an.
 - **Beschreibung**: Eine optionale Beschreibung des Zertifikats.
 - **Zertifikatschlüssel**: Der vollständige Pfad zur Datei **<Serien-#>_<Hostname>_priv_key.pem** des Sicherheitszertifikatschlüssels. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn Genesys Security unter UNIX verwendet wird, andernfalls ist es leer.
 - **Vertrauenswürdige Zertifizierungsstelle**: Der vollständige Pfad zur Datei **ca_cert.pem** der Zertifizierungsstelle, von der das standardmäßige Sicherheitszertifikat vergeben wurde. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn Genesys Security unter UNIX verwendet wird, andernfalls ist es leer.

Wichtig

In der Dokumentation [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) finden Sie weitere Informationen über den Einsatz von Genesys TLS Security.

- **Transportparameter**: Beliebiger Text, normalerweise **Schlüssel-<5625/ Wert**-Paare, durch Semikolon (;) getrennt. Diese Eigenschaft ist anwendungsspezifisch. Informationen zu den Werten für dieses Feld finden Sie in der Dokumentation für die jeweilige Anwendung.
 - **Anwendungsparameter**: Beliebiger Text, normalerweise **Schlüssel=**Wert****-Paare, durch Semikolon (;) getrennt. Diese Eigenschaft ist anwendungsspezifisch. Informationen zu den Werten für dieses Feld finden Sie in der Dokumentation für die jeweilige Anwendung.
8. Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Informationen auf der Registerkarte **Ports** zu speichern.
 9. Die Registerkarte **Mandanten** ist nur in einer Multi-Mandanten-Umgebung funktionsfähig. Sie

führt eine Liste von Mandanten auf, denen diese Anwendung zugeordnet ist. Die in dieser Liste angegebenen Informationen beschränken nicht die Zugriffsprivilegien der Daemon-Anwendungen hinsichtlich der Konfigurationsdaten. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um diesem Anwendungsobjekt einen Mandanten hinzuzufügen.

Wichtig

Für T-Server- und High-Availability-(HA)-Proxy-Anwendungen wird die Eigenschaft "Mandant" nicht angezeigt. Ein T-Server kann nur von einem Mandanten verwendet werden, der auf der Registerkarte **Allgemein** des T-Servers angegeben ist. Ein HA-Proxy kann nur dem gleichen Mandanten wie der entsprechende T-Server zugeordnet sein und dieser Mandant wird auch in den Eigenschaften **Allgemein** der HA-Proxy-Anwendung festgelegt.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren der Protokollierung

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Konfigurieren der Protokollierung

Steps

1. Wählen Sie in der Liste **Anwendungen** eine oder mehrere Anwendungen aus.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Protokollierung konfigurieren** aus.
3. Legen Sie im Fenster **Protokollierungskonfiguration** die folgenden Optionen fest:
 - Die in der Liste **Anwendungen** ausgewählten Anwendungen erscheinen im Abschnitt **Anwendungen**. Anwendungen können aktiviert oder deaktiviert werden, um sie in diese Prozedur aufzunehmen bzw. auszuschließen.
 - Wählen Sie im Abschnitt **Protokollebene** eine der folgenden Optionen aus:

- **Alle:** Alle Ereignisse der Protokollebenen **Verfolgung, Interaktion** und **Standard** werden protokolliert.
- **Verfolgung:** Generiert alle Protokollereignisse der Protokollebenen **Verfolgung, Interaktion** und **Standard**. Diese Einstellung kann die Anwendungsleistung beeinträchtigen. Stellen Sie diese Ebene nur dann ein, wenn neue Interaktionsverarbeitungsfunktionen oder -szenarios getestet werden sollen.
- **Interaktion:** Generiert alle Protokollereignisse der Protokollebenen **Interaktion** und **Standard**. Stellen Sie diese Ebene nur ein, wenn Ereignisse für eine bestimmte Interaktion getestet werden sollen.

Wichtig

Datensätze auf Interaktionsebene enthalten das Attribut "Interaktions-ID", anhand dessen Sie nach Protokollereignissen suchen können, die zwar von verschiedenen Anwendungen generiert wurden, sich aber auf dieselbe Interaktion beziehen.

Warnung

Bei Verwendung der Interaktionsebene wird eine größere Anzahl von Protokollereignissen im Netzwerk generiert. Dadurch kann die Leistungsfähigkeit des DBMS, der Message Server und der Interaktionsverarbeitenden Komponenten beeinträchtigt werden.

- **Standard:** Genesys empfiehlt, während des Betriebs von Lösungen im regulären Produktionsmodus nur eine Standardprotokollebene dauerhaft zu aktivieren. Diese Ebene meldet Ereignisse zu signifikanten Problemen und normalen Betriebszuständen von laufenden Lösungen. Auf der Standardebene wird ein Ereignis gemeldet, wenn es eines der folgenden Kriterien erfüllt:
 - Es weist darauf hin, dass ein Versuch, eine externe Operation durchzuführen, fehlgeschlagen ist
 - Es weist darauf hin, dass ein zuvor fehlgeschlagener Versuch, eine externe Operation durchzuführen, nun erfolgreich war
 - Es weist darauf hin, dass eine Bedingung erkannt wurde, die tatsächlich oder voraussichtlich negative Auswirkungen auf Operationen hat
 - Es weist darauf hin, dass eine zuvor erkannte Bedingung, die negative Auswirkungen auf Operationen hatte, nicht mehr vorliegt
 - Es weist darauf hin, dass eine Sicherheitsverletzung vorliegt
 - Es weist darauf hin, dass ein High-Level-Datenaustausch stattfindet, der nicht erkannt werden kann oder der nicht der erwarteten logischen Sequenz folgt
 - Es weist darauf hin, dass eine externe Anforderung nicht verarbeitet werden kann
 - Es weist darauf hin, dass ein logischer Schritt in einem Initialisierungsprozess

erfolgreich abgeschlossen wurde

- Es weist darauf hin, dass bei einer Anwendung ein Wechsel von einem Betriebsmodus in einen anderen Betriebsmodus stattgefunden hat
 - Es weist darauf hin, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters den Schwellenwert überschritten hat
 - Es weist darauf hin, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters, der den Schwellenwert überschritten hatte, wieder im Normalbereich liegt
- **Keine:** Es findet keine Protokollierung statt.
4. Im Abschnitt **Protokollausgabeneinstellung** können Sie die Protokollierungsebene für die folgenden Ausgabetypen genau einstellen: **Network Log Server**, **Nur-Text-Datei** und **Konsole**.
 5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Wenn Sie im vorherigen Schritt **Network Log Server** ausgewählt haben, wechseln Sie zum Abschnitt **Message Server** und wählen Sie den Message Server für den Protokollempfang aus.
 - Wenn Sie im vorherigen Schritt **Nur-Text-Datei** ausgewählt haben, wechseln Sie zum Abschnitt **Name der Protokolldatei** und geben Sie den Namen der Protokolldatei für den Protokollempfang aus. Daneben können Sie Folgendes einstellen:
 - **Segment erstellen:** Wenn diese Option aktiviert ist, segmentieren Sie die Protokolldatei in Einzelteile, deren Größe im Feld **Segmentgröße (MB)** angegeben wird.
 - **Segmentgröße (MB):** Wenn **Segment erstellen** aktiviert ist, geben Sie eine Segmentgröße für die Protokolldatei in Megabyte an.
 - **Segmente laufen ab:** Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Segmente gelöscht, wenn eine Höchstzahl von Segments erreicht wurde, die durch die Angabe **Maximale Segmentzahl** definiert wird.
 - **Maximale Segmentzahl:** Wenn **Segmente laufen ab** aktiviert ist, geben Sie an, wie viele Segmente gespeichert werden können, bevor Segmente, die diesen Grenzwert überschreiten, entfernt werden.
 6. Klicken Sie auf **OK**.

Alarmbedingungen

Alarmbedingungen geben Ereignisse an, die Sie im Moment ihres Eintretens erfahren und verwalten möchten, etwa die ausbleibende Antwort eines Hosts oder einer Lösung. Die Genesys-Software enthält vordefinierte Alarmbedingungen, Sie können jedoch auch eigene erstellen.

Alarmbedingungen funktionieren mit den folgenden Skripts:

- Alarmerkennungsskripts, die festlegen, welche Systemvariablen die Managementebene überwachen muss, um einen Alarm auszulösen.
- Alarmreaktionsskripts, in denen die Aktion der Managementebene definiert ist, die ausgeführt werden soll, wenn Alarme im System auftreten oder aus dem System gelöscht werden. Alarmreaktionsskripts, die festlegen, was geschehen soll, wenn Alarme gelöscht werden, werden als Alarmlöschskripts bezeichnet.

Informationen zum Erstellen von Alarmbedingungsskripts finden Sie unter **Skripts**. Um Alarmerkennungs- und Alarmreaktionsskripts mit Alarmbedingungen zu verknüpfen, geben Sie diese auf den Registerkarten für die Alarmbedingung an.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Alarmbedingungen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Alarmbedingungen 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 Alarmbedingungen 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.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Prozeduren

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

Klicken Sie auf den Namen einer Alarmbedingung, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können hier [Optionen](#) und [Berechtigungen](#) eingerichtet werden.

Procedure: Erstellen von Alarmbedingungsobjekten

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 Alarmbedingung. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der in der Configuration Database eindeutig sein muss.
 - **Beschreibung**: Eine kurze Beschreibung der Alarmbedingung.
 - **Kategorie**: Die Kategorie der Alarmbedingung: **Kritisch**, **Hoch** oder **Niedrig**. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **Skript erkennen**: Dieses Skript beschreibt die Logik der Alarmerkennung.
 - **Zeitüberschreitung für Annullierung**: Der Zeitraum in Sekunden, über den die Alarmbedingung in der Protokolldatenbank registriert bleibt, bis sie von einem anderen Ereignis annulliert oder von einem Benutzer gelöscht wird. Wenn diese Zeitüberschreitung abläuft, wird die Alarmbedingung bedingungslos gelöscht.
 - **Protokollereignis-ID erkennen**: Die Kennung des Ereignisses, das den Alarm auslöst. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **Auswahl erkennen**: Der Modus für die Ereignisauswahl, den die Managementebene für die

Analyse der Alarmbedingung verwendet. Folgende Modi stehen zur Auswahl:

- **Beliebig auswählen:** Das angegebene Ereignis aus jeder beliebigen Anwendung führt zu einem Alarm.
- **Nach Anwendung auswählen:** Das angegebene Ereignis aus einer ausgewählten Anwendung führt zu einem Alarm. Wählen Sie diese Option aus, um das Feld **Anwendung** anzuzeigen. Klicken Sie auf das Symbol **Durchsuchen**, um ein Element aus einer Liste auszuwählen, oder geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens des Elements im Feld **Schnellfilter** ein. Die Liste wird mit in Configuration Server gespeicherten Anwendungsobjekten aufgefüllt.
- **Nach Anwendungstyp auswählen:** Das angegebene Ereignis aus einem ausgewählten Anwendungstyp führt zu einem Alarm. Wählen Sie diese Option aus, um das Feld **Typ** anzuzeigen. Klicken Sie zur Auswahl eines Elements in der Liste auf die Dropdown-Schaltfläche. Die Liste wird mit in Anwendungsobjekten aufgefüllt, für die Untertypen definiert sind.
- **Protokollereignis-ID annullieren:** Die Kennung des Ereignisses, das die Löschung des Alarms auslöst. Zum Löschen des Alarms verwendet die Managementebene das Ereignis derselben Anwendungen, die in der Einstellung "Ereignis erkennen" für diese Alarmbedingung festgelegt wurden.
- **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**.

Wenn das Objekt erstellt wurde, können Sie es bearbeiten. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reaktionsskripts** oder **Zeitüberschreitungsskripts**, um der Alarmbedingung Skripts zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Skripts](#).

Procedure: Testen von Alarmbedingungen

Steps

1. Aktivieren Sie in der Liste **Alarmbedingungen** die Kontrollkästchen neben den Alarmbedingungen, die Sie testen möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Alarm aktivieren** aus.

- Die Alarmbedingung wird aktiviert. Zeigen Sie den Alarm im **System-Dashboard** und löschen Sie ihn.

Vordefinierte Alarmbedingungen

Genesys stellt die in der folgenden Tabelle aufgeführten vordefinierten Alarmbedingungen bereit. Sie können diese Bedingungen bei Bedarf weiter konfigurieren, um sie an Ihre Anforderungen anzupassen.

Alarmtyp	Beschreibung
Anwendungsfehler	Weist darauf hin, dass die angegebene Anwendung beendet wurde oder nicht mehr reagiert.
Verbindungsfehler	Weist darauf hin, dass die angegebene Verbindung zwischen zwei Anwendungen unterbrochen wurde.
CTI-Verknüpfungsfehler	Weist darauf hin, dass die Verbindung zwischen dem angegebenen T-Server und der zugehörigen Telefonanlage unterbrochen wurde.
Zugriff auf Host nicht möglich	Weist darauf hin, dass die Managementebene den Local Control Agent (LCA) auf dem Host, auf dem die Genesys Daemon-Anwendungen ausgeführt werden, nicht kontaktieren kann. Der LCA wurde nicht gestartet oder hört einen anderen Port ab als den in der Konfiguration angegebenen Port. Die Bedingung "Zugriff auf Host nicht möglich" wird auch als "Nicht verbunden" bezeichnet.
Lizenzierungsfehler	Weist darauf hin, dass ein Lizenzierungsfehler aufgetreten ist.
Service nicht verfügbar	Weist darauf hin, dass eine Genesys-Komponente aus internen Gründen nicht betriebsbereit ist.
Host nicht verfügbar	Weist darauf hin, dass ein Host, auf dem die Genesys Daemon-Anwendungen ausgeführt werden, nicht verfügbar (ausgeschaltet) ist.
Host nicht erreichbar	Weist darauf hin, dass die Managementebene den Host, auf dem die Genesys Daemon-Anwendungen ausgeführt werden, nicht erreichen kann (es ist keine Route zum Host vorhanden).
Ungeplante Änderung des Lösungsstatus	Weist darauf hin, dass der Status einer Lösung von "Gestartet" in "Anstehend" geändert wurde, ohne dass es Anforderungen zum Anhalten der Lösung gab. Dies kann auf einen Fehler in einer der Lösungskomponenten hinweisen.
Message Server: Unterbrechung der Datenbankverbindung	Weist darauf hin, dass Message Server die Verbindung zur Datenbank mit den zentralisierten

Alarmtyp	Beschreibung
	Protokollen verloren hat.

Weitere Informationen zu den vordefinierten Alarmbedingungen finden Sie im [Management Layer User's Guide](#).

Alarm-E-Mails

Sie können die Betreffzeile und den Hauptteil einer Alarmreaktions-E-Mail anpassen. Dazu erstellen Sie eine Vorlage, in der Sie Klartext und eine der folgenden reservierten Variablen kombinieren, die konkrete Informationen zu dem Alarm liefern:

Variable	Beschreibung
\$REACT_NAME	Der Name der Alarmreaktion.
\$COND_ID	Die ID der Alarmbedingung.
\$COND_NAME	Der Name der Alarmbedingung.
\$COND_CTGR	Die Kategorie der Alarmbedingung.
\$APP_ID	Die ID der Anwendung.
\$APP_NAME	Der Name der Anwendung.
\$APP_TYPE	Der Typ der Anwendung.
\$MSG_ID	Die ID der Meldung.
\$MSG_DESCR	Der Text der Meldung.
\$\$	Das Dollarzeichen (\$).

Dieses Alarmreaktions-Skript können Sie dann beliebig häufig verwenden. Bei jeder Verwendung wird der E-Mail-Text dann automatisch an die betreffende Situation angepasst.

Beispiel

Beispielsweise kann für eine Alarmreaktions-E-Mail folgende Vorlage verwendet werden:

Betreff:

\$COND_ID erkannt in \$APP_NAME

Meldung:

CPU-Überlastung erkannt von Genesys Lösungsmanagementebene für Host1.

Alarmreaktion: \$REACT_NAME

Alarmbedingung:

ID: \$COND_ID

NAME: \$COND_NAME

Kategorie: \$COND_CTGR

Anwendung:

ID: \$APP_ID

Name: \$APP_NAME

Typ: \$APP_TYPE

Im folgenden Szenario erkennt das System eine CPU-Überlastung auf dem Solution Control Server, ein Alarm wird ausgelöst und daraufhin folgende E-Mail gesendet: In diesem Fall sind die Variablennamen durch Werte ersetzt worden, die das Alarmszenario beschreiben:

Betreff:

CPU_overload erkannt in Solution_Control_Server_760

Meldung:

CPU-Überlastung erkannt von Genesys Lösungsmanagementebene für Host1.

Alarmreaktion: cpu_overload_mail

Alarmbedingung:

ID: 118

NAME: CPU_overload

Kategorie: Hoch

Anwendung:

ID: 105

Name: Solution_Control_Server_760

Typ: SCS

Hosts

Als Hosts werden die Computer bezeichnet, die die verschiedenen Serveranwendungen in der Umgebung ausführen.

Registrieren Sie nur die Hosts, auf denen Genesys-Server oder Server von Drittanbietern installiert und ausgeführt werden, die in der Configuration Database konfiguriert sind.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Hosts** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Hosts 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 Hosts 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 Hostobjekts 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.

Wichtig

Ein Host kann nicht gelöscht werden, solange ihm Server-Anwendungen zugewiesen sind.

Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Erstellen von Hostobjekten

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Erstellen von Hostobjekten

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 Hosts. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der innerhalb der Configuration Database eindeutig sein muss. Da Anwendungen diesen Hostnamen verwenden, um Verbindungen zu den auf diesem Host ausgeführten Servern herzustellen, müssen Sie sicherstellen, dass der Name genau mit dem Namen des Hosts in der Datennetzwerkconfiguration übereinstimmt.

Wichtig

Der Hostname kann nicht geändert werden, wenn dem Host Server-Anwendungen zugeordnet sind.

- **IP-Adresse:** Die IP-Adresse des Hosts. Dieser Wert muss innerhalb der Configuration Database eindeutig sein. Da Anwendungen möglicherweise die angegebene IP-Adresse verwenden, um Verbindungen zu den Servern herzustellen, die auf diesem Host ausgeführt werden, müssen Sie sicherstellen, dass der eingegebene Wert genau mit der IP-Adresse dieses Hosts in der Datennetzwerkconfiguration übereinstimmt.

Tipp

Klicken Sie im Feld **Name** auf die Lupe, um die IP-Adresse des Hosts automatisch eintragen zu lassen.

- **BS-Typ:** Der Typ des Betriebssystems des Hosts. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
- **Version:** Die Version des Betriebssystems.
- **LCA-Port:** Die Nummer des Ports, auf dem der Local Control Agent (LCA) für diesen Host ausgeführt wird. Für den LCA-Port muss ein Wert von 2000 bis 9999 festgelegt werden. Wenn ein Wert für den LCA-Port unter 2000 angegeben wird, startet der LCA auf Port 4999 (Standardwert).

Wichtig

Ändern Sie den Wert des LCA-Ports nicht, wenn bereits Anwendungen mit dem LCA verbunden sind oder Solution Control Server (SCS) bereits mit der Steuerung des LCA begonnen hat.

- **Solution Control Server:** Der SCS, der diesen Host überwacht und steuert. Diese Eigenschaft ist nur dann gültig, wenn Sie die Funktion "Verteilte SCS" aktivieren. Zusätzliche Informationen finden Sie [Management Layer User's Guide](#).
- **Zertifikat:** Der Wert des Sicherheitszertifikats. Wählen Sie unter Windows den Wert des Sicherheitszertifikats aus der Liste der installierten Zertifikate aus. Geben Sie unter UNIX den vollständigen Pfad zur Datei **<Serien-#>_<Hostname>_cert.pem** an.
- **Zertifikatbeschreibung:** Eine optionale Beschreibung des Zertifikats.
- **Zertifikatschlüssel:** Der vollständige Pfad zur Datei **<Serien-#>_<Hostname>_priv_key.pem** des Sicherheitszertifikatschlüssels. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn Genesys Security unter UNIX verwendet wird, andernfalls ist es leer.

- **Vertrauenswürdige Zertifizierungsstelle:** Der vollständige Pfad zur Datei **ca_cert.pem** der Zertifizierungsstelle, von der das standardmäßige Sicherheitszertifikat vergeben wurde. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn Genesys Security unter UNIX verwendet wird, andernfalls ist es leer.

Wichtig

In der Dokumentation [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#) finden Sie weitere Informationen über den Einsatz von Genesys TLS Security.

- **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**.

Konfigurieren der Protokollierung

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Konfigurieren der Protokollierung

Steps

1. Wählen Sie in der Liste **Hosts** einen oder mehrere Hosts aus.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Protokollierung konfigurieren** aus.
3. Legen Sie im Fenster **Protokollierungskonfiguration** die folgenden Optionen fest:
 - Die in der Liste **Hosts** ausgewählten Hosts erscheinen im Abschnitt **Hosts**. Hosts können aktiviert oder deaktiviert werden, um sie in diese Prozedur aufzunehmen bzw. auszuschließen.
 - Wählen Sie im Abschnitt **Protokollebene** eine der folgenden Optionen aus:

- **Alle:** Generiert alle Protokollereignisse der Protokollebenen **Verfolgung, Interaktion** und **Standard**.
- **Verfolgung:** Generiert alle Protokollereignisse der Protokollebenen **Verfolgung, Interaktion** und **Standard**. Diese Einstellung kann die Anwendungsleistung beeinträchtigen. Stellen Sie diese Ebene nur dann ein, wenn neue Interaktionsverarbeitungsfunktionen oder -szenarios getestet werden sollen.
- **Interaktion:** Generiert alle Protokollereignisse der Protokollebenen **Interaktion** und **Standard**. Stellen Sie diese Ebene nur ein, wenn Ereignisse für eine bestimmte Interaktion getestet werden sollen.

Wichtig

Datensätze auf Interaktionsebene enthalten das Attribut "Interaktions-ID", anhand dessen Sie nach Protokollereignissen suchen können, die zwar von verschiedenen Anwendungen generiert wurden, sich aber auf dieselbe Interaktion beziehen.

Warnung

Bei Verwendung der Interaktionsebene wird eine größere Anzahl von Protokollereignissen im Netzwerk generiert. Dadurch kann die Leistungsfähigkeit des DBMS, der Message Server und der Interaktionsverarbeitenden Komponenten beeinträchtigt werden.

- **Standard:** Genesys empfiehlt, während des Betriebs von Lösungen im regulären Produktionsmodus nur eine Standardprotokollebene dauerhaft zu aktivieren. Diese Ebene meldet Ereignisse zu signifikanten Problemen und normalen Betriebszuständen von laufenden Lösungen. Auf der Standardebene wird ein Ereignis gemeldet, wenn es eines der folgenden Kriterien erfüllt:
 - Es weist darauf hin, dass ein Versuch, eine externe Operation durchzuführen, fehlgeschlagen ist
 - Es weist darauf hin, dass ein zuvor fehlgeschlagener Versuch, eine externe Operation durchzuführen, nun erfolgreich war
 - Es weist darauf hin, dass eine Bedingung erkannt wurde, die tatsächlich oder voraussichtlich negative Auswirkungen auf Operationen hat
 - Es weist darauf hin, dass eine zuvor erkannte Bedingung, die negative Auswirkungen auf Operationen hatte, nicht mehr vorliegt
 - Es weist darauf hin, dass eine Sicherheitsverletzung vorliegt
 - Es weist darauf hin, dass ein High-Level-Datenaustausch stattfindet, der nicht erkannt werden kann oder der nicht der erwarteten logischen Sequenz folgt
 - Es weist darauf hin, dass eine externe Anforderung nicht verarbeitet werden kann
 - Es weist darauf hin, dass ein logischer Schritt in einem Initialisierungsprozess

erfolgreich abgeschlossen wurde

- Es weist darauf hin, dass bei einer Anwendung ein Wechsel von einem Betriebsmodus in einen anderen Betriebsmodus stattgefunden hat
 - Es weist darauf hin, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters den Schwellenwert überschritten hat
 - Es weist darauf hin, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters, der den Schwellenwert überschritten hatte, wieder im Normalbereich liegt
- **Keine:** Es findet keine Protokollierung statt.
4. Im Abschnitt **Protokollausgabeneinstellung** können Sie die Protokollierungsebene für die folgenden Ausgabetypen genau einstellen: **Network Log Server**, **Nur-Text-Datei** und **Konsole**.
 5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Wenn Sie im vorherigen Schritt **Network Log Server** ausgewählt haben, wechseln Sie zum Abschnitt **Message Server** und wählen Sie den Message Server für den Protokollempfang aus.
 - Wenn Sie im vorherigen Schritt **Nur-Text-Datei** ausgewählt haben, wechseln Sie zum Abschnitt **Name der Protokolldatei** und geben Sie den Namen der Protokolldatei für den Protokollempfang aus. Daneben können Sie Folgendes einstellen:
 - **Segment erstellen:** Wenn diese Option aktiviert ist, segmentieren Sie die Protokolldatei in Einzelteile, deren Größe im Feld **Segmentgröße (MB)** angegeben wird.
 - **Segmentgröße (MB):** Wenn **Segment erstellen** aktiviert ist, geben Sie eine Segmentgröße für die Protokolldatei in Megabyte an.
 - **Segmente laufen ab:** Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Segmente gelöscht, wenn eine Höchstzahl von Segments erreicht wurde, die durch die Angabe **Maximale Segmentzahl** definiert wird.
 - **Maximale Segmentzahl:** Wenn **Segmente laufen ab** aktiviert ist, geben Sie an, wie viele Segmente gespeichert werden können, bevor Segmente, die diesen Grenzwert überschreiten, entfernt werden.
 6. Klicken Sie auf **OK**.

ADDP

Verwenden Sie zum Konfigurieren des erweiterten Verbindungsunterbrechungsprotokolls (ADDP, Advanced Disconnect Detection Protocol) zwischen dem LCA eines bestimmten Hosts und SCS die Registerkarte **Optionen** des Hostobjekts. Wenn Sie die Anwendungsfehler in der Managementebene verwalten, müssen Sie die ADDP-Parameter für den Host wie beschrieben festlegen.

Procedure: Einrichten von ADDP-Verbindungen

Steps

1. Öffnen Sie die Registerkarte **Optionen** für den Host.
2. Erstellen Sie einen Abschnitt mit dem Namen addp.
3. Legen Sie im Abschnitt addp folgende Konfigurationsoptionen fest:

Optionsname	Optionswert	Optionsbeschreibung
addp-timeout	Beliebige ganze Zahl	Legt die ADDP-Zeitüberschreitung in Sekunden fest. Wenn eine Anwendung in der Verbindung innerhalb dieses Zeitraums keine Meldungen von den anderen Anwendungen in der Verbindung empfängt, sendet die erste Anwendung eine Abfragemeldung. Wenn die erste Anwendung innerhalb dieses Zeitraums keine Antwort auf die Abfragemeldung erhält, interpretiert sie die fehlende Antwort als Verbindungsunterbrechung. Es wird empfohlen, den Wert dieser Option für LAN-Verbindungen auf 3 Sekunden und für WAN-Verbindungen auf 10 Sekunden festzulegen.
addp-trace	lokal	LCA druckt ADDP-bezogene Meldungen in das Protokoll.

Wichtig

Das ADDP-Protokoll zwischen Servern wird mithilfe der Registerkarte **Verbindungen** der Anwendung konfiguriert.

Ports prüfen

Sie können auf den Namen eines Hosts klicken, um weitere Informationen zu dessen Konfiguration zu

erhalten, Portinformationen zu überprüfen und Portkonflikte zu ermitteln. Klicken Sie auf **Ports prüfen**, um alle Anwendungen und konfigurierten Ports für das Hostobjekt sowie sämtliche Portkonflikte anzuzeigen. Ports, die für mehrere Anwendungen angegeben sind, werden in der Liste hervorgehoben, da diese in Konflikt stehen können. In der Liste **Ports prüfen** können Sie auf eine Anwendung klicken, um Details zum betreffenden Anwendungsobjekt einzusehen. Klicken Sie auf **Exportieren**, um die Elemente in der Liste in eine mit Microsoft Excel kompatible Datei zu exportieren.

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.

Lösungen

Lösungen sind Sätze von Anwendungen, die bestimmte geschäftliche Aufgaben in Contact Centern erfüllen.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Lösungen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Lösungen 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 Lösungen 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 Lösungsobjekts 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 Lösung.
- **Verschieben nach:** Verschieben einer Lösung in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von Lösungen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).
- [Konfigurieren der Protokollierung](#)

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

Erstellen von Lösungsobjekten

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Erstellen von Lösungsobjekten

Prerequisites

Die [Anwendungen](#), die Teil der Lösung sein sollen, sind vorhanden.

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 Lösung. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der in der Configuration Database eindeutig sein muss.
 - **Zugewiesen an Mandant:** Der Mandant in einer Multi-Mandanten-Umgebung, dem diese Lösung zugewiesen wurde.
 - **Lösungstyp:** Der Typ der Lösung. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden. Dieser Wert wird automatisch und in Abhängigkeit vom Typ der importierten Lösung festgelegt.

Wichtig

Lösungen vom **Standard-Lösungstyp** und vom Typ **Framework** können nur dann mit dem Solution Control Interface gestartet und angehalten werden, wenn sie mithilfe eines Lösungsassistenten erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie [Management Layer User's](#)

Guide.

- **Solution Control Server:** Der Name des Solution Control Server, der diese Lösung steuert.
 - **Version:** Die Version der Lösung. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **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 der Registerkarte **Anwendungsdefinitionen** auf **Hinzufügen**, um dieser Lösung ein Anwendungsobjekt hinzuzufügen.

Wichtig

Alle Lösungen, die dieselbe Lösungskomponente verwenden, müssen von demselben Solution Control Server kontrolliert werden.

4. Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:
- **Anwendungstyp:** Der Typ der als Lösungskomponente verwendeten Anwendung.
 - **Version:** Die Version der als Lösungskomponente verwendeten Anwendung.
 - **Startpriorität:** Die Standardposition der Lösungskomponente in der Komponentenstartsequenz der Lösung.
 - **Optional:** Gibt an, ob diese Lösungskomponente optional ist.
 - Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Informationen auf der Registerkarte **Anwendungsdefinitionen** zu speichern.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Anwendungen** auf **Hinzufügen**, um dieser Lösung eine Anwendung hinzuzufügen.

Wichtig

Alle Lösungen, die dieselbe Lösungskomponente verwenden, müssen von demselben Solution Control Server kontrolliert werden.

7. Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:
 - **Anwendung:** Der Typ der als Lösungskomponente verwendeten Anwendung.
 - **Startpriorität:** Die Standardposition der Lösungskomponente in der Komponentenstartsequenz der Lösung.
 - **Optional:** Gibt an, ob diese Lösungskomponente optional ist.
 - Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren der Protokollierung

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Konfigurieren der Protokollierung

Steps

1. Wählen Sie in der Liste **Lösungen** eine oder mehrere Lösungen aus.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Protokollierung konfigurieren** aus.
3. Legen Sie im Fenster **Protokollierungskonfiguration** die folgenden Optionen fest:
 - Die in der Liste **Lösungen** ausgewählten Lösungen erscheinen im Abschnitt **Lösungen**. Lösungen können aktiviert oder deaktiviert werden, um sie in diese Prozedur aufzunehmen bzw. auszuschließen.
 - Wählen Sie im Abschnitt **Protokollebene** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Alle:** Alle Ereignisse der Protokollebenen **Verfolgung**, **Interaktion** und **Standard** werden protokolliert.
 - **Verfolgung:** Generiert alle Protokollereignisse der Protokollebenen **Verfolgung**, **Interaktion** und **Standard**. Diese Einstellung kann die Anwendungsleistung beeinträchtigen. Stellen Sie diese Ebene nur dann ein, wenn neue Interaktionsverarbeitungsfunktionen oder -szenarios getestet werden sollen.
 - **Interaktion:** Generiert alle Protokollereignisse der Protokollebenen **Interaktion** und **Standard**. Stellen Sie diese Ebene nur ein, wenn Ereignisse für eine bestimmte

Interaktion getestet werden sollen.

Wichtig

Datensätze auf Interaktionsebene enthalten das Attribut "Interaktions-ID", anhand dessen Sie nach Protokollereignissen suchen können, die zwar von verschiedenen Anwendungen generiert wurden, sich aber auf dieselbe Interaktion beziehen.

Warnung

Bei Verwendung der Interaktionsebene wird eine größere Anzahl von Protokollereignissen im Netzwerk generiert. Dadurch kann die Leistungsfähigkeit des DBMS, der Message Server und der Interaktionsverarbeitenden Komponenten beeinträchtigt werden.

- **Standard:** Genesys empfiehlt, während des Betriebs von Lösungen im regulären Produktionsmodus nur eine Standardprotokollebene dauerhaft zu aktivieren. Diese Ebene meldet Ereignisse zu signifikanten Problemen und normalen Betriebszuständen von laufenden Lösungen. Auf der Standardebene wird ein Ereignis gemeldet, wenn es eines der folgenden Kriterien erfüllt:
 - Es weist darauf hin, dass ein Versuch, eine externe Operation durchzuführen, fehlgeschlagen ist
 - Es weist darauf hin, dass ein zuvor fehlgeschlagener Versuch, eine externe Operation durchzuführen, nun erfolgreich war
 - Es weist darauf hin, dass eine Bedingung erkannt wurde, die tatsächlich oder voraussichtlich negative Auswirkungen auf Operationen hat
 - Es weist darauf hin, dass eine zuvor erkannte Bedingung, die negative Auswirkungen auf Operationen hatte, nicht mehr vorliegt
 - Es weist darauf hin, dass eine Sicherheitsverletzung vorliegt
 - Es weist darauf hin, dass ein High-Level-Datenaustausch stattfindet, der nicht erkannt werden kann oder der nicht der erwarteten logischen Sequenz folgt
 - Es weist darauf hin, dass eine externe Anforderung nicht verarbeitet werden kann
 - Es weist darauf hin, dass ein logischer Schritt in einem Initialisierungsprozess erfolgreich abgeschlossen wurde
 - Es weist darauf hin, dass bei einer Anwendung ein Wechsel von einem Betriebsmodus in einen anderen Betriebsmodus stattgefunden hat
 - Es weist darauf hin, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters den Schwellenwert überschritten hat
 - Es weist darauf hin, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters, der den Schwellenwert überschritten hatte, wieder im Normalbereich liegt

- **Keine:** Es findet keine Protokollierung statt.
4. Im Abschnitt **Protokollausgabeneinstellung** können Sie die Protokollierungsebene für die folgenden Ausgabetypen genau einstellen: **Network Log Server**, **Nur-Text-Datei** und **Konsole**.
 5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Wenn Sie im vorherigen Schritt **Network Log Server** ausgewählt haben, wechseln Sie zum Abschnitt **Message Server** und wählen Sie den Message Server für den Protokollempfang aus.
 - Wenn Sie im vorherigen Schritt **Nur-Text-Datei** ausgewählt haben, wechseln Sie zum Abschnitt **Name der Protokolldatei** und geben Sie den Namen der Protokolldatei für den Protokollempfang aus. Daneben können Sie Folgendes einstellen:
 - **Segment erstellen:** Wenn diese Option aktiviert ist, segmentieren Sie die Protokolldatei in Einzelteile, deren Größe im Feld **Segmentgröße (MB)** angegeben wird.
 - **Segmentgröße (MB):** Wenn **Segment erstellen** aktiviert ist, geben Sie eine Segmentgröße für die Protokolldatei in Megabyte an.
 - **Segmente laufen ab:** Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Segmente gelöscht, wenn eine Höchstzahl von Segments erreicht wurde, die durch die Angabe **Maximale Segmentzahl** definiert wird.
 - **Maximale Segmentzahl:** Wenn **Segmente laufen ab** aktiviert ist, geben Sie an, wie viele Segmente gespeichert werden können, bevor Segmente, die diesen Grenzwert überschreiten, entfernt werden.
 6. Klicken Sie auf **OK**.

Mandanten

Mandanten sind Unternehmen, deren Kundeninteraktionen mit Hilfe von Diensten, die von einem Dritten, üblicherweise einem Telekommunikationsanbieter, angeboten werden, aktiviert oder erweitert werden. Aus architektonischer Sicht gehört jedoch der Großteil der Hardware und Software, die von Mandanten verwendet wird, um diese Interaktionen zu aktivieren oder zu erweitern, dem Telekommunikationsanbieter.

Aus funktionaler Sicht ist jeder Mandant in einer hierarchischen Multi-Mandanten-Umgebung ein Contact Center (mit einem oder mehreren Standorten), das voll ausgestattet ist, um Kundeninteraktionen zu bearbeiten. In einer hierarchischen Multi-Mandanten-Umgebung zeigt Genesys Administrator Extension jeweils nur die Hardware- und Softwareressourcen an, die einem bestimmten Mandanten in der Umgebung gehören.

Wichtig

Ein Benutzer muss über entsprechende Berechtigungen und Rollenberechtigungen verfügen, um sich bei Genesys Administrator Extension anmelden und Mandanten erstellen zu können. Allerdings muss die Zugriffsgruppe "Mandantenersteller" vorhanden sein, damit der Benutzer einen Mandanten erstellen kann.

Zuordnung von Ressourcen

Einige dieser Hardware- und Softwareressourcen werden jedem Mandanten einzeln zugeordnet (z. B. Telefoniedurchwahlen und Warteschlangen eines Telefonanlagensystems).

Andere Ressourcen werden von den Mandanten gemeinsam genutzt. Diese Ressourcen bearbeiten Kundeninteraktionen für einige oder alle Mandanten gleichzeitig (z. B. Steuerungs- und Signalisierungseinrichtungen eines Telefonanlagensystems sowie Service Control Points des öffentlichen Telefonnetzes).

Die Konfigurationsobjekte, die beide Ressourcentypen beschreiben, werden den Mandanten entsprechend zugeordnet.

Anzeigen von Mandanten

Normalerweise bestimmt die Auswahl im **Mandantenverzeichnis** von Configuration Manager, welche Mandanten angezeigt werden. Bei der Auswahl "Umgebung" werden alle Mandanten angezeigt. Wenn ein anderer Mandant ausgewählt ist, kann der Benutzer nur den Mandanten mit seinen untergeordneten Mandanten anzeigen.

Wenn der Benutzer das Feld **Schnellfilter** verwendet, werden alle Mandanten durchsucht, auf die er Zugriff hat. Hat der Benutzer keinen Zugriff auf den Stammmandanten "Umgebung", wird dieser nicht angezeigt.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Mandanten** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Mandanten aufgeführt.

Wichtig

Deaktivierte Mandanten 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.

Durch Eingabe des Namens oder eines Teils des Namens eines Objekts im Feld **Schnellfilter** können Sie den Inhalt dieser Liste filtern.

Prozeduren

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Mandantenobjekts 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**. Klicken Sie auf einen Mandanten, um auf Funktionen zum Kopieren, Löschen, Aktivieren und Deaktivieren des Mandanten zuzugreifen.

Wichtig

Wenn Sie einen Mandanten aus der Configuration Database löschen, werden auch alle seine untergeordneten Mandanten gelöscht sowie rekursiv alle deren untergeordneten Mandanten.

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

Procedure: Erstellen von Mandantenobjekten

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 Mandanten. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der in der Configuration Database eindeutig sein muss.
 - **Passwort**: Für den Zugriff auf diesen Mandanten muss ein Passwort angegeben werden.
 - **Passwort bestätigen**: Bestätigung des Passworts.
 - **Übergeordneter Mandant**: Der übergeordnete Mandant des betreffenden Mandanten. Standardmäßig ist der übergeordnete Mandant derjenige Mandant, in welchem Sie den neuen Mandanten erstellen. Wenn Sie dieses Feld ändern, wird der neue Mandant als neuer untergeordneter Mandant unter dem angegebenen übergeordneten Mandanten angelegt. Informationen zum späteren Ändern des übergeordneten Mandanten finden Sie auf der Registerkarte "Struktur", siehe oben.
 - **Gebührenpflichtige Nummer**: Die Kostenstellennummer, auf die die Aktivitäten für diesen Mandanten zu Zwecken der Kostenkontrolle verbucht werden.
 - **Standard-Kapazitätsregel**: Der Name des Skripts vom Typ "Kapazitätsregel", das für diesen Mandanten die Fähigkeit, mehrere Interaktionen zu bearbeiten, definiert. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu "Reporting".
 - **Standardvertrag**: Der auf Ressourcen dieses Mandanten standardmäßig angewendete Kostenvertrag. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel über Routinglösungen der Dokumentation [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).
 - **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**.

Wichtig

Wenn Sie nicht als Standardbenutzer angemeldet sind oder kein Mitglied der Zugriffsgruppe **Super-Administratoren** sind, müssen Sie über besondere [Berechtigungen](#) und [Rollenberechtigungen](#) zum Erstellen eines Mandanten verfügen. Weitere Informationen über Sicherheitsanforderungen beim Erstellen von Mandanten finden Sie im [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

Struktur

Hierarchische Multi-Mandanten-Struktur

Eine hierarchische Multi-Mandanten-Struktur kann eine unbegrenzte Anzahl von Ebenen enthalten. Diese Konfigurationsumgebung wird den Anforderungen jedes einzelnen Unternehmens in der Hierarchie gerecht.

Wenn Genesys Administrator Extension nach der Initialisierung der Configuration Database das erste Mal in einer Multi-Mandanten-Umgebung ausgeführt wird, wird nur der Ordner "Umgebung" angezeigt. Wenn Sie einen neuen Mandanten in der Configuration Database registrieren, erstellt die Konfigurationsebene automatisch alle Ordner, die für die Zuordnung der Ressourcen und die Eingabe der Konfigurationsdaten für diesen Mandanten erforderlich sind.

Weitere Informationen über die Vererbung von Berechtigungen in einer hierarchischen Multi-Mandanten-Struktur finden Sie im [Genesys 8.1 Security Deployment Guide](#).

Ändern der hierarchischen Multi-Mandanten-Struktur

Wenn Sie die Anordnung der Mandanten zwischen übergeordneten Mandanten in der Struktur ändern möchten, bearbeiten Sie das Feld "Übergeordneter Mandant" für das zu verschiebende Mandantenobjekt.

Zeitzone

Zeitzone sind vordefinierte Objekte, die Genesys-Anwendungen mit Informationen über die internationalen Zeitzone versorgen.

Beim ersten Öffnen der Liste mit Zeitzoneobjekten sehen Sie eine Liste von internationalen Zeitzone.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Zeitzone** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Zeitzone aufgeführt. Dabei werden sie hierarchisch nach Mandanten, Konfigurationseinheiten, Standorten und Ordern sortiert. Um Objekte nach einer bestimmten Hierarchie anzuzeigen, wählen Sie im Dropdown-Menü über der Liste den Hierarchietyp aus.

Wichtig

Deaktivierte Zeitzone 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 Zeitzoneobjekts 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 Zeitzone.
- **Verschieben nach**: Verschieben einer Zeitzone in eine andere **hierarchische Struktur**.
- Aktivieren und Deaktivieren von Zeitzonen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter **Objekthierarchie**.

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

Procedure: Erstellen von Zeitzonenobjekten

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 Zeitzone. 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 Zeitzone.
 - **Name in Mozilla**: Der Name der Zeitzone im Browser Mozilla Firefox. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **Name in Explorer**: Der Name der Zeitzone im Browser Microsoft Internet Explorer. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **DST überwacht**: Gibt an, ob die Sommerzeit eingehalten wird.

Hinweis: Folgende Felder werden nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **DST überwacht** aktiviert ist.

- **Sommerzeittyp**: Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Beginn und Ende der Sommerzeit zu definieren:
 - **Aktuelles Jahr oder festes Datum (lokal)**: Die Sommerzeit beginnt und endet an einem bestimmten Datum zu einer bestimmten Uhrzeit. Diese Einstellung ist nur ein Jahr gültig und muss jedes Jahr neu eingestellt werden.
 - **Startdatum**: Das Datum, an dem die Sommerzeit beginnt.
 - **Enddatum**: Das Datum, an dem die Sommerzeit endet.

- **Startzeit:** Die Uhrzeit, zu der die Sommerzeit beginnt.
- **Endzeit:** Die Uhrzeit, zu der die Sommerzeit endet.
- **Sommerzeitdefinition (GMT):** Die Sommerzeit beginnt und endet in einem bestimmten Monat mit Tag und Uhrzeit. Diese Einstellungen werden für viele Jahre übernommen, bis sie geändert werden oder bis die Sommerzeit nicht mehr verwendet wird.
 - **Startjahr:** Das Jahr, ab dem die Sommerzeit eingehalten wird. Wenn die Sommerzeitfunktion derzeit nicht eingehalten wird, kann auch **Nicht überwacht** gewählt werden.
 - **Endjahr:** Das Jahr, in dem die Sommerzeit nicht mehr eingehalten wird. Wenn hierfür keine Planung vorliegt, wählen Sie **Nicht überwacht**.
 - **Startmonat:** Der Monat, in dem die Sommerzeit beginnt.
 - **Endmonat:** Der Monat, in dem die Sommerzeit endet.
 - **Starttagtyp:** Gibt an, ob der Wert für **Starttag** fest ist, d. h., die Sommerzeit jedes Jahr an demselben Datum beginnt, oder aber eine Variable. Im letzteren Fall müssen Sie die für den Starttag zu verwendenden Variablen definieren.
 - **Endtagtyp:** Gibt an, ob der Wert für **Endtag** fest ist, d. h., die Sommerzeit jedes Jahr an demselben Datum endet, oder aber eine Variable. Im letzteren Fall müssen Sie die für den Endtag zu verwendenden Variablen definieren.
 - (Wenn **Starttagtyp** auf Fest festgelegt ist) **Starttag:** Das Datum, an dem die Sommerzeit beginnt.
 - (Wenn **Endtagtyp** auf Fest festgelegt ist) **Endtag:** Das Datum, an dem die Sommerzeit endet.
 - (Wenn **Starttagtyp** auf Variable festgelegt ist) **Startwoche:** Die Nummer der Woche, in der die Sommerzeit beginnt.
 - (Wenn **Endtagtyp** auf Variable festgelegt ist) **Endwoche:** Die Nummer der Woche, in der die Sommerzeit endet.
 - (Wenn **Starttagtyp** auf Variable festgelegt ist) **Starttag der Woche:** Der Wochentag, an dem die Sommerzeit beginnt.
 - (Wenn **Endtagtyp** auf Variable festgelegt ist) **Endtag der Woche:** Der Wochentag, an dem die Sommerzeit endet.
 - **Startzeit:** Die Uhrzeit, zu der die Sommerzeit beginnt.
 - **Endzeit:** Die Uhrzeit, zu der die Sommerzeit endet.
- **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**.

Internationale Zeitzonen

Genesys Administrator Extension umfasst die folgenden internationalen Zeitzonen:

Abkürzung	Zeitzone
ACT	Australia Central Time
AET	Australia Eastern Time
AGT	Argentina Standard Time
AtIST	Atlantic Standard Time
ART	(Arabic) Egypt Standard Time
AST	Alaska Standard Time
BET	Brazil Eastern Time
BST	Bangladesh Standard Time
CAT	Central Africa Time
CNT	Canada Newfoundland Time
CST	Central Standard Time
CTT	China Taiwan Time
EAT	Eastern Africa Time
ECT	European Central Time
EET	Eastern European Time
EST	Eastern Standard Time
GMT	Greenwich Mean Time
HST	Hawaii Standard Time
IET	Indiana Eastern Standard
IST	India Standard Time
JST	Japan Standard Time
KST	Korea Standard Time
MET	Middle East Time
MIT	Midway Islands Time
MST	Mountain Standard Time
NET	Near East Time
NST	New Zealand Standard Time
PLT	Pakistan Lahore Time
PNT	Phoenix Standard Time
PRT	Puerto Rico and US Virgin Islands Time
PST	Pacific Standard Time
SST	Solomon Standard Time
VST	Vietnam Standard Time

Switching

Im Abschnitt "Switching" von Configuration Manager können Sie die folgenden Objekte konfigurieren:

- [Agentenanmeldungen](#)
- [DNs](#)
- [DN-Gruppen](#)
- [IVRs](#)
- [IVR-Ports](#)
- [Arbeitsplätze](#)
- [Arbeitsplatzgruppen](#)
- [Telefonanlagen](#)
- [Telefonanlagenstandorte](#)

Agentenanmeldungen

Agentenanmeldungen sind eindeutige Codes innerhalb einer **Telefonanlage** und werden Agenten zugewiesen. Sie identifizieren, welcher Agent in einer bestimmten Arbeits-Session an welchem **Arbeitsplatz** arbeitet.

Die Konfiguration der Agentenanmeldungen in der Configuration Database muss genau mit der Konfiguration der Agentenanmeldungen im Telefonanlagensystem übereinstimmen. Stellen Sie sicher, dass vor dem Hinzufügen oder Löschen einer bestimmten Agentenanmeldung in der Datenbank des Telefonanlagensystems dieselben Änderungen vorgenommen wurden.

Wenn Sie Agentenanmeldungen in einer Telefonanlage als Objekte angeben, werden diese mit keinem bestimmten Agenten verknüpft. Weitere Informationen zum Zuweisen von Agentenanmeldungen zu Agenten finden Sie unter **Erstellen von Agenten**.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Agentenanmeldungen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Agentenanmeldungen 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

- Die Liste **Telefonanlagen** wird angezeigt, wenn Sie in Configuration Manager **Agentenanmeldungen** auswählen. Für den Zugriff auf die Liste **Agentenanmeldungen** müssen Sie zunächst ein Telefonanlagenobjekt und dann einen Ordner für Agentenanmeldungen auswählen.
- Deaktivierte Agentenanmeldungen 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.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Prozeduren

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Agentenanmeldungsobjekts 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.

Wichtig

Wenn Sie eine Agentenanmeldung löschen, wird sie aus der Configuration Database gelöscht und von jedem Agenten entfernt, dem sie zugewiesen ist. Dies kann sich auf die Konfiguration eines bestimmten Agenten im Contact Center auswirken. Bevor Sie eine Agentenanmeldung löschen, sollten Sie auf der Registerkarte **Abhängigkeiten** den Agenten ermitteln, dem die betreffende Anmeldung zugewiesen ist. Wenn die Agentenanmeldung nur von dem Agenten entfernt werden soll, dem sie zugewiesen ist, in der Configuration Database aber verbleiben soll, damit sie einem anderen Agenten zugewiesen werden kann, öffnen Sie das **Benutzerkonto** des Agenten, entfernen Sie die Agentenanmeldung vom Agenten und klicken Sie auf **Speichern**.

Daneben können Sie das Kontrollkästchen neben einem oder mehreren Objekten aktivieren und auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von Agentenanmeldungsobjekten

Steps

1. Klicken Sie auf das Telefonanlagenobjekt, in dem Sie eine Agentenanmeldung erstellen möchten.

2. Klicken Sie auf den Ordner für Agentenanmeldungen, in dem Sie eine Agentenanmeldung erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie folgende Informationen ein. Je nach Feld können Sie den Wert direkt im Feld eingeben oder ihn über **Durchsuchen** aus einer Liste auswählen:
 - **Code**: Der Agentenanmeldungscode. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der innerhalb der Telefonanlage eindeutig sein muss. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Telefonanlage**: Die Telefonanlage, zu der diese Agentenanmeldung gehört. Dieser Wert wird automatisch und in Abhängigkeit von der in der Liste **Agentenanmeldungen** angezeigten Telefonanlage festgelegt.
 - **Überschreiben**: Wert, der zum Überschreiben des Codewerts für den Zugriff auf diese Agentenanmeldung bei bestimmten Routing-Typen verwendet werden soll. Sie müssen einen Überschreibungswert angeben. Dieser muss innerhalb der Telefonanlage eindeutig sein.

Wichtig

Im Feld **Überschreiben** können Sie nur dann einen Wert eingeben, wenn das Kontrollkästchen **Überschreibung verwenden** aktiviert ist.

- **Telefonanlagenspezifischer Typ**: Eine ganze Zahl, die einer Kombination der telefonanlagenspezifischen Einstellungen für diese Agentenanmeldung entspricht. Sie identifiziert den Gerätetyp (z. B. Durchwahl, ACD-Position oder Leitung) für jede von T-Server unterstützte Telefonanlage (PBX). Die Zahl ist für jede Telefonanlagen-/DN-/T-Server-Konfiguration eindeutig. Im Wesentlichen stellt sie einen Querverweis für DN-Typen zwischen T-Server und PBX zur Verfügung. Sie müssen für diese Eigenschaft einen Wert angeben, der 1 oder größer ist. Weitere Informationen finden Sie im *Framework T-Server Deployment Guide* für Ihren speziellen T-Server.
 - **Passwort**: Ein Sicherheitsschlüssel, der zusammen mit dieser Agentenanmeldung verwendet wird, um einen Benutzer für Aktivitäten im Contact Center zu authentifizieren. Sie können einen Benutzer mit mehreren passwortgeschützten Agentenanmeldungen verknüpfen.
 - **Passwort bestätigen**: Bestätigung des Passworts, das in das Feld **Neues Passwort** eingegeben wurde.
 - **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.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

DNs

DNs sind durch ihre Verzeichnisnummer (Directory Number, DN) eindeutig gekennzeichnete Kommunikationsgeräte, auf denen Kundeninteraktionen (z. B. Telefonate oder E-Mail) verwaltet werden.

Da die meisten DN-Typen die tatsächlichen Geräte des Telefonsystems repräsentieren, müssen die Angaben in der Configuration Database immer mit den entsprechenden Telefonanlageneinstellungen übereinstimmen. Beachten Sie jedoch, dass Genesys Administrator Extension keine Möglichkeit hat, diese Übereinstimmung zu verifizieren.

In der Regel müssen die Änderungen der DN-Konfigurationen in der Configuration Database den Änderungen der DNs innerhalb des Telefonsystems angepasst werden und niemals umgekehrt.

Anzeigeoptionen

In der Liste **DNs** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen DNs 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

- Die Liste **Telefonanlagen** wird angezeigt, wenn Sie in Configuration Manager **DNs** auswählen. Für den Zugriff auf die Liste **DNs** müssen Sie zunächst ein Telefonanlagenobjekt und dann einen Ordner für DNs auswählen.
- Deaktivierte DNs 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.

Klicken Sie auf **Gruppieren nach**, um Objekte nach verschiedenen Kriterien zu gruppieren.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Prozeduren

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen DN-Objekts 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.

Wichtig

Wenn Sie eine DN löschen, wird sie aus der Configuration Database und aus jeder DN-Gruppe entfernt, in der sie Mitglied ist. Wenn die DN nur aus einer DN-Gruppe entfernt werden soll, in der sie Mitglied ist, in der Configuration Database aber verbleiben soll, damit sie anderen DN-Gruppen zugewiesen werden kann, müssen Sie sie auf der Registerkarte "DNs" der betreffenden DN-Gruppe entfernen.

Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von DN-Objekten

Steps

1. Klicken Sie auf das Telefonanlagenobjekt, in dem Sie eine DN erstellen möchten.

2. Klicken Sie auf den Ordner für DNs, in dem Sie eine DN erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie folgende Informationen ein. Je nach Feld können Sie den Wert direkt im Feld eingeben oder ihn über **Durchsuchen** aus einer Liste auswählen:
 - **Nummer**: Eine Verzeichnisnummer, die dieser DN innerhalb der Telefonanlage zugewiesen ist. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der innerhalb der Telefonanlage für alle DN-Typen mit Ausnahme des Typs **Zielbeschriftung** eindeutig ist. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden. Genesys Administrator Extension überprüft nicht, ob die Nummern, die den DNs zugewiesen sind, mit dem Nummerierungsplan der Telefonanlage übereinstimmen, der durch die Eigenschaft **DN-Bereich** der Telefonanlage definiert ist. Falls eine solche Übereinstimmung gemäß den Einstellungen von T-Server in einer Umgebung von Bedeutung ist, vergewissern Sie sich, dass der angegebene **DN-Bereich** alle DN-Nummern abdeckt, die innerhalb der infrage kommenden Telefonanlage definiert sind.
 - **Typ**: Der Typ der DN. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Telefonanlage**: Die Telefonanlage, zu der diese DN gehört. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Verknüpfung**: Eine Entität, die dauerhaft mit dieser DN verknüpft ist (z. B. die Nummer eines IVR-Ports, ein Kanalname oder eine Zugriffsnummer). Für DNs des Typs **Externer Routing-Punkt** kann diese Nummer erforderlich sein, um die tatsächliche DN-Verzeichnisnummer zu ersetzen und Anrufe von einem anderen Switch an diesen Routing-Punkt zu platzieren.
 - **Registrieren**: Es wird angezeigt, ob der T-Server diese DN innerhalb der Telefonanlage registrieren muss. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Wählen Sie aus dem Dropdownmenü einen der folgenden Werte aus:
 - **Falsch**: T-Server soll die fragliche DN nie in der Telefonanlage registrieren, sondern lokal bearbeiten.
 - **Wahr**: T-Server soll die DN beim Start von T-Server oder der Verbindungswiederherstellung immer in der Telefonanlage registrieren.
 - **Auf Wunsch**: T-Server soll die DN nur registrieren, wenn ein T-Server-Client dies anfordert. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu T-Server.

Warnung

Die letzten beiden Werte führen dazu, dass T-Server diese DN unabhängig von einer Aktivierung registriert.

- **Alias**: Ein alternativer Name für diese DN. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, falls die DN als Ziel in Routing-Anweisungen verwendet wird. Falls dieser Wert angegeben wird, muss er innerhalb der Configuration Database (in einer Unternehmensumgebung) oder beim Mandanten (in einer Multi-Mandanten-Umgebung)

eindeutig sein.

- **Routing-Typ:** Der Routing-Typ, der auf diese DN angewendet wird. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
- **DN-Gruppe:** Die DN-Gruppe, zu der diese DN gehört.
- **Überschreiben:** Wert, der als Überschreibungswert anstelle des Nummern- oder Namenswerts für den Zugriff auf die DN bei bestimmten Routing-Typen verwendet werden soll. Sie müssen einen Überschreibungswert angeben. Dieser muss innerhalb der Telefonanlage eindeutig sein.

Wichtig

Im Feld **Überschreiben** können Sie nur dann einen Wert eingeben, wenn das Kontrollkästchen **Überschreibung verwenden** aktiviert ist.

- **Anmeldungs-ID:** Die Anmeldekennung, die für die Aktivierung der DN verwendet wird. Bei einigen Typen von Telefonanlagensystemen ist es erforderlich, dass der Anmeldungs-Code, der für die Aktivierung einer bestimmten DN verwendet wird, dieser DN permanent zugeordnet ist. In diesem Fall ist die Login-ID möglicherweise für folgende DN-Typen anwendbar: **ACD-Position**, **Durchwahl**, **Voice Treatment-Anschluss**, **Voice-Mail** oder **Vermischtes**.
- **Telefonanlagenspezifischer Typ:** Eine ganze Zahl, die einer Kombination der telefonanlagenspezifischen Einstellungen für diese DN entspricht. Sie identifiziert den Gerätetyp (z. B. **Durchwahl**, **ACD-Position** oder **Leitung**) für jede von T-Server unterstützte Telefonanlage (PBX). Die Zahl ist für jede Telefonanlagen-/DN-/T-Server-Konfiguration eindeutig. Im Wesentlichen stellt sie einen Querverweis für DN-Typen zwischen T-Server und PBX zur Verfügung. Sie müssen für diese Eigenschaft einen Wert angeben, der 1 oder größer ist. Weitere Informationen finden Sie im *Framework T-Server Deployment Guide* für Ihren speziellen T-Server.
- **Anzahl der Leitungen:** Die Anzahl der Leitungen, die dieser DN zugewiesen sind. Sie gilt nur dann, wenn die Eigenschaft "Typ" einen Wert für das **Netzwerkziel** aufweist. Die Standardeinstellung ist 0.
- **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.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

DN-Typen

DN-Typ	Beschreibung
Zugriffsressource	Die Zugriffsressource einer Telefonanlage, die in einer Multi-Contact-Center-Umgebung für externes Routing verwendet wird.
ACD-Position	Eine Durchwahl ausschließlich für Kundeninteraktionen.
ACD-Warteschlange	Ein Gerät in einer Telefonanlage, das in der Regel mit einer Anzahl von Zielen verknüpft ist, auf denen Kundeninteraktionen warten, während das System ein verfügbares Ziel sucht.
Anrufverarbeitungsport	Eine Durchwahl für einen Anrufverarbeitungsgeräte-Port.
Chat	Eine Chat-Adresse.
CoBrowse	Eine CoBrowse-Adresse.
Kommunikations-DN	Ein virtuelles Gerät, über das Anwendungen über Benutzerereignisse miteinander kommunizieren.
E-Mail-Adresse	Eine E-Mail-Adresse.
Durchwahl	Eine reguläre Durchwahlleitung.
Externer Routing-Punkt	Eine ISCC (Inter Server Call Control)-Ressource zur Unterstützung der externen Routing- und Anrufüberlauffunktionen.
Fax	Eine Fax-Durchwahl.
Vermischtes	Eine Durchwahlleitung, die sowohl für eine Durchwahl als auch für eine ACD-Position verwendet werden kann.
Mobilstation	Eine Mobilstation.
Modem	Eine Durchwahl für ein Datenkommunikationsgerät.
Musikport	Eine Musikquelle.
Netzwerkziel	Eine Zielnummer für Netzwerk-Routing.
Routing-Punkt	Ein Gerät in einer Telefonanlage, das mit keinem bestimmten Ziel verknüpft ist. Kundeninteraktionen warten dort, bis eine Routing-Anwendung Entscheidungen über das Routing getroffen hat.
Routing-Warteschlange	Ein Telefoniegerät, das sowohl als Routing-Punkt als auch als ACD-Warteschlange verwendet werden kann.
Servicenummer	Eine Servicenummer, die als Routing-Point beim Netzwerk-Routing dient.
Festverbindungsleitung	Ein direkter Kommunikationskanal zwischen zwei Telefonanlagen eines privaten Telefonnetzwerks.
Festverbindungsleitungsgruppe	Eine Gruppe von Festverbindungsleitungen, die eine Route bilden.
Leitung	Ein Kommunikationskanal zwischen dem öffentlichen und einem privaten Telefonnetzwerk.

DN-Typ	Beschreibung
Leitungsgruppe	Eine Gruppe von Leitungen, die eine Route bilden.
Video over IP-Port	Ein Videokanal.
Virtuelle Warteschlange	Ein virtuelles Gerät, das von der Telefonanlage erstellt und verwaltet wird und dessen Aktion der einer ACD-Warteschlange entspricht.
Virtueller Routing-Punkt	Ein virtuelles Gerät, das von der Telefonanlage erstellt und verwaltet wird und dessen Aktion der eines Routing-Punkts entspricht.
Voice-Mail	Ein Voice-Mail-Kanal.
Voice over IP-Port	Ein Voice over IP-Port (VoIP).
Voice over IP-Service	Ein VoIP-Service.
Voice Treatment-Port	Eine Durchwahl für einen Port für elektronische Audiogeräte (z. B. IVR).
Workflow	Eine Workflow-Ressource.

DN-Gruppen

DN-Gruppen sind logische Gruppierungen von **DNs**. Sie können DN-Gruppen für Routing-Algorithmen auf Netzwerkebene und für einige Statistiktypen verwenden. Schlagen Sie in der lösungsspezifischen Dokumentation nach, ob Sie DN-Gruppen einrichten müssen.

Beachten Sie beim Einrichten von DN-Gruppen, dass die DNs in jeder DN-Gruppe über das gleiche Telefonieereignismodell verfügen müssen.

Obwohl eine DN-Gruppe DNs enthalten kann, die zu verschiedenen **Telefonanlagen** gehören, erhalten Sie nur dann korrekte statistische Informationen über diese DN-Gruppe, wenn die Anwendungen für die Berichterstellung mit den diesen Telefonanlagen zugeordneten Servern verbunden sind.

Anzeigeoptionen

In der Liste **DN-Gruppen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen DN-Gruppen 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 DN-Gruppen 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 DN-Gruppen-Objekts 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.

Wichtig

Wenn Sie eine DN-Gruppe löschen, wird nur das DN-Gruppen-Objekt aus der Configuration Database entfernt. Seine Mitgliedsobjekte werden nicht gelöscht.

Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

Klicken Sie auf den Namen einer DN-Gruppe, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können hier [Optionen](#) und [Berechtigungen](#) eingerichtet werden.

Procedure: Erstellen von DN-Gruppen-Objekten

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 DN-Gruppe. 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. Dieser Wert kann nicht geändert werden, solange dieser DN-Gruppe noch eine DN zugeordnet ist.
 - **Typ**: Der Typ der DN-Gruppe. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.

- **Kapazitätstabelle:** Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing-Lösung relevant. Es handelt sich hierbei um die Kapazitätstabelle, die mit dieser DN-Gruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing-Lösung.
 - **Pensumtabelle:** Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing-Lösung relevant. Es handelt sich hierbei um die Pensumtabelle, die mit dieser DN-Gruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing-Lösung.
 - **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 **Ursprungs-DNs** werden **DNs** aufgelistet, von denen aus Anrufe an diese Agentengruppe geroutet oder umgeleitet werden können. Diese Liste kann DNs der folgenden Typen enthalten: **Routing-Punkt, externer Routing-Punkt, Servicenummer, Routing-Warteschlange, ACD-Warteschlange, virtuelle Warteschlange** und **virtueller Routing-Punkt**.
 4. Klicken Sie auf der Registerkarte **DNs** auf **Hinzufügen**, um dieser DN-Gruppe eine DN hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 5. Wenn Sie der DN-Gruppe eine DN hinzugefügt haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.
 6. Klicken Sie auf **Speichern**.

DN-Gruppen-Typen

DN-Gruppen-Typen und DN-Typen, die in Gruppen eingefügt werden können:

DN-Gruppen-Typ	Kompatible DN-Typen
ACD-Warteschlangen	ACD-Warteschlange, Routing-Warteschlange und virtuelle Warteschlange
Netzwerk-Ports	Netzwerkziel
Routing-Punkte	Routing-Punkt, externer Routing-Punkt, Routing-Warteschlange und virtueller Routing-Punkt
Servicenummern	Servicenummer

DN-Gruppen-Typ	Kompatible DN-Typen
Einzelne Ports	Durchwahl, ACD-Position, Anrufverarbeitungsport, Musikport, Kommunikations-DN, E-Mail-Adresse, Modem, Fax, Chat, CoBrowse, Voice over IP-Port, Video over IP-Port, Voice Treatment-Port und Voice-Mail

IVRs

IVRs (Interactive Voice Responses) sind Telefonieobjekte, die aus IVR-Ports bestehen. Sie werden von IVR Interface-Treibern gesteuert.

Wenn Sie eine neue IVR in der Configuration Database registrieren, wird unter dieser IVR automatisch ein Ordner "IVR-Ports" erstellt.

IVR-Ports sind Telefonieobjekte, die durch die Nummern innerhalb von IVRs, auf denen Anrufe verwaltet und abgewickelt werden, eindeutig identifiziert sind.

Anzeigeoptionen

In der Liste **IVRs** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen IVRs 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 IVRs 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 IVR-Objekts 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. {{NoteFormat|Wenn eine IVR gelöscht wird, werden auch alle in der IVR angegebenen IVR-Ports gelöscht. Ihre Löschung kann zu Änderungen in anderen Objekten führen. Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von IVR-Objekten

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 IVR. 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 IVR.
 - **Typ**: Der Typ der IVR. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **Version**: Die Version der IVR. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **IVR Server**: Der Name der Anwendung des IVR Interface Server-Typs, dem diese IVR zugeordnet 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 der Registerkarte **IVR-Ports** auf **Hinzufügen**, um einen [IVR-Port](#) hinzuzufügen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wichtig

IVR-Ports sind als separate Objekte konfiguriert. Sie können erst nach der Erstellung der zugehörigen IVR erstellt und konfiguriert werden.

IVR-Ports

IVR-Ports (Interactive Voice Response) sind Telefonieobjekte, die eindeutig durch die Nummern innerhalb von **IVRs** identifiziert werden, auf denen Anrufe verwaltet und abgewickelt werden.

Wenn Sie eine neue IVR in der Configuration Database registrieren, wird unter dieser IVR automatisch ein Ordner IVR-Ports erstellt. IVR-Ports können daher erst nach der Erstellung der zugehörigen IVR angelegt werden.

Anzeigeoptionen

In der Liste **IVR-Ports** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen IVR-Ports 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

- Die Liste **IVRs** wird angezeigt, wenn Sie in Configuration Manager **IVR-Ports** auswählen. Für den Zugriff auf die Liste **IVR-Ports** müssen Sie zunächst ein IVR-Objekt und dann einen Ordner für IVR-Ports auswählen.
- Deaktivierte IVR-Ports 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 IVR-Port-Objekts 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.

Warnung

Die Löschung eines IVR-Ports kann sich auf einige Objekte in der Konfiguration auswirken. Sie finden die Verknüpfungen zwischen einem IVR-Port und anderen Objekten auf der Registerkarte **Abhängigkeiten**.

Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von IVR-Port-Objekten

Prerequisites

Sie haben die [IVR](#) erstellt, mit der diese Ports verknüpft sind.

Steps

1. Klicken Sie in der Liste **IVRs** auf das IVR-Objekt, in dem Sie einen IVR-Port erstellen möchten.
Klicken Sie auf den Ordner für IVR-Ports, in dem Sie einen IVR-Port erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie folgende Informationen ein. Je nach Feld können Sie den Wert direkt im Feld eingeben

oder ihn über **Durchsuchen** aus einer Liste auswählen:

- **Portnummer:** Die einem Kanal auf einer IVR zugeordnete Nummer. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der entweder 0 (null) oder eine positive ganze Zahl sein muss. Er muss außerdem innerhalb der IVR, der er zugeordnet ist, eindeutig sein.
- **Beschreibung:** Eine kurze Beschreibung des IVR-Ports.
- **IVR:** Die IVR, zu dem dieser IVR-Port gehört. Dieser Wert wird automatisch festgelegt und kann nicht geändert werden.
- **Verknüpfte DN:** Die DN, die diesem IVR-Port zugeordnet wurde.
- **Verknüpfte Telefonanlage:** Die Telefonanlage, die diesem IVR-Port zugeordnet wurde.
- **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.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Arbeitsplätze

Ein Arbeitsplatz ist ein Standort, dem eine oder mehrere von einem Agenten bediente **DNS** zugeordnet sind.

Sie können Arbeitsplätze konfigurieren und ihnen einzelne DNS zuweisen, um die Leistung und Verfügbarkeit von **Agenten**, **Agentengruppen** und **Arbeitsplatzgruppen** zu überwachen und diese Informationen an die Anwendungen für die Anrufbearbeitung weiterzuleiten.

Ein typischer Agenten-Arbeitsplatz besteht aus zwei DNS: einer DN, die der Agent für die Annahme von Kundenanrufen verwendet, und einer DN, die der Agent für die Durchführung von Rückfragen und Übertragungen verwendet.

Wenn Sie die Multimedia-Optionen der Genesys-Produkte nutzen, müssen die Arbeitsplätze eventuell mit DNS eines anderen Typs, z. B. E-Mail-Adressen, ausgestattet werden.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Arbeitsplätze** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Arbeitsplätze 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 Arbeitsplätze 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 Arbeitsplatzobjekts 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.

Wichtig

Wenn Sie einen Arbeitsplatz löschen, wird er aus der Configuration Database und aus jeder Arbeitsplatzgruppe, in der er Mitglied ist, entfernt. Wenn der Arbeitsplatz nur aus einer Arbeitsplatzgruppe entfernt werden soll, in der er Mitglied ist, in der Configuration Database aber verbleiben soll, damit er anderen Arbeitsplatzgruppen zugewiesen werden kann, müssen Sie den Arbeitsplatz aus der Arbeitsplatzgruppe entfernen.

Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von Arbeitsplatzobjekten

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 dieses Arbeitsplatzes. 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.
 - **Kapazitätsregel:** Das mit diesem Arbeitsplatz verknüpfte Skript vom Typ "Kapazitätsregel".
 - **Kostenvertrag:** Der Kostenvertrag, der mit diesem Arbeitsplatz verknüpft ist.
 - **Standort:** Der Standort, mit dem die Kapazitätsregel und/oder der Kostenvertrag verknüpft ist. Wenn die Kapazitätsregel oder der Kostenvertrag mit einem Standort verknüpft ist, wird dieses Feld auf den Standort gesetzt.
 - **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 der Registerkarte **DNs** auf **Hinzufügen**, um eine DN hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 4. Wenn Sie dem Arbeitsplatz eine DN hinzugefügt haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.
 5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Arbeitsplatzgruppen

Arbeitsplatzgruppen sind logische Gruppierungen von **Arbeitsplätzen**. Sie können Arbeitsplätze gruppieren, wenn die Anrufe gemäß den Anrufverarbeitungsalgorithmen durch die Anwendungen anstatt durch die ACD-Mechanismen der **Telefonanlage** auf die Arbeitsplätze verteilt werden müssen.

Ein Beispiel hierfür ist eine Funktion zum Parken von Anrufen: Eine Routing-Anwendung leitet einen Anruf an einen Port weiter, der einer Arbeitsplatzgruppe zum Parken von Anrufen zugewiesen ist. Während der Anruf geparkt ist, hängt dann die Anwendung die Informationen über die anzuwendende Behandlung an den Anruf an.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Arbeitsplatzgruppen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Arbeitsplatzgruppen 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 Arbeitsplatzgruppen 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 Arbeitsplatzgruppenobjekts 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.

Wichtig

Wenn Sie eine Arbeitsplatzgruppe löschen, wird nur das Arbeitsplatzgruppenobjekt aus der Configuration Database entfernt. Seine Mitgliedsobjekte werden nicht gelöscht.

Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von Arbeitsplatzgruppenobjekten

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 Arbeitsplatzgruppe. 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. Dieser Wert kann nicht geändert werden, solange diese Arbeitsplatzgruppe noch einen Arbeitsplatz enthält.
 - **Kapazitätstabelle**: Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing-Lösung relevant. Es handelt sich hierbei um die Kapazitätstabelle, die mit dieser Arbeitsplatzgruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing-Lösung.
 - **Pensumtabelle**: Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing-Lösung relevant. Es handelt

sich hierbei um die Pensumtabelle, die mit dieser Arbeitsplatzgruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing-Lösung.

- **Kostenvertrag**: Der Kostenvertrag, der mit dieser Arbeitsplatzgruppe verknüpft ist.
 - **Standort**: Der Standort, der diesen Kostenvertrag enthält.
 - **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 **Ursprungs-DNs** werden DNs aufgelistet, von denen aus Anrufe an diese Arbeitsplatzgruppe geroutet oder umgeleitet werden können. Diese Liste kann DNs der folgenden Typen enthalten: **Routing-Punkt, externer Routing-Punkt, Servicenummer, Routing-Warteschlange, ACD-Warteschlange, virtuelle Warteschlange** und **virtueller Routing-Punkt**. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine DN hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 4. Wenn Sie eine DN hinzugefügt haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.
 5. Klicken Sie auf der Registerkarte **Arbeitsplätze** auf **Hinzufügen**, um einen Arbeitsplatz hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 6. Wenn Sie der Arbeitsplatzgruppe einen Arbeitsplatz hinzugefügt haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.
 7. Klicken Sie auf **Speichern**.

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 Zugriffscodes hinzuzufügen.
4. Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:
- **Telefonanlage:** Die Telefonanlage, der Sie diesen Zugriffscodes 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**.

Telefonanlagenstandorte

Telefonanlagenstandorte sind die tatsächlichen Telefonanlagen, die Telefonkontakt mit dem Contact Center ermöglichen.

Bevor Sie eine **Telefonanlage** mit **DNs** und **Agentenanmeldungen** konfigurieren können, muss ein Telefonanlagenstandort registriert werden.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Telefonanlagenstandorte** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Telefonanlagenstandorte 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 Telefonanlagenstandorte 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 Telefonanlagenstandort-Objekts 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. Ein Telefonanlagenstandort kann nicht gelöscht werden, solange noch mindestens eine Telefonanlage mit ihm verknüpft ist. Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von Telefonanlagenstandort-Objekten

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 Telefonanlagenstandortes. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der innerhalb dieses Telefonanlagenstandortes (entweder in einer Unternehmensumgebung oder einer Multi-Mandanten-Umgebung) oder bei diesem Mandanten (in einer Multi-Mandanten-Umgebung) eindeutig sein muss.
 - **Telefonanlagenstandort**: Der Typ des Telefonanlagenstandortes. 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**.

Routing/eServices

Im Abschnitt "Routing/eServices" von Configuration Manager können Sie die folgenden Objekte konfigurieren:

- [Audioressourcen](#)
- [Business-Attribute](#)
- [Business-Attribut-Werte](#)
- [Zieletabellen](#)
- [Statistische Tage](#)
- [Statistische Tabellen](#)
- [Transaktionen](#)
- [Akustische Aufforderungen](#)

Audioressourcen (Configuration Manager)

In diesem Fenster können Sie Charaktere und deren zugewiesene Audioressourcen (Ansagen und Musikdateien) verwalten.

Durch Charaktere behalten Sie einen besseren Überblick darüber, welche Dateien zu welchem Sprecher gehören. Beispielsweise können Sie einen Charakter Hans einsetzen, bei dem die Dialoge von einer männlichen Stimme auf Deutsch gesprochen werden. Sie können auch einen Charakter Marie einsetzen, bei dem die Dialoge von einer weiblichen Stimme auf Französisch gesprochen werden.

Sie können zwei Arten von Audioressourcen hochladen:

- **Ansagen:** Diese Dateien enthalten gesprochene Dialoge, die für Kunden abgespielt werden. Beispielsweise können Sie eine Ansagedatei verwenden, in der den Kunden die Geschäftszeiten mitgeteilt werden.
- **Musik:** Mit diesen Dateien wird für die Kunden Musik abgespielt. Beispielsweise können Sie eine Musikdatei verwenden, mit der Musik für Kunden abgespielt wird, die gleich an einen Agenten übermittelt werden sollen.

Das Fenster **Audioressourcen** von Genesys Administrator Extension (GAX) enthält eine zusammengefasste Liste Ihrer Charaktere und Audioressourcen. Für jede Audioressource zeigt GAX Folgendes an:

- Ein Logo, das angibt, ob die Datei als Ansage oder als Musik bezeichnet ist.
- Der Name der Audioressource.
- Die Audioressourcen-ID (ARID).
- Pro Charakter eine weitere Spalte, um den Charakter anzugeben, der diese Audioressource nutzt.

Klicken Sie auf **Schnellfilter anzeigen** und geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein. Die Liste wird dynamisch mit den Elementen aktualisiert, die mit dem Text im Feld **Schnellfilter** übereinstimmen.

Die Audioressourcenverwaltung (ARM) ist in die **Verwaltung der Betriebsparameter (OPM)** integriert, damit die Benutzer die Charaktere und Audioressourcen dynamisch auswählen können, die für eine Anwendung für parametrisierte Strategien oder die Orchestration oder für eine Anwendung für parametrisiertes Routing oder eine Sprachanwendung verwendet werden sollen.

Der Zugriff auf die Audioressourcenverwaltung basiert auf Rollen- und auf Mandantenzugriffsberechtigungen. Hierbei gilt Folgendes:

- Der Zugriff der Benutzer auf Fenster und bestimmte Verwaltungsfunktionen für Audioressourcen wird über Rollenberechtigungen verwaltet.
- Über Mandantenzugriffsberechtigungen wird festgelegt, welche Audioressourcen von einem authentifizierten Benutzer angezeigt und geändert werden können. Der Zugriff auf Audioressourcen wird vom Mandanten erteilt. Benutzer haben Zugriff auf alle Audioressourcen jedes Mandanten, für den sie Zugriffsberechtigungen besitzen.

Klicken Sie unten auf eine Registerkarte, um mehr erfahren.

Charaktere

Erstellen eines Charakters

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um einen Charakter zu erstellen.

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Erstellen eines Charakters

Steps

1. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie **Charakter hinzufügen** aus.
2. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name des Charakters:** Der Name dieses Charakters.
 - **Sprache:** Die von diesem Charakter gesprochene Sprache.
 - **Beschreibung:** Eine Beschreibung dieses Charakters.
 - **Geschlecht:** Wählen Sie aus, ob der Charakter männlich, weiblich oder nicht angegeben sein soll.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Weitere Aktionen

Wenn Sie einen Charakter erstellt haben, können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Charakter bearbeiten: Klicken Sie neben einem Charakter auf **Bearbeiten**, um dessen Eigenschaften zu bearbeiten.
- Charakter löschen: Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Eigenschaften des Charakters anzuzeigen. Klicken Sie im Fenster **Charakter bearbeiten** auf **Löschen**, um den Charakter zu löschen.

Wichtig

Charaktere, die zu mehr als einer Audioressourcendatei gehören, können nicht gelöscht werden.

- **Audioressource bearbeiten:** Wenn eine Audioressource einem Charakter zugewiesen wurde, werden mehrere Optionen zum Bearbeiten der Datei verfügbar.
 - **Datei abspielen:** Klicken Sie auf die Wiedergabe-Schaltfläche, um die Datei anzuhören.
 - **Löschen:** Löschen der Datei. Damit werden nicht die zugehörigen Charaktere, sondern die ursprünglichen Audiodateien gelöscht. Eine Datei kann nur entfernt werden, wenn die zugehörige Audioressource noch nicht implementiert wurde. Service Provider können nur Dateien entfernen, die nicht von einem Mandanten erstellt wurden.
 - **Neu verarbeiten:** Bei der Neuverarbeitung wird eine Audioressourcendatei aus der ursprünglich hochgeladenen Audiodatei neu erstellt (sofern Letztere nicht aus der Datenbank bzw. dem Zielspeicher gelöscht wurde). Außerdem werden sämtliche ggf. erforderlichen Audioformatkonvertierungen durchgeführt.
 - **Herunterladen:** Herunterladen der Datei auf Ihren Computer.
 - **Codierungen:** Anzeige von Informationen zur Codierung der Datei durch GAX. Wenn die Audiodateien hochgeladen werden, codiert sie GAX automatisch in einem der folgenden Formate: μ -law, A-Law oder GSM.

Audioressourcen

Erstellen einer Audioressource

Klicken Sie auf **Neu**, um eine Audioressource zu erstellen.

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Erstellen einer Audioressource

Steps

1. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie **Nachricht hinzufügen** aus.
2. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name:** Der Name dieser Audioressource.
 - **Beschreibung:** Eine Beschreibung dieser Audioressource.
 - **Typ:** Wählen Sie aus, ob diese Audioressource Musik (Musikdatei) oder eine Ansage enthält (Ansagedatei).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hochladen von Audioressourcen

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Hochladen von Audioressourcen

Steps

1. Bestimmen Sie, welche Audioressource und welcher Charakter der Datei zugewiesen werden. Wählen Sie anschließend eine Tabellenzelle aus oder führen Sie den Mauszeiger über eine Tabellenzelle, die für Zielaudioressource und Zielcharakter genutzt werden soll.
2. Klicken Sie auf **Audiodatei hochladen**.
3. Im Browser wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem Sie eine Audioressource auswählen können, die hochgeladen werden soll. Wählen Sie die hochzuladende Datei aus.
4. Die Audioressource wird in GAX hochgeladen und dem Charakter zugewiesen.

Löschen von Audioressourcen

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Löschen von Audioressourcen

Steps

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Audioressource, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.

Wichtig

- Wenn Sie eine Audioressource löschen, werden alle dieser zugewiesenen Dateien ebenfalls gelöscht.
- Wenn Sie eine in der Verwaltung der Betriebsparameter verwendete Audioressource, die von mindestens einem Parameter bzw. einer

Parametergruppe verwendet wird, löschen, erscheint eine entsprechende Meldung, die auf diesen Umstand hinweist. Sie können den Löschvorgang dann abbrechen oder erzwingen.

Weitere Aktionen

Wenn Sie eine Datei hochgeladen haben, können Sie die Datei auswählen oder hervorheben und eine der folgenden Aktionen auswählen:

- Datei abspielen: Klicken Sie auf die Wiedergabe-Schaltfläche, um die Datei anzuhören.
- **Löschen:** Löschen der Datei. Damit werden nicht die zugehörigen Charaktere, sondern die ursprünglichen Audiodateien gelöscht. Eine Datei kann nur entfernt werden, wenn die zugehörige Audioressource noch nicht implementiert wurde. Service Provider können nur Dateien entfernen, die nicht von einem Mandanten erstellt wurden.
- **Neu verarbeiten:** Bei der Neuverarbeitung wird eine Audioressourcendatei aus der ursprünglich hochgeladenen Audiodatei neu erstellt (sofern Letztere nicht aus der Datenbank bzw. dem Zielspeicher gelöscht wurde). Außerdem werden sämtliche ggf. erforderlichen Audioformatkonvertierungen durchgeführt.
- **Herunterladen:** Herunterladen der Datei auf Ihren Computer.
- **Codierungen:** Anzeige von Informationen zur Codierung der Datei durch GAX. Wenn die Audiodateien hochgeladen werden, codiert sie GAX automatisch in einem der folgenden Formate: μ -law, A-Law oder GSM.

Freigeben von Audioressourcen

Der Umgebungsmandant (Service Provider) kann Audioressourcen für andere Mandanten freigeben. Für implementierte Audioressourcen gilt Folgendes:

- Für jeden Mandanten wird eine neue Audioressource erstellt.
- Enthält der Mandant keine entsprechenden Charaktere, werden diese automatisch erstellt.
- Die Charakter-IDs und die Audioressourcen-IDs entsprechen den IDs der Dateien, die implementiert werden.
- Die Dateinamen werden auch für die neue Audioressource verwendet. Auf dem Dateiserver werden keine neuen Dateien erstellt. Audioressourcen bieten einen Mechanismus, über den die Namen codierter Dateien anderen Mandanten angezeigt werden, sodass sie in der Verwaltung der Betriebsparameter verwendet werden können.
- Nur der Umgebungsmandant kann Audioressourcen für andere Mandanten implementieren. Eine Weiterimplementierung einer Audioressource von einem Mandanten auf einen anderen ist nicht

möglich.

- Vom Umgebungsmandaten an den Dateien der implementierten Audioressourcen vorgenommene Änderungen werden automatisch weitergegeben. Dies umfasst das Hinzufügen, Aktualisieren und Entfernen von Audioressourcendateien für implementierte Audioressourcen.

Implementieren von Audioressourcen

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Implementieren von Audioressourcen

Steps

Sie können Audioressourcen nach Mandant oder nach Audioressource implementieren. Wählen Sie eine der folgenden Methoden:

Nach Mandant

1. Klicken Sie auf **Mandantenverzeichnis** und wählen Sie einen Mandanten aus, der die Audioressource empfangen soll.
2. Klicken Sie auf **Implementierung bearbeiten**.
3. Unter **Umgebungsbesitzer-Nachrichten** wird eine Liste von Audioressourcen in Ihrer Umgebung angezeigt. Sie können dem Mandanten Audioressourcen hinzufügen oder von diesem entfernen, indem Sie neben der entsprechenden Audioressource auf **Hinzufügen** bzw. **Entfernen** klicken.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Nach Audioressource

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Audioressource, die Sie implementieren möchten.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Wählen Sie in der Mandantenliste aus, für welche Mandanten welche Audioressource implementiert werden soll. Sie können auch auf **Diese Nachricht für alle Mandanten verfügbar machen** klicken, um die Ressource für alle Mandanten zu implementieren.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Business-Attribute

Business-Attribute dienen als Objektcontainer eines bestimmten Typs für **Attributswert**-Objekte. Instanzen dieses Objekts sind verfügbare Enumerationen (Klassifikationen) wie Medientyp, Servicetyp und andere.

Wichtig

Namen und Werte von Business-Attributen können in UTF-8 gespeichert werden. Dadurch können die Attribute und ihre Werte in jeder Sprache eingegeben und angezeigt werden, auch in Nicht-ASCII-Sprachen wie Japanisch. Bei Bedarf können zwei oder mehr Sprachen zu einem einzelnen Business-Attribut kombiniert werden.

Die folgenden Dokumente enthalten weitere Informationen über Business-Attribute:

- [Universal Routing 8.1 Business Process User's Guide](#)
- [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#)
- [Thema zu Business-Attributen im eServices Interaction Properties Reference Manual](#)

Anzeigeoptionen

In der Liste **Business-Attribute** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Business-Attribute angezeigt. 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 Business-Attribute 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 Business-Attribut-Objekts 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 eines Business-Attributs.
- **Verschieben nach**: Verschieben eines Business-Attributs in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren und Deaktivieren von Business-Attributen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

Klicken Sie auf den Namen eines Business-Attributs, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können hier [Optionen](#) und [Berechtigungen](#) eingerichtet werden.

Procedure: Erstellen von Business-Attribut-Objekten

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 Business-Attributs. 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. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Anzeigename**: Der lokalisierte Name des Business-Attributs, unter dem dieses Objekt in Elementen der grafischen Benutzeroberfläche, etwa Dialogfeldern, angezeigt werden soll. Standardmäßig ist dieser Wert mit dem für die Eigenschaft **Name** identisch.

- **Beschreibung:** Eine kurze Beschreibung des Business-Attributs.
- **Typ:** Der Typ des Business-Attributs. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Nachdem der Wert 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**.

Business-Attribut-Werte

Ein Business-Attribut-Wert ist ein Objekt, das einen Einzelwert im von einem bestimmten **Business-Attribut**-Objekt angegebenen Wertebereich darstellt.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Business-Attribut-Werte** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Business-Attribut-Werte 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

- Die Liste **Business-Attribute** wird angezeigt, wenn Sie in Configuration Manager **Business-Attribut-Werte** auswählen. Für den Zugriff auf die Liste **Business-Attribut-Werte** müssen Sie zunächst ein Business-Attribut-Objekt und dann einen Ordner für Business-Attribut-Werte auswählen.
- Deaktivierte Business-Attribut-Werte 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 Business-Attribut-Wert-Objekts 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 eines Business-Attribut-Werts.
- **Verschieben nach**: Verschieben eines Business-Attribut-Werts in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von Business-Attribut-Werten.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

Klicken Sie auf den Namen eines Business-Attribut-Werts, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können hier [Optionen](#) und [Berechtigungen](#) eingerichtet werden.

Procedure: Erstellen von Business-Attribut-Wert-Objekten

Steps

1. Klicken Sie in der Liste **Business-Attribute** auf das Business-Attribut-Objekt, in dem Sie einen Business-Attribut-Wert erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf den Ordner für Business-Attribut-Werte, in dem Sie einen Business-Attribut-Wert erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. 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 Business-Attribut-Werts. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der innerhalb des Business-Attributs, zu dem dieser Business-Attribut-Wert gehört, eindeutig sein muss. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Anzeigename**: Der lokalisierte Name des Business-Attribut-Werts, unter dem dieses Objekt in Elementen der grafischen Benutzeroberfläche, etwa Dialogfeldern, angezeigt werden soll. Standardmäßig ist dieser Wert mit dem für die Eigenschaft **Name** identisch.
 - **Business-Attribut**: Das Business-Attribut, zu dem dieser Business-Attribut-Wert gehört. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Beschreibung**: Eine kurze Beschreibung des Business-Attribut-Werts.
 - **Standard**: Wenn aktiviert, gibt dies an, dieser Wert den Standardwert für das Business-Attribut darstellt, zu dem er gehört. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen für einen Business-

Attribut-Wert aktiviert haben, können Sie es für keinen weiteren Wert aktivieren, der zu demselben Business-Attribut gehört.

- **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.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

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

Procedure: Erstellen von Zieletabellen-Objekten

Steps

- [Zieletabelle](#)
- [Kostenvertrag](#)

Zieletabelle

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 Zieletabelle. 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 Zieletabelle.
 - **Typ**: Wählen Sie **Standard**, um eine Zieletabelle 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 Zieletabelle. 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 Zieletabelle.
- **Typ**: Wählen Sie **Vertrag**, um eine Zieletabelle 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.
- **Servicetyp**: 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**.

Statistische Tage

Ein statistischer Tag ist das numerisch ausgedrückte Arbeitsaufkommen, das von einer bestimmten **Agentengruppe** an einem bestimmten Arbeitstag erledigt werden soll.

Wenn Sie mit kostenabhängigem Routing arbeiten, verwenden Sie einen Tagesvertrag. Ein Tagesvertrag ist eine bestimmte Art eines statistischen Tages. Wenn Sie kostenabhängiges Routing verwenden, ist ein Tagesvertrag ein statistischer Tag, der auch Basissätze sowie Strafgebühren für die Bearbeitung eines Volumens enthält, das über bzw. unter dem erwarteten Arbeitsaufkommen liegt. Tagesverträge gelten nur für IT-Verträge mit Volumenrate. Durch Tagesverträge ist eine Variierung des Basissatzes möglich, um Volumenschwankungen auszugleichen, die an einigen Tagen der Woche, an Wochenenden und Ausnahmetagen (wie etwa Feiertagen), auftreten können. Weitere Informationen zu Tagesverträgen finden Sie im [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

In "Statistische Tage" wird die Definition eines Zeitpunkts angegeben, die durch die Genesys-Serveranwendungen interpretiert werden, die mit diesen Objekten konzipiert sind, und sie werden mit dem auf dem Server aktiven Zeitplan koordiniert. Entsprechend der Funktionsweise des Servers wird die Definition entweder auf die lokale Zeit in der Zeitzone des Servers oder die UTC-Zeit angewendet. Der statistische Tag selbst weist nicht auf eine bestimmte Zeitzone hin.

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

Anzeigeoptionen

In der Liste **Statistische Tage** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen statistischen Tage 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 statistische Tage 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 Objekts vom Typ "Statistischer Tag" 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 eines statistischen Tages.
- **Verschieben nach**: Verschieben eines statistischen Tages in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von statistischen Tagen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

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

Procedure: Erstellen von Objekten vom Typ "Statistischer Tag"

Steps

Wählen Sie zum Erstellen eines Objekts vom Typ "Statistischer Tag" einen der folgenden Typen aus:

- [Statistischer Tag](#)
- [Tagesvertrag](#)

Statistischer Tag

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen statistischen Tag zu erstellen:

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 statistischen Tags. 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.
 - **Typ**: Wählen Sie **Standard**, um einen statistischen Tag zu erstellen, der kein Tagesvertrag ist.
 - **Tagestyp**: Diese Felder geben die Kalendertage an, auf die die statistischen Werte des statistischen Tages zutreffen. Wenn **Datum** ausgewählt ist, können Sie folgende Felder bearbeiten: **Jahr**, **Monat**, **Tag**. Wenn **Wochentag** ausgewählt ist, können Sie das Feld **Wochentag** bearbeiten.

Wichtig

Stellen Sie im folgenden Abschnitt keine Eigenschaften ein, wenn ein Objekt vom Typ "Statistischer Tag" zur Verwendung in einer statistischen Tabelle vom Typ "Tabelle für besondere Tage" konfiguriert wird.

- **Startzeit**: Die Startzeit des Arbeitstags. Der Wert muss eine positive Zahl sein, der in Stunden, Minuten und Sekunden (ab 00:00:00) ausgedrückt ist.
- **Endzeit**: Die Endzeit des Arbeitstags. Der Wert muss eine positive Zahl sein, der in Stunden, Minuten und Sekunden (ab 00:00:00) ausgedrückt ist.

Warnung

Konfigurieren Sie Arbeitstage, die über Mitternacht hinausgehen, nicht als einen Tag, da dies fehlerhafte Interpretationen durch die Routinglösung zur Folge haben könnte. Wenn Ihr Arbeitstag an einem Tag beginnt und erst am nächsten Tag endet, müssen Sie diesen als zwei Tage konfigurieren, wie nachfolgend dargestellt:

Der erste Arbeitstag beginnt zur gewünschten Startzeit und endet um 23:59 Uhr an demselben Tag.
Der zweite Arbeitstag beginnt um 00:00 Uhr am nächsten Kalendertag und endet zur gewünschten Endzeit.

Beispiel

Angenommen, Sie möchten die Aktivitäten zwischen Montag, **20:00 Uhr**, und Dienstag, **02:00 Uhr**, nachverfolgen. Erstellen Sie dazu explizit zwei Arbeitstage, wie nachfolgend angegeben:
Der erste Arbeitstag beginnt am Montag um 20:00 Uhr und endet um 23:59.

Der zweite Arbeitstag beginnt am Dienstag um 00:00 Uhr und endet um 02:00.

- **Minimalwert:** Ein statistischer Wert, der für das niedrigste erwartete Arbeitsaufkommen des ganzen Tages steht.
 - **Maximalwert:** Ein statistischer Wert, der für das höchste erwartete Arbeitsaufkommen des ganzen Tages steht. Dieser Wert darf nicht niedriger sein als die Einstellung **Statistischer Wert, Minimal**.
 - **Zielwert:** Ein statistischer Wert, der für das Ziel-Arbeitsaufkommen des ganzen Tages steht. Der Zielwert darf nicht niedriger als die Einstellung "Statistischer Wert, Minimal" oder größer als "Statistischer Wert, Maximal" sein. Diese Eigenschaft ist zur künftigen Verwendung reserviert.
 - **Intervalllänge (Min.):** Das statistische Intervall in Minuten. Anhand dieses Parameters wird der statistische Tag in kleinere Zeiteinheiten aufgeteilt, sodass ein Modell für die Verteilung des Arbeitsaufkommens über den gesamten Tag verwendet werden kann. Der Wert muss ein Vielfaches von 5 sein. Nachdem der Wert 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. Geben Sie auf der Registerkarte **Intervalle** die statistischen Intervalle an. Weitere Informationen finden Sie auf der Registerkarte "Statistische Intervalle".
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Tagesvertrag

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Tagesvertrag zu erstellen:

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 statistischen Tags. 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.
 - **Typ:** Wählen Sie **Tagesvertrag**, um einen statistischen Tag zu erstellen, der ein Tagesvertrag ist.
 - **Tagestyp:** Diese Felder geben die Kalendertage an, auf die die statistischen Werte des statistischen Tages zutreffen. Wenn **Datum** ausgewählt ist, können Sie folgende Felder bearbeiten: **Jahr, Monat, Tag**. Wenn **Wochentag** ausgewählt ist, können Sie das Feld

Wochentag bearbeiten.

- **Startzeit:** Die Startzeit des Arbeitstags. Der Wert muss eine positive Zahl sein, der in Stunden, Minuten und Sekunden (ab 00:00:00) ausgedrückt ist.
 - **Endzeit:** Die Endzeit des Arbeitstags. Der Wert muss eine positive Zahl sein, der in Stunden, Minuten und Sekunden (ab 00:00:00) ausgedrückt ist.
 - **Intervalllänge (Min.):** Eine Liste von statistischen Intervallen.
 - **Zulässige Abweichung von der Prognose (%):** Der Prozentsatz des vorhergesagten Volumens an gerouteten Interaktionen für diesen Volumenzeitraum, der über- oder unterschätzt werden kann, ohne dass dafür eine Strafbühre fällig wird. Dieser Rahmen ist während des gesamten Tages einschließlich der Intervalle zutreffend. Der Wert muss positiv sein.
 - **Zulässige Unterschreitung der Prognose (%):** Der Prozentsatz des vorhergesagten Volumens an gerouteten Interaktionen für diesen Volumenzeitraum, der überschritten werden muss, um eine Strafbühre für eine zu hoch angesetzte Vorhersage zu vermeiden.
 - **Zulässige Überschreitung der Prognose (%):** Der Prozentsatz des vorhergesagten Volumens an gerouteten Interaktionen für diesen Volumenzeitraum, der nicht überschritten werden darf, um eine Strafbühre für eine zu niedrig angesetzte Vorhersage zu vermeiden.
 - **Pauschale:** Bei Aktivierung die Pauschale, die für diesen Volumenzeitraum angewendet werden soll.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Volumenzeitraum** auf **Hinzufügen**. Geben Sie im Pop-up-Fenster die folgenden Informationen ein:
- **Volumenzeitraum:** Die Intervallnummer. Das erste Intervall ist mit 1 nummeriert und wird jeweils von der Startzeit des Arbeitstages an gezählt.
 - **Prognostiziertes Volumen:** Das im Zeitraum erwartete Interaktionsvolumen.
 - **Basissatz:** Die Gesamtkosten aller im Zeitraum erwarteten Interaktionen.
 - **Strafbühre für Interaktionen bei Überschreitung der Prognose:** Die zusätzlichen Kosten pro Interaktion, wenn das prognostizierte Interaktionsvolumen stärker überschritten wird, als vom Wert für die zulässige Abweichung von der Prognose zugelassen. Letztlich ist dies eine Strafbühre für eine zu niedrig angesetzte Vorhersage.
 - **Strafbühre für Interaktionen bei Unterschreitung der Prognose:** Die zusätzlichen Kosten pro Interaktion, wenn das prognostizierte Interaktionsvolumen stärker unterschritten wird, als vom Wert für die zulässige Abweichung von der Prognose zugelassen. Letztlich ist dies eine Strafbühre für eine zu hoch angesetzte Vorhersage.

Wichtig

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

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Statistische Intervalle

Ein statistisches Intervall wird verwendet, um jedes statistische Intervall mit bestimmten statistischen Werten zu verknüpfen. Geben Sie für jedes Intervall Werte an, die die erwartete Auslastung in diesem Intervall angeben. Der Wert muss innerhalb des statistischen Feldes numerisch und eindeutig sein. Wenn Sie ein Objekt "Statistischer Tag" für die Verwendung in einer statistischen Tabelle vom Typ "Kapazitätstabelle" konfigurieren, geben Sie Folgendes an:

- Statistischer Wert 1: Eine Anzahl von Agenten.
- Statistischer Wert 2: Eine durchschnittliche Bearbeitungszeit.

Wenn Sie ein Objekt "Statistischer Tag" für die Verwendung in einer statistischen Tabelle vom Typ "Pensumtabelle" konfigurieren, geben Sie Folgendes an:

- Statistischer Wert 1: Ein statistischer Wert, der für das niedrigste erwartete Arbeitsaufkommen in diesem Intervall steht.
- Statistischer Wert 2: Ein statistischer Wert, der für das Zielarbeitsaufkommen in diesem Intervall steht. Dieser Wert kann nicht niedriger als der "Statistische Wert 1" oder größer als der "Statistische Wert 3" sein.
- Statistischer Wert 3: Ein statistischer Wert, der für das höchste erwartete Arbeitsaufkommen in diesem Intervall steht. Dieser Wert kann nicht niedriger sein als die Einstellung für den "Statistischen Wert 1".

Statistische Tabellen

Statistische Tabellen sind Gruppen von **statistischen Tagen**, welche die statistisch ermittelten Leistungen von **Agentengruppen** über einen Kalenderzeitraum von bis zu einem Jahr darstellen. Anwendungen zur Anrufbearbeitung können statistische Tabellen verwenden, um eine Auslastungsverteilung zwischen Agentengruppen bereitzustellen, wenn die Echtzeitstatistiken für diese Gruppen nicht zur Verfügung stehen.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Statistische Tabellen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen statistischen Tabellen 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 statistische Tabellen 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 Objekts vom Typ "Statistische Tabelle" 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 statistischen Tabelle.
- **Verschieben nach**: Verschieben einer statistischen Tabelle in eine andere **hierarchische Struktur**.
- Aktivieren oder Deaktivieren von statistischen Tabellen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter **Objekthierarchie**.

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

Procedure: Erstellen von Objekten vom Typ "Statistische Tabelle"

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 statistischen 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.
 - **Typ**: Der Typ der statistischen Tabelle. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden. Es gibt folgende fünf Typen von statistischen Tabellen:
 - Kapazitätstabelle: Die Anwendungen für die Anrufbearbeitung vergleichen die Werte, die in der Liste **Intervalle** des Objekts vom Typ "Statistische Tage" angegeben sind.
 - Pensumtabelle: Die Anwendungen für die Anrufbearbeitung vergleichen die **Minimal-, Maximal- und Zielwerte**, die im Objekt vom Typ "Statistische Tage" angegeben sind.
 - Tabelle für besondere Tage: Die Anwendungen für die Anrufbearbeitung können bestimmte Tage (z. B. Feiertage) identifizieren.
 - Tabelle für Vertrag mit variabler Rate: Die Anwendungen für die Anrufbearbeitung berechnen die Interaktionskosten auf der Grundlage des prognostizierten Volumens und einer Rate für dieses Volumen.
 - Tabelle für Volumenvertrag: Die Anwendungen für die Anrufbearbeitung berechnen die Interaktionskosten auf der Grundlage der vordefinierten Anruferkosten oder Agentenkosten.

- **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 der Registerkarte **Statistische Tage** auf **Hinzufügen**, um einen **statistischen Tag** hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 4. Klicken Sie auf **Speichern**.

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. 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**.

Akustische Aufforderungen

Akustische Aufforderungen sind Anrufbehandlungsobjekte, die Aktionen enthalten können, die auf einen Angerufenen angewendet werden.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Akustische Aufforderungen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen akustischen Aufforderungen 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 akustische Aufforderungen 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 Objekts vom Typ "Akustische Aufforderung" 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 akustischen Aufforderung.
- **Verschieben nach:** Verschieben einer akustischen Aufforderung in eine andere **hierarchische Struktur**.
- Aktivieren oder Deaktivieren von akustischen Aufforderungen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter **Objekthierarchie**.

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

Procedure: Erstellen von Objekten vom Typ "Akustische Aufforderung"

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 akustischen Aufforderung. 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. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden. Wenn die akustische Aufforderung für geparkte Anrufe verwendet wird, muss dieser Wert der von der Telefonanlage angegebenen Kennung der akustischen Aufforderung entsprechen.
 - **Beschreibung:** Eine kurze Beschreibung der akustischen Aufforderung. Für die Text-zu-Sprache-Synthese kann diese Eigenschaft von einer Parkplattform oder einer Telefonanlage zur Erzeugung der akustischen Aufforderung verwendet werden.
 - **Telefonanlage:** Die Telefonanlage, zu der diese akustische Aufforderung gehört. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Skript:** Eine eindeutige Kennung des Skripts für diese akustische Aufforderung.
 - **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**.

Desktop

Im Abschnitt "Desktop" von Configuration Manager können Sie das folgende Objekt konfigurieren:

- [Aktionscodes](#)

Aktionscodes

Aktionscodes ermöglichen es Agenten, sowohl die geschäftlichen Resultate der Kundeninteraktion in einen Bericht zu fassen als auch die Gründe für bestimmte Vorgehensweisen zu erklären.

Nachdem Sie einen entsprechenden Code aus einem Menü vordefinierter Aktionscodes gewählt haben, wird der Code mit der zugehörigen Anfrage weitergeleitet. Danach wird der Code mit dem Ereignis, das die erfolgreiche Verarbeitung der Anfrage signalisiert, zurückgegeben. Der Code wird schließlich in der Berichtsdatenbank gespeichert.

Sie können jeden Aktionscode durch verschiedene UnterCodes ergänzen, welche die Gründe für eine bestimmte Aktion präzisieren.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Aktionscodes** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Aktionscodes 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 Aktionscodes 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 Aktionscodeobjekts 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 eines Aktionscodes.
- **Verschieben nach**: Verschieben eines Aktionscodes in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren und Deaktivieren von Aktionscodes.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

Klicken Sie auf den Namen eines Aktionscodes, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können hier [Optionen](#) und [Berechtigungen](#) eingerichtet werden.

Procedure: Erstellen von Aktionscodeobjekten

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 dieses Aktionscodes. 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.
 - **Typ**: Der Typ des Aktionscodes. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden. Weitere Informationen finden Sie auf der Registerkarte **Aktionscodetypen**.
 - **Code**: Der Aktionscode. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der innerhalb des unter der Eigenschaft **Typ** angegebenen Aktionscode-Typs eindeutig sein muss.
 - **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. (Optional) Sie können auch Unter-codes festlegen, mit denen die Gründe für eine bestimmte Aktion präzisiert werden. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:
 - Klicken Sie auf Registerkarte **Unter-codes**.
 - Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 - Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name:** Der Name des Unter-codes. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der innerhalb des Aktionscodes eindeutig sein muss. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Code:** Der Wert des Unter-codes. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der innerhalb des Aktionscodes eindeutig sein muss. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Aktionscodetypen

Folgende Aktionscodetypen stehen zur Verfügung:

Typ	Beschreibung
Belegt aus	Wird ausgewählt und gesendet, wenn ein Agent die Funktion "Belegt" deaktiviert.
Belegt ein	Wird ausgewählt und gesendet, wenn ein Agent die Funktion "Belegt" aktiviert.
Konferenz	Wird ausgewählt und gesendet, wenn ein Agent eine Konferenz initiiert.
Anrufweiterleitung Aus	Wird ausgewählt und gesendet, wenn ein Agent die Funktion "Anrufweiterleitung" deaktiviert.
Anrufweiterleitung Ein	Wird ausgewählt und gesendet, wenn ein Agent die Funktion "Anrufweiterleitung" aktiviert.
Eingehender Anruf	Wird ausgewählt und gesendet, wenn ein Agent ein Inbound-Gespräch tätigt.
Interner Anruf	Wird ausgewählt und gesendet, wenn ein Agent einen internen Anruf tätigt.

Typ	Beschreibung
Anmeldung	Wird ausgewählt und gesendet, wenn sich ein Agent anmeldet.
Abmeldung	Wird ausgewählt und gesendet, wenn sich ein Agent abmeldet.
Nicht bereit	Wird ausgewählt und gesendet, wenn der Agentenstatus in "Nicht bereit" geändert wird.
Ausgehender Anruf	Wird ausgewählt und gesendet, wenn ein Agent ein Outbound-Gespräch tätigt.
Bereit	Wird ausgewählt und gesendet, wenn der Agentenstatus in "Bereit" geändert wird.
Transfer	Wird ausgewählt und gesendet, wenn ein Agent einen Transfer initiiert.

Voice Platform

Im Abschnitt "Voice Platform" von Configuration Manager können Sie das folgende Objekt konfigurieren:

- [Voice Platform-Profile](#)

Voice Platform-Profil

Voice Platform-Profil sind Anwendungen für Voice-Funktionen (VoiceXML), Anrufkontrolle (CCXML), Ansage oder Konferenz, welche die erforderlichen eindeutigen Dienstinformationen angeben, da diese Anwendungen innerhalb der Genesys Voice Platform ausgeführt werden. Jedes Profil enthält Vorgaben, Parameter und Richtlinien für die einzelnen Dienstypen.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Voice Platform-Profil** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen akustischen Voice Platform-Profil 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 Voice Platform-Profil 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 Objekts vom Typ "Voice Platform-Profil" 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 eines Voice Platform-Profiles.
- **Verschieben nach**: Verschieben eines Voice Platform-Profiles in eine andere **hierarchische Struktur**.
- Aktivieren oder Deaktivieren von Voice Platform-Profilen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter **Objekthierarchie**.

Klicken Sie auf den Namen eines Voice Platform-Profiles, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können hier **Optionen** und **Berechtigungen** eingerichtet werden.

Procedure: Erstellen von Objekten vom Typ "Voice Platform-Profil"

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 Voice Platform-Profiles. 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. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Anzeigename**: Der Name des Voice Platform-Profiles, der in GVP-Berichten und an der Konsole angezeigt wird.
 - **Beschreibung**: Eine kurze Beschreibung des Voice Platform-Profiles.
 - **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**.

Outbound

Im Abschnitt "Outbound" von Configuration Manager können Sie die folgenden Objekte konfigurieren:

- Anruflisten
- Kampagnen
- Kampagnengruppen
- Felder
- Filter
- Formate
- Tabellenzugriffe
- Behandlungen

Anruflisten

Anruflisten sind Datenbanktabellen mit Datensätzen, die eine Sammlung von Telefonnummern und sonstigen kunden- und geschäftsrelevanten Daten speichern. Anruflisten werden in Genesys Administrator Extension erstellt. Sie übernehmen die Struktur vom zugewiesenen Format. Siehe [Formate im Outbound Contact Deployment Guide](#). Ausführliche Informationen zu Anruflisten finden Sie im [Outbound Contact 8.1 Reference Manual](#).

Eine Anrufliste muss Genesys-Pflichtfelder enthalten (z. B. **contact_info** und **contact_info_type**) und kann darüber hinaus benutzerdefinierte Felder haben. Der Kampagnenname beispielsweise wird in einem benutzerdefinierten Feld gespeichert, das durch die Option **campaign_name_field** definiert wird. Ein benutzerdefiniertes Feld kann auch als Kundenkennung für "Nicht anrufen"-Anforderungen (Do not call) dienen und somit alternativ zur DNC-Einschränkung bei der Telefonnummer eines Kunden verwendet werden.

Einer [Kampagne](#) kann eine unbegrenzte Anzahl von Anruflisten hinzugefügt werden. Außerdem kann eine Anrufliste zu einer aktiven Wählsitzung für eine Kampagne hinzugefügt oder aus dieser gelöscht werden. Eine Kampagne kann mehreren [Kampagnengruppen](#) zugewiesen werden.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Anruflisten** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Anruflisten 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 Anruflisten 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.

Klicken Sie auf **Gruppieren nach**, um Objekte nach verschiedenen Kriterien zu gruppieren.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Prozeduren

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

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

Procedure: Erstellen von Anruflistenobjekten

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 Anrufliste. 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 Anrufliste.
 - **Tabellenzugriff**: Der Tabellenzugriff, auf den die Anrufliste verweist. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **Protokolltabellenzugriff**: Der Tabellenzugriff des Typs "Protokolltabelle". Genesys empfiehlt die Verwendung eines einzelnen, dedizierten Protokolltabellenzugriffs für alle Anruflisten, die

einer einzelnen Kampagne zugeordnet sind.

- **Filter:** Der Filter, der auf diese Anrufliste angewendet werden soll. Wenn Sie den Filter angeben, ordnen Sie ihn demselben Format wie den Tabellenzugriff zu.
 - **Anrufzeit ab:** Wird auf Listenebene zurzeit nicht verwendet. Die Standardeinstellung lautet **08:00:00 Uhr**.
 - **Anrufzeit bis:** Wird auf Listenebene zurzeit nicht verwendet. Die Standardeinstellung lautet **18:00:00 Uhr**.
 - **Skript:** Die Skripteigenschaft definiert das Skriptobjekt, das alle für Agent Scripting erforderlichen Attribute enthält. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt über das Anhängen von Skriptinformationen an OCS-Benutzerereignisse und Telefonieereignisse im *Outbound Contact Reference Manual*.
 - **Maximale Versuche:** Die maximale Anzahl an Versuchen, während einer Kampagne einen einzelnen Datensatz in dieser Anrufliste abzurufen, wenn eine dieser Kampagne zugeordnete Behandlung zum erneuten Wählen eines bestimmten Datensatzes führt. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der nicht null (0) ist. Die Standardeinstellung ist 10.
 - **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 der Registerkarte **Behandlungen** auf **Hinzufügen**, um eine **Behandlung** hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kampagnen** auf **Hinzufügen**, um eine **Kampagne** hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 5. Klicken Sie auf der Registerkarte **Formate** auf **Hinzufügen**, um ein **Format** hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kampagnen

Eine Kampagne ist ein flexibler Gesamtplan, mit dessen Hilfe **Anruflisten** und **Agentengruppen** (bzw. **Arbeitsplatzgruppen**) zur Durchführung von Anrufen und zur Behandlung von Anrufergebnissen organisiert werden. Eine Kampagne kann mehreren **Kampagnengruppen** zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie im **Outbound Contact Deployment Guide**.

Anzeigeoptionen

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

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

Procedure: Erstellen von Kampagnenobjekten

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 Kampagne. 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 Kampagne.
 - **Skript**: Definiert das Skriptobjekt, welches alle für Agent Scripting erforderlichen Attribute enthält.
 - **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 der Registerkarte **Anruflisten** auf **Hinzufügen**, um eine Anrufliste hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
4. Wenn Sie dem Arbeitsplatz eine Anrufliste hinzugefügt haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.

- Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kampagnengruppen

Bei Kampagnengruppen handelt es sich um Strukturen für die Organisation und Verwaltung eines automatisierten Vorgangs, um Outbound-Gespräche an die in der **Anrufliste** angegebenen Ziele zu tätigen.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Kampagnengruppen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Kampagnengruppen 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

- Die Liste **Kampagnen** wird angezeigt, wenn Sie in Configuration Manager **Kampagnengruppen** auswählen. Für den Zugriff auf die Liste **Kampagnengruppen** müssen Sie zunächst ein Kampagnenobjekt und dann einen Ordner für Kampagnengruppen auswählen.
- Deaktivierte Kampagnengruppen 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 die Lupenschaltfläche, 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 Kampagnengruppenobjekts 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 Kampagnengruppe.
- **Verschieben nach**: Verschieben einer Kampagnengruppe in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von Kampagnengruppen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

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

Procedure: Erstellen von Kampagnengruppenobjekten

Steps

1. Klicken Sie in der Liste **Kampagnen** auf das Kampagnenobjekt, in dem Sie eine Kampagnengruppe erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf den Ordner für Kampagnengruppen, in dem Sie eine Kampagnengruppe erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. 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 Kampagnengruppe im Format [Kampagne@Kampagnengruppe]. Dieser Wert wird automatisch und in Abhängigkeit vom Inhalt der Felder "Kampagne" und "Gruppe" festgelegt.
 - **Beschreibung**: Eine kurze Beschreibung der Kampagnengruppe.
 - **Gruppentyp**: Der Typ der Kampagnengruppe, des Agenten oder des Arbeitsplatzes.
 - **Gruppe**: Der Name der Agentengruppe oder Arbeitsplatzgruppe, die mit dieser Kampagnengruppe verknüpft ist. Dieser Wert wird automatisch festgelegt und kann nicht geändert werden.
 - **Wählmodus**: Der Name des Wählmodus für diese Kampagnengruppe.
 - **Ziel für Voice-Transfer**: Legt fest, wohin Anrufe zur Bearbeitung geleitet werden sollen.

Wichtig

Zusätzlich zu der Ziel-DN für den Voice-Transfer müssen alle DN's für ACD-Warteschlangen, virtuelle Warteschlangen, Routing-Punkte oder Servicenummern, die möglicherweise Teil eines Anruf-Flows für diese Agenten- oder Arbeitsplatzgruppe sind, als Ursprungs-DN der Agentengruppen- oder Arbeitsplatzgruppenobjekte angegeben werden. Outbound Contact Server (OCS) überwacht diese DN's zur Identifikation "fremder" ein- oder ausgehender Anrufe, die an Agenten geleitet werden, aber nicht durch OCS im Auftrag der Kampagnengruppe ausgegeben wurden, oder wenn die ACD-Warteschlangen-DN als "Überlauf"-DN konfiguriert wurde.

- **Betriebsmodus:** Ein Betriebsmodus: **Manuell** oder **Geplant**. Diese Eigenschaft ist nur für den Vorschau-Wählmodus relevant.
- **Optimierungsmethode:** Eine Methode zur Optimierung von Direktwählalgorithmen in den Predictive-Wählmodi. Diese Methoden umfassen Folgendes: **Agent-Belegt-Faktor**, **Durchschnittliche Verteilungszeit**, **Durchschnittliche Wartezeit**, **Überwahlrate** und **Maximale Verstärkung**.

Wichtig

Die **durchschnittliche Verteilungszeit** kann nur für den Wählmodus "Predictive GVP" festgelegt werden.

- **Optimierungsziel %:** Der Zielwert für die Optimierungsmethode. Die Maßeinheit, abhängig von der im vorhergehenden Feld ausgewählten Optimierungsmethode. Die Standardeinstellung ist 80.
- **Maximale Warteschlangengröße:** Die Anzahl der Datensätze, die in der Dialer-Warteschlange gehalten werden. Es handelt sich um einen internen Zähler, der zum Einsatz kommt, wenn OCS mit den Modi "Power GVP" oder "Push-Vorschau" ausgeführt wird. OCS versucht, den Dialer-Puffer stets bis zur angegebenen maximalen Warteschlangengröße gefüllt zu halten. Die Standardeinstellung ist 0 (null).
- **IVR-Profil:** Die IVR-Profil-DBID, die im GVP-EMPS-IVR-Profil definiert wird. Der in diesem Feld angegebene Wert wird von der OCS-Option **ivr-profile-name** verwendet.
- **Interaktionswarteschlange:** Ein Konfigurationsobjekt, das im Abschnitt **Skripts** von Interaction Routing Designer erstellt wird, wenn ein Business-Prozess zur Verarbeitung von Interaktionen für den Outbound-Vorschaumodus entwickelt wird.
- **Leistungsgruppen-DN:** Nur erforderlich, wenn Outbound Contact in einer Outbound-VoIP-Umgebung verwendet wird. Falls angegeben, verwendet OCS diese DN anstelle der DN, von der aus- und eingehende Anrufe stammen.
- **Skript:** Das Skriptobjekt, das alle für Agent Scripting erforderlichen Attribute enthält.
- **Minimale Datensatzpuffergröße:** Die Mindestgröße des Datensatzpuffers, die gemeinsam mit der optimalen Datensatzpuffergröße als Multiplikator für die Anzahl der für eine Kampagne verfügbaren Agenten fungiert. Die Standardeinstellung ist 4.

- **Optimale Datensatzpuffergröße:** Die optimale Datensatzpuffergröße, die gemeinsam mit der minimalen Datensatzpuffergröße als Multiplikator für die Anzahl der für eine Kampagne verfügbaren Agenten fungiert. Die Standardeinstellung ist 6.
 - **Kanalanzahl:** Legt die maximale Anzahl an Kanälen von Ports fest, die eine Kampagnengruppe zum Durchführen von Anrufen verwenden kann. Dieses Maximum wird bei folgenden Modi verwendet: **Progressive, Predictive, Progressive mit Reservierung, Predictive mit Reservierung** sowie **Progressive GVP**. Die Standardeinstellung ist 10.
 - **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.
5. Auf der Registerkarte **Verbindungen** werden alle Verbindungen zu allen erforderlichen Servern (außer T-Server oder SIP-Server) zur Durchführung der betreffenden Kampagnengruppe hinzugefügt. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine Verbindung hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wählmodi

Outbound Contact verfügt über zahlreiche Wählmodi, die in der nachstehenden Tabelle aufgeführt sind. Sie können jederzeit zwischen den Wählmodi "Progressive" und "Predictive" umschalten sowie den optimierten Parameter ändern. Änderungen des Wählmodus und des optimierten Parameters in Genesys Administrator Extension sind temporär. Sie sind nur so lange wirksam, bis die Kampagne angehalten wird oder die Einstellungen geändert werden. Zum Wechseln des Wählmodus von "Predictive" oder "Progressive" zu "Vorschau" muss die Kampagne angehalten und neu gestartet werden. Eine "Nur Vorschau"-Lizenz begrenzt den Einsatz von OCS auf diesen einen Wählmodus. Um Kampagnen in allen Wählmodi ausführen zu können, ist eine vollständige Lizenz erforderlich.

Wichtig

Zum Ändern des Wählmodus und des optimierten Parameters muss die Kampagne geladen sein.

Der Wählmodus wird in Verbindung mit den Werten in den Feldern **Optimierungsparameter** und **Optimierungszielwert** verwendet.

Wählmodus	Beschreibung
Power GVP	Anrufe werden durch die Ausgabe von Anruferanforderungen gewählt. Weitere

Wählmodus	Beschreibung
	Informationen finden Sie im Outbound Contact Deployment Guide .
Predictive	Wählt Anrufe aus einer Anrufliste und sagt die Agentenverfügbarkeit vorher. Empfohlen für Kampagnen mit hohen Volumina und niedrigen Werten.
Predictive GVP	<p>Die Zuordnung erfolgt entsprechend der Optimierung von Agentarbeitsaufkommen in Implementierungen, in denen ausgehende Anrufe zuerst zur Selbstbearbeitung bei GVP eingehen. Ein Teil dieser ausgehenden Anrufe (für Kunden, die die agentgestützte Serviceoption in GVP ausgewählt haben) wird dann an eine Agentengruppe weitergeleitet. In diesem Wählmodus wird davon ausgegangen, dass ausgehende Anrufe, die für agentgestützten Service weitergeleitet wurde, in der Warteschlange bleiben, bis wieder ein Agent verfügbar ist.</p> <p>Für diesen Wählmodus ist statt eines T-Servers ein SIP-Server zum Platzieren von ausgehenden Anrufen erforderlich, und es werden GVP Voice XML-Anwendungen für die Selfservice-Rufverarbeitung verwendet.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig Dieser Wählmodus wird vom OCS ab Version 8.1.2 unterstützt.</p> </div>
Predictive mit Reservierung	Wird nur im Modus "Aktive Switching-Matrix" verwendet. Anrufe werden automatisch gewählt, ähnlich wie beim Modus "Predictive".
Vorschau	Wählt nur dann Anrufe aus einer Anrufliste, wenn ein Agent eine Vorschau für einen Anruflistendatensatz anzeigt und manuell einen Anruf anfordert. Empfohlen für Anwendungen mit niedrigen Volumina und hohen Werten, bei denen individuelles Kontoeigentum die höchste Priorität darstellt.
Progressiv	Wählt nur dann Anrufe aus einer Anrufliste, wenn ein Agent verfügbar ist. Empfohlen für Kampagnen mit niedrigen Volumina und hohen Werten.
Progressive GVP	Wählt Anrufe aus einer Anrufliste, wenn ein GVP-Port verfügbar ist. Für diesen Wählmodus ist statt eines T-Servers ein SIP-Server zum Platzieren von ausgehenden Anrufen erforderlich, und es werden Voice XML-Anwendungen für die Rufverarbeitung verwendet.
Progressive mit Reservierung	Wird nur im Modus "Aktive Switching-Matrix" verwendet. Anrufe werden automatisch gewählt, ähnlich wie beim Modus "Progressiv".
Push-Vorschau	Wählt Anrufe, die per Push-Funktion zum Desktop des Agenten mithilfe des Interaction Server gelangen.

Felder

Ein Feldobjekt definiert ein Feld in einer **Anruflisten**-Datenbanktabelle. Felder sind einzelne Datensegmente (beispielsweise eine Telefonnummer) innerhalb eines Datensatzes.

Es gibt zwei Arten von Feldern in einer Anrufliste:

- **Genesys-Pflichtfelder**: Diese Felder müssen in allen Anruflisten-Tabellen vorhanden sein.
- **Benutzerdefinierte Felder**: Diese Felder enthalten geschäftsbezogene Daten.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Felder** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Felder 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 Felder 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 die Lupenschaltfläche, 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 Feldobjekts 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 die Schaltfläche **Löschen**. Sie können auch einzelne Objekte löschen, indem Sie auf das betreffende Objekt und dann auf **Löschen** klicken.

Wichtig

Ein Feld kann nicht gelöscht werden, solange es mit einem **Filter** verknüpft ist.

Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von Feldobjekten

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 Feldes.
 - **Beschreibung**: Eine kurze Beschreibung des Feldes.
 - **Datentyp**: Der Datentyp für die in diesem Feld gespeicherten Daten.
 - **Länge** (Nur erforderlich für die Datentypen **char** und **varchar**): Die Länge des Feldes in der Datenbank.
 - **Feldtyp**: Geschäftsspezifische Outbound-Informationen für dieses Feld.
 - **Standard**: Der Standardwert für das Feld. Alle Formate, die dieses Feld enthalten,

verwenden diesen Standardwert. Der Wert muss auf den Datentyp des Feldes abgestimmt sein. Beispiel: Wenn der Datentyp eine ganze Zahl ist, muss der Standardwert ebenfalls eine ganze Zahl sein. Wenn Genesys Administrator Extension Datensätze aus einer ASCII-Datei importiert, in der ein Feld fehlt oder keinen Wert aufweist, füllt Genesys Administrator Extension das Feld mit diesem Standardwert auf, sofern nicht das Kontrollkästchen **Kann Null sein** aktiviert ist. Wenn das Feld null sein kann, akzeptiert Genesys Administrator Extension einen leeren Wert.

- **Primärschlüssel:** Dieses Kontrollkästchen gibt an, ob das Feld ein Primärschlüssel in einer Datenbanktabelle ist. In Outbound Contact sind **chain_id** und **chain_n** die einzigen Primärschlüsselfelder.
- **Eindeutig:** Dieses Kontrollkästchen gibt an, ob der Feldwert innerhalb der Tabelle eindeutig ist.
- **Kann Null sein:** Das Kontrollkästchen gibt an, ob der Feldwert auf **NULL** gesetzt werden darf.
- **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**.

Feldtypen

Feldtyp	Beschreibung
Agent	Ein Feld mit der Anmeldungs-ID des letzten Agenten, der ein mit diesem Datensatz verknüpftes Outbound-Gespräch bearbeitet hat.
ANI	Ein Feld mit automatischer Anrufnummernerkennung.
Anwendung	Ein Feld mit einer Genesys Anwendung. Anwendungen sind alle ausführbaren Programme, die bei der Framework-Installation installiert und konfiguriert werden und eine bestimmte Funktion innerhalb von Framework haben. Beispiele: Configuration Server, Solution Control Server (SCS), Message Server, Local Control Agent (LCA).
Anrufzeit	Dieses Feld enthält die Zeit des eigentlichen Wählversuchs.
Kampagne	Ein Feld, das die Kampagne enthält, der dieser Datensatz zugeordnet ist.

Feldtyp	Beschreibung
Anrufkette	Dieses Feld enthält die spezielle ID derjenigen Datensätze, die zu einer Anrufkette verbunden werden sollen. Jeder Datensatz, der einem Kundenkonto zugeordnet ist, erhält z. B. die gleiche Anrufketten-ID.
Kontakt-Info	Ein Feld mit einer Zieltelefonnummer.
Kontakt-Infotyp	Dieses Feld enthält die Art der Telefonnummer, z. B. privat oder geschäftlich.
Landesvorwahl	Dieses Feld enthält die Landesvorwahl.
Wählergebnis	Ein Feld, das das Ergebnis eines getätigten Anrufs enthält.
E-Mail-Betreff	Ein Feld, das den Text in der Betreffzeile einer E-Mail-Interaktion enthält.
E-Mail-Vorlagen-ID	Ein Feld, das die Vorlagen-ID einer E-Mail-Interaktion enthält.
Ab	Dieses Feld enthält die Zeit, zu der dieser Datensatz gewählt werden soll.
Gruppe	Ein Feld, das den Namen eines Konfigurationsobjekts enthält, das Personenobjekte gruppiert.
Info-Nummern	Dieses Feld enthält Informationen über Kennziffern, die den Leitungstyp des Anrufers anzeigen.
LATA	Dieses Feld enthält die Kennzahl für den lokalen Zugriffs- und Transportbereich (Local Access and Transport Area).
Medienreferenz	Ein Feld, das die Referenz der Configuration Server-API auf den im Zuge der Behandlung zu sendenden Medienhauptteil enthält.
NPA	Dieses Feld enthält die Kennzahl für den Nummerierungsbereich (Numbering Plan Area).
NPA-NXX	Dieses Feld enthält die Kennzahl für den Nummerierungsbereich mit einer zusätzlichen Kennzahl für das zentrale Büro derjenigen Telefongesellschaft, die diese Nummern bedient.
Nummer in Anrufkette	Ein Feld, das die einem bestimmten Datensatz in der Anrufkette zugeordnete Priorität enthält. Je niedriger die Nummer, desto höher die Priorität und desto schneller wird er bearbeitet.
Anzahl der Versuche	Dieses Feld enthält die Anzahl der Wählversuche. (Beinhaltet nicht die Wiederholungsversuche, die bei Fehlern notwendig sind.)
Datensatz-ID	Das Feld enthält die eindeutige ID-Nummer für den aktuellen Datensatz.
Datensatzstatus	Das Feld enthält den Status des Datensatzes.
Datensatztyp	Das Feld enthält den Typ des Datensatzes.
Geplante Zeit	Dieses Feld enthält die Zeit eines geplanten

Feldtyp	Beschreibung
	persönlichen Rückrufs oder eines verschobenen Anrufs (aus einer Behandlung).
Statuscode	Ein Feld, das den Postcode für einen Staat enthält, z. B. "CA" für Kalifornien.
Telefonanlagen-ID	Ein Feld, das ein Configuration Database-Objekt enthält, das eine physische oder virtuelle Telefonanlage darstellt.
Zeitzone	Ein Feld, das die Zeitverschiebung für den Datensatz enthält.
Bis	Dieses Feld enthält die Zeit für die Beendigung der Wählversuche.
Angewandte Behandlungen	Ein Feld, das den Datensatz zu den Behandlungen enthält, die auf einen Kunden angewendet werden.
Benutzerdefiniertes Feld	Ein benutzerdefiniertes Feld.

Filter

Ein Wählerfilter filtert die **Anruflisten**, so dass nur bestimmte Nummern während einer **Kampagne** gewählt werden.

Wichtig

Zum Erstellen von Wählerfiltern ist bei einigen Pflichtfeldern die Verwendung von Enumerationswerten anstelle von Textwerten erforderlich. Unter einem Enumerationswert versteht man eine numerische Darstellung eines Genesys-Pflichtfeldwertes. Weitere Informationen zu Enumerationswerten finden Sie im Abschnitt mit den Genesys-Enumerationstabellen im **Outbound Contact 8.1 Reference Manual**.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Filter** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Filter 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 Filter 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 Filterobjekts 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 eines Filters.
- **Verschieben nach**: Verschieben eines Filters in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von Filtern.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

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

Procedure: Erstellen von Filterobjekten

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 Filters.
 - **Beschreibung**: Eine kurze Beschreibung des Filters.
 - **Format**: Das Format, auf das dieser Filter angewendet wird. Wenn dieser Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden. Sie weisen ein Filterobjekt einem Anruflistenobjekt mit identischem Format zu.
 - **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**.

Formate

Ein Format ist eine benutzerdefinierte Vorlage für **Anruflisten**. Es wird in Genesys Administrator Extension erstellt und besteht aus **Feldern**, die eine Datenstruktur (z. B. eine Datenbanktabelle) bilden. Jedes Feld verfügt über Eigenschaften, die seine typischen Merkmale beschreiben. Eine Anrufliste muss Genesys-Pflichtfelder enthalten und kann darüber hinaus benutzerdefinierte Felder haben. Weitere Informationen finden Sie im [Outbound Contact Deployment Guide](#).

Pflichtfelder sind für die korrekte Verarbeitung der Datensätze erforderlich. Sie identifizieren jeden Kunden sowie den Status jedes Kundendatensatzes. Weitere Informationen zu den Genesys-Pflichtfeldern finden Sie unten auf der Registerkarte "Pflichtfelder". Weitere Informationen finden Sie im [Outbound Contact Deployment Guide](#).

Benutzerdefinierte Felder, die in der Regel unternehmensspezifische Daten enthalten, können in Genesys Administrator Extension erstellt und einem Format hinzugefügt werden. Sie enthalten Kundeninformationen, die für den Agenten während eines Anrufs verfügbar sind. Weitere Informationen zum Senden von Kundendaten an einen Agenten finden Sie im Abschnitt [Felder im Outbound Contact Deployment Guide](#).

Nach dem Hinzufügen der benutzerdefinierten Felder ist das Format fertig und kann zum Erstellen von Anruflisten verwendet werden. Eine Anrufliste muss von einem Format erstellt werden. Sie übernimmt die Pflichtfelder und die benutzerdefinierten Felder vom zugewiesenen Format. Jeder Anrufliste kann nur ein Format zugeordnet werden.

Wenn Datenbankdatensätze in eine Anrufliste importiert werden, werden die Daten entsprechend den im fertigen Format festgelegten Eigenschaften in die Pflichtfelder und die benutzerdefinierten Felder eingetragen.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Formate** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Formate aufgeführt. Dabei werden sie hierarchisch nach Mandanten, Configurationseinheiten, Standorten und Ordnern sortiert. Um Objekte nach einer bestimmten Hierarchie anzuzeigen, wählen Sie im Dropdown-Menü über der Liste den Hierarchietyp aus.

Wichtig

Deaktivierte Formate 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 die Lupenschaltfläche, 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 Formatobjekts 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 die Schaltfläche **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

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

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

Procedure: Erstellen von Formatobjekten

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 Formats.

- **Beschreibung:** Eine kurze Beschreibung des Formats.
 - **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 der Registerkarte **Felder** auf **Hinzufügen**, um ein Feld hinzuzufügen. Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster können Sie ein neues Objekt erstellen, indem Sie auf **Neu** klicken.
 4. Wenn Sie dem Format ein Feld hinzugefügt haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Objektliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und auf der Registerkarte zu verbleiben.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.
 5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Pflichtfelder

Die folgenden Pflichtfelder sind in allen Anruflistenformaten erforderlich. Diese Liste wird alphabetisch nach Feldnamen sortiert. Die Standardwerte für die Felder werden während der Konfiguration in den Feldobjekten definiert.

Feldname	Datentyp	Beschreibung
agent_id	varchar(32)	Anmeldungskennung des Agenten, der den Datensatz bearbeitet hat.
app_id	integer	Leer, wird zurzeit nicht verwendet.
attempt	integer	Anzahl der unternommenen Versuche, den Kunden zu erreichen.
call_result	integer	Endergebnis der Datensatzverarbeitung. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle der Anrufergebnisse im Kapitel über definierte Konstanten im Outbound Contact 8.1 Reference Manual .

Feldname	Datentyp	Beschreibung
call_time	integer	Datum und Uhrzeit, zu denen der Datensatz zuletzt verarbeitet (gewählt) wurde, Angabe im UTC-Format.
campaign_id	integer	Configuration DBID der Outbound-Wahl-Kampagne, als deren Teil der Datensatz verarbeitet wurde.
chain_id	integer	Eindeutige Identifikationsnummer der Kette, zu welcher der Datensatz gehört.
chain_n	integer	Eindeutige Identifikationsnummer des Datensatzes innerhalb der Kette.
contact_info	varchar(128)	Kontaktinformationen des Kunden; Telefonnummer in der Voice-Kampagne.
contact_info_type	integer	Typ der Kontaktinformationen; Telefentyp in der Voice-Kampagne. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle der Telefentypen im Kapitel über definierte Konstanten im Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
daily_from	integer	Früheste Tageszeit, zu der ein Kunde kontaktiert werden kann (Sekunden seit Mitternacht).
daily_till	integer	Späteste Tageszeit, zu der ein Kunde kontaktiert werden kann (Sekunden seit Mitternacht).
dial_sched_time	integer	Datum und Uhrzeit, für die die Verarbeitung des Datensatzes festgelegt bzw. neu festgelegt wurde; Angabe im UTC-Format (Sekunden seit Mitternacht 01.01.1970).
email_subject	varchar(255)	Leer, wird zurzeit nicht verwendet.
email_template_id	integer	Leer, wird zurzeit nicht verwendet.
group_id	integer	Leer, wird zurzeit nicht verwendet.
media_ref	integer	Leer, wird zurzeit nicht verwendet.
record_id	integer	Eindeutige Identifikationsnummer eines Anrufdatensatzes.
record_status	integer	Aktueller Status des Datensatzes.

Feldname	Datentyp	Beschreibung
		Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle der Datensatztypen im Kapitel über definierte Konstanten im Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
record_type	integer	Typ des Datensatzes. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle der Datensatztypen im Kapitel über definierte Konstanten im Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
switch_id	integer	DBID der Telefonanlage, bei der sich der Agent, der den Datensatz bearbeitet hat, angemeldet hat.
treatments	varchar(255)	Anwendungsverlauf der Behandlungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Behandlungen im Outbound Contact Deployment Guide .
tz_dbid	integer	Configuration DBID des Zeitzoneobjekts, das mit dem Anrufdatensatz verknüpft ist.

Tabellenzugriff

Tabellenzugriffsobjekte beschreiben Datenbanktabellen eines angegebenen **Formats** und erklären, wie über Database Access Points auf diese Tabellen zugegriffen werden kann.

Ein Tabellenzugriffsobjekt kann nicht gelöscht werden, solange es mit mindestens einer **Anrufliste** verknüpft ist.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Tabellenzugriff** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Tabellenzugriffsobjekte aufgeführt. Dabei werden sie hierarchisch nach Mandanten, Konfigurationseinheiten, Standorten und Ordern sortiert. Um Objekte nach einer bestimmten Hierarchie anzuzeigen, wählen Sie im Dropdown-Menü über der Liste den Hierarchietyp aus.

Wichtig

Deaktivierte Tabellenzugriffsobjekte 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 die Lupenschaltfläche, 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 Tabellenzugriffsobjekts 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 eines Tabellenzugriffsobjekts.
- **Verschieben nach:** Verschieben eines Tabellenzugriffsobjekts in eine andere **hierarchische Struktur**.
- Aktivieren oder Deaktivieren von Tabellenzugriffsobjekten.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter **Objekthierarchie**.

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

Procedure: Erstellen von Tabellenzugriffsobjekten

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 Tabellenzugriffsobjekts. Er kann bis zu 254 Zeichen enthalten. 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 des Tabellenzugriffsobjekts.
 - **Tabellentyp:** Der Typ des Tabellenzugriffsobjekts in der Datenbank. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **DB Access Point:** Der Database Access Point, über den auf die Tabelle zugegriffen wird. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Der Database Access Point muss dem Mandanten zugeordnet sein, zu dem dieses Tabellenzugriffsobjekt gehört.
 - **Format:** Das Format dieser Tabelle. Für diese Eigenschaft müssen Sie für alle Tabellentypen mit Ausnahme von **Protokolltabellen** einen Wert angeben. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Datenbanktabelle:** Der Name dieser Tabelle, wie er in der Datenbank angegeben ist. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Die Länge des Namens hängt vom DBMS-Typ ab. Genesys empfiehlt, die folgenden Händlerbeschränkungen nicht zu überschreiten:
 - 18 Zeichen bei DB2- und Informix-Datenbanken
 - 128 Zeichen bei Microsoft SQL-Datenbanken

- 30 Zeichen bei Oracle- und Sybase-Datenbanken
 - **Aktualisierung alle (Sekunden)**: Die Anzahl an Sekunden, die eine Anwendung vor der Aktualisierung der Tabellendaten im Anwendungsspeicher wartet. Dieser Wert ist nur erforderlich, wenn das Kontrollkästchen **Cache kann verwendet werden** aktiviert ist.
 - **Cache kann verwendet werden**: Gibt an, ob die Tabellenzugriffsdaten im Anwendungsspeicher gespiegelt 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**.

Tabellenzugriffstypen

Tabellenzugriffstyp	Beschreibung
ANI	Eine Tabelle mit automatischer Anrufnummererkennung.
Anrufliste	Eine Tabelle mit Anruflisten.
Landesvorwahl	Eine Tabelle mit Landesvorwahlen.
Kundendefinierte Tabelle	Eine kundendefinierte Tabelle.
Do Not Call-Liste	In Outbound wird die Liste der Kunden, die nicht angerufen werden möchten, als "Nicht-anrufen"-Liste (Do-Not-Call- oder DNC-Liste) bezeichnet. Zu den Daten in dieser Liste gehören die Telefonnummer des Kunden oder eine Kunden-ID.
E-Mail-Kontaktliste	In Outbound eine Liste von Kunden, die zu kontaktieren sind.
Info-Nummern	Eine Tabelle mit Informationen über Kennziffern.
LATA	Eine Tabelle mit lokalem Zugriffs- und Transportbereich (Local Access and Transport Area).
Protokolltabelle	Eine Protokolltabelle.
NPA	Eine Tabelle für den Nummerierungsbereich.
NPA-NXX	Eine Tabelle für den Nummerierungsbereich mit einer Bezeichnung für das zentrale Büro der Telefongesellschaft, die diese Nummer bedient.
Statuscode	Ein Feld, das den Postcode für einen Staat enthält, z. B. "CA" für Kalifornien.

Behandlungen

Eine Behandlung legt fest, wie Outbound Contact Server (OCS) mit einem Anruf, der die gewünschte Partei nicht erreicht, verfahren soll. Beispielsweise könnte die Behandlung OCS anweisen, eine Nummer mit dem Anrufergebnis "Belegt" erneut zu wählen.

Behandlungsobjekte werden **Anruflisten**-Objekten zugewiesen. Wenn einem Anrufergebnis keine Behandlungen zugewiesen werden, ändert OCS den Datensatzstatus zu "Aktualisiert".

Sie können Behandlungen einem Anruflistenobjekt hinzufügen oder daraus entfernen, während eine Wählsitzung für eine **Kampagne** ausgeführt wird. Wenn sich jedoch eine Behandlung in Bearbeitung befindet, kann sie nicht mehr unterbrochen werden. Änderungen an der betreffenden Behandlung wirken sich erst auf den nächsten Datensatz aus, der das Anrufergebnis erhält, welches die Behandlung aufruft.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Behandlungen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Behandlungen 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 Behandlungen 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 die Lupenschaltfläche, 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 Behandlungsobjekts 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 Behandlung.
- **Verschieben nach**: Verschieben einer Behandlung in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von Behandlungen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

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

Procedure: Erstellen von Behandlungsobjekten

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** (Erforderlich): Der Name der Behandlung.
 - **Beschreibung** (Optional): Eine kurze Beschreibung der Behandlung.
 - **Anrufergebnis** (Erforderlich): Das mit dieser Behandlung verknüpfte Anrufergebnis.
 - **Auf Datensatz anwenden** (Erforderlich): Die Aktion, die auf Basis des Anrufergebnisses auf einen Anruflistenansatz angewendet werden soll.
 - **Auf Anruf anwenden** (Optional): Eine alternative Methode zur Anrufbehandlung, wenn ein Wählversuch beantwortet wird oder einen Anrufbeantworter oder ein Faxgerät erreicht.
 - **Ziel-DN** (Erforderlich, wenn **Auf Anruf anwenden** ausgewählt ist): Die DN, mit der der Anruf verbunden oder zu der der Anruf weitergeleitet wird. Wenn **Auf Anruf anwenden** ausgewählt ist und keine **Ziel-DN** angegeben wurde, ignoriert OCS die Behandlung.

- **Nummer in Sequenz** (Erforderlich): Die Reihenfolge, in der diese Behandlung in einer Behandlungssequenz angewendet wird. Geben Sie für eine eigenständige Behandlung den Wert 1 an.
- **Wiederholungsversuch** (Erforderlich bei einem Wert größer als 0, wenn **Auf Datensatz anwenden** auf **Nächsten in Anrufliste**, **Nächsten in Anrufliste nach**, **Nächsten in Anrufliste am angegebenen Datum** oder **Erneut wählen** eingestellt wurde): Die maximale Anzahl aufeinanderfolgender Versuche, die Behandlung bei dem Datensatz auszuführen.
- **Intervall (Tage:Stunden:Minuten)** (Erforderlich, wenn **Auf Datensatz anwenden** auf **Nächsten in Anrufliste**, **Nächsten in Anrufliste nach**, **Erneut wählen** oder **Wiederholen in** eingestellt wurde): Ein Zeitintervall in Minuten, das die Wartezeit von OCS zwischen dem ersten Wählversuch und dem ersten Behandlungsversuch angibt.
- **Inkrement (Minuten)** (Erforderlich, wenn **Auf Datensatz anwenden** auf **Nächsten in Anrufliste**, **Nächsten in Anrufliste nach**, **Erneut wählen** oder **Wiederholen in** eingestellt wurde): Die Anzahl der Minuten, die zum vorherigen Wahlwiederholungsintervall hinzugefügt werden.
- **Datum** (Erforderlich, wenn **Auf Datensatz anwenden** auf **Nächsten in Anrufliste am angegebenen Datum** oder **Am angegebenen Datum wiederholen** eingestellt wurde): Das Datum, an dem ein weiterer Behandlungsversuch durchgeführt wird.
- **Uhrzeit** (Erforderlich, wenn **Auf Datensatz anwenden** auf **Nächsten in Anrufliste am angegebenen Datum** oder **Am angegebenen Datum wiederholen** eingestellt wurde): Die Uhrzeit, zu der ein weiterer Behandlungsversuch durchgeführt wird.
- **Zeitraum (Tage:Stunden:Minuten)**: Diese Eigenschaft ist zur künftigen Verwendung reserviert.
- **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**.

System-Dashboard

Das System-Dashboard unterstützt die Überwachung Ihres Contact Centers. Es zeigt eine Zusammenfassung der aktuellen Vorgänge in der Umgebung an, unter anderem:

- **Aktive Alarme:** Eine Übersicht über die aktiven Alarme.
- **Hosts:** Eine Übersicht über die Hosts in der Umgebung und deren Status.
- **Anwendungen:** Eine Übersicht über die Anwendungen in der Umgebung und deren Status.
- **Lösungen:** Eine Übersicht über die Lösungen in der Umgebung und deren Status.

Wichtig

- Dashboards werden von Internet Explorer 8 oder früheren Versionen nicht unterstützt.
- GAX muss mit dem Solution Control Server (SCS) verbunden sein, um das System-Dashboard nutzen zu können. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Eine SCS-Verbindung hinzufügen** des Genesys Administrator Extension Deployment Guide.

Klicken Sie unten auf eine Registerkarte, um mehr erfahren.

Alarme

Das Widget "Alarme" zeigt eine nach Priorität sortierte Liste der im System bestehenden aktiven Alarme der Stufen "Kritisch", "Hoch" und "Niedrig". Bei Aktivierung eines neuen Alarms wird das Widget automatisch aktualisiert.

Wichtig

Ein aktiver Alarm ist nur sichtbar, wenn Sie über Zugriff auf die Anwendung verfügen, die den Alarm ausgelöst hat.

Klicken Sie in der Kopfzeile des Widgets auf das Kontextmenü (drei vertikale Punkte), um auf spezielle Optionen für dieses Widget zuzugreifen. Dazu zählen:

- **Auf Registerkarte erweitern:** Sie können dieses Widget zu einer maximierten Registerkarte erweitern, um weitere Informationen und Optionen anzuzeigen.
- **Bearbeiten:** Hiermit können Sie den Namen des Widgets bearbeiten.

Wichtig

Damit Genesys Administrator Extension das System überwachen kann, müssen die Komponenten der Managementebene im System bereitgestellt und Genesys Administrator Extension so konfiguriert sein, dass Verbindungen zu Solution Control Server vorhanden sind. Detailliertere Anweisungen finden Sie im [Management Framework Deployment Guide](#).

Für jeden Alarm in der Liste wird einer der folgenden Status angezeigt:

- Kritisch
- Hoch
- Niedrig
- Unbekannt

Klicken Sie auf **Auf Registerkarte erweitern**, um das Widget in eine Registerkarte umzuwandeln. Auf der Registerkarte "Alarmer" können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Procedure: Löschen von Alarmen

Prerequisites

Sie verwenden die Registerkarte "Alarmer". Wenn Sie das Widget "Alarmer" verwenden, klicken Sie auf das Kontextmenü (drei Punkte) und wählen Sie **Auf Registerkarte erweitern**.

Steps

1. Aktivieren Sie auf der Registerkarte "Alarmer" die Kontrollkästchen neben den Alarmen, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Löschen** aus.

Fehlersuche für die Alarmanzeige

Wenn ein Ereignis, das als Alarmauslöser konfiguriert ist, zu keinem Alarm führt, überprüfen Sie Folgendes:

- Die entsprechende Alarmbedingung ist richtig konfiguriert.

- Das entsprechende Protokollereignis wurde generiert. Überprüfen Sie dazu, ob das Protokollereignis in einer lokalen Textdatei aufgeführt wird.
- Für die Anwendung, die das Ereignis generiert hat, ist konfiguriert, dass ihr Protokoll an einen Message Server im Netzwerk gesendet wird.
- Die Netzwerkprotokollausgabe der betreffenden Anwendung ist auf "Interaktion" oder "Verfolgung" eingestellt, wenn die Ereignismeldung auf Interaktions- oder Verfolgungsprotokollebene ausgegeben werden soll.
- Message Server empfängt Protokollereignisse, die von der betreffenden Anwendung generiert werden. Überprüfen Sie das Message Server-Protokoll.
- Solution Control Server ist mit Message Server verbunden.
- Solution Control Server erhält Alarmmeldungen von Message Server. Überprüfen Sie das Solution Control Server-Protokoll.
- Genesys Administrator Extension ist ordnungsgemäß mit Solution Control Server verbunden.

Anwendungen

Das Widget "Anwendungen" zeigt eine Liste der im System vorhandenen Anwendungen. Anwendungen mit dem Status **Unbekannt** werden am Anfang der Liste angezeigt. Bei Statusänderung einer Anwendung wird das Widget automatisch aktualisiert. Klicken Sie in der Kopfzeile des Widgets auf das Kontextmenü (drei vertikale Punkte), um auf spezielle Optionen für dieses Widget zuzugreifen. Dazu zählen:

- **Auf Registerkarte erweitern:** Sie können dieses Widget zu einer maximierten Registerkarte erweitern, um weitere Informationen und Optionen anzuzeigen.
- **Bearbeiten:** Hiermit können Sie den Namen des Widgets bearbeiten.

Für jede Anwendung in der Liste wird einer der folgenden Status angezeigt:

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Statusname	Beschreibung
Initialisierung	<p>Gibt an, dass eine Anwendung soeben die Initialisierungsschritte durchläuft. Diese umfassen Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Starten der Anwendung • Einlesen der Konfigurationsdaten aus der Configuration Database • Prüfen dieser Daten auf Integrität und Vollständigkeit • Herstellen von Verbindungen mit allen Ressourcen gemäß der vorgegebenen Konfigurationsdaten <p>In diesem Stadium wird die Anwendung mit dem auf dem Host</p>

Statusname	Beschreibung
	laufenden LCA (Local Control Agent) verbunden, sie ist jedoch noch nicht betriebsbereit (z. B. zum Annehmen von Client-Verbindungen).
Gestartet	<p>Dieser Status wird in dem Moment zugewiesen, wenn eine Anwendung vollständig initialisiert ist, d. h., wenn sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ihre Konfiguration gelesen und geprüft hat • eine Verbindung mit allen erforderlichen Ressourcen hergestellt hat • dienstbereit ist • mit dem auf dem Host laufenden LCA verbunden ist. <p>Dieser Status bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass die Anwendung ihre Funktion auch tatsächlich ausführt. Für den Betrieb einiger Anwendungen sind möglicherweise weitere lösungsspezifische Operationen erforderlich, die über die jeweiligen Bedienungsoberflächen gesteuert werden müssen. Weitere Informationen finden Sie in der lösungsspezifischen Dokumentation.</p>
Service nicht verfügbar	Weist darauf hin, dass eine Anwendung, obwohl sie ausgeführt wird, aus internen Gründen nicht den gewünschten Dienst erbringen kann.
Start anstehend	Die Anwendung wird gerade aktiviert. Solution Control Server (SCS) hat den Startbefehl ausgeführt, doch die Anwendung hat die Verbindung zu LCA auf dem Host noch nicht hergestellt. Dieser Status besteht nur für den Zeitraum zwischen dem Startbefehl für die Anwendung und dem LCA-Bericht über den Verbindungsaufbau.
Angehalten	Gibt an, dass eine Anwendung installiert und im System konfiguriert, jedoch nicht gestartet wurde. Das heißt, die Anwendung wurde entweder noch nicht aktiviert oder wurde unerwartet beendet.
Stopp anstehend	Die Anwendung wird gerade heruntergefahren. Die Anwendung hat den Startbefehl von SCS angenommen, doch die Verbindung zu LCA auf dem Host wurde noch nicht getrennt. Dieser Status besteht nur für den Zeitraum zwischen dem Stoppbefehl für die Anwendung und der tatsächlichen Beendigung. Normalerweise umfasst der Status "Anstehend" einige anwendungsspezifische Nachbearbeitungsfunktionen, das Schließen aller offenen Verbindungen, Herunterfahren und Erfassung der Beendigung durch LCA.
Verschoben	Weist darauf hin, dass eine Anwendung eine Anforderung zum kontrollierten Herunterfahren erhalten hat, keine neuen Client-Verbindungen

Statusname	Beschreibung
	mehr annimmt und alle aktuellen Verbindungen und Anfragen fertig verarbeitet hat.
Verschiebung	Weist darauf hin, dass eine Anwendung eine Anforderung zum kontrollierten Herunterfahren erhalten hat und keine neuen Client-Verbindungen und -Anfragen mehr annimmt. Aktuelle Verbindungen und Anfragen werden noch verarbeitet.
Unbekannt	Gibt an, dass die Managementebene keine zuverlässigen Informationen über den aktuellen Anwendungsstatus liefern kann. Das heißt, SCS ist nicht mit dem LCA auf dem Host, wo die Anwendung gemäß Konfiguration ausgeführt wird, verbunden. Dieser Status bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass die Anwendung nicht in der Lage ist, ihre Funktion auszuführen.

Wichtig
Alle GUI-Anwendungen werden mit dem Status "Unbekannt" angezeigt.

Klicken Sie auf **Auf Registerkarte erweitern**, um das Widget in eine Registerkarte umzuwandeln. Auf der Registerkarte "Anwendungen" können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

Starten

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Warnung

- Der Anwendungsstart durch Genesys Administrator Extension bedeutet nicht zwangsläufig, dass die Anwendung umgehend beginnt zu arbeiten. Anwendungen sind Komponenten übergeordneter Strukturen, sogenannter Lösungen, und die meisten von ihnen funktionieren nur im Rahmen der Lösungen einwandfrei, zu denen sie gehören. Genesys empfiehlt, einzelne Anwendungen nur zu Wartungszwecken oder bei Online-Aktualisierungen zu aktivieren. Im normalen Produktionsmodus sollte immer die vollständige Lösung gestartet werden.
- Anwendungen des Typs "Database Access Point" können nicht gestartet oder angehalten werden.

Procedure: Starten von Anwendungen

Prerequisites

Sie verwenden die Registerkarte "Anwendungen". Wenn Sie das Widget "Anwendungen" verwenden, klicken Sie auf das Kontextmenü (drei Punkte) und wählen Sie **Auf Registerkarte erweitern**.

Steps

1. Aktivieren Sie auf der Registerkarte "Anwendungen" die Kontrollkästchen neben den Anwendungen, die Sie starten möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Starten** aus.

Genesys Administrator Extension benachrichtigt den Solution Control Server, der wiederum die Anwendung mithilfe von Local Control Agent remote aktiviert.

Ein Anwendungsstart kann einige Zeit dauern. Die Zeitspanne ist von folgenden Faktoren abhängig:

- Menge der Konfigurationsdaten, die die Anwendung von der Configuration Database lesen muss.
- Zeitraum, der für die Prüfung der Datenintegrität und der Vollständigkeit benötigt wird.
- Anzahl der Netzwerkverbindungen, welche die Anwendung zu anderen Systemressourcen herstellen muss.

Während der Initialisierung einer Anwendung ändert sich ihr Status von "Angehalten" zu "Anstehend". Beim Start der Anwendung ändert sich ihr Status von "Anstehend" zu "Läuft".

In einigen Szenarien ist die Funktionsbereitschaft einer Anwendung möglicherweise von internen und/oder externen Komponenten abhängig. In solchen Fällen kann sich der Status der Anwendung wie folgt ändern:

- Von "Angehalten" zu "Anstehend" zu "Initialisierung läuft" und eventuell zu "Service nicht verfügbar".
- Von "Initialisierung läuft" oder "Service nicht verfügbar" zu "Gestartet" nur, wenn alle internen und externen Komponenten betriebsbereit sind.

Genesys Administrator meldet den erfolgreichen Start einer Anwendung nur, wenn die Anwendung innerhalb der konfigurierten Zeitüberschreitung den Status "Gestartet" oder "Service nicht verfügbar" gemeldet hat.

Wichtig

- Sie können eine Anwendung nur starten, wenn ihr aktueller Status "Angehalten" ist.
- Sie können eine Anwendung nur starten, wenn Sie über die Berechtigung "Ausführen" für das Anwendungskonfigurationsobjekt verfügen.
- Wenn Sie eine Anwendung als Dienst installieren, wird sie als Dienst gestartet.

Anhalten

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Warnung

Das Anhalten einer Anwendung kann bewirken, dass alle oder einige der laufenden Lösungen, zu denen die Anwendung gehört, angehalten werden.

Diese Aktion ähnelt dem Befehl **Kontrolliert anhalten** in Genesys Administrator. Wenn Sie eine Anwendung anhalten, akzeptiert die Anwendung keine neuen Anforderungen mehr und beendet die Verarbeitung der Anforderungen in ihrer Warteschlange.

Sie können eine Anwendung nur in folgenden Fällen anhalten:

- Der aktuelle Status ist "Gestartet", "Service nicht verfügbar" oder "Anstehend". Sie können eine Anwendung nicht kontrolliert anhalten, wenn ihr Status "Verschiebung" oder "Verschoben" ist.
- Sie verfügen über die Berechtigung "Ausführen" für das Anwendungsobjekt.

Procedure: Anhalten von Anwendungen

Prerequisites

Sie verwenden die Registerkarte "Anwendungen". Wenn Sie das Widget "Anwendungen" verwenden, klicken Sie auf das Kontextmenü (drei Punkte) und wählen Sie **Auf Registerkarte erweitern**.

Steps

1. Aktivieren Sie auf der Registerkarte "Anwendungen" die Kontrollkästchen neben den Anwendungen, die Sie anhalten möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Anhalten** aus.

Genesys Administrator Extension benachrichtigt den Solution Control Server, der wiederum die Anwendung mithilfe von Local Control Agent remote beendet.

Unterstützung von kontrolliertem Herunterfahren

Wenn Sie nicht sicher sind, ob eine Anwendung kontrolliertes Herunterfahren unterstützt, können Sie mit Hilfe der Konfigurationsoption **suspending-wait-timeout** eine Zeitüberschreitung konfigurieren. Damit wird sichergestellt, dass die Anwendung kontrolliert heruntergefahren wird, wenn sie dieses Herunterfahren unterstützt; andernfalls wird sie unkontrolliert heruntergefahren. Weitere Informationen über diese Konfigurationsoption finden Sie im *Framework Configuration Options Reference Manual*.

Anhalten erzwingen

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Warnung

Das Anhalten einer Anwendung kann bewirken, dass alle oder einige der laufenden Lösungen, zu denen die Anwendung gehört, angehalten werden.

Wenn Sie eine Anwendung abrupt (unkontrolliert) anhalten, stellt die Anwendung sofort die Verarbeitung aller (d. h. sowohl neuer wie auch aktueller) Anforderungen ein. Sie können eine Anwendung nur anhalten, wenn

- Ihr aktueller "Gestartet", "Service nicht verfügbar", "Anstehend", "Verschiebung" oder "Verschoben" ist.
- Sie verfügen über die Berechtigung "Ausführen" für die Anwendung.

Procedure: Erzwungenes Anhalten einer Anwendung

Prerequisites

Sie verwenden die Registerkarte "Anwendungen". Wenn Sie das Widget "Anwendungen" verwenden, klicken Sie auf das Kontextmenü (drei Punkte) und wählen Sie **Auf Registerkarte erweitern**.

Steps

1. Aktivieren Sie auf der Registerkarte "Anwendungen" die Kontrollkästchen neben den Anwendungen, die Sie anhalten möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Anhalten erzwingen** aus.

Genesys Administrator Extension benachrichtigt den Solution Control Server, der wiederum die Anwendung mithilfe von Local Control Agent remote beendet.

Moduswechsel

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Mit dieser Aktion wird manuell von einem Sicherungsobjekt zu einem primären Objekt gewechselt.

Einen manuellen Switchover können Sie nur unter folgenden Bedingungen vornehmen:

- Sie verfügen über eine entsprechende Lizenz für die Managementebene, die den Switchover durchführt. Wenn keine Lizenz vorhanden ist, ist diese Option deaktiviert.
- Sie verfügen über die Berechtigung "Ausführen" für die betreffende Anwendung.

Wichtig

Für Anwendungen der folgenden Typen ist kein manueller Switchover möglich:

- Configuration Server
- Datenbankserver
- Database Access Point
- Solution Control Server

Procedure: Verwenden des Moduswechsels für eine Anwendung

Prerequisites

Sie verwenden die Registerkarte "Anwendungen". Wenn Sie das Widget "Anwendungen" verwenden, klicken Sie auf das Kontextmenü (drei Punkte) und wählen Sie **Auf Registerkarte erweitern**.

Steps

1. Aktivieren Sie auf der Registerkarte "Anwendungen" die Kontrollkästchen neben den Anwendungen, die Sie von Sicherung nach primär wechseln möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Modus wechseln** aus.

Tipp

Sie können Anwendungen auch starten und anhalten, indem Sie auf der Registerkarte "Anwendungen" auf den Statusnamen klicken. Wenn der Status einer Anwendung beispielsweise **Gestartet** lautet und Sie auf den Statusnamen klicken, versucht die Anwendung anzuhalten. Wenn der Status einer Anwendung beispielsweise **Angehalten** lautet und Sie auf den Statusnamen klicken, versucht die Anwendung entsprechend zu starten.

Hosts

Das Widget "Hosts" zeigt eine Liste der in der Umgebung vorhandenen Hosts. Bei Statusänderung eines Hosts wird diese Liste automatisch aktualisiert. Klicken Sie in der Kopfzeile des Widgets auf das Kontextmenü (drei vertikale Punkte), um auf spezielle Optionen für dieses Widget zuzugreifen. Dazu zählen:

- **Auf Registerkarte erweitern:** Sie können dieses Widget zu einer maximierten Registerkarte erweitern, um weitere Informationen und Optionen anzuzeigen.
- **Bearbeiten:** Hiermit können Sie den Namen des Widgets bearbeiten.

Für jeden Host in der Liste wird einer der folgenden Status angezeigt:

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Statusname	Beschreibung
Verbunden	Gibt an, dass Solution Control Server (SCS) erfolgreich eine Verbindung zu Local Control Agent (LCA) auf dem angegebenen Host hergestellt hat und daher alle Anwendungen auf dem Host steuern und überwachen kann.
Nicht verbunden	Gibt an, dass SCS keine Verbindung zu LCA auf dem angegebenen Host herstellen kann oder eine zuvor hergestellte Verbindung unterbrochen wurde. Dieser Status weist auf eines der Folgenden hin: <ul style="list-style-type: none"> • LCA wurde auf dem angegebenen Host nicht gestartet, wurde beendet oder antwortet nicht mehr. • LCA ist in der Configuration Database nicht richtig konfiguriert. <p>Wenn Sie die Fehlerursache nicht ermitteln können, finden Sie in der Fehlersuche zur Managementebene in der <i>Framework Solution Control Interface Help</i> weitere Informationen.</p>
Nicht verfügbar	Gibt an, dass SCS keine Verbindung zu LCA auf dem angegebenen Host herstellen kann oder eine zuvor hergestellte Verbindung unterbrochen wurde,

Statusname	Beschreibung
	weil der Host nicht gestartet wurde oder ausgefallen ist.
Nicht erreichbar	Gibt an, dass SCS keine Verbindung zu LCA auf dem angegebenen Host herstellen kann oder eine zuvor hergestellte Verbindung wegen eines Netzwerkkonnektivitätsproblems zwischen SCS und Host unterbrochen wurde. Es ist keine Route zum Host vorhanden.
Unbekannt	<p>Weist auf eine der folgenden beiden Situationen hin:</p> <ul style="list-style-type: none"> In einer verteilten SCS-Konfiguration kann der SCS, mit dem Genesys Administrator verbunden ist, keine Verbindung zu einem anderen verteilten SCS herstellen, der dem angegebenen Host zugewiesen ist, oder eine zuvor hergestellte Verbindung wurde unterbrochen. Genesys Administrator Extension kann keine Verbindung zum SCS auf dem angegebenen Host herstellen oder die Verbindung wurde unterbrochen. In diesem Fall zeigt Genesys Administrator Extension für alle Hosts den Status "Unbekannt" an.

Klicken Sie auf **Auf Registerkarte erweitern**, um das Widget in eine Registerkarte umzuwandeln. Auf der Registerkarte "Hosts" können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

Anzeigen von Hoststatistiken

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Klicken Sie auf das Diagrammsymbol neben einem Host, um Statistiken zu diesem Host anzuzeigen. Im Fenster **Hostinformationen** können Sie Informationen auf den folgenden Registerkarten anzeigen:

- **Hosts**
- **Prozesse**
- **Dienste**
- **Diagramme**

Hosts

Auf der Registerkarte "Host" werden Informationen zu CPU- und Speichernutzung in Tabellenformat angezeigt. Die Echtzeitinformationen für jede CPU werden folgendermaßen aufgeschlüsselt:

- **Benutzerzeit (%)**
- **Kernelzeit (%)**
- **Nicht-Leerlaufzeit (%)**

Die Registerkarte gibt außerdem grundlegende Echtzeitinformationen in Kilobytes zu Folgendem an:

- **Genutzter virtueller Speicher**
- **Gesamter virtueller Speicher**

Prozesse

Die Registerkarte "Prozesse" zeigt alle Prozesse an, die auf dem Host ablaufen. Für jeden Prozess werden auf der Registerkarte "Prozesse" folgende Daten angezeigt:

- **Name**
- **PID** (Prozess-ID)
- **CPU-Auslastung (%)**
- **Speichernutzung (MB)**
- **Priorität**

Dienste

Wichtig

Diese Registerkarte wird nur für Windows-basierte Hosts angezeigt.

Auf der Registerkarte "Dienste" werden Programme angezeigt, die für die Ausführung als Windows-Dienste auf dem gewählten Host installiert wurden. Diese Registerkarte zeigt nur Informationen zu Host-Computern an, die unter einem Genesys-unterstützten Windows-Betriebssystem laufen.

Für jeden Dienst werden auf der Registerkarte "Dienste" folgende Daten angezeigt:

- **Name:** Der tatsächliche Name des Programms, das als Windows-Dienst installiert wurde.
- **Anzeigename:** Der Dienstname des Programms, wie er im Dienste-Fenster angezeigt wird.
- **Status:** Der aktuelle Status des Dienstes.
- **Win32-Beendigungscode:** Der für einen Fehler, der beim Starten oder Herunterfahren eines Dienstes aufgetreten ist, angezeigte Fehlercode.
- **Svc-Beendigungscode:** Der für einen Fehler, der beim Starten oder Herunterfahren eines Dienstes aufgetreten ist, angezeigte dienstspezifische Fehlercode.
- **Checkpoint:** Die Vorgangsfortschrittsanzeige, die vom Dienst während eines längeren Vorgangs verwendet wird.
- **WaitHint:** Der Zeitraum in Millisekunden, in dem der aktuelle Vorgangsschritt abgeschlossen sein

sollte.

Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zum betreffenden Microsoft Windows-Betriebssystem.

Diagramme

Auf der Registerkarte "Diagramme" wird ein Diagramm der Speicher- und Prozessornutzung auf dem Host angezeigt.

Lösungen

Das Widget "Lösungen" zeigt eine Liste der in der Umgebung vorhandenen Lösungen. Bei Statusänderung einer Lösung wird diese Liste automatisch aktualisiert. Klicken Sie in der Kopfzeile des Widgets auf das Kontextmenü (drei vertikale Punkte), um auf spezielle Optionen für dieses Widget zuzugreifen. Dazu zählen:

- **Auf Registerkarte erweitern:** Sie können dieses Widget zu einer maximierten Registerkarte erweitern, um weitere Informationen und Optionen anzuzeigen.
- **Bearbeiten:** Hiermit können Sie den Namen des Widgets bearbeiten.

Für jede Lösung in der Liste wird einer der folgenden Status angezeigt:

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Statusname	Beschreibung
Start anstehend	Gibt an, dass von SCS eine Startanforderung an die Lösung gesendet wurde, aber einige Anwendungen in der Lösung noch gestartet werden müssen.
Gestartet	Gibt an, dass eine Lösung zur Ausführung ihrer Hauptfunktion bereit ist, d. h., alle erforderlichen Komponenten der Lösung haben den Status "Gestartet" gemeldet. Dieser Status bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass die Lösung ihre Funktion auch tatsächlich ausführt. Für den Betrieb einiger Lösungen sind möglicherweise weitere lösungsspezifische Operationen erforderlich, die über die jeweiligen Bedienungsoberflächen gesteuert werden müssen. Weitere Informationen finden Sie in der lösungsspezifischen Dokumentation.
Stopp anstehend	Weist darauf hin, dass von SCS eine Anhaltenanforderung an die Lösung gesendet wurde, aber einige Anwendungen in der Lösung noch angehalten werden müssen.
Angehalten	Gibt an, dass mindestens eine erforderliche Komponente der Lösung nicht den Status "Gestartet" hat und die Lösung daher ihre Funktion nicht ausführen kann. Der Status "Angehalten" kann darauf hinweisen, dass eine Lösung nicht

Statusname	Beschreibung
	aktiviert wurde oder aufgrund einer nicht verfügbaren erforderlichen Komponente nicht ausgeführt werden kann.
Unbekannt	Gibt an, dass die Managementebene keine zuverlässigen Informationen über den Lösungsstatus liefern kann. Dieser Status bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass die Lösung ihre Funktion nicht ausführen kann.

Klicken Sie auf **Auf Registerkarte erweitern**, um das Widget in eine Registerkarte umzuwandeln. Auf der Registerkarte "Lösungen" können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

Starten

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Wichtig

Sie können eine Lösung vom Typ "Standard-Lösungstyp" oder "Framework" von Genesys Administrator Extension nur dann starten, wenn die Lösung mithilfe eines Lösungsassistenten erstellt wurde.

Procedure: Starten von Lösungen

Prerequisites

Sie verwenden die Registerkarte "Lösungen". Wenn Sie das Widget "Lösungen" verwenden, klicken Sie auf das Kontextmenü (drei Punkte) und wählen Sie **Auf Registerkarte erweitern**.

Steps

1. Aktivieren Sie auf der Registerkarte "Lösungen" die Kontrollkästchen neben den Lösungen, die Sie starten möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Starten** aus.

Genesys Administrator Extension sendet den Startbefehl für jede Lösung an Solution Control Server (SCS). SCS startet die Lösungen in der Reihenfolge, in welcher ihre Konfiguration vom Configuration Server gelesen wird und verarbeitet jeden Startbefehl genauso, wie dies für eine Lösung erfolgen würde, die einzeln gestartet wurde.

Wichtig

Ein Start der vollständigen Lösung kann einige Zeit dauern. Die Dauer ist unterschiedlich und hängt von der Anzahl und Lage der Lösungskomponenten und von der Zeit ab, die für die Initialisierung der einzelnen Komponenten erforderlich ist.

SCS prüft den Status aller erforderlichen Lösungskomponenten, die so konfiguriert sind, dass sie von der Managementebene kontrolliert werden.

Genesys Administrator Extension meldet den erfolgreichen Start einer Lösung, sobald alle diese Komponenten den Status "Gestartet" innerhalb des konfigurierten Timeouts gemeldet haben. Beim Start der Lösung ändert sich ihr Status von "Angehalten" zu "Gestartet".

Wichtig

- Sie können eine Lösung nur dann starten, wenn Sie über die Berechtigung "Ausführen" für das Lösungskonfigurationsobjekt in der Konfigurationsebene verfügen.
- Da mehrere Lösungen Anwendungen gemeinsam nutzen können, haben einige Lösungskomponenten möglicherweise den Status "Gestartet", bevor Sie die Lösung gestartet haben.
- In redundanten Konfigurationen werden die primären und die Sicherungslösungskomponenten gleichzeitig gestartet; entsprechend ihrer Konfiguration werden ihnen Runtime-Redundanz-Modi zugewiesen.

Anhalten

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Wichtig

Sie können eine Lösung vom Typ "Standard-Lösungstyp" oder "Framework" von Genesys Administrator Extension nur dann anhalten, wenn die Lösung mithilfe eines Lösungsassistenten erstellt wurde.

Diese Aktion ähnelt dem Befehl **Kontrolliert anhalten** in Genesys Administrator. Wenn Sie eine Lösung kontrolliert anhalten, akzeptieren die Anwendungen der Lösung keine neuen Anforderungen mehr, sondern beenden lediglich die Verarbeitung der Anforderungen, die sich momentan in ihren Warteschlangen befinden.

Sie können eine Lösung nur dann kontrolliert anhalten, wenn Sie über die Berechtigung "Ausführen" für das Lösungsobjekt verfügen.

Procedure: Verwenden von "Anhalten" für eine Lösung

Prerequisites

Sie verwenden die Registerkarte "Lösungen". Wenn Sie das Widget "Lösungen" verwenden, klicken Sie auf das Kontextmenü (drei Punkte) und wählen Sie **Auf Registerkarte erweitern**.

Steps

1. Aktivieren Sie im Widget "Lösungen" die Kontrollkästchen neben den Lösungen, die Sie anhalten möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Anhalten** aus.

Genesys Administrator sendet den Stoppbefehl für jede Lösung an Solution Control Server (SCS). SCS verwendet Local Control Agents (LCA), um die Komponenten der Lösung in umgekehrter Startreihenfolge zu beenden. (Die Startreihenfolge der Komponenten ist im Konfigurationsobjekt der Lösung definiert.)

Wichtig

- Da eine Reihe von Lösungen Anwendungen gemeinsam nutzen können, haben einige Lösungskomponenten möglicherweise weiterhin den Status "Gestartet", nachdem Sie die Lösung (kontrolliert oder unkontrolliert) angehalten haben.
- In redundanten Konfigurationen werden die Primär- und Sicherungslösungskomponenten gleichzeitig angehalten.

Anhalten erzwingen

[+] Klicken Sie hier, um den Abschnitt einzublenden

Wichtig

Sie können eine Lösung vom "Standard-Lösungstyp" oder vom Typ "Framework" von Genesys Administrator Extension nur dann anhalten, wenn die Lösung mithilfe eines Lösungsassistenten erstellt wurde.

Wenn Sie eine Lösung unkontrolliert anhalten, wird die Lösung abrupt beendet und alle zugehörigen Anwendungen stellen umgehend die Verarbeitung aller neuen und aktuellen Anforderungen ein.

Sie können eine Lösung nur dann auf diese Weise anhalten, wenn Sie über die Berechtigung "Ausführen" für das Lösungsobjekt verfügen.

Procedure: Verwenden von "Anhalten erzwingen" für eine Lösung

Prerequisites

Sie verwenden die Registerkarte "Lösungen". Wenn Sie das Widget "Lösungen" verwenden, klicken Sie auf das Kontextmenü (drei Punkte) und wählen Sie **Auf Registerkarte erweitern**.

Steps

1. Aktivieren Sie im Widget "Lösungen" die Kontrollkästchen neben den Lösungen, die Sie anhalten möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Anhalten erzwingen** aus.

Genesys Administrator Extension sendet den Stoppbefehl für jede Lösung an SCS. Dieser verwendet Local Control Agents (LCA), um die Komponenten der Lösung in umgekehrter Startreihenfolge zu deaktivieren. (Die Startreihenfolge der Komponenten ist im Konfigurationsobjekt der Lösung definiert.)

Wichtig

*Da mehrere Lösungen Anwendungen gemeinsam nutzen können, haben einige Lösungskomponenten möglicherweise weiterhin den Status "Gestartet", nachdem Sie die Lösung (kontrolliert oder unkontrolliert) angehalten haben.

- In redundanten Konfigurationen werden die Primär- und Sicherungslösungskomponenten gleichzeitig angehalten.

Tipp

Sie können Lösungen auch starten und anhalten, indem Sie auf der Registerkarte "Lösungen" auf den Statusnamen klicken. Wenn der Status einer Lösung beispielsweise **Gestartet** lautet und Sie auf den Statusnamen klicken, versucht die Lösung anzuhalten. Wenn der Status einer Lösung beispielsweise **Angehalten** lautet und Sie auf den Statusnamen klicken, versucht die Lösung entsprechend zu starten.

Lösungsimplementierung

Über die **Lösungsimplementierung** können Sie **Lösungsdefinitionen** und **Installationspakete** (IPs) an lokalen und entfernten Orten implementieren. Dazu gehört ggf. die Installation und Konfiguration aller erforderlichen Anwendungen und Updates für vorhandene Anwendungen für mehrere Mandanten.

Eine **Lösungsdefinition** umfasst eine XML-Datei, mit der die Schritte zur Installation, Aktualisierung oder Konfiguration von **IPs** und Systemkonfigurationen festgelegt werden, damit die Lösung erfolgreich implementiert werden kann.

Die Lösungsimplementierung umfasst die folgenden Abschnitte:

Installationspakete

Auf diesen Seiten wird erläutert, wie Installationspakete (IPs) verwaltet werden.

Installationspakete

Implementierte IPs anzeigen

Lösungsdefinitionen

Auf diesen Seiten wird erläutert, wie Lösungsdefinitionen verwaltet werden.

Lösungsdefinitionen

Eine Liste der **implementierten Lösungen** anzeigen

Berechtigungen

Auf dieser Seite wird erläutert, wie Berechtigungen verwaltet werden.

Berechtigungen

Installationspakete

In diesem Bereich können Sie Installationspakete (IPs) verwalten, indem Sie sie in ein Repository in GAX hochladen und auf Hosts implementieren.

Links werden unter **Installationspakete** alle IPs angezeigt, die für Sie gemäß Ihrer Berechtigung in der Umgebung sichtbar sind. Die Liste ist in Gruppen eingeteilt. Sie können die einzelnen Gruppen erweitern, um die enthaltenen IP anzuzeigen.

Wichtig

Installationspakete werden in der Datenbank gespeichert und nicht im lokalen Dateisystem.

Bei der Lösungsimplementierung gelten die Mandantenberechtigungen. Sie können nur auf Objekte zugreifen, für die Sie die entsprechende Berechtigung besitzen.

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.

Anzeige

Im Listenbereich **Installationspakete** werden folgende Informationen angezeigt:

- **Name:** Der Name des IP.
- **Version:** Die Versionsnummer des IP.
- **Gebietsschema-ID:** Zeigt die Sprache des Plug-ins an.
- **Betriebssystem:** Das Betriebssystem und die Bitversion, die für das IP erforderlich sind.
- **Status:** Gibt den aktuellen Status des IP an. Der Status **Abgeschlossen** zeigt beispielsweise an, dass das IP implementiert wurde.
- **Zeitpunkt des Updates:** Der Zeitpunkt, zu dem das IP zuletzt aktualisiert wurde.

Klicken Sie zur Anzeige weiterer Einzelheiten auf ein IP. Rechts im Anzeigebereich werden folgende Angaben zum IP eingeblendet:

- **Name:** Der Name des IP.
- **Spitzname:** Der Spitzname des IP.
- **Beschreibung:** Eine Beschreibung des IPs (optionale Angabe, die nach Bedarf geändert werden kann).
- **Version:** Die Versionsnummer des IP.
- **Gebietsschema-ID:** Zeigt die Sprache des Plug-ins an.
- **Betriebssystem:** Das Betriebssystem, das für das IP erforderlich ist.
- **Status:** Der aktuelle Status des IPs. Der Status "Abgeschlossen" zeigt beispielsweise an, dass das IP implementiert wurde.
- **Zeitpunkt des Updates:** Der Zeitpunkt, zu dem das IP zuletzt aktualisiert wurde.
- **Gruppe:** Die Gruppe, zu der das IP gehört; wenn Sie den Gruppennamen ändern, wird das IP in die jeweilige Gruppe verschoben. Gibt es keine Gruppe mit dem eingegebenen Namen, so wird eine erstellt. Diese Aktionen haben sofortige Auswirkungen auf die Liste **Installationspakete**.

Prozeduren

In dem Bereich können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- **Hochladen von Installationspaketen:** Hochladen eines IP in das Repository.
- **Auf Mandanten kopieren:** Kopieren eines IP auf Mandanten.
- **Implementieren:** Implementieren eines IP auf Hosts.
- **Download:** Herunterladen der Kopie eines IP.
- **Löschen:** Löschen eines IP.

Hochladen von Installationspaketen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Hochladen von Installationspaketen

Steps

1. Klicken Sie im Bereich **Installationspakete** auf +. Rechts wird nun der **Softwareimport-Assistent** angezeigt.
2. Wählen Sie im **Softwareimport-Assistenten** eine Methode für den IP-Import aus:

Wichtig

Wenn das Installationspaket zwei oder mehr Vorlagen enthält, müssen Sie die Prozedur **Upload des Installationspakets (einschl. Vorlagen)** verwenden.

- **Upload des Installationspakets (einschl. Vorlagen)**: Hiermit wird eine Datei, die ein Installationspaket und die zugehörigen Vorlagen enthält, hochgeladen. Diese Dateien werden in der Regel vom Genesys-Kundendienst zur Verfügung gestellt.
 - **Upload des Installationspakets (Vorlagen separat)**: Hiermit werden das Installationspaket und die zugehörige Vorlage hochgeladen.
 - **UNC-Pfad zu gemounteter CD oder zu Verzeichnis**: Hiermit wird ein Installationspaket, das auf einer gemounteten CD oder in einem Netzwerkverzeichnis gespeichert ist, hochgeladen.
 - **UNC-Pfad zu vorhandenem Administrator-Repository**: Hiermit wird ein Installationspaket, das in einem Genesys Administrator-Repository gespeichert ist, hochgeladen.
 - **UNC-Pfad zu komprimierten Installationspaketen durch technischen Support**: Hiermit wird eine vom Genesys-Kundendienst bereitgestellte ZIP-Datei, die auf einer gemounteten CD oder in einem Netzwerkverzeichnis gespeichert ist, hochgeladen. Diese Datei enthält ein Installationspaket und die zugehörigen Vorlagen.
3. Die Dateien werden aus Ihrem Dateisystem nach Genesys Administrator Extension hochgeladen und der Ladevorgang wird durch eine Fortschrittsleiste angezeigt. Der Fortschritt wird zudem in der Statusspalte des Bereichs **Installationspakete** angezeigt.

Wichtig

Wenn Sie ein Plug-in hochladen, wird mithilfe der Vorlagendatei (.tpl) eine Anwendungsvorlage erstellt und die Standardoptionen für das Plug-in werden extrahiert. GAX speichert diese Optionen in der Datenbank und führt sie bei der Implementierung mit dem GAX-Core-Anwendungsobjekt zusammengeführt. Bei dieser Zusammenführung werden nur neue Optionen hinzugefügt, bereits vorhandene Schlüssel-Wert-Paare werden nicht überschrieben.

Upload des Installationspakets (einschl. Vorlagen)

1. Wählen Sie im Bereich **Softwareinstallations-Assistent** die Option **Upload des Installationspakets (einschl. Vorlagen)** und klicken Sie auf **Weiter**.
2. Der Bereich wird aktualisiert. Klicken Sie auf **Datei auswählen**, um die Datei für den Upload auszuwählen.
3. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

4. Der Upload aus dem Dateisystem an Genesys Administrator Extension beginnt nun. Sobald er abgeschlossen ist, wird das IP in der Liste **Installationspakete** angezeigt.

Upload des Installationspakets (Vorlagen separat)

1. Wählen Sie im Bereich **Softwareinstallations-Assistent** die Option **Upload des Installationspakets (Vorlagen separat)** und klicken Sie auf **Weiter**.
2. Der Bereich wird aktualisiert und es werden drei Felder angezeigt: **Paket hochladen**, **XML-Vorlage hochladen** und **APD-Vorlage hochladen**. Klicken Sie auf **Datei auswählen**.
 - Paket hochladen: Die Datei, die das Installationspaket enthält.
 - XML-Vorlage hochladen: Die XML-Vorlagendatei für dieses Installationspaket. Dies ist die Vorlage, auf die in der Beschreibungsdatei des Installationspakets verwiesen wird. Sie darf sich von der Version im Vorlagenverzeichnis nicht unterscheiden.
 - APD-Vorlage hochladen: Die APD-Vorlagendatei für dieses Installationspaket. Dies ist die Vorlage, auf die in der Beschreibungsdatei des Installationspakets verwiesen wird. Sie darf sich von der Version im Vorlagenverzeichnis nicht unterscheiden.

Der Bereich wird aktualisiert.

3. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
4. Der Upload aus dem Dateisystem an Genesys Administrator Extension beginnt nun. Sobald er abgeschlossen ist, wird das IP in der Liste **Installationspakete** angezeigt.

UNC-Pfad zu gemounteter CD oder zu Verzeichnis

1. Wählen Sie im Bereich **Softwareinstallations-Assistent** die Option **UNC-Pfad zu gemounteter CD oder zu Verzeichnis**.
2. Geben Sie im Textfeld den Pfad an, unter dem das IP gespeichert wurde.
3. Klicken Sie auf **Weiter**, um diesen Pfad zu öffnen.
4. Es werden nun die am geöffneten Speicherort gefundenen Installationspakete angezeigt. Klicken Sie auf die Kontrollkästchen der hochzuladenden IPs.
5. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
6. Der Fortschritt des Uploads wird angezeigt. Sie können den Bereich jederzeit mit einem Klick auf **Schließen** verlassen, ohne den Upload zu unterbrechen. Der Status des IP-Uploads wird in der Liste **Installationspakete** angezeigt.

UNC-Pfad zu vorhandenem Administrator-Repository

1. Wählen Sie im Bereich **Softwareinstallations-Assistent** die Option **UNC-Pfad zu vorhandenem Administrator-Repository** aus.
2. Geben Sie im Textfeld den Pfad zu dem bestehenden Genesys Administrator-Repository ein.
3. Klicken Sie auf **Weiter**, um diesen Pfad zu öffnen.
4. Es werden nun die am geöffneten Speicherort gefundenen Installationspakete angezeigt. Klicken Sie auf die Kontrollkästchen der hochzuladenden IPs.
5. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
6. Der Fortschritt des Uploads wird angezeigt. Sie können den Bereich jederzeit mit einem Klick auf **Schließen** verlassen, ohne den Upload zu unterbrechen. Der Status des IP-Uploads wird in der Liste **Installationspakete** angezeigt.

UNC-Pfad zu komprimierten Installationspaketen durch technischen Support

1. Wählen Sie im Bereich **Softwareinstallations-Assistent** die Option **UNC-Pfad zu komprimierten Installationspaketen durch technischen Support** aus.
2. Geben Sie im Textfeld den Pfad an, unter dem das IP gespeichert wurde.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Es werden nun die am geöffneten Speicherort gefundenen Installationspakete angezeigt. Klicken Sie auf die Kontrollkästchen der hochzuladenden IPs.
5. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
6. Der Fortschritt des Uploads wird angezeigt. Sie können den Bereich jederzeit mit einem Klick auf **Schließen** verlassen, ohne den Upload zu unterbrechen. Der Status des IP-Uploads wird in der Liste **Installationspakete** angezeigt.

Wichtig

- Ist die Fortschrittsleiste grün, bedeutet dies, dass der Upload fehlerfrei erfolgt ist. Eine rote Fortschrittsleiste bedeutet, dass der Upload nicht durchgeführt werden konnte. Im Feld **Status** der Liste **Installationspakete** können Sie nachsehen, bei welchem Schritt der Fehler aufgetreten ist.

- Sie können ein Installationspaket nicht in das Repository hochladen, wenn dort bereits eine Version des Pakets vorhanden ist. Zum Überschreiben eines Installationspakets im Repository ist die Berechtigung zum **Ersetzen von Installationspaketen und Lösungsdefinitions-XML-Dateien** erforderlich.

Kopieren von Installationspaketen auf Mandanten

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Kopieren von Installationspaketen auf Mandanten

Steps

1. Klicken Sie auf den Namen eines Installationspakets, um es auszuwählen. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
2. Klicken Sie im Detailbereich **Installationspaket** auf **Zugehörig** und wählen Sie **Auf Mandanten kopieren**. Rechts wird nun der neue Bereich **Auf Mandanten kopieren** angezeigt.
3. Geben Sie unter **Auf Mandanten kopieren** im Feld **Filter** den Namen eines Mandanten ein oder klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Liste der Mandanten Ihrer Umgebung einzublenden. Rechts wird nun der neue Bereich **Mandanten** angezeigt.
4. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen jedes Mandanten, der das Installationspaket erhalten soll. Deren Namen erscheinen im Bereich **Auf Mandanten kopieren** im Abschnitt **Zielmandanten**.
5. Klicken Sie unten im Bereich **Auf Mandanten kopieren** auf **Weiter**.
6. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Implementieren von Installationspaketen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Implementieren von Installationspaketen

Steps

1. Klicken Sie auf den Namen eines Installationspakets, um es auszuwählen. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
2. Klicken Sie im Detailbereich "Installationspaket" auf **Zugehörig** und wählen Sie **Installieren**. Rechts wird nun der **IP-Implementierungs-Assistent** angezeigt.
3. Führen Sie die Schritte im Implementierungs-Assistenten aus. Klicken Sie auf die obige Registerkarte des Implementierungs-Assistenten, um weitere Informationen zu erhalten.

Wichtig

- Sie können ein Installationspaket nicht in das Repository hochladen, wenn dort bereits eine Version des Pakets vorhanden ist. Zum Überschreiben eines Installationspakets im Repository ist die Berechtigung zum **Ersetzen von Installationspaketen und Lösungsdefinitions-XML-Dateien** erforderlich.
- Bei der Implementierung von IPs ist keine **SPD**-Datei erforderlich.

Herunterladen von Installationspaketen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Herunterladen von Installationspaketen

Steps

1. Klicken Sie auf den Namen eines Installationspakets, um es auszuwählen. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Herunterladen**. Es wird nun ein Download im Browser gestartet.

Löschen von Installationspaketen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Löschen von Installationspaketen

Steps

1. Klicken Sie auf den Namen eines Installationspakets, um es auszuwählen. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
2. Klicken Sie im Bereich **Installationspaket** auf die Schaltfläche **Löschen**.
3. Der Löschvorgang ist zu bestätigen. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **OK**, um das IP dauerhaft zu löschen.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie das IP nicht löschen möchten.

Wichtig

Dieser Vorgang kann nur durchgeführt werden, wenn der Benutzer zum **Löschen von IP und SPDs berechtigt** ist.

Wichtig

- Wenn die XML-Datei mit den Komponenten-Metadaten Fragen enthält, die im Verlauf der IP-Installation beantwortet werden müssen, erhält der Benutzer während der Installation entsprechende Aufforderungen.
- Bei der Implementierung von IPs ist keine **SPD**-Datei erforderlich.

Implementierungs-Assistent

Mithilfe des Assistenten für automatische Implementierungen werden Installationspakete (IP) oder Lösungsdefinitionen für die gewünschten Hosts bereitgestellt und installiert und dann gemäß der Dienstpaketdefinition konfiguriert.

Vor Beginn

Bei der Verwendung des **Assistenten für automatische Implementierungen** ist Folgendes zu beachten:

- Die meisten Felder des Assistenten werden automatisch ausgefüllt. Wenn Sie einen Teil eines Werts in ein Feld eingeben, wird eine Liste aller Einträge, die den eingegebenen Text enthalten, angezeigt. Sie können darin den gewünschten Eintrag auswählen.
- Die IPs werden auf der Basis des Betriebssystems der Zielhosts überprüft. Achten Sie bei der Auswahl von Hosts darauf, dass auf diesen das erforderliche Betriebssystem ausgeführt wird.
- Ist ein IP bereits auf einem Host installiert, wird es standardmäßig von dem Assistenten erneut installiert. Alle im Verlauf der vorherigen Implementierung eingegebenen Parameter werden von Genesys Administrator Extension gespeichert und automatisch im Assistenten übernommen.
- Wird ein vorhandenes IP aktualisiert, werden die zugehörigen Berechtigungen und Verbindungen auf das neue Anwendungsobjekt aktualisiert.

Elemente, für die eine Zusammenführung möglich ist

Wenn durch die Werte derzeitiger IP ein Konflikt mit denen neuer IP entsteht, werden die Werte der derzeitigen IP beibehalten. Enthält das vorhandene IP einen Wert nicht, wird der Wert des neuen IP verwendet. Folgende Werte stehen für eine Zusammenführung zur Verfügung:

- options
- annex
- connections
- ports
- timeout
- autorestart
- commandlinearguments
- commandline
- state
- shutdowntimeout
- attempts
- redundancytype
- isprimary
- startuptimeout

Plug-ins werden auf dieselbe Weise wie IPs installiert, beachten Sie jedoch Folgendes:

- Das Plug-in-Installationsprofil ruft automatisch GAX Anwendungsobjekte für ausgewählte Hostobjekte ab.

- Die Plug-in-Optionen werden mit den betreffenden GAX-Anwendungsobjekten zusammengeführt.
- Manche Eingabefelder werden nicht angezeigt, etwa solche für **Anwendungsobjekt**, **Anwendungsort** und **Mandantenobjekt**.

Prozeduren

In folgenden Fällen bietet sich der Einsatz des **Assistenten für automatische Implementierungen** an:

- **Installieren eines Installationspakets**
- **Aktualisieren eines Installationspakets**
- **Rücksetzung eines Installationspakets**

Installieren eines Installationspakets

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Installieren eines Installationspakets

Steps

1. Wählen Sie im Bereich **Installationspakete** das zu installierende IP aus.
2. Rechts werden nun in einem neuen Bereich zusätzliche Informationen zu dem IP angezeigt. Klicken Sie auf **Zugehörig** und wählen Sie **Installieren** aus.
3. Rechts wird der Bereich **Assistent für automatische Implementierungen** eingeblendet. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. In dem Bereich wird nun die **Liste zur Auswahl der Hosts** angezeigt. Wählen Sie den Host aus, der das IP erhalten soll. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. In dem Bereich wird nun die Liste **Anwendungsparameter** angezeigt. Wählen Sie im Feld **GAX-Anwendungsobjekt für Host** das Genesys Administrator Extension-Anwendungsobjekt aus.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. In dem Bereich wird nun die Liste **Installationsparameter (silent.ini)** angezeigt. In dem Feld können Sie den Ziel-Installationspfad einstellen.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Rechts wird nun der Bereich **Implementierung** angezeigt. Überprüfen Sie die Einstellungen, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um das IP zu installieren.
 - Klicken Sie auf **Zurück**, um Einstellungen zu korrigieren.
10. Es wird nun der Fortschritt des Vorgangs angezeigt. Dieser erscheint auch im Bereich **Implementierte IP**.

Wichtig

Schlägt eine Implementierung fehl, können Sie das IP im Bereich **Implementierte IP** auswählen, um ein Implementierungsprotokoll anzuzeigen. In einem neuen Bereich werden zusätzliche Informationen zum IP angezeigt. Klicken Sie auf **Implementierungsprotokoll**.

Aktualisieren eines Installationspakets

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Aktualisieren eines Installationspakets

Steps

1. Wählen Sie im Bereich **Implementierte IP** das zu aktualisierende IP aus.
2. Rechts werden nun in einem neuen Bereich zusätzliche Informationen zu dem IP angezeigt. Klicken Sie auf **Profil implementieren:Upgrade auf (Versionsnummer)**.
3. Rechts wird der Bereich **Assistent für automatische Implementierungen** eingeblendet. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. In dem Bereich wird nun die **Liste zur Auswahl der Hosts** angezeigt. Wählen Sie den Host aus, der das IP erhalten soll. Hosts, auf denen eine ältere Version des IPs bereits vorliegt, werden automatisch ausgewählt. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. In dem Bereich wird nun die Liste **Anwendungsparameter** angezeigt. Werte aus älteren Implementierungen des IPs werden ggf. in folgenden Feldern angezeigt:
 - **Vorhandenes Anwendungsobjekt:** Dieses Feld wird von Genesys Administrator Extension für jeden Zielhost eines IP generiert. Es handelt sich um das Anwendungsobjekt in Configuration Server, dessen Verbindungen von Genesys Administrator Extension aktualisiert

werden.

- **Mandantenobjekt:** Dieser Mandant ist für ein IP-Anwendungsobjekt eingestellt. Klicken Sie zur Auswahl eines Mandanten auf **Durchsuchen**.
 - **Anwendungsport:** Geben Sie hier eine Portnummer für das gewünschte Anwendungsobjekt ein.
 - **Primärer Configuration Server:** Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den primären Configuration Server auszuwählen. Standardmäßig wird in diesem Feld ein Genesys Administrator Extension-Anwendungsobjekt angezeigt.
 - **Sicherungs-Configuration Server:** Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den Sicherungs-Configuration Server auszuwählen. Standardmäßig wird in diesem Feld ein Genesys Administrator Extension-Anwendungsobjekt angezeigt.
 - **IP-Neuinstallation überspringen:** Wählen Sie hier eine der folgenden Optionen aus:
 - **Wahr:** Das IP wird nur neu installiert, wenn das Anwendungsobjekt in Configuration Server nicht existiert.
 - **Falsch:** Das IP wird in jedem Fall neu installiert.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
 7. In dem Bereich wird nun die Liste der **Silent.ini-Parameter** angezeigt. Diese Werte werden aus der vorherigen IP-Version übernommen, können jedoch ggf. geändert werden.
 8. Rechts wird nun der Bereich **Implementierungszusammenfassung** angezeigt. Überprüfen Sie die Einstellungen, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um das IP zu aktualisieren.
 - Klicken Sie auf **Zurück**, um Einstellungen zu korrigieren.
 9. Es wird nun der Fortschritt der Aktualisierung angezeigt. Dieser erscheint auch im Bereich **Implementierte IP**.

Wichtig

Schlägt eine Implementierung fehl, können Sie das IP im Bereich **Implementierte IP** auswählen, um ein Implementierungsprotokoll anzuzeigen. In einem neuen Bereich werden zusätzliche Informationen zum IP angezeigt. Klicken Sie auf **Implementierungsprotokoll**.

Rücksetzung eines Installationspakets

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Rücksetzung eines Installationspakets

Steps

1. Wählen Sie im Bereich **Implementierte IP** das IP aus, das zurückgesetzt werden soll.
2. Rechts werden nun in einem neuen Bereich zusätzliche Informationen zu dem IP angezeigt. Klicken Sie auf **Profil implementieren:Rücksetzen auf (Versionsnummer)**.
3. Rechts wird der Bereich **Assistent für automatische Implementierungen** eingeblendet. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. In dem Bereich wird nun die **Liste zur Auswahl der Hosts** angezeigt. Wählen Sie den Host aus, der das IP erhalten soll. Hosts, auf denen eine ältere Version des IPs bereits vorliegt, werden automatisch ausgewählt. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. In dem Bereich wird nun die Liste **Anwendungsparameter** angezeigt. Werte aus älteren Implementierungen des IPs werden ggf. in folgenden Feldern angezeigt:
 - **Vorhandenes Anwendungsobjekt:** Dieses Feld wird von Genesys Administrator Extension für jeden Zielhost eines IP generiert. Es handelt sich um das Anwendungsobjekt in Configuration Server, dessen Verbindungen von Genesys Administrator Extension aktualisiert werden.
 - **Mandantenobjekt:** Der für ein IP-Anwendungsobjekt festgelegte Mandant. Klicken Sie zur Auswahl eines Mandanten auf **Durchsuchen**.
 - **Anwendungsport:** Geben Sie hier eine Portnummer für das gewünschte Anwendungsobjekt ein.
 - **Primärer Configuration Server:** Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den primären Configuration Server auszuwählen. Standardmäßig wird in diesem Feld ein Genesys Administrator Extension-Anwendungsobjekt angezeigt.
 - **Sicherungs-Configuration Server:** Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den Sicherungs-Configuration Server auszuwählen. Standardmäßig wird in diesem Feld ein Genesys Administrator Extension-Anwendungsobjekt angezeigt.
 - **IP-Neuinstallation überspringen:** Wählen Sie hier eine der folgenden Optionen aus:
 - **Wahr:** Das IP wird nur neu installiert, wenn das Anwendungsobjekt in Configuration Server nicht existiert.
 - **Falsch:** Das IP wird in jedem Fall neu installiert.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. In dem Bereich wird nun die Liste der **Silent.ini-Parameter** angezeigt. Diese Werte werden aus der zuvor implementierten IP-Version übernommen, können jedoch ggf. geändert werden.
8. Rechts wird nun der Bereich **Implementierungszusammenfassung** angezeigt. Überprüfen Sie die Einstellungen, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um das IP zu zurückzusetzen.

- Klicken Sie auf **Zurück**, um Einstellungen zu korrigieren.
9. Es wird nun der Fortschritt des Vorgangs angezeigt. Dieser erscheint auch im Bereich **Implementierte IP**.

Wichtig

Schlägt eine Implementierung fehl, können Sie das IP im Bereich **Implementierte IP** auswählen, um ein Implementierungsprotokoll anzuzeigen. In einem neuen Bereich werden zusätzliche Informationen zum IP angezeigt. Klicken Sie auf **Implementierungsprotokoll**.

Implementierte IP

Im Bereich **Implementierte IP** werden alle implementierten Installationspakete (IPs) angezeigt, für deren Anzeige Sie eine Berechtigung besitzen. Die Liste enthält folgende Informationen:

- **Name:** Der Name des IP.
- **Version:** Die Versionsnummer, die von der Person zugewiesen wurde, die das IP implementiert hat.
- **Aktuell:** Zeigt an, ob es sich um die letzte erfolgreiche Implementierung für den Mandanten handelt.
- **Profil:** Das Profil des IP.
- **Status:** Zeigt an, ob die Implementierung erfolgreich war.
- **Beendet:** Datum und Uhrzeit, zu der die Implementierung des IP beendet wurde.

Mandantenberechtigungen

Bei der Lösungsimplementierung gelten die Mandantenberechtigungen. Sie können nur auf Objekte zugreifen, für die Sie die entsprechende Berechtigung besitzen.

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 die Schaltfläche **Mandantenfilter**, um den zugehörigen Bereich zu öffnen. Klicken Sie in diesem Bereich auf das Kontrollkästchen jedes Mandanten, den Sie auswählen möchten. Über das Feld **Schnellfilter** in diesem Bereich können Sie die Mandantenliste filtern.

Durch Klicken auf eine Spaltenüberschrift werden die IPs in der Liste sortiert. Mit einem zweiten Klick auf die Überschrift wird die Sortierung umgekehrt.

Weitere Aktionen

Um weitere Informationen anzuzeigen, klicken Sie auf ein IP in der Liste. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt. Verfügbare Aktionen sind:

- Klicken Sie auf **Löschen**, wenn Sie eine Implementierungsinstanz aus der Liste entfernen möchten. Damit wird das IP nicht aus der Datenbank gelöscht, es wird nur der entsprechende Eintrag aus der hier angezeigten Liste entfernt.
- Klicken Sie auf **Erneut implementieren**, um ein bereits implementiertes IP erneut bereitzustellen oder ein zuvor ausgeführtes IP neu zu starten. Dadurch wird der IP-Implementierungs-Assistent gestartet, dessen Felder automatisch mit den bei der vorherigen IP-Implementierung verwendeten Werten ausgefüllt werden. Sie können diese Werte nach Bedarf ändern. Die Anmeldeinformationen für die Implementierung müssen angegeben werden, die entsprechenden Felder werden nicht automatisch ausgefüllt.
- Wenn Sie für Prüfzwecke eine Datei mit den Eigenschaften, einer Zusammenfassung und den Aktionen eines IP exportieren möchten, wählen Sie das gewünschte IP aus, und klicken Sie auf **Exportieren**.
- Klicken Sie zur Anzeige des Implementierungsverlaufs im Bereich **Implementierungsprotokoll** auf die

Schaltfläche **Zugehörig** und wählen Sie dann **Implementierungsprotokoll** aus.

Bei einigen IP stehen zusätzliche Versionen zur Verfügung, über die das derzeit implementierte IP aktualisiert oder zurückgesetzt werden kann. Ist dies der Fall, werden zusätzlich die Schaltflächen **Profil implementieren:Upgrade auf (Versionsnummer)** und/oder **Profil implementieren:Rücksetzen auf (Versionsnummer)** angezeigt. Wenn Sie auf eine dieser Schaltflächen klicken, wird der Implementierungs-Assistent aufgerufen, mit dessen Hilfe Sie die jeweilige Aktion durchführen können.

Während einer Implementierung wird rechts neben der Liste **Implementierte IP** der Bereich **Aktionen** angezeigt. Hier werden die einzelnen Aktionen nacheinander aufgeführt, wenn sie abgeschlossen werden. Nach abgeschlossener Implementierung können Sie die gesamte Liste durchsehen.

Lösungsdefinitionen

Lösungsdefinitionen sind XML-Dateien, die beschreiben, was bereitgestellt wird, wie die Implementierung auszuführen ist sowie sonstige erforderlichen Installationsverfahren.

Tipp

Die CD mit der Hosted Provider Edition-Software enthält vier Dienstpaketdefinitionen zur Verwendung in Genesys Administrator Extension. Diese dienen zur einfachen Implementierung folgender vier Dienste: eServices, Inbound Voice, Outbound Voice und Workforce Management. Die zugehörigen Dateien befinden sich in folgendem Ordner: `\service\asd\spdFiles\`

In dieser Anzeige stehen alle Lösungsdefinitionsdateien zur Verfügung, für die die entsprechenden Rollenberechtigungen vorliegen. Zum Aktualisieren der Liste klicken Sie auf **Aktualisieren**. Wenn Sie auf eine Lösungsdefinition klicken, wird rechts neben der Liste der Bereich **Details** eingeblendet. Im Bereich **Details** werden die für die Lösungsdefinition verfügbaren Aktionen angeboten.

Die Liste kann auf verschiedene Weise gefiltert werden:

- Geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein.
- Klicken Sie auf **Mandantenfilter**, um den Bereich **Mandantenfilter** zu öffnen. Klicken Sie in diesem Bereich auf das Kontrollkästchen jedes Mandanten, den Sie auswählen möchten. Über das Feld **Schnellfilter** in diesem Bereich können Sie die Mandantenliste filtern.
- Durch Klicken auf eine Spaltenüberschrift werden die Lösungsdefinitionen sortiert. Mit einem zweiten Klick auf die Überschrift wird die Sortierung umgekehrt.

Anzeige

Lösungsdefinitionsdateien geben an, welche Genesys-Installationspakete für die Bereitstellung des Dienstes erforderlich sind und wie diese zu implementieren und zu konfigurieren sind. Die mit der Lösung gelieferten IP enthalten die Software der Lösung. Bei Auswahl einer Lösungsdefinition erscheint rechts ein neuer Bereich mit zusätzlichen Informationen:

- **Name:** Der Name der Lösungsdefinition.
- **Version:** Die Versionsnummer der Lösungsdefinition.
- **Beschreibung:** Eine optionale Beschreibung der Lösungsdefinition, die bei Bedarf geändert werden kann.
- **Hinweise:** Hinweise zu der Lösungsdefinition (optionale Angabe, die nach Bedarf geändert werden kann).
- **Implementierbar:** Gibt an, ob die Lösungsdefinition implementiert werden kann.

Wichtig

Bei der Erstellung einer Lösungsdefinitionsdatei müssen ein eindeutiger Name und eine eindeutige Versionsnummer vergeben werden. Falls bereits eine Lösungsdefinitionsdatei desselben Namens oder mit derselben Versionsnummer vorliegt, kann die neue Lösungsdefinition von Genesys Administrator Extension nicht importiert werden. Wenn Sie eine bereits hochgeladene Lösungsdefinition ändern, müssen Sie die Versionsnummer entsprechend erhöhen.

Unter **IP-Verfügbarkeit** können Sie überprüfen, ob die IPs in das IP-Repository geladen wurden.

Voraussetzungen

Bevor Sie eine Lösungsdefinitionsdatei mithilfe von Genesys Administrator Extension implementieren, müssen Sie Folgendes erledigen:

- Installieren Sie die neueste Version von Local Control Agent (LCA) auf den Zielhosts. Dadurch wird auch der Genesys Deployment Agent auf jedem Host installiert und konfiguriert. Anweisungen finden Sie im Abschnitt [Framework Deployment Guide](#).
- Installieren Sie das Java-SDK auf den Zielhosts, um diesen die Verarbeitung von Implementierungsanweisungen zu ermöglichen.
- Laden Sie die erforderlichen IP in das IP-Repository.

Eine vollständige Liste der vorbereitenden Maßnahmen für Genesys Administrator Extension und die Lösungsimplementierung ist dem [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#) zu entnehmen.

Prozeduren

Folgende Aufgaben können durchgeführt werden:

- [Erstellen von Lösungsdefinitionen](#)
- [Ändern von Lösungsdefinitionen](#)
- [Kopieren von Lösungsdefinitionen in Mandanten](#)
- [Implementieren von Lösungsdefinitionen](#)
- [Herunterladen von Lösungsdefinitionen](#)
- [Löschen von Lösungsdefinitionen](#)
- [Anzeigen des Verlaufs zu Lösungsdefinitionen](#)

Erstellen von Lösungsdefinitionen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Erstellen von Lösungsdefinitionen

Prerequisites

Bevor eine Lösungsdefinitionsdatei für Genesys Administrator Extension angelegt wird, müssen folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Vorbereitung der Lösungsdefinitionsdatei.
- Hochladen aller für die Lösung erforderlichen **Installationspakete für Genesys-Komponenten** (IP) in ein IP-Repository, auf das Genesys Administrator Extension zugreifen kann.

Wichtig

Bei der Erstellung einer Lösungsdefinitionsdatei müssen ein eindeutiger Name und eine eindeutige Versionsnummer vergeben werden. Falls bereits eine Lösungsdefinitionsdatei desselben Namens oder mit derselben Versionsnummer vorliegt, kann die neue Lösungsdefinition von Genesys Administrator Extension nicht importiert werden. Wenn Sie eine bereits hochgeladene Lösungsdefinition ändern, müssen Sie die Versionsnummer entsprechend erhöhen.

Steps

1. Klicken Sie in der **Liste der Lösungsdefinitionen** auf +.
2. Klicken Sie im **Bereich zum Hochladen** rechts neben der **Lösungsdefinitionsliste** auf die Schaltfläche **Durchsuchen** und steuern Sie die gewünschte Lösungsdefinitionsdatei an.
3. Klicken Sie auf **Hochladen**. Die Datei erscheint in der Liste unter dem Namen, der in der Lösungsdefinition angegeben wurde.
4. Gehen Sie folgendermaßen vor, um zu überprüfen, ob die Lösungsdefinitionsdatei bereitgestellt werden kann:
 - a. Klicken Sie in der Liste der Lösungsdefinitionsdatei auf die Datei, die Sie in den vorherigen Schritten importiert haben.
 - b. Überprüfen Sie, ob die Datei bereitgestellt werden kann, indem Sie im Menü **Zugehörig** auf **IP-Verfügbarkeit** klicken.
 - c. Im Bereich **IP-Verfügbarkeit** werden die im IP-Repository gefundenen erforderlichen IPs sowie die fehlenden IPs angezeigt. Die Lösungsdefinitionsdatei kann nur ausgeführt werden, wenn die fehlenden IP in das Repository geladen werden. Sobald alle IPs vorliegen, ist die

Lösungsdefinitionsdatei vollständig und kann als **Implementierbar** ausgewiesen werden.

5. Aktivieren Sie hierfür im Bereich **Details** unter **Eigenschaften** das Kontrollkästchen **Implementierbar**.
6. Bestätigen Sie Ihre Einstellungen mit **Speichern** oder machen Sie die Einstellungen mit **Abbrechen** rückgängig.

Ändern von Lösungsdefinitionen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Ändern von Lösungsdefinitionen

Steps

1. Wählen Sie unter **Lösungsdefinitionsliste** die Lösungsdefinitionsdatei, die Sie ändern möchten.
2. Ändern Sie in dem nun rechts neben der **Lösungsdefinitionsliste** eingeblendeten Bereich **Eigenschaften** nach Bedarf folgende Einstellungen:
 - **Beschreibung**
 - **Hinweise**
 - **Implementierbar**
3. Bestätigen Sie Ihre Einstellungen mit **Speichern** oder machen Sie die Einstellungen mit **Abbrechen** rückgängig.

Kopieren von Lösungsdefinitionen in Mandanten

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Kopieren von Lösungsdefinitionen in Mandanten

Steps

1. Klicken Sie auf den Namen einer Lösungsdefinition, um sie auszuwählen. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
2. Klicken Sie im neuen Bereich auf **Zugehörig** und wählen Sie **Auf Mandanten kopieren**. Rechts wird nun der neue Bereich **Auf Mandanten kopieren** angezeigt.
3. Geben Sie unter **Auf Mandanten kopieren** im Feld **Filter** den Namen eines Mandanten ein oder klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Liste der Mandanten Ihrer Umgebung einzublenden. Rechts wird nun der neue Bereich **Mandanten** angezeigt.
4. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen jedes Mandanten, der die Lösungsdefinition erhalten soll. Deren Namen erscheinen im Bereich **Auf Mandanten kopieren** im Abschnitt **Zielmandanten**.
5. Klicken Sie unten im Bereich **Auf Mandanten kopieren** auf **Weiter**.
6. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Implementieren von Lösungsdefinitionen

Bei Ausführung der Lösung wird diese an dem lokalen oder dem Remote-Speicherort installiert und eingerichtet, so wie in der Lösungsdefinition vorgegeben.

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Implementieren von Lösungsdefinitionen

Steps

1. Wählen Sie unter **Lösungsdefinitionsliste** die Lösungsdefinitionsdatei, die Sie implementieren möchten.
2. Klicken Sie in dem nun rechts neben der **Lösungsdefinitionsliste** eingeblendeten Bereich **Eigenschaften** auf **Zugehörig** und wählen Sie **Installieren** oder **Profil implementieren**.
3. Führen Sie die Schritte im Implementierungs-Assistenten aus.

Wichtig

Je nach Profilingabe in der Lösungsdefinitionsdatei ändert sich die Anzeige unter **Profil implementieren** entsprechend. Bei **profile name="upgrade"** würde sie beispielsweise so aussehen: **Profil implementieren: upgrade.**

Herunterladen von Lösungsdefinitionen

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Herunterladen von Lösungsdefinitionen

Steps

1. Wählen Sie das Lösungspaket der zu exportierenden Lösungsdefinition aus. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Herunterladen**. Es wird nun ein Download im Browser gestartet.

Löschen von Lösungsdefinitionen

Beim Löschen einer Lösungsdefinitionsdatei wird diese nicht aus der Datenbank gelöscht und auch die IP werden nicht aus dem IP-Repository gelöscht.

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Löschen von Lösungsdefinitionen

Steps

1. Wählen Sie unter **Lösungsdefinitionsliste** die Lösungsdefinitionsdatei, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in dem nun rechts neben der **Lösungsdefinitionsliste** eingeblendeten Bereich **Eigenschaften** auf **Löschen**.
3. Führen Sie im Dialogfeld "Löschung bestätigen" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie zum Entfernen der Lösungsdefinitionsdatei aus der Datenbank auf **OK**.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn die Lösungsdefinitionsdatei in der Datenbank erhalten bleiben soll.

Anzeigen des Verlaufs zu Lösungsdefinitionen

Lösungspakete sind ggf. Änderungen unterworfen. Dazu gehören Aktualisierungen mit kleineren und größeren Änderungen an der Lösungsdefinition. Ggf. werden Lösungen hinzugefügt, entfernt oder zurückgezogen. In Genesys Administrator Extension können Sie Berichte generieren, um solche Änderungen zu verfolgen.

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Anzeigen des Verlaufs zu Lösungsdefinitionen

Steps

1. Wählen Sie in der **Lösungsdefinitionsliste** eine Lösung aus.
2. Klicken Sie auf **Zugehörig** und wählen Sie **Verlauf** aus. Rechts neben der **Liste implementierter Lösungen** wird der Bereich **Verlauf** angezeigt. Diesen können Sie nach einem oder mehreren der folgenden Kriterien filtern: **Uhrzeit**, **Benutzer**, **Mandant** und **Änderung**.

Implementierte Lösungen

Im Bereich **Implementierte Lösungen** wird eine Liste der Lösungspakete angezeigt, für deren Anzeige Sie eine Berechtigung besitzen. Die **Liste implementierter Lösungen** enthält folgende Informationen zu den einzelnen implementierten Lösungen:

- **Name:** Der Name des Lösungspakets.
- **Version:** Die Versionsnummer, die von der Person zugewiesen wurde, die die Lösung implementiert hat.
- **Fortschritt:** Die grafische Darstellung des Implementierungsfortschritts.
- **Aktuell:** Zeigt an, ob es sich um die letzte erfolgreiche Implementierung für den Mandanten handelt.
- **Profil:** Der Profiltyp der Lösung.
- **Status:** Zeigt an, ob die Implementierung erfolgreich war.
- **Von Mandant implementiert:** Der Name des Mandanten, von dem die Lösung bereitgestellt wurde.
- **Von Benutzer implementiert:** Der Anmeldenamen des Benutzers, von dem die Lösung implementiert wurde.
- **Gestartet:** Datum und Uhrzeit, zu denen die Implementierung der Lösung gestartet wurde.
- **Beendet:** Datum und Uhrzeit, zu denen die Implementierung der Lösung beendet wurde.
- **Schlüssel:** Der Mandant, der die implementierte Lösung erhalten hat.

Mandantenberechtigungen

Bei der Lösungsimplementierung gelten die Mandantenberechtigungen. Sie können nur auf Objekte zugreifen, für die Sie die entsprechende Berechtigung besitzen.

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 die Schaltfläche **Mandantenfilter**, um den zugehörigen Bereich zu öffnen. Klicken Sie in diesem Bereich auf das Kontrollkästchen jedes Mandanten, den Sie auswählen möchten. Über das Feld **Schnellfilter** in diesem Bereich können Sie die Mandantenliste filtern.

Durch Klicken auf eine Spaltenüberschrift werden die Lösungen sortiert. Mit einem zweiten Klick auf die Überschrift wird die Sortierung umgekehrt.

Weitere Aktionen

Unter **Implementierte Lösungen** können Sie auch folgende Aktionen ausführen:

- Zum Aktualisieren der Liste klicken Sie auf **Aktualisieren**.
- Klicken Sie zur Ansicht weiterer Informationen zu einer Implementierungsinstanz auf die Lösungsdefinitionsdatei in der Liste. Die zusätzlichen Angaben werden rechts von der Liste eingeblendet.

- Klicken Sie auf **Löschen**, wenn Sie eine Implementierungsinstanz aus der Liste entfernen möchten. Damit wird die Lösungsdefinitionsdatei nicht aus der Datenbank gelöscht, es wird nur der entsprechende Eintrag aus der hier angezeigten Liste entfernt.
- Klicken Sie auf **Erneut implementieren**, um eine bereits implementierte Lösungsdefinitionsdatei erneut bereitzustellen oder eine zuvor ausgeführte Implementierung neu zu starten. Dadurch wird der Implementierungsassistent gestartet und in den Feldern erscheinen die Werte, die zur Implementierung der Lösungsdefinitionsdatei verwendet wurden. Sie können diese Werte nach Bedarf ändern. Die Anmeldeinformationen für die Implementierung müssen angegeben werden, die entsprechenden Felder werden nicht automatisch ausgefüllt.
- Wenn Sie eine Datei mitsamt Eigenschaften, Zusammenfassung und Aktionen einer implementierten Lösung zu Überprüfungs Zwecken exportieren möchten, wählen Sie diese Lösung aus und klicken Sie auf **Exportieren**.
- Klicken Sie zur Anzeige des Implementierungsverlaufs im Bereich **Implementierungsprotokoll** auf die Schaltfläche **Zugehörig** und wählen Sie dann **Implementierungsprotokoll** aus.

Während der Implementierung wird der Bereich **Aktionen** rechts neben der **Liste implementierter Lösungen** angezeigt. Hier werden die einzelnen Aktionen nacheinander aufgeführt, wenn sie abgeschlossen werden. Nach abgeschlossener Implementierung können Sie die gesamte Liste durchsehen.

Wichtig

Eine gelöschte Lösungsdefinition kann nicht **Erneut implementiert** werden.

Berechtigungen

Im Bereich **Berechtigungen** werden alle in Genesys Administrator Extension (GAX) gespeicherten Berechtigungen angezeigt. Dabei werden sie hierarchisch nach Anwendung und Berechtigungsgruppe sortiert.

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.

Der Abschnitt **Berechtigungen** enthält die folgenden Informationen:

- **Anzeigename:** Der Name der Berechtigung.
- **Seit Version:** Die erste Version des Installationspakets, in der diese Berechtigung verwendet wurde.
- **Voraussetzung:** Jede andere Berechtigung, die ggf. erforderlich ist.

Rollen und deren Berechtigungen bestimmen, welche Aktionen in einer konkreten Anwendung ausgeführt werden können. In Genesys Administrator Extension werden Rollen und die zugehörigen Berechtigungen durch Rollenobjekte gesteuert, die **Benutzern** (einschließlich Agenten) und **Zugriffsgruppen** zugewiesen werden.

Im **Genesys Administrator Extension Deployment Guide** finden Sie eine Auflistung der Rollenberechtigungen für GAX. Weiteres zu spezifischen Rollenberechtigungen und Allgemeines zur rollengesteuerten Zugriffssteuerung findet sich im **Genesys 8.1 Security Deployment Guide**.

Berechtigungen werden in Genesys Administrator Extension beim Laden eines Installationspakets importiert. Sämtliche in den Metadaten des IPs definierten Berechtigungen werden in die GAX-Datenbank importiert. Sie sind als "Task"-Elemente in der Metadaten-XML-Datei des IPs definiert.

Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um **Berechtigungen** hinzuzufügen. Klicken Sie zum Entfernen von Berechtigungen aus der **Liste der zugewiesenen Berechtigungen** auf **Entfernen**.

Verwaltung der Betriebsparameter

Die Verwaltung der Betriebsparameter (OPM) ermöglicht die Erstellung von Parametern (der sogenannten Betriebsparameter), die als Teil von Transaktionsobjekten in der Konfigurationsdatenbank gespeichert werden. Solche Betriebsparameter können in parametrisierten Routing-Strategien und anderen Anwendungen, die Transaktionsobjekte lesen können, verwendet werden. Dort werden die Werte der Parameter in der Laufzeit definiert und in den Anrufluss integriert.

Beim Routing über Universal Routing Server verläuft die Verwaltung der Betriebsparameter folgendermaßen (dieser Ablauf gilt ähnlich auch für andere Routingtypen, z. B. Sprachanwendungen und Genesys Orchestration):

- Der Service Provider definiert den Betriebsparameter unter Angabe des Typs und eines Namens, auf den dann in einer Strategie, Sprachanwendung oder sonstigen Routing-Strategie verwiesen werden kann.
- Der Service Provider fasst die Betriebsparameter in einer Parametergruppenvorlage zusammen. Ein Betriebsparameter kann mehreren Vorlagen zugewiesen werden.
- Der Service Provider implementiert die Parametergruppenvorlagen in den Mandanten. Jede Parametergruppenvorlage wird dabei zu einer Parametergruppe für den Mandanten. Eine Parametergruppenvorlage kann in mehreren Mandanten implementiert werden. Jede Parametergruppe in einem Mandanten ist eindeutig.
- Der Mandantenadministrator oder ein Benutzer mit entsprechenden Berechtigungen gibt die Werte für die Betriebsparameter in der Parametergruppe ein und ermöglicht so die Steuerung aktiver Strategien. Die Werte werden in der Konfigurationsdatenbank als Teil eines Transaktionsobjekts gespeichert.
- Die URS-Anwendung (Universal Routing Server) führt eine Routing-Strategie aus. Dabei werden die Werte der Betriebsparameter in der zugeordneten Parametergruppe gelesen und in den Anrufprozess integriert.

Bei der Verwaltung der Betriebsparameter gelten die Berechtigungseinstellungen für Mandanten. Sie können nur auf Objekte zugreifen, für die Sie die entsprechende Berechtigung besitzen.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Abschnitte:

Parameter

Auf dieser Seite wird erläutert, wie Betriebsparameter verwaltet werden.

[Parameter](#)

Parametergruppen

Auf dieser Seite wird erläutert, wie Parametergruppen verwaltet werden.

[Parametergruppen](#)

Parametergruppenvorlagen

Auf dieser Seite wird erläutert, wie Parametergruppenvorlagen verwaltet werden.

[Parametergruppenvorlagen](#)

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

Eigenschaft	Beschreibung
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 Mehrere Objekttypen aktiviert werden, um diesem Parameter mehrere Konfigurationsobjekte zuzuweisen. Wird das

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>Kontrollkästchen Global aktiviert, öffnet sich ein neuer Bereich zur Auswahl der Mandanten, die den Parameter erhalten sollen.</p>
<p>DN-Typ</p>	<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 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"> • Wenn Sie ein Element in die Liste einfügen möchten, geben Sie einen Wert in das Feld "Benutzerdefinierter Wert" ein und klicken Sie auf "Hinzufügen". • Zum Ändern eines Listeneintrags wählen Sie diesen aus, führen Sie die Änderung durch, und klicken Sie auf "OK". <div data-bbox="829 856 1382 1024" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Wichtig 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"> • Zum Entfernen eines Eintrags aus der Liste wählen Sie diesen aus und klicken Sie auf "Löschen". • Um die Reihenfolge der Listeneinträge zu ändern, wählen Sie einen Eintrag aus und verschieben Sie ihn mithilfe der Pfeiltasten nach oben oder unten. • Für Ganzzahlen sowie Datums- und Uhrzeitangaben können Sie Mindest- und Höchstwerte vorgeben.
<p>Obligatorisch</p>	<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>
<p>Global</p>	<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 Mehrere Objekttypen aktiviert werden, um diesem Parameter mehrere Konfigurationsobjekte zuzuweisen. Wird das Kontrollkästchen Global 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"> • Agentengruppe • DN • Person (meist als Benutzer bezeichnet) • Arbeitsplatz • Arbeitsplatzgruppe • Skill • Stat Server • Transaktion
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.
Zeitplan	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**.

Parametergruppen

Parametergruppen sind Sätze von Betriebsparametern, die einer Routing-Strategie zugeordnet sind. Sie werden vom Service Provider in Form von Parametergruppenvorlagen im Mandanten implementiert. Der Administrator des Mandanten weist den Betriebsparametern in der Parametergruppe dann Werte zu. Wird von der URS-Anwendung eine Routing-Strategie ausgeführt, dann werden die Werte der Betriebsparameter in der zugeordneten Parametergruppe in den Anrufprozess integriert.

Der Zugriff auf die einzelnen Parametergruppen wird über die Zugriffseinstellungen des Transaktionsobjekts gesteuert. Es gelten hierfür folgende generellen Richtlinien:

- Besitzt der Benutzer für den Ordner mit den Transaktionen, in dem das zugehörige Transaktionsobjekt gespeichert werden soll, die Berechtigung **Aktualisieren**, kann er eine neue Parametergruppe erstellen.
- Benutzer, die über Berechtigung **Lesen** für das zugehörige Transaktionsobjekt verfügen, können Parametergruppen einsehen.
- Besitzen Benutzer die Berechtigung **Aktualisieren** für das zugehörige Transaktionsobjekt, dann können sie die Parametergruppe speichern.
- Benutzer, die über Berechtigung **Löschen** für das zugehörige Transaktionsobjekt verfügen, können Parametergruppen löschen.

Die Werte von Parametergruppen können mit einer anderen Anwendung als GAX (z. B. Genesys Administrator oder Configuration Layer) geändert werden. Es erscheint in einem solchen Fall eine Meldung Detailbereich der betroffenen Parametergruppe, die darauf hinweist, dass diese nicht synchronisiert ist. Sie müssen dann eine der folgenden Optionen auswählen:

- **Wert aus Datenbank:** Damit wird der in der Genesys Administrator Extension-Datenbank gespeicherte Wert verwendet.
- **Wert aus Transaktionsobjekt:** Damit wird der externe Wert verwendet.

Klicken Sie auf **Speichern**, um die Parametergruppe zu synchronisieren.

Anzeigen

In diesem Fenster wird eine Liste aller Parametergruppen, die dem Mandanten des angemeldeten Benutzers zugeordnet sind und auf die dieser Anzeigeberechtigung hat, angezeigt. Zum Aktualisieren der Liste klicken Sie auf **Aktualisieren**. Die Liste kann auf verschiedene Weise gefiltert werden:

- Geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mandantenfilter**, 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 Liste der Parametergruppen sortieren. Mit einem zweiten Klick auf die Überschrift wird die Sortierung umgekehrt.

Mit einem Klick auf den Namen einer Parametergruppe werden weitere Informationen dazu rechts daneben angezeigt. Mithilfe der Schaltfläche **Zugriffssteuerung** können Berechtigungen für die Parametergruppe geändert werden. Hierfür ist die Berechtigung **Aktualisieren** für das Objekt erforderlich.

Prozeduren

In dem Bereich können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- [Festlegen oder Ändern der Werte der Betriebsparameter in der Parametergruppe](#)
- [Wechseln der Parametergruppenvorlage einer Parametergruppe](#)
- [Löschen einer Parametergruppe](#)

Festlegen oder Ändern der Werte

Bei den Betriebsparametern in Parametergruppen kann es sich um die zugewiesenen Standardwerte handeln. Es obliegt dem Mandantenadministrator bzw. einer Person mit entsprechenden Berechtigungen, den Betriebsparametern die für den Mandanten erforderlichen Werte zuzuweisen.

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Festlegen und Ändern von Werten in Parametergruppen

Steps

1. Wählen Sie in der **Liste der Parametergruppen** die gewünschte Parametergruppe aus.
2. Legen Sie in dem nun rechts neben der **Parametergruppenliste** eingeblendeten Bereich **Parameter** die Werte für die Betriebsparameter nach Bedarf fest.
3. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern oder auf **Abbrechen**, wenn Sie den Vorgang abbrechen möchten.

Wichtig

Die Werte von Parametergruppen können mit einer anderen Anwendung als GAX

(z. B. Genesys Administrator oder Configuration Layer) geändert werden. Es erscheint in einem solchen Fall eine Meldung Detailbereich der betroffenen Parametergruppe, die darauf hinweist, dass diese nicht synchronisiert ist. Sie müssen dann eine der folgenden Optionen auswählen:

- **Wert aus Datenbank:** Damit wird der in der Genesys Administrator Extension-Datenbank gespeicherte Wert verwendet.
- **Wert aus Transaktionsobjekt:** Damit wird der externe Wert verwendet.

Klicken Sie auf **Speichern**, um die Parametergruppe zu synchronisieren.

Ändern der Vorlage

Sie können die einer Parametergruppe zugewiesenen Parameter sowie die von der Gruppe verwendeten Anwendungen ändern. Diese Änderungen können nicht direkt an der Parametergruppe oder der Parametergruppenvorlage, die zur Implementierung der Parametergruppe verwendet wurde, vollzogen werden.

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Wechseln der Vorlage einer Parametergruppe

Steps

1. Kopieren Sie die aktuelle Parametergruppenvorlage der zu ändernden Parametergruppe, um eine neue Parametergruppenvorlage zu erstellen. Wählen Sie die Parametergruppenvorlage aus.
2. Klicken Sie in dem nun rechts eingeblendeten Bereich **<Parameter Group name>** auf **Vorlage ändern**.
3. Wählen Sie rechts im Bereich **Vorlage ändern** unter **Ziel-Parametergruppenvorlage** die neue Parametergruppenvorlage aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Prüfen Sie die Zusammenfassung unter **Vorlage ändern**.
6. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

7. Klicken Sie auf **Schließen**.

Enthält die neue Parametergruppenvorlage vorhandene Parameter bzw. zugeordnete Anwendungstypen, so werden diese verwendet. Folgende Elemente werden aus der geänderten Parametergruppe entfernt:

- Parameter, die nicht Teil der neuen Parametergruppenvorlage sind, zu der Sie wechseln möchten
- Zugeordnete Anwendungstypen, die nicht Teil der neuen Parametergruppenvorlage sind, zu der Sie wechseln möchten

Das die Parametergruppe repräsentierende Transaktionsobjekt wird mit den neuen Parametern aktualisiert.

Löschen einer Parametergruppe

Wenn Sie eine Parametergruppe aus der Datenbank löschen, werden deren Parametergruppenvorlage und die Betriebsparameter nicht aus der Datenbank entfernt. Auch die zugewiesene Routing-Strategie bleibt erhalten. Durch das Löschen einer Parametergruppe wird in der Hauptsache dafür gesorgt, dass bei der Ausführung der Routing-Strategie für den betroffenen Mandanten die enthaltenen Betriebsparameter nicht in den Anruffluss integriert werden.

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Löschen einer Parametergruppe

Steps

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

Parametergruppenvorlagen

Parametergruppenvorlagen sind vom Service Provider definierte Sätze von Betriebsparametern, die in einen oder mehrere Mandanten implementiert werden können. Ein Parameter kann zu mehreren Gruppenvorlagen gehören. Innerhalb einer Parametergruppenvorlage können Parameter außerdem in Untergruppen zusammengefasst werden.

Anzeigen

In diesem Fenster werden alle Parametergruppenvorlagen angezeigt, für deren Anzeige Sie die Berechtigung besitzen. Zum Aktualisieren der Liste klicken Sie auf **Aktualisieren**. Klicken Sie in der Liste auf eine Parametergruppenvorlage, um deren Eigenschaften rechts daneben einzublenden. Die Liste kann auf verschiedene Weise gefiltert werden: Sie können die Liste auf zweierlei Art filtern:

- Geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein. Die Liste wird dynamisch mit den Elementen aktualisiert, die mit dem Text im Feld **Schnellfilter** übereinstimmen.
 - Klicken Sie auf **Mandantenfilter**, um den Bereich **Mandantenfilter** 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 Liste der Parametergruppenvorlagen sortieren. Mit einem zweiten Klick auf die Überschrift wird die Sortierung umgekehrt.

Eigenschaften

Eigenschaften von Parametergruppenvorlagen

Eigenschaft	Beschreibung
Name	Der Name der Parametergruppenvorlage. Dieser muss im System eindeutig sein.
Beschreibung	Beschreibung der Parametergruppenvorlage oder zusätzliche Informationen (Angabe ist optional).
Parameter	<p>Eine Liste der Betriebsparameter, die der Parametergruppenvorlage hinzugefügt wurden. Hier werden außerdem die Abschnitte, zu denen die Parametergruppenvorlage gehört, angezeigt.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig</p> <p>Abschnitte können gelöscht werden. Dabei wird nur die Abschnittsgruppierung gelöscht, die darin enthaltenen Parameter jedoch nicht.</p> </div>
Verwendet	(Schreibgeschützt) Wird zur Implementierung einer Parametergruppe verwendet.

Prozeduren

Auf diesem Bildschirm können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Erstellen von Parametergruppenvorlagen
- Ändern von Parametergruppenvorlagen
- Löschen von Parametergruppenvorlagen
- Verwalten der Betriebsparameter in Parametergruppenvorlagen
- Verteilen von Parametergruppenvorlagen
- Zuweisen von Anwendungen
- Bestimmen, wo eine Parametergruppenvorlage verwendet wird, und anschließendes Wechseln der Parametergruppenvorlage für eine Parametergruppe
- Anzeigen des Änderungsverlaufs für eine Parametergruppenvorlage durch Klicken auf **Zugehörig** und Auswahl von **Verlauf** im Bereich "Verlauf"

Erstellen von Parametergruppenvorlagen

Parametergruppenvorlagen werden vom Service Provider erstellt und mit Betriebsparametern konfiguriert.

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Erstellen von Parametergruppenvorlagen

Steps

1. Klicken Sie in der **Liste der Parametergruppenvorlagen** auf +.
2. Legen Sie in dem nun rechts neben der **Liste der Parametergruppenvorlagen** eingblendeten Bereich + die Eigenschaften für die neue Vorlage, einschließlich der Parameter, fest.
3. Falls gewünscht, können Sie die Parametergruppenvorlage über die Schaltfläche **Abschnitt hinzufügen** einem Abschnitt in der **Liste der Parametergruppenvorlagen** hinzufügen. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt. Führen Sie folgende Schritte durch:
 - Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den neuen Abschnitt ein.
 - Geben Sie im Feld **Schlüsselname** einen Schlüsselnamen für den neuen Abschnitt ein.

Wichtig

Diese Angaben müssen für die Parametergruppenvorlage eindeutig sein.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um die neue Parametergruppenvorlage zu speichern oder auf **Abbrechen**, wenn Sie den Vorgang abbrechen möchten.

Ändern von Parametergruppenvorlagen

Änderungen an einer Parametergruppenvorlage werden nicht an die Parametergruppen weitergegeben, in denen die Vorlage verwendet wird.

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Ändern von Parametergruppenvorlagen

Steps

1. Wählen Sie in der **Liste der Parametergruppenvorlagen** die gewünschte Vorlage aus.
2. Ändern Sie in dem nun rechts neben der **Liste der Parametergruppenvorlagen** eingeblendeten Bereich "<Parameter Group Template name>" die Eigenschaften der Parametergruppenvorlage.
3. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern oder auf **Abbrechen**, wenn Sie den Vorgang abbrechen möchten.

Löschen von Parametergruppenvorlagen

Implementierte Parametergruppenvorlagen können nicht gelöscht werden.

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Löschen von Parametergruppenvorlagen

Steps

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

Verwalten der Parameterliste

Zur Verwaltung der Betriebsparameter in einer Parametergruppenvorlage gehören folgende Aufgaben:

[+] Hinzufügen von Betriebsparametern zu einer Parametergruppenvorlage

Procedure: Hinzufügen von Betriebsparametern zu einer Parametergruppenvorlage

Steps

1. Wählen Sie die Parametergruppenvorlage, der der Betriebsparameter hinzugefügt werden soll, in der Liste der Parametergruppenvorlagen aus.
2. Klicken Sie in der Liste **Parameter** auf **Hinzufügen**.
3. Wählen Sie im rechts angezeigten Bereich **Parameter** die Betriebsparameter aus, die hinzugefügt werden sollen. Diese werden nun in der Liste **Parameter** angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

[+] Ändern der Reihenfolge der Betriebsparameter in der Liste der ausgewählten Parameter

Procedure: Ändern der Reihenfolge der Betriebsparameter in der Liste der ausgewählten Parameter

Steps

Gehen Sie zum Ändern der Reihenfolge der Betriebsparameter in Parametergruppenvorlagen folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie die gewünschte Parametergruppenvorlage aus.
2. Klicken Sie in der Liste **Parameter** auf den zu verschiebenden Parameter und verschieben Sie ihn mithilfe der Pfeilschaltflächen nach oben oder nach unten. Sie können den Parameter auch mit Drag & Drop an die gewünschte Position ziehen.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

[+] Entfernen von Betriebsparametern aus einer Parametergruppenvorlage

Procedure: Entfernen von Betriebsparametern aus einer Parametergruppenvorlage

Steps

1. Wählen Sie die gewünschte Parametergruppenvorlage aus.
2. Klicken Sie in der Liste **Parameter** auf den zu löschenden Parameter und klicken Sie auf **Entfernen**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verteilen von Parametergruppenvorlagen

Parametergruppenvorlagen werden vom Service Provider in Mandanten implementiert. Bei diesem Vorgang wird die jeweilige Parametergruppenvorlage zur Parametergruppe und einer Routing-Strategie zugewiesen.

[+] Klicken Sie hier, um die Prozedur einzublenden

Procedure: Verteilen von Parametergruppenvorlagen

Steps

1. Wählen Sie in der **Liste der Parametergruppenvorlagen** die gewünschte Vorlage aus.
2. Klicken Sie in dem nun rechts neben der **Liste der Parametergruppenvorlagen** eingeblendeten Bereich "<Parameter Group Template name>" auf **Implementieren**.
3. Geben Sie im Bereich **Parametergruppenimplementierung** Folgendes an:
 - a. Name der Parametergruppe: Der Name der Parametergruppe.
 - b. Mandant: Der Mandant, zu dem die Parametergruppe gehört.
 - c. Anwendung: Die Routing-Strategie, die vom Mandanten verwendet und der Parametergruppe zugewiesen werden soll. Klicken Sie auf **Suchen**, um die Strategie aus einer entsprechenden Liste auszuwählen.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Bereich **Mandant** die Mandanten aus, in denen die Parametergruppe implementiert werden soll.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Klicken Sie im Bereich **Parametergruppenimplementierung** auf **Hinzufügen** und geben Sie die Anwendungen an, die für die Parametergruppe aktiviert werden sollen.
8. Wählen Sie im Bereich **Zugeordnete Anwendungen** die Anwendungen aus, die hinzugefügt werden sollen.
9. Klicken Sie auf **Weiter**.
10. Prüfen Sie die Implementierung in der Zusammenfassung. Sind alle Angaben wie gewünscht, klicken Sie auf **Fertig stellen**. Wenn Sie Änderungen vornehmen möchten, klicken Sie auf **Zurück**.
11. Klicken Sie auf **Schließen**.

Wichtig

Nach der Implementierung können Sie Parametergruppenvorlagen immer noch ändern. Sie können beispielsweise die enthaltenen Parameter ändern oder neu sortieren, neue Parameter hinzufügen und Parameter löschen. Nach dem Speichern von Änderungen können Sie diese synchronisieren, sodass alle zu der Vorlage gehörenden Parametergruppen aktualisiert werden.

Audioressourcenverwaltung

In der Audioressourcenverwaltung (ARM) können Sie Charaktere und deren zugewiesene Audioressourcen (Ansagen und Musikdateien) verwalten.

Durch Charaktere behalten Sie einen besseren Überblick darüber, welche Dateien zu welchem Sprecher gehören. Beispielsweise können Sie einen Charakter Hans einsetzen, bei dem die Dialoge von einer männlichen Stimme auf Deutsch gesprochen werden. Sie können auch einen Charakter Marie einsetzen, bei dem die Dialoge von einer weiblichen Stimme auf Französisch gesprochen werden.

Sie können zwei Arten von Audioressourcen hochladen:

- **Ansagen:** Diese Dateien enthalten gesprochene Dialoge, die für Kunden abgespielt werden. Beispielsweise können Sie eine Ansagedatei verwenden, in der den Kunden die Geschäftszeiten mitgeteilt werden.
- **Musik:** Mit diesen Dateien wird für die Kunden Musik abgespielt. Beispielsweise können Sie eine Musikdatei verwenden, mit der Musik für Kunden abgespielt wird, die gleich an einen Agenten übermittelt werden sollen.

Das Fenster **Audioressourcen** von Genesys Administrator Extension (GAX) enthält eine zusammengefasste Liste Ihrer Charaktere und Audioressourcen. Für jede Audioressource zeigt GAX Folgendes an:

- Ein Logo, das angibt, ob die Datei als Ansage oder als Musik bezeichnet ist.
- Der Name der Audioressource.
- Die Audioressourcen-ID (ARID).
- Pro Charakter eine weitere Spalte, um den Charakter anzugeben, der diese Audioressource nutzt.

Klicken Sie auf **Schnellfilter anzeigen** und geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein. Die Liste wird dynamisch mit den Elementen aktualisiert, die mit dem Text im Feld **Schnellfilter** übereinstimmen.

Die Audioressourcenverwaltung (ARM) ist in die **Verwaltung der Betriebsparameter (OPM)** integriert, damit die Benutzer die Charaktere und Audioressourcen dynamisch auswählen können, die für eine Anwendung für parametrisierte Strategien oder die Orchestration oder für eine Anwendung für parametrisiertes Routing oder eine Sprachanwendung verwendet werden sollen.

Der Zugriff auf die Audioressourcenverwaltung basiert auf Rollen- und auf Mandantenzugriffsberechtigungen. Hierbei gilt Folgendes:

- Der Zugriff der Benutzer auf Fenster und bestimmte Verwaltungsfunktionen für Audioressourcen wird über Rollenberechtigungen verwaltet.
- Über Mandantenzugriffsberechtigungen wird festgelegt, welche Audioressourcen von einem authentifizierten Benutzer angezeigt und geändert werden können. Der Zugriff auf Audioressourcen wird vom Mandanten erteilt. Benutzer haben Zugriff auf alle Audioressourcen jedes Mandanten, für den sie Zugriffsberechtigungen besitzen.

Service Providers finden unter [Audioressourcen \(Configuration Manager\)](#) Informationen zum Freigeben von Ressourcen für Mandanten.

Klicken Sie unten auf eine Registerkarte, um mehr erfahren.

Charaktere

Erstellen eines Charakters

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um einen Charakter zu erstellen.

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Erstellen eines Charakters

Steps

1. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie **Charakter hinzufügen** aus.
2. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name des Charakters:** Der Name dieses Charakters.
 - **Sprache:** Die von diesem Charakter gesprochene Sprache.
 - **Beschreibung:** Eine Beschreibung dieses Charakters.
 - **Geschlecht:** Wählen Sie aus, ob der Charakter männlich, weiblich oder nicht angegeben sein soll.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hochladen von Audioressourcen

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Hochladen von Audioressourcen

Steps

1. Bestimmen Sie, welche Audioressource und welcher Charakter der Datei zugewiesen werden. Wählen Sie anschließend eine Tabellenzelle aus oder führen Sie den Mauszeiger über eine Tabellenzelle, die für Zielaudioressource und Zielcharakter genutzt werden soll.
2. Klicken Sie auf **Audiodatei hochladen**.
3. Im Browser wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem Sie eine Audioressource auswählen können, die hochgeladen werden soll. Wählen Sie die hochzuladende Datei aus.
4. Die Audioressource wird in GAX hochgeladen und dem Charakter zugewiesen.

Weitere Aktionen

Wenn Sie einen Charakter erstellt haben, können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Charakter bearbeiten: Klicken Sie neben einem Charakter auf **Bearbeiten**, um dessen Eigenschaften zu bearbeiten.
- Charakter löschen: Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Eigenschaften des Charakters anzuzeigen. Klicken Sie im Fenster **Charakter bearbeiten** auf **Löschen**, um den Charakter zu löschen.

Wichtig

Charaktere, die zu mehr als einer Audioressourcendatei gehören, können nicht gelöscht werden.

- Audioressource bearbeiten: Wenn eine Audioressource einem Charakter zugewiesen wurde, werden mehrere Optionen zum Bearbeiten der Datei verfügbar.
 - Datei abspielen: Klicken Sie auf die Wiedergabe-Schaltfläche, um die Datei anzuhören.
 - **Löschen**: Löschen der Datei. Damit werden nicht die zugehörigen Charaktere, sondern die ursprünglichen Audiodateien gelöscht. Eine Datei kann nur entfernt werden, wenn die zugehörige Audioressource noch nicht implementiert wurde. Service Provider können nur Dateien entfernen, die nicht von einem Mandanten erstellt wurden.
 - **Neu verarbeiten**: Bei der Neuverarbeitung wird eine Audioressourcendatei aus der ursprünglich hochgeladenen Audiodatei neu erstellt (sofern Letztere nicht aus der Datenbank bzw. dem Zielspeicher gelöscht wurde). Außerdem werden sämtliche ggf. erforderlichen Audioformatkonvertierungen durchgeführt.
 - **Herunterladen**: Herunterladen der Datei auf Ihren Computer.
 - **Codierungen**: Anzeige von Informationen zur Codierung der Datei durch GAX. Wenn die Audiodateien hochgeladen werden, codiert sie GAX automatisch in einem der folgenden Formate: μ -law, A-Law oder GSM.

Audioressourcen

Erstellen einer Audioressource

Klicken Sie auf **Neu**, um eine Audioressource zu erstellen.

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Erstellen einer Audioressource

Steps

1. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie **Nachricht hinzufügen** aus.
2. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name**: Der Name dieser Audioressource.
 - **Beschreibung**: Eine Beschreibung dieser Audioressource.
 - **Typ**: Wählen Sie aus, ob diese Audioressource Musik (Musikdatei) oder eine Ansage enthält (Ansagedatei).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hochladen von Audioressourcen

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Hochladen von Audioressourcen

Steps

1. Bestimmen Sie, welche Audioressource und welcher Charakter der Datei zugewiesen werden. Wählen Sie anschließend eine Tabellenzelle aus oder führen Sie den Mauszeiger über eine Tabellenzelle, die für Zielaudioressource und Zielcharakter genutzt werden soll.
2. Klicken Sie auf **Audiodatei hochladen**.

3. Im Browser wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem Sie eine Audioressource auswählen können, die hochgeladen werden soll. Wählen Sie die hochzuladende Datei aus.
4. Die Audioressource wird in GAX hochgeladen und dem Charakter zugewiesen.

Löschen von Audioressourcen

[+] Prozedur einblenden

Procedure: Löschen von Audioressourcen

Steps

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Audioressource, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.

Wichtig

- Wenn Sie eine Audioressource löschen, werden alle dieser zugewiesenen Dateien ebenfalls gelöscht.
- Wenn Sie eine in der Verwaltung der Betriebsparameter verwendete Audioressource, die von mindestens einem Parameter bzw. einer Parametergruppe verwendet wird, löschen, erscheint eine entsprechende Meldung, die auf diesen Umstand hinweist. In diesem Fall können Sie den Löschvorgang nur abbrechen, nicht aber erzwingen.

Weitere Aktionen

Wenn Sie eine Datei hochgeladen haben, können Sie die Datei auswählen oder hervorheben und eine der folgenden Aktionen auswählen:

- Datei abspielen: Klicken Sie auf die Wiedergabe-Schaltfläche, um die Datei anzuhören.
- **Löschen**: Löschen der Datei. Damit werden nicht die zugehörigen Charaktere, sondern die ursprünglichen Audiodateien gelöscht. Eine Datei kann nur entfernt werden, wenn die zugehörige Audioressource noch nicht implementiert wurde. Service Provider können nur Dateien entfernen, die nicht von einem Mandanten erstellt wurden.

- **Neu verarbeiten:** Bei der Neuverarbeitung wird eine Audioressourcendatei aus der ursprünglich hochgeladenen Audiodatei neu erstellt (sofern Letztere nicht aus der Datenbank bzw. dem Zielspeicher gelöscht wurde). Außerdem werden sämtliche ggf. erforderlichen Audioformatkonvertierungen durchgeführt.
- **Herunterladen:** Herunterladen der Datei auf Ihren Computer.
- **Codierungen:** Anzeige von Informationen zur Codierung der Datei durch GAX. Wenn die Audiodateien hochgeladen werden, codiert sie GAX automatisch in einem der folgenden Formate: μ -law, A-Law oder GSM.