



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 8.5.2

1/18/2022

# Table of Contents

<b>Genesys Administrator Extension-Hilfe</b>	<b>5</b>
<b>Übersicht über die Benutzeroberfläche</b>	<b>7</b>
Anmeldung und Passwort	8
Menü "Profil"	9
Benutzeroberfläche	14
Hinzufügen von Links zur Navigationsleiste	18
Plug-in-Verwaltung	19
Verwenden der Befehlszeilenkonsole (CLC)	22
Massenänderungssätze	38
<b>Agenten</b>	<b>45</b>
Massenimport/-export von Agentendaten	50
Massenzuweisung von Skills zu Agenten	54
CSV-Datei	56
Fenster "Verlauf"	60
<b>Configuration Manager</b>	<b>62</b>
Konten	72
Zugriffsgruppen	73
Agentengruppen	76
Benutzer (Personen)	82
Rollen	91
Skills	94
Kapazitätsregeln	96
Umgebung	107
Anwendungsvorlagen	108
Anwendungen	111
Alarmbedingungen	124
Hosts	130
Skripts	138
Lösungen	143
Mandanten	148
Zeitzone	152
Switching	156
Agentenanmeldungen	157
DNs	162
DN-Gruppen	169

IVRs	175
IVR-Ports	178
Arbeitsplätze	181
Arbeitsplatzgruppen	186
Telefonanlagen	191
Telefonanlagenstandorte	196
Routing/eServices	198
Audioressourcen (Configuration Manager)	199
Business-Attribute	206
Business-Attributwerte	209
Zieletabellen	212
Statistische Tage	216
Statistische Tabellen	222
Transaktionen	225
Akustische Aufforderungen	227
Desktop	229
Aktionscodes	230
Voice Platform	234
Voice Platform-Profile	235
Outbound	237
Anruflisten	238
Kampagnen	242
Kampagnengruppen	245
Felder	251
Filter	256
Formate	258
Tabellenzugriff	263
Behandlungen	266
<b>System-Dashboard</b>	<b>269</b>
<b>Lösungsimplementierung</b>	<b>280</b>
Installationspakete	281
Implementierte IP	292
Lösungsdefinitionen	294
Implementierte Lösungen	301
Berechtigungen	303
<b>Operational Parameter Management</b>	<b>304</b>
Parameter	305

Parametergruppen	312
Parametergruppenvorlagen	315
<b>Audioressourcenverwaltung</b>	<b>320</b>
<b>Zentralisierte Protokolle</b>	<b>326</b>
<b>Fehlerbehebung bei GAX</b>	<b>333</b>
Suchen nach Konfigurationsobjekten	335
Schreibgeschützter Modus und Notfallmodus	337
Provisionierungshilfen	339
Massenprovisionierung von Konfigurationsobjekten:	340
Massenprovisionierung von Konfigurationsoptionen	343
Verwalten von Konfigurationsoptionen für mehrere Objekte	347
Klonen	349

# 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 Benutzeroberfläche für Genesys. Sie senkt durch benutzerfreundliche Schnittstellen, die komplexe Vorgänge ermöglichen und Fehler durch Benutzer verhindern, die Gesamtbetriebskosten und den Zeitaufwand bei der Implementierung. 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:

### Die GAX-Benutzeroberfläche

---

- [Anmeldung und Passwort](#)
- [Navigieren in der Benutzeroberfläche](#)
- [Festlegen von Voreinstellungen](#)

### Konfiguration und Überwachung

---

- [System-Dashboard](#)
- [Verwenden des Fensters "Agenten"](#)
- [Verwenden von Configuration Manager](#)
- [Anzeigen von zentralisierten Protokollen](#)

### Lösungsimplementierung

---

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

### Operational Parameter Management

---

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

Audioressourcenverwaltung

---

[Audioressourcenverwaltung](#)

Hilfreiche Informationen

---

[GAX-Fehlerbehebung](#)

# Übersicht über die Benutzeroberfläche

Die Themen in diesem Abschnitt beschreiben die Benutzeroberfläche von Genesys Administration Extension (GAX):

- **Anmelden** bei GAX
- Festlegen von **Voreinstellungen** auf Benutzer- und Systemebene
- Eine allgemeine Beschreibung der **Benutzeroberfläche**
- Hinzufügen von **benutzerdefinierten Links** zur Hauptnavigationsleiste
- Verwaltungsaufgaben und andere Aufgaben, z. B.:
  - Verwalten von **Plug-ins**
  - Verwenden der **Befehlszeilenkonsole**
  - Verwenden von **Massenänderungssätzen**, um mehrere Objekte auf einmal zu ändern.

---

# 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. Wenn Sie gemäß Konfiguration Ihr Passwort bei der ersten Anmeldung ändern müssen oder der Systemadministrator Ihr Passwort zurückgesetzt hat, wird 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**.

## Inaktivitäts-Timeout

GAX kann aus Sicherheitsgründen so eingerichtet werden, dass die Anwendung gesperrt wird, wenn während eines bestimmten Zeitraums keine Tastaturanschläge oder Mausektionen 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 an einem unbeaufsichtigten Computer keinen Zugriff auf GAX 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.



## Menü "Profil"

Das Menü "Profil" bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Anzeigen allgemeiner Informationen über GAX.
- Festlegen oder Ändern Ihrer persönlichen Einstellungen (Voreinstellungen) bei der Verwendung von GAX. Ihre Voreinstellungen werden jedes Mal geladen, wenn sich ein Benutzer von einem beliebigen Browser aus mit Ihren Anmeldeinformationen bei Genesys Administrator Extension anmeldet.
- Starten von Genesys Administrator.
- Abmelden bei GAX.

Um das Menü zu öffnen, klicken Sie in der Kopfleiste auf den Benutzernamen. Sofern konfiguriert, wird in dem Menü außerdem 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 "Profil" enthält die folgenden Optionen:

- **Info**—Klicken Sie auf diese Option, um Informationen zu Ihrer Installation, einschließlich der von Ihnen verwendeten Version von GAX, 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.

### Tip

Informationen zum Anzeigen der Versionen der installierten Plug-ins finden Sie unter [Anzeigen der installierten Plug-ins](#).

- **Passwort ändern**—Ändern Ihres Passworts. Zum Ändern des Passworts benötigen Sie die Berechtigung

**Benutzerpasswort ändern.**

- **Benutzereinstellungen**
- **Systemvoreinstellungen**
- **Aktuelle Seite als Startseite festlegen**—Sie können die derzeit angezeigte Seite als Startseite für Ihr Benutzerkonto festlegen. Sobald diese Seite als Startseite festgelegt ist, wird sie jedes Mal angezeigt, wenn Sie sich anmelden.
- **Genesys Administrator**—Starten von Genesys Administrator. Der Link wird angezeigt, wenn Ihr Benutzerkonto so konfiguriert ist, dass bei der Anmeldung bei Genesys Administrator Extension eine Anmeldung bei Genesys Administrator erfolgt.
- **Abmelden**—Abmeldung bei Genesys Administrator Extension.

### Wichtig

Die unter **Benutzereinstellungen** festgelegten Einstellungen haben Vorrang vor den Einstellungen im Abschnitt **Systemvoreinstellungen**. Wurde beispielsweise unter **Systemvoreinstellungen** als Sprache English (US) und unter **Benutzereinstellungen** "Deutsch" ausgewählt, wird die Einstellung unter **Benutzereinstellungen** verwendet.

## Benutzereinstellungen

### Erweitert

In der Kategorie **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:

- **Debuggen**—Es wird ein Protokoll zu allen Ereignissen (Fehler, Warnung, Info, Debuggen) generiert.
- **Info**—Es wird ein Protokoll zu Fehlern, Warnungen und Infoereignissen generiert. Dies ist die Standardebene.
- **Warnung**—Es wird ein Protokoll zu Fehlern und Warnungen generiert.
- **Fehler**—Es wird ein Protokoll zu Fehlern generiert.
- **Aus**—Es wird kein Protokoll generiert.

Diese Protokolle werden in der Browserkonsole angezeigt.

### Wichtig

Beachten Sie, dass diese Protokolle keine Tomcat-Protokolle oder Protokolle sind, die

von Komponenten generiert und in der **Datenbank zentralisierter Protokolle** gespeichert werden.

## Configuration Manager

In der Kategorie **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.
- **Aktuelle anzeigen**—Auf der Startseite von Configuration Manager wird eine Liste zuletzt aufgerufener 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 aktueller Elemente zum Anzeigen**—Gibt an, wie viele Elemente in der Liste **Aktuelle anzeigen** angegeben werden sollen.

## Gebietsschema

In der Kategorie **Gebietsschema** können Sie durch Auswahl des jeweiligen Optionsfelds folgende Voreinstellungen vornehmen:

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

---

## Systemvoreinstellungen

### Einschränkung

Genesys Administrator Extension ermöglicht es Ihnen, die Anzahl der gleichzeitig an den Configuration Server gesendeten Anfragen einzuschränken, um das Risiko einer Serverüberlastung zu minimieren. Über die entsprechenden Einstellungen können Sie dafür sorgen, dass in der gesamten Genesys-Umgebung eine gleichmäßige Leistung erzielt wird.

**Batchgröße des Massenupdates** gibt die maximale Anzahl der Konfigurationsaktualisierungen an, die gleichzeitig an Configuration Server gesendet werden können. Der Standardwert ist 300. Der Wert 0 gibt an, dass Konfigurationsobjektänderungen uneingeschränkt erfolgen, d. h. alle angeforderten Vorgänge ohne Verzögerung an Configuration Server gesendet werden. Gültige Werte: 0 oder eine beliebige positive Ganzzahl.

#### Wichtig

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

**Batch-Timeout des Massenupdates** gibt an, wie lange (in Sekunden) Genesys Administrator Extension nach dem Senden eines Stapels warten soll, bevor der nächste Stapel gesendet wird. Der Standardwert ist 1. Der Wert 0 gibt an, dass die Massenupdatevorgänge ohne Verzögerung ablaufen. Gültige Werte: 0 bis 300.

### Agentenverwaltung

Standardmäßig befindet sich das Dashboard „Agentenverwaltung“ im Modus „Verborgен“. Wenn Sie die Agenten im Dashboard „Agentenverwaltung“ verwalten möchten, müssen Sie es im Modus „Lokal“ aktivieren.

- Im Modus **Verborgен** (Standardeinstellung) wird die Option **Agenten** nicht in der GAX-Menüleiste angezeigt.
- Im Modus **Lokal** hingegen wird die Option **Agenten** angezeigt. Dieser Modus vereinfacht die Verwaltung der Agenten.

#### Wichtig

Wenn Sie in einer früheren Version von GAX den Modus "Cloud" verwendet haben (kein Bezug zur cloudbasierten Architektur), werden Sie automatisch auf den Modus „Verborgен“ umgestellt. Sie müssen den Modus manuell auf „Lokal“ zurücksetzen, damit Sie die Agenten weiterhin verwalten können.

Sie können auch die folgenden Optionen für das Fenster **Agenten hinzufügen** festlegen, das nur

---

angezeigt wird, wenn Sie die Option **Voraussetzung** auswählen:

- **Benutzername als E-Mail-Adresse erzwingen**—Wenn diese Option aktiviert ist, nehmen im Feld **Benutzername** eingegebene Informationen die Form einer E-Mail-Adresse an.
- **Mitarbeiter-ID ausblenden**—Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Feld **Mitarbeiter-ID** in den Fenstern **Agent hinzufügen** und **Agent bearbeiten** ausgeblendet.
- **Externe ID ausblenden**—Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Feld **Externe ID** in den Fenstern **Agent hinzufügen** und **Agent bearbeiten** ausgeblendet.
- **Standardzugriffsgruppe**— (optional) Die **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.
- Der Wert für diese Option wird nicht angewendet, wenn ein Massenaupload der Agenten durchgeführt wird, da die Zugriffsgruppe für jeden Agenten in der **Uploaddatei** angegeben ist.

- **Namenssuffix für neue virtuelle Agentengruppe**—(optional) Das Suffix neben dem Namen einer neuen virtuellen Agentengruppe, die erstellt werden soll. Standardmäßig lautet das Suffix **\_VG**.

## Gebietsschema

In der Kategorie **Gebietsschema** können Sie durch Auswahl des jeweiligen Optionsfelds folgende Voreinstellungen vornehmen:

Voreinstellung (Feldname)	Beschreibung
Sprache	<p>Dies ist die Sprache der GAX-Benutzeroberfläche. Die Standardeinstellung ist <b>English (US)</b>. Wenn Sie <b>Plug-ins mit Sprachpaketen installieren</b>, können Sie weitere Sprachoptionen hinzufügen.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Wichtig</b> Damit Änderungen in Kraft treten, muss der Browser aktualisiert werden.</p> </div>
Datumsformat	Das Format, in dem Datumsangaben in GAX angezeigt werden.
Wochenbeginn	Der Tag, an dem die Arbeitswoche beginnt (Sonntag oder Montag).
Zahlenformat	Das Format, in dem Zahlen in GAX angezeigt werden.
Zeitzone	Die Zeitzone, deren Uhrzeit in GAX angezeigt werden soll.

# Benutzeroberfläche

Das Hauptfenster von Genesys Administrator Extension besteht aus zwei Teilen:

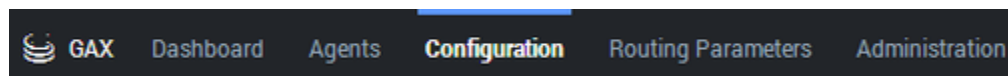
- Die **Kopfzeile** am oberen Rand des Bildschirms; sie enthält die Hauptsteuerelemente der Benutzeroberfläche.
- Der **Arbeitsbereich** unterhalb der Kopfzeile; in diesem werden sämtliche Aufgaben in Genesys Administrator Extension durchgeführt.

## 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 Benutzeroberfläche von Genesys Administrator Extension (GAX).



Die 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 **Profil** zu öffnen. Auf der linken Seite enthält die Kopfzeile die Menüoptionen für die Navigation in GAX.

Wenn der Server sich im schreibgeschützten Modus oder Notfallmodus befindet, wird in der Kopfzeile für Folgendes ein Schlosssymbol angezeigt:

- Alle aktuell angemeldeten Benutzer
- Alle Benutzer, die sich während des schreibgeschützten Modus oder Notfallmodus anmelden

Weitere Informationen zum schreibgeschützten Modus und Notfallmodus finden Sie unter **Schreibgeschützter Modus und Notfallmodus**.

Folgende Überschriften werden immer angezeigt:

- **System-Dashboard**
- **Konfiguration**
- **Routing-Parameter**
- **Verwaltung**

- **Zentralisierte Protokolle**

Über die Schaltfläche **Start** kann von jeder Seite in GAX aus die Startseite aufgerufen werden.

## Wichtig

Die verfügbaren Optionen in der Kopfzeile werden durch Folgendes bestimmt:

- Ihre Zugriffsberechtigungen.
- Die auf dem System installierten Plug-ins. Beispielsweise wird die Option **Routing-Parameter** nicht angezeigt, wenn das Plug-in **OPM** nicht installiert ist.
- Die Optionen, die Sie in den **Systemvoreinstellungen** ausgewählt haben. Beispielsweise wird die Option **Agenten** nicht angezeigt, wenn Sie in den Systemvoreinstellungen **Verborgten** ausgewählt haben.

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**.

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

## 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.

## Listenmetriken

Beim Arbeiten mit Listen von Konfigurationsobjekten im Modul „Agentenverwaltung“ oder „Konfigurationsmanager“ werden unmittelbar nach der detaillierten Ansicht links oben im Fenster Metriken zum Inhalt der gerade angezeigten Liste im folgenden Format angezeigt:

Typ([x/]y)[, Ausgewählt (z)]

wobei Folgendes gilt:

- Typ ist der Typ der Objekte in der Liste, z. B. Agent, Hostanwendung, DN usw.
- x ist die Gesamtzahl der Agenten, die nach dem Anwenden des Filters angezeigt werden. Wenn kein Filter angewendet wird, ist x gleich y, und x wird nicht angezeigt. Wenn eine Reihe von Filtern angewendet wird, stellt x die Anzahl der Benutzer dar, die von dem letzten Filter, der auf die Ergebnisse des vorherigen Filter angewendet wird, angezeigt werden.
- y ist die Gesamtzahl der Benutzer im aktuellen Ordner.
- z ist die Anzahl der vom Benutzer in x ausgewählten Agenten. Wenn keine Benutzer ausgewählt sind, wird Ausgewählte (z) nicht angezeigt.

## [+] Beispiele anzeigen

In diesen Beispielen wird vorausgesetzt, dass 12 Anwendungen in der Umgebung vorhanden sind.

Anzahl der Benutzer Durch jeden Filter ausgewählt	Anzahl der Benutzer Manuell ausgewählt	Anzeige
Kein Filter verwendet	0	Anwendungen(12)
Kein Filter verwendet	2	Anwendungen(12), Ausgewählt (2)
5	0	Anwendungen(5/12)
5	2	Anwendungen(5/12), Ausgewählt (2)
5, 3	2	Anwendungen(3/12), Ausgewählt (2)

## Überwachungsverlauf

Für manche Objekte kann ein Überwachungsverlauf 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 von Genesys Administrator Extension zur Verwendung unterschiedlicher Funktionsmodule konfiguriert sein. Es stehen nicht unbedingt alle Module für jede Genesys Administrator Extension-Instanz in der Genesys-Umgebung zur Verfügung.

## Bestätigung der Änderungen

Bevor Sie Änderungen speichern oder wenn Sie einen bestimmten Abschnitt verlassen, in dem Änderungen vorgenommen und nicht gespeichert wurden, zeigt Genesys Administrator Extension ein Dialogfeld an, in dem Sie angeben, ob Sie die Änderungen speichern möchten. Für Konfigurationsänderungen in kritischeren Situationen, insbesondere, wenn Sie Daten gelöscht oder Objekte und/oder Funktionalität deaktiviert haben, wird ein erweitertes Dialogfeld mit den



potenziellen Auswirkungen der Änderungen zur Verfügung gestellt. Sie müssen dann zuerst angeben, dass Sie die potenziellen Auswirkungen verstehen, bevor Sie bestätigen, dass die Änderungen gespeichert werden können.

# Hinzufügen von Links zur Navigationsleiste

Über die Konfigurationsoptionen des Standard-Anwendungsobjekts können den folgenden Kategorien in der Navigationsleiste weitere Links hinzugefügt werden.

- Verwaltung
- Dashboard
- Historisches Reporting
- Routing-Parameter

---

# Plug-in-Verwaltung

In diesem Bereich werden Informationen zu den Plug-ins angezeigt, 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)

## Installieren von Plug-ins

Plug-ins werden auf dieselbe Art und Weise installiert wie Installationspakete. Weitere Informationen finden Sie unter [Hochladen von Installationspaketen](#).

## Anzeigen von installierten Plug-ins

Um die in der Umgebung installierten Plug-ins anzuzeigen, wählen Sie in der GAX-Kopfzeile im Menü **Verwaltung** die Option **Plug-in-Verwaltung** aus. Im Bereich **Administratoranwendungen** werden die Anwendungen aufgeführt, die in Ihrer Umgebung installiert sind, sowie der Host, auf dem die Anwendungen gespeichert sind. Mithilfe des Felds **Schnellfilter** können Sie die Liste filtern.

Klicken Sie im Bereich **Administratoranwendungen** auf den Namen einer Anwendung, um Plug-ins anzuzeigen, die mit dieser Anwendung verknüpft sind. Im Bereich **Plug-in-Info** werden die folgenden Informationen zu jedem Plug-in angezeigt:

- **Name**—Der Name des Plug-ins.
- **Version**—Die Versionsnummer des Plug-ins.
- **Sprache**—Die auf der Benutzeroberfläche des Plug-ins verwendete Sprache.
- **Anbieter**—Der Name des Unternehmens oder Benutzers, von dem das Plug-in zur Verfügung gestellt wird.
- **Status**—Gibt an, ob das Plug-in **Aktiviert** oder **Deaktiviert** ist.

---

Klicken Sie auf den Namen eines Plug-ins, um weitere Informationen über das Plug-in anzuzeigen. Im Bereich "<plug-in name>" können Sie auch das Plug-in **aktivieren** oder **deaktivieren** oder **die Einstellungen des Plug-ins ändern**.

## Ändern des Status eines Plug-ins

### Procedure: Aktivieren und Deaktivieren eines Plug-ins

#### Steps

1. Wählen Sie im Bereich **Administrator-Anwendungen** eine Anwendung aus.
2. Wählen Sie im Bereich "Plug-in-Info" in der Liste **Plug-in-Info** ein Plug-in aus.
3. Klicken Sie im Bereich "<plug-in name>" auf **Aktivieren** oder **Deaktivieren**, um das Plug-in zu aktivieren bzw. deaktivieren.

## Ändern der Optionen eines Plug-ins

### Wichtig

Sie können in der Bereichen für **Plug-in-Verwaltung** nur für das jeweilige Plug-in vorhandene Optionen ändern. Sie können keine neuen Optionen für die Plug-ins erstellen.

### Procedure: Ändern der Optionen eines Plug-ins

## Steps

1. Wählen Sie in der Liste **Administrator-Anwendungen** eine Anwendung aus.
2. Wählen Sie im Bereich "Plug-in-Info" in der Liste **Plug-in-Info** ein Plug-in aus.
3. Klicken Sie im Bereich "<plug-in name>" auf das Zahnrad und wählen Sie **Plug-in-Optionen** aus, um die Konfigurationsoptionen für das Plug-in anzuzeigen.
4. Klicken Sie im Bereich **Plug-in-Optionen** auf einen **Schlüssel**-Namen, um Details über die Option anzuzeigen und ggf. ihren Wert zu ändern.
5. Wenn Sie die gewünschten Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern, oder auf **Abbrechen**, um die Änderungen zu verwerfen.

---

# Verwenden 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 Befehlszeilenschnittstelle des Betriebssystems verfügen. Auf anderen Computern als dem GAX-Hostcomputer muss das CLC-Tool (**gaxclc.jar**) lokal 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 den Host und Port des GAX-Servers. Wenn dieses Flag nicht festgelegt ist, wird folgender Wert verwendet. `-h:localhost:8080`.
- `<function>` kann auf `ip` oder `spd` festgelegt werden.
- `<operation>` gibt den auszuführenden Vorgang 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 CLC-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 execute)

## 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 zur 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 genesys0ne 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.

## [+] Verwendung anzeigen

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"—Gibt die Eingabedatei an, die SPD-Parameter enthält. 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.

## [+] Verwendung anzeigen

### Typ STRING

Nachfolgend wird die Eingabestruktur für den Typ *string* beschrieben:

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

Beispiel

### SPD-Profil

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

---

## Eingabedatei für Installationsprofil

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

## Typ BOOLESCH

Nachfolgend wird die Eingabestruktur für den Typ *boolesch* beschrieben:

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

## Beispiel

### SPD-Profil

```
<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>
```

## Eingabedatei für Installationsprofil

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

## Typ GANZZAHL

Nachfolgend wird die Eingabestruktur für den Typ *Ganzzahl* beschrieben:

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

Beispiel

## SPD-Profil

```
<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>
```

## Eingabedatei für Installationsprofil

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

## Typ PASSWORT

Nachfolgend wird die Eingabestruktur für den Typ *Passwort* beschrieben:

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

## Wichtig

Eingabedateien, die sensible Daten wie Passwörter beinhalten, sollten mithilfe der SPD-Verschlüsselung verschlüsselt werden.

### Beispiel

#### SPD-Profil

```
<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>
```

#### Eingabedatei für Installationsprofil

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

#### Typ SELECTONE

Nachfolgend wird die Eingabestruktur für den Typ *selectOne* mit **<objectselect>**-Tag beschrieben:

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

## Wichtig

Filter für CLC-Überschneidungen (*AND*) in der SPD-Datei und der Eingabedatei für eine *selectOne*-Eingabe. Die Filterkriterien in einer SPD-Eingabedatei und die Filternamen in derselben Filterdefinition sollten unterschiedlich sein.

## Beispiel

### SPD-Profil

```
<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>
</profile>
```

### Eingabedatei für Installationsprofil

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

### Typ SELECTMULTIPLE

Nachfolgend wird die Eingabestruktur für den Typ *selectMultiple* mit **<objectselect>**-Tag beschrieben:

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

Filter, die in einer SPD-Eingabedatei definiert sind, werden zusammengeführt (*OR*) und überschneiden sich dann (*AND*) mit Filtern, die in einer SPD-Datei für eine *selectMultiple*-Eingabe definiert sind.

Beispiel

### SPD-Profil

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

### Eingabedatei für Installationsprofil

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

```

```

        "value" : "SIP_irm27",
        "name"  : "name"
      }
    ]
  }
}

```

Der Vorgang gibt zwei Anwendungen mit den Bezeichnungen **SIP\_irm26** und **SIP\_irm27** zurück.

### Typ **SELECTONE**

Nachfolgend wird die Eingabestructur für die Typen *selectOne/selectMultiple/boolean* mit **<selection>**-Tag beschrieben:

```

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

```

Die CLC wählt Optionen aus, die in der SPD-Eingabedatei definiert sind. Mehrere Optionen können nur für den Eingabetyp *selectMultiple* angegeben werden.

### Beispiel

#### **SPD-Profil**

```

<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>

```



```
</execution>
```

## Eingabedatei für Installationsprofil

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

### Wichtig

- Wenn in der Eingabedatei kein Wert für einen SPD-Parameter angegeben ist, wird der mit dem Attribut **default** definierte Wert des Eingabeelements verwendet.
- Wenn bei einem SPD-Eingabeelement für das Attribut **required** der Wert `true` festgelegt ist, aber kein entsprechender Eingabewert vorhanden ist, der entweder aus der SPD (Standard) oder der Eingabedatei stammt, schlägt die Ausführung der SPD fehl.
- Wenn bei einem SPD-Eingabeelement für das Attribut **readonly** der Wert `true` festgelegt ist, wird der Wert aus dem Attribut **default**, sofern vorhanden, für die Ausführung verwendet. Wenn für das Attribut **readonly** der Wert `"true"` festgelegt ist, wird für **required** der Wert `false` festgelegt, und das Attribut **default** wird nicht definiert. In diesem Fall werden die Eingabewerte anhand der folgenden Logik ermittelt:
  1. Für den Eingabetyp *Boolesch* wird der Eingabewert `false` festgelegt.
  2. Für die Eingabetypen *String* und *Passwort* wird der Eingabewert `" "` festgelegt.
  3. Für den Eingabetyp *Ganzzahl* wird die Eingabe nicht weitergegeben.
- Wenn der Wert des Dialogattributs **cond** als `"false"` ausgewertet wird, wird der Dialog vom CLC-Tool übersprungen. Beispiel:

```
<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 eine Tabelle mit den folgenden Angaben zu jedem IP angezeigt:

- ID-Nummer
- Name
- Version
- Betriebssystem
- Gebietsschema
- 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
- Betriebssystem
- Gebietsschema
- Status

## Format

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

- IPID—Die ID des abzufragenden 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 an Benutzern vornehmen. So können Sie beispielsweise einen Massenänderungssatz erstellen, um mehrere Benutzer in einem einzigen Vorgang aus dem System zu entfernen oder dem System hinzuzufügen, mehrere Skills zu entfernen oder hinzuzufügen oder beides, Benutzer- und Skillvorgänge, zusammen durchzuführen.

Ab Version 8.5.250 ist die Funktion „Massenänderungssätze“ standardmäßig nicht in GAX verfügbar. Stattdessen empfiehlt Genesys die Verwendung der anderen Massenprovisionierungsfunktionen für **Benutzerobjekte (Personen)**, einschließlich Agenten, sowie **Agentengruppenobjekte**. Wenn Sie jedoch weiterhin Massenänderungssätze verwenden möchten, aktivieren Sie sie. Legen Sie dazu für **enable\_bulk\_change\_sets=true** fest, und zwar im Abschnitt **[general]** der Registerkarte **Optionen** des GAX-Anwendungsobjekts. Die Funktion wird im Menü **Verwaltung** angezeigt.

## 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. Eine Liste der erfolgreich ausgeführten Massenänderungssätze finden Sie im Bereich **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 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 Listeneinträge sortiert. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

## Details

In der Liste **Massenänderungssätze** werden folgende Informationen angezeigt:

- **Name des Änderungssatzes**—Der Name 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**—Einer der folgenden Status:
  - **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 bereit.
- **Ausführung**—Einer der folgenden Status:
  - **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 Massenänderungssatz in der Liste. Die folgenden Felder werden angezeigt:

- **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

Bei der Ausführung von Massenänderungssätzen wird eine **Lösungsdefinitionsdatei** erstellt. Anweisungen zum Herunterladen der Lösungsdefinitionsdatei finden Sie im Bereich **Durchgeführte Massenänderungen**.

## Prozeduren

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

### Erstellen von Massenänderungssätzen

Gehen Sie zum Erstellen von Massenänderungssätzen wie folgt vor:

## [+] Schritte anzeigen

1. Klicken Sie im Bereich **Massenänderungssätze** auf **+**.
2. Füllen Sie die folgenden Felder aus:
  - **Name des Änderungssatzes**—Der Name 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. Wenn Löschungen durchzuführen sind, führen Sie die folgenden Aktionen aus. Fahren Sie andernfalls mit dem nächsten Schritt fort.
  - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Rechts wird der Bereich **Neues Löschungselement** angezeigt
  - b. Klicken Sie auf **Durchsuchen**. Rechts wird eine Liste der Konfigurationsobjekte angezeigt.
  - c. Welche Objekte in der Liste angezeigt werden, hängt von der derzeit ausgewählten Kategorie ab. Klicken Sie auf das Dropdown-Menü oben im Bereich, wenn Sie die Kategorie ändern möchten.
  - d. Mit dem Feld **Schnellfilter** oder **Mandantenfilter** können bestimmte Objekte gesucht werden. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben einem Objekt, um das Objekt in die Lösungsliste aufzunehmen.
  - e. Der Name des Objekts wird im Bereich **Neues Löschungselement** angezeigt. 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. Wenn Hinzufügungen durchzuführen sind, führen Sie die folgenden Aktionen aus. Fahren Sie andernfalls mit dem nächsten Schritt fort.
  - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
  - b. Klicken Sie auf **Durchsuchen**. Rechts wird eine Liste der Konfigurationsobjekte angezeigt.
  - c. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Typ** einen Objekttyp aus.
  - d. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um einen als Vorlage zu verwendenden Objekttyp auszuwählen. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt. Klicken Sie zur Auswahl eines Objekts auf das zugehörige 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 **Zu erstellende Anzahl eingeben** die Anzahl der mit der Vorlage zu erstellenden Objekte ein. Der Wert muss eine Ganzzahl zwischen 1 und 100 sein.



g. Führen Sie im Feld **CSV-Datei** die folgenden Aktionen aus:

- Klicken Sie auf **Datei auswählen**, um eine CSV-Datei auszuwählen, aus der die neuen Daten übernommen werden sollen.
- Navigieren Sie im angezeigten Fenster zum Speicherort der CSV-Datei. 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 anderen Felder sind optional und können leer bleiben. In diesem Fall werden Standardwerte aus dem Vorlagenobjekt übernommen.

**employeeid, folderid, tenantid, 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 **Beenden**.

- **Aktualisierungen**—Geben Sie die Aktualisierungen ein, die mit dem Massenänderungssatz an den Konfigurationsobjekten durchgeführt werden sollen. Wenn Aktualisierungen durchzuführen sind, führen Sie die folgenden Aktionen aus. Fahren Sie andernfalls mit dem nächsten Schritt fort.
  - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Rechts wird der Bereich **Neues Aktualisierungselement** angezeigt.
  - b. Klicken Sie auf **Durchsuchen**. Rechts wird eine Liste der Konfigurationsobjekte angezeigt.
  - c. Welche Objekte in der Liste angezeigt werden, hängt von der derzeit ausgewählten Kategorie ab. Klicken Sie auf das Dropdown-Menü oben im Bereich, wenn Sie die Kategorie ändern möchten.
  - d. Mit dem Feld **Schnellfilter** oder **Mandantenfilter** können bestimmte Objekte gesucht 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 der 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 in den Listen **Löschungen**, **Hinzufügungen** oder **Aktualisierungen** neu 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

Durch diese Aktion wird der Massenänderungssatz nicht ausgeführt. Zur Ausführung des Massenänderungssatzes befolgen Sie die Anweisungen zum **Ausführen von Massenänderungssätzen**.

## Löschen von Massenänderungssätzen

Gehen Sie zum Löschen von Massenänderungssätzen wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Klicken Sie auf die Kontrollkästchen der zu löschenden Massenänderungssätze.
2. Klicken Sie auf **Löschen**. Ein Dialogfeld zum Bestätigen der Aktion wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**, um fortzufahren, oder auf **Abbrechen**, um die Aktion zu verwerfen.

## Ausführen von Massenänderungssätzen

Gehen Sie zum Ausführen von Massenänderungssätzen wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Wählen Sie einen Massenänderungssatz aus der Liste **Massenänderungssätze** aus. Rechts wird ein neuer Bereich mit weiteren Informationen zum Massenänderungssatz angezeigt.
2. Falls gewünscht, kann der Massenänderungssatz vor der Ausführung überprüft werden. Klicken Sie auf **Validieren**, um sicherzustellen, 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**. Im Bereich **Durchgeführte Massenänderungen** können Sie den Status des Massenänderungssatzes anzeigen.

### Wichtig

Bei der Ausführung von Massenänderungssätzen wird eine **Lösungsdefinitionsdatei**

erstellt. Anweisungen zum Herunterladen der Lösungsdefinitionsdatei finden Sie im Bereich **Durchgeführte Massenänderungen**.

## Durchgeführte Massenänderungen

Im Bereich **Durchgeführte Massenänderungen** werden die in der Umgebung erfolgreich ausgeführten Massenänderungen aufgelistet.

In der Liste **Durchgeführte Massenänderungen** werden folgende Informationen angezeigt:

- **Name des Änderungssatzes:** Der Name des Massenänderungssatzes.
- **Erstellungsdatum:** Das Datum, an dem der Änderungssatz 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:** Datum und Zeitpunkt, an dem die Ausführung des Massenänderungssatzes begonnen wurde.
- **Beendet:** Datum und Zeitpunkt, an dem die Ausführung des Massenänderungssatzes abgeschlossen wurde.

Klicken Sie zum Löschen von Datensätzen in Massenänderungssätzen auf das Kontrollkästchen neben dem zu ändernden Massenänderungssatz und dann 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 Massenänderungssatz in der Liste. Die folgenden Felder werden angezeigt:

- **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 **Exportieren**, um die Lösungsdefinitionsdatei herunterzuladen, die während der Ausführung des Massenänderungssatzes verwendet wurde.

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

## Wichtig

Durch diesen Vorgang wird nicht der Massenänderungssatz, sondern der Datensatz des Massenänderungssatzes gelöscht.

## Einschränkungen

Die folgenden Szenarien werden von der Massenänderungssatz-Funktion in GAX nicht unterstützt:

Durch den Massenänderungssatz werden neue Objekte mit zirkulären Abhängigkeiten erstellt

Beispiel:

1. Ein Benutzer erstellt einen Massenänderungssatz und fügt im Abschnitt "Hinzufügungen" einen neuen Agenten und eine neue Skill hinzu.
2. Der Benutzer speichert den Massenänderungssatz.
3. Der Benutzer weist dem neuen Agenten die neue Skill zu und erteilt dem neuen Agenten zusätzlich Zugriffsberechtigungen für die neue Skill.

In diesem Szenario werden zirkuläre Abhängigkeiten zwischen den Objekten erstellt, d. h., die Ausführung des Massenänderungssatzes schlägt fehl.

Lösung:

- Führen Sie den Massenänderungssatz aus, bevor Sie Abhängigkeiten zwischen Objekten zuweisen.

Der Massenänderungssatz verweist auf ein neues Objekt, bevor der Massenänderungssatz gespeichert wird

Beispiel:

1. Ein Benutzer erstellt einen Massenänderungssatz und fügt im Abschnitt "Hinzufügungen" einen neuen Agenten und eine neue Skill hinzu.
2. Der Benutzer speichert den Massenänderungssatz nicht und versucht, dem neuen Agenten die neue Skill zuzuweisen.
3. Der Benutzer kann die neuen Objekte nicht auswählen, solange der Massenänderungssatz nicht gespeichert wurde.

Lösung:

- Speichern Sie den Massenänderungssatz, bevor Sie auf das neue Objekt verweisen.

# Agenten

Agenten sind **Benutzer**, die Kundeninteraktionen direkt erledigen.

## Wichtig

- Wenn die Option „Agenten“ nicht in der GAX-Kopfzeile angezeigt wird, ändern Sie dies in den Systemvoreinstellungen, indem Sie **Agentenverwaltung** auswählen und den **Modus in Lokal** ändern. Weitere Informationen finden Sie unter **Systemvoreinstellungen**.
- Wenn Sie den Modus „Cloud“ in einer GAX-Version vor 8.5.25x verwendet haben, wurden Sie automatisch auf den Modus „Verborgen“ umgestellt. Folgen Sie den Anweisungen im vorherigen Punkt, um das Menü „Agenten“ sichtbar zu machen.

## Agentenansicht

In der Ansicht **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.

So filtern Sie die Liste:

- 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 Spaltenüberschriften 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.

Um die Liste zu sortieren, klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift. Wenn Sie ein weiteres Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, erfolgt die Sortierung in umgekehrter Reihenfolge.

## Massenvorgänge für Agenten

GAX bietet Funktionen zum Durchführen von Massenänderungen der Configuration Database, mit denen der Bereitstellungsprozess beschleunigt wird. GAX unterstützt derzeit folgende Massenvorgänge:

- **CSV-Dateien importieren/exportieren**, um neue Agenten zu erstellen und vorhandene Agenten zu bearbeiten.
- **Skills mehreren Agenten zuweisen**, einschließlich des Erstellens neuer Skills, falls erforderlich.

## Wichtig

Mandantenbenutzer können Agenten nur für den Mandanten aktualisieren, zu dem der Benutzer gehört.

## Vorgänge für einzelne Agenten

In der Ansicht „Agenten“ können Sie folgende Aktionen ausführen:

- **Hinzufügen** eines komplett neuen Agenten oder Erstellen einer **Kopie** eines Agenten, die Sie dann ändern.
- **Ändern** der Eigenschaften eines vorhandenen Agenten oder lediglich Umschalten seines **Status** zwischen Aktiviert und Deaktiviert.
- **Löschen** (Entfernen) einen Agenten.

## Erstellen eines Agenten

### Tipp

Wenn Sie über einen vorhandenen Agenten verfügen, der ähnliche Eigenschaften enthält wie der Agent, den Sie hinzufügen möchten, können Sie den vorhandenen Agenten **kopieren** und seine Eigenschaften ändern, um den neuen Agenten zu erstellen. So müssen Sie weniger Eingaben machen.

Um einen neuen Agenten zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Ansicht „Agenten“ 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:
  - **Agenteninformationen**
    - **Benutzername**—Der Name, mit dem sich dieser Agent bei der Umgebung anmelden kann. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der in der Configuration Database eindeutig sein muss.
    - **Vorname**—Der Vorname dieses Agenten.
    - **Nachname**—Der Nachname dieses Agenten.

- **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 im *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 dieses Agenten.
- **Passwort**—Ein Passwort mit maximal 64 Zeichen, mit dem sich dieser Agent bei der Umgebung anmelden muss. Das bestehende Passwort kann nicht angezeigt werden.

### Wichtig

Für Passwörter können bestimmte Formatregeln gelten. Weitere Informationen finden Sie im *Genesys Security Deployment Guide*.

- **Organisation**—Der Ordner, in dem das **Personenobjekt** für diesen Agenten gespeichert wird.
- **Arbeitsplatz**—Der **Arbeitsplatz**, der dem 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)** dieses Agenten. Klicken Sie auf **+**, um eine Agentenanmeldung hinzuzufügen.
- **Nummer/DN**—Die Nummer/DN dieses Agenten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn ein Arbeitsplatz ausgewählt wurde. Klicken Sie auf **+**, um eine DN hinzuzufügen.
- Hinzufügen von Agenten-Skills
  - Sie können dem Agenten wie folgt **Skills** hinzufügen:
    - Erstellen einer Skill—Geben Sie den Namen der neuen Skill im 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.

## 3. Agentengruppen

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

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Kopieren von Agenten

Sie verfügen möglicherweise bereits über einen Agenten, der ähnliche Eigenschaften aufweist wie der, den Sie hinzufügen möchten. Statt einen Agenten komplett neu zu erstellen, können Sie den vorhandenen Agenten kopieren und dann einfach die Kopie nach Bedarf ändern.

Um einen vorhandenen Agenten zu kopieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie in der Ansicht „Agenten“ den zu kopierenden Agenten aus.
2. Klicken Sie auf **Klonen**.
3. (Optional) Ändern Sie je nach Bedarf die Informationen des Agenten.
4. Klicken Sie danach auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**).

## Ändern von Agenten

Um einen Agenten zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie in der Ansicht „Agenten“ den zu ändernden Agenten aus.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten** und ändern Sie je nach Bedarf die Informationen des Agenten.
3. Klicken Sie danach auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**).

## Ändern des Status eines Agenten

Um nur den Status eines Agenten zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie in der Ansicht „Agenten“ den Agenten aus, dessen Status Sie ändern möchten.
2. Klicken Sie auf **Aktivieren** oder **Deaktivieren**.
3. Klicken Sie danach auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**).

### Hinweise:

- Deaktivierte Agenten erscheinen in der Liste in grauer Schrift.
- Wenn ein Agent deaktiviert ist, macht GAX alle Sitzungen, die mit diesem Agenten verknüpft sind, ungültig. Wenn der Agent das nächste Mal versucht, GAX zu verwenden, wird er oder sie auf die Anmeldeseite umgeleitet.



## Löschen (Entfernen) von Agenten

Um einen oder mehrere Agenten zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie die Agenten, die Sie aus Ihrer Konfiguration entfernen möchten, in der Ansicht „Agenten“ aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.
3. Klicken Sie danach auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**).

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

# Massenimport/-export von Agentendaten

Um eine hohe Anzahl von Agenten zu erstellen oder zu bearbeiten, laden Sie eine CSV-Datei hoch, die neue und geänderte Agenteninformationen enthält. Die Werte können in die entsprechenden Spalten der Agenten eingegeben und darin bearbeitet werden. Beim Hochladen in GAX werden die in der Datei aufgelisteten Agenten basierend auf der Aktion, die in der Spalte "Aktion" angegeben ist, erstellt oder geändert.

Die zum Importieren/Exportieren verwendete CSV-Datei ist identisch mit der, die zum Importieren/Exportieren von Personen (Benutzern) in Konfigurationsmanager verwendet wird. Eine detaillierte Beschreibung der CSV-Datei finden Sie unter [CSV-Datei zum Importieren und Exportieren](#).

## Wichtig

Mandantenbenutzer können Agenten nur in dem Mandanten aktualisieren, zu dem der Benutzer gehört.

Für diesen Zweck können Sie in GAX Tabellenvorlagen erstellen. Sie können eine [leere Vorlage](#) erstellen, die nur Spaltenüberschriften enthält, oder [Daten aus vorhandenen Agentendatensätzen exportieren](#). Die exportierte Tabelle kann bearbeitet und anschließend erneut in GAX importiert werden, um die Agentendatensätze zu erstellen bzw. zu aktualisieren.

## Tipp

Sie haben die Möglichkeit, verschiedene Vorlagen zu erstellen, die den Szenarien gemäß Ihren Vorgängen entsprechen.

## Erstellen einer leeren Vorlage

Eine leere Vorlage enthält alle obligatorischen Spalten und die von Ihnen angegebenen Spaltenüberschriften. Sie enthält keine Daten – diese müssen von Ihnen eingegeben werden.

### [+] Schritte anzeigen

1. Um eine Vorlage zu erstellen, klicken Sie im Fenster "Agenten" oder "Verlauf" auf **Tabelle erstellen**. Es wird ein Fenster zur Spaltenauswahl geöffnet, in dem Sie die Spalten auswählen können, die in der Vorlage enthalten sein sollen.
2. Wählen Sie in diesem Fenster die Felder aus, die in der Vorlage enthalten sein sollen. Die ausgewählten Spalten werden in der Spaltenliste auf der linken Seite angezeigt. Um die Reihenfolge wie erforderlich festzulegen, ziehen Sie die Spaltennamen oder verwenden Sie die Pfeilschaltflächen. Beachten Sie

Folgendes:

- Die Pflichtfelder sind immer enthalten.
  - Das Feld "Aktion" wird immer als erste Spalte hinzugefügt.
  - Für Skills, Agentengruppen, Zugriffsgruppen und Telefonanlagen kann jedes Objekt als Spalte ausgewählt werden. Die Spaltenüberschrift wird im Format **<type>:<name>** angezeigt.
  - Für virtuelle Agentengruppen kann kein Massenimport/-export ausgeführt werden. Daher werden diese Gruppen nicht in der Tabelle der Agentengruppen aufgeführt.
3. Nachdem Sie die Spalten ausgewählt und die Reihenfolge festgelegt haben, klicken Sie auf **Tabelle erstellen**. GAX erstellt die Vorlagendatei und lädt sie herunter. Die Datei hat den Namen **download.csv**.

## Exportieren von Daten

GAX ermöglicht das Exportieren von Daten aus vorhandenen Datensätzen. Wenn Sie die als Vorlage zu verwendende Tabelle ändern, speichern Sie die Tabelle nach der Änderung als CSV-Datei und laden Sie sie in GAX hoch.

### [+] Schritte anzeigen

#### Exportieren von Agentendaten aus GAX in eine CSV-Datei

1. Wählen Sie in der Agentenliste die Agenten aus, aus denen Sie Daten exportieren möchten.
2. Klicken Sie auf **Exportieren**.
3. Im Spaltenauswahlfenster sind die verknüpften Felder für die ausgewählten Agenten bereits vorausgewählt. So sind z. B. die verknüpften Agentengruppen, Zugriffsgruppen, Skills und Telefonanlagen für die vom Benutzer zuvor ausgewählten Agenten bereits ausgewählt. Sie können weitere erforderliche Felder auswählen oder die Felder löschen, die nicht exportiert werden sollen.
4. Klicken Sie auf **Exportieren**. GAX erstellt eine Tabelle mit den für das Exportieren ausgewählten Daten und lädt diese herunter. Die Datei hat den Namen **download.csv**.

## Hochladen einer Datei

Bevor Sie die Massenupdates hochladen, müssen Sie die Daten in eine Tabelle eingeben und die Tabelle als CSV-Datei speichern. Hierfür gibt es zwei Möglichkeiten:

- **Neue Vorlage erstellen** und die entsprechenden Werte eingeben: Dies ist die empfohlene Vorgehensweise, wenn mit der Mehrzahl der Aktualisierungen neue Agenten hinzugefügt werden.
- **Vorhandene Daten exportieren** und die erforderlichen neuen Werte oder Änderungen vornehmen: Dies ist die empfohlene Vorgehensweise, wenn Sie hauptsächlich Änderungen an vorhandenen Agenten vornehmen. Es werden nur die Informationen für diese Agenten exportiert, sodass Sie die

obligatorischen Daten für diese Agenten nicht selbst eingeben müssen.

Ein Beispiel einer vorbereiteten Tabelle und einer CSV-Datei finden Sie [hier](#).

Sie können die Daten nun in GAX hochladen.

## [+] Schritte anzeigen

1. Klicken Sie im Fenster "Agenten" oder "Verlauf" auf **Importieren**.
2. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die CSV-Datei im Dateibrowser aus.
3. Klicken Sie auf **Tabelle hochladen**. GAX beginnt mit der Validierung der Datei und zeigt den Fortschritt an. Sie können das Fenster durch Klicken auf **Schließen** schließen oder den Fortschritt in dem Fenster verfolgen. Der Vorgang wird auch bei geschlossenem Fenster weiter ausgeführt. Sie können den Fortschritt im **Fenster "Verlauf"** anzeigen.
  - Wenn die **Tabelle gültig ist**, klicken Sie auf **Fortfahren**, um mit dem Hochladen zu beginnen.
  - Wenn im Dialogfeld ein oder mehrere Fehler angezeigt werden, öffnen Sie die Datei in einem neuen Fenster und beheben Sie die Fehler. Wiederholen Sie anschließend den Vorgang ab **Schritt 2**.
4. GAX beginnt mit der Verarbeitung der Datensätze und zeigt den Fortschritt an. Sie können ggf. jederzeit einen der folgenden Schritte ausführen:
  - Klicken Sie auf **Fenster schließen**. Die Verarbeitung wird fortgesetzt, und der Fortschritt kann im **Fenster "Verlauf"** angezeigt werden.
  - Klicken Sie auf **Vorgang ANHALTEN** und dann auf **Ja, Vorgang ANHALTEN**, um die Auswahl zu bestätigen. Wenn Sie den Vorgang anhalten, kehren Sie zur Anzeige der Agentenliste zurück.
5. Wenn Sie den Vorgang nicht anhalten, wird in GAX **Vorgang abgeschlossen** angezeigt, sobald die Verarbeitung der Datensätze abgeschlossen wurde. Darüber hinaus wird eine Zusammenfassung der Ergebnisse angezeigt, darunter die Anzahl der erfolgreich erstellten und/oder aktualisierten Datensätze und die Anzahl der Datensätze, die aufgrund eines Fehlers nicht aktualisiert oder erstellt wurden. Klicken Sie auf **Fenster schließen**, um zurück zur Agentenliste zu gelangen.

## Skriptaktionen

Für neue Benutzer:

1. Erstellen Sie eine neue Person mit den erforderlichen Eigenschaften im angegebenen Ordner.
2. Weisen Sie die neue Person den angegebenen Zugriffsgruppen zu.
3. Weisen Sie die neue Person den angegebenen Agentengruppen zu.
4. Fügen Sie für Agenten die jeweiligen Skills hinzu.
5. Führen Sie für Agenten die folgenden Schritte aus:
  - Wenn das Feld "Durchwahl" nicht angegeben ist, erstellen Sie auf allen angegebenen Telefonanlagen Agentenanmeldungen und weisen Sie diese zu. Der Anmeldungscode der Agentenanmeldungen muss mit dem Benutzernamen des Agenten übereinstimmen. Die Agentenanmeldungen werden im Ordner für Agentenanmeldungen für Telefonanlagen in der Ordnerhierarchie erstellt, die für das Objekt "Person" in der Eigenschaft "Ordner" angegeben ist.

- Wenn das Feld "Durchwahl" angegeben ist, wird ein neuer Arbeitsplatz erstellt. Der Name des Arbeitsplatzes ist mit dem Benutzernamen des Agenten identisch. Die Durchwahl-DNs werden mit der Nummer entsprechend dem Wert im Feld "Durchwahl" für alle angegebenen Telefonanlagen erstellt. Die Agentenanmeldungen werden erstellt und mit allen angegebenen Telefonanlagen verknüpft, deren Anmeldecode mit dem Wert im Feld "Durchwahl" identisch ist. Alle Objekte werden in den jeweiligen Stammordnern erstellt. Die Ordnerhierarchie entspricht der Angabe für das Objekt "Person" in der Eigenschaft "Ordner".

#### Für vorhandene Benutzer:

1. Die Felder "Benutzername" und "Ist Agent" müssen in der Eingabedatei ausgefüllt sein, um die Person zu identifizieren.
2. Alle anderen Felder sind optional.
3. Wenn ein optionales Feld angegeben wird, wird der Wert mit dem vorhandenen Wert verglichen und bei Abweichung für diese Person aktualisiert.

# Massenzuweisung von Skills zu Agenten

Genesys Administrator Extension ermöglicht Ihnen, Skills und zugehörige Bewertungen mit einem Klick mehreren Agenten zuzuweisen. Sie können in der aktuellen Ansicht auch eine neue Skill erstellen und diese zuweisen.

1. Wählen Sie in der Ansicht **Agenten** einen oder mehrere Agenten aus, für die Sie dieselben Skills hinzufügen, bearbeiten oder löschen möchten. Dies aktiviert die Option **Skills bearbeiten** in der Symbolleiste der Ansicht **Agenten**.
2. Wählen Sie **Skills bearbeiten**. Hierdurch wird das Dialogfeld **<n> Agenten bearbeiten** geöffnet, wobei **<n>** der Anzahl der ausgewählten Agenten entspricht.

## Wichtig

Wenn das Dialogfeld zum Bearbeiten der Agenten nicht geöffnet wird, können Sie im aktuellen Browserfenster keine weiteren Aktionen in GAX ausführen. Sie können jedoch gleichzeitig eine andere Browserregisterkarte oder ein anderes Browserfenster öffnen, um auf die Vorgänge in GAX zuzugreifen. Weitere Informationen zu den Auswirkungen durch das Abmelden in GAX oder das Schließen des Browsers, während dieses Dialogfeld geöffnet ist, finden Sie in [Schritt 4](#).

3. Um Skills, die den ausgewählten Agenten zugewiesen sind, zu ändern, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

## Wichtig

Alle Bewertungen müssen numerische Werte sein. Weisen Sie Agenten nicht die Bewertung Vermischtes zu. Dieser Begriff wird in GAX verwendet, um anzugeben, dass die ausgewählten Agenten verschiedene Bewertungen für diese Skill aufweisen.

- So weisen Sie eine Skill zu:

## Tipp

Um eine neue Skill zu erstellen, geben Sie den Namen im Feld **Schnellfilter** ein, drücken Sie die **Eingabetaste** und geben Sie dann einen numerischen Wert für die Bewertung ein.

- Wenn eine Skill mit keinem Agenten verknüpft ist (leeres Auswahlfeld), klicken Sie zweimal auf das Auswahlfeld, um ein Häkchen zu setzen, und geben Sie die Bewertung ein, die den Agenten zugewiesen werden soll.
- Wenn eine Skill bereits mit einigen der ausgewählten Agenten verknüpft ist (Bindestrich (-) im Auswahlfeld), klicken Sie auf das Auswahlfeld, um ein Häkchen zu setzen, und geben Sie ggf. den Wert für die Bewertung ein oder ändern Sie diesen.
- Um eine aktive Skill für alle ausgewählten Agenten zu entfernen, klicken Sie ein- oder zweimal auf

das Auswahlfeld, um es zu löschen.

- Um eine Skill-Bewertung zu ändern, klicken Sie im Feld "Bewertung" für die Skill und geben Sie einen neuen Wert ein. Beachten Sie, dass der neue Wert nur für ausgewählte Agenten entsprechend dem Status des Auswahlfeld gilt (Häkchen – alle; Bindestrich – einige; leer – keiner).
4. Wenn Sie die Bearbeitung abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu speichern. Es wird ein Fortschrittsfenster geöffnet, in dem der Fortschritt in Echtzeit und die Ergebnisse des Vorgangs angezeigt werden.

Aktualisierungen werden in Stapeln zu je 10 Agenten verarbeitet. Melden Sie sich nicht in GAX ab und schließen Sie nicht den Browser, solange die Aktualisierungen verarbeitet werden. Wenn Sie sich abmelden oder den Browser vor Abschluss des Vorgangs schließen, wird der Vorgang angehalten. In diesem Fall werden nur vollständig verarbeitete Stapel abgeschlossen.

### [+] Beispiel anzeigen

Wenn Sie beispielsweise 25 Agenten ausgewählt haben, werden die Änderungen in drei Stapeln verarbeitet: zwei Stapel mit jeweils 10 Agenten und ein Stapel mit 5 Agenten. Wenn Sie sich abmelden oder das aktuelle Browserfenster schließen, bevor der zweite Stapel mit 10 Agenten verarbeitet oder zur Verarbeitung im GAX-Server in die Warteschlange gestellt wurde, werden nur die Änderungen der ersten 10 Agenten (erster Stapel) gespeichert. Die Änderungen für den zweiten und dritten Stapel werden nicht vorgenommen, sondern verworfen.

5. Nach Abschluss des Vorgangs wird im Fortschrittsfenster das endgültige Ergebnis des Vorgangs angezeigt. Um eine detaillierte Liste der Ergebnisse anzuzeigen, klicken Sie auf **Detailzusammenfassung anzeigen**. In der Zusammenfassung wird angezeigt, welche Agenten erfolgreich aktualisiert und welche Agenten nicht aktualisiert wurden. Klicken Sie auf **Detailzusammenfassung verbergen**, um zur Zusammenfassung der Ergebnisse zurückzukehren. Oder klicken Sie auf **Fenster schließen**, um das Fenster vollständig zu schließen und zur Agentenansicht zurückzukehren.

## Dialogfeld zum Bearbeiten von Agenten

Im Dialogfeld **<n> Agenten bearbeiten** (wobei n die Anzahl der ausgewählten Agenten ist) wird eine Liste mit allen verfügbaren Skills angezeigt, die Agenten zugewiesen werden können.

Skills, die bereits einem oder mehreren Agenten zugewiesen sind, werden ganz oben angezeigt und als *aktiv* angesehen. Darüber hinaus gilt Folgendes:

- Wenn alle ausgewählten Agenten über eine Skill verfügen, wird die Skill mit einem Häkchen in der Auswahlbox gekennzeichnet.
- Wenn nicht alle, sondern nur einige der ausgewählten Agenten über eine Skill verfügen, wird die Skill mit einem Bindestrich (-) gekennzeichnet.

Wenn keiner der ausgewählten Agenten über eine Skill verfügt, wird die Skill als *inaktiv* angesehen. In diesem Fall ist das Auswahlfeld leer und die Skill wird ausgegraut angezeigt. Beachten Sie, dass *inaktiv* in diesem Zusammenhang nicht mit dem Status *deaktiviert* des Skill-Objekts zu verwechseln ist.

In der Spalte "Bewertungen" werden die Bewertungen angezeigt, die mit den entsprechenden Skills für alle ausgewählten Agenten verknüpft sind. Wenn alle ausgewählten Agenten unterschiedliche Bewertungen für eine Skill aufweisen, wird die Bewertung Vermischtes angezeigt. Andernfalls wird der Wert der Bewertung (der für alle ausgewählten Agenten gilt) angezeigt.

# CSV-Datei

GAX verwendet zum Importieren/Exportieren der Massenaktualisierungen für Agenten durch Trennzeichen getrennte Dateien (Comma-Separated Value, CSV). In diesem Abschnitt wird das Format der CSV-Datei anhand einiger Beispiele beschrieben.

## Dateiformat

Die Quelldatei ist eine Textdatei im CSV-Format.

Jede Zeile in der Quelldatei stellt einen einzelnen Benutzer oder Agenten dar. Benutzer und Agenten können mehrmals in der Quelldatei vorhanden sein. Die eindeutige Kennung des Benutzers innerhalb der Quelldatei ist das Feld Benutzername.

Die Spalten in der Datei sind die Eigenschaften eines Benutzers oder Agenten. Die Spaltennamen sind in der ersten Zeile in der Datei angegeben. Die Reihenfolge der Spalten ist unbedeutend. Nach jeder Spaltenüberschrift bzw. jedem Spaltenwert wird ein Komma eingefügt; wenn die Spalte keinen Wert aufweist, wird das Komma direkt hinter dem vorherigen Komma eingefügt. Nicht erforderliche Spalten können je nach Bedarf und/oder Zweck der Datei von der Quelldatei ausgenommen werden.

Die Quelldatei enthält für jeden Benutzer/Agenten die folgenden Eigenschaften:

### [+] Eigenschaften anzeigen

**Struktur der CSV-Importdatei**

Name	Typ	Obligatorisch?	Beschreibung
Aktion	ADD, UPDATE	Ja	Gibt an, welche Aktion mit diesen Agentendaten durchgeführt werden soll: Erstellen eines neuen Agenten (ADD) oder Ändern eines vorhandenen Agenten (UPDATE).
Vorname	Zeichenfolge	Ja	Der Vorname des Benutzers/Agenten.
Nachname	Zeichenfolge	Ja	Der Nachname des Benutzers/Agenten.
Mitarbeiter-ID	Zeichenfolge	Ja	Die Mitarbeiter-ID des Benutzers/Agenten.
Benutzername	Zeichenfolge	Ja	Der Benutzername des Benutzers/Agenten.
Passwort	Zeichenfolge	Nein	Das mit dem Benutzernamen zu verwendende Passwort.



Passwortänderung	Boolesch (Y oder N)	Nein	Muss der Benutzer/Agent sein Passwort aktualisieren, wenn er sich das nächste Mal anmeldet?
Ist Agent	Boolesch	Ja	Legt fest, ob der Datensatz einen Benutzer oder Agenten darstellt; die Skriptfunktion ist für Benutzer und Agenten unterschiedlich.
Externe ID	Zeichenfolge	Nein	Eine externe Kennung.
E-Mail-Adresse	Zeichenfolge	Nein	Die E-Mail-Adresse des Benutzers/Agenten. Diese ist normalerweise mit dem Benutzernamen identisch.
Durchwahl	Numerische Zeichenfolge	Nein	Die Standarddurchwahl des Agenten. Liegt eine Durchwahl vor, wird die Arbeitsplatzerstellung ausgelöst.
Aktiviert	Boolesch	Nein	Der Status des Benutzers—Y=aktiviert, N=deaktiviert
Ordner	Zeichenfolge	Ja	Der Ordner und Pfad zum Stammordner ( <b>Personen</b> ), in dem der Benutzer/Agent erstellt wird. Beispiel: Company/Department/Team

## Relationale Spalten

Zusätzlich zu den Eigenschaften und Ordnern können in jeder Zeile Beziehungen zwischen dem Benutzer/Agent und anderen Konfigurationsobjekten, insbesondere **Telefonanlagen**, **Agentengruppen**, **Skills** und **Zugriffsgruppen**, vorliegen. Die Quelldatei enthält für jede Instanz eines Telefonanlagen-, Agentengruppen-, Zugriffsgruppen- oder Skill-Objekts eine eigene Spalte. Wenn beispielsweise 10 Agentengruppen, 1 Telefonanlage, 15 Skills und 4 Zugriffsgruppen vorliegen, enthält die Quelldatei 30 zusätzliche Spalten, die jeweils ein Konfigurationsobjekt darstellen. Relationale Spalten sind optional.

Die Überschrift einer relationalen Spalte besteht aus Objekttyp und Objektname, die zu einem eindeutigen Spaltennamen zusammengefügt werden. Das heißt, es können z. B. nicht zwei Skills mit dem gleichen Namen vorliegen, ein Skill-Objekt kann jedoch den gleichen Namen wie ein Telefonanlagen-Objekt aufweisen.

Die Benennungs- und Werteregeln für relationale Spalten sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

Relationale Spalten		
Typ	Spaltenname	Gültige Werte
Telefonanlage	Telefonanlage:<switch name>	Y: Agentenanmeldung für diesen Agenten in dieser Telefonanlage erstellen N: Agentenanmeldung für diesen Agenten in dieser Telefonanlage entfernen <empty>: Keine Aktion
Agentengruppe	AgentG:<agent group name>	Y: Diesen Agenten zur Agentengruppe hinzufügen N: Diesen Agenten aus der Agentengruppe entfernen <empty>: Keine Aktion
Zugriffsgruppe	AccessG:<access group name>	Y: Diesen Benutzer/Agenten zur Zugriffsgruppe hinzufügen N: Diesen Benutzer/Agenten aus der Zugriffsgruppe entfernen <empty>: Keine Aktion  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig</p> <p>Die in den Systemvoreinstellungen angegebene <b>Standardzugriffsgruppe</b> wird nicht für Massenuploads verwendet, da die Zugriffsgruppe für den Agenten in der CSV-Datei angegeben ist.</p> </div>
Skill	Skill:<skill name>	<number>: Dem Agenten mit diesem Skill-Level diese Skill zuweisen N: Diese Skill aus diesem Agenten entfernen <empty>: Keine Aktion

Beim Hochladen der Datei fügt GAX automatisch eine neue Spalte mit der Spaltenüberschrift "Aktion" über dem ersten Datensatz hinzu. Jedem Datensatz wird einer der folgenden Werte zugewiesen:

- ADD: Der Agent wird hinzugefügt.
- UPDATE: Der vorhandene Agent wird gemäß den geänderten Eigenschaften oder Beziehungen in der Datei geändert.

## Beispiel

Zum Erstellen von drei Agenten müssen die folgenden Daten in GAX hochgeladen werden:

### [+] Daten anzeigen

Vorname	Nachname	Mitarbeiter-ID	Ist-Agent	Externe ID	Durchwahl	Stillgelegt	Englisch	Branch Fran	Telefonanlage London	Telefonanlage Agent	Access Good Super	Aktion	Ordner
Sarah	Lee	223344	sarahl@acme.com								Y	ADD	Acme/ Branch/ Team 1
John	Doyle	223465	johnd@acme.com		2233	1	Y	N	Y			ADD	Acme/ Branch/ Team 2
Robert	Cook	244456	bobc@acme.com		2356	5	Y		Y			ADD	Acme/ Branch/ Team 3

Der Inhalt der CSV-Datei für diese Daten sieht folgendermaßen aus:

```
Sarah, Lee, 223344, sarahl@acme.com, N, , , , , Y, ADD, Acme/Branch/Team 1
John, Doyle, 223465, johnd@acme.com, Y, , 2233, 1, Y, N, Y, , ADD, Acme/Branch/Team 2
Robert, Cook, 244456, bobc@acme.com, Y, , 2356, 5, Y, , Y, , ADD, Acme/Branch/Team 3
```

---

# Fenster "Verlauf"

Im Fenster **Verlauf** wird ein Datensatz von Massenvorgängen (Massenuploads) angezeigt.

## Übersicht

Zum Öffnen des Fensters **Verlauf** klicken Sie im Fenster **Agenten** auf **Verlauf**. Im Fenster **Verlauf** werden die letzten Massenvorgänge in absteigender Reihenfolge nach dem Zeitpunkt der Ausführung aufgelistet, d. h., der zuletzt ausgeführte Massenvorgang wird ganz oben angezeigt. Das Fenster enthält die folgenden Spalten:

- **Status**—**IN WARTESCHLANGE, ABGESCHLOSSEN, IN BEARBEITUNG, ANGEHALTEN, FEHLER**
- **Vorgangsverlauf**—Der Name der CSV-Datei, die hoch- oder heruntergeladen wurde. Wenn sich der Vorgang noch in Bearbeitung befindet, wird der Fortschritt mit der Anzahl der verarbeiteten Datensätze angezeigt. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, wird die Gesamtzahl der verarbeiteten, erstellten und aktualisierten Datensätze angezeigt sowie die Anzahl der Datensätze, die aufgrund eines Fehlers nicht bearbeitet wurden.
- **Benutzer**—Der Name des angemeldeten Benutzer, der den Vorgang ausgeführt hat. Diese Informationen werden erst angezeigt, wenn der Vorgang abgeschlossen wurde.
- **Datum**—Das Datum und die Uhrzeit des Abschlusses des Vorgangs.

Die Vorgänge werden nach Status in folgender Reihenfolge aufgelistet: **FEHLER, IN BEARBEITUNG, IN WARTESCHLANGE, ANGEHALTEN** und **ABGESCHLOSSEN**. Vorgänge mit demselben Status werden in absteigender Reihenfolge nach Uhrzeit aufgelistet, d. h., der zuletzt ausgeführte Vorgang wird ganz oben angezeigt. Das Fenster "Verlauf" wird alle 5 Sekunden aktualisiert, um stets den aktuellen Status der Massenvorgänge anzuzeigen.

## Aktionen für mehrere Vorgänge

Links oben im Fenster **Verlauf** befinden sich die folgenden Steuerelemente:

- **Importieren**—Ermöglicht das Hochladen einer CSV-Datei. Eine detaillierte Anleitung finden Sie unter [Hochladen einer Datei](#).
- **Tabelle erstellen**—Erstellt eine leere Vorlagendatei mit allen obligatorischen Spalten und den Spalten, die Sie zusätzlich angeben. die Spalten. Eine detaillierte Anleitung finden Sie unter [Erstellen einer leeren Vorlagendatei](#).
- **Löschen**—Entfernt die ausgewählten Vorgänge aus der Liste. Die Dateien selbst werden nicht gelöscht, sondern lediglich der Datensatz in dieser oder anderen Listen.
- **Schnellfilter anzeigen**—Ermöglicht das Filtern der Liste der Vorgänge, um nur bestimmte Vorgänge anzuzeigen.

---

## Aktionen für einzelne Vorgänge

Zusätzlich zu den oben genannten Steuerelementen können Sie das Zahnradsymbol neben dem Namen der CSV-Datei verwenden, um eine Liste mit Vorgängen anzuzeigen, die für diesen Vorgang verfügbar sind. Welche Aktionen verfügbar sind, hängt vom Status des Vorgangs ab. Folgende Aktionen können verfügbar sein:

- **Vorgang anhalten**—Stoppt das Hochladen der CSV-Datei, wenn das Hochladen noch nicht abgeschlossen ist. GAX zeigt eine Warnung an, um Sie darauf hinzuweisen, dass einige Datensätze nicht bearbeitet werden. Sie werden aufgefordert, das Anhalten des Vorgangs zu bestätigen. Klicken Sie zum Anhalten des Vorgangs auf **Ja, Vorgang ANHALTEN**. Es wird zusätzlich zur normalen Anzahl von Datensätzen die Anzahl nicht bearbeiteter Datensätze angezeigt.
- **Details anzeigen**—Zeigt eine Liste mit Datensätzen in der CSV-Datei für alle Vorgänge mit dem Status ABGESCHLOSSEN an, die bis zum Abschluss ausgeführt wurden oder absichtlich angehalten wurden. In der Spalte **Vorgang** wird das Ergebnis für jeden Datensatz angezeigt (Erstellt, Aktualisiert, Fehler oder Nicht bearbeitet). Um nur Datensätze mit einem bestimmten Ergebnis anzuzeigen, klicken Sie rechts oben auf eines der Ergebnisse in der Liste. Um die Datensätze nach anderen Kriterien zu filtern, wählen Sie **Schnellfilter anzeigen**. Um nur bestimmte Spalten anzuzeigen, klicken Sie auf **Spaltenauswahl** und heben Sie die Auswahl der Spalten auf, die nicht angezeigt werden sollen. Um einige oder alle Datensätze in eine Tabelle zu importieren, wählen Sie die Datensätze aus und klicken Sie auf **Exportieren**. Folgen Sie dann den Anweisungen in [Exportieren von Daten](#).
- **Löschen**—Löscht nur diesen Vorgang aus der Liste der Vorgänge. Die Datei selbst wird nicht gelöscht, sondern lediglich der Datensatz in dieser Liste. Um mehrere Vorgänge gleichzeitig zu löschen, wählen Sie die Vorgänge aus und verwenden Sie **Löschen** oben im Fenster, wie zuvor beschrieben.

---

# Configuration Manager

Konfigurationsmanager ist das Modul, in dem Sie die Konfigurationsobjekte in Ihrem Contact Center einrichten und verwalten. Diese Objekte, auch Configuration Database-Objekte genannt, enthalten die Daten, die Genesys-Anwendungen und -Lösungen für den Betrieb in einer bestimmten Umgebung benötigen.

## Über Konfigurationsobjekte

Konfigurationsobjekte, auch *Configuration Database-Objekte* genannt, enthalten die Daten, die Genesys-Anwendungen und -Lösungen für den Betrieb in einer bestimmten Umgebung benötigen. Sie erstellen und verwalten die Objekte in Konfigurationsmanager, und sie werden in der Configuration Database gespeichert.

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.
- Da die meisten Objekte der Configuration Database physische Objekte in Ihrem Contact Center widerspiegeln (z. B. Telefonanlagen, Agenten und installierte Anwendungen), sind die Konfigurationsobjekte in diesem Dokument in Anführungszeichen gesetzt. Beispielsweise wird 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 die physische Telefonanlage widerspiegelt, bezieht, wird es in Anführungszeichen gesetzt. Entsprechend wird 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 das installierte Programm widerspiegelt, bezieht, wird es in Anführungszeichen gesetzt.

## Objekthierarchie

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 Stammmandanten oder einem Geschäftsbereich/Standort vorhanden sein. Wenn Sie Objekte nach Mandant anzeigen, werden folgende Objekte möglicherweise nicht angezeigt:

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

## Erforderliche Berechtigungen

Die für die Durchführung einer Aufgabe in Genesys Administrator Extension erforderlichen Mindestberechtigungen sind von der jeweiligen Aufgabe abhängig. 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"> <li>• Zum Anzeigen eines bestimmten Objekts benötigen Sie die Berechtigung Read (Lesen)</li> </ul>	Keine

Berechtigung	Beschreibung	Voraussetzungen
	<p>für dieses Objekt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In Configuration Manager können Sie den Objekttyp anzeigen. Wenn Sie für das Objekt nicht über die Berechtigung Read (Lesen) verfügen, können Sie es in Configuration Manager nicht anzeigen.</li> <li>In Listenansichten ist die folgende Schaltfläche verfügbar: <b>Bearbeiten</b>.</li> <li>Sie können auf ein Objekt klicken, um dessen Details anzuzeigen.</li> </ul>	
Create	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wenn Sie Objekte in einem bestimmten Ordner erstellen möchten, müssen Sie für diesen Ordner über die Berechtigung Create (Erstellen) verfügen. Die Person, die ein Objekt erstellt, erhält Full Control-Berechtigungen (vollständige Kontrolle) für dieses Objekt. Andere Konten verfügen für ein neu erstelltes Objekt über dieselben Berechtigungen, über die sie für den Ordner verfügen, in dem das Objekt erstellt wurde.</li> <li>In Listenansichten sind die folgenden Schaltflächen verfügbar: <b>Neu</b>, <b>Klonen</b> und <b>Verschieben nach</b>.</li> <li>In Objektdetailansichten sind die folgenden Schaltflächen verfügbar: <b>Klonen</b> und <b>Verschieben nach</b>. Sie können außerdem die folgenden Registerkarten anzeigen: <b>Optionen</b>, <b>Berechtigungen</b> und <b>Abhängigkeiten</b>.</li> </ul>	Read
Update	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wenn ein bestimmtes Objekt</li> </ul>	Read



Berechtigung	Beschreibung	Voraussetzungen
	<p>geändert werden soll, müssen Sie über die Berechtigung Update (Aktualisieren) für dieses Objekt verfügen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In Listenansichten ist die folgende Schaltfläche verfügbar: <b>Aktivieren</b> oder <b>Deaktivieren</b>.</li> <li>In Objektdetailansichten sind die folgenden Schaltflächen verfügbar: <b>Aktivieren</b> oder <b>Deaktivieren, Speichern</b> und <b>Anwenden</b>.</li> </ul>	
Löschen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wenn ein bestimmtes Objekt gelöscht werden soll, müssen Sie über die Berechtigung Delete (Löschen) für dieses Objekt verfügen.</li> <li>In Listenansichten ist die folgende Schaltfläche verfügbar: <b>Löschen</b>.</li> <li>In Objektdetailansichten ist die folgende Schaltfläche verfügbar: <b>Löschen</b>.</li> </ul>	Read

### Schreibgeschützter Modus und Notfallmodus

Die Funktionen „Schreibgeschützter Modus“ und „Notfallmodus“ ermöglichen Ihnen, Benutzer daran zu hindern, während einer Configuration Server-Wartung Änderungen an der Configuration Database vorzunehmen. Eine entsprechende Fehlermeldung wird allen GAX-Benutzern angezeigt, die versuchen, beliebige Konfigurationsobjekte zu aktualisieren oder zu speichern, während der Configuration Server in einem dieser Modi ist. Nur Super-Administratoren können die Objekte aktualisieren, während der Configuration Server im Notfallmodus ist. Weitere Informationen zum schreibgeschützten Modus und Notfallmodus finden Sie unter **Schreibgeschützter Modus und Notfallmodus**.

### Allgemeine Objekteigenschaften

Fast alle Konfigurationsobjekte besitzen die folgenden Konfigurationseigenschaften und -elemente:

- Eigenschaft **Name**
- Eigenschaft **Status aktiviert**
- Registerkarte **Optionen**

- Registerkarte **Berechtigungen**
- Registerkarte **Abhängigkeiten**

## Eigenschaft „Name“

Namen werden verwendet, um Objekte innerhalb eines bestimmten Bereichs 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, die diese Objekte in einer Umgebung darstellen. Als Namen für Hosts müssen Sie beispielsweise die Namen angeben, welche die einzelnen Computer in einer Datennetzwerkumgebung repräsentieren.

## Eigenschaft „Status aktiviert“

Gibt bei Aktivierung 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.

## Registerkarte „Optionen“

### 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 festgelegt, aktualisiert oder gelöscht werden.

Um die Optionen für ein Objekt anzuzeigen, wählen Sie das Objekt aus und klicken Sie auf die Registerkarte **Optionen**. Konfigurationsoptionen sind in den zugehörigen Abschnitten aufgelistet, und Sie können einen Abschnitt erweitern oder verkürzen, um die Optionen darin anzuzeigen oder auszublenden. Der jeweilige Abschnitt wird auch für jede Option in der Spalte „Name“ und in der Spalte „Abschnitt“ aufgeführt. Dies ist besonders nützlich in Fällen, in denen es mehr Optionen in einem Abschnitt gibt, als auf einem einzelnen Bildschirm angezeigt werden können, damit Sie nie den Überblick darüber verlieren, in welchem Abschnitt sich eine Option befindet. Standardmäßig werden alle Optionen in allen Abschnitten angezeigt, wenn die Registerkarte **Optionen** geöffnet wird.

Sie können Optionen für das betreffende Objekt verwalten (hinzufügen, aktualisieren, löschen), entweder nacheinander oder per Massenverarbeitung. Hierfür verwenden Sie die Import-/Exportfunktionalität.

- Nacheinander:
  - Hinzufügen einer Option **[+] Schritte anzeigen**
    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 durch:
      - 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 einer Option **[+] Schritte anzeigen**
    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 durch:
  - 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 einer Option **[+] Schritte anzeigen**
  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 durch:
    - 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.
- Per Massenverarbeitung:
  - Klicken Sie auf **Mehr**, um Optionen zu importieren oder zu exportieren. Siehe [Massenprovisionierung von Konfigurationsoptionen](#) für weitere Informationen.

## Wichtig

- Die Felder **Abschnitt** und **Schlüssel** sind Pflichtfelder, deren Werte in der Umgebung eindeutig sein müssen.
- Klicken Sie auf **Mehr**, um Optionen zu importieren oder zu exportieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Importieren/Exportieren von Daten** der Registerkarte "Übersicht".

## Registerkarte „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 zum Erteilen, Ändern und Entfernen von Berechtigungen finden Sie im [Genesys Security Deployment Guide](#).

## 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 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.

Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

### Ändern von Mitgliedern

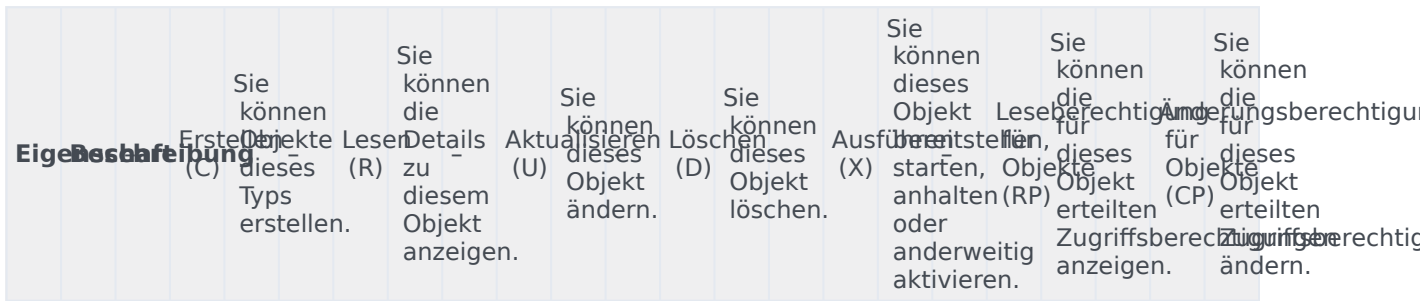
## [+] Vorgang anzeigen

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 durch:
  - 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

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



3. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - 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

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. Ein Dialogfeld zum Bestätigen des Löschens wird angezeigt. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - 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.

### Registerkarte „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.

Beispiel: Das Anwendungsobjekt **AppA** wird auf dem **HostA** ausgeführt. **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.

## Sicherheitszertifikate

Genesys unterstützt für einen sicheren Datenaustausch zwischen Genesys-Komponenten die optionale Verwendung des Transport Layer Security (TLS)-Protokolls. Das TLS-Protokoll wird mit Sicherheitszertifikaten ausgeführt, die in den Host- und Anwendungsobjekten 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.

Detaillierte Informationen und Anweisungen für die Implementierung von TLS finden Sie im Abschnitt "[Sichere Verbindungen](#)" im *Genesys Security Deployment Guide*.

# 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 Standard ist keinen Zugriffsgruppen zugeordnet und wird daher nicht als Mitglied von Zugriffsgruppen angezeigt.
- Ausführliche Anweisungen zum Verwalten der Zugriffsgruppen zugewiesenen Rollen finden Sie im *Genesys Security Deployment Guide*.

## Anzeigen von Zugriffsgruppen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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**.

## Arbeiten mit Zugriffsgruppen

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 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.

Außerdem 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 oder 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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. Führen Sie für jeden Benutzer, der dieser Gruppe hinzugefügt werden soll, Folgendes aus:
- a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mitglieder** und dann auf **Hinzufügen**.
  - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
    - Um einen vorhandenen Benutzer zur Gruppe hinzuzufügen, wählen Sie den Benutzer aus der Benutzerliste aus.
    - Um einen neuen Benutzer zur Gruppe hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um **den Benutzer** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie ihn in der Liste aus.
4. Nachdem Sie die Zugriffsgruppe erstellt haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
- Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Liste der Zugriffsgruppen zurückzukehren.
  - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Registerkarte **Allgemein** dieser Zugriffsgruppe zurückzukehren.
  - 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.

## Anzeigen von Agentengruppen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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**.

## Arbeiten mit Agentengruppen

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 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.

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

## Erstellen von Agentengruppenobjekten

Um ein Agentengruppenobjekt zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

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 Solution relevant. Es handelt sich hierbei um die Kapazitätstabelle, die mit dieser Agentengruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing Solution.
  - **Pensumtabelle**—Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing Solution relevant. Es handelt sich hierbei um die Pensumtabelle, die mit dieser Agentengruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing Solution.
  - **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 ein, 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("SkillName")>SkillStufe  
Beispiel  
Skill("Spanisch")>5
  - **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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. So fügen Sie einen Supervisor zu dieser Gruppe hinzu:
    - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Supervisoren** und dann auf **Hinzufügen**.
    - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Um einen vorhandenen Benutzer als Supervisor zur Gruppe hinzuzufügen, wählen Sie den Benutzer aus der Benutzerliste aus.
      - Um einen neuen Benutzer als Supervisor zur Gruppe hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um **den Benutzer** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie ihn in der Liste aus.
  4. Führen Sie für jeden Agenten, der dieser Gruppe hinzugefügt werden soll, Folgendes aus:
    - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Agenten** und dann auf **Hinzufügen**.
    - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Um einen vorhandenen Agenten zur Gruppe hinzuzufügen, wählen Sie den Agenten aus der Agentenliste aus.
      - Um einen neuen Agenten zur Gruppe hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um **den Agenten** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie ihn in der Liste aus.
  5. Auf der Registerkarte **Ursprungs-DNs** werden **DNs** aufgelistet, von denen aus Anrufe an diese Agentengruppe geroutet oder umgeleitet werden können.

## Wichtig

Diese Liste kann nur DNs der folgenden Typen enthalten: Routing-Punkt, externer Routing-Punkt, Servicenummer, Routing-Warteschlange, ACD-Warteschlange, virtuelle Warteschlange und Virtual Routing Point.

- Führen Sie für jede Ursprungs-DN, die der Liste der Ursprungs-DNs dieser Gruppe hinzugefügt werden soll, Folgendes aus:
- a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ursprungs-DNs** und dann auf **Hinzufügen**.
  - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
    - Um einen vorhandenen DN zur Liste der Ursprungs-DNs dieser Gruppe hinzuzufügen, wählen Sie ihn in der Liste der DN aus.
    - Um einen neuen DN zur Liste der Ursprungs-DNs dieser Gruppe hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um **den DN** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie ihn in der Liste aus.
6. Nachdem Sie die Agentengruppe erstellt haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
    - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Liste der Agentengruppen zurückzukehren.
    - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Registerkarte **Allgemein** dieser Agentengruppe zurückzukehren.
    - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

## CSV-Datei zum Importieren und Exportieren

Sie können Agentengruppen mit den Funktionen für Massenimport/-export aus CSV-Dateien importieren bzw. in solche exportieren. Die für den Import verwendete Importdatei und die beim Export der Daten erstellte Exportdatei sind vollständig kompatibel, sodass eine Datei für beide Zwecke verwendet werden kann. Alternativ können Sie die Importdatei anhand der allgemeinen CSV-Informationen in dieser Hilfedatei und der objektspezifischen Informationen in diesem Abschnitt selbst erstellen.

### Felder der CSV-Datei

Die Quelldatei ist eine Textdatei im CSV-Format mit der Erweiterung **.csv**.

Jede Zeile in der Quelldatei stellt eine einzelne Agentengruppe dar. Agentengruppen dürfen nur einmal in der Quelldatei vorhanden sein. Die eindeutige Kennung der Agentengruppe innerhalb der Quelldatei ist das Feld „Agentengruppenname“.

Die Spalten in der Datei sind die Eigenschaften einer Agentengruppe. Die Spaltennamen sind in der ersten Zeile in der Datei angegeben. Die Reihenfolge der Spalten ist unbedeutend. Nach jeder Spaltenüberschrift bzw. jedem Spaltenwert wird ein Komma eingefügt; wenn die Spalte keinen Wert aufweist, wird das Komma direkt hinter dem vorherigen Komma eingefügt. Nicht erforderliche Spalten können je nach Bedarf und/oder Zweck der Datei von der Quelldatei ausgenommen werden.

Die Quelldatei enthält für jede Agentengruppe die folgenden Eigenschaften:

### [+] Eigenschaften anzeigen

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
Aktion	ADD, UPDATE	Ja	Gibt an, welche Aktion mit diesen Agentengruppendaten durchgeführt werden soll: Erstellen einer neuen Agentengruppe (ADD) oder Ändern einer vorhandenen Agentengruppe (UPDATE).  Diese Spalte wird von GAX automatisch hinzugefügt, wenn eine Datei exportiert wird. Sie enthält den Wert UPDATE für alle Datensätze darin. Wenn Sie die Quelldatei von Grund auf neu erstellen, müssen Sie diese Spalte manuell hinzufügen. In jedem Fall ist dieses Feld obligatorisch, und Sie müssen einen Wert für jeden Datensatz angeben.
Name	Zeichenfolge	Ja	Name der Agentengruppe.
Aktiviert	Zeichenfolge	Nein	Gibt an, ob diese DN

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
			aktiviert (Y) oder nicht aktiviert (N) ist.

### Relationale Spalten

Zusätzlich zu den Eigenschaften und Ordnern in der obigen Tabelle können in jeder Zeile Beziehungen zwischen dieser Agentengruppe und anderen Konfigurationsobjekten, insbesondere Benutzern, die Agenten sind (Ist Agent=Y), vorliegen. Für jede Instanz eines Agenten gibt es eine separate Spalte in der Quelldatei. Beispiel: Bei 10 Agenten enthält die Quelldatei 10 zusätzliche Spalten, jeweils eine pro konfigurierten Agenten. Relationale Spalten sind optional.

Die Überschrift einer relationalen Spalte besteht aus Objekttyp und Objektname, die zu einem eindeutigen Spaltennamen zusammengefügt werden. Das heißt, es können z. B. nicht zwei Agentengruppen mit dem gleichen Namen vorliegen, ein Agentenobjekt kann jedoch den gleichen Namen wie eine Agentengruppe aufweisen.

Die Benennungs- und Werteregeln für relationale Spalten sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

#### Relationale Spalten

Typ	Spaltenname	Gültige Werte	Beschreibung
Agent	Agent:<agent name>	Y - diesen Agenten zu dieser Agentengruppe hinzufügen N - diesen Agenten aus dieser Agentengruppe entfernen <empty> - keine Aktion	Der Name des dieser Agentengruppe hinzuzufügenden bzw. daraus zu entfernenden Agenten.

### Beispiel

Zum Ändern von drei Agentengruppen müssen die folgenden Daten in GAX hochgeladen werden:

#### [+] Daten anzeigen

Aktion	Name	Aktiviert	Agent:doej	Agent:jonesj	Agent:smiths
UPDATE	Gold_Agents	Y	Y	Y	N
UPDATE	Silver_Agents	Y	N		N
UPDATE	Bronze_Agents	Y		Y	Y

Der Inhalt der CSV-Datei für diese Daten sieht folgendermaßen aus:

```
Action,Name,Enabled,Agent:doej,Agent:jonesj,Agent:smiths
UPDATE,Gold_Agents,Y,Y,Y,N
UPDATE,Silver_Agents,Y,N,,N
UPDATE,Bronze_Agents,Y,,Y,Y
```



---

## 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 Reporting-Anwendungen. Weitere Informationen über virtuelle Agentengruppen finden Sie in der aktuellen Version der Dokumentation *Framework Stat Server User's Guide*.

### Warnung

Wenn Genesys Administrator Extension (aus einer früheren Version konvertierte) virtuelle Agentengruppen findet, die unzulässige Skriptaussdrücke 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 zum 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.

## Verwalten von Benutzern und Verwalten von Agenten

Sie können Agenten im Fenster "Personen" (wie hier beschrieben) oder im Fenster **Agenten** erstellen. Das Ergebnis ist gleich: Ein Agent vom Typ "Person" wird erstellt und in der Configuration Database gespeichert, und Sie können diesen Agenten im Fenster "Personen" oder im Fenster "Agenten" verwalten.

Wenn Sie zu einem beliebigen Zeitpunkt nur mit Agenten arbeiten möchten, können Sie in der GAX-Menüleiste "Agenten" auswählen. Anschließend wird eine Liste angezeigt, die nur die Agenten in Ihrem Contact Center enthält. Alle Benutzer, die keine Agenten sind, werden herausgefiltert, sodass Sie mit einer kürzeren Liste arbeiten können.

### Wichtig

Wenn die Option „Agenten“ nicht in der GAX-Kopfzeile angezeigt wird, ändern Sie dies in den Systemvoreinstellungen, indem Sie die Kategorie „Agentenverwaltung“ auswählen und den Modus von **Verborgen** in **Lokal** ändern. Weitere Informationen finden Sie unter **Systemvoreinstellungen**.

## Anzeigen von Benutzern

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. Deaktivierte Benutzer sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein weiteres Mal klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Benutzern

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 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.

## Erstellen neuer Benutzer

Um einen neuen Benutzer zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

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 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.
  - **Passwort**—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 **Passwort zurücksetzen** nicht ausgewählt ist.

### Wichtig

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

- **Passwort 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 **Passwort** 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 zum Zurücksetzen von Passwörtern finden Sie im [Genesys 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 im [Framework External Authentication Reference Manual](#).
  - **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 Telefonanmeldungsprozess 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 Reporting-Dokumentation.
    - **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 den 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.

## CSV-Datei zum Importieren und Exportieren

Sie können Benutzer mit den Funktionen für Massenimport/-export aus CSV-Dateien importieren bzw. in solche exportieren. Die für den Import verwendete Importdatei und die beim Export der Daten erstellte Exportdatei sind vollständig kompatibel, sodass eine Datei für beide Zwecke verwendet werden kann. Alternativ können Sie die Importdatei auch anhand der allgemeinen CSV-Informationen in dieser Hilfedatei und der objektspezifischen Informationen in diesem Abschnitt selbst erstellen.

### Felder in der CSV-Datei

Die Quelldatei ist eine Textdatei im CSV-Format mit der Erweiterung **.csv**.

Jede Zeile in der Quelldatei stellt einen einzelnen Benutzer dar. Benutzer dürfen nur einmal in der Quelldatei vorhanden sein. Die eindeutige Kennung des Benutzers innerhalb der Quelldatei ist das Feld „Mitarbeiter-ID“.

Die Spalten in der Datei sind die Eigenschaften eines Benutzers und andere Objekte, mit denen sie verbunden sein könnten. Die Spaltennamen sind in der ersten Zeile in der Datei angegeben. Die Reihenfolge der Spalten ist unbedeutend. Nach jeder Spaltenüberschrift bzw. jedem Spaltenwert wird ein Komma eingefügt; wenn die Spalte keinen Wert aufweist, wird das Komma direkt hinter dem vorherigen Komma eingefügt. Nicht erforderliche Spalten können je nach Bedarf und/oder Zweck der Datei von der Quelldatei ausgenommen werden.

Die Quelldatei enthält für jeden Benutzer die folgenden Eigenschaften:

### [+] Eigenschaften anzeigen

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
Aktion	ADD, UPDATE	Ja	Gibt an, welche Aktion mit diesen Benutzerdaten durchgeführt werden soll: Erstellen eines neuen Benutzers (ADD) oder Ändern eines vorhandenen Benutzers (UPDATE).  Diese Spalte wird von GAX automatisch hinzugefügt, wenn eine Datei exportiert wird. Sie enthält den Wert UPDATE für alle Datensätze darin. Wenn Sie die Quelldatei von Grund auf neu erstellen, müssen Sie diese Spalte manuell hinzufügen. In jedem Fall ist dieses Feld obligatorisch, und Sie müssen einen Wert für jeden Datensatz angeben.
Vorname	Zeichenfolge	Ja	Vorname des Benutzers.
Nachname	Zeichenfolge	Ja	Nachname des Benutzers.
Benutzername	Zeichenfolge	Ja	Benutzername des Benutzers.
Mitarbeiter-ID	Zeichenfolge	Ja	Eindeutige, diesem Benutzer zugewiesene Kennung.
Ist Agent	Zeichenfolge	Ja	Gibt an, ob der Benutzer ein Agent ist, entweder Y oder N. In den Skriptfunktionen wird zwischen Agenten und Nicht-Agenten unterschieden.
Passwort	Zeichenfolge	Nein	Mit dem Benutzernamen zu verwendendes Passwort.
Passwortänderung	Zeichenfolge	Nein	Gibt an, ob dieser Benutzer sein Passwort

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
			bei der nächsten Anmeldung ändern muss (Y) oder nicht (N).
Externe ID	Zeichenfolge	Nein	Eine eindeutige externe Kennung für diesen Benutzer.
E-Mail-Adresse	Zeichenfolge	Nein	Die E-Mail-Adresse des Benutzers. Diese ist normalerweise mit dem Benutzernamen identisch.
Aktiviert	Zeichenfolge	Nein	Gibt an, ob dieser Benutzer aktiviert ist, entweder Y oder N.
Kapazitätsregel	Zeichenfolge	Nein	Gilt nur bei Ist Agent=Y. Die Standardkapazitätsregel, mit der dieser Benutzer verknüpft werden soll.
Kostenvertrag	Zeichenfolge	Nein	Gilt nur bei Ist Agent=Y. Der Standardkostenvertrag, mit dem dieser Benutzer verknüpft werden soll.
Standort	Zeichenfolge	Nein	Der Standardstandort, mit dem dieser Benutzer verknüpft werden soll.
Standardarbeitsplatz	Zeichenfolge	Nein	Gilt nur bei Ist Agent=Y. Der Standardarbeitsplatz, mit dem dieser Benutzer verknüpft werden soll.

### Relationale Spalten

Zusätzlich zu den Eigenschaften und Ordnern in der obigen Tabelle können in jeder Zeile Beziehungen zwischen diesem Benutzer und anderen Konfigurationsobjekten, insbesondere **Zugriffsgruppen, Agentengruppen, Agentenanmeldungen, Anwendungshierarchie** und **Skills** vorliegen. Die Quelldatei enthält für jede Instanz eines Zugriffsgruppen-, Agentengruppen-, Agentenanmeldungs-, Anwendungshierarchie- und Skill-Objekts eine eigene Spalte. Wenn beispielsweise 10 Agentengruppen, 1 Telefonanlage, 15 Skills und 4 Zugriffsgruppen vorliegen, enthält die Quelldatei 30 zusätzliche Spalten, die jeweils ein Konfigurationsobjekt darstellen. Relationale Spalten sind optional.

Die Überschrift einer relationalen Spalte besteht aus Objekttyp und Objektname, die zu einem eindeutigen Spaltennamen zusammengefügt werden. Das heißt, es können z. B. nicht zwei Skills mit dem gleichen Namen vorliegen, ein Skill-Objekt kann jedoch den gleichen Namen wie ein Telefonanlagen-Objekt aufweisen.



Die Benennungs- und Werteregeln für relationale Spalten sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

**Relationale Spalten**

Typ	Spaltenname	Gültige Werte	Beschreibung
Zugriffsgruppe	AccessG:<access group name>	<p>Y - diesen Benutzer/ Agenten zu dieser Zugriffsgruppe hinzufügen</p> <p>N - diesen Benutzer/Agenten aus dieser Zugriffsgruppe entfernen</p> <p>&lt;empty&gt; - keine Aktion</p>	<p>Der Name der Zugriffsgruppe, zu der dieser Benutzer gehört. Dieser Benutzer kann zu so vielen Zugriffsgruppen gehören wie nötig, es kann aber nur eine Zugriffsgruppe in jeder Spalte angezeigt werden.</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Wichtig</b></p> <p>Die in den Systemvoreinstellungen angegebene <b>Standardzugriffsgruppe</b> wird nicht für Massenaufloads verwendet, da die Zugriffsgruppe für den Benutzer in der CSV-Datei angegeben ist.</p> </div>
Agentengruppe	AgentG:<agent group name>	<p>Y - diesen Benutzer dieser Agentengruppe zuweisen</p> <p>N - diesen Benutzer aus dieser Agentengruppe entfernen</p> <p>&lt;empty&gt; - keine Aktion</p>	<p>Gilt nur bei Ist Agent=Y. Der Name der Agentengruppe, zu der dieser Benutzer gehört. Dieser Benutzer kann zu so vielen Agentengruppe gehören wie nötig, es kann aber nur eine Agentengruppe in jeder Spalte angezeigt werden.</p>
Agentenanmeldung	AgentL:<switch name> / <agent login name>	<p>&lt;wrap-up time&gt; - diese Agentenanmeldung diesem Benutzer mit der angegebenen Nachbearbeitungszeit zuweisen</p> <p>&lt;empty&gt; - keine Änderung</p> <p>N - diese Agentenanmeldung von diesem Benutzer entfernen</p>	<p>Gilt nur bei Ist Agent=Y. Die diesem Benutzer zugewiesene Agentenanmeldung.</p>
Anwendungshierarchie	ApplicationR:<application name>	<p>&lt;rank&gt; - diesen Anwendungstyp diesem Benutzer mit dieser Hierarchie zuweisen. Mögliche Werte sind Administrator, Designer, Super -</p>	<p>Die Standardhierarchie im Hinblick auf den gegebenen Anwendungstyp.</p>

		Administrator, Service-Administrator, Benutzer, Unbekannt.  <empty> - keine Aktion N - diese Hierarchie von diesem Benutzer entfernen	
Skill	Skill:<skill name>	<number> - Diese Skill diesem Benutzer mit dieser Skill-Stufe zuweisen  <empty> - keine Aktion N - diese Skill von diesem Benutzer entfernen	Gilt nur bei Ist Agent=Y. Die Fertigkeit des betreffenden Benutzers bei der gegebenen Skill.

### Beispiel

Zum Ändern von zwei neuen Benutzern müssen die folgenden Daten in GAX hochgeladen werden:

#### [+] Daten anzeigen

Aktion	FirstName	LastName	EmployeeID	Benutzername	Ist Agent	Aktiviert	Skill:Outgoing	Skill:Winback
UPDATE	John	Fraser	1234	JohnF	Y	Y	4	5
UPDATE	Susan	Schmidt	5757	SusanS	Y	Y	N	

Der Inhalt der CSV-Datei für diese Daten sieht folgendermaßen aus:

```
Action,FirstName,LastName,EmployeeID,Username,Is Agent,Enabled,Skill:Outgoing,Skill:WinBack
UPDATE,John,Fraser,1234,JohnF,Y,Y,4,5
UPDATE,Susan,Smith,5757,SusanS,Y,Y,N,
```

# 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 Security Deployment Guide](#). Im Abschnitt über **Rollenberechtigungen** im *Genesys Administrator Extension Deployment Guide* finden Sie eine Auflistung der Rollenberechtigungen für Genesys Administrator Extension.

## Anzeigen von Rollen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

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

## Arbeiten mit Rollen

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 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 der 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 der Rolle.
  - **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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](#) hinzuzufügen, 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.

## Anzeigen von Skills

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

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

## Arbeiten mit Skills

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 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 mit Kapazitätsregeln festlegen, wie viele Voice- oder E-Mail-Interaktionen einzeln oder kombiniert gleichzeitig verarbeitet werden können.

## Anzeigen von Kapazitätsregeln

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

### Wichtig

Deaktivierte Kapazitätsregeln sind in der Liste ausgegraut.

Die vergebenen Mandantenberechtigungen werden in dieser Liste beachtet. 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. Über das Feld **Schnellfilter** in diesem Bereich können Sie die Mandantenliste filtern.

Durch Klicken auf eine Spaltenüberschrift werden die Listeneinträge sortiert. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

## Arbeiten mit Kapazitätsregeln

Wenn Sie auf eine Kapazitätsregel klicken, werden weitere Informationen in einem neuen Bereich rechts davon angezeigt. Außerdem können Sie hier die Zugriffssteuerung bearbeiten. Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

### Erstellen von Kapazitätsregeln

#### [+] Prozedur anzeigen

In diesem kurzen Video sehen Sie, wie Kapazitätsregeln mit GAX erstellt werden. Sie können stattdessen 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 zu suchen, 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. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Medientypen](#).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Medientypen

### [+] Prozedur anzeigen

Die Kapazitätsregeln können um einen oder mehrere Medientypen erweitert werden, je nachdem, wie viele Instanzen eines Medientyps gleichzeitig zulässig sind.

## Procedure: Hinzufügen von Medientypen zu Kapazitätsregeln

### Steps

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf **Neu** und erstellen Sie eine neue Kapazitätsregel.
  - Klicken Sie im Bereich **Kapazitätsregeln** auf eine vorhandene Kapazitätsregel.
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**, um einen Medientyp auszuwählen. Der Bereich **Bedingungen** wird angezeigt.
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 **und**-Bedingung zu einem Medientyp

### Steps

1. Klicken Sie im Dropdown-Menü **Bedingungen** auf **und**. 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 hinzuzufügen.

## Procedure: Hinzufügen einer **der**-Bedingung zu einem Medientyp

### Steps

1. Klicken Sie im Dropdown-Menü **Bedingungen** auf **der**. 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 hinzuzufügen.

## Validieren von Kapazitätsregeln

### [+] Prozedur anzeigen

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 erstellt 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 nach dem Klicken auf **Validieren** eine Fehlermeldung an. Diese weist darauf hin, dass Sie dem Medientyp **Rückruf** hinzufügen müssen.

Wenn die Kapazitätsregel jedoch gültig ist, zeigt GAX eine Bestätigungsmeldung an, nachdem Sie auf **Validieren** geklickt haben.

## Procedure: Validieren einer Kapazitätsregel

### 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

### [+] Prozedur anzeigen

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 aus. In dem neuen Bereich rechts werden detaillierte Informationen zu der betreffenden Kapazitätsregel angezeigt.
2. Klicken Sie hier auf **Löschen**.
3. Ein Dialogfeld zum Bestätigen der Aktion wird angezeigt:
  - 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 **Massenänderung** und dann in der angezeigten Optionsliste auf **Löschen**.
3. Ein Dialogfeld zum Bestätigen der Aktion wird angezeigt:
  - Klicken Sie auf **OK**, um fortzufahren.
  - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Aktion abbrechen möchten.

## Kopieren von Kapazitätsregeln

### [+] Prozedur anzeigen

## 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 angezeigt.
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 zu suchen, 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. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Medientypen](#).

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Aktivieren oder Deaktivieren von Kapazitätsregeln

### [+] Prozedur anzeigen

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 im neuen Bereich 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. Klicken Sie unter **Kapazitätsregeln** auf die Kontrollkästchen der Kapazitätsregeln, die aktiviert bzw. deaktiviert werden sollen.
2. Klicken Sie auf **Massenänderung**. Es wird ein Menü angezeigt. Wählen Sie die Option **Aktivieren** bzw. **Deaktivieren** aus, um die ausgewählten Kapazitätsregeln zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.
3. Ein Dialogfeld zum Bestätigen der Aktion wird angezeigt:
  - 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 zum Erteilen, Ändern und Entfernen von Berechtigungen finden Sie im [Genesys Security Deployment Guide](#). Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

### Erstellen von Zugriffsberechtigungen

#### [+] Prozedur anzeigen

## 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 geöffnet.
3. Klicken Sie auf **Neu**. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
4. Wählen Sie im Feld **Objekttyp** den Konfigurationsobjekttyp 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:

Eigenbesitz	Sie können die Details (R) zu diesem Objekt anzeigen.	Sie können dieses (C) Typs erstellen.	Sie können dieses (U) Objekt ändern.	Sie können dieses (X) Objekt starten, (D) anhalten oder anderweitig aktivieren.	Sie können dieses Objekt für dieses Objekt löschen.	Sie können die für dieses Objekt (RP) erteilten Zugriffsberechtigungen anzeigen.	Sie können die für dieses Objekt (CP) erteilten Zugriffsberechtigungen ändern.
-------------	---	---------------------------------------	--------------------------------------	---	---	--	--

7. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen.
  - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Ändern von Zugriffsberechtigungen

[+] Prozedur anzeigen

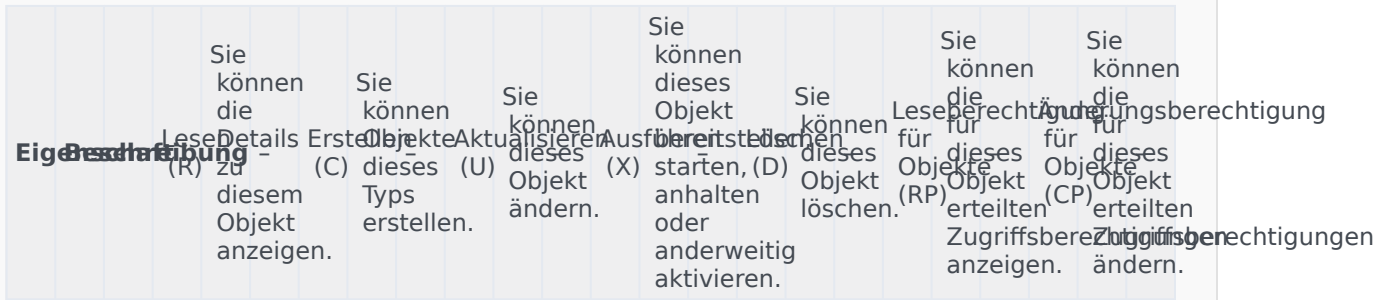
Procedure: Ändern von Zugriffsberechtigungen

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus.



2. Klicken Sie auf **Zugehörig** und wählen Sie **Zugriffssteuerung** aus. Der Bereich **Zugriffssteuerung** wird geöffnet.
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:



5. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen.
  - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

## Löschen von Zugriffsberechtigungen

### [+] Prozedur anzeigen

## 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 angezeigt.
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. Ein Dialogfeld zum Bestätigen des Löschens wird angezeigt. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- 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-/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 den Versionshinweisen neue Konfigurationsoptionen enthalten, die für Ihre Systemumgebung wichtig sind.

## Anzeigen von Anwendungsvorlagen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Anwendungsvorlagen

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 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 oder 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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** aus.
2. Ein neues Fenster wird angezeigt. 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 Benutzeroberflächen (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.

## Anzeigen von Anwendungen

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 festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Anwendungen

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 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:

- **Tabelle aktualisieren**—Aktualisieren der Anzeige.
- **Klonen**—Kopieren einer Anwendung.
- **Verschieben nach**—Verschieben einer Anwendung 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**
- **Starten** und **Anhalten/Anhalten erzwingen** einer Anwendung.
- **Modus wechseln**—Manuelles Umschalten einer Sicherungsanwendung in den Primärmodus.

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

Um eine Anwendung zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

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



- **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 Punktes (.). Der Pfad wird automatisch eingetragen, wenn die neue Anwendung installiert und die Verbindung mit 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 Punktes (.). Die Befehlszeile wird automatisch eingetragen, wenn die neue Anwendung installiert und die Verbindung mit Configuration Server hergestellt wird.
- **Befehlszeilenargumente**—Zusätzliche Parameter in der Befehlszeile, die zum Starten der 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 mit Configuration Server hergestellt wird.
- **Zeitüberschreitung beim Starten**—Das Zeitintervall in Sekunden, in dem der Management Layer 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 die Anwendung gestartet wird. Dies ist ein Pflichtfeld.
- **Zeitüberschreitung beim Herunterfahren**—Das Zeitintervall in Sekunden, in dem der Management Layer das Herunterfahren der Anwendung erwartet. Dies ist ein Pflichtfeld.
- **Automatischer Neustart**—Gibt an, ob die Anwendung nach einem unkontrollierten Herunterfahren vom Management Layer automatisch neu gestartet wird.
- **Host**—Der Hostcomputer, 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 mit diesem Server wiederherzustellen, bevor versucht wird, eine Verbindung mit dem 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 Konto 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“ hat dieses Feld standardmäßig den Wert `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 zu der Datei `<serial_#>_<host_name>_cert.pem` an.
- **Zertifikatbeschreibung**—Eine optionale Beschreibung des Zertifikats.
- **Zertifikatschlüssel**—Der vollständige Pfad zur Datei `<serial_#>_<host_name>_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

Weitere Informationen zum Implementieren von Genesys TLS Security finden Sie im [Genesys Security Deployment Guide](#).

3. Auf der Registerkarte **Verbindungen** werden die Verbindungen der Anwendung mit anderen Anwendungen aufgelistet. 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. Treffen Sie eine der folgenden Auswahlen:
    - **Einfach**—Eine einfache TCP-Verbindung zwischen Genesys-Komponenten.
    - **ADDP**—Advanced Disconnect Detection Protocol (ADDP) zwischen Genesys-Komponenten. Weitere Informationen zu ADDP finden Sie im [Management Framework Deployment Guide](#).

## Wichtig

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

- **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 Ganzzahl 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 Ganzzahl 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 wie folgt zwischen einem Server und seinem Client verwendet wird:
  - **Verfolgung ist ausgeschaltet**—Wählen Sie diese Option, wenn die Client- oder die Serveranwendung keine ADDP-bezogenen Meldungen in das Protokoll aufnehmen soll.
  - **Verfolgung auf Client-Seite**—Wählen Sie diese Option, wenn die Clientanwendung ADDP-bezogene Meldungen in ihr Protokoll aufnehmen soll.
  - **Verfolgung auf Server-Seite**—Wählen Sie diese Option, wenn die Serveranwendung ADDP-bezogene Meldungen in ihr Protokoll aufnehmen soll.
  - **Verfolgung auf beiden Seiten**—Wählen Sie diese Option, wenn sowohl die Client- als auch die Serveranwendung ADDP-bezogene Meldungen 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.
- **Transport-Protokollparameter**—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.
- Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Informationen auf der Registerkarte **Verbindungen** zu speichern.
- 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 auf demselben Host registriert werden. Andernfalls darf die Portnummer keinem anderen Server auf demselben Host zugewiesen werden. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine Verbindung hinzuzufügen.
- 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 Port 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 zu der Datei **<serial\_#>\_<host\_name>\_cert.pem** an.
  - **Beschreibung**—Eine optionale Beschreibung des Zertifikats.

- **Zertifikatschlüssel**—Der vollständige Pfad zur Datei `<serial_#>_<host_name>_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

Weitere Informationen zum Implementieren von Genesys TLS Security finden Sie im [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Transportparameter**—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.
- Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Informationen auf der Registerkarte **Ports** zu speichern.
- 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 Zugriffsberechtigungen 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.

- Klicken Sie auf **Speichern**.

## Konfigurieren der Protokollierung

Um die Protokollierung zu konfigurieren, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

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. Legen Sie diese Ebene nur dann fest, wenn neue Interaktionsverarbeitungsfunktionen oder -szenarien getestet werden sollen.
  - **Interaktion**—Generiert alle Protokollereignisse der Protokollebenen **Interaktion** und **Standard**. Legen Sie diese Ebene nur fest, 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 gibt an, dass ein Versuch, eine externe Operation durchzuführen, fehlgeschlagen ist.
  - Es gibt an, dass ein zuvor fehlgeschlagener Versuch, eine externe Operation durchzuführen, nun erfolgreich war.
  - Es gibt an, dass eine Bedingung erkannt wurde, die tatsächlich oder voraussichtlich negative Auswirkungen auf Operationen hat.
  - Es gibt an, dass eine zuvor erkannte Bedingung, die negative Auswirkungen auf Operationen hatte, nicht mehr vorliegt.
  - Es gibt an, dass eine Sicherheitsverletzung vorliegt.
  - Es gibt an, dass ein High-Level-Datenaustausch stattfindet, der nicht erkannt werden kann oder der nicht der erwarteten logischen Sequenz folgt.
  - Es gibt an, dass eine externe Anforderung nicht verarbeitet werden kann.
  - Es gibt an, dass ein logischer Schritt in einem Initialisierungsprozess erfolgreich

abgeschlossen wurde.

- Es gibt an, dass bei einer Anwendung ein Wechsel von einem Betriebsmodus in einen anderen Betriebsmodus stattgefunden hat.
  - Es gibt an, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters den Schwellenwert überschritten hat.
  - Es gibt an, 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**, **Klartextdatei** 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 **Klartextdatei** ausgewählt haben, wechseln Sie zum Abschnitt **Name der Protokolldatei** und geben Sie den Namen der Protokolldatei für den Protokollempfang aus. Daneben können Sie Folgendes festlegen:
      - **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.
      - **Segmentablauf**—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 Segmente**—Wenn **Segmentablauf** aktiviert ist, geben Sie an, wie viele Segmente gespeichert werden können, bevor Segmente, die diesen Grenzwert überschreiten, entfernt werden.
  6. Klicken Sie auf **OK**.

## Starten und Anhalten von Anwendungen

Der Status der einzelnen Anwendungsobjekte wird im **System-Dashboard** angezeigt. Ab Version 8.5.240 wird der Status auch in der Liste der Anwendungen in Konfigurationsmanager angezeigt. Jede Anwendung kann auch aus dieser Liste gestartet oder angehalten werden.

Das Starten und Anhalten einer Anwendung ist in der Regel identisch mit derselben Aktion im System-Dashboard. Im Wesentlichen:

1. Wählen Sie eine Anwendung in der Liste aus.
2. Öffnen Sie das Menü **Mehr**.
3. Wählen Sie die entsprechende Aktion zum Starten, Anhalten oder Umschalten aus. Welche Optionen Ihnen in dem Menü zur Verfügung stehen, hängt vom aktuellen Status der Anwendung ab.

4. Bestätigen Sie Ihre Auswahl.

Genesys Administrator Extension benachrichtigt den Solution Control Server, der wiederum den Vorgang in der Anwendung mithilfe von Local Control Agent remote ausführt.

Sie müssen über die Berechtigung „Ausführen“ und die entsprechenden Rollenberechtigungen verfügen, um Anwendungen starten und anhalten zu können.

### Wichtig

- Anwendungen vom Typ „Database Access Point“ können nicht gestartet oder angehalten werden.
- Anwendungen mit dem Status „NA“ sind Containerobjekte, z. B. Ordner oder Konfigurationseinheiten, oder sind deaktiviert. Sie können sie nicht starten oder anhalten.

## Starten von Anwendungen

Sie können eine Anwendung nur starten, wenn ihr aktueller Status „Angehalten“ ist.

### Wichtig

- Der Anwendungsstart durch Genesys Administrator Extension bedeutet nicht zwangsläufig, dass die Anwendung umgehend zu arbeiten beginnt. Anwendungen sind Komponenten übergeordneter Strukturen, sogenannter Lösungen, und die meisten von ihnen funktionieren nur einwandfrei im Rahmen der Lösungen, 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.
- Eine Anwendung, die Sie als Dienst installiert haben, darf nur als Dienst gestartet werden.

Um eine Anwendung von der Anwendungsliste aus zu starten, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Wählen Sie die Anwendung aus, die Sie starten möchten.
2. Öffnen Sie das Menü **Mehr** und wählen Sie **Starten** aus.

Ein Anwendungsstart kann einige Zeit dauern. Die Zeitspanne ist von folgenden Faktoren abhängig:

- Die Menge der Konfigurationsdaten, die die Anwendung aus der Configuration Database lesen muss.



- Der Zeitraum, der für die Prüfung der Datenintegrität und der Vollständigkeit benötigt wird.
- Die Anzahl der von der Anwendung herzustellenden Netzwerkverbindungen mit anderen Systemressourcen.

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.

### Tipp

Sie können eine Anwendung auch anhalten, indem Sie auf ihren Status klicken. Wenn der Status einer Anwendung beispielsweise **Gestartet** lautet und Sie auf den Status klicken, wird versucht, die Anwendung anzuhalten.

## Kontrolliertes Anhalten von Anwendungen

### Warnung

Das Anhalten einer Anwendung kann bewirken, dass alle oder einige der derzeit ausgeführten 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. 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, sofern sie dieses Herunterfahren unterstützt; andernfalls wird sie unkontrolliert heruntergefahren. Weitere Informationen zu dieser Konfigurationsoption finden Sie im *Framework Configuration Options Reference Manual*.

Sie können Anwendungen nur anhalten, wenn ihr aktueller Status „Gestartet“, „Service nicht verfügbar“ oder „Anstehend“ ist. Sie können eine Anwendung nicht kontrolliert anhalten, wenn ihr Status „Verschiebung“ oder „Verschoben“ lautet.

Um eine Anwendung von der Anwendungsliste aus kontrolliert anzuhalten, gehen Sie wie folgt vor:

## [+] Schritte anzeigen

1. Wählen Sie die Anwendung aus, die Sie anhalten möchten.
2. Öffnen Sie das Menü **Mehr** und wählen Sie **Stoppen** aus.

### Tipp

Sie können eine Anwendung auch anhalten, indem Sie auf ihren Status klicken. Wenn der Status einer Anwendung beispielsweise **Gestartet** lautet und Sie auf den Status klicken, wird versucht, die Anwendung anzuhalten.

## Sofortiges Anhalten von Anwendungen (Anhalten erzwingen)

### Warnung

Das Anhalten einer Anwendung kann bewirken, dass alle oder einige der derzeit ausgeführten Lösungen, zu denen die Anwendung gehört, angehalten werden.

Wenn Sie das Anhalten einer Anwendung erzwingen, stellt die Anwendung sofort die Verarbeitung aller (d. h. sowohl neuer wie auch aktueller) Anforderungen ein. Sie können Anwendungen nur anhalten, wenn ihr aktueller Status „Gestartet“, „Service nicht verfügbar“, „Anstehend“, „Verschiebung“ oder „Verschoben“ ist.

Um das Anhalten einer Anwendung in der Anwendungsliste zu erzwingen, gehen Sie wie folgt vor:

## [+] Schritte anzeigen

1. Wählen Sie die Anwendung aus, deren Anhalten Sie erzwingen möchten.
2. Öffnen Sie das Menü **Mehr** und wählen Sie **Anhalten erzwingen** 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, wird versucht, die Anwendung anzuhalten. Wenn der Status einer Anwendung beispielsweise **Angehalten** lautet und Sie auf den Statusnamen klicken, versucht die Anwendung zu starten.

## Wechseln des Modus (manueller Switchover)

Durch Wechseln des Modus wird eine Anwendung, die in einem HA-Paar konfiguriert ist und im Sicherungsmodus ausgeführt wird, in den Primärmodus umgeschaltet. Dadurch wird anschließend die entsprechende primäre Anwendung im Sicherungsmodus ausgeführt. Diese Option ist deaktiviert, wenn die ausgewählte Anwendung nicht als primäre Anwendung in einem HA-Paar konfiguriert ist.

Um einen manuellen Switchover durchzuführen, benötigen Sie eine entsprechende Lizenz für Management Layer für den Switchover. Wenn keine Lizenz vorhanden ist, ist diese Option deaktiviert.

Für Anwendungen der folgenden Typen ist kein manueller Switchover möglich:

- Configuration Server
- Database Access Point
- Solution Control Server

Um manuell eine Sicherungs-HA-Anwendung in einem HA-Paar umzuschalten, sodass sie im Primärmodus ausgeführt wird, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Wählen Sie die Sicherungsanwendung aus, die Sie in den Primärmodus umschalten möchten.
2. Öffnen Sie das Menü **Mehr** und wählen Sie **Telefonanlagenmodus** aus.

---

# 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 vom Management Layer überwacht werden müssen, um einen Alarm auszulösen.
- Alarmreaktionsskripts, in denen die Management Layer-Aktion 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.

## Anzeigen von Alarmbedingungen

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

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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**.

## Arbeiten mit Alarmbedingungen

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 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 oder 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 auf **Durchsuchen** klicken, um einen Wert aus der Liste auszuwählen:
  - **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.
  - **Abbruch - Zeitüberschreitung**—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 der Management Layer 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 im Feld **Schnellfilter** den Namen des Elements vollständig oder teilweise 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 Anwendungsobjekten aufgefüllt, für die Untertypen definiert sind.
- **Protokollereignis-ID annullieren**—Die Kennung des Ereignisses, das die Löschung des Alarms auslöst. Für das Löschen von Alarmen verwendet der Management Layer das Ereignis derselben Anwendung(en), das in der Einstellung "Ereignis erkennen" für diese Alarmbedingung festgelegt wurde.
- **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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.

3. Die Alarmbedingung wird aktiviert. Wechseln Sie zum **System-Dashboard**, um den Alarm anzuzeigen und zu löschen.

## 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	Meldet, dass die angegebene Anwendung beendet wurde oder nicht mehr reagiert.
Verbindungsfehler	Meldet, dass die angegebene Verbindung zwischen zwei Anwendungen unterbrochen wurde.
CTI-Verknüpfungsfehler	Meldet, dass die Verbindung zwischen dem angegebenen T-Server und der zugehörigen Telefonanlage unterbrochen wurde.
Zugriff auf Host nicht möglich	Meldet, dass der Management Layer 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	Meldet, dass ein Lizenzierungsfehler aufgetreten ist.
Service nicht verfügbar	Meldet, dass eine Genesys-Komponente aus internen Gründen nicht betriebsbereit ist.
Host nicht verfügbar	Meldet, dass ein Host, auf dem die Genesys Daemon-Anwendungen ausgeführt werden, nicht verfügbar (ausgeschaltet) ist.
Host nicht erreichbar	Meldet, dass der Management Layer den Host, auf dem die Genesys Daemon-Anwendungen ausgeführt werden, nicht erreichen kann (es ist keine Route zum Host vorhanden).
Ungeplante Änderung des Lösungsstatus	Meldet, 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	Meldet, dass die Verbindung von Message Server zur Datenbank zentralisierter Protokolle

Alarmtyp	Beschreibung
	unterbrochen ist.

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 beliebige 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 automatisch an die betreffende Situation angepasst.

### Beispiel

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

Subject:

\$COND\_ID detected in \$APP\_NAME

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: \$REACT\_NAME

Alarm Condition:

ID: \$COND\_ID

NAME: \$COND\_NAME

Category: \$COND\_CTGR



Application:

ID: \$APP\_ID

Name: \$APP\_NAME

Type: \$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 wurden die Variablennamen durch Werte ersetzt, die das Alarmszenario beschreiben:

Subject:

CPU\_overload detected in Solution\_Control\_Server\_760

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: cpu\_overload\_mail

Alarm Condition:

ID: 118

NAME: CPU\_overload

Category: Major

Application:

ID: 105

Name: Solution\_Control\_Server\_760

Type: 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.

## Anzeigen von Hosts

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Hosts

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 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, um die Prozedur anzuzeigen

## 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 Datennetzwerkkonfiguration 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.

- **Betriebssystemtyp**—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. Weitere Informationen finden Sie im *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 zu der Datei `<serial_#>_<host_name>_cert.pem` an.
- **Zertifikatbeschreibung**—Eine optionale Beschreibung des Zertifikats.
- **Zertifikatschlüssel**—Der vollständige Pfad zur Datei `<serial_#>_<host_name>_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

Weitere Informationen zum Implementieren von Genesys TLS Security finden Sie im [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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, um die Prozedur anzuzeigen

#### 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. Legen Sie diese Ebene nur dann fest, wenn neue Interaktionsverarbeitungsfunktionen oder -szenarien getestet werden sollen.
- **Interaktion**—Generiert alle Protokollereignisse der Protokollebenen **Interaktion** und **Standard**. Legen Sie diese Ebene nur fest, 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 gibt an, dass ein Versuch, eine externe Operation durchzuführen, fehlgeschlagen ist.
  - Es gibt an, dass ein zuvor fehlgeschlagener Versuch, eine externe Operation durchzuführen, nun erfolgreich war.
  - Es gibt an, dass eine Bedingung erkannt wurde, die tatsächlich oder voraussichtlich negative Auswirkungen auf Operationen hat.
  - Es gibt an, dass eine zuvor erkannte Bedingung, die negative Auswirkungen auf Operationen hatte, nicht mehr vorliegt.
  - Es gibt an, dass eine Sicherheitsverletzung vorliegt.
  - Es gibt an, dass ein High-Level-Datenaustausch stattfindet, der nicht erkannt werden kann oder der nicht der erwarteten logischen Sequenz folgt.
  - Es gibt an, dass eine externe Anforderung nicht verarbeitet werden kann.
  - Es gibt an, dass ein logischer Schritt in einem Initialisierungsprozess erfolgreich

abgeschlossen wurde.

- Es gibt an, dass bei einer Anwendung ein Wechsel von einem Betriebsmodus in einen anderen Betriebsmodus stattgefunden hat.
  - Es gibt an, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters den Schwellenwert überschritten hat.
  - Es gibt an, 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**, **Klartextdatei** 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 **Klartextdatei** ausgewählt haben, wechseln Sie zum Abschnitt **Name der Protokolldatei** und geben Sie den Namen der Protokolldatei für den Protokollempfang aus. Daneben können Sie Folgendes festlegen:
      - **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.
      - **Segmentablauf**—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 Segmente**—Wenn **Segmentablauf** 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 im Management Layer verwalten, müssen Sie die ADDP-Parameter für den Host wie angegeben festlegen.

## Procedure: Einrichten von ADDP-Verbindungen

### Steps

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

<b>Options</b>	<b>Options</b>	<b>Options</b>	<b>Optionsbeschreibung</b>	addp-timeout	Eine beliebige Ganzzahl	Legt die ADDP-Zeitüberschreitung in Sekunden fest. Wenn eine Anwendung in der Verbindung keine Nachrichten von den anderen Anwendungen in der Verbindung innerhalb dieses Intervalls empfängt, sendet die erste Anwendung eine Abfragemeldung. Wenn die erste Anwendung innerhalb dieses Intervalls keine Antwort auf die Abfragemeldung erhält, interpretiert	addp-trace	lokal	LCA schreibt ADDP-bezogene Meldungen in das Protokoll.
----------------	----------------	----------------	----------------------------	--------------	-------------------------	--	------------	-------	--





The screenshot shows a table with multiple columns. One cell is highlighted, containing the following text:

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.

### Wichtig

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

## Ports überprüfen

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 überprüfen**, 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 überprüfen** 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 zu Skripts finden Sie im [Management Layer User's Guide](#) oder in der Dokumentation speziell für Ihr Produkt.

## Anzeigen von Skripts

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Skripten

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 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 Skripten.
- 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:** So erstellen Sie Skriptobjekte.

#### Prerequisites

Öffnen Sie das 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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:** So erstellen Sie Skriptobjekte für Alarmbedingungen.

Prerequisites

Öffnen Sie das Fenster **Erkennungs-/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**—In der Beschreibung der Registerkarte "Alarmskripts" weiter unten 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**—In der Beschreibung der Registerkarte "Alarmskripts" weiter unten 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, die der Management Layer überwachen muss, um einen Alarm auszulösen.

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

- **Hostsystem-Variablenschwelle**—Hier können Sie den Wert für eine unregelmäßige Änderung angeben, die über einen bestimmten Zeitraum bei der CPU- oder Speichernutzung eines bestimmten Hosts auftreten kann.
- **Anwendungssystem-Variablenschwelle**—Hier können Sie den Wert für eine unregelmäßige Änderung angeben, die über einen bestimmten Zeitraum bei der CPU- oder Speichernutzung einer Anwendung auftreten kann.
- **Lokale SNMP-Variablenschwelle**—Hier können Sie den Wert für eine unregelmäßige Änderung angeben, die über einen bestimmten Zeitraum bei den SNMP-Variablen auftreten kann, die von der Genesys MIB-Datei abgerufen werden.
- **Remote-SNMP-Variablenschwelle**—Hier können Sie den Wert für eine unregelmäßige Änderung 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 des Management Layer, wenn Alarme im System auftreten oder aus dem System gelöscht werden.

Der Management Layer 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-Nachricht 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 Sicherungsanwendung, wobei das Switchover für Anwendungen im Primärmodus, für Anwendungen im Sicherungsmodus oder unabhängig vom Betriebsmodus der Anwendung durchgeführt werden kann.
- Senden eines SNMP-Trap mit detaillierten Alarminformationen an ein allgemeines Netzwerkverwaltungssystem.
- Ausführen eines Betriebssystembefehls.

## Wichtig

{{{1}}}

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

---

# Lösungen

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

## Anzeigen von Lösungen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Lösungen

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 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

Um Lösungsobjekte zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen

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.
  - **Dem Mandanten zugewiesen**—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. `{{NoteFormat|`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 im [Management Layer User's Guide](#).
  - **Solution Control Server**—Der Name des Solution Control Server, der die 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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

Um die Protokollierung für eine Lösung zu konfigurieren, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Wählen Sie in der Liste **Lösungen** eine oder mehrere Lösungen aus.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Protokollierung konfigurieren** aus.
3. Gehen Sie im Fenster **Protokollierungskonfiguration** wie folgt vor:
  - 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. Legen Sie diese Ebene nur dann fest, wenn neue Interaktionsverarbeitungsfunktionen oder -szenarien getestet werden sollen.
  - **Interaktion**—Generiert alle Protokollereignisse der Protokollebenen **Interaktion** und **Standard**. Legen Sie diese Ebene nur fest, wenn Ereignisse für eine bestimmte Interaktion getestet werden sollen.

### 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.
- 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.

- **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 gibt an, dass ein Versuch, eine externe Operation durchzuführen, fehlgeschlagen ist.
  - Es gibt an, dass ein zuvor fehlgeschlagener Versuch, eine externe Operation durchzuführen, jetzt erfolgreich war.
  - Es gibt an, dass eine Bedingung erkannt wurde, die tatsächlich oder voraussichtlich negative Auswirkungen auf Operationen hat.
  - Es gibt an, dass eine zuvor erkannte Bedingung, die negative Auswirkungen auf Operationen hatte, nicht mehr vorliegt.
  - Es gibt an, dass eine Sicherheitsverletzung vorliegt.
  - Es gibt an, dass ein High-Level-Datenaustausch stattfindet, der nicht erkannt werden kann oder nicht der erwarteten logischen Sequenz folgt.
  - Es gibt an, dass eine externe Anforderung nicht verarbeitet werden kann.
  - Es gibt an, dass ein logischer Schritt in einem Initialisierungsprozess erfolgreich abgeschlossen wurde.
  - Es gibt an, dass bei einer Anwendung ein Wechsel von einem Betriebsmodus in einen anderen Betriebsmodus stattgefunden hat.

- 
- Es gibt an, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters den Schwellenwert überschritten hat.
  - Es gibt an, 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.
  - Im Abschnitt **Protokollausgabeneinstellung** können Sie die Protokollierungsebene für die folgenden Ausgabetypen genau einstellen: **Network Log Server**, **Klartextdatei** und **Konsole**. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
    - 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 **Klartextdatei** ausgewählt haben, wechseln Sie zum Abschnitt **Name der Protokolldatei** und geben Sie den Namen der Protokolldatei für den Protokollempfang aus. Daneben können Sie Folgendes festlegen:
      - **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.
      - **Segmentablauf**—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 Segmente**—Wenn **Segmentablauf** aktiviert ist, geben Sie an, wie viele Segmente gespeichert werden können, bevor Segmente, die diesen Grenzwert überschreiten, entfernt werden.
4. 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 umfassend 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.

## Anzeigen von Mandanten

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

### Wichtig

Deaktivierte Mandanten sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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.

## Arbeiten mit Mandanten

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 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 dieses 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 Kostenstellenummer, 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 Reporting-Dokumentation.
  - **Standardvertrag**:—Der auf Ressourcen dieses Mandanten standardmäßig angewendete Kostenvertrag. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel über Routing Solution in *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 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 Security Deployment Guide*.

## Mandantenstruktur

## 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 Mandant "Umgebung" angezeigt. Wenn Sie einen neuen Mandanten in der Configuration Database registrieren, erstellt der Configuration Layer 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 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 wird eine Liste von internationalen Zeitzone angezeigt.

## Anzeigen von Zeitzone

In der Liste **Zeitzone** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Zeitzone 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 Zeitzone sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Zeitzone

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 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.
  - **Sommerzeitumstellung**—Gibt an, ob eine Umstellung auf Sommerzeit (Daylight Saving Time, DST) erfolgt.  
**Hinweis:** Folgende Felder werden nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **ommerzeitumstellung** 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 an einem/einer bestimmten Monat/Tag/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 Umstellung auf Sommerzeit erfolgt. Wenn die Sommerzeitfunktion derzeit nicht verwendet wird, kann auch **Nicht überwacht** gewählt werden.
  - **Endjahr**—Das Jahr, in dem die Sommerzeit nicht mehr eingehalten wird. Wenn das Ignorieren der Sommerzeit nicht geplant ist, wählen Sie **Nicht überwacht**.
  - **Startmonat**—Der Monat, in dem die Sommerzeit beginnt.
  - **Endmonat**—Der Monat, in dem die Sommerzeit endet.
  - **Starttag-Typ**—Gibt an, ob der Wert für **Starttag** fest (Fest) ist, sodass die Sommerzeit jedes Jahr an demselben Datum beginnt, oder ob er variabel (Variable) ist. Im letzteren Fall müssen Sie die für den Starttag zu verwendenden Variablen definieren.
  - **Endtag-Typ**—Gibt an, ob der Wert für **Endtag** fest (Fest) ist, sodass die Sommerzeit jedes Jahr an demselben Datum endet, oder aber er variabel (Variable) ist. Im letzteren Fall müssen Sie die für den Endtag zu verwendenden Variablen definieren.
  - (Wenn **Starttag-Typ** auf Fest festgelegt ist) **Starttag**—Das Datum, an dem die Sommerzeit beginnt.
  - (Wenn **Endtag-Typ** auf Fest festgelegt ist) **Endtag**—Das Datum, an dem die Sommerzeit endet.
  - (Wenn **Starttag-Typ** auf Variable festgelegt ist) **Startwoche**—Die Nummer der Woche, in der die Sommerzeit beginnt.
  - (Wenn **Endtag-Typ** auf Variable festgelegt ist) **Endwoche**—Die Nummer der Woche, in der die Sommerzeit endet.
  - (Wenn **Starttag-Typ** auf Variable festgelegt ist) **Starttag der Woche**—Der Wochentag, an dem die Sommerzeit beginnt.
  - (Wenn **Endtag-Typ** 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 beinhaltet 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
MEZ	Mitteleuropäische Zeit
OEZ	Osteuropäische Zeit
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**.

## Anzeigen von Agentenanmeldungen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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**.

## Arbeiten mit Agentenanmeldungen

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 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**.

Aktivieren Sie andernfalls das Kontrollkästchen neben einem oder mehreren Objekten und klicken Sie auf **Mehr**, um folgende Aufgaben auszuführen:

- **Klonen**—Kopieren einer Agentenanmeldung.
- **Verschieben nach**—Verschieben einer Agentenanmeldung in eine andere **hierarchische Struktur**.
- Aktivieren oder 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.

## Erstellen von Agentenanmeldungsobjekten

Um eine Agentenanmeldung zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

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**—Ein 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 Ganzzahl, 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 Telefonanlage-/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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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**.

## CSV-Datei zum Importieren und Exportieren

Sie können Agentenanmeldungen mit den Funktionen für Massenimport/-export aus CSV-Dateien importieren bzw. in solche exportieren. Die für den Import verwendete Importdatei und die beim Export der Daten erstellte Exportdatei sind vollständig kompatibel, sodass eine Datei für beide Zwecke verwendet werden kann. Oder, falls gewünscht, können Sie die Importdatei selbst mithilfe der Informationen auf dieser Seite erstellen.

## Felder der CSV-Datei

Die Quelldatei ist eine Textdatei im CSV-Format mit der Erweiterung **.csv**.

Jede Zeile in der Quelldatei stellt eine einzelne Agentenanmeldung dar. Agentenanmeldungen dürfen nur einmal in der Quelldatei vorhanden sein. Die eindeutige Kennung der Agentenanmeldung innerhalb der Quelldatei ist das Feld „Code“.

Die Spalten in der Datei sind die Eigenschaften einer Agentenanmeldung. Die Spaltennamen sind in der ersten Zeile in der Datei angegeben. Die Reihenfolge der Spalten ist unbedeutend. Nach jeder Spaltenüberschrift bzw. jedem Spaltenwert wird ein Komma eingefügt; wenn die Spalte keinen Wert aufweist, wird das Komma direkt hinter dem vorherigen Komma eingefügt. Nicht erforderliche Spalten können je nach Bedarf und/oder Zweck der Datei von der Quelldatei ausgenommen werden.

Die Quelldatei enthält für jede Agentenanmeldung die folgenden Eigenschaften:

### [+] Eigenschaften anzeigen

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
Aktion	ADD, UPDATE	Ja	Gibt an, welche Aktion mit diesen Agentenmeldedaten durchgeführt werden soll: Erstellen einer neuen Agentenanmeldung (ADD) oder Ändern einer vorhandenen Agentenanmeldung (UPDATE).  Diese Spalte wird von GAX automatisch hinzugefügt, wenn eine Datei exportiert wird. Sie enthält den Wert UPDATE für alle Datensätze darin. Wenn Sie die Quelldatei von Grund auf neu erstellen, müssen Sie diese Spalte manuell hinzufügen. In jedem Fall ist dieses Feld obligatorisch, und Sie müssen einen Wert für jeden Datensatz angeben.
Code	Zeichenfolge	Ja	Nummer oder Name der Agentenanmeldung.
Telefonanlage	Zeichenfolge	Ja	Name der Telefonanlage, unter der diese Agentenanmeldung erstellt wird.
Telefonanlagenspezifischer Typ	Ganzzahl	Ja	Eine Ganzzahl, die einer Kombination der telefonanlagenspezifischen Einstellungen für diese Agentenanmeldung



Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
			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.
Aktiviert	Zeichenfolge	Nein	Gibt an, ob diese Agentenanmeldung aktiviert (Y) oder nicht aktiviert (N) ist.

### Beispiel

Die folgenden Daten sollen in GAX hochgeladen werden, um zwei neue Agentenanmeldungen zu erstellen und eine vorhandene zu aktualisieren:

### [+] Daten anzeigen

Aktion	Code	Telefonanlage	Telefonanlagen-spezifischer Typ	Aktiviert
ADD	214	Anlage1	3	Y
ADD	215	Anlage2	5	Y
UPDATE	212	Anlage1	7	Y

Der Inhalt der CSV-Datei für diese Daten sieht folgendermaßen aus:

```
Action,Code,Switch,Switch-Specific Type,Enabled
ADD,214,Switch1,3,Y
ADD,215,Switch2,5,Y
ADD,212,Switch1,7,Y
```

## DNs

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

## Anzeigen von DNs

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## DN-Typen

Eine DN ist als einer der folgenden Typen kategorisiert:

### [+] Typen anzeigen

DN-Typ	Beschreibung
<b>Access Resource</b>	Die Zugriffsressource einer Telefonanlage, die in einer Multi-Contact-Center-Umgebung für externes Routing verwendet wird.
<b>ACD-Position</b>	Eine Durchwahl ausschließlich für Kundeninteraktionen.
<b>ACD-Warteschlange</b>	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.
<b>Anrufverarbeitungsport</b>	Eine Durchwahl für einen Anrufverarbeitungsgeräte-Port.
<b>Chat</b>	Eine Chat-Adresse.
<b>CoBrowse</b>	Eine CoBrowse-Adresse.
<b>Kommunikations-DN</b>	Ein virtuelles Gerät, das von Anwendungen verwendet wird, um über den Benutzerereignis-Mechanismus miteinander zu kommunizieren.
<b>E-Mail-Adresse</b>	Eine E-Mail-Adresse.
<b>Durchwahl</b>	Eine reguläre Durchwahlleitung.
<b>Externer Routing-Punkt</b>	Eine ISCC (Inter Server Call Control)-Ressource zur Unterstützung der externen Routing- und Anrufüberlauffunktionen.
<b>Fax</b>	Eine Fax-Durchwahl.
<b>Vermischtes</b>	Eine Durchwahlleitung, die sowohl für eine Durchwahl als auch für eine ACD-Position verwendet werden kann.
<b>Mobilstation</b>	Eine Mobilstation.
<b>Modem</b>	Eine Durchwahl für ein Datenkommunikationsgerät.
<b>Musikport</b>	Eine Musikquelle.
<b>Netzwerkziel</b>	Eine Zielnummer für Netzwerk-Routing.
<b>Routing-Punkt</b>	Ein Gerät in einer Telefonanlage, das mit keinem bestimmten Ziel verknüpft ist. Kundeninteraktionen warten dort, bis die Routing-Anwendung Routing-

DN-Typ	Beschreibung
	Entscheidungen getroffen hat.
<b>Routing-Warteschlange</b>	Ein Telefoniegerät, das als Routing-Punkt und als ACD-Warteschlange verwendet werden kann.
<b>Servicenummer</b>	Eine Servicenummer, die als Routing-Punkt beim Netzwerk-Routing dient.
<b>Querverbindungsleitung</b>	Ein direkter Kommunikationskanal zwischen zwei Telefonanlagen eines privaten Telefonnetzwerks.
<b>Querverbindungsleitungsgruppe</b>	Eine Gruppe von Querverbindungsleitungen, die eine Route bilden.
<b>Leitung</b>	Ein Kommunikationskanal zwischen dem öffentlichen und einem privaten Telefonnetzwerk.
<b>Leitungsgruppe</b>	Eine Gruppe von Leitungen, die eine Route bilden.
<b>Video Over IP Port</b>	Ein Videokanal.
<b>Virtuelle Warteschlange</b>	Ein virtuelles Gerät, das von der Telefonanlage erstellt und verwaltet wird und dessen Aktion der einer ACD-Warteschlange entspricht.
<b>Virtual Routing Point</b>	Ein virtuelles Gerät, das von der Telefonanlage erstellt und verwaltet wird und dessen Aktion der eines Routing-Punkts entspricht.
<b>Voice-Mail</b>	Ein Voice-Mail-Kanal.
<b>VoIP Port</b>	Ein Voice over IP-Port (VoIP).
<b>VoIP Service</b>	Ein VoIP-Dienst.
<b>Voice Treatment-Port</b>	Eine Durchwahl zu einem Port für elektronische Audiogeräte (z. B. IVR).
<b>Workflow</b>	Eine Workflow-Ressource.

## Arbeiten mit DNs

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 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.

## Erstellen von DNs

Um eine DN zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

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 die 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 der 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**—Gibt an, ob T-Server diese DN innerhalb der Telefonanlage registrieren muss. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü 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.
- **On-Demand**—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 die DN unabhängig von einer Aktivierung registriert.

- **Alias**—Ein alternativer Name für die DN. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, falls die DN als Ziel in Routing-Anweisungen verwendet wird. Wenn 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 die DN angewendet wird. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
- **DN-Gruppe**—Die DN-Gruppe, zu der die DN gehört.
- **Überschreiben**—Ein 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.

- **Anmelde-ID**—Die Anmeldekennung, die für die Aktivierung der DN verwendet wird. Bei einigen Typen von Telefonanlagensystemen ist es erforderlich, dass der Anmelde-Code, der für die Aktivierung einer bestimmten DN verwendet wird, dieser DN permanent zugeordnet ist. In diesem Fall kann die Anmelde-ID auf folgende DN-Typen angewendet werden: **ACD-Position**, **Durchwahl**, **Voice Treatment-Anschluss**, **Voice-Mail** oder **Vermischtes**.
- **Telefonanlagenspezifischer Typ**—Eine Ganzzahl, 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 bietet sie einen Querverweis für DN-Typen zwischen T-Server und PBX. 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 der 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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**.

## CSV-Datei zum Importieren und Exportieren

Sie können DNs mit den Funktionen für Massenimport/-export aus CSV-Dateien importieren bzw. in solche exportieren. Die für den Import verwendete Importdatei und die beim Export der Daten erstellte Exportdatei sind vollständig kompatibel, sodass eine Datei für beide Zwecke verwendet werden kann. Alternativ können Sie die Importdatei auch anhand der allgemeinen CSV-Informationen in dieser Hilfedatei und der objektspezifischen Informationen in diesem Abschnitt selbst erstellen.

### Felder der CSV-Datei

Die Quelldatei ist eine Textdatei im CSV-Format mit der Erweiterung **.csv**.

Jede Zeile in der Quelldatei stellt eine einzelne DN dar. DNs dürfen nur einmal in der Quelldatei vorhanden sein. Die eindeutige Kennung der DN innerhalb der Quelldatei ist das Feld „Nummer“.

Die Spalten in der Datei sind die Eigenschaften einer DN. Die Spaltennamen sind in der ersten Zeile in der Datei angegeben. Die Reihenfolge der Spalten ist unbedeutend. Nach jeder Spaltenüberschrift bzw. jedem Spaltenwert wird ein Komma eingefügt; wenn die Spalte keinen Wert aufweist, wird das Komma direkt hinter dem vorherigen Komma eingefügt. Nicht erforderliche Spalten können je nach Bedarf und/oder Zweck der Datei von der Quelldatei ausgenommen werden.

Die Quelldatei enthält für jeden Benutzer/Agenten die folgenden Eigenschaften:

### [+] Eigenschaften anzeigen

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
Aktion	ADD, UPDATE	Ja	Gibt an, welche Aktion mit diesen DN-Daten durchgeführt werden soll: Erstellen einer neuen DN (ADD) oder Ändern einer vorhandenen DN (UPDATE).  Diese Spalte wird von GAX automatisch hinzugefügt, wenn eine Datei exportiert wird. Sie enthält den Wert UPDATE für alle Datensätze darin. Wenn Sie die Quelldatei von Grund auf neu erstellen, müssen Sie diese Spalte manuell hinzufügen. In jedem Fall ist dieses Feld obligatorisch, und Sie müssen einen Wert für jeden Datensatz angeben.

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
Nummer	Zeichenfolge	Ja	DN-Nummer bzw. -Name.
Typ	Zeichenfolge	Ja	Typ der DN.
Telefonanlage	Zeichenfolge	Ja	Name der Telefonanlage, unter der diese DN erstellt wird.
Registrieren	Zeichenfolge	Ja	Gibt an, ob die DN registriert wird. Gültige Werte: Y, N, On-Demand
Alias	Zeichenfolge	Nein	Ein alternativer Name für diese DN. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, falls die DN als Ziel in Routing-Anweisungen verwendet wird.
Routing-Typ	Zeichenfolge	Ja	Routing-Typ dieser DN.
Verknüpfung	Zeichenfolge	Nein	Verknüpfungsfeldwert dieser DN.
Telefonanlagenspezifischer Typ	Zeichenfolge	Nein.	Telefonanlagenspezifischer Typfeldwert dieser DN.
Aktiviert	Zeichenfolge	Nein	Gibt an, ob diese DN aktiviert (Y) oder nicht aktiviert (N) ist.

### Beispiel

Zum Erstellen von zwei DNs müssen die folgenden Daten in GAX hochgeladen werden:

#### [+] Daten anzeigen

Aktion	Nummer	Typ	Telefonanlage	Registrieren	Routing-Typ	Aktiviert
ADD	2389273	Chat	Anlage1	Y	Standard	Y
ADD	7843920	Fax	Anlage1	Y	Standard	Y

Der Inhalt der CSV-Datei für diese Daten sieht folgendermaßen aus:

```
Action,Number,Type,Switch,Register,Route Type,Enabled
ADD,2389273,Chat,Switch1,Y,Default,Y
ADD,7843920,Fax,Switch1,Y,Default,Y
```



# 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 Reporting-Anwendungen mit den diesen Telefonanlagen zugeordneten Servern verbunden sind.

## DN-Gruppentypen

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

### [+] Typen anzeigen

DN-Gruppentyp	Kompatible DN-Typen
<b>ACD-Warteschlangen</b>	ACD-Warteschlange, Routing-Warteschlange und virtuelle Warteschlange
<b>Netzwerk-Ports</b>	Netzwerkziel
<b>Routing-Punkte</b>	Routing-Punkt, externer Routing-Punkt, Routing-Warteschlange und Virtual Routing Point
<b>Servicenummern</b>	Servicenummer
<b>Einzelne Ports</b>	Durchwahl, ACD-Position, Anrufverarbeitungsport, Musik-Port, Kommunikations-DN, E-Mail-Adresse, Modem, Fax, Chat, CoBrowse, Voice over IP-Port, Video over IP-Port, Voice Treatment-Port und Voice-Mail

## Anzeigen von DN-Gruppen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit DN-Gruppen

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen DN-Gruppenobjekts auf **Neu**. Wenn Sie die Details zu einem vorhandenen Objekt anzeigen oder bearbeiten möchten, klicken Sie auf den Namen des 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-Gruppenobjekt 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](#).

## Erstellen von DN-Gruppen

Um eine DN-Gruppe zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

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 Solution 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 Solution.
  - **Pensumtabelle**—Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing Solution relevant. Es handelt sich hierbei um die Pensumtabelle, die mit der DN-Gruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing Solution.
  - **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 DN-Gruppe geroutet oder umgeleitet werden können.

### Wichtig

Diese Liste kann DNs der folgenden Typen enthalten: **Routing-Punkt**, **externer Routing-Punkt**, **Servicenummer**, **Routing-Warteschlange**, **ACD-Warteschlange**, **virtuelle Warteschlange** oder **Virtual Routing Point**.

Führen Sie für jede DN, die der Liste der Ursprungs-DNs dieser Gruppe hinzugefügt werden soll, Folgendes aus:

- a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ursprungs-DNs** und dann auf **Hinzufügen**.
  - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
    - Um der Liste der Ursprungs-DNs für diese Gruppe eine vorhandene DN hinzuzufügen, wählen Sie sie in der Liste der DNs aus.
    - Um der Liste der Ursprungs-DNs für diese Gruppe eine neue DN hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um **die DN** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie sie in der Liste aus.
4. Führen Sie für jede DN, die dieser DN-Gruppe hinzugefügt werden soll, Folgendes aus:
    - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **DNs** und dann auf **Hinzufügen**.

- b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Um der Gruppe eine vorhandene DN hinzuzufügen, wählen Sie sie aus der DN-Liste aus.
  - Um der Gruppe eine neue DN hinzuzufügen, klicken Sie auf +, um die DN in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie sie in der Liste aus.
- 5. Nachdem Sie die DN-Gruppe erstellt haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Liste der DN-Gruppen zurückzukehren.
  - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Registerkarte **Allgemein** dieser DN-Gruppe zurückzukehren.
  - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

## CSV-Datei zum Importieren und Exportieren

Sie können DN-Gruppen mit den Funktionen für Massenimport/-export aus CSV-Dateien importieren bzw. in solche exportieren. Die für den Import verwendete Importdatei und die beim Export der Daten erstellte Exportdatei sind vollständig kompatibel, sodass eine Datei für beide Zwecke verwendet werden kann. Alternativ können Sie die Importdatei auch anhand der allgemeinen CSV-Informationen in dieser Hilfedatei und der objektspezifischen Informationen in diesem Abschnitt selbst erstellen.

### Felder der CSV-Datei

Die Quelldatei ist eine Textdatei im CSV-Format mit der Erweiterung **.csv**.

Jede Zeile in der Quelldatei stellt eine einzelne DN-Gruppe dar. DN-Gruppen dürfen nur einmal in der Quelldatei vorhanden sein. Die eindeutige Kennung der DN-Gruppe innerhalb der Quelldatei ist das Feld.

Die Spalten in der Datei sind die Eigenschaften einer DN-Gruppe. Die Spaltennamen sind in der ersten Zeile in der Datei angegeben. Die Reihenfolge der Spalten ist unbedeutend. Nach jeder Spaltenüberschrift bzw. jedem Spaltenwert wird ein Komma eingefügt; wenn die Spalte keinen Wert aufweist, wird das Komma direkt hinter dem vorherigen Komma eingefügt. Nicht erforderliche Spalten können je nach Bedarf und/oder Zweck der Datei von der Quelldatei ausgenommen werden.

Die Quelldatei enthält für jeden Benutzer/Agenten die folgenden Eigenschaften:

#### [+] Eigenschaften anzeigen

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
Aktion	ADD, UPDATE	Ja	Gibt an, welche Aktion mit diesen DN-Gruppensdaten durchgeführt werden soll: Erstellen einer neuen DN-Gruppe (ADD) oder Ändern einer vorhandenen DN-

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
			Gruppe (UPDATE).  Diese Spalte wird von GAX automatisch hinzugefügt, wenn eine Datei exportiert wird. Sie enthält den Wert UPDATE für alle Datensätze darin. Wenn Sie die Quelldatei von Grund auf neu erstellen, müssen Sie diese Spalte manuell hinzufügen. In jedem Fall ist dieses Feld obligatorisch, und Sie müssen einen Wert für jeden Datensatz angeben.
Name	Zeichenfolge	Ja	Name der DN-Gruppe.
Typ	Zeichenfolge	Ja	Typ der DN-Gruppe.
Aktiviert	Zeichenfolge	Nein	Diese DN-Gruppe ist aktiviert (Y) oder nicht aktiviert (N).

### Relationale Spalten

Zusätzlich zu den Eigenschaften und Ordnern in der Tabelle oben kann jede Zeile Beziehungen zwischen dieser DN-Gruppe und DN-Objekten enthalten. Für jede Instanz einer DN gibt es eine separate Spalte in der Quelldatei. Beispiel: Bei 10 DNs enthält die Quelldatei 10 zusätzliche Spalten, jeweils eine pro DN. Relationale Spalten sind optional.

Die Überschrift einer relationalen Spalte besteht aus Objekttyp und Objektname, die zu einem eindeutigen Spaltennamen zusammengefügt werden. Das heißt, es können z. B. nicht zwei Skills mit dem gleichen Namen vorliegen, ein Skill-Objekt kann jedoch den gleichen Namen wie ein Telefonanlagen-Objekt aufweisen.

Die Benennungs- und Werteregeln für relationale Spalten sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

#### Relationale Spalten

Typ	Spaltenname	Gültige Werte	Beschreibung
DN	DN:<switch name> / <DN number>	Y - diese DN zu dieser DN-Gruppe hinzufügen  N - diese DN aus dieser DN-Gruppe entfernen <empty> - keine Aktion	Eine DN, die zu dieser Gruppe hinzugefügt oder daraus entfernt werden soll.

### Beispiel

Zum Ändern von zwei DN-Gruppen müssen die folgenden Daten in GAX hochgeladen werden:

#### [+] Daten anzeigen

---

Aktion	Name	Typ	DN:Anlage1 / 123683	DN:Anlage2 / 857463	Aktiviert
MODIFY	DNGroupEast	Routing-Punkte	Y		Y
MODIFY	DNGroupWest	Routing-Punkte	N	Y	Y

Der Inhalt der CSV-Datei für diese Daten sieht folgendermaßen aus:

```
Action,Name,Type,DN:Switch1 / 123683, DN:Switch2 / 857463,Enabled  
MODIFY,DNGroupEast,Routing Points,Y,,Y  
MODIFY,DNGroupWest,Routing Points,N,Y,Y
```

# 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.

## Anzeigen von IVRs

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 sind in der Liste in ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit IVRs

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 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

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 die IVR zugeordnet ist.



- **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 für IVR-Ports erstellt. IVR-Ports können daher erst nach der Erstellung der zugehörigen IVR angelegt werden.

## Anzeigen von IVR-Ports

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit IVR-Ports

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 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.
2. Klicken Sie auf den Ordner für IVR-Ports, in dem Sie einen IVR-Port 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:

- **Portnummer**—Die einem Kanal auf einer IVR zugeordnete Nummer. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der entweder 0 (null) oder eine positive Ganzzahl 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 der dieser IVR-Port gehört. Dieser Wert wird automatisch festgelegt und kann nicht geändert werden.
- **Verknüpfte DN**—Die DN, die diesem IVR-Port zugeordnet ist.
- **Verknüpfte Telefonanlage**—Die Telefonanlage, die diesem IVR-Port zugeordnet ist.
- **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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**.

# 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.

## Anzeigen von Arbeitsplätzen

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

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

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

## Arbeiten mit Arbeitsplätzen

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 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](#).

## Erstellen von Arbeitsplatzobjekten

Um ein Arbeitsplatzobjekt zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

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 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 festgelegt.

- **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 DN-Objekt erstellen, indem Sie auf **+** 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**.

## CSV-Datei zum Importieren und Exportieren

Sie können Arbeitsplätze mit den Funktionen für Massenimport/-export aus CSV-Dateien importieren bzw. in solche exportieren. Die für den Import verwendete Importdatei und die beim Export der Daten erstellte Exportdatei sind vollständig kompatibel, sodass eine Datei für beide Zwecke verwendet werden kann. Alternativ können Sie die Importdatei auch anhand der allgemeinen CSV-Informationen in dieser Hilfedatei und der objektspezifischen Informationen in diesem Abschnitt selbst erstellen.

### Felder der CSV-Datei

Die Quelldatei ist eine Textdatei im CSV-Format mit der Erweiterung **.csv**.

Jede Zeile in der Quelldatei stellt einen einzelnen Arbeitsplatz dar. Arbeitsplätze dürfen nur einmal in der Quelldatei vorhanden sein. Die eindeutige Kennung des Arbeitsplatzes innerhalb der Quelldatei ist das Feld „Name“.

Die Spalten in der Datei stellen die Eigenschaften eines Arbeitsplatzes und, optional, die mit diesem Arbeitsplatz verknüpften DNs dar. Die Spaltennamen sind in der ersten Zeile in der Datei angegeben. Die Reihenfolge der Spalten ist unbedeutend. Nach jeder Spaltenüberschrift bzw. jedem Spaltenwert wird ein Komma eingefügt; wenn die Spalte keinen Wert aufweist, wird das Komma direkt hinter dem vorherigen Komma eingefügt. Nicht erforderliche Spalten können je nach Bedarf und/oder Zweck der Datei von der Quelldatei ausgenommen werden.

Die Quelldatei enthält für jeden Arbeitsplatz die folgenden Eigenschaften:

#### [+] Eigenschaften anzeigen

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
Aktion	ADD, UPDATE	Ja	Gibt an, welche Aktion mit diesen Arbeitsplatzdaten

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
			durchgeführt werden soll: Erstellen eines neuen Arbeitsplatzes (ADD) oder Ändern eines vorhandenen Arbeitsplatzes (UPDATE).  Diese Spalte wird von GAX automatisch hinzugefügt, wenn eine Datei exportiert wird. Sie enthält den Wert UPDATE für alle Datensätze darin. Wenn Sie die Quelldatei von Grund auf neu erstellen, müssen Sie diese Spalte manuell hinzufügen. In jedem Fall ist dieses Feld obligatorisch, und Sie müssen einen Wert für jeden Datensatz angeben.
Name	Zeichenfolge	Ja	Name des Arbeitsplatzes.
Aktiviert	Zeichenfolge	Nein	Gibt an, ob dieser Arbeitsplatz aktiviert (Y) oder nicht aktiviert (N) ist.

**Relationale Spalten**

Zusätzlich zu den Eigenschaften und Ordnern in der Tabelle oben kann jede Zeile Beziehungen zwischen diesem Arbeitsplatz und DN's enthalten. Für jede Instanz einer DN gibt es eine separate Spalte in der Quelldatei. Beispiel: Bei 10 DN's enthält die Quelldatei 10 zusätzliche Spalten, jeweils eine pro DN. Relationale Spalten sind optional.

Die Überschrift einer relationalen Spalte besteht aus Objekttyp und Objektname, die zu einem eindeutigen Spaltennamen zusammengefügt werden. Das heißt, es können z. B. nicht zwei Skills mit dem gleichen Namen vorliegen, ein Skill-Objekt kann jedoch den gleichen Namen wie ein Telefonanlagen-Objekt aufweisen.

Die Benennungs- und Werteregeln für relationale Spalten sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

**Relationale Spalten**

Typ	Spaltenname	Gültige Werte	Beschreibung
DN	DN:<switch name> / <DN number>	Y - diese DN zu diesem Arbeitsplatz hinzufügen  N - diese DN von diesem Arbeitsplatz entfernen <empty> - keine Aktion	Eine DN, die zu diesem Arbeitsplatz hinzugefügt oder davon entfernt werden soll.



## Beispiel

Zum Ändern von zwei Arbeitsplätzen müssen die folgenden Daten in GAX hochgeladen werden:

### [+] Daten anzeigen

Aktion	Name	Aktiviert	DN:2410241	DN:4340241	DN:2140879
UPDATE	_admin	Y	Y		N
UPDATE	_support	Y	N	N	Y

Der Inhalt der CSV-Datei für diese Daten sieht folgendermaßen aus:

```
Action,Name,Enabled,DN:2410241, DN:4340241, DN:2140879
UPDATE,_admin,Y,Y,,N
UPDATE,_support,Y,N,N,Y
```

---

# 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 die Anwendung die Informationen über die anzuwendende Behandlung an den Anruf an.

## Anzeigen von Arbeitsplatzgruppen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

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

## Arbeiten mit Arbeitsplatzgruppen

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

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](#).

## Erstellen von Arbeitsplatzgruppen

Um eine Arbeitsplatzgruppe zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

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 Solution relevant. Es handelt sich hierbei um die Kapazitätstabelle, die mit dieser Arbeitsplatzgruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing Solution.
  - **Pensumtabelle**—Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing Solution relevant. Es handelt sich hierbei um die Pensumtabelle, die mit dieser Arbeitsplatzgruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing Solution.
  - **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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 **Virtual Routing Point**. Führen Sie für jede DN, die der Liste der Ursprungs-DNs dieser Gruppe hinzugefügt werden soll, Folgendes aus:
    - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ursprungs-DNs** und dann auf **Hinzufügen**.
    - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Um der Liste der Ursprungs-DNs für diese Gruppe eine vorhandene DN hinzuzufügen, wählen Sie sie in der Liste der DNs aus.
      - Um der Liste der Ursprungs-DNs für diese Gruppe eine neue DN hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um **die DN** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie sie in der Liste aus.
  4. Führen Sie für jeden Arbeitsplatz, der dieser Arbeitsplatzgruppe hinzugefügt werden soll, Folgendes aus:
    - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Arbeitsplätze** und dann auf **Hinzufügen**.
    - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Um einen vorhandenen Arbeitsplatz zur Gruppe hinzuzufügen, wählen Sie ihn aus der Arbeitsplatzliste aus.
      - Um einen neuen Arbeitsplatz zur Gruppe hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um **den Arbeitsplatz** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie ihn in der Liste aus.
  5. Nachdem Sie die DN-Gruppe erstellt haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
    - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Liste der Arbeitsplatzgruppen zurückzukehren.
    - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Registerkarte **Allgemein** dieser Arbeitsplatzgruppe zurückzukehren.
    - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

## CSV-Datei zum Importieren und Exportieren

Sie können Arbeitsplatzgruppen mit den Funktionen für Massenimport/-export aus CSV-Dateien importieren bzw. in solche exportieren. Die für den Import verwendete Importdatei und die beim Export der Daten erstellte Exportdatei sind vollständig kompatibel, sodass eine Datei für beide Zwecke verwendet werden kann. Alternativ können Sie die Importdatei anhand der allgemeinen CSV-Informationen in dieser Hilfedatei und der objektspezifischen Informationen in diesem Abschnitt selbst erstellen.

### Felder der CSV-Datei

Die Quelldatei ist eine Textdatei im CSV-Format mit der Erweiterung **.csv**.

Jede Zeile in der Quelldatei stellt eine einzelne Arbeitsplatzgruppe dar. Arbeitsplatzgruppen dürfen

nur einmal in der Quelldatei vorhanden sein. Die eindeutige Kennung der Arbeitsplatzgruppe innerhalb der Quelldatei ist das Feld „Name“.

Die Spalten in der Datei stellen die Eigenschaften einer Arbeitsplatzgruppe und, optional, die Arbeitsplätze in dieser Gruppe dar. Die Spaltennamen sind in der ersten Zeile in der Datei angegeben. Die Reihenfolge der Spalten ist unbedeutend. Nach jeder Spaltenüberschrift bzw. jedem Spaltenwert wird ein Komma eingefügt; wenn die Spalte keinen Wert aufweist, wird das Komma direkt hinter dem vorherigen Komma eingefügt. Nicht erforderliche Spalten können je nach Bedarf und/oder Zweck der Datei von der Quelldatei ausgenommen werden.

Die Quelldatei enthält für jeden Benutzer/Agenten die folgenden Eigenschaften:

### [+] Eigenschaften anzeigen

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
Aktion	ADD, UPDATE	Ja	Gibt an, welche Aktion mit diesen Arbeitsplatzgruppen-Daten durchgeführt werden soll: Erstellen einer neuen Arbeitsplatzgruppe (ADD) oder Ändern einer vorhandenen Arbeitsplatzgruppe (UPDATE).  Diese Spalte wird von GAX automatisch hinzugefügt, wenn eine Datei exportiert wird. Sie enthält den Wert UPDATE für alle Datensätze darin. Wenn Sie die Quelldatei von Grund auf neu erstellen, müssen Sie diese Spalte manuell hinzufügen. In jedem Fall ist dieses Feld obligatorisch, und Sie müssen einen Wert für jeden Datensatz angeben.
Name	Zeichenfolge	Ja	Name der Arbeitsplatzgruppe.
Aktiviert	Zeichenfolge	Nein	Gibt an, ob diese Arbeitsplatzgruppe aktiviert (Y) oder nicht aktiviert (N) ist.

### Relationale Spalten

Zusätzlich zu den Eigenschaften und Ordnern in der Tabelle oben kann jede Zeile Beziehungen zwischen dieser Arbeitsplatzgruppe und Arbeitsplätzen enthalten. Für jede Instanz eines Arbeitsplatzes gibt es eine separate Spalte in der Quelldatei. Beispiel: Bei 10 Arbeitsplätzen enthält die Quelldatei 10 zusätzliche Spalten, jeweils eine pro Arbeitsplatz. Relationale Spalten sind optional.

Die Überschrift einer relationalen Spalte besteht aus Objekttyp und Objektname, die zu einem eindeutigen Spaltennamen zusammengefügt werden. Das heißt, es können z. B. nicht zwei

Arbeitsplätze mit dem gleichen Namen vorliegen, ein Arbeitsplatzobjekt kann jedoch den gleichen Namen wie ein Arbeitsplatzgruppen-Objekt aufweisen.

Die Benennungs- und Werteregeln für relationale Spalten sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

**Relationale Spalten**

Typ	Spaltenname	Gültige Werte	Beschreibung
Ort	Ort:<place name>	Y - diesen Arbeitsplatz zu dieser Arbeitsplatzgruppe hinzufügen N - diesen Arbeitsplatz aus dieser Arbeitsplatzgruppe entfernen <empty> - keine Aktion	Ein Arbeitsplatz, der zu dieser Arbeitsplatzgruppe hinzugefügt oder daraus entfernt werden soll.

**Beispiel**

Zum Ändern von zwei Arbeitsplatzgruppen müssen die folgenden Daten in GAX hochgeladen werden:

**[+] Daten anzeigen**

Aktion	Name	Aktiviert	Arbeitsplatz:DMS_2001	Arbeitsplatz:DMS_2002	Arbeitsplatz:Mobile_4001	Arbeitsplatz:Mobile_4002
UPDATE	DMS_PlaceGroup	Y	Y			
UPDATE	Mobile_PlaceGroup	N	N	Y	Y	

Der Inhalt der CSV-Datei für diese Daten sieht folgendermaßen aus:

```
Action,Name,Enabled,Place:DMS_2001,Place:DMS_2002,Place:Mobile_4001,Place:Mobile_4002
UPDATE,DMS_PlaceGroup,Y,Y,Y,,
UPDATE,Mobile_PlaceGroup,Y,N,N,Y,Y
```

# 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 mehrere Telefonanlagen 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 Configuration Database vorhanden sein.

Weitere Informationen zur Störungsbehebung finden Sie im [SIP Server High-Availability Deployment Guide](#) oder in der [Genesys Administrator 8.1 Help](#).

## Anzeigen von Telefonanlagen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

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

## Arbeiten mit Telefonanlagen

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 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 T-Server-Anwendungsobjekt, 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 Kommas. 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 werden.

### Wichtig

Die Kombination der Werte für die ersten drei Eigenschaften—**Telefonanlage**, **Code** und **Zieltyp**—bestimmt die Eindeutigkeit des 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 werden.

### Wichtig

Die Kombination der Werte für die ersten drei Eigenschaften—**Telefonanlage**, **Code** und **Zieltyp**—bestimmt die Eindeutigkeit des 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 tatsächliche Telefonanlagen, die Telefonkontakt mit dem Contact Center ermöglichen.

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

## Anzeigen von Telefonanlagenstandorten

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Telefonanlagenstandorten

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 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.
  - **Telefonanlagentyp**—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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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-Attributwerte](#)
- [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 Typen 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.
- Den Namen 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 **Operational Parameters Management (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 zu erfahren.

## Charaktere

### Erstellen eines Charakters

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

### [+] Prozedur anzeigen

## 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 einer oder mehreren Audioressourcendateien 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 diese 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**. Beim Hochladen werden nur **.wav**-Dateien unterstützt.

## Audioressourcen

### Erstellen einer Audioressource

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

### [+] Prozedur anzeigen

## Procedure: Erstellen einer Audioressource

### Steps

1. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie **Meldung 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 anzeigen

## 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 anzeigen

## 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 Operational Parameter Management 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 diese 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**. Beim Hochladen werden nur **.wav**-Dateien unterstützt.

## 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 Operational Parameter Management verwendet werden können.
- Nur der Umgebungsmandat 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 anzeigen

#### 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 **Umgebungsbesitzermeldungen** 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 **Meldung allen Mandanten zur Verfügung stellen** 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](#)
- [Business-Attribute](#) im eServices Interaction Properties Reference Manual

## Anzeigen von Business-Attributen

In der Liste **Business-Attribute** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Business-Attribute 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 Business-Attribute sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Business-Attributen

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 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 oder 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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-Attributwerte

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

## Anzeigen von Business-Attributwerten

In der Liste **Business-Attributwerte** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Business-Attributwerte 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-Attributwerte** auswählen. Für den Zugriff auf die Liste **Business-Attributwerte** müssen Sie zunächst ein Business-Attribut-Objekt und dann einen Ordner für Business-Attributwerte auswählen.
- Deaktivierte Business-Attributwerte sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Business-Attributwerten

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Business-Attributwert-Objekts auf **Neu**. Wenn Sie die Details zu

einem vorhandenen Objekt anzeigen oder bearbeiten möchten, klicken Sie auf den Namen des 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-Attributwerts.
- **Verschieben nach**—Verschieben eines Business-Attributwerts in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von Business-Attributwerten.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

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

## Procedure: Erstellen von Business-Attributwert-Objekten

### Steps

1. Klicken Sie in der Liste **Business-Attribute** auf das Business-Attribut-Objekt, in dem Sie einen Business-Attributwert erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf den Ordner für Business-Attributwerte, in dem Sie einen Business-Attributwert 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-Attributwerts. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der innerhalb des Business-Attributs, zu dem dieser Business-Attributwert gehört, eindeutig sein muss. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
  - **Anzeigename**—Der lokalisierte Name des Business-Attributwerts, 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-Attributwert 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-Attributwerts.
  - **Standard**—Wenn aktiviert, gibt dies an, dass dieser Wert den Standardwert für das Business-Attribut darstellt, zu dem er gehört. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen für einen Business-

Attributwert 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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.

Verwenden Sie einen Kostenvertrag, wenn Sie mit kostenabhängigem Routing arbeiten. Ein Kostenvertrag ist eine spezielle Zieletabelle mit den Informationen, 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 unter "Prozeduren" im Abschnitt "Kostenverträge".

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

## Anzeigen von Zieletabellen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Zieletabellen

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 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 Zieletabellenobjekten

#### 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 das Objekt gehört. Der

Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 Kostenvertrag und die Interaktionstypen, die auf der Registerkarte "Allgemein" angegeben sind.
- **Start**—Das Datum, an dem der Kostenvertrag beginnen soll.
- **Ende**—Das Datum, an dem der Kostenvertrag enden soll.

### Wichtig

{{1}}

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 Attributwerten für dieses Feld wird über ein Business-Attribut des Typs "Medientyp" definiert.
- **Service**—Der Service, den ein Kunde anfordert. Der Bereich von Attributwerten für dieses Feld wird über ein Business-Attribut des Typs "Service" definiert.
- **Kundensegment**—Kategorisiert Kunden anhand des Umsatzpotenzials für das

Unternehmen, bezogen auf eine Branche. Der Bereich von Attributwerten 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 den Schritt für die Abweichung vom Serviceziel.
- Klicken Sie auf **OK**.

### Wichtig

{{1}}

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.

Verwenden Sie einen Tagesvertrag, wenn Sie mit kostenabhängigem Routing arbeiten. 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](#).

"Statistische Tage" ist die Definition eines Zeitpunkts. Sie wird durch die Genesys-Serveranwendungen interpretiert, 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](#).

## Anzeigen statistischer Tage

In der Liste **Statistische Tage** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen statistischen Tage 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 statistische Tage sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit statistischen Tagen

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 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 Tages. 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 die Felder **Jahr**, **Monat**, **Tag** bearbeiten. Wenn **Wochentag** ausgewählt ist, können Sie das Feld **Wochentag** bearbeiten.

### Wichtig

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

3. **Startzeit**—Die Startzeit des Arbeitstags. Der Wert muss eine positive Zahl sein, der in Stunden, Minuten und Sekunden (ab 00:00:00) ausgedrückt ist.
4. **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 Routing Solution 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 Uhr;
- der zweite Arbeitstag beginnt am Dienstag um 00:00 Uhr und endet um 02:00 Uhr.

5. **Minimalwert**—Ein statistischer Wert, der für das niedrigste erwartete Arbeitsaufkommen des ganzen Tages steht.
6. **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**.
7. **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.
8. **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.
9. **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, der in der Objektliste im Feld **Mandantenverzeichnis** angegeben wurde.
10. **Status "Aktiviert"**—Wenn aktiviert, gibt dies an, dass sich das Objekt im regulären Arbeitsstatus befindet und ohne Einschränkungen verwendet werden kann.
11. Geben Sie auf der Registerkarte **Intervalle** die statistischen Intervalle an. Weitere Informationen finden Sie auf der Registerkarte "Statistische Intervalle".
12. 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 auf **Durchsuchen** klicken, um einen Wert aus der Liste auszuwählen:
  - **Name**—Der Name des statistischen Tages. 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 Strafgebühr 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 Strafgebühr 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 Strafgebühr 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.
  - **Strafgebühr 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 Strafgebühr für eine zu niedrig angesetzte Vorhersage.
  - **Strafgebühr 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 Strafgebühr für eine zu hoch angesetzte Vorhersage.

## Wichtig

{{{1}}}

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 Felds numerisch und eindeutig sein. Wenn Sie ein Objekt vom Typ "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 vom Typ "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 darf 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 darf 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.

## Anzeigen von statistischen Tabellen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit statistischen Tabellen

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 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 neue statistische Tabelle zu speichern.
  4. Statistische Tabellen, die nicht vom Typ "Tabelle für Vertrag mit variabler Rate" sind, enthalten einen oder mehrere statistische Tage. Führen Sie für jeden statistischen Tag, den Sie dieser statistischen Tabelle hinzufügen möchten, Folgendes aus:
    - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Statistische Tage** und dann auf **Hinzufügen**.
    - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Um einen vorhandenen statistischen Tag zur Gruppe hinzuzufügen, wählen Sie ihn aus der Liste der statistischen Tage aus.
      - Um einen neuen statistischen Tag zur Gruppe hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um **den statistischen Tag** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie ihn in der Liste aus.
  5. Nachdem Sie die statistische Tabelle erstellt haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
    - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Liste der statistischen Tabellen zurückzukehren.
    - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Registerkarte **Allgemein** dieser statistischen Tabelle zurückzukehren.
    - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.



---

# 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".

## Anzeigen von Transaktionen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Transaktionen

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 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 die 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 der 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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.

## Anzeigen von akustischen Aufforderungen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit akustischen Aufforderungen

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 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 Reporting-Datenbank gespeichert.

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

## Anzeigen von Aktionscodes

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Aktionscodes

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 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 oder 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 des 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 die 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 durch:
      - 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 einen eingehenden Anruf tätigt.
Interner Anruf	Wird ausgewählt und gesendet, wenn ein Agent einen internen Anruf tätigt.



---

<b>Typ</b>	<b>Beschreibung</b>
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 einen ausgehenden Anruf tätigt.
Bereit	Wird ausgewählt und gesendet, wenn der Agentenstatus in "Bereit" geändert wird.
Weiterleiten	Wird ausgewählt und gesendet, wenn ein Agent eine Weiterleitung initiiert.

# Voice Platform

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

- [Voice Platform-Profile](#)

# Voice Platform-Profilen

Voice Platform-Profilen 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.

## Anzeigen von Voice Platform-Profilen

In der Liste **Voice Platform-Profilen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen akustischen Voice Platform-Profilen 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-Profilen sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Voice Platform-Profilen

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 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 in der Konsole angezeigt wird.
  - **Beschreibung**—Eine kurze Beschreibung des Voice Platform-Profiles.
  - **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 den Abschnitt über **Formate** im *Outbound Contact Deployment Guide*. Weitere 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 aufweisen. 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.

## Anzeigen von Anruflisten

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 ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Anruflisten

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 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 vom Typ "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**.
  - **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 von 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 Anrufliste zu speichern.
  4. Führen Sie für jede Behandlung, die dieser Anrufliste zugewiesen werden soll, Folgendes aus:
    - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Behandlungen** und dann auf **Hinzufügen**.
    - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Um der Anrufliste eine vorhandene Behandlung zuzuweisen, wählen Sie die Behandlung aus der Liste der Behandlungen aus.
      - Um der Anrufliste eine neue Behandlung zuzuweisen, klicken Sie auf **+**, um **die Behandlung** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie sie in der Liste aus.
  5. Führen Sie für jede Kampagne, die dieser Anrufliste hinzugefügt werden soll, Folgendes aus:
    - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kampagnen** und dann auf **Hinzufügen**.
    - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Um der Gruppe eine vorhandene Kampagne hinzuzufügen, wählen Sie sie aus der Kampagnenliste aus.
      - Um der Gruppe eine neue Kampagne hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um die **Kampagne in diesem Ordner zu erstellen**, und wählen Sie sie in der Liste aus.
  6. Führen Sie für jedes Format, das dieser Anrufliste zugewiesen werden soll, Folgendes aus:



- 
- a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Formate** und dann auf **Hinzufügen**.
  - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
    - Um der Anrufliste ein vorhandenes Format zuzuweisen, wählen Sie das Format aus der Formatliste aus.
    - Um der Anrufliste ein neues Format zuzuweisen, klicken Sie auf **+**, um **das Format** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie es in der Liste aus.
7. Nachdem Sie die Agentengruppe erstellt haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
- Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Liste der Anruflisten zurückzukehren.
  - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Registerkarte **Allgemein** dieser Anrufliste zurückzukehren.
  - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

# 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**.

## Anzeigen von Kampagnen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Kampagnen

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 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, das alle für Agent Scripting erforderlichen Attribute enthält.
  - **Mandant**—In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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 Kampagne zu speichern.
4. Führen Sie für jede Anrufliste, die für diese Kampagne verwendet werden soll, Folgendes aus:
  - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anrufliste** und dann auf **Hinzufügen**.
  - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
    - Um eine vorhandene Anrufliste zur Kampagne hinzuzufügen, wählen Sie sie aus der Liste

der Anruflisten aus.

- Um eine neue Anrufliste zur Kampagne hinzuzufügen, klicken Sie auf +, um **die Anrufliste** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie sie in der Liste aus.

5. Nachdem Sie die Kampagne erstellt haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Kampagnenliste zurückzukehren.
- Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Registerkarte **Allgemein** dieser Kampagne zurückzukehren.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

# 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.

## Anzeigen von Kampagnengruppen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

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

## Arbeiten mit Kampagnengruppen

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 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 Anrufprozesses 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**.

Die

## Wichtig

**Durchschnittliche Verteilungszeit** kann nur für den Predictive GVP-Wählmodus definiert 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 dem Modus "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.
- **Leitungsgruppen-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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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. Wählen Sie im Popup-Fenster die hinzuzufügende Verbindung aus, oder klicken Sie auf **+**, um eine neue Verbindung zu erstellen, und fügen Sie die neue Verbindung dann hinzu.
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
<b>Power GVP</b>	Anrufe werden durch die Ausgabe von Anruferforderungen gewählt. Weitere Informationen finden Sie im <a href="#">Outbound Contact Deployment Guide</a> .
<b>Predictive</b>	Wählt Anrufe aus einer Anrufliste und sagt die Agentenverfügbarkeit vorher. Empfohlen für Kampagnen mit hohen Volumina und niedrigen Werten.
<b>Predictive GVP</b>	<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 SIP-Server statt T-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><b>Wichtig</b> Dieser Wählmodus wird von OCS ab Version 8.1.2 unterstützt.</p> </div>
<b>Predictive mit Reservierung</b>	Wird nur im Modus "Active Switching Matrix" verwendet. Anrufe werden automatisch gewählt, ähnlich wie beim Modus "Predictive".
<b>Vorschau.</b>	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 die individuelle Verantwortung für Konten die höchste Priorität darstellt.
<b>Progressive.</b>	Wählt nur dann Anrufe aus einer Anrufliste, wenn ein Agent verfügbar ist. Empfohlen für Kampagnen mit niedrigen Volumina und hohen Werten.
<b>Progressive GVP</b>	Wählt Anrufe aus einer Anrufliste, wenn ein GVP-Port verfügbar ist. Für diesen Wählmodus ist SIP-Server statt T-Server zum Platzieren von ausgehenden Anrufen erforderlich, und es werden Voice XML-Anwendungen für die Rufverarbeitung verwendet.
<b>Progressive mit Reservierung</b>	Wird nur im Modus "Active Switching Matrix" verwendet. Anrufe werden automatisch gewählt, ähnlich wie im Modus "Progressive".
<b>Push-Vorschau.</b>	Wählt Anrufe, die mit Interaction Server per "Push"-

---

<b>Wählmodus</b>	<b>Beschreibung</b>
	Funktion zum Desktop des Agenten 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.

## Anzeigen von Feldern

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Feldern

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 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 Felds.
- **Verschieben nach**—Verschieben eines Felds 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 Felds, 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 Felds.
  - **Beschreibung**—Eine kurze Beschreibung des Felds.
  - **Datentyp**—Der Datentyp für die in diesem Feld gespeicherten Daten.
  - **Länge**—(Nur erforderlich für die Datentypen **char** und **varchar**): Die Länge des Felds 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 Felds abgestimmt sein. Beispiel: Wenn der Datentyp eine Ganzzahl 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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
<b>Agent</b>	Ein Feld mit der Anmelde-ID des letzten Agenten, der ein mit diesem Datensatz verknüpftes Outbound-Gespräch bearbeitet hat.
<b>ANI</b>	Ein Feld mit automatischer Anrufnummernerkennung.
<b>Anwendung</b>	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).
<b>Anrufzeit</b>	Dieses Feld enthält die Zeit des eigentlichen Wählversuchs.
<b>Kampagne</b>	Dieses Feld enthält die Kampagne, der dieser Datensatz zugeordnet ist.

Feldtyp	Beschreibung
<b>Anrufkette</b>	Dieses Feld enthält die spezielle ID derjenigen Datensätze, die zu einer Anrufkette verbunden werden. Jeder Datensatz, der einem Kundenkonto zugeordnet ist, erhält z. B. die gleiche Anrufketten-ID.
<b>Kontakt-Info</b>	Ein Feld mit einer Zieltelefonnummer.
<b>Kontakt-Infotyp</b>	Dieses Feld enthält die Art der Telefonnummer, z. B. Privat oder Geschäftlich.
<b>Ländercode</b>	Dieses Feld enthält die Landesvorwahl.
<b>Wählergebnis</b>	Ein Feld, das das Ergebnis eines getätigten Anrufs enthält.
<b>E-Mail-Betreff</b>	Ein Feld, das die Betreffzeile einer E-Mail-Interaktion enthält.
<b>ID der E-Mail-Vorlage</b>	Ein Feld, das die Vorlagen-ID einer E-Mail-Interaktion enthält.
<b>Von</b>	Dieses Feld enthält die Zeit, zu der dieser Datensatz gewählt werden soll.
<b>Gruppe</b>	Ein Feld, das den Namen eines Konfigurationsobjektes enthält, das Personenobjekte gruppiert.
<b>Info-Ziffern</b>	Dieses Feld enthält Informationen über Kennziffern, die den Leitungstyp des Anrufers anzeigen.
<b>LATA</b>	Dieses Feld enthält die Kennzahl für den lokalen Zugriffs- und Transportbereich (Local Access and Transport Area).
<b>Medienreferenz</b>	Ein Feld, das den Configuration Server-API-Verweis auf den im Zuge der Behandlung zu sendenden Medienhauptteil enthält.
<b>NPA</b>	Dieses Feld enthält die Kennzahl für den Nummerierungsbereich (Numbering Plan Area).
<b>NPA-NXX</b>	Dieses Feld enthält die Kennzahl für den Nummerierungsbereich mit einer zusätzlichen Kennzahl für das zentrale Büro derjenigen Telefongesellschaft, die diese Nummern bedient.
<b>Anzahl in Kette</b>	Ein Feld, das die einem Datensatz in der Anrufkette zugeordnete Priorität enthält. Je niedriger die Nummer, desto höher die Priorität und desto schneller wird er bearbeitet.
<b>Anzahl der Versuche</b>	Dieses Feld enthält die Anzahl der Wählversuche. (Beinhaltet nicht die Wiederholungsversuche, die bei Fehlern notwendig sind.)
<b>Datensatz-ID</b>	Das Feld enthält die eindeutige ID-Nummer für den aktuellen Datensatz.
<b>Datensatzstatus</b>	Das Feld enthält den Status des Datensatzes.
<b>Datensatztyp</b>	Das Feld enthält den Datensatztyp.
<b>Geplante Zeit</b>	Dieses Feld enthält die Zeit eines geplanten

---

Feldtyp	Beschreibung
	persönlichen Rückrufs oder eines verschobenen Anrufs (aus einer Behandlung).
<b>Postcode</b>	Ein Feld, das den Postcode für einen Staat enthält, z. B. "CA" für Kalifornien.
<b>Telefonanlagen-ID</b>	Ein Feld das ein Configuration Database-Objekt enthält, das eine physische oder virtuelle Telefonanlage darstellt.
<b>Zeitzone</b>	Ein Feld, das den Zeitunterschied des Datensatzes enthält.
<b>Bis</b>	Dieses Feld enthält die Zeit für die Beendigung der Wählversuche.
<b>Angewandte Behandlungen</b>	Ein Feld, das den Datensatz zu Behandlungen enthält, die auf einen Kunden angewendet werden.
<b>Benutzerdefiniertes Feld</b>	Ein benutzerdefiniertes Feld.

# Filter

Ein Wählfilter filtert die **Anruflisten**, so dass nur bestimmte Nummern während einer **Kampagne** gewählt werden.

## Wichtig

Zum Erstellen von Wählfiltern 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 Reference Manual**.

## Anzeigen von Filtern

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.



## Arbeiten mit Filtern

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 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 der 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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. Die Genesys-Pflichtfelder werden weiter unten im Abschnitt "Pflichtfelder" beschrieben. 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. 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 fertiggestellt und kann zum Erstellen von Anruflisten verwendet werden. Eine Anrufliste muss aus 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.

## Anzeigen von Formaten

In der Liste **Formate** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Formate 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 Formate sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Formaten

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 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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. Führen Sie für jedes Feld, das dem Format hinzugefügt werden soll, Folgendes aus:
    - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Felder** und dann auf **Hinzufügen**.
    - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Um ein vorhandenes Feld zum Format hinzuzufügen, wählen Sie es aus der Kampagnenliste aus.
      - Um ein neues Feld zum Format hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um das **Feld in diesem Ordner zu erstellen**, und wählen Sie es in der Liste aus.
  4. Nachdem Sie das Format erstellt haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
    - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Formatliste zurückzukehren.
    - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Registerkarte **Allgemein** dieses Formats zurückzukehren.
    - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

## 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)	Die Anmeldungskennung des Agenten, der den Datensatz bearbeitet hat.
app_id	integer	Leer, wird zurzeit nicht verwendet.
attempt	integer	Die Anzahl der unternommenen Versuche, den Kunden zu erreichen.
call_result	integer	Das Endergebnis der

Feldname	Datentyp	Beschreibung
		Datensatzverarbeitung. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Anrufergebnisse</a> im Outbound Contact Reference Manual.
call_time	integer	Datum und Uhrzeit der letzten Verarbeitung des Datensatzes (des letzten Anwählens des Datensatzes); Angabe im Format UTC.
campaign_id	integer	Die Konfigurations-DBID der Outbound-Wahl-Kampagne, als deren Teil der Datensatz verarbeitet wurde.
chain_id	integer	Die eindeutige Identifikationsnummer der Kette, zu welcher der Datensatz gehört.
chain_n	integer	Die eindeutige Identifikationsnummer des Datensatzes innerhalb der Kette.
contact_info	varchar(128)	Kontaktinformationen des Kunden; Telefonnummer in der Voice-Kampagne.
contact_info_type	integer	Der Typ der Kontaktinformationen; Telefontyp in der Voice-Kampagne. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Kontaktinformationstypen</a> im Outbound Contact Reference Manual.
daily_from	integer	Die früheste Tageszeit, zu der ein Kunde kontaktiert werden kann (Sekunden seit Mitternacht).
daily_till	integer	Die späteste Tageszeit, bis zu der ein Kunde kontaktiert werden kann (Sekunden seit Mitternacht).
dial_sched_time	integer	Datum und Uhrzeit des Zeitpunkts, für den die Verarbeitung des Datensatzes festgelegt bzw. neu festgelegt wurde; Angabe im Format UTC (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.

Feldname	Datentyp	Beschreibung
media_ref	integer	Leer, wird zurzeit nicht verwendet.
record_id	integer	Die eindeutige Identifikationsnummer eines Anrufdatensatzes.
record_status	integer	Der aktuelle Status des Datensatzes. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle <b>Datensatztypen</b> im Outbound Contact Reference Manual.
record_type	integer	Der Typ des Datensatzes. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle <b>Datensatztypen</b> im Outbound Contact Reference Manual.
switch_id	integer	Die DBID der Telefonanlage, bei der sich der Agent, der den Datensatz bearbeitet hat, angemeldet hat.
treatments	varchar(255)	Der Anwendungsverlauf der Behandlungen. Weitere Informationen finden Sie unter <b>Behandlungen</b> im Outbound Contact Deployment Guide.
tz_dbid	integer	Die Konfigurations-DBID des Zeitzonenobjekts, 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.

## Anzeigen des Tabellenzugriffs

In der Liste **Tabellenzugriff** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Tabellenzugriffsobjekte 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 Tabellenzugriffsobjekte sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

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

## Arbeiten mit Tabellenzugriff

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 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 der 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 der 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—für DB2- und Informix-Datenbanken
    - 128 Zeichen—für Microsoft SQL-Datenbanken



- 30 Zeichen—für Oracle- und Sybase-Datenbanken
  - **Aktualisieren 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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
<b>ANI</b>	Eine Tabelle mit automatischer Anrufnummererkennung.
<b>Anrufliste</b>	Eine Tabelle mit Anruflisten.
<b>Ländercode</b>	Eine Tabelle mit Landesvorwahlen.
<b>Kundendefinierte Tabelle</b>	Eine benutzerdefinierte Tabelle.
<b>"Nicht anrufen"-Liste</b>	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.
<b>E-Mail-Kontaktliste</b>	In Outbound eine Liste der Kunden, die zu kontaktieren sind.
<b>Info-Ziffern</b>	Eine Tabelle mit Informationen über Kennziffern
<b>LATA</b>	Eine Tabelle mit lokalem Zugriffs- und Transportbereich (Local Access and Transport Area).
<b>Protokolltabelle</b>	Eine Protokolltabelle.
<b>NPA</b>	Eine Tabelle für den Nummerierungsbereich.
<b>NPA-NXX</b>	Eine Tabelle für den Nummerierungsbereich mit einer Bezeichnung für das zentrale Büro derjenigen Telefongesellschaft, die diese Nummer bedient.
<b>Postcode</b>	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 in "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, das die Behandlung aufruft.

## Anzeigen von Behandlungen

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 sind in der Liste ausgegraut.

Die festgelegten 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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**.

## Arbeiten mit Behandlungen

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 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 Anruflistendatensatz 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 das Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten festgelegt, 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.

Um detaillierte Informationen über den Inhalt der einzelnen Widgets in einer Registerkarte anzuzeigen, klicken Sie auf den Namen der jeweiligen Registerkarte oder öffnen Sie das Kontextmenü (drei vertikale Punkte) im Widget und wählen Sie **auf Registerkarte erweitern** aus. Sie können das Widget auch durch Auswahl von **Bearbeiten** umbenennen.

## 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 in "Step 5: Add SCS connection" von [Implementieren von Genesys Administrator Extension via Setupmodus](#) im Genesys Administrator Extension Deployment Guide.

## Alarme

Das Widget "Alarme" zeigt eine nach Priorität sortierte Liste der im System bestehenden aktiven Alarme der Stufen "Kritisch", "Hoch" und "Niedrig" an. 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.
- Damit Genesys Administrator Extension das System überwachen kann, müssen die Management Layer-Komponenten im System implementiert und Genesys Administrator Extension so konfiguriert sein, dass Verbindungen zu Solution Control Server vorhanden

sind. Detaillierte Anweisungen finden Sie im [Management Framework Deployment Guide](#).

Für jeden Alarm in der Liste wird einer der folgenden Schweregrade angezeigt:

- Kritisch
- Hoch
- Niedrig
- Unbekannt

Um einen Alarm zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Zeigen Sie die [Registerkarte](#) „Alarmer“ an.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Alarmer, die Sie löschen möchten.
3. 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.
- Die Anwendung, die das Ereignis generiert, ist so 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 an. Anwendungen mit dem Status **Unbekannt** werden am Anfang der Liste angezeigt. Bei Statusänderung einer Anwendung wird das Widget automatisch aktualisiert. Für jede Anwendung in der Liste wird einer der folgenden Status-Level angezeigt: **[+] Status-Level anzeigen**

Status-Level	Beschreibung
Initialisierung läuft	<p>Gibt an, dass eine Anwendung soeben die Initialisierungsschritte durchläuft; diese umfassen Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Starten der Anwendung</li> <li>• Einlesen der Konfigurationsdaten aus der Configuration Database</li> <li>• Prüfen dieser Daten auf Integrität und Vollständigkeit</li> <li>• Herstellen von Verbindungen mit allen Ressourcen gemäß den vorgegebenen Konfigurationsdaten</li> </ul> <p>In diesem Stadium wird die Anwendung mit dem auf dem Host ausgeführten LCA (Local Control Agent) verbunden, sie ist jedoch noch nicht betriebsbereit (z. B. zum Annehmen von Client-Verbindungen).</p>
Gestartet	<p>Dieser Status wird zugewiesen, sobald eine Anwendung vollständig initialisiert ist, d. h. wenn sie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ihre Konfiguration gelesen und geprüft hat</li> <li>• eine Verbindung mit allen erforderlichen Ressourcen hergestellt hat</li> <li>• dienstbereit ist</li> <li>• mit dem auf dem Host ausgeführten LCA verbunden ist.</li> </ul> <p>Dieser Status bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass die Anwendung ihre Funktion auch tatsächlich ausführt. Für die Ausführung einiger Anwendungen sind möglicherweise weitere lösungsspezifische Vorgänge erforderlich, die über die jeweiligen Benutzeroberflächen gesteuert werden müssen. Weitere Informationen finden Sie in der lösungsspezifischen Dokumentation.</p>
Service nicht verfügbar	<p>Gibt an, dass eine Anwendung, obwohl sie ausgeführt wird, aus internen Gründen nicht die gewünschte Funktion bereitstellen kann.</p>
Start anstehend	<p>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</p>

Status-Level	Beschreibung
	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 geöffneten Verbindungen sowie das Herunterfahren und Erfassen der Beendigung durch LCA.
Verschoben	Gibt an, dass eine Anwendung eine Anforderung zum kontrollierten Herunterfahren erhalten hat, keine neuen Client-Verbindungen mehr annimmt und alle aktuellen Verbindungen und Anfragen fertig verarbeitet hat.
Verschiebung	Gibt an, 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 der Management Layer keine zuverlässigen Informationen über den aktuellen Anwendungsstatus liefern kann. Das heißt, SCS ist nicht mit dem LCA auf dem Host, auf dem die Anwendung gemäß Konfiguration ausgeführt wird, verbunden. Dieser Status bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass die Anwendung nicht in der Lage ist, ihre Funktion auszuführen.  <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Wichtig</b> Alle GUI-Desktopanwendungen werden mit dem Status "Unbekannt" angezeigt.</p> </div>

Auf der [Registerkarte](#) „Anwendungen“ können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- [Anwendung starten](#)
- [Anwendung kontrolliert anhalten](#)
- [Anwendung sofort anhalten](#)
- [Sicherungsanwendung in den Primärmodus umschalten](#)



## Hosts

Das Widget "Hosts" zeigt eine Liste der in der Umgebung vorhandenen Hosts an. Bei der Statusänderung eines Hosts wird diese Liste automatisch aktualisiert. Für jeden Host in der Liste wird einer der folgenden Status angezeigt: **[+] Status-Level anzeigen**

Status	Beschreibung
Verbunden	Gibt an, dass Solution Control Server (SCS) erfolgreich eine Verbindung mit 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 mit LCA auf dem angegebenen Host herstellen kann oder eine zuvor hergestellte Verbindung unterbrochen wurde. Dieser Status weist auf eine der folgenden Ursachen hin: <ul style="list-style-type: none"> <li>LCA wurde auf dem angegebenen Host nicht gestartet, wurde beendet oder antwortet nicht mehr.</li> <li>LCA ist in der Configuration Database nicht richtig konfiguriert.</li> </ul>
Nicht verfügbar	Gibt an, dass SCS keine Verbindung mit LCA auf dem angegebenen Host herstellen kann oder eine zuvor hergestellte Verbindung unterbrochen wurde, weil der Host nicht gestartet wurde oder ausgefallen ist.
Nicht erreichbar	Gibt an, dass SCS keine Verbindung mit 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	Weist auf eine der folgenden beiden Situationen hin: <ul style="list-style-type: none"> <li>In einer verteilten SCS-Konfiguration kann der SCS, mit dem Genesys Administrator verbunden ist, keine Verbindung mit einem anderen verteilten SCS herstellen, der dem angegebenen Host zugewiesen ist, oder eine zuvor hergestellte Verbindung wurde unterbrochen.</li> <li>Genesys Administrator Extension kann keine Verbindung mit dem 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.</li> </ul>

---

Klicken Sie auf der **Registerkarte** „Hosts“ auf das Diagrammsymbol in der letzten Spalte, um die folgenden Informationen zum Host anzuzeigen:

- CPU- und Speichernutzung. Die Echtzeitinformationen für jede CPU werden folgendermaßen aufgeschlüsselt:
  - **Benutzerzeit (%)**
  - **Kernelzeit (%)**
  - **Zeit außerhalb des Leerlaufs (%)**
- Grundlegende Echtzeitinformationen in Kilobyte:
  - **Verwendeter virtueller Speicher**
  - **Gesamter virtueller Speicher**

Im Fenster „Hostinformationen“ können Sie ebenfalls die entsprechende Registerkarte auswählen, um Informationen über Folgendes anzuzeigen:

- **Prozesse**—Hier werden alle Prozesse angezeigt, die auf dem Host ausgeführt werden. Für jeden Prozess werden auf der Registerkarte "Prozesse" folgende Informationen angezeigt:
  - **Name**
  - **PID** (Prozess-ID)
  - **CPU-Nutzung (%)**
  - **Speichernutzung (MB)**
  - **Priorität**
  - **Dienste**
  - **Diagramme**
- **Dienste**—Hier werden Programme angezeigt, die installiert wurden, damit sie als Windows-Dienste auf dem gewählten Host ausgeführt werden. Diese Registerkarte zeigt nur Informationen zu Host-Computern an, die unter einem Genesys-unterstützten Windows-Betriebssystem ausgeführt werden. Für jeden Dienst werden auf der Registerkarte "Dienste" folgende Informationen angezeigt:
  - **Name**—Der tatsächliche Name des Programms, das als Windows-Dienst installiert wurde.
  - **Anzeigename**—Der Dienstname des Programms, wie er im Fenster "Dienste" angezeigt wird.
  - **Status**—Der aktuelle Status des Dienstes.
  - **Win32-Behandigungscode**—Der für einen Fehler, der beim Starten oder Herunterfahren eines Dienstes aufgetreten ist, angezeigte Fehlercode.
  - **Svc-Behandigungscode**—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.
  - **Wartehinweis**—Der Zeitraum in Millisekunden, in dem der aktuelle Vorgangsschritt abgeschlossen sein sollte.

## Tipp

Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zum betreffenden Microsoft Windows-Betriebssystem.

- **Diagramme**—Hier wird ein Diagramm der Speicher- und Prozessornutzung des Hosts angezeigt.

## Lösungen

Das Widget "Lösungen" zeigt eine Liste der in der Umgebung vorhandenen Lösungen an. Bei Statusänderung einer Lösung wird diese Liste automatisch aktualisiert. Jede Lösung in der Liste hat einen Status: **[+] Status-Level anzeigen**

Status-Level	Beschreibung
Start anstehend	Gibt an, dass von SCS eine Anforderung zum Starten der Lösung gesendet wurde, aber einige Anwendungen in der Lösung noch gestartet werden müssen.
Gestartet	Gibt an, dass eine Lösung zur Ausführung ihrer wesentlichen Funktion 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 Benutzeroberflächen gesteuert werden müssen. Weitere Informationen finden Sie in der lösungsspezifischen Dokumentation.
Stopp anstehend	Gibt an, 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 bedeuten, dass eine Lösung nicht aktiviert wurde oder aufgrund einer nicht verfügbaren erforderlichen Komponente nicht ausgeführt werden kann.
Unbekannt	Gibt an, dass der Management Layer keine zuverlässigen Informationen über den Lösungsstatus liefern kann. Dieser Status bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass die Lösung ihre Funktion nicht ausführen kann.

Auf der [Registerkarte](#) „Lösungen“ können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Lösung starten
- Lösung kontrolliert anhalten
- Lösung sofort starten

## Start

### 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.

Um eine Lösung zu starten, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Aktivieren Sie 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 der ihre Konfiguration vom Configuration Server gelesen wird, und verarbeitet jeden Startbefehl genau so, wie dies für eine Lösung erfolgen würde, die einzeln gestartet wurde.

### Wichtig

Das Starten der vollständigen Lösung kann einige Zeit dauern. Die Dauer ist unterschiedlich und hängt von der Anzahl und Position 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 vom Management Layer gesteuert 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 Configuration Layer verfügen.

- Da eine Reihe von Lösungen Anwendungen gemeinsam nutzen können, haben einige Lösungskomponenten möglicherweise den Status „Gestartet“, bevor Sie die Lösung gestartet haben.
- In redundanten Konfigurationen werden die Primär- und Sicherungslösungskomponenten gleichzeitig gestartet; entsprechend ihrer Konfiguration werden ihnen Laufzeit-Redundanzmodi zugewiesen.

## Anhalten

### 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.

Um eine Lösung kontrolliert anzuhalten, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Klicken Sie, um den Abschnitt anzuzeigen

1. Aktivieren Sie 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

### 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.

Um eine Lösung sofort anzuhalten, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Lösungen, die Sie anhalten möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Anhalten erzwingen** aus.

### 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, wird versucht, die Lösung anzuhalten. Wenn der Status einer Lösung beispielsweise **Angehalten** lautet und Sie auf den Statusnamen klicken, versucht die Lösung zu starten.

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 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.

---

# Lösungsimplementierung

Über die **Lösungsimplementierung** können Sie **Lösungsdefinitionen** und **Installationspakete** (IPs) an lokalen und entfernten Orten implementieren. Dazu gehört die Installation und Konfiguration aller erforderlichen Anwendungen und Updates für vorhandene Anwendungen für mehrere Mandanten wo erforderlich.

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.

## Warnung

Die Lösungsimplementierung erfordert, dass der Genesys Deployment Agent (GDA) für alle Hosts den Quelle und jedem Ziel installiert sein. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Voraussetzungen für die Lösungsimplementierung** im *GAX Deployment Guide*.

Die Lösungsimplementierung umfasst:

- Verwalten von Installationspaketen (IPs)
  - **Installationspakete**
  - Anzeigen **implementierter IPs**
- Verwalten von Lösungsdefinitionen
  - **Lösungsdefinitionen**
  - Anzeigen einer Liste der **implementierten Lösungen**
- **Verwalten von Berechtigungen**



# Installationspakete

In diesem Bereich können Sie Installationspakete (IP) 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 unterteilt. Sie können die einzelnen Gruppen erweitern, um die enthaltenen IPs 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 den Teilnamen 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

## Anzeigen von IPs

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

- **Name**—Der Name des IP.
- **Version**—Die Versionsnummer des IP.
- **Gebietsschema-ID**—Gibt die vom Plug-in verwendete Sprache 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 auf ein IP, um in einem Bereich auf der rechten Seite weitere Details anzuzeigen. In diesem Bereich werden folgende Angaben zum IP angezeigt:

- **Name**—Der Name des IP.
- **Kurzname**—Der Kurzname des IP.
- **Beschreibung**—Eine Beschreibung des IP (optionale Angabe, die nach Bedarf geändert werden kann).
- **Version**—Die Versionsnummer des IP.
- **Gebietsschema-ID**—Gibt die vom Plug-in verwendete Sprache an.
- **Betriebssystem**—Das für das IP erforderliche Betriebssystem.
- **Status**—Der aktuelle Status des IP. 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, wird eine erstellt. Diese Aktionen haben sofortige Auswirkungen auf die Liste **Installationspakete**.

## Arbeiten mit IPs

In diesem 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.
- **erunterladen**—Herunterladen der Kopie eines IP.
- **Löschen**—Löschen eines IP.

## Hochladen von Installationspaketen

### [+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen

1. Klicken Sie im Bereich **Installationspakete** auf +. Rechts wird jetzt 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

zugehörigen Vorlagen 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 vom Dateisystem des Benutzerrechners auf Genesys Administrator Extension hochgeladen und der Ladevorgang wird anhand einer 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 zusammen. 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 **Beenden**.
4. Der Upload aus dem Dateisystem an Genesys Administrator Extension beginnt. 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 **Beenden**.
4. Der Upload aus dem Dateisystem an Genesys Administrator Extension beginnt. 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 **Beenden**.
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 **Beenden**.
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 IP-Zip-Dateien vom 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 **Beenden**.
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, um die Prozedur anzuzeigen

1. Klicken Sie zur Auswahl auf den Namen eines Installationspakets. Es wird jetzt rechts ein neuer Bereich angezeigt.
2. Klicken Sie im Detailbereich **Installationspaket** auf **Zugehörig** und wählen Sie **Auf Mandanten kopieren**. Rechts wird der neue Bereich **Auf Mandanten kopieren** angezeigt.
3. Geben Sie unter **Auf Mandanten kopieren** im Feld **Schnellfilter** den Namen eines Mandanten ein oder klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Liste der Mandanten Ihrer Umgebung einzublenden. Rechts wird 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**, um das IP auf den/die Mandanten zu kopieren.

## Implementieren von Installationspaketen

### [+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen

1. Klicken Sie zur Auswahl auf den Namen eines Installationspakets. Es wird jetzt rechts ein neuer Bereich angezeigt.
2. Klicken Sie im Detailbereich "Installationspaket" auf **Zugehörig** und wählen Sie **Installieren**. Rechts wird der neue Bereich **IP-Implementierungs-Assistent** angezeigt.
3. Führen Sie die Schritte in diesem 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 IP-Implementierung ist keine **SPD**-Datei erforderlich.
- Wenn Sie ein Plug-in über GAX unter Windows installieren, fordert der Implementierungs-Assistent Sie auf, nur den Plug-in-Installationspfad anzugeben.

Wenn Sie ein Plug-in über GAX unter Linux installieren, fordert der Implementierungs-Assistent Sie auf, sowohl den GAX-Verzeichnispfad als auch den Plug-in-Installationspfad anzugeben. Wenn der Pfad, in dem GAX installiert ist, falsch angegeben wird, dann installiert der Implementierungs-Assistent das Plug-in, kopiert aber nicht die Plug-in-Dateien in das GAX-Verzeichnis. In diesem Fall müssen Sie manuell die Plug-in-Dateien aus dem Pfad, in dem sie installiert sind, in den Pfad kopieren, in dem GAX installiert ist.

## Herunterladen von Installationspaketen

### [+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen

1. Klicken Sie zur Auswahl auf den Namen eines Installationspakets. Es wird jetzt rechts ein neuer Bereich angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Herunterladen**. Es wird nun ein Download im Browser gestartet.

## Löschen von Installationspaketen

### [+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen

1. Klicken Sie zur Auswahl auf den Namen eines Installationspakets. Es wird jetzt rechts ein neuer Bereich angezeigt.
2. Klicken Sie im Bereich **Installationspaket** auf die Schaltfläche **Löschen**.
3. Ein Dialogfeld zum Bestätigen des Löschens wird angezeigt. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf **OK**, um das IP endgültig 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 IPs und SPDs berechtigt** ist.

## Wichtig

- Wenn die XML-Datei für die Komponenten-Metadaten Fragen enthält, die im Verlauf der IP-Installation beantwortet werden müssen, erhält der Benutzer während der Installation entsprechende Aufforderungen.
- Bei der IP-Implementierung ist keine **SPD**-Datei erforderlich.

## Implementierungs-Assistent

Mithilfe des **Assistenten für automatische Implementierungen** werden Installationspakete (IPs) oder Lösungsdefinitionen für die gewünschten Hosts bereitgestellt und installiert und dann gemäß der Dienstdefinition 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 mit den gleichen Prozeduren 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**.

In folgenden Fällen bietet sich der Einsatz des **Assistenten für automatische Implementierungen** an:

- [Installieren eines Installationspakets](#)
- [Aktualisieren eines Installationspakets](#)
- [Zurücksetzen eines Installationspakets](#)

## Installieren eines Installationspakets

### [+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen

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** angezeigt. **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 eine der folgenden Maßnahmen durch:
  - 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, um die Prozedur anzuzeigen

1. Wählen Sie im Bereich **Implementierte IP** das IP aus, das Sie für die Aktualisierung verwenden möchten.
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** angezeigt. **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 IP bereits vorliegt, werden automatisch ausgewählt. **Klicken Sie auf Weiter**.
- 
5. In dem Bereich wird nun die Liste **Anwendungsparameter** angezeigt. Werte aus der älteren Version der IP-Bereitstellung werden ggf. in folgenden Feldern angezeigt:
  - **Vorhandenes Anwendungsobjekt**—Dieses Feld wird von Genesys Administrator Extension automatisch 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.

- **Backup Configuration Server**—Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den Backup 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 eine der folgenden Maßnahmen durch:
    - 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, um die Prozedur anzuzeigen

1. Markieren Sie im Bereich **Implementierte IP** das für die Rücksetzung vorgesehene IP.
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** angezeigt. **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 IP 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

automatisch 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.
  - **Backup Configuration Server**—Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den Backup 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 eine der folgenden Maßnahmen durch:
- 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 über jedes implementierte IP:

- **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 des Zeitpunkts, zu dem 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 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 IPs in der Liste sortiert. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

## Weitere Aktionen

Um weitere Informationen anzuzeigen, klicken Sie auf ein IP in der Liste. Es wird jetzt rechts ein neuer Bereich angezeigt. Die folgenden Aktionen sind verfügbar:

- 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 IPs 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 IP-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 diesem Fenster 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** angezeigt. 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

## Anzeigen von Lösungsdefinitionen

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 IPs 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 [Management Framework Deployment Guide](#).
- Installieren Sie das Java-SDK auf den Zielhosts, um diesen die Verarbeitung von Implementierungsanweisungen zu ermöglichen.
- Laden Sie die erforderlichen IPs 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.

## Arbeiten mit Lösungsdefinitionen

Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

- Erstellen von Lösungsdefinitionen
- Ändern von Lösungsdefinitionen
- Kopieren von Lösungsdefinitionen in Mandanten
- Implementieren von Lösungsdefinitionen
- Herunterladen von Lösungsdefinitionen
- Löschen von Lösungsdefinitionen
- Anzeigen des Verlaufs von Lösungsdefinitionen

## Erstellen von Lösungsdefinitionen

### [+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen

## Procedure: Erstellen von Lösungsdefinitionen

### Prerequisites

Bevor eine Lösungsdefinitionsdatei für Genesys Administrator Extension erstellt wird, müssen folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Vorbereitung der Lösungsdefinitionsdatei
- Hochladen aller für die Lösung erforderlichen **Installationspakete für Genesys-Komponenten** (IPs) 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 wählen Sie die Lösungsdefinition für diese Lösungsdefinitionsdatei aus.
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** 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 IPs 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 die Einstellungen mit **Speichern** oder machen Sie die Einstellungen mit **Abbrechen** rückgängig.

## Ändern von Lösungsdefinitionen

### [+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen

#### Procedure: Ändern von Lösungsdefinitionen

##### Steps

1. Wählen Sie unter **Lösungsdefinitionsliste** die Lösungsdefinition, die Sie implementieren möchten.
2. Ändern Sie in dem nun rechts neben der **Lösungsdefinitionsliste** angezeigten Bereich **Eigenschaften** nach Bedarf folgende Einstellungen:
  - **Beschreibung**
  - **Hinweise:**
  - **Implementierbar**
3. Bestätigen Sie die Einstellungen mit **Speichern** oder machen Sie die Einstellungen mit **Abbrechen** rückgängig.

## Kopieren von Lösungsdefinitionen in Mandanten

### [+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen

## Procedure: Kopieren von Lösungsdefinitionen in Mandanten

### Steps

1. Klicken Sie zur Auswahl auf den Namen einer Lösungsdefinition. Es wird jetzt 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 **Schnellfilter** 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**, um die Lösungsdefinition auf den/die Mandanten zu kopieren.

## 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, um die Prozedur anzuzeigen

## Procedure: Implementieren von Lösungsdefinitionen

### Steps

1. Wählen Sie unter **Lösungsdefinitionsliste** die Lösungsdefinitionsdatei, die Sie implementieren möchten.
2. Klicken Sie in dem rechts neben der **Lösungsdefinitionsliste** angezeigten Bereich **Eigenschaften** auf **Zugehörig** und wählen Sie **Installieren** oder **Profil implementieren**.
3. Führen Sie die Schritte in diesem 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, um die Prozedur anzuzeigen

#### Procedure: Herunterladen von Lösungsdefinitionen

##### Steps

1. Markieren Sie das Lösungspaket der zu exportierenden Lösungsdefinition. Es wird jetzt 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 IPs werden nicht aus dem IP-Repository gelöscht.

### [+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen

#### Procedure: Löschen von Lösungsdefinitionen

### Steps

1. Wählen Sie unter **Lösungsdefinitionsliste** die Lösungsdefinitionsdatei, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in dem rechts neben der **Lösungsdefinitionsliste** angezeigten 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 von 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, um die Prozedur anzuzeigen

## Procedure: Anzeigen des Verlaufs von Lösungsdefinitionen

### Steps

1. Wählen Sie in der **Liste der implementierten Lösungen** 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 Fenster **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 implementiert wurde.
- **Von Benutzer implementiert**— Der Anmelde-name 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 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 Lösungen sortiert. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge 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 angezeigt.
- 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 Überprüfungszwecken 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. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt. Wenn Sie auf "Spaltenauswahl" klicken, können Sie Spalten hinzufügen oder entfernen.

Der Abschnitt **Berechtigungen** enthält die folgenden Informationen:

- **Anzeigename**—Der Name der Berechtigung.
- **IP-Version**—Die Versionsnummer des Installationspakets, das diese Berechtigung verwendet.
- **Voraussetzung**—Andere ggf. erforderliche Berechtigungen.

**Rollen** geben an, welche Aktionen in einer bestimmten Anwendung ausgeführt werden können. In GAX 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. Weitere Informationen zu Rollenberechtigungen und rollenbasierter Zugriffssteuerung finden Sie im *Genesys Security Deployment Guide*.

Berechtigungen werden in GAX beim Laden eines Installationspakets importiert. Sämtliche in den Metadaten des IP 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**.

---

# Operational Parameter Management

Operational Parameter Management (OPM) ermöglicht die Erstellung von Operational Parameters, die als Teil von Transaktionsobjekten in der Configuration Database gespeichert werden. Solche Parameter 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 Anrufprozess integriert.

Beim Routing über Universal Routing Server verläuft Operational Parameter Management folgendermaßen (dieser Ablauf gilt ähnlich auch für andere Routingtypen, z. B. Sprachanwendungen und Genesys Orchestration):

- Der Service Provider definiert den Parameter unter Angabe des Typs und eines Namens, anhand dessen er in der Strategie oder Sprachanwendung referenziert wird.
- Der Service Provider fasst die Parameter in einer Parametergruppenvorlage zusammen. Ein Parameter kann einer oder 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 Parameter in der Parametergruppe ein und ermöglicht so die Steuerung aktiver Strategien. Die Werte werden in der Configuration Database als Teil eines Transaktionsobjekts gespeichert.
- Die URS-Anwendung (Universal Routing Server) führt eine Routing-Strategie aus. Dabei werden die Werte der Parameter in der zugeordneten Parametergruppe gelesen und in den Anrufprozess integriert.

Bei Operational Parameter Management gelten die Berechtigungseinstellungen für Mandanten. Sie können nur auf Objekte zugreifen, für die Sie die entsprechende Berechtigung besitzen.

Der Zugriff auf das Modul Operational Parameters Management kann über das Menü **Routing-Parameter** auf der GAX-Kopfleiste erfolgen. Inhalt des Moduls:

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



# Parameter

Über Operational Parameters werden Routing-Strategien eingerichtet. In Operational Parameter Management definiert der Service Provider Parameter und gruppiert sie mithilfe von Parametergruppenvorlagen. Von Mandanten, in denen die Parametergruppenvorlagen implementiert werden, werden die Werte der Parameter eingerichtet. Letztere werden dann von der Routing-Strategie gelesen und in den Anrufprozess integriert.

## Anzeigen von Parametern

In diesem Fenster werden alle Parameter angezeigt, für deren Ansicht Sie eine Berechtigung besitzen. Zum Aktualisieren der Liste klicken Sie auf **Aktualisieren**. Klicken Sie auf einen Parameter in der Liste. Daraufhin werden rechts neben der Liste dessen Eigenschaften, einschließlich seines Typs, 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 Bereich "Mandantenfilter" zu öffnen. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der gewünschten Mandanten. Mithilfe des Felds "Schnellfilter" in diesem Bereich können Sie die Mandantenliste filtern.
- Mit einem Klick auf die Spaltenüberschrift können Sie die Parameter in der Liste sortieren. Wenn Sie ein zweites Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgekehrt.

## Eigenschaften

**Eigenschaften von Parametern**

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 würde. Wenn dieses Feld leer gelassen wurde, wird der unter "Anzeigename" angezeigte Name verwendet.
Typ	Der Parameter.
Objekttyp	Dieses Feld erscheint nur für Parameter des Typs "Konfigurationsobjekt". Es enthält eine Angabe zum Typ des Konfigurationsobjekts. Wird die Option "Konfigurationsobjekt" ausgewählt, kann optional das Kontrollkästchen <b>Mehrere Objekttypen</b> aktiviert werden, um diesem Parameter mehrere Konfigurationsobjekte zuzuweisen. Bei Aktivierung

Eigenschaft	Beschreibung
	des Kontrollkästchens <b>Global</b> wird ein neuer Bereich zur Auswahl der Mandanten geöffnet, die den Parameter erhalten sollen.
DN-Typ	Dieses Feld erscheint nur für Parameter des Typs "Konfigurationsobjekt" mit dem Objekttyp "DN". Es enthält eine Angabe zum Typ der DN.
Benutzerdefinierte Liste Benutzerdefinierter Wert	<p>Diese Eigenschaften gelten nur für Parameter des Typs "Benutzerdefinierte Liste". Sie enthalten die Mitglieder der benutzerdefinierten Liste. Legen Sie die Liste wie folgt fest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn Sie ein Element in die Liste einfügen möchten, geben Sie einen Wert in das Feld "Benutzerdefinierter Wert" ein, und klicken Sie auf "Hinzufügen".</li> <li>• Zum Ändern eines Listeneintrags wählen Sie diesen aus, führen Sie die Änderung durch, und klicken Sie auf "OK".</li> </ul> <div data-bbox="824 856 1382 1031" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>Wichtig</b> Wenn sich der Anzeigewert eines Elements in der benutzerdefinierten Liste von dem im Transaktionsobjekt gespeicherten tatsächlichen Wert unterscheiden soll, geben Sie im Feld "Schlüssel" diesen Wert ein.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zum Entfernen eines Eintrags aus der Liste wählen Sie diesen aus, und klicken Sie auf "Löschen".</li> <li>• Um die Reihenfolge der Listeneinträge zu ändern, wählen Sie einen Eintrag aus, und verschieben Sie ihn mit Hilfe der Pfeiltasten nach oben oder unten.</li> <li>• Für Ganzzahlen sowie Datums- und Uhrzeitangaben können Sie Mindest- und Höchstwerte vorgeben.</li> </ul>
Obligatorisch	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. Wenn sie nicht aktiviert ist, 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).
Global	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 vom Service Provider geändert werden.

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 (die Angabe ist optional).

## Typen

Der Typ eines Parameters wird in dessen Eigenschaften im Feld "Typ" angezeigt.

Typ	Beschreibung
Audioressource	Die ARID einer Audioressource
Boolesch	Nur wahr oder falsch.
Konfigurationsobjekt	<p>Der Typ eines Konfigurationsobjekts, der in dessen Eigenschaften im Feld "Objekttyp" angegeben wird. Wird die Option "Konfigurationsobjekt" ausgewählt, kann optional das Kontrollkästchen <b>Mehrere Objekttypen</b> aktiviert werden, um diesem Parameter mehrere Konfigurationsobjekte zuzuweisen. Bei Aktivierung des Kontrollkästchens <b>Global</b> wird ein neuer Bereich zur Auswahl der Mandanten geöffnet, die den Parameter erhalten sollen. Es werden folgende Typen unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentengruppe</li> <li>• DN</li> <li>• Person (wird häufiger als "Benutzer" bezeichnet)</li> <li>• Ort</li> <li>• Arbeitsplatzgruppe</li> <li>• Skill</li> <li>• Statistikserver</li> <li>• Transaktion</li> </ul>
Benutzerdefinierte Liste	Gültige Werte sind auf die in einer benutzerdefinierten Liste, die im Feld "Benutzerdefinierte Liste/Benutzerdefinierter Wert" der Eigenschaften festgelegt ist, beschränkt.
Datum	Ein Datumswert im Format "jjjj-mm-tt"
Ganzzahl	0 (null) oder eine negative oder positive Zahl ohne Nachkommastellen

Typ	Beschreibung
Charakter	Der Name des Charakters, der durch den Wert von Charakter-ID in der Liste der Charaktere festgelegt ist
<b>Zeitplan</b>	Plan zur Festlegung von Zeiträumen per Datum und Uhrzeit
Zeichenfolge	Eine Folge alphanumerischer Zeichen und/oder Symbole
Zeit	Ein Uhrzeitwert im Format hh:mm

## Zeitplanparameter

### [+] Klicken Sie, um den Abschnitt anzuzeigen

Der Parameter "Zeitplan" ermöglicht die Festlegung von Zeiträumen (Datum und Uhrzeit) 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 rechts neben der **Parameterliste** angezeigten 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 mit dem Namen **Zeitplan** angezeigt.
4. Klicken Sie im Abschnitt **Zeitplan** auf **Hinzufügen**.
5. Wählen Sie in dem rechts angezeigten 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 die Zeitzone** (optional) 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. Wenn das Feld **Zeiträume** leer ist, gilt der Zeitplanparameter für den gesamten Tag. So geben Sie einen Zeitraum an:
  - i. Führen Sie den Cursor auf die Uhrzeit, zu der der Zeitraum für diesen Zeitplanparameter beginnen soll.

- ii. Klicken Sie, und ziehen Sie die Maus zum Ende des Zeitraums für diesen Zeitplanparameter. Es wird ein Kästchen mit den Zeitangaben für diesen Zeitplanparameter angezeigt.
- iii. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Bei Auswahl von **Wochentag**:

- a. Wählen Sie den **Wochentag** und optional die **Zeitzone** für den Parameter aus. 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. Wenn das Feld **Zeiträume** leer ist, gilt der Zeitplanparameter für den gesamten Tag. So geben Sie einen Zeitraum an:
    - i. Führen Sie den Cursor auf die Uhrzeit, zu der der Zeitraum für diesen Zeitplanparameter beginnen soll.
    - ii. Klicken Sie, und ziehen Sie die Maus zum Ende des Zeitraums für diesen Zeitplanparameter. Es wird ein Kästchen mit den Zeitangaben für diesen Zeitplanparameter angezeigt.
    - iii. Klicken Sie auf **Speichern**.
3. Führen Sie im Bereich + einen der folgenden Schritte aus:
- Klicken Sie auf **Speichern**, um den neuen Parameter zu speichern.
  - Wenn Sie den Parameter nicht speichern möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

## Arbeiten mit Parametern

In diesem Fenster können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Definieren neuer Parameter
- Ändern von Parametern
- Löschen von Parametern

### Definieren von Parametern

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

### **[+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen**

## Procedure: Definieren von Parametern

### Steps

1. Klicken Sie im Bereich **Parameterliste** auf +.
2. Legen Sie in dem rechts neben der **Parameterliste** angezeigten 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, um die Prozedur anzuzeigen

## Procedure: Ändern von Parametern

### Steps

#### Wichtig

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

Wenn Sie einen Parameter 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 Parameter aus, den Sie ändern möchten.

2. Ändern Sie in dem rechts neben der <Parameter name>Parameterliste **angezeigten Bereich** "" 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 Parameter gelöscht werden, die keiner Parametergruppenvorlage zugewiesen sind.

### [+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen

## Procedure: Löschen von Parametern

### Steps

1. Wählen Sie in der **Parameterliste** den Parameter aus, den Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in dem rechts neben der <Parameter name>Parameterliste **angezeigten Bereich** "" 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 Parametern, die einer Routing-Strategie zugeordnet sind. Sie werden vom Service Provider in Form von Parametergruppenvorlagen im Mandanten implementiert. Der Administrator des Mandanten weist den Parametern in der Parametergruppe dann Werte zu. Wenn von der URS-Anwendung eine Routing-Strategie ausgeführt wird, werden die Werte der Parameter 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 die Berechtigung **Lesen** für das zugehörige Transaktionsobjekt verfügen, können Parametergruppen einsehen.
- Besitzen Benutzer die Berechtigung **Aktualisieren** für das zugehörige Transaktionsobjekt, können sie die Parametergruppe speichern.
- Benutzer, die über die Berechtigung **Löschen** für das zugehörige Transaktionsobjekt verfügen, können Parametergruppen löschen.

## Anzeigen von Parametergruppen

Dieses Fenster wird nur angezeigt, wenn Sie über die entsprechenden Rollenberechtigungen verfügen. Es zeigt eine Liste aller Parametergruppen an, auf die der angemeldete Benutzer Zugriff hat. Zum Aktualisieren der Liste klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wenn Sie GAX 8.5.220 oder eine frühere Version verwenden, werden alle Parametergruppen im Mandanten angezeigt, sofern Sie im Mandanten die entsprechenden Zugriffsberechtigungen besitzen. Ab GAX 8.5.230 wird die Liste als eine hierarchische Baumstruktur der Ordner von Mandanten, Konfigurationseinheiten und sonstigen Ordner angezeigt, für die die entsprechenden Parametergruppenvorlagen implementiert wurden und auf die Sie in Configuration Server Zugriff haben. Deshalb werden in einem Mandanten nur die Parametergruppen für Sie angezeigt, die sich in den Ordnern befinden, auf die Sie Zugriff haben.

Um die Liste zu sortieren, klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift. Wenn Sie ein weiteres Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, erfolgt die Sortierung in umgekehrter Reihenfolge.

So filtern Sie die Liste:

- 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. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Mandanten, die Sie auswählen möchten. Über das Feld **Schnellfilter** in diesem Bereich können Sie die Mandantenliste filtern.

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.

## Arbeiten mit Parametergruppen

In diesem Fenster können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Festlegen oder Ändern der Werte der Parameter in der Parametergruppe
- Wechseln der einer Parametergruppe zugrunde liegenden Parametergruppenvorlage
- Löschen einer Parametergruppe

### Festlegen oder Ändern von Werten

Bei den Parametern in Parametergruppen kann es sich um die zugewiesenen Standardwerte handeln. Es obliegt dem Mandantenadministrator bzw. einer Person mit entsprechenden Rollenberechtigungen, den Parametern die für den Mandanten erforderlichen Werte zuzuweisen.

#### [+] Schritte anzeigen

1. Wählen Sie in der Liste der **Parametergruppen** die Parametergruppe aus, die Sie ändern möchten.
2. Legen Sie in dem rechts neben der Liste der **Parametergruppen** angezeigten Bereich **Parameter** die Werte für die Parameter 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 im Detailbereich der betroffenen Parametergruppe, die darauf hinweist, dass diese nicht synchronisiert ist. Sie werden aufgefordert, eine der folgenden Optionen auszuwählen:

- **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, vorgenommen werden.

### [+] Schritte anzeigen

1. Kopieren Sie die aktuelle Parametergruppenvorlage der Parametergruppe, um eine neue Parametergruppenvorlage zu erstellen. Wählen Sie die Parametergruppenvorlage aus.
2. Klicken Sie in dem rechts angezeigten 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 **Beenden**.
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
- Zugeordnete Anwendungstypen, die nicht Teil der neuen Parametergruppenvorlage sind

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 Parameter 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 Parameter nicht in den Anrufprozess integriert werden.

### [+] Schritte anzeigen

1. Wählen Sie in der Liste der **Parametergruppen** die Parametergruppe aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in dem rechts neben der Parametergruppenliste angezeigten 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 Parametern, die in einem oder mehreren Mandanten implementiert werden können. Ein Parameter kann in mehrere Gruppenvorlagen eingeschlossen werden. Innerhalb einer Parametergruppenvorlage können Parameter außerdem in Untergruppen zusammengefasst werden.

## Anzeigen von Parametergruppenvorlagen

In diesem Fenster werden alle Parametergruppenvorlagen angezeigt, für deren Ansicht Sie eine Berechtigung besitzen. Wenn Sie GAX 8.5.0 oder eine frühere Version verwenden, werden alle Parametergruppenvorlagen im Mandanten angezeigt, sofern Sie im Mandanten die entsprechenden Zugriffsberechtigungen besitzen. In GAX 8.5.2 wird die Liste als eine hierarchische Baumstruktur von Ordnern angezeigt, in denen die entsprechenden Parametergruppenvorlagen implementiert wurden. Jedoch werden nur die Ordner für Sie angezeigt, für die Sie die entsprechenden Rollenberechtigungen besitzen. Aus diesem Grund werden im Mandanten nur die Parametergruppenvorlagen für Sie angezeigt, die sich in den Ordnern befinden, auf die Sie Zugriff haben.

Zum Aktualisieren der Liste klicken Sie auf **Aktualisieren**. Klicken Sie in der Liste auf eine Parametergruppenvorlage, um deren Eigenschaften rechts daneben einzublenden.

Um die Vorlagen in der Liste zu sortieren, klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift. Wenn Sie ein weiteres Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, erfolgt die Sortierung in umgekehrter Reihenfolge.

So suchen Sie bestimmte Vorlagen in der Liste:

- 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 neben den Mandanten, die Sie auswählen möchten. Über das Feld **Schnellfilter** in diesem Bereich können Sie die Mandantenliste filtern.

## Eigenschaften

Die Eigenschaften von Parametergruppenvorlagen sind in der folgenden Tabelle beschrieben:

Eigenschaft	Beschreibung
Name	Der Name der Parametergruppenvorlage. Dieser muss im System eindeutig sein.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Parametergruppenvorlage oder zusätzliche Informationen (die Angabe ist optional).

Eigenschaft	Beschreibung
Parameter	<p>Eine Liste der Parameter, die der Parametergruppenvorlage hinzugefügt wurden. Hier werden außerdem die Abschnitte angezeigt, zu denen die Parametergruppenvorlage gehört.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Wichtig</b> Abschnitte können gelöscht werden. Dabei wird nur die Abschnittsgruppierung, jedoch nicht die darin enthaltene Parametergruppe gelöscht.</p> </div>
Verwendet	(schreibgeschützt) Wird zur Implementierung einer Parametergruppe verwendet.

## Arbeiten mit Parametergruppenvorlagen

In diesem Fenster können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Erstellen von Parametergruppenvorlagen
- Ändern von Parametergruppenvorlagen
- Löschen von Parametergruppenvorlagen
- Verwalten der Parameter in einer Parametergruppenvorlage
- Verteilen von Parametergruppenvorlagen
- Zuweisen von Anwendungen
- Bestimmen, wo eine Parametergruppenvorlage verwendet wird, und dann Ändern der Parametergruppenvorlage einer Parametergruppe in eine andere Parametergruppenvorlage
- Anzeigen des Änderungsverlauf für eine Parametergruppenvorlage im Bereich "Verlauf", indem Sie auf **Zugehörig** klicken und **Verlauf** auswählen

### Erstellen von Parametergruppenvorlagen

Parametergruppenvorlagen werden vom Service Provider erstellt und mit Parametern konfiguriert.

#### [+] Schritte anzeigen

1. Klicken Sie in der **Liste der Parametergruppenvorlagen** auf +.
- 
2. Geben Sie in dem rechts neben der **Liste der Parametergruppenvorlagen** angezeigten Bereich + die Eigenschaften für die neue Vorlage, einschließlich der Parameter, ein.
3. Optional 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.

### [+] Schritte anzeigen

1. Wählen Sie in der **Liste der Parametergruppenvorlagen** die Parametergruppenvorlage aus, die Sie ändern möchten.
2. Ändern Sie in dem nun rechts neben der <Parameter Group Template name>Liste der Parametergruppenvorlagen **angezeigten Bereich** die Eigenschaften der Parametergruppenvorlage.
3. Wenn Sie das Ändern der Parametergruppenvorlage abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern, oder auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen abbrechen und die Parametergruppenvorlage unverändert lassen möchten.

## Löschen von Parametergruppenvorlagen

Implementierte Parametergruppenvorlagen können nicht gelöscht werden.

### [+] Schritte anzeigen

1. Wählen Sie in der **Liste der Parametergruppenvorlagen** die Vorlage aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in dem nun rechts neben der Liste angezeigten 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 entfernen.
  - b. Wenn Sie die Parametergruppenvorlage nicht aus der Datenbank löschen möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

## Verwalten der Parameterliste

Zur Verwaltung der Parameter in einer Parametergruppenvorlage gehören folgende Aufgaben:

- Hinzufügen von Parametern zu einer Parametergruppenvorlage **[+] Schritte anzeigen**
  1. Wählen Sie in der Liste der Parametergruppenvorlagen die Vorlage aus, der Sie den Parameter hinzufügen möchten.

2. Klicken Sie in der Liste **Parameter** auf **Hinzufügen**.
  3. Wählen Sie im rechts angezeigten Bereich **Parameter** die Parameter aus, die hinzugefügt werden sollen. Diese werden nun in der Liste **Parameter** angezeigt.
  4. Klicken Sie auf **Speichern**.
- Ändern der Reihenfolge der Parameter in der Liste ausgewählter Parameter **[+] Schritte anzeigen**
    1. Wählen Sie die Parametergruppenvorlage aus, in der Sie die Reihenfolge der Parameter ändern möchten.
    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 Parametern aus einer Parametergruppenvorlage **[+] Schritte anzeigen**
    1. Wählen Sie die Parametergruppenvorlage aus, aus der ein Parameter entfernt werden soll.
    2. Wählen Sie in der Liste **Parameter** einen zu löschenden Parameter aus und klicken Sie auf **Entfernen**.
    3. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Verteilen von Parametergruppenvorlagen

Der Service Provider implementiert die Parametergruppenvorlagen in den Mandanten. Dabei wird aus der Parametergruppenvorlage eine Parametergruppe in diesem Mandanten.

Ab Version 8.5.230 können Sie Parametergruppenvorlagen in angegebenen Ordnern und Konfigurationseinheiten innerhalb des Mandanten implementieren. Dies ermöglicht es dem Mandanten, den Zugriff auf bestimmte Parametergruppen basierend auf den Berechtigungen des Benutzers für die Konfigurationseinheit oder den Ordner zu beschränken. Zuvor konnten alle Benutzer mit Zugriff auf den Mandanten auf alle Parameter zugreifen.

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.

### Wichtig

Wenn Sie das Schema der Vorlage geändert haben, wird durch Drücken der Schaltfläche zum **Synchronisieren** der Rest der Vorlage (*unter* der Änderung) mit den Standardwerten wiederhergestellt. Sie müssen dann die Werte für diesen Teil der Vorlage wieder in die richtigen Werte ändern.

## **[+] Schritte anzeigen**

1. Wählen Sie in der **Liste der Parametergruppenvorlagen** die Parametergruppenvorlage aus, die Sie

bereitstellen möchten.

2. Klicken Sie in dem nun rechts neben der <Parameter Group Template name>Liste der Parametergruppenvorlagen **angezeigten Bereich** auf **Implementieren**.
3. Gehen Sie im Bereich **Parametergruppenimplementierung** wie folgt vor:
  - a. Geben Sie im Feld **Name der Parametergruppe** den Namen ein, der der Parametergruppe zugewiesen ist.
  - b. Wählen Sie im Feld **Mandant** mit dem Ordnersymbol den Mandanten aus, zu dem die Parametergruppe gehört.
  - c. (Optional) Wählen Sie im Feld **Ordner** mit dem Ordnersymbol den Transaktionsordner aus, in dem die Parametergruppenvorlage implementiert werden soll. Sie können Parametergruppenvorlagen in angegebenen Ordnern und Konfigurationseinheiten innerhalb des Mandanten implementieren. Dies ermöglicht es dem Mandanten, den Zugriff auf bestimmte Parametergruppen basierend auf den Berechtigungen des Benutzers für einen bestimmten Ordner oder eine bestimmte Konfigurationseinheit zu beschränken. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn wie zuvor alle Benutzer mit Zugriff auf den Mandanten Zugriff auf alle Parameter und die zugehörigen Vorlagen haben sollen.
  - d. Klicken Sie auf **Weiter**.
  - e. Wählen Sie im Bereich „Verknüpfte Anwendungen“ die Anwendungen aus, die mit dieser Vorlage verknüpft werden sollen.
4. Prüfen Sie in der Zusammenfassung die Implementierung. Sind alle Angaben wie gewünscht, klicken Sie auf **Fertig stellen**. Wenn Sie Änderungen vornehmen möchten, klicken Sie auf **Zurück**.
5. Klicken Sie auf **Schließen**.

---

# 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 Typen 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.

Die Audioressourcenverwaltung (ARM) ist in **Operational Parameters Management (OPM)** integriert, damit die Benutzer die Charaktere und Audioressourcen dynamisch auswählen können, die für eine Anwendung für parametrisierte Strategien, die Orchestration, 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 Provider finden unter **Audioressourcen (Configuration Manager)** Informationen zum Freigeben von Ressourcen für Mandanten.

## Anzeigen von Audioressourcen

Das Fenster **Audioressourcen** von Genesys Administrator Extension (GAX) enthält eine zusammengefasste Liste Ihrer Charaktere und Audioressourcen. Um die Liste anzuzeigen, wählen Sie im Menü **Routing-Parameter** die Option **Audioressourcen** aus.

Für jede Audioressource zeigt GAX Folgendes an:

- Ein Logo, das angibt, ob die Datei als Ansage oder als Musik bezeichnet ist.



- Den Namen der Audioressource.
- Die Audioressourcen-ID (ARID). Vor GAX 8.5.2 wurden in einer Einzelmandantenumgebung den Audioressourcen ARIDs im Bereich von 9000 bis einschließlich 9999 zugewiesen. Es konnten also nicht mehr als 1000 Audioressourcen zugewiesen werden. Ab GAX 8.5.2 wurde der Bereich auf 1000 bis einschließlich 9999 Zeichen erweitert, sodass 9000 ARIDs verfügbar sind.
- Pro Charakter eine weitere Spalte, um den Charakter anzugeben, der diese Audioressource nutzt. Die Charaktere werden in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt. Standardmäßig werden alle Charaktere aufgelistet, denen die Audioressource zugewiesen ist. Klicken Sie zum Ausblenden (oder Einblenden) von Charakteren, die für einen bestimmten Mandanten in der Liste angezeigt werden, auf **Schnellfilter anzeigen** und wählen Sie auf der rechten Seite **Charaktere aus-/einblenden** aus, um eine Liste mit allen Charakteren zu öffnen, die für diesen Mandanten verfügbar sind. Wählen Sie die Charaktere aus, die angezeigt werden sollen, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für diejenigen, die Sie nicht anzeigen lassen möchten.

### Tipp

Aktivieren oder deaktivieren Sie zuerst das Kontrollkästchen für **Alle**, wenn ein Großteil der Charaktere angezeigt bzw. nicht angezeigt werden soll. Aktivieren/deaktivieren Sie dann nach Bedarf einzelne Charaktere, um die Liste zu optimieren.

Um die Liste nach einer Spalte zu sortieren, klicken Sie auf die Überschrift der Spalte. Wenn Sie ein weiteres Mal klicken, wird die Sortierreihenfolge umgedreht.

Klicken Sie zum Suchen des Namens einer Audioressource 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.

## Arbeiten mit Charakteren

### Erstellen eines Charakters

Um einen neuen Charakter zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

#### [+] Schritte anzeigen

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

Um eine Audioressource hochzuladen und einem Charakter zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

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

Nachdem Sie einen Charakter erstellt haben, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- 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 einer oder mehreren Audioressourcendateien 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 das Wiedergabesymbol, 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.
  - **Ersetzen**—Neuzuweisen dieser Audioressource zu einem anderen Charakter.
  - **Herunterladen**—Herunterladen der Datei auf Ihren Computer.
  - **Neu verarbeiten**—Bei der Neuverarbeitung wird eine Audioressourcendatei aus der ursprünglich hochgeladenen Audiodatei neu erstellt (sofern diese nicht aus der Datenbank bzw. dem Zielspeicher gelöscht wurde). Außerdem werden sämtliche ggf. erforderlichen Audioformatkonvertierungen durchgeführt.
  - **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**. Beim Hochladen werden nur **.wav**-Dateien unterstützt.

---

## Audioressourcen

### Erstellen einer Audioressource

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

#### [+] Prozedur anzeigen

1. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie **Meldung 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 (Ansigedatei).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

### Hochladen von Audioressourcen

Um eine Audioressource hochzuladen, gehen Sie wie folgt vor:

#### [+] Prozedur anzeigen

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

So löschen Sie eine Audioressource:

#### [+] Prozedur anzeigen

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 Operational Parameter Management 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.

### Wichtig

Internet Explorer unterstützt nicht die direkte Wiedergabe der Audiodatei. Sie müssen die Datei herunterladen und sie lokal wiedergeben. Firefox kann keine  $\mu$ -law- und A-law-Audiocodecs wiedergeben. In Firefox wird nur die Wiedergabe von PCM-Audiocodecs unterstützt.

- **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.
- **Ersetzen**—Ersetzen dieses Charakters durch einen anderen.
- **Herunterladen**—Herunterladen der Datei auf Ihren Computer.
- **Neu verarbeiten**—Bei der Neuverarbeitung wird eine Audioressourcendatei aus der ursprünglich hochgeladenen Audiodatei neu erstellt (sofern diese nicht aus der Datenbank bzw. dem Zielspeicher gelöscht wurde). Außerdem werden sämtliche ggf. erforderlichen Audioformatkonvertierungen durchgeführt.
- **Codierungen**—Anzeige von Informationen zur Codierung der Datei durch GAX. Wenn die Audiodateien hochgeladen werden, codiert sie GAX automatisch in einem der folgenden Formate:  **$\mu$ -law**, **A-law** oder **GSM**. Beim Hochladen werden nur **.wav**-Dateien unterstützt.

## Überwachungsprotokolle

Beginnend mit GAX 8.5.25x wurden zusätzliche Überwachungsprotokolle zu den Audioressourcenprotokollen in der Datenbank der zentralen Protokolle hinzugefügt, um einen Audit-Trail der Konfigurationsänderungen an Audioressource und Charakteren bereitzustellen. Sie können diese Protokolle in der Liste **Zentrale Protokolle** anzeigen. Wählen Sie dazu links **Anwendung** > **Alle Protokolle** oder **Audit** aus.

In den neuen Überwachungsprotokollen werden die folgenden Aufgaben protokolliert:

- Charakter erstellen
- Ändern Sie bestimmte Eigenschaften eines Charakters, nämlich den Namen, die Sprache, Beschreibung und das Geschlecht.
- Charakter löschen
- Audioressource erstellen
- Ändern Sie bestimmte Eigenschaften einer Audioressource, nämlich den Namen, die Beschreibung und den Typ.
- Audioressource löschen
- Audiodatei hochladen/ersetzen
- Audiodatei neu verarbeiten
- Audiodatei löschen
- Audiodatei herunterladen

Zwei zusätzliche Spalten wurden der Liste der Protokolle hinzugefügt, aber nur dann, wenn Sie sich eine Liste der Überwachungsprotokolle ansehen, die vom Abschnitt **Audit** des Seitenbereichs aus erstellt wurde. Dies sind:

- **Benutzername**—Gibt den Namen des Benutzers an, der das jeweiligen Objekt in GAX geändert hat. Wenn die Protokollmeldung einen Link zum geänderten Feld enthält, bleibt dieser Spalteneintrag leer.
- **Objekttyp**—Gibt den Typ des Objekts an, das durch den Benutzer geändert wurde. Wenn die Protokollmeldung explizit einen Link zum geänderten Feld enthält, bleibt dieser Spalteneintrag leer.

# Zentralisierte Protokolle

Die Datenbank zentralisierter Protokolle enthält Protokollmeldungen, die von Genesys-Anwendungen generiert werden. Das Plug-in Zentralisiertes Protokoll für Genesys Administrator Extension zeigt eine Zusammenfassung dieser Protokolle an. In dieser können Sie Protokolle auswählen und untersuchen, die von besonderem Interesse sind. Wie bei allen Objekten in GAX werden für Sie nur die Protokolle angezeigt, für die Sie über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.

## Wichtig

Die Datenbank der zentralen Protokolle unterstützt nur Oracle-, Microsoft- und PostgreSQL-DBMS; IBM DB2 wird nicht unterstützt.

In der Datenbank zentralisierter Protokolle werden zwei Typen von Protokollmeldungen gespeichert:

- Anwendungsprotokolle: Diese von den meisten Genesys-Anwendungen generierten Protokolle weisen das gleiche einheitliche Protokollformatsatz-Format auf.
- Überwachungsprotokolle: Diese Protokolle werden nur von wenigen Anwendungen (insbesondere Configuration Server und Solution Control Server) generiert. Sie enthalten zusätzliche Attribute und Informationen über Konfigurationsänderungen sowie Steuerungsaktionen für Prozesse, Lösungen und Alarme.

Um das zentralisierte Protokoll anzuzeigen, wählen Sie in der GAX-Menüleiste **Zentralisierte Protokolle** aus.

## Fenster "Zentralisiertes Protokoll"

Im Fenster "Zentralisiertes Protokoll" werden Protokolleinträge angezeigt.

Im Fenster werden im Menü auf der linken Seite die verfügbaren Ansichten angezeigt, einschließlich "Gespeicherte Suchen".

## Wichtig

Überwachungsprotokolle werden nur in der Ansicht "Überwachen" sowie in den Ergebnissen von Suchvorgängen angezeigt, für die das Kriterium **Typ** auf Überwachen festgelegt ist.

Oberhalb der Liste der Protokolle werden die folgenden Informationen und Steuerelemente angezeigt:



- Die Anzahl der abgerufenen Protokolle und die Gesamtzahl der abzurufenden Protokolle. Um

Verzögerungen zu minimieren, die durch das Abrufen aller Datensätze aus einer Protokolldatenbank mit einer hohen Anzahl von Datensätzen verursacht, werden die Datensätze in Stapeln aus der Datenbank abgerufen (die Standardstapelgröße ist 100). Nach einem Bildlauf durch die Hälfte der vorhandenen Liste werden weitere Datensätze abgerufen. Zum Verbessern der Leistung wird außerdem die Anzahl der Datensätze, die angezeigt werden können, beschränkt (die Standardanzahl von Datensätzen beträgt 5000). Wenn diese Parameter für Sie nicht geeignet sind, können sie Sie mithilfe der Optionen **minlogs** und **maxlogs** ändern. Siehe den "**clog-Abschnitt**" im *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.

- Protokolle in der Liste werden anhand von Suchkriterien ausgewählt. Standardmäßig werden nur am aktuellen Tag (**Datumsbereich:** Today) generierte Protokolle ausgewählt. Weitere Informationen zum Auswählen von Protokollen mithilfe von Filtern finden Sie unter **Filtern von Protokollen**.
- Vier Steuerelement-Symbole:
  -  Öffnet das Suchfenster, in dem Sie **Filter** festlegen können, um die Liste der Protokolle zu erstellen, an denen Sie interessiert sind, oder die Liste auf eine Größe zu reduzieren, die sich besser handhaben lässt.
  -  Entfernt ausgewählte Protokolle aus der Liste. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der ersten Spalte, um ein Protokoll zum Löschen auszuwählen. Aktivieren Sie so viele Kontrollkästchen wie erforderlich oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Kopfzeile, um alle angezeigten Datensätze auszuwählen.

## Warnung


Wenn Sie das Kontrollkästchen in der Kopfzeile auswählen, werden Sie außerdem aufgefordert, alle Datensätze in der Datenbank (nicht nur die angezeigten Datensätze) auszuwählen, die die gleichen Kriterien wie die angezeigten Datensätze erfüllen. Wählen Sie diese Option NUR aus, wenn Sie sich sicher sind, dass Sie alle Datensätze in der Datenbank, die diese Kriterien erfüllen, zum Löschen auswählen möchten.

-  Hiermit können Sie festlegen, welche Spalten (Attribute) in der Liste angezeigt werden sollen.
-  Aktualisiert die Anzeige.
- Feld "Schnellfilter": Geben Sie Text in dieses Feld ein, um bestimmte Protokolle zu suchen, ohne die vollständige Filterfunktion zu verwenden. Die Protokolle, die diesen Text (einschließlich Zahlen, z. B. die Protokoll-ID) enthalten, werden zurückgegeben und aufgelistet. Bei diesem Filter wird die Groß-/Kleinschreibung nicht berücksichtigt, und er ist kumulativ. Das heißt, die Abfrage wird ausgewertet und ausgeführt, und während der Eingabe der einzelnen Zeichen wird die Liste der Ergebnisse aktualisiert. Geben Sie für optimale Ergebnisse möglichst viele Zeichen ein.

Jeder Protokolldatensatz wird mit einigen oder allen Attributen angezeigt:

- **Ebene**—Die **Protokollebene**, also **Alarm**, **Standard**, **Interaktion** oder **Verfolgung**.
- **ID**—Die eindeutige Kennung des Protokolls, im Format <Application id>-<message ID>. Dabei ist <Application ID> die Anwendungs-ID der Anwendung, die das Protokoll generiert hat, und <message ID> die numerische ID der Protokollmeldung, die innerhalb der Komponente, die das Protokoll generiert hat, eindeutig ist.
- **Beschreibung**—Der Text der Protokollmeldung.

- **Host**—Der Host, auf dem die Anwendung, die das Protokoll generiert hat, ausgeführt wurde.
- **App**—Der Name der Anwendung, die das Protokoll generiert hat.
- **Datum**—Das Datum und die Uhrzeit der Protokollgenerierung.
- **Interaktions-ID**—Der Bezeichner der Interaktion, für die das Protokoll generiert wurde. Dieses Attribut wird nur für Protokolle auf Interaktionsebene angezeigt.

Sie können auch auf  klicken und anpassen, welche Attribute (Spalten) angezeigt werden; standardmäßig werden alle Spalten angezeigt.

Welche Attribute angezeigt werden, hängt von der Auswahl ab, die Sie im Menü auf der linken Seite des Fensters vorgenommen haben, sowie von den Attributen, die Sie für die Anzeige ausgewählt haben. Zum Beispiel wird das Attribut **Ebene** nicht angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben, dass nur Protokolle der Standardebene angezeigt werden.

Klicken Sie auf die Zeile eines Protokolls, um zusätzliche Attribute anzuzeigen.


## Anzeigen von Protokollen

Im Fenster "Zentralisiertes Protokoll" können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Anzeigen aller Protokolle vom Typ "Anwendung", indem Sie im linken Menü unter **Anwendungen** die Option **Alle Protokolle** auswählen.
- Alle Protokolle einer bestimmten **Ebene**, indem Sie unter **Anwendungen** die entsprechende Ebene auswählen. Um z. B. alle Anwendungsprotokolle der Standardebene anzuzeigen, wählen Sie unter **Anwendungen** die Option **Standard** aus.
- Um alle Überwachungsprotokolle anzuzeigen, wählen Sie im linken Menü unter **Anwendungen** die Option **Alle Protokolle** aus.
- Um alle Protokolle anzuzeigen, welche die in einer gespeicherten Suche definierten Kriterien erfüllen, wählen Sie im linken Menü unter **GESPEICHERTE SUCHEN** den Namen der Suche aus.
- Zum Erstellen einer neuen Suche für alle Protokolle, die angegebene Kriterien erfüllen, **filtern** Sie die Protokolle nach den angegebenen Kriterien.

Standardmäßig werden die Protokolle sortiert nach dem Attribut **Datum** angezeigt. Sie können sie auch nach ihrer **Ebene**, ihrer **ID**, ihrer **Beschreibung**, ihrem **Host**, ihrer **App** und nach dem **Datum** (und der Uhrzeit) ihrer Generierung sortieren. Klicken Sie auf eine Kopfzeilenzelle, um die Liste nach dem entsprechenden Attribut zu sortieren und/oder Reihenfolge der Liste (aufsteigend oder absteigend) zu ändern.

## Suchen nach Protokollen

Sie können nach bestimmten Protokollen suchen, indem Sie eine Liste von Protokollen nach einem oder mehreren Suchkriterien filtern. Klicken Sie auf  um das Filterfenster zu öffnen. In diesem



Fenster können Sie eine einfache Suche oder eine erweiterte Suche ausführen:

- **Einfache Suche**—Ermöglicht es Ihnen, mit einem einfachen Satz von Kriterien eine Teilmenge der Protokolle anzuzeigen.
- **Erweiterte Suche**—Mit bestimmten Berechtigungen können Sie die Liste nach zusätzliche Kriterien filtern, die Suchen speichern, die Liste der gespeicherten Suchen verwalten und einige oder alle Protokolle entfernen.

Klicken Sie auf **Speichern unter**, um bis zu 10 definierte Suche für eine spätere Verwendung zu speichern. Wenn Sie eine neue Suche speichern möchten, jedoch bereits 10 Suchen gespeichert sind, müssen Sie eine der vorhandenen Suchen löschen (klicken Sie auf das **x**, das angezeigt wird, wenn Sie die Maus auf den Namen der Suche halten), bevor Sie die neue Suche speichern können. Sie können auch die Namen der Suchen nach oben oder unten ziehen, um die Sortierung der Liste zu ändern.

### Tipp

- Stellen Sie vor dem Starten der Suche sicher, dass alle Protokolldatensätze aus der Datenbank abgerufen wurden.—Überprüfen Sie die Anzahl die Datensätze in der oberen rechten Ecke des Fensters „Zentralisiertes Protokoll“.
- Wenn Sie lediglich Protokolldatensätze, die einen bestimmten Text enthalten, oder einen Protokolldatensatz mit einer eindeutigen ID suchen möchten, erhalten Sie mit hoher Wahrscheinlichkeit die gleichen Ergebnisse wie mit einer einfachen oder erweiterten Suche, wenn Sie den Text in das Feld „Tabelle filtern“ oben links im Fenster eingeben.

## Einfache Suche

In einer einfachen Suche können Sie Protokolle nach **Host**, **Anwendung**, **Mandant**, **Benutzer**, **Datum** und/oder **Beschreibung** filtern.

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie eine einfache Suche durchführen:

- Sie können für jedes Attribut nur einen Filterwert eingeben.
- Die Filter **Host**, **Anwendung**, **Mandant** und **Benutzer** enthalten für jeden Protokolldatensatz in der ursprünglichen Liste Dropdown-Listen mit den Werten des entsprechenden Attributs.
- Der Filter **Datum** enthält die folgenden acht vordefinierten Filterwerte:
  - Letzte 5 Minuten
  - Letzte 15 Minuten
  - Letzte Stunde
  - Heute
  - Gestern—Der aktuelle und der vorherige Tag
  - Letzte 5 Tage—Der aktuelle Tag und die letzten 5 Tage

- Letzte 30 Tage—Der aktuelle Tag und die letzten 30 Tage

Alle Tage beginnen um Mitternacht (00:00:00). Minuten- und Stundenintervalle werden ab dem Starten des Filters gemessen.

Sie können auch **Benutzerdefinierter Datumsbereich** wählen und in den daneben angezeigten Kalendern Datums- und Uhrzeitangaben für den Bereich auswählen.

- Der Filter **Beschreibung** hat keine Dropdown-Liste. Geben Sie ggf. Text aus den Feldern für **Host-Name**, **Anwendungsname** oder **Beschreibung** des Protokolls ein. Dies unterscheidet sich etwas vom Feld **Schnellfilter** oberhalb der Datensatzliste, da mit diesem Feld nur nach übereinstimmendem Text in den drei Attributen gesucht wird. Es kann daher nicht für die Suche nach einem Protokoll mit einer angegebenen Nummer verwendet werden.


Wählen Sie zum Filtern der Protokolle einen Wert für ein oder mehrere Suchkriterien aus und klicken Sie auf **Suchen**. Die Protokolle, die den angegebenen Kriterien entsprechen, werden aufgelistet.


## Erweiterte Suche

Um den Filter "Erweiterte Suche" zu verwenden, benötigen Sie die Berechtigung `ACCESS_CLOGS`. Dieser erweiterte Filter bietet Ihnen mehr Suchkriterien, und wenn Sie über die Berechtigung `DELETE_CLOGS` verfügen, können Sie auch einige oder alle von der Abfrage zurückgegebenen Protokolldatensätze aus der Datenbank der zentralisierten Protokolle löschen.

Um einen erweiterten Filter zu definieren, geben Sie zunächst Filterkriterien für eine **einfache Suche** ein. Klicken Sie dann auf den Pfeil neben "Erweiterte Suche". Das Fenster "Suchen" wird erweitert und zeigt die zusätzlichen Filter an, mit denen Sie Protokolle, suchen können, insbesondere die folgenden Filter:

- **Protokolltyp**—Anwendung oder Überwachen
- **Protokollebene**—**Alarm**, **Standard**, **Interaktion** oder **Verfolgung**
- Der Name der **Lösung**, in der das Protokoll generiert wurde.
- Typ und Name der Konfigurationsobjekte, die geändert wurden.
- Schlüsselname und -wert der geänderten Attribute.

Um einen Wert aus einem Filter zu löschen, klicken Sie auf **Zurücksetzen**. Um alle Filter zu löschen, klicken Sie auf **Alle Filter zurücksetzen**. Um nur einige Schlüssel:Wert-Paare zu entfernen, die in den Filter **Attribute** eingegeben wurden, klicken Sie auf das daneben befindliche Symbol .

In der Liste der durch die erweiterte Suche zurückgegebenen Datensätze können Sie die Protokolldatensätze auf die übliche Weise anzeigen und sortieren. Klicken Sie auf , um ausgewählte Datensätze aus der Datenbank der zentralisierten Protokolle zu löschen. (Zum Löschen von Datensätzen benötigen Sie die Berechtigung `DELETE_CLOGS`.)

## Protokollebenen

Genesys Administrator meldet Protokollereignisse auf vier Detailebenen: **Alarm**, **Standard**, **Interaktion**

und **Verfolgung**. Protokollereignisse dieser Ebenen haben das gleiche einheitliche Protokolldatensatzformat und können in der Datenbank der zentralisierten Protokolle gespeichert werden.

Zudem generieren einige Anwendungen auch Überwachungsprotokolle. Diese Überwachungsprotokolle enthalten in der Regel zusätzliche Attribute und Informationen über Konfigurationsänderungen und Steuerungsaktionen, die für Prozesse, Lösungen und Alarme ausgeführt wurden.

## Alarmebene

Protokolle auf Alarmebene enthalten nur Protokolldatensätze der Ebene "Alarm". Solution Control Server (SCS) generiert Alarm-Protokollereignisse für andere Anwendungen, wenn von diesen Protokollereignisse empfangen werden, die in den Alarmbedingungen als Erkennungsereignisse konfiguriert sind. Bei Verwendung dieser Ebene meldet SCS das Auftreten und Entfernen aller Alarme an die Datenbank der zentralisierten Protokolle.

## Standardebene

Protokolle der Standardebene enthalten High-Level-Ereignisse in Bezug auf wichtige Probleme und normale Vorgänge von derzeit ausgeführten Lösungen. Auf der Standardebene wird ein Ereignis gemeldet, wenn es eines der folgenden Kriterien erfüllt:

### **[+] Kriterien anzeigen**

- Es gibt an, dass ein Versuch, eine externe Operation durchzuführen, fehlgeschlagen ist.
- Es gibt an, dass ein zuvor fehlgeschlagener Versuch, eine externe Operation durchzuführen, nun erfolgreich war.
- Es gibt an, dass eine Bedingung erkannt wurde, die tatsächlich oder voraussichtlich negative Auswirkungen auf Operationen hat.
- Es gibt an, dass eine zuvor erkannte Bedingung, die negative Auswirkungen auf Operationen hatte, nicht mehr vorliegt.
- Es gibt an, dass eine Sicherheitsverletzung vorliegt.
- Es gibt an, dass ein High-Level-Datenaustausch stattfindet, der nicht erkannt werden kann oder der nicht der erwarteten logischen Sequenz folgt.
- Es gibt an, dass eine externe Anforderung nicht verarbeitet werden kann.
- Es gibt an, dass ein logischer Schritt in einem Initialisierungsprozess erfolgreich abgeschlossen wurde.
- Es gibt an, dass bei einer Anwendung ein Wechsel von einem Betriebsmodus in einen anderen Betriebsmodus stattgefunden hat.
- Es gibt an, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters den Schwellenwert überschritten hat.
- Es gibt an, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters, der den Schwellenwert überschritten hatte, wieder im Normalbereich liegt

## Interaktionsebene

Protokolle auf Interaktionsebene melden die Details einer von Lösungskomponenten, die Interaktionen behandeln, verarbeiteten Interaktion. Das Protokoll enthält Informationen über die Verarbeitungsschritte für jede Interaktion der einzelnen Lösungskomponente. Ein Ereignis wird auf Interaktionsebene gemeldet, wenn Folgendes zutrifft:

- Es handelt sich um einen erkennbaren High-Level-Datenaustausch mit einer anderen Anwendung über eine Interaktion.
- Es gibt eine Änderung des Echtzeitstatus einer von einer Anwendung verarbeiteten Interaktion an (es sei denn, dass diese Änderung über den High-Level-Datenaustausch sichtbar ist).

Die konkreten Kriterien hängen von der jeweiligen Komponente und ihrer Rolle bei der Interaktionsverarbeitung ab.

## Verfolgungsebene

Protokolle auf Verfolgungsebene melden die Einzelheiten zu Kommunikationsvorgängen zwischen den verschiedenen Lösungskomponenten. Das Protokoll enthält Informationen über die Verarbeitungsschritte für jede Interaktion der einzelnen Lösungskomponente. Auf der Verfolgungsebene wird ein Ereignis gemeldet, wenn es eines der folgenden Kriterien erfüllt:

- Es handelt sich um einen erkennbaren High-Level-Datenaustausch mit einer anderen Anwendung.
- Es handelt sich um einen erkennbaren High-Level-Datenaustausch mit einem externen System.
- Es gibt eine Änderung des Echtzeitstatus von Objekten auf Benutzerebene an, die von der Anwendung behandelt werden (es sei denn, dass diese Änderung über den High-Level-Datenaustausch sichtbar ist).

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zur Protokollierung in der Genesys-Software finden Sie im *Management Layer User's Guide*. Beschreibungen der Protokolle selbst finden Sie in der *Framework Combined Log Events Help*.

---

# Fehlerbehebung bei GAX

## Unterbrochene Verbindung mit der Datenbank

Wenn Configuration Server direkt mit der Configuration Database verbunden ist (**dbthread=true** im Configuration Server-Anwendungsobjekt ) und die Verbindung mit der Datenbank unterbrochen ist, verwenden Sie die Configuration Server-Anwendungsoption **force-offline**, um die Verbindungen wiederherzustellen.

Mit dieser im Abschnitt "Configuration Server" des primären Configuration Server-Objekts festgelegten Option werden Verbindungen mit der Configuration Database beendet und gestartet. Sie ist standardmäßig auf `false` gesetzt, da die Verbindungen beim Starten aktiviert werden und nicht wiederhergestellt werden müssen. Wenn die Verbindungen unterbrochen sind, gehen Sie wie folgt vor:

1. Legen Sie **force-offline=true** fest. Hierdurch werden alle Verbindungen mit der Configuration Database beendet und Configuration Server (und somit GAX) wird in den Schreibschutzmodus geschaltet.
2. Legen Sie **force-offline=false** fest. Hierdurch werden alle Verbindungen mit der Configuration Database sowie der Lese-Schreib-Modus von Configuration Server (und somit GAX) wiederhergestellt.

Durch diese Aktion werden die Verbindungen gestartet.

### Warnung

Wenn Sie den Schreibschutzmodus von GAX aktivieren und wieder deaktivieren, sollten Sie das Configuration Server-Objekt auf keine andere Weise ändern.

## Fehlermeldungen

In diesem Abschnitt werden Fehlermeldungen beschrieben, die Sie bei Verwendung von GAX möglicherweise erhalten, und es werden Maßnahmen zum Beheben oder Mindern des Fehlers empfohlen. Fehlermeldungen werden in einem roten Banner am oberen Rand der Seite angezeigt, auf der sie auftreten.

### Spiegelungsfehler

Ein Spiegelungsfehler lautet etwa wie folgt:

```
Cannot mirror folder path <path name> under <folder name> folder of switch <switch name>  
Please check GAX log for more detail.
```

### Beschreibung

Dieser Fehler wird generiert, wenn Sie einen Agenten in einer bestimmten Ordnerstruktur erstellen und die DNs und Agentenanmeldungen angeben, jedoch für keinen Ordner im Pfad über die richtigen Berechtigungen verfügen.

### Empfohlene Maßnahmen

Stellen Sie sicher, dass der Benutzer, der den Agenten erstellt, über die richtigen Berechtigungen für den angegebenen Ordner verfügt.

# Suchen nach Konfigurationsobjekten

Sie können in Genesys Administrator nach einem oder mehreren spezifischen Objekten suchen. Definieren Sie zunächst die Suchkriterien, indem Sie in der rechten oberen Ecke der Startseite von Konfigurationsmanager auf **Suche** klicken. Suchen Sie nach einem Objekt, das bis zu vier Kriterien (**Name**, **Typ**, **Status** [aktiviert/deaktiviert] und **Mandant**) erfüllt. Bei der Suche kann zwischen Groß-/Kleinschreibung unterschieden bzw. die Schreibweise ignoriert werden. Die Suchergebnisse werden unter den Kriterien angezeigt, einschließlich des Pfads zu jedem Objekt in Ihrer Konfiguration.

## Warnung

Sämtliche durch Rollen bedingte Einschränkungen werden von der Suchfunktion ignoriert, d. h. ein Benutzer kann alle Objekte ungeachtet der ihm zugewiesenen Rollen anzeigen. Daher ist es ausgesprochen wichtig, dass Sie neben Rollen auch Berechtigungen verwenden, um zu vermeiden, dass ein Benutzer Objekte anzeigen kann, für die er keine Rollenberechtigungen besitzt.

## Suchen nach einem Objekt

So suchen Sie nach einem Objekt:

1. Klicken Sie in der GAX-Kopfzeile auf **Konfiguration** und dann in der rechten oberen Ecke auf **Suche**.
2. Geben Sie die Suchkriterien in die entsprechenden Felder ein und beachten Sie dabei Folgendes:
  - Nur **Typ** ist erforderlich. Falls Sie aber weitere Kriterien angeben, sofern bekannt, wird dadurch die Suche beschleunigt und die Anzahl der Datensätze in den Ergebnissen reduziert.
  - Bei der Suche wird standardmäßig nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.
  - In Textfeldern (z. B. **Name**) brauchen Sie nur die Anfangsbuchstaben des jeweiligen Textes einzugeben. Beispiel: Um nach einem Configuration Server-Objekt namens **confserv** zu suchen, geben Sie conf ein. In den Suchergebnissen werden alle Objekte aufgelistet, deren Name mit "conf" (und "Conf", falls **Groß-/Kleinschreibung beachten** nicht ausgewählt ist) beginnt, einschließlich **confserv**.
  - Platzhalter wie ! und \* werden unterstützt.
3. (Optional) Wählen Sie **Groß-/Kleinschreibung beachten** aus, um bei der Suche die Schreibweise zu beachten.
4. Klicken Sie auf **Suche**.

## Wichtig

Sie können jeweils nur eine Suche durchführen. Die Ergebnisse der aktuellen Suche

---

löschen die Ergebnisse und die Filterkriterien der vorherigen Suche.

Der Abschnitt **Suchergebnisse** enthält die gleichen Metriken wie für andere **Listen** in GAX. In diesem Abschnitt haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Wählen Sie einzelne oder alle Objekte für weitere Aktionen aus.
- Sortieren Sie die Liste nach einer beliebigen Spalte.
- Verwenden Sie die **Spaltenauswahl**, um zu definieren, welche Felder angezeigt und nicht angezeigt werden.
- **Löschen, klonen, verschieben, aktivieren** oder **deaktivieren** Sie die ausgewählten Objekte.
- Verfeinern Sie die Liste mit dem **Schnellfilter** weiter.

Wenn Sie auf ein beliebiges Objekt in den Ergebnissen klicken, wird das Dialogfeld „Eigenschaften“ für das Objekt geöffnet. Dort können Sie dieses Objekt ändern oder löschen oder Ihrer Konfiguration neue Objekte hinzufügen.

## Löschen der Suchergebnisse

Führen Sie einen der folgenden Schritte durch, um die Ergebnisse einer Suche zu löschen:

- Klicken Sie auf **Löschen**. Hierdurch werden die Suchkriterien und die Ergebnisse gelöscht.
- Führen Sie eine weitere Suche durch. Die Ergebnisse der aktuellen Suche löschen die Ergebnisse der vorherigen Suche.



# Schreibgeschützter Modus und Notfallmodus

Die Funktionen „Schreibgeschützter Modus“ und „Notfallmodus“ ermöglichen Ihnen, Benutzer daran zu hindern, während einer Configuration Server-Wartung Änderungen an der Configuration Database vorzunehmen.

## Schreibgeschützter Modus

In diesem Modus kann die Configuration Database nicht von Benutzern geändert werden.

## Notfallmodus

In diesem Modus können nur Benutzer, die Mitglied der Gruppe „Super-Administratoren“ sind, Änderungen an der Configuration Database vornehmen. Der Notfallmodus ist beispielsweise dann hilfreich, wenn die Configuration Database selbst gewartet werden muss.

## Aktivieren des schreibgeschützten Modus oder Notfallmodus

Nur die Mitglieder der Gruppe „Super-Administratoren“ können diese Modi aktivieren oder deaktivieren.

Um den schreibgeschützten Modus oder Notfallmodus zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie rechts oben in der Ansicht „Konfigurationsmanager“ neben der Schaltfläche **Umgebung** auf die Schaltfläche **Mehr**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den entsprechenden Modus, um ihn zu aktivieren.

Wenn der Server sich im schreibgeschützten Modus oder Notfallmodus befindet, wird in der Kopfzeile für Folgendes ein Schlosssymbol angezeigt:

- Alle aktuell angemeldeten Benutzer
- Alle Benutzer, die sich während des schreibgeschützten Modus oder Notfallmodus von GAX anmelden

Durch Halten des Mauszeigers über dem Schlosssymbol wird eine QuickInfo mit dem derzeit aktiven Modus angezeigt.

Sobald einer der beiden Modi aktiviert wird, werden alle Benutzer, die in der Configuration Layer arbeiten, vom Configuration Server benachrichtigt, dass der schreibgeschützte Modus oder Notfallmodus aktiviert wurde. Eine entsprechende Fehlermeldung wird allen GAX-Benutzern angezeigt, die versuchen, beliebige Konfigurationsobjekte zu aktualisieren oder zu speichern,

---

während der Configuration Server in einem dieser Modi ist. Nur Super-Administratoren können die Objekte aktualisieren, während der Configuration Server im Notfallmodus ist.

## Wichtig

- Falls die GAX-Browserinstanz, von der die Configuration Layer in den schreibgeschützten Modus umgeschaltet wurde, mit dem Configuration Server verbunden ist, kann nur mit demselben Browser in den normalen Betriebsmodus zurückgeschaltet werden.
- Falls der GAX-Browser nicht ordnungsgemäß beendet oder die Verbindung zum Netzwerk getrennt wird, gehen Sie wie folgt vor:
  1. Führen Sie eine weitere Instanz von GAX aus.
  2. Melden Sie sich bei einem Konto an, das Mitglied der Benutzergruppe „Super-Administratoren“ ist.
  3. Schalten Sie das System in den normalen Betriebsmodus zurück.

Wenn darüber hinaus der Hostcomputer, auf dem der GAX-Server ausgeführt wird, heruntergefahren oder vom Netzwerk getrennt wird, lassen Sie entweder GAX von selbst wieder hochfahren, falls der automatische Neustart aktiviert ist, oder fahren Sie die GAX-Serveranwendung wie folgt manuell hoch:

1. Stellen Sie in einem beliebigen Browser auf einem anderen Computer eine Verbindung zur GAX-URL her.
2. Melden Sie sich bei einem Konto an, das Mitglied der Benutzergruppe „Super-Administratoren“ ist.
3. Schalten Sie das System in den normalen Betriebsmodus zurück.

---

# Provisionierungshilfen

Genesys Administrator Extension bietet mehrere Provisionierungshilfen, um den Provisionierungsvorgang zu beschleunigen:

- **Massenprovisionierung von Konfigurationsobjekten:** Sie können mehrere Objekte bestimmter Typen durch Importieren der Informationen aus einer außerhalb von GAX vorbereiteten Datei erstellen, entfernen oder aktualisieren. Falls gewünscht, können Sie auch aktuelle Informationen für von Ihnen ausgewählte Objekte in eine Textdatei im CSV-Format herunterladen. Diese Datei können Sie nach Bedarf bearbeiten und dann wieder in Genesys Administrator Extension hochladen.
- **Massenprovisionierung von Konfigurationsoptionen:** Sie können Konfigurationsoptionen aller Objekttypen durch Importieren der Informationen aus einer außerhalb von GAX vorbereiteten Datei erstellen, entfernen oder aktualisieren. Falls gewünscht, können Sie auch aktuelle Informationen für von Ihnen ausgewählte Objekte in eine Textdatei im CSV-Format herunterladen. Diese Datei können Sie nach Bedarf bearbeiten und dann wieder in Genesys Administrator Extension hochladen.
- **Verwalten von Konfigurationsoptionen für mehrere Objekte:** Sie können Optionen und Optionswerte für eine Gruppe von Ihnen ausgewählter Objekte hinzufügen, entfernen oder ändern.
- **Klonen von Objekten:** Sie können weitgehend identische Kopien vorhandener Objekte erstellen, wobei manche Eigenschaften und Optionen die gleichen Werte wie das jeweilige Originalobjekt erhalten.
- **Massenänderungssätze:** Sie können mehrere Benutzer auf einmal hinzufügen oder entfernen. Dies ist eine ältere Funktionalität; Genesys empfiehlt, dass Sie die oben beschriebenen Funktionen für Massenimporte/-exporte verwenden.

---

# Massenprovisionierung von Konfigurationsobjekten:

Um eine hohe Anzahl von Objekten zu erstellen oder zu bearbeiten, laden Sie eine **CSV-Datei** hoch, die neue und/oder geänderte Objektinformationen enthält. Die Werte können in die entsprechenden Spalten der Objekte eingegeben und darin bearbeitet werden. Beim Hochladen in GAX werden die in der Datei aufgelisteten Objekte basierend auf der Aktion, die in der Spalte „Aktion“ angegeben ist, erstellt oder geändert.

Sie können auch GAX verwenden, um Informationen für ausgewählte Objekte herunterzuladen (oder zu exportieren). Wenn Sie möchten, können Sie diesen Download verwenden, um eine "Vorlage" für den Datenupload zu erstellen.

Diese Import-/Exportfunktionalität ist für folgende Objekttypen verfügbar:

- DNs und DN-Gruppen
- Arbeitsplätze und Arbeitsplatzgruppen
- Personen (Benutzer), einschließlich Agenten
- Agentengruppen
- Agentenanmeldungen

Sie können GAX verwenden, um Informationen für ausgewählte Objekte herunterzuladen (oder zu exportieren). Wenn Sie möchten, können Sie diesen Download verwenden, um eine "Vorlage" für den Datenupload zu erstellen.

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie die Dateien importiert und exportiert werden. Informieren Sie sich beim Objekttyp über die jeweiligen Informationen, die in die Datei aufgenommen werden können. Sie finden dort auch Beispiele für eine vorbereitete Tabelle und Datei.

## Exportieren von Daten

In GAX können Sie Daten aus vorhandenen Datensätzen in eine Tabelle mit dem Namen **download.csv** exportieren. Je nachdem, welche Tätigkeiten Sie ausführen, können Sie die Tabelle nach Bedarf ändern, sie als **.csv**-Datei speichern und wieder in GAX **hochladen**. Oder Sie können die Daten nur für ein Objekt exportieren, die Daten (aber nicht die Spaltenüberschriften) daraus entfernen und diese "leere" Vorlage für gegenwärtige und zukünftige Uploads der aktualisierten Daten verwenden.

Um Daten zu exportieren, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Wählen Sie in Konfigurationsmanager die Objekte aus, für die Sie Daten exportieren möchten.

2. Klicken Sie im Menü **Mehr** auf **Exportieren**. Im Spaltenauswahlfenster werden die erforderlichen Spalten für den Typ der von Ihnen ausgewählten Objekte angezeigt. Die erforderlichen Spalten unterscheiden sich je nach Objekttyp. Sie können die Reihenfolge, in der diese Spalten in der Ausgabedatei erscheinen, ändern, aber Sie können sie nicht aus der Liste entfernen.
3. Wählen Sie aus den anderen Tabellen im Spaltenauswahlfenster nach Bedarf weitere Felder aus oder löschen Sie die Felder, die nicht exportiert werden sollen.
4. Klicken Sie auf **Exportieren**. GAX erstellt eine Tabelle mit den für das Exportieren ausgewählten Daten und lädt diese herunter. Die Datei hat den Namen **download.csv**.

## Die CSV-Datei

Der Inhalt der CSV-Datei unterscheidet sich je nach Objekttyp, den Sie importieren oder exportieren:

- **DNs**
- **DN-Gruppen**
- **Arbeitsplätze**
- **Arbeitsplatzgruppen**
- **Personen**
- **Agentengruppen**
- **Agentenanmeldung**

## Hochladen einer Datei

Bevor Sie die Massendaten hochladen, müssen Sie die Daten in eine Tabelle eingeben und die Tabelle als CSV-Datei speichern. Beachten Sie die folgenden Empfehlungen:

- Wenn die meisten Ihrer Aktualisierungen darin bestehen, neue Objekte hinzuzufügen, erstellen Sie eine leere Vorlage und geben Sie die entsprechenden Werte ein.
- Wenn Sie hauptsächlich Änderungen an vorhandenen Objekten vornehmen, **exportieren** Sie die vorhandenen Daten und nehmen Sie die erforderlichen Ergänzungen und Änderungen vor. Sie können die Informationen nur für diese Objekte exportieren, sodass Sie die obligatorischen Informationen dafür nicht eingeben müssen.

Um die Daten in GAX hochzuladen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Navigieren Sie zu der Liste der Objekte, die Sie hinzufügen oder aktualisieren.
2. Klicken Sie im Menü **Mehr** auf **Importieren**.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die CSV-Datei im Dateibrowser aus.

4. Klicken Sie auf **Tabelle hochladen**. GAX beginnt mit der Validierung der Datei und zeigt den Fortschritt an. Sie können das Fenster durch Klicken auf **Schließen** schließen oder den Fortschritt in dem Fenster verfolgen. Auch wenn das Fenster geschlossen ist, wird die Verarbeitung fortgesetzt.
  - Wenn die **Tabelle gültig ist**, klicken Sie auf **Fortfahren**, um mit dem Hochladen zu beginnen.
  - Wenn im Dialogfeld ein oder mehrere Fehler angezeigt werden, öffnen Sie die Datei in einem neuen Fenster und beheben Sie die Fehler. Wiederholen Sie anschließend den Vorgang ab **Schritt 2**.
5. GAX beginnt mit der Verarbeitung der Datensätze und zeigt den Fortschritt an. Sie können ggf. jederzeit einen der folgenden Schritte ausführen:
  - Klicken Sie auf **Fenster schließen**. Die Verarbeitung wird fortgesetzt.
  - Klicken Sie auf **Vorgang ANHALTEN** und dann auf **Ja, Vorgang ANHALTEN**, um die Auswahl zu bestätigen. Wenn die Verarbeitung angehalten wird, kehren Sie zur Listenansicht zurück.
6. Wenn Sie den Vorgang nicht angehalten haben, wird in GAX **Vorgang abgeschlossen** angezeigt, sobald die Verarbeitung der Datensätze abgeschlossen ist. Darüber hinaus wird eine Zusammenfassung der Ergebnisse angezeigt, darunter die Anzahl der erfolgreich erstellten und/oder aktualisierten Datensätze und die Anzahl der Datensätze, die aufgrund eines Fehlers nicht aktualisiert oder erstellt wurden. Klicken Sie auf **Fenster schließen**, um zurück zur Hauptobjektliste zu gelangen.

---

# Massenprovisionierung von Konfigurationsoptionen

Um die Konfigurationsoptionen für eine Option zu erstellen oder zu bearbeiten, laden Sie eine **CSV-Datei** hoch, die neue und/oder geänderte Optionen und Werte enthält. Die Optionen und Werte können im entsprechenden Spaltenobjekt eingegeben und darin bearbeitet werden. Beim Hochladen in GAX werden die in der Datei aufgelisteten Optionen basierend auf der Aktion, die in der Spalte „Aktion“ angegeben ist, erstellt oder geändert.

Sie können auch GAX verwenden, um Informationen für ausgewählte Optionen herunterzuladen (oder zu exportieren). Wenn Sie möchten, können Sie diesen Download verwenden, um eine "Vorlage" für den Datenupload zu erstellen.

Diese Import-/Exportfunktionalität für Konfigurationsoptionen steht für alle Objekttypen zur Verfügung.

## Exportieren von Optionen

GAX ermöglicht Ihnen, ausgewählte Optionen in eine Tabelle zu exportieren. Sie können die Tabelle nach Bedarf ändern, sie als **.csv**- oder **.cfg**-Datei speichern und wieder in GAX **hochladen**. Oder Sie können die Daten (aber nicht die Spaltenüberschriften) daraus entfernen und diese "leere" Vorlage für gegenwärtige und zukünftige Uploads von Konfigurationsoptionen verwenden.

Um Optionen zu exportieren, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Öffnen Sie in Konfigurationsmanager die Registerkarte „Optionen“ des Objekts, aus dem Sie Optionen exportieren möchten.
2. Wählen Sie die Abschnitte und Optionen aus, die exportiert werden sollen.
3. Klicken Sie im Menü **Mehr** auf **Exportieren**. Dieses Menü befindet sich über der Optionsliste in der rechten Ecke.
4. Wählen Sie im Dialogfeld **Option(en) exportieren** das Format der Ausgabedatei (entweder CFG oder CSV) aus und klicken Sie auf **Exportieren**.  
Die Ausgabedatei wird erstellt und in Ihren Browser heruntergeladen, und zwar mit einem Dateinamen im Format  
**<object type>\_annex\_<object DBID>.csv oder cfg**  
Beispiel:  
**CfgPerson\_annex\_6378.cfg** or **CfgPerson\_annex\_6378.cfg**

---

## Hochladen einer Datei

Bevor Sie Massenupdates hochladen, müssen Sie die Daten in eine Tabelle eingeben und diese als CSV-Datei speichern. Beachten Sie die folgenden Empfehlungen:

- Wenn die meisten Ihrer Aktualisierungen darin bestehen, neue Optionen zu dem Objekt hinzuzufügen, erstellen Sie eine leere Vorlage und geben Sie die entsprechenden Werte ein.
- Wenn Sie hauptsächlich Änderungen an vorhandenen Optionen vornehmen, **exportieren** Sie nur die Optionen, die Sie ändern, und nehmen Sie die Änderungen vor.

Um die Daten in GAX hochzuladen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Öffnen Sie in Konfigurationsmanager die Registerkarte **Optionen** des Objekts, in das Sie die Optionen hochladen möchten.
2. Klicken Sie im Menü **Mehr** auf **Importieren**. Dieses Menü befindet sich über der Optionsliste in der rechten Ecke.
3. Gehen Sie im Dialogfeld **Objekt(e) importieren** wie folgt vor:
  - a. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die CSV- oder CFG-Datei mit Ihren Änderungen aus.
  - b. Aktivieren Sie **Vorhandene Optionen überschreiben**, wenn Sie sich sicher sind, dass Ihre Datei den richtigen und letzten Wert für alle Optionen enthält, die im Objekt möglicherweise bereits vorhanden sind. Lassen Sie das Kästchen andernfalls leer.
  - c. Klicken Sie auf **Hochladen**.
4. Wenn die Datensätze verarbeitet wurden, wird das Dialogfeld **Vorgang abgeschlossen** angezeigt, in dem eine Zusammenfassung der Ergebnisse angezeigt wird. Klicken Sie auf **Schließen**, um zur Registerkarte **Optionen** zurückzukehren.

## Quelldatei

GAX verwendet **.csv**- und **.cfg**-Dateien für den Import und Export von Konfigurationsoptionen. Beide Formate unterstützen nur den Import und Export von Zeichenfolgenoptionen. Andere Arten von Konfigurationsoptionen werden ignoriert und weder importiert noch exportiert. Alle Zeichenfolgen in dieser Datei müssen UTF-8-codiert sein.

### Wichtig

Der Inhalt der Datei betrifft nur ein Objekt.



## CSV-Dateien

In einer CSV-Quelldatei stellt jede Zeile eine einzelne Konfigurationsoption dar. Optionen dürfen nur einmal in der Quelldatei vorhanden sein. Wenn der Abschnitt für Konfigurationsoptionen in der Objektkonfiguration nicht bereits vorhanden ist, wird er erstellt. Die eindeutige Kennung der Option innerhalb der Quelldatei ist die Kombination aus den Feldern Abschnitt und Schlüssel. Es gibt drei Spalten in der Datei—jeweils eine für den Konfigurationsoptionsabschnitt, den Namen der Option (Schlüssel) und den Optionswert, benannt durch die Einträge in der ersten Zeile der Datei—Abschnitt, Schlüssel und Wert. Die Reihenfolge der Spalten ist unbedeutend. Ein Komma wird nach jedem Spalteneintrag eingefügt. Die Quelldatei enthält für jede Option die folgenden Informationen: **[+] Eigenschaften anzeigen**

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
Abschnitt	Zeichenfolge	Ja	Der Name der Konfigurationsdatei.
Schlüssel	Zeichenfolge	Ja	Der Name der Option.
Wert	Zeichenfolge	Nein	Der neue Wert der Option.

## CFG-Dateien

In einer CFG-Datei erscheint jeder Abschnitt und jede Option in einer separaten Zeile mit den Abschnittsnamen in eckigen Klammern. Jedem Abschnitt folgt eine Liste der in ihm enthaltenen Optionen mit den entsprechenden Werten:

```
[section_name1]
option_name1=option_value2
...
option_nameN=option_valueN

[section_name2]
option_nameN+1=option_valueN+1
...
```

## Beispiel

Die folgenden Daten sollen in GAX hochgeladen werden, um zwei neue Optionen für ein bestehendes Benutzerobjekt hinzuzufügen:

### [+] Daten anzeigen

Abschnitt	Schlüssel	Wert
gaxproperties	datemodified	1478163902397
htcc	roles	Agent

Die CSV-Datei dafür würde wie folgt aussehen:

```
Section,Key,Value
```

```
gaxproperties,datemodified,1478163902397  
htcc,roles,Agent
```

Aus GAX als CFG-Datei exportiert, würden die gleichen Informationen wie folgt aussehen:

```
[gaxproperties]  
datemodified=1478163902397  
[htcc]  
roles=Agent
```

# Verwalten von Konfigurationsoptionen für mehrere Objekte

In GAX können Sie Konfigurationsoptionen für mehrere Konfigurationsobjekte gleichzeitig verwalten. Sie können also Optionsabschnitte, -namen und -werte für von Ihnen ausgewählte Objekte hinzufügen, entfernen oder ändern. Dank dieser Funktion müssen Sie nicht jedes Objekt in einer Gruppe von Objekten, die die gleichen Änderungen erfordern und/oder hinzugefügt oder entfernt werden müssen, einzeln auswählen. Wenn Sie die gleichen Optionsänderungen für eine Gruppe von Objekten vornehmen müssen, verstärkt sich dieser Effekt.

Diese Funktionalität gilt für alle Konfigurationsobjekte.

## Wichtig

- Sie können diese Funktion nur verwenden, um Optionen für Agenten in Konfigurationsmanager zu verwalten, indem Sie sie als **Konten > Personen** (Benutzer) auswählen.
- Bei Konfigurationsoptionen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

Um diese Funktionalität zu verwenden, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie **Konfigurationsmanager** in GAX und wählen Sie den Objekttyp aus, für den Sie Optionen verwalten möchten.
2. Wählen Sie die Objekte aus, für die Sie Objekte verwalten möchten, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Objektnamen aktivieren und ggf. zu dem Ordner navigieren, in dem sie sich befinden.

## Tipp

Um es einfacher zu machen, beginnen Sie in dem Ordner, der die meisten Objekte enthält, für die Sie Objekte ändern. Sie können später welche aus anderen Ordnern auswählen.

3. Wählen Sie im Menü **Mehr Optionen verwalten** aus. Das Fenster **Optionen verwalten** wird geöffnet. In diesem Fenster geben Sie alle Optionsänderungen an, die Sie an den Objekten vornehmen möchten (wie in den folgenden Schritten beschrieben).
4. Verwenden Sie auf der Registerkarte **Auswählen** die Schaltflächen **Hinzufügen** und **Entfernen**, um die Liste der Objekte zu optimieren, deren Optionen Sie verwalten.
5. Verwenden Sie auf den Registerkarten **Aktualisieren**, **Entfernen** und **Hinzufügen** die Schaltflächen **Hinzufügen**, **Bearbeiten** und **Entfernen**, um auf jeder Registerkarte eine Liste von Optionen zu erstellen, die Sie für die von Ihnen ausgewählten Objekte (auf der Registerkarte **Auswählen** aufgelistet) ändern, entfernen bzw. hinzufügen möchten. Beachten Sie Folgendes:

- Änderungen, die auf der Registerkarte **Aktualisieren** angegeben sind, werden nur auf vorhandene Optionen angewendet.
  - Für die Registerkarte **Entfernen** sind die Optionswerte nicht relevant, da die jeweilige Option unabhängig vom Wert entfernt wird.
6. Nachdem Sie die betroffenen Optionen auf den drei Registerkarten aufgelistet haben, wird auf der Registerkarte **Ausführen** jedes ausgewählte Objekt mit den auf die zugehörigen Optionen anzuwendenden Änderungen angezeigt. Überprüfen Sie die Informationen und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
- Wenn die Informationen richtig sind, klicken Sie auf **Ausführen** um die Änderungen zu übernehmen. Anschließend werden auf der Registerkarte der Status des Vorgangs und die Anzahl der geänderten Objekte angezeigt.
  - Wenn die Informationen nicht korrekt sind, klicken Sie auf **Zurück**, um die nötigen Änderungen vorzunehmen.

# Klonen

Beim Einrichten von Konfigurationsobjekten, wie etwa DNS, Benutzern, Arbeitsplätzen usw., die manche Eigenschaften gemeinsam haben, ermöglicht Ihnen Genesys Administrator Extension, vorhandene Objekte zu *klonen*. Die Konfigurationsoptionen des Originalobjekts werden ebenfalls in den Klonvorgang einbezogen. Sie erstellen also weitgehend identische Kopien vorhandener Objekte, wobei manche Eigenschaften und alle Optionen die gleichen Werte wie das jeweilige Originalobjekt erhalten. Sie müssen nur Werte in die Felder eingeben oder darin aktualisieren.

Allerdings sollten Sie manche Konfigurationsoptionen vor dem Klonen schützen. Beispielsweise sollten Sie den Abschnitt **[provisioning\_flags]** nicht in die Eigenschaften eines neuen Objekts klonen. Ab Version 8.5.240 können Sie die Konfigurationsoptionsabschnitte angeben, die Sie nicht klonen lassen möchten. Dazu legen Sie in der Registerkarte **Anwendungsoptionen** des GAX-Anwendungsobjekts die Option **[com].exclude\_clone** auf den Namen des Konfigurationsoptionsabschnitts (trennen Sie mehrere Abschnittsnamen durch Kommas) fest. Diese Einstellung gilt für alle in GAX konfigurierte Objekte, die den gleichen Abschnittsnamen aufweisen, nicht nur für den Abschnitt des Objekts, den Sie schützen wollten.