



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

Formate

## 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 Anmeldekennung 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; Telefentyp 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.