



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

Ziele Tabellen

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**.