



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

# Genesys Administrator Extension Help

Parameter

# Parameter

Über 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 #ccc; 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**.