

GENESYS[®]

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

Lösungsdefinitionen

6/6/2025

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:

- NameDer Name der Lösungsdefinition.
- VersionDie Versionsnummer der Lösungsdefinition
- BeschreibungEine optionale Beschreibung der Lösungsdefinition, die bei Bedarf geändert werden kann
- **Hinweise**Hinweise zu der Lösungsdefinition (optionale Angabe, die nach Bedarf geändert werden kann).
- ImplementierbarGibt 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 +.
- 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



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



Wichtig

Je nach Profilangabe 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.
- 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.