



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

CSV-Datei

# CSV-Datei

## Inhaltsverzeichnis

- [1 CSV-Datei](#)
  - [1.1 Dateiformat](#)
  - [1.2 Beispiel](#)

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  Wichtig 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.
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	Benutzername	Ist Agent	Externe ID	Durchwahl	Skill	Englisch	Französisch	Telefonanlage: London	Telefonanlage: AgentG: Good	AccessG: Super	Aktion	Ordner
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/

Vorname	Nachname	Mitarbeiter-ID	Ist-Agent	Externe ID	Durchwahl	Stille	Englisch	Telefonanlage: Fran	Telefonanlage: London	Telefonanlage: Agent	Access: Super	G: Aktion	Ordner
													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
```