



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

Kapazitätsregeln

Kapazitätsregeln

Im Fenster **Kapazitätsregeln** legen Sie die Kapazitätsregeln für bestimmte Vorgänge in Ihrer Umgebung fest. Beispielsweise können Sie mit Kapazitätsregeln festlegen, wie viele Voice- oder E-Mail-Interaktionen einzeln oder kombiniert gleichzeitig verarbeitet werden können.

Anzeigen von Kapazitätsregeln

In der Liste **Kapazitätsregeln** werden die Kapazitätsregeln in Ihrer Umgebung angezeigt. Die Liste ist zuerst nach Mandanten und dann nach Konfigurationseinheiten, Standorten und Ordnern hierarchisch strukturiert.

Wichtig

Deaktivierte Kapazitätsregeln sind in der Liste ausgegraut.

Die vergebenen Mandantenberechtigungen werden in dieser Liste beachtet. Sie können nur auf Objekte zugreifen, für die Sie die entsprechende Berechtigung besitzen.

Sie können die Liste auf zweierlei Art filtern:

- Geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein.
- Klicken Sie auf **Mandantenfilter**, um das Fenster **Mandantenfilter** zu öffnen. Klicken Sie in diesem Fenster auf das Kontrollkästchen für jeden Mandanten, den Sie auswählen möchten. Über das Feld **Schnellfilter** in diesem Bereich 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.

Arbeiten mit Kapazitätsregeln

Wenn Sie auf eine Kapazitätsregel klicken, werden weitere Informationen in einem neuen Bereich rechts davon angezeigt. Außerdem können Sie hier die Zugriffssteuerung bearbeiten. Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

Erstellen von Kapazitätsregeln

[+] Prozedur anzeigen

In diesem kurzen Video sehen Sie, wie Kapazitätsregeln mit GAX erstellt werden. Sie können stattdessen auch die unter dem Video angegebenen Schritte vornehmen.

[Link to video](#)

Procedure: Erstellen von Kapazitätsregeln

Steps

1. Klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name der Kapazitätsregel**—Der Name der Kapazitätsregel.

Wichtig

Das Feld **Name der Kapazitätsregel** muss in der Umgebung eindeutig sein.

- **Beschreibung**—Eine Beschreibung der Funktion der Kapazitätsregel.
- **Mandant und Ordner**—Der Mandant und der Ordner, zu denen diese Kapazitätsregel gehört. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den Ordner zu suchen, in dem das Skript gespeichert ist, oder geben Sie den Ordnernamen im Feld "Schnellfilter" ein.

Wichtig

Welche Ordner in der Liste angezeigt werden, hängt davon ab, wie die Zugriffsberechtigungen der einzelnen Mandanten eingestellt wurden.

- **Medientypen**—Klicken Sie auf **Neu**, um festzulegen, welche Medientypen von dieser Kapazitätsregel überwacht werden sollen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Medientypen](#).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Medientypen

[+] Prozedur anzeigen

Die Kapazitätsregeln können um einen oder mehrere Medientypen erweitert werden, je nachdem, wie viele Instanzen eines Medientyps gleichzeitig zulässig sind.

Procedure: Hinzufügen von Medientypen zu Kapazitätsregeln

Steps

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf **Neu** und erstellen Sie eine neue Kapazitätsregel.
 - Klicken Sie im Bereich **Kapazitätsregeln** auf eine vorhandene Kapazitätsregel.
2. Klicken Sie im Bereich **Medientypen** auf **Neu**, um der Kapazitätsregel Medientypen hinzuzufügen. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
3. Klicken Sie in diesem Bereich auf das Dropdown-Menü **Medientypen**, um einen Medientyp auszuwählen. Der Bereich **Bedingungen** wird angezeigt.
4. Legen Sie die Bedingungen für den Medientyp fest.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Bedingungen

Der Höchstwert für den Medientyp ist per Standardeinstellung auf 1 eingestellt. Klicken Sie auf **[Medientyp] überschreitet 1**, wenn Sie einen neuen Höchstwert festlegen möchten. Wenn beispielsweise als Medientyp Voice ausgewählt wurde, wird durch Klicken auf **Voice überschreitet 1** ein neuer Bereich aufgerufen, in dem unter **Maximale Kapazität** ein Wert einzugeben ist. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu speichern.

Falls gewünscht, können auch gemischte Medientypen für die Kapazitätsregel angegeben werden. Sie können beispielsweise eine Kapazitätsregel festlegen, bei der sowohl eine Voice- als auch eine E-Mail-Interaktion zugelassen ist (bei maximal zwei gleichzeitigen Interaktionen). Ebenso können Sie eine Kapazitätsregel festlegen, bei der entweder eine Voice- oder eine E-Mail-Interaktion zugelassen ist (bei höchstens einer gleichzeitigen Interaktion).

Procedure: Hinzufügen einer **und**-Bedingung zu einem Medientyp

Steps

1. Klicken Sie im Dropdown-Menü **Bedingungen** auf **und**. Die neue Bedingung wird rechts in dem

neuen Bereich hinzugefügt.

2. Klicken Sie unter **Medientyp** auf den gewünschten Medientyp.
3. Geben Sie den Wert im Feld **Maximale Kapazität** ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Bedingung hinzuzufügen.

Procedure: Hinzufügen einer **der**-Bedingung zu einem Medientyp

Steps

1. Klicken Sie im Dropdown-Menü **Bedingungen** auf **der**. Die neue Bedingung wird rechts in dem neuen Bereich hinzugefügt.
2. Klicken Sie unter **Medientyp** auf den gewünschten Medientyp.
3. Geben Sie den Wert im Feld **Maximale Kapazität** ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Bedingung hinzuzufügen.

Validieren von Kapazitätsregeln

[+] Prozedur anzeigen

Wenn Sie eine neue Kapazitätsregel erstellen oder eine vorhandene Kapazitätsregel modifizieren, klicken Sie auf **Validieren**, um zu überprüfen, ob die Kapazitätsregel gültig ist. Diese Aktion stellt sicher, dass die Kapazitätsregel ordnungsgemäß erstellt wurde und nur Medientypen verwendet, auf die Sie Zugriff haben.

Wenn Sie zum Beispiel eine Kapazitätsregel erstellen, in der als Medientyp nur **Voice** festgelegt ist, Sie aber **Rückruf** als Teil einer Bedingung verwenden, zeigt GAX nach dem Klicken auf **Validieren** eine Fehlermeldung an. Diese weist darauf hin, dass Sie dem Medientyp **Rückruf** hinzufügen müssen.

Wenn die Kapazitätsregel jedoch gültig ist, zeigt GAX eine Bestätigungsmeldung an, nachdem Sie auf **Validieren** geklickt haben.

Procedure: Validieren einer Kapazitätsregel

Steps

1. Erstellen Sie eine neue Kapazitätsregel oder ändern Sie eine vorhandene Kapazitätsregel.
2. Klicken Sie auf **Validieren**.
3. GAX zeigt eine der folgenden Meldungen an:
 - Eine Bestätigungsmeldung, die besagt, dass die Kapazitätsregel gültig ist.
 - Eine Fehlermeldung, die erklärt, warum die Kapazitätsregel ungültig ist.

Löschen von Kapazitätsregeln

[+] Prozedur anzeigen

Kapazitätsregeln können mit verschiedenen Methoden gelöscht werden: Wählen Sie unten eine Prozedur aus:

Procedure: Löschen einer einzelnen Kapazitätsregel

Steps

1. Wählen Sie in der Liste **Kapazitätsregeln** eine Kapazitätsregel aus. In dem neuen Bereich rechts werden detaillierte Informationen zu der betreffenden Kapazitätsregel angezeigt.
2. Klicken Sie hier auf **Löschen**.
3. Ein Dialogfeld zum Bestätigen der Aktion wird angezeigt:
 - Klicken Sie auf **OK**, um fortzufahren.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Aktion abbrechen möchten.

Procedure: Löschen mehrerer Kapazitätsregeln

Steps

1. Klicken Sie in der Liste **Kapazitätsregeln** auf die Kontrollkästchen der zu löschenden Regeln.
2. Klicken Sie auf **Massenänderung** und dann in der angezeigten Optionsliste auf **Löschen**.
3. Ein Dialogfeld zum Bestätigen der Aktion wird angezeigt:
 - Klicken Sie auf **OK**, um fortzufahren.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Aktion abbrechen möchten.

Kopieren von Kapazitätsregeln

[+] Prozedur anzeigen

Procedure: Kopieren von Kapazitätsregeln

Steps

1. Wählen Sie eine zu kopierende Kapazitätsregel aus. In dem neuen Bereich rechts werden detaillierte Informationen zu der betreffenden Kapazitätsregel angezeigt.
2. Klicken Sie hier auf **Kopieren**. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
3. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Name der Kapazitätsregel**—Der Name der Kapazitätsregel.

Wichtig

Das Feld **Name der Kapazitätsregel** muss in der Umgebung eindeutig sein.

- **Beschreibung**—Eine Beschreibung der Kapazitätsregel.

- **Mandant und Ordner**—Der Mandant und der Ordner, zu denen diese Kapazitätsregel gehört. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den Ordner zu suchen, in dem das Skript gespeichert ist, oder geben Sie den Ordnernamen im Feld "Schnellfilter" ein.

Wichtig

Welche Ordner in der Liste angezeigt werden, hängt davon ab, wie die Zugriffsberechtigungen der einzelnen Mandanten eingestellt wurden.

- **Medientypen**—Klicken Sie auf **Neu**, um festzulegen, welche Medientypen von dieser Kapazitätsregel überwacht werden sollen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Medientypen](#).

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Aktivieren oder Deaktivieren von Kapazitätsregeln

[+] Prozedur anzeigen

Kapazitätsregeln können mit verschiedenen Methoden aktiviert oder deaktiviert werden. Wählen Sie unten eine Prozedur aus:

Procedure: Aktivieren oder Deaktivieren einer einzelnen Kapazitätsregel

Steps

1. Wählen Sie eine Kapazitätsregel aus. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
2. Führen Sie im neuen Bereich eine der folgenden Maßnahmen durch:
 - Ist die Kapazitätsregel derzeit aktiviert, klicken Sie auf **Deaktivieren**.
 - Ist die Kapazitätsregel derzeit deaktiviert, klicken Sie auf **Aktivieren**.

Procedure: Aktivieren oder Deaktivieren mehrerer Kapazitätsregeln

Steps

1. Klicken Sie unter **Kapazitätsregeln** auf die Kontrollkästchen der Kapazitätsregeln, die aktiviert bzw. deaktiviert werden sollen.
2. Klicken Sie auf **Massenänderung**. Es wird ein Menü angezeigt. Wählen Sie die Option **Aktivieren** bzw. **Deaktivieren** aus, um die ausgewählten Kapazitätsregeln zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.
3. Ein Dialogfeld zum Bestätigen der Aktion wird angezeigt:
 - Klicken Sie auf **OK**, um fortzufahren.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Aktion abbrechen möchten.

Zugriffssteuerung

Im Bereich **Zugriffssteuerung** werden die Zugriffsgruppen und Benutzer aufgeführt, die explizit mit Berechtigungen für das betreffende Objekt konfiguriert wurden. Bei der Erteilung von Berechtigungen werden normalerweise die Benutzer oder Gruppen verwendet, für die die Berechtigungen gelten sollen. Dadurch wird der Vorgang zur Erteilung von Berechtigungen optimiert und die Berechtigungsverwaltung auf einzelne Datenbankobjekte beschränkt. Weitere Informationen zum Erteilen, Ändern und Entfernen von Berechtigungen finden Sie im [Genesys Security Deployment Guide](#). Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

Erstellen von Zugriffsberechtigungen

[+] Prozedur anzeigen

Procedure: Erstellen von Zugriffsberechtigungen

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus.
2. Klicken Sie auf **Zugehörig** und wählen Sie **Zugriffssteuerung** aus. Der Bereich **Zugriffssteuerung** wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf **Neu**. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
4. Wählen Sie im Feld **Objekttyp** den Konfigurationsobjekttyp aus, für den die betreffende Zugriffsberechtigung gilt.
5. Wählen Sie im Feld **Konfigurationsobjekt** das Konfigurationsobjekt aus, für das die betreffende Zugriffsberechtigung gilt.
6. Wählen Sie in der Liste **Zugriffsberechtigungen** die anzuwendenden Zugriffsberechtigungen aus:

| | | | | | | | |
|-------------|---|---------------------------------------|--------------------------------------|---|-----------------------------------|--|--|
| Eigenbesitz | Sie können die Details (R) zu diesem Objekt anzeigen. | Sie können dieses (C) Typs erstellen. | Sie können dieses (U) Objekt ändern. | Sie können dieses (X) Objekt starten, (D) anhalten oder anderweitig aktivieren. | Sie können dieses Objekt löschen. | Sie können die für dieses Objekt (RP) erteilten Zugriffsberechtigungen anzeigen. | Sie können die für dieses Objekt (CP) erteilten Zugriffsberechtigungen ändern. |
|-------------|---|---------------------------------------|--------------------------------------|---|-----------------------------------|--|--|

7. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Ändern von Zugriffsberechtigungen

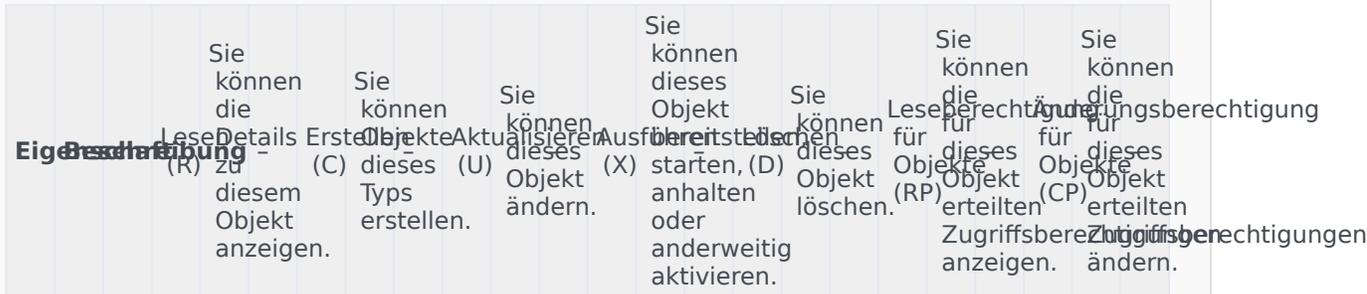
[+] Prozedur anzeigen

Procedure: Ändern von Zugriffsberechtigungen

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus.

2. Klicken Sie auf **Zugehörig** und wählen Sie **Zugriffssteuerung** aus. Der Bereich **Zugriffssteuerung** wird geöffnet.
3. Klicken Sie im Bereich **Zugriffssteuerung** auf ein Objekt, um die entsprechenden Zugriffsberechtigungen zu ändern. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
4. Sie können beliebig viele der folgenden Optionen ändern:



5. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

Löschen von Zugriffsberechtigungen

[+] Prozedur anzeigen

Procedure: Löschen von Zugriffsberechtigungen

Steps

1. Wählen Sie ein Objekt aus.
2. Klicken Sie auf **Zugehörig** und wählen Sie **Zugriffssteuerung** aus. Der Bereich **Zugriffssteuerung** wird angezeigt.
3. Klicken Sie im Bereich **Zugriffssteuerung** auf ein Objekt, um die entsprechenden Zugriffsberechtigungen zu ändern. Es wird nun rechts ein neuer Bereich angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Löschen**.
5. Ein Dialogfeld zum Bestätigen des Löschens wird angezeigt. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf **OK**, um den Löschvorgang zu bestätigen.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Löschvorgang zu widerrufen.