



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

Anruflisten

Anruflisten

Anruflisten sind Datenbanktabellen mit Datensätzen, die eine Sammlung von Telefonnummern und sonstigen kunden- und geschäftsrelevanten Daten speichern. Anruflisten werden in Genesys Administrator Extension erstellt. Sie übernehmen die Struktur vom zugewiesenen Format. Siehe den Abschnitt über **Formate** im *Outbound Contact Deployment Guide*. Weitere Informationen zu Anruflisten finden Sie im *Outbound Contact 8.1 Reference Manual*.

Eine Anrufliste muss Genesys-Pflichtfelder enthalten (z. B. **contact_info** und **contact_info_type**) und kann darüber hinaus benutzerdefinierte Felder aufweisen. Der Kampagnenname beispielsweise wird in einem benutzerdefinierten Feld gespeichert, das durch die Option **campaign_name_field** definiert wird. Ein benutzerdefiniertes Feld kann auch als Kundenkennung für "Nicht anrufen"-Anforderungen (Do not call) dienen und somit alternativ zur DNC-Einschränkung bei der Telefonnummer eines Kunden verwendet werden.

Einer **Kampagne** kann eine unbegrenzte Anzahl von Anruflisten hinzugefügt werden. Außerdem kann eine Anrufliste zu einer aktiven Wählsitzung für eine Kampagne hinzugefügt oder aus dieser gelöscht werden. Eine Kampagne kann mehreren **Kampagnengruppen** zugewiesen werden.

Anzeigen von Anruflisten

In der Liste **Anruflisten** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Anruflisten 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 Anruflisten erscheinen 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.

Klicken Sie auf **Gruppieren nach**, um Objekte nach verschiedenen Kriterien zu gruppieren.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Arbeiten mit Anruflisten

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Anruflistenobjekts 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 Anrufliste.
- **Verschieben nach**—Verschieben einer Anrufliste in eine andere **hierarchische Struktur**.
- Aktivieren oder Deaktivieren von Anruflisten.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter **Objekthierarchie**.

Klicken Sie auf den Namen einer Anrufliste, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können Sie **Optionen** und **Berechtigungen** festlegen und **Abhängigkeiten** anzeigen.

Procedure: Erstellen von Anruflistenobjekten

Steps

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 Anrufliste. 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 Anrufliste.
 - **Tabellenzugriff**—Der Tabellenzugriff, auf den die Anrufliste verweist. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **Protokolltabellenzugriff**—Der Tabellenzugriff vom Typ "Protokolltabelle". Genesys empfiehlt die Verwendung eines einzelnen, dedizierten Protokolltabellenzugriffs für alle

Anruflisten, die einer einzelnen Kampagne zugeordnet sind.

- **Filter**—Der Filter, der auf diese Anrufliste angewendet werden soll. Wenn Sie den Filter angeben, ordnen Sie ihn demselben Format wie den Tabellenzugriff zu.
 - **Anrufzeit ab**—Wird auf Listenebene zurzeit nicht verwendet. Die Standardeinstellung lautet **08:00:00 Uhr**.
 - **Anrufzeit bis**—Wird auf Listenebene zurzeit nicht verwendet. Die Standardeinstellung lautet **18:00:00**.
 - **Skript**—Die Skripteigenschaft definiert das Skriptobjekt, das alle für Agent Scripting erforderlichen Attribute enthält. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt über das "Anhängen von Skriptinformationen an OCS-Benutzerereignisse und Telefonieereignisse" im *Outbound Contact Reference Manual*.
 - **Maximale Versuche**—Die maximale Anzahl von Versuchen, während einer Kampagne einen einzelnen Datensatz in dieser Anrufliste abzurufen, wenn eine dieser Kampagne zugeordnete Behandlung zum erneuten Wählen eines bestimmten Datensatzes führt. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der nicht null (0) ist. Die Standardeinstellung ist 10.
 - **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 **Anwenden**, um die Anrufliste zu speichern.
 4. Führen Sie für jede Behandlung, die dieser Anrufliste zugewiesen werden soll, Folgendes aus:
 - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Behandlungen** und dann auf **Hinzufügen**.
 - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um der Anrufliste eine vorhandene Behandlung zuzuweisen, wählen Sie die Behandlung aus der Liste der Behandlungen aus.
 - Um der Anrufliste eine neue Behandlung zuzuweisen, klicken Sie auf **+**, um **die Behandlung** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie sie in der Liste aus.
 5. Führen Sie für jede Kampagne, die dieser Anrufliste hinzugefügt werden soll, Folgendes aus:
 - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kampagnen** und dann auf **Hinzufügen**.
 - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um der Gruppe eine vorhandene Kampagne hinzuzufügen, wählen Sie sie aus der Kampagnenliste aus.
 - Um der Gruppe eine neue Kampagne hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um **die Kampagne in diesem Ordner zu erstellen**, und wählen Sie sie in der Liste aus.
 6. Führen Sie für jedes Format, das dieser Anrufliste zugewiesen werden soll, Folgendes aus:

- a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Formate** und dann auf **Hinzufügen**.
- b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um der Anrufliste ein vorhandenes Format zuzuweisen, wählen Sie das Format aus der Formatliste aus.
 - Um der Anrufliste ein neues Format zuzuweisen, klicken Sie auf **+**, um **das Format** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie es in der Liste aus.
7. Nachdem Sie die Agentengruppe erstellt haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Liste der Anruflisten zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Registerkarte **Allgemein** dieser Anrufliste zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.