



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

Kampagnen

5/9/2025

Kampagnen

Eine Kampagne ist ein flexibler Gesamtplan, mit dessen Hilfe **Anruflisten** und **Agentengruppen** (bzw. **Arbeitsplatzgruppen**) zur Durchführung von Anrufen und zur Behandlung von Anrufergebnissen organisiert werden. Eine Kampagne kann mehreren **Kampagnengruppen** zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie im **Outbound Contact Deployment Guide**.

Anzeigen von Kampagnen

In der Liste **Kampagnen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Kampagnen 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 Kampagnen sind 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.

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

Arbeiten mit Kampagnen

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

Klicken Sie auf den Namen einer Kampagne, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können hier **Optionen** und **Berechtigungen** eingerichtet werden.

Procedure: Erstellen von Kampagnenobjekten

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 Kampagne. 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 Kampagne.
 - **Skript**—Definiert das Skriptobjekt, das alle für Agent Scripting erforderlichen Attribute enthält.
 - **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 Kampagne zu speichern.
4. Führen Sie für jede Anrufliste, die für diese Kampagne verwendet werden soll, Folgendes aus:
 - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anrufliste** und dann auf **Hinzufügen**.
 - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine vorhandene Anrufliste zur Kampagne hinzuzufügen, wählen Sie sie aus der Liste

der Anruflisten aus.

- Um eine neue Anrufliste zur Kampagne hinzuzufügen, klicken Sie auf +, um **die Anrufliste** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie sie in der Liste aus.

5. Nachdem Sie die Kampagne erstellt haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Kampagnenliste zurückzukehren.
- Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Registerkarte **Allgemein** dieser Kampagne zurückzukehren.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.