



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

DNs

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 DNs
  - 1.1 Anzeigen von DNs
  - 1.2 DN-Typen
  - 1.3 Arbeiten mit DNs
  - 1.4 CSV-Datei zum Importieren und Exportieren

## DNs

DNs sind durch ihre Verzeichnisnummer (Directory Number, DN) eindeutig gekennzeichnete Kommunikationsgeräte, auf denen Kundeninteraktionen (z. B. Telefonate oder E-Mails) verwaltet werden.

Da die meisten DN-Typen die tatsächlichen Geräte des Telefonsystems repräsentieren, müssen die Angaben in der Configuration Database immer mit den entsprechenden Telefonanlageneinstellungen übereinstimmen. Beachten Sie jedoch, dass Genesys Administrator Extension keine Möglichkeit hat, diese Übereinstimmung zu verifizieren.

In der Regel müssen die Änderungen der DN-Konfigurationen in der Configuration Database den Änderungen der DNs innerhalb des Telefonsystems angepasst werden und nicht umgekehrt.

## Anzeigen von DNs

In der Liste **DNs** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen DNs 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

- Die Liste **Telefonanlagen** wird angezeigt, wenn Sie in Configuration Manager **DNs** auswählen. Für den Zugriff auf die Liste **DNs** müssen Sie zunächst ein Telefonanlagenobjekt und dann einen Ordner für DNs auswählen.
- Deaktivierte DNs 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.

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**.

## DN-Typen

Eine DN ist als einer der folgenden Typen kategorisiert:

### [+] Typen anzeigen

DN-Typ	Beschreibung
<b>Access Resource</b>	Die Zugriffsressource einer Telefonanlage, die in einer Multi-Contact-Center-Umgebung für externes Routing verwendet wird.
<b>ACD-Position</b>	Eine Durchwahl ausschließlich für Kundeninteraktionen.
<b>ACD-Warteschlange</b>	Ein Gerät in einer Telefonanlage, das in der Regel mit einer Anzahl von Zielen verknüpft ist, auf denen Kundeninteraktionen warten, während das System ein verfügbares Ziel sucht.
<b>Anrufverarbeitungsport</b>	Eine Durchwahl für einen Anrufverarbeitungsgeräte-Port.
<b>Chat</b>	Eine Chat-Adresse.
<b>CoBrowse</b>	Eine CoBrowse-Adresse.
<b>Kommunikations-DN</b>	Ein virtuelles Gerät, das von Anwendungen verwendet wird, um über den Benutzerereignis-Mechanismus miteinander zu kommunizieren.
<b>E-Mail-Adresse</b>	Eine E-Mail-Adresse.
<b>Durchwahl</b>	Eine reguläre Durchwahlleitung.
<b>Externer Routing-Punkt</b>	Eine ISCC (Inter Server Call Control)-Ressource zur Unterstützung der externen Routing- und Anrufüberlauffunktionen.
<b>Fax</b>	Eine Fax-Durchwahl.
<b>Vermischtes</b>	Eine Durchwahlleitung, die sowohl für eine Durchwahl als auch für eine ACD-Position verwendet werden kann.
<b>Mobilstation</b>	Eine Mobilstation.
<b>Modem</b>	Eine Durchwahl für ein Datenkommunikationsgerät.
<b>Musikport</b>	Eine Musikquelle.
<b>Netzwerkziel</b>	Eine Zielnummer für Netzwerk-Routing.
<b>Routing-Punkt</b>	Ein Gerät in einer Telefonanlage, das mit keinem bestimmten Ziel verknüpft ist. Kundeninteraktionen warten dort, bis die Routing-Anwendung Routing-

DN-Typ	Beschreibung
	Entscheidungen getroffen hat.
<b>Routing-Warteschlange</b>	Ein Telefoniegerät, das als Routing-Punkt und als ACD-Warteschlange verwendet werden kann.
<b>Servicenummer</b>	Eine Servicenummer, die als Routing-Punkt beim Netzwerk-Routing dient.
<b>Querverbindungsleitung</b>	Ein direkter Kommunikationskanal zwischen zwei Telefonanlagen eines privaten Telefonnetzwerks.
<b>Querverbindungsleitungsgruppe</b>	Eine Gruppe von Querverbindungsleitungen, die eine Route bilden.
<b>Leitung</b>	Ein Kommunikationskanal zwischen dem öffentlichen und einem privaten Telefonnetzwerk.
<b>Leitungsgruppe</b>	Eine Gruppe von Leitungen, die eine Route bilden.
<b>Video Over IP Port</b>	Ein Videokanal.
<b>Virtuelle Warteschlange</b>	Ein virtuelles Gerät, das von der Telefonanlage erstellt und verwaltet wird und dessen Aktion der einer ACD-Warteschlange entspricht.
<b>Virtual Routing Point</b>	Ein virtuelles Gerät, das von der Telefonanlage erstellt und verwaltet wird und dessen Aktion der eines Routing-Punkts entspricht.
<b>Voice-Mail</b>	Ein Voice-Mail-Kanal.
<b>VoIP Port</b>	Ein Voice over IP-Port (VoIP).
<b>VoIP Service</b>	Ein VoIP-Dienst.
<b>Voice Treatment-Port</b>	Eine Durchwahl zu einem Port für elektronische Audiogeräte (z. B. IVR).
<b>Workflow</b>	Eine Workflow-Ressource.

## Arbeiten mit DNs

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen DN-Objekts 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.

### Wichtig

Wenn Sie eine DN löschen, wird sie aus der Configuration Database und aus jeder DN-Gruppe entfernt, in der sie Mitglied ist. Wenn die DN nur aus einer DN-Gruppe entfernt werden soll, in der sie Mitglied ist, in der Configuration Database aber verbleiben soll, damit sie anderen DN-Gruppen zugewiesen werden kann, müssen Sie sie auf der

---

Registerkarte "DNs" der betreffenden DN-Gruppe entfernen.

Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

- **Klonen**—Kopieren einer DN.
- **Verschieben nach**—Verschieben einer DN in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren oder Deaktivieren von DNs.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

Klicken Sie auf den Namen einer DN, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können Sie [Optionen](#) und [Berechtigungen](#) festlegen und [Abhängigkeiten](#) anzeigen.

## Erstellen von DNs

Um eine DN zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

### [+] Schritte anzeigen

1. Klicken Sie auf das Telefonanlagenobjekt, in dem Sie eine DN erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf den Ordner für DNs, in dem Sie eine DN erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie folgende Informationen ein. Je nach Feld können Sie den Wert direkt im Feld eingeben oder ihn über **Durchsuchen** aus einer Liste auswählen:
  - **Nummer**—Eine Verzeichnisnummer, die dieser DN innerhalb der Telefonanlage zugewiesen ist. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, der innerhalb der Telefonanlage für alle DN-Typen mit Ausnahme des Typs **Zielbeschriftung** eindeutig ist. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden. Genesys Administrator Extension überprüft nicht, ob die Nummern, die den DNs zugewiesen sind, mit dem Nummerierungsplan der Telefonanlage übereinstimmen, der durch die Eigenschaft **DN-Bereich** der Telefonanlage definiert ist. Falls eine solche Übereinstimmung gemäß den Einstellungen von T-Server in einer Umgebung von Bedeutung ist, vergewissern Sie sich, dass der angegebene **DN-Bereich** alle DN-Nummern abdeckt, die innerhalb der infrage kommenden Telefonanlage definiert sind.
  - **Typ**—Der Typ der DN. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
  - **Telefonanlage**—Die Telefonanlage, zu der die DN gehört. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
  - **Verknüpfung**—Eine Entität, die dauerhaft mit der DN verknüpft ist (z. B. die Nummer eines IVR-Ports, ein Kanalname oder eine Zugriffsnummer). Für DNs des Typs **Externer Routing-Punkt** kann diese Nummer erforderlich sein, um die tatsächliche DN-Verzeichnisnummer zu ersetzen und Anrufe von einem anderen Switch an diesen Routing-Punkt zu platzieren.
  - **Registrieren**—Gibt an, ob T-Server diese DN innerhalb der Telefonanlage registrieren muss. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü einen der folgenden Werte aus:
    - **Falsch**—T-Server soll die fragliche DN nie in der Telefonanlage registrieren, sondern lokal

bearbeiten.

- **Wahr**—T-Server soll die DN beim Start von T-Server oder der Verbindungswiederherstellung immer in der Telefonanlage registrieren.
- **On-Demand**—T-Server soll die DN nur registrieren, wenn ein T-Server-Client dies anfordert. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu T-Server.

## Warnung

Die letzten beiden Werte führen dazu, dass T-Server die DN unabhängig von einer Aktivierung registriert.

- **Alias**—Ein alternativer Name für die DN. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, falls die DN als Ziel in Routing-Anweisungen verwendet wird. Wenn dieser Wert angegeben wird, muss er innerhalb der Configuration Database (in einer Unternehmensumgebung) oder beim Mandanten (in einer Multi-Mandanten-Umgebung) eindeutig sein.
- **Routing-Typ**—Der Routing-Typ, der auf die DN angewendet wird. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
- **DN-Gruppe**—Die DN-Gruppe, zu der die DN gehört.
- **Überschreiben**—Ein Wert, der als Überschreibungswert anstelle des Nummern- oder Namenswerts für den Zugriff auf die DN bei bestimmten Routing-Typen verwendet werden soll. Sie müssen einen Überschreibungswert angeben. Dieser muss innerhalb der Telefonanlage eindeutig sein.

## Wichtig

Im Feld **Überschreiben** können Sie nur dann einen Wert eingeben, wenn das Kontrollkästchen **Überschreibung verwenden** aktiviert ist.

- **Anmelde-ID**—Die Anmeldekennung, die für die Aktivierung der DN verwendet wird. Bei einigen Typen von Telefonanlagensystemen ist es erforderlich, dass der Anmelde-Code, der für die Aktivierung einer bestimmten DN verwendet wird, dieser DN permanent zugeordnet ist. In diesem Fall kann die Anmelde-ID auf folgende DN-Typen angewendet werden: **ACD-Position**, **Durchwahl**, **Voice Treatment-Anschluss**, **Voice-Mail** oder **Vermischtes**.
- **Telefonanlagenspezifischer Typ**—Eine Ganzzahl, die einer Kombination der telefonanlagenspezifischen Einstellungen für diese DN entspricht. Sie identifiziert den Gerätetyp (z. B. **Durchwahl**, **ACD-Position** oder **Leitung**) für jede von T-Server unterstützte Telefonanlage (PBX). Die Zahl ist für jede Telefonanlagen-/DN-/T-Server-Konfiguration eindeutig. Im Wesentlichen bietet sie einen Querverweis für DN-Typen zwischen T-Server und PBX. Sie müssen für diese Eigenschaft einen Wert angeben, der 1 oder größer ist. Weitere Informationen finden Sie im *Framework T-Server Deployment Guide* für Ihren speziellen T-Server.
- **Anzahl der Leitungen**—Die Anzahl der Leitungen, die der DN zugewiesen sind. Sie gilt nur dann, wenn die Eigenschaft "Typ" einen Wert für das **Netzwerkziel** aufweist. Die Standardeinstellung ist 0.
- **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.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

## CSV-Datei zum Importieren und Exportieren

Sie können DNs mit den Funktionen für Massenimport/-export aus CSV-Dateien importieren bzw. in solche exportieren. Die für den Import verwendete Importdatei und die beim Export der Daten erstellte Exportdatei sind vollständig kompatibel, sodass eine Datei für beide Zwecke verwendet werden kann. Alternativ können Sie die Importdatei auch anhand der allgemeinen CSV-Informationen in dieser Hilfedatei und der objektspezifischen Informationen in diesem Abschnitt selbst erstellen.

### Felder der CSV-Datei

Die Quelldatei ist eine Textdatei im CSV-Format mit der Erweiterung **.csv**.

Jede Zeile in der Quelldatei stellt eine einzelne DN dar. DN's dürfen nur einmal in der Quelldatei vorhanden sein. Die eindeutige Kennung der DN innerhalb der Quelldatei ist das Feld „Nummer“.

Die Spalten in der Datei sind die Eigenschaften einer DN. 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

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
Aktion	ADD, UPDATE	Ja	Gibt an, welche Aktion mit diesen DN-Daten durchgeführt werden soll: Erstellen einer neuen DN (ADD) oder Ändern einer vorhandenen DN (UPDATE).  Diese Spalte wird von GAX automatisch hinzugefügt, wenn eine Datei exportiert wird. Sie enthält den Wert UPDATE für alle Datensätze darin. Wenn Sie die Quelldatei von Grund auf neu erstellen, müssen Sie diese Spalte manuell hinzufügen. In jedem Fall ist dieses Feld obligatorisch, und Sie müssen einen Wert für jeden Datensatz angeben.

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
Nummer	Zeichenfolge	Ja	DN-Nummer bzw. -Name.
Typ	Zeichenfolge	Ja	Typ der DN.
Telefonanlage	Zeichenfolge	Ja	Name der Telefonanlage, unter der diese DN erstellt wird.
Registrieren	Zeichenfolge	Ja	Gibt an, ob die DN registriert wird. Gültige Werte: Y, N, On-Demand
Alias	Zeichenfolge	Nein	Ein alternativer Name für diese DN. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben, falls die DN als Ziel in Routing-Anweisungen verwendet wird.
Routing-Typ	Zeichenfolge	Ja	Routing-Typ dieser DN.
Verknüpfung	Zeichenfolge	Nein	Verknüpfungsfeldwert dieser DN.
Telefonanlagenspezifischer Typ	Zeichenfolge	Nein.	Telefonanlagenspezifischer Typfeldwert dieser DN.
Aktiviert	Zeichenfolge	Nein	Gibt an, ob diese DN aktiviert (Y) oder nicht aktiviert (N) ist.

## Beispiel

Zum Erstellen von zwei DNs müssen die folgenden Daten in GAX hochgeladen werden:

### [+] Daten anzeigen

Aktion	Nummer	Typ	Telefonanlage	Registrieren	Routing-Typ	Aktiviert
ADD	2389273	Chat	Anlage1	Y	Standard	Y
ADD	7843920	Fax	Anlage1	Y	Standard	Y

Der Inhalt der CSV-Datei für diese Daten sieht folgendermaßen aus:

```
Action,Number,Type,Switch,Register,Route Type,Enabled
ADD,2389273,Chat,Switch1,Y,Default,Y
ADD,7843920,Fax,Switch1,Y,Default,Y
```