



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

DN-Gruppen

Inhaltsverzeichnis

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

DN-Gruppen

DN-Gruppen sind logische Gruppierungen von **DNs**. Sie können DN-Gruppen für Routing-Algorithmen auf Netzwerkebene und für einige Statistiktypen verwenden. Schlagen Sie in der lösungsspezifischen Dokumentation nach, ob Sie DN-Gruppen einrichten müssen.

Beachten Sie beim Einrichten von DN-Gruppen, dass die DNs in jeder DN-Gruppe über das gleiche Telefonieereignismodell verfügen müssen.

Obwohl eine DN-Gruppe DNs enthalten kann, die zu verschiedenen **Telefonanlagen** gehören, erhalten Sie nur dann korrekte statistische Informationen über diese DN-Gruppe, wenn die Reporting-Anwendungen mit den diesen Telefonanlagen zugeordneten Servern verbunden sind.

DN-Gruppentypen

DN-Gruppentypen und DN-Typen, die in Gruppen eingefügt werden können:

[+] Typen anzeigen

DN-Gruppentyp	Kompatible DN-Typen
ACD-Warteschlangen	ACD-Warteschlange, Routing-Warteschlange und virtuelle Warteschlange
Netzwerk-Ports	Netzwerkziel
Routing-Punkte	Routing-Punkt, externer Routing-Punkt, Routing-Warteschlange und Virtual Routing Point
Servicenummern	Servicenummer
Einzelne Ports	Durchwahl, ACD-Position, Anrufverarbeitungsport, Musik-Port, Kommunikations-DN, E-Mail-Adresse, Modem, Fax, Chat, CoBrowse, Voice over IP-Port, Video over IP-Port, Voice Treatment-Port und Voice-Mail

Anzeigen von DN-Gruppen

In der Liste **DN-Gruppen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen DN-Gruppen 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 DN-Gruppen 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 DN-Gruppen

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen DN-Gruppenobjekts 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-Gruppe löschen, wird nur das DN-Gruppenobjekt aus der Configuration Database entfernt. Seine Mitgliedsobjekte werden nicht gelöscht.

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

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

Erstellen von DN-Gruppen

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

[+] Schritte anzeigen

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 DN-Gruppe. 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. Dieser Wert kann nicht geändert werden, solange dieser DN-Gruppe noch eine DN zugeordnet ist.
 - **Typ**—Der Typ der DN-Gruppe. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden.
 - **Kapazitätstabelle**—Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing Solution relevant. Es handelt sich hierbei um die Kapazitätstabelle, die mit dieser DN-Gruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing Solution.
 - **Pensumtabelle**—Dieses Feld ist nur für die Enterprise Routing Solution relevant. Es handelt sich hierbei um die Pensumtabelle, die mit der DN-Gruppe verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Enterprise Routing Solution.
 - **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. Auf der Registerkarte **Ursprungs-DNs** werden **DNs** aufgelistet, von denen aus Anrufe an diese DN-Gruppe geroutet oder umgeleitet werden können.

Wichtig

Diese Liste kann DNs der folgenden Typen enthalten: **Routing-Punkt**, **externer Routing-Punkt**, **Servicenummer**, **Routing-Warteschlange**, **ACD-Warteschlange**, **virtuelle Warteschlange** oder **Virtual Routing Point**.

Führen Sie für jede DN, die der Liste der Ursprungs-DNs dieser Gruppe hinzugefügt werden soll, Folgendes aus:

- a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ursprungs-DNs** und dann auf **Hinzufügen**.
 - b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um der Liste der Ursprungs-DNs für diese Gruppe eine vorhandene DN hinzuzufügen, wählen Sie sie in der Liste der DNs aus.
 - Um der Liste der Ursprungs-DNs für diese Gruppe eine neue DN hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um **die DN** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie sie in der Liste aus.
4. Führen Sie für jede DN, die dieser DN-Gruppe hinzugefügt werden soll, Folgendes aus:
 - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **DNs** und dann auf **Hinzufügen**.

- b. Navigieren Sie ggf. zum gewünschten Ordner und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
- Um der Gruppe eine vorhandene DN hinzuzufügen, wählen Sie sie aus der DN-Liste aus.
 - Um der Gruppe eine neue DN hinzuzufügen, klicken Sie auf **+**, um **die DN** in diesem Ordner zu erstellen, und wählen Sie sie in der Liste aus.
5. Nachdem Sie die DN-Gruppe erstellt haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
- Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Liste der DN-Gruppen zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderungen zu übernehmen und zur Registerkarte **Allgemein** dieser DN-Gruppe zurückzukehren.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie die Änderungen nicht speichern möchten.

CSV-Datei zum Importieren und Exportieren

Sie können DN-Gruppen 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-Gruppe dar. DN-Gruppen dürfen nur einmal in der Quelldatei vorhanden sein. Die eindeutige Kennung der DN-Gruppe innerhalb der Quelldatei ist das Feld.

Die Spalten in der Datei sind die Eigenschaften einer DN-Gruppe. 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-Gruppensdaten durchgeführt werden soll: Erstellen einer neuen DN-Gruppe (ADD) oder Ändern einer vorhandenen DN-

Name	Typ	Obligatorisch	Beschreibung
			Gruppe (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	Zeichenfolge	Ja	Name der DN-Gruppe.
Typ	Zeichenfolge	Ja	Typ der DN-Gruppe.
Aktiviert	Zeichenfolge	Nein	Diese DN-Gruppe ist aktiviert (Y) oder nicht aktiviert (N).

Relationale Spalten

Zusätzlich zu den Eigenschaften und Ordnern in der Tabelle oben kann jede Zeile Beziehungen zwischen dieser DN-Gruppe und DN-Objekten enthalten. Für jede Instanz einer DN gibt es eine separate Spalte in der Quelldatei. Beispiel: Bei 10 DNs enthält die Quelldatei 10 zusätzliche Spalten, jeweils eine pro DN. 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	Beschreibung
DN	DN:<switch name> / <DN number>	Y - diese DN zu dieser DN-Gruppe hinzufügen N - diese DN aus dieser DN-Gruppe entfernen <empty> - keine Aktion	Eine DN, die zu dieser Gruppe hinzugefügt oder daraus entfernt werden soll.

Beispiel

Zum Ändern von zwei DN-Gruppen müssen die folgenden Daten in GAX hochgeladen werden:

[+] Daten anzeigen

DN-Gruppen

Aktion	Name	Typ	DN:Anlage1 / 123683	DN:Anlage2 / 857463	Aktiviert
MODIFY	DNGroupEast	Routing-Punkte	Y		Y
MODIFY	DNGroupWest	Routing-Punkte	N	Y	Y

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

```
Action,Name,Type,DN:Switch1 / 123683, DN:Switch2 / 857463,Enabled  
MODIFY,DNGroupEast,Routing Points,Y,,Y  
MODIFY,DNGroupWest,Routing Points,N,Y,Y
```