

GENESYS

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

Lösungen

5/8/2025

Lösungen

Lösungen sind Sätze von Anwendungen, die bestimmte Aufgaben in Contact Centern erfüllen.

Anzeigen von Lösungen

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

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Lösungsobjekts 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 Lösung.
- Verschieben nach—Verschieben einer Lösung in eine andere hierarchische Struktur.
- Aktivieren oder Deaktivieren von Lösungen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter Objekthierarchie.
- Konfigurieren der Protokollierung

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

Erstellen von Lösungsobjekten

Um Lösungsobjekte zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

[+] Klicken Sie, um die Prozedur anzuzeigen

- 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 Lösung. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der in der Configuration Database eindeutig sein muss.
 - **Dem Mandanten zugewiesen**—Der Mandant in einer Multi-Mandanten-Umgebung, dem diese Lösung zugewiesen wurde.
 - Lösungstyp—Der Typ der Lösung. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben. Nachdem der Wert festgelegt wurde, kann er nicht mehr geändert werden. Dieser Wert wird automatisch und in Abhängigkeit vom Typ der importierten Lösung festgelegt. {{NoteFormat|Lösungen vom Standard-Lösungstyp und vom Typ Framework können nur dann mit dem Solution Control Interface gestartet und angehalten werden, wenn sie mithilfe eines Lösungsassistenten erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie im Management Layer User's Guide.
 - Solution Control Server—Der Name des Solution Control Server, der die Lösung steuert.
 - Version—Die Version der Lösung. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - 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 der Registerkarte **Anwendungsdefinitionen** auf **Hinzufügen**, um dieser Lösung ein Anwendungsobjekt hinzuzufügen.

Wichtig

Alle Lösungen, die dieselbe Lösungskomponente verwenden, müssen von demselben Solution Control Server

kontrolliert werden.

- 4. Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:
 - Anwendungstyp—Der Typ der als Lösungskomponente verwendeten Anwendung.
 - Version—Die Version der als Lösungskomponente verwendeten Anwendung.
 - **Startpriorität**—Die Standardposition der Lösungskomponente in der Komponentenstartsequenz der Lösung.
 - Optional—Gibt an, ob diese Lösungskomponente optional ist.
 - Klicken Sie auf **OK**.
- 5. Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Informationen auf der Registerkarte **Anwendungsdefinitionen** zu speichern.
- 6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Anwendungen** auf **Hinzufügen**, um dieser Lösung eine Anwendung hinzuzufügen.

Wichtig

Alle Lösungen, die dieselbe Lösungskomponente verwenden, müssen von demselben Solution Control Server kontrolliert werden.

- 7. Geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster folgende Informationen ein:
 - Anwendung—Der Typ der als Lösungskomponente verwendeten Anwendung.
 - **Startpriorität**—Die Standardposition der Lösungskomponente in der Komponentenstartsequenz der Lösung.
 - Optional—Gibt an, ob diese Lösungskomponente optional ist.
 - Klicken Sie auf **OK**.
- 8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren der Protokollierung

Um die Protokollierung für eine Lösung zu konfigurieren, gehen Sie wie folgt vor:

[+] Schritte anzeigen

- 1. Wählen Sie in der Liste Lösungen eine oder mehrere Lösungen aus.
- 2. Klicken Sie auf Mehr und wählen Sie Protokollierung konfigurieren aus.
- 3. Gehen Sie im Fenster **Protokollierungskonfiguration** wie folgt vor:
 - Die in der Liste Lösungen ausgewählten Lösungen erscheinen im Abschnitt Lösungen. Lösungen

können aktiviert oder deaktiviert werden, um sie in diese Prozedur aufzunehmen bzw. auszuschließen.

- Wählen Sie im Abschnitt **Protokollebene** eine der folgenden Optionen aus:
 - Alle—Alle Ereignisse der Protokollebenen Verfolgung, Interaktion und Standard werden protokolliert.
 - Verfolgung—Generiert alle Protokollereignisse der Protokollebenen Verfolgung, Interaktion und Standard. Diese Einstellung kann die Anwendungsleistung beeinträchtigen. Legen Sie diese Ebene nur dann fest, wenn neue Interaktionsverarbeitungsfunktionen oder -szenarien getestet werden sollen.
 - Interaktion—Generiert alle Protokollereignisse der Protokollebenen Interaktion und Standard. Legen Sie diese Ebene nur fest, wenn Ereignisse für eine bestimmte Interaktion getestet werden sollen.

Warnung

- Bei Verwendung der Interaktionsebene wird eine größere Anzahl von Protokollereignissen im Netzwerk generiert. Dadurch kann die Leistungsfähigkeit des DBMS, der Message Server und der interaktionsverarbeitenden Komponenten beeinträchtigt werden.
- Datensätze auf Interaktionsebene enthalten das Attribut "Interaktions-ID", anhand dessen Sie nach Protokollereignissen suchen können, die zwar von verschiedenen Anwendungen generiert wurden, sich aber auf dieselbe Interaktion beziehen.
- **Standard**—Genesys empfiehlt, während des Betriebs von Lösungen im regulären Produktionsmodus nur eine Standardprotokollebene dauerhaft zu aktivieren. Diese Ebene meldet Ereignisse zu signifikanten Problemen und normalen Betriebszuständen von laufenden Lösungen. Auf der Standardebene wird ein Ereignis gemeldet, wenn es eines der folgenden Kriterien erfüllt:
 - Es gibt an, dass ein Versuch, eine externe Operation durchzuführen, fehlgeschlagen ist.
 - Es gibt an, dass ein zuvor fehlgeschlagener Versuch, eine externe Operation durchzuführen, jetzt erfolgreich war.
 - Es gibt an, dass eine Bedingung erkannt wurde, die tatsächlich oder voraussichtlich negative Auswirkungen auf Operationen hat.
 - Es gibt an, dass eine zuvor erkannte Bedingung, die negative Auswirkungen auf Operationen hatte, nicht mehr vorliegt.
 - Es gibt an, dass eine Sicherheitsverletzung vorliegt.
 - Es gibt an, dass ein High-Level-Datenaustausch stattfindet, der nicht erkannt werden kann oder nicht der erwarteten logischen Sequenz folgt.
 - Es gibt an, dass eine externe Anforderung nicht verarbeitet werden kann.
 - Es gibt an, dass ein logischer Schritt in einem Initialisierungsprozess erfolgreich abgeschlossen wurde.
 - Es gibt an, dass bei einer Anwendung ein Wechsel von einem Betriebsmodus in einen anderen Betriebsmodus stattgefunden hat.

- Es gibt an, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters den Schwellenwert überschritten hat.
- Es gibt an, dass der Wert eines mit einem konfigurierbaren Schwellenwert verknüpften Parameters, der den Schwellenwert überschritten hatte, wieder im Normalbereich liegt.
- Keine—Es findet keine Protokollierung statt.
- Im Abschnitt **Protokollausgabeneinstellung** können Sie die Protokollierungsebene für die folgenden Ausgabetypen genau einstellen: **Network Log Server**, **Klartextdatei** und **Konsole**. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Wenn Sie im vorherigen Schritt **Network Log Server** ausgewählt haben, wechseln Sie zum Abschnitt **Message Server** und wählen Sie den Message Server für den Protokollempfang aus.
 - Wenn Sie im vorherigen Schritt Klartextdatei ausgewählt haben, wechseln Sie zum Abschnitt Name der Protokolldatei und geben Sie den Namen der Protokolldatei für den Protokollempfang aus. Daneben können Sie Folgendes festlegen:
 - Segment erstellen—Wenn diese Option aktiviert ist, segmentieren Sie die Protokolldatei in Einzelteile, deren Größe im Feld Segmentgröße (MB) angegeben wird.
 - Segmentgröße (MB)—Wenn Segment erstellen aktiviert ist, geben Sie eine Segmentgröße für die Protokolldatei in Megabyte an.
 - Segmentablauf—Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Segmente gelöscht, wenn eine Höchstzahl von Segments erreicht wurde, die durch die Angabe Maximale Segmentzahl definiert wird.
 - Maximale Segmente—Wenn Segmentablauf aktiviert ist, geben Sie an, wie viele Segmente gespeichert werden können, bevor Segmente, die diesen Grenzwert überschreiten, entfernt werden.
- 4. Klicken Sie auf OK.