



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

Mandanten

6/3/2025

Mandanten

Inhaltsverzeichnis

- **1 Mandanten**
 - **1.1 Zuordnung von Ressourcen**
 - **1.2 Anzeigen von Mandanten**

Mandanten sind Unternehmen, deren Kundeninteraktionen mit Hilfe von Diensten, die von einem Dritten, üblicherweise einem Telekommunikationsanbieter, angeboten werden, aktiviert oder erweitert werden. Aus architektonischer Sicht gehört jedoch der Großteil der Hardware und Software, die von Mandanten verwendet wird, um diese Interaktionen zu aktivieren oder zu erweitern, dem Telekommunikationsanbieter.

Aus funktionaler Sicht ist jeder Mandant in einer hierarchischen Multi-Mandanten-Umgebung ein Contact Center (mit einem oder mehreren Standorten), das umfassend ausgestattet ist, um Kundeninteraktionen zu bearbeiten. In einer hierarchischen Multi-Mandanten-Umgebung zeigt Genesys Administrator Extension jeweils nur die Hardware- und Softwareressourcen an, die einem bestimmten Mandanten in der Umgebung gehören.

Wichtig

Ein Benutzer muss über entsprechende Berechtigungen und Rollenberechtigungen verfügen, um sich bei Genesys Administrator Extension anmelden und Mandanten erstellen zu können. Allerdings muss die Zugriffsgruppe "Mandantenersteller" vorhanden sein, damit der Benutzer einen Mandanten erstellen kann.

Zuordnung von Ressourcen

Einige dieser Hardware- und Softwareressourcen werden jedem Mandanten einzeln zugeordnet (z. B. Telefoniedurchwahlen und Warteschlangen eines Telefonanlagensystems).

Andere Ressourcen werden von den Mandanten gemeinsam genutzt. Diese Ressourcen bearbeiten Kundeninteraktionen für einige oder alle Mandanten gleichzeitig (z. B. Steuerungs- und Signalisierungseinrichtungen eines Telefonanlagensystems sowie Service Control Points des öffentlichen Telefonnetzes).

Die Konfigurationsobjekte, die beide Ressourcentypen beschreiben, werden den Mandanten entsprechend zugeordnet.

Anzeigen von Mandanten

Normalerweise bestimmt die Auswahl im **Mandantenverzeichnis** von Configuration Manager, welche Mandanten angezeigt werden. Bei der Auswahl "Umgebung" werden alle Mandanten angezeigt. Wenn ein anderer Mandant ausgewählt ist, kann der Benutzer nur den Mandanten mit seinen untergeordneten Mandanten anzeigen.

Wenn der Benutzer das Feld **Schnellfilter** verwendet, werden alle Mandanten durchsucht, auf die er Zugriff hat. Hat der Benutzer keinen Zugriff auf den Stammmandanten "Umgebung", wird dieser nicht angezeigt.

Anzeigen von Mandanten

In der Liste **Mandanten** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Mandanten aufgeführt.

Wichtig

Deaktivierte Mandanten 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.

Durch Eingabe des Namens oder eines Teils des Namens eines Objekts im Feld **Schnellfilter** können Sie den Inhalt dieser Liste filtern.

Arbeiten mit Mandanten

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Mandantenobjekts 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**. Klicken Sie auf einen Mandanten, um auf Funktionen zum Kopieren, Löschen, Aktivieren und Deaktivieren des Mandanten zuzugreifen.

Wichtig

Wenn Sie einen Mandanten aus der Configuration Database löschen, werden auch alle seine untergeordneten Mandanten gelöscht sowie rekursiv alle deren untergeordneten Mandanten.

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

Procedure: Erstellen von Mandantenobjekten

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 des Mandanten. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der in der Configuration Database eindeutig sein muss.

- **Passwort**—Für den Zugriff auf diesen Mandanten muss ein Passwort angegeben werden.
- **Passwort bestätigen**—Bestätigung des Passworts.
- **Übergeordneter Mandant**—Der übergeordnete Mandant dieses Mandanten. Standardmäßig ist der übergeordnete Mandant derjenige Mandant, in welchem Sie den neuen Mandanten erstellen. Wenn Sie dieses Feld ändern, wird der neue Mandant als neuer untergeordneter Mandant unter dem angegebenen übergeordneten Mandanten angelegt. Informationen zum späteren Ändern des übergeordneten Mandanten finden Sie auf der Registerkarte "Struktur", siehe oben.
- **Gebührenpflichtige Nummer**—Die Kostenstellenummer, auf die die Aktivitäten für diesen Mandanten zu Zwecken der Kostenkontrolle verbucht werden.
- **Standard-Kapazitätsregel**—Der Name des Skripts vom Typ "Kapazitätsregel", das für diesen Mandanten die Fähigkeit, mehrere Interaktionen zu bearbeiten, definiert. Weitere Informationen finden Sie in der Reporting-Dokumentation.
- **Standardvertrag**—Der auf Ressourcen dieses Mandanten standardmäßig angewendete Kostenvertrag. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel über Routing Solution in *Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide*.
- **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 **Speichern**.

Wichtig

Wenn Sie nicht als Standardbenutzer angemeldet oder kein Mitglied der Zugriffsgruppe **Super-Administratoren** sind, müssen Sie über besondere **Berechtigungen** und **Rollenberechtigungen** zum Erstellen eines Mandanten verfügen. Weitere Informationen über Sicherheitsanforderungen beim Erstellen von Mandanten finden Sie im *Genesys Security Deployment Guide*.

Mandantenstruktur

Hierarchische Multi-Mandanten-Struktur

Eine hierarchische Multi-Mandanten-Struktur kann eine unbegrenzte Anzahl von Ebenen enthalten. Diese Konfigurationsumgebung wird den Anforderungen jedes einzelnen Unternehmens in der Hierarchie gerecht.

Wenn Genesys Administrator Extension nach der Initialisierung der Configuration Database das erste

Mal in einer Multi-Mandanten-Umgebung ausgeführt wird, wird nur der Mandant "Umgebung" angezeigt. Wenn Sie einen neuen Mandanten in der Configuration Database registrieren, erstellt der Configuration Layer automatisch alle Ordner, die für die Zuordnung der Ressourcen und die Eingabe der Konfigurationsdaten für diesen Mandanten erforderlich sind.

Weitere Informationen über die Vererbung von Berechtigungen in einer hierarchischen Multi-Mandanten-Struktur finden Sie im [*Genesys Security Deployment Guide*](#).

Ändern der hierarchischen Multi-Mandanten-Struktur

Wenn Sie die Anordnung der Mandanten zwischen übergeordneten Mandanten in der Struktur ändern möchten, bearbeiten Sie das Feld "Übergeordneter Mandant" für das zu verschiebende Mandantenobjekt.