



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.

## iWD Manager Help

intelligent Workload Dist. 8.5.0

# Table of Contents

<b>iWD Manager-Hilfe</b>	<b>3</b>
<b>Globale Aufgabenliste</b>	<b>4</b>
<b>Filter</b>	<b>12</b>
<b>Mediensymbole</b>	<b>14</b>
<b>Importieren und Exportieren</b>	<b>16</b>
<b>Benutzerdefinierte Interaktionseigenschaften konfigurieren</b>	<b>17</b>

# iWD Manager-Hilfe

Mit iWD Manager können Sie Aufgaben in der globalen iWD-Aufgabenliste überwachen und verwalten sowie Administrationsaktionen ausführen.

## Aufgabenüberwachung und verwaltung

Überwachen Sie die aktuelle Liste der GTL-Aufgaben, und setzen Sie die konfigurierte Aufgabenverarbeitungslogik außer Kraft, indem Sie manuelle Aufgabenvorgänge ausführen.

---

[Globale Aufgabenliste](#)

[Filter](#)

## Administration

Verwalten Sie Mediensymbole, und aktualisieren Sie Kundeninteraktionseigenschaften.

---

[Mediensymbole verwalten](#)

[Mediensymbole importieren/exportieren](#)

[Benutzerdefinierte](#)

[Interaktionseigenschaften konfigurieren](#)

# Globale Aufgabenliste

In der globalen Aufgabenliste wird eine Liste der Aufgaben für den ausgewählten Geschäftskontext angezeigt.

## GTL-Anzeigeaktionen

### Anzeigeaktionen

Attribut/Aktion	Beschreibung
<b>Filter</b>	Verfeinert die globale Aufgabenliste und die angezeigten Spalten basierend auf dem gewählten Filter. Weitere Informationen zu Filtern finden Sie unter <b>Filter</b> .
<b>Erweiterte Filter</b>	Benutzerdefinierte Attribute können, falls konfiguriert, in <b>Erweiterte Filter</b> angezeigt werden. Mit erweiterten Filtern können Sie die Aufgaben in der globalen Aufgabenliste weiter eingrenzen. Einem ausgewählten Filter können bis zu drei zusätzliche Bedingungen hinzugefügt werden. Alle Kernattribute und erweiterten Attribute der Aufgabe sind verfügbar. Wählen Sie zum Hinzufügen eines erweiterten Filters den Attributnamen in der Dropdown-Liste aus. Erweiterte Filter können nicht gespeichert werden und werden nur während einer iWD Manager-Sitzung beibehalten.
<b>Aktualisieren</b>	Aktualisiert die globale Aufgabenliste.
<b>Auf Aufgabenzeile klicken</b>	Zeigt Aufgabendetails an. Die gewählte Zeile wird markiert.
<b>Quickinfos</b>	Zeigt den ganzen Wert in einer Quickinfo an, wenn Sie mit der Maus auf den Wert in einer Spalte der globalen Aufgabenliste zeigen.

## Suchen nach einer Aufgabe

Sie können anhand der folgenden Felder nach einer Aufgabe suchen:

- Dem Feld **ID**, wenn Sie die Aufgaben-ID kennen.
- Dem Feld **Erfassungs-ID**, wenn Sie die Erfassungs-ID der Aufgabe kennen.

## Aufgabenvorgänge

Aufgabenvorgänge bieten die Möglichkeit, die konfigurierte Aufgabenverarbeitungs-Geschäftslogik manuell außer Kraft zu setzen. Aufgabenvorgänge werden mit der gewählten Aufgabe ausgeführt. Die Aufgabe ist ausgewählt, wenn die erste Spalte der Aufgabenzeile in der Liste markiert wurde. Wenn Sie alle Aufgaben auswählen/die Auswahl aller Aufgaben aufheben möchten, klicken Sie im Tabellenkopf auf die erste Spalte. Wenn keine Aufgabe markiert wurde, aber Aufgabendetails für eine Aufgabe geöffnet sind, wird diese Aufgabe auch als ausgewählt angesehen.

## Anhalten

Beim Vorgang **Anhalten** wird die ausgewählte Aufgabe angehalten. Wird eine Aufgabe angehalten, wird sie nicht neu priorisiert oder verteilt, sie kann jedoch abgebrochen, aktualisiert, neu gestartet oder fortgesetzt werden.

## Fortsetzen

Beim Vorgang **Fortsetzen** wird die Verarbeitung einer angehaltenen Aufgabe fortgesetzt. Nur angehaltene Aufgaben können fortgesetzt werden.

## Abbrechen

Beim Vorgang **Abbrechen** wird die Verarbeitung der gewählten Aufgabe dauerhaft abgebrochen. Eine Aufgabe kann nicht abgebrochen werden, wenn sie bereits abgeschlossen, abgebrochen oder abgelehnt wurde. Eine Aufgabe kann abgebrochen werden, wenn sie sich bereits im Status "Zugewiesen" befindet.

## Ändern

Beim Vorgang **Ändern** können Aufgabenattribute geändert und die Aufgabe optional neu gestartet werden.

Ein Attribut wird nur aktualisiert, wenn das Kontrollkästchen neben ihm aktiviert wurde. Das Kontrollkästchen wird automatisch aktiviert, wenn sich ein Wert des entsprechenden Felds geändert hat. Wenn die Aufgabe auch neu gestartet wird, wird ihr Status auf Neu festgelegt, und sie wird erneut auf dieselbe Weise wie eine neue Aufgabe klassifiziert und priorisiert.

Wichtig

Wenn das Attribut **Priorität** über die globale Aufgabenliste geändert wird, während sich die Aufgabe (Interaktion) im Block **Ziel** der Verteilungsstrategie befindet und die Weiterleitung zu einem Agent aussteht, berücksichtigt die interne Warteschlange in Universal Routing Server (URS) diese neue Priorität.

## Speichern und neu starten

### Speichern und neu starten

Eine Aufgabe wird einem Prozess zugewiesen, aber das Startdatum dieses Prozesses liegt in der Zukunft. In diesem Fall wird die Aufgabe in die Warteschlange **iWD\_Rejected** gestellt. Um die Verarbeitung dieser Aufgabe nach Erreichen des Startdatums des Prozesses erneut zu starten, müssen Sie den Vorgang **Speichern und neu starten** in der globalen Aufgabenliste ausführen. Die Verarbeitung der Aufgabe wird nicht automatisch erneut gestartet.

1. Wählen Sie eine oder mehrere Aufgaben in der globalen Aufgabenliste, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.
2. Klicken Sie unten auf dem Bildschirm auf **Speichern und neu starten**. Sie müssen keine Attribute ändern. Dadurch wird die Interaktion (Aufgabe) wieder in die Warteschlange **iWD\_New** im iWD-Geschäftsprozess gestellt.

Diese Aktion zum **Speichern und neu starten** kann ausgeführt werden, wenn die Aufgabe den Status **Abgelehnt** aufweist, oder potenziell aus anderen geschäftlichen Gründen, wenn die Aufgabe so behandelt werden soll, als wäre sie gerade erfasst worden.

## In XML exportieren

Mit dem Vorgang **In XML exportieren** werden alle gewählten Aufgaben von der globalen Aufgabenliste in eine XML-Datei exportiert. Die XML-Datei enthält alle verfügbaren Attribute der einzelnen Aufgaben im iWD-Standardformat.

Nach dem Exportieren kann eine Aufgabe aus einer XML-Datei zur weiteren Analyse und Verarbeitung in eine Drittanbieteranwendung (z. B. Microsoft Office Excel) importiert werden.

## Aufgabendetails – Attribute

### Anzeigen

Wenn Sie eine Aufgabe in der globalen Aufgabenliste auswählen, werden deren Attribute angezeigt. Attribute sind in drei Abschnitte gegliedert:

- Oben — Aufgabenkernattribute
- Mitte — Erweiterte Aufgabenattribute Diese werden nur angezeigt, wenn die Aufgabe erweiterte Attribute enthält.

- Unten — Benutzerdefinierte Aufgabenattribute (Diese Attribute können von einem Administrator über die Menüoptionen **Interaction Server-Einstellungen->Attributfilteraufnahme-/Attributfilterausschluss-Dienste** in der iWD-GAX-Plug-in-Komponente gefiltert werden.)

Benutzerfreundliche Beschriftungen für benutzerdefinierte Attribute auf dem Bildschirm müssen ebenfalls von Administratoren konfiguriert werden.

Sie können die verbleibende Zeit für Attribute, mit denen ein Zeitstempel wie **Datum/Uhrzeit der Aufgabefälligkeit** angezeigt wird, durch Bewegen des Mauszeigers über das Attribut anzeigen. Die verbleibende Zeit wird in einer Quickinfo angezeigt.

Sie können den Mauszeiger auch über ein Aufgabenattribut bewegen und den gesamten Wert des Aufgabenattributs als Quickinfo anzeigen.

## Weitere Informationen zum Arbeiten mit Aufgabenattributen

Die meisten iWD-Aufgabenattribute können festgelegt werden, wenn eine Aufgabe mit einem iWD-Erfassungsadapter erstellt oder aktualisiert wird. Einige Attribute wie die Interaktions-ID sind allerdings durch iWD-Komponenten oder Interaction Server festgelegt. Die meisten Aufgabenattribute werden in der Registerkarte **Attribute** angezeigt, wenn eine Aufgabe in der globalen Aufgabenliste ausgewählt wird. Diese Attribute werden als Teile verknüpfter Daten der Interaktion verwaltet, da sie in der Interaktions-Datenbanktable von Interaction Server gespeichert sind. Einige Attribute sind in unabhängigen Spalten dieser Datenbanktable gespeichert, während andere in einem binären (BLOB-)Format in einer Spalte der Interaktionstabelle namens `flexible_properties` gespeichert sind.

Es gibt zahlreiche Gründe für das Aktualisieren oder Aufrufen der in den iWD-Aufgabenattributen gespeicherten Daten wie:

- Festlegen des Wertes von Aufgabenattributen als Teil einer iWD-Meldung wie `CreateTask` bei der Arbeit mit einem iWD-Erfassungspunkt
- Lesen oder Aktualisieren von Aufgabenattributen in Geschäftsregeln
- Verwenden der Daten in den Registerkarten **Bedingung**, **Reihenfolge** und **Segmentierung** der Ansichten in Genesys-Geschäftsprozessen

### Wichtig

Sie können keine Eigenschaften mit dem Datentyp `Timestamp` in der Registerkarte **Segmentierung** verwenden.

- Lesen oder Aktualisieren der Daten in Aufgabenattributen innerhalb einer Weiterleitungsstrategie
- Bereitstellen der Daten für die Desktopanwendung eines Agents oder Wissensarbeiters, entweder zur Anzeige an den Agent oder zum Erleichtern einer Bildschirmmeldung
- Filtern der Anzeige der globalen Aufgabenliste

## [+] KERNATTRIBUTE

---

*Kernattribute* beschreiben die Grundlagen einer Aufgabe. Diese Attribute werden beim Anordnen von Aufgaben in der globalen Aufgabenliste basierend auf dem Geschäftswert und der Priorität verwendet, die in iWD definiert sind. Kernattribute werden entweder automatisch von iWD festgelegt oder vom Quellsystem (über die Capture Point-Schnittstelle) angegeben. iWD-Kernaufgabenattribute sind unter anderem Folgende:

- `activationDateTime`
- `assignedDateTime`
- `assignedToUser`
- `businessValue`
- `captureId`
- `category`
- `completedDateTime`
- `dueDateTime`
- `expirationDateTime`
- `heldDateTime`
- `interactionid`
- `mediaChannel`
- `priority`
- `queue`
- `queueTarget`
- `queueType`

### **[+] ERWEITERTE ATTRIBUTE**

*Erweiterte Attribute* bieten zusätzlichen Kontext zu einer Aufgabe, sodass Sie die Leistungsvertragsregeln für die Verwaltung von Aufgaben in der globalen Aufgabenliste anpassen können. Sie können auch beim Anpassen der aktuellen und der Verlaufsberichterstellung eingesetzt werden. Beispiel: Durch die Nutzung mehrerer Erfassungsdaten können in einem Unternehmen die Leistung im Vergleich zu Datum und Uhrzeit gemessen werden, an der eine Bestellung oder ein Darlehensantrag im Quellsystem eingegangen ist oder vom Kunden über ein Webformular eingereicht wurde. Erweiterte Aufgabenattribute sind unter anderem Folgende:

- `customerId`
- `customerSegment`
- `productSubtype`
- `productType`
- `requestedAgent`
- `requestedSkill`
- `resultCode`

- sourceCreatedDateTime
- sourceDueDateTime
- sourceFirstCreatedDateTime
- sourceProcessSubtype
- sourceProcessType
- sourceTenant

## Benutzerdefinierte Interaktionseigenschaften

Wenn Sie den Wert eines Aufgabenattributs in den Registerkarten **Bedingung**, **Reihenfolge** und **Segmentierung** der Ansichten in Genesys-Geschäftsprozessen verwenden oder die Anzeige der globalen Aufgabenliste anhand eines Aufgabenattributs filtern oder sortieren möchten, muss dieses Aufgabenattribut in einer unabhängigen Spalte der Interaktions-Datenbanktabelle von Interaction Server enthalten sein. Wenn dieses Aufgabenattribut in den Binärdaten der Spalte **flexible\_properties** enthalten ist, müssen Sie eine benutzerdefinierte Interaktionseigenschaft erstellen, die diesem Attribut entspricht. Der Datentyp der Eigenschaft kann Zeitstempel, Zeichenfolge oder Zahl sein.

## Konfigurieren von benutzerdefinierten Attributen

Wenn Sie eine Aufgabe aus einem Quellensystem erfassen, der über benutzerdefinierte Attribute verfügt, müssen Sie das System ordnungsgemäß konfigurieren, damit jedes benutzerdefinierte Attribut erkannt wird. Es sind einige Schritte erforderlich, damit das benutzerdefinierte Attribut erkannt wird:

- Es erscheint auf der globalen Aufgabenliste mit einer benutzerfreundlichen Beschriftung und kann in erweiterten und benutzerdefinierten Filtern verwendet werden.
- Es kann ordnungsgemäß in iWD Data Mart ausgefüllt werden.
- Es kann in den Registerkarten "Bedingung", "Reihenfolge" und "Segmentierung" der Ansichten in Genesys-Geschäftsprozessen verwendet werden.

Dazu müssen die Administratoren Folgendes ausführen:

- Datenbankspalten und die benutzerdefinierte Interaktionseigenschaft für benutzerdefinierte Attribute hinzufügen
- Die Ressourcendatei im Anwendungsserver bearbeiten

## Aufgabendetails – Verlauf

Der Aufgabenverlauf kann durch Klicken auf die Registerkarte **Verlauf** in der Ansicht **Aufgabendetails** angezeigt werden. Hier werden alle Werte der Aufgabenattribute sowie die Ereignisse des Aufgabenverlaufs angezeigt.

Attribut/Aktion	Ereignis	Beschreibung
<b>Datum/Uhrzeit</b>		Datum/Uhrzeit des Ereignisses.
<b>Akteur</b>		Zeigt an, wer das Ereignis ausgelöst hat. Bei Ereignissen, die vom iWD-System ausgelöst wurden, ist dieses Feld leer.
<b>Ereigniscode</b>	NEW	Aufgabe wurde gerade erstellt.
	CLASSIFY_START	Aufgabenklassifizierung wurde gestartet.
	CLASSIFY	Aufgabenklassifizierung wurde abgeschlossen.
	PRIORITIZE_START	Erste Aufgabenpriorisierung wurde gestartet.
	PRIORITIZE	Erste Aufgabenpriorisierung wurde abgeschlossen.
	HOLD	Aufgabe wird angehalten. Dies kann vom Aufgabenquellsystem oder vom Benutzer mit dem Aufgabenvorgang <b>Halten</b> ausgelöst werden (siehe "Aufgaben anhalten" in der Registerkarte "Aufgabenvorgänge").
	RESUME	Aufgabe wird nach dem Anhalten fortgesetzt. Dies kann vom Aufgabenquellsystem oder vom Benutzer mit dem Aufgabenvorgang <b>Fortsetzen</b> ausgelöst werden (siehe "Aufgaben fortsetzen" in der Registerkarte "Aufgabenvorgänge").
	REJECT	Aufgabe wurde abgelehnt. Die Abteilung oder der Prozess, der bzw. dem die Aufgabe zugeordnet wurde, ist abgelaufen oder noch nicht aktiv.
	ERROR	Ein Verarbeitungsfehler ist aufgetreten, die Aufgabe wurde daher angehalten.
	UPDATE	Aufgabenattribute werden aktualisiert. Dies kann durch ein Aufgabenquellsystem oder basierend auf Aktualisierungen der Daten ausgelöst werden, die einer Aufgabe aus einer Weiterleitungsstrategie oder von einem Genesys Interaction Server-Client wie der

Attribut/Aktion	Ereignis	Beschreibung
		Desktopanwendung eines Agents oder Wissensarbeiters angefügt wurden.
	UPDATE_COMPLETE	Aufgabenattribute werden aktualisiert, nachdem eine Aufgabe abgeschlossen wurde.
	ASSIGN	Aufgabe wird einem Agent zugewiesen.
	FINISH	Agent hat die Bearbeitung der Aufgabe abgeschlossen.
	FINISH_RETURN	Agent hat die Aufgabe zurück in die Warteschlange gestellt.
	STOPPED	Die Aufgabe wurde gestoppt (aus der Datenbank entfernt).
	COMPLETE	Aufgabe ist abgeschlossen
	QUEUE	Aufgabe wurde in die Warteschlange gestellt.
	DISTRIBUTE_QUEUE	Aufgabe wurde in eine Warteschlange gestellt.
	DISTRIBUTE_WORKBIN	Aufgabe wurde in einem Workbin platziert.
	REPRIORITIZE	Neupriorisierung der Aufgabe wurde abgeschlossen.
<b>Ereignis</b>		Eine formatierte Beschreibung des Ereignisses.

## Verwandte Links

- [Filter](#)
- [Mediensymbole](#)
- [Importieren/Exportieren](#)
- [Benutzerdefinierte Interaktionseigenschaften](#)

# Filter

Mit Filtern können Sie die Liste der Aufgaben verfeinern, die in der globalen Aufgabenliste angezeigt werden. Jeder Filter wird durch eine Reihe von Filterkriterien (optional) und Tabellenspalten definiert, die in der globalen Aufgabenliste angezeigt werden.

## Vorkonfigurierte Filter

Die folgende Tabelle enthält die Attribute und Aktionen, die in der Ansicht **Filter** verfügbar sind.

### Filterattribute

Attribut/Aktion	Beschreibung
<b>Name</b>	Der Name des Filters.
<b>Öffentlich</b>	Gibt an, ob der Filter für alle Benutzer verfügbar ist (aktiviert) oder nur für den aktuellen Benutzer (deaktiviert).
<b>Filterkriterien</b>	Aufgaben, die nicht den definierten Kriterien entsprechen, wenn von der globalen Aufgabenliste ausgeschlossen, wenn der Filter ausgewählt wird. Neue Kriterienbedingungen können hinzugefügt werden, indem Sie sie in der Dropdown-Liste <b>Hinzuzufügende Kriterien auswählen</b> auswählen. Einige Kriterienbedingungen sind parametrisiert. Bei solchen Bedingungen können Parameter direkt in einer Kriterientabelle konfiguriert werden (z. B. Status für das Kriterium Status ist ... ). Benutzerdefinierte Attribute können mit der richtigen Konfiguration in vielen Filterkriterien verwendet werden. Benutzerdefinierte Attribute für Aufgaben werden in der iWD-GAX-Plug-in-Komponente konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie in der Registerkarte <b>Aufgabenattribute</b> des Data Mart-Abschnitts in der Hilfe zum iWD-GAX-Plug-in.
<b>Tabellenspalten</b>	Diese Spalten werden in der globalen Aufgabenliste angezeigt, wenn der Filter ausgewählt wird. Spalten können hinzugefügt, entfernt und neu angeordnet werden. Die Benutzer können aus einer Liste auswählen, die standardmäßig sämtliche Kernattribute und erweiterten Attribute von iWD enthält. Mit der richtigen Konfiguration können auch benutzerdefinierte Attribute ausgewählt werden.
<b>Speichern, Speichern und Schließen, Abbrechen, Löschen</b>	Standardfunktionen von iWD Manager.

## Erstellen von benutzerdefinierten Filtern

### Erstellen eines benutzerdefinierten Filters

1. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf **Filter > Neu**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Öffentlich**, um den neuen Filter für alle Benutzer verfügbar zu machen. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, kann nur der aktuelle Benutzer den neuen Filter anzeigen.
3. Wählen Sie unten links im Dropdown-Menü **Hinzuzufügende Kriterien auswählen** Filterkriterien für den neuen Filter aus. Mit der roten Löschen-Schaltfläche rechts neben dem gewählten Kriterium können Sie dieses bei Bedarf löschen.
4. Wählen Sie unten in der Mitte im Dropdown-Menü **Hinzuzufügende Spalte auswählen** alle neuen Tabellenspalten für die Anzeige der Filterausgabe. Die aktuelle Auswahl der Tabellenspalten wird rechts im Bildschirm angezeigt. Mit den Pfeilen nach oben oder unten können Sie die angezeigten Tabellenspalten sortieren. Mit der roten Löschen-Schaltfläche können Sie Spalten bei Bedarf löschen.
5. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Schließen**. Der neu erstellte Filter kann jetzt im Hauptfenster der globalen Aufgabenliste ausgewählt werden.

---

### Verwandte Links

- [Globale Aufgabenliste](#)
  - [Mediensymbole](#)
  - [Importieren/Exportieren](#)
  - [Benutzerdefinierte Interaktionseigenschaften](#)
-

# Mediensymbole

Die Ansicht **Mediensymbole** bietet die Möglichkeit, grafische Symbole Medientypen zuzuordnen, um diese in der globalen Aufgabenliste anzuzeigen. iWD verfügt über einige bereits geladene Symbole, es können jedoch zusätzliche Symbole hochgeladen und bestehenden oder neuen Medientypen zugeordnet werden. Symbole müssen eine Größe von 16 x 16 haben, können aber eines der folgenden Dateiformate aufweisen:

- GIF
- JPG
- BMP
- PNG

Im Bereich **Mediensymbole** sind die folgenden Eigenschaften und Aktionen verfügbar:

Symbol	Beschreibung
<b>Medientyp</b>	Der Medientyp, dem das Symbol zugeordnet wird. Die Liste der Medientypen wird dynamisch vom Genesys-Konfigurationsserver abgerufen. Medientypen sind eine Art von <b>Geschäftsattribut</b> im Konfigurationsserver. Genesys bietet sofort einsatzbereite Medientypen, es können jedoch auch neue, benutzerdefinierte Medientypen hinzugefügt werden.
<b>Symbol</b>	Das grafische Symbol mit einer Größe von 16 x 16 wird in der globalen Aufgabenliste angezeigt, wenn eine Aufgabe den Medientyp hat, dem das Symbol zugeordnet ist.
<b>Dateiname</b>	Der Dateiname des Symbols.
<b>Neue Symbolzuordnung</b>	Ermöglicht Ihnen, ein neues Symbol aus dem Dateisystem hochzuladen.
<b>Durchsuchen</b>	Öffnet das Dialogfenster <b>Datei-Upload</b> , damit Sie das Dateisystem durchsuchen können, um ein Symbol auszuwählen.
<b>Hochladen</b>	Lädt das mit der Aktion <b>Durchsuchen</b> gewählte Symbol hoch.
<b>Speichern/Speichern und Schließen/Abbrechen</b>	Standardfunktionen von iWD Manager.

## Verwandte Links

- [Globale Aufgabenliste](#)
- [Filter](#)
- [Importieren/Exportieren](#)

- **Benutzerdefinierte Interaktionseigenschaften**
-

# Importieren und Exportieren

## Wichtig

In Version 8.5 wurden fast alle Konfigurationselemente von iWD Manager in die iWD-GAX-Plug-in-Komponente oder einen anderen Teil der Genesys-Administratorerweiterung verschoben.

Im Bereich **Importieren/Exportieren** sind die folgenden Eigenschaften und Aktionen verfügbar:

- **Konfiguration importieren** — Damit können Sie die iWD-Mediensymbolkonfiguration von einer XML-Datei importieren. Klicken Sie im Bereich **Konfiguration importieren** auf **Datei auswählen**, um im lokalen Laufwerk zur gewünschten Datei zu navigieren, wählen Sie diese aus, und klicken Sie auf **Importieren**.
- **Mediensymbole exportieren** — Damit können Sie die Mediensymbole des Mandanten in eine XML-Datei exportieren. Aktivieren Sie im Bereich **Konfiguration exportieren** das Kontrollkästchen **Mediensymbole exportieren**, und klicken Sie auf **Exportieren**.

---

## Verwandte Links

- [Globale Aufgabenliste](#)
  - [Filter](#)
  - [Mediensymbole](#)
  - [Benutzerdefinierte Interaktionseigenschaften](#)
-

# Benutzerdefinierte Interaktionseigenschaften konfigurieren

Die Funktion **Benutzerdefinierte Interaktionseigenschaften konfigurieren** unterstützt iWD durch Folgendes:

- Hinzufügen der erforderlichen Spalten zu Tabellen in den Interaction Server- und Interaction Server Event Log-Datenbanken zur Unterstützung von iWD
- Erstellen neuer iWD-bezogener **Benutzerdefinierter Interaktionseigenschaften**, die eine Art **Geschäftsattribut** sind, in der Genesys-Konfigurationsdatenbank
- Erstellen einiger Optionen für den Zugriffspunkt der Interaction Server Event Log-Datenbank, die zur Unterstützung von iWD notwendig sind

Wenn einige dieser Aktualisierungen noch nicht erfolgt sind, wird durch Klicken auf den Knoten **Benutzerdefinierte Ixn-Eigenschaften konfigurieren** eine Meldung auf dem Bildschirm angezeigt, die Sie auf fehlende Attribute oder veraltete Datenversionen hinweist.

An diesem Punkt müssen Sie auf die Schaltfläche **Benutzerdefinierte Ixn-Eigenschaften konfigurieren** klicken, um die Konfiguration durchzuführen. Es wird eine Meldung im Bereich **Meldungen** angezeigt, sobald die Konfiguration abgeschlossen ist. Der Interaktionsserver muss neu gestartet werden, wenn Konfigurationsänderungen vorgenommen wurden.

---

## Verwandte Links

- [Globale Aufgabenliste](#)
  - [Filter](#)
  - [Importieren/Exportieren](#)
  - [Mediensymbole](#)
-