



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 GAX Plugin Help

intelligent Workload Dist. 8.5.0

Table of Contents

Hilfe zum IWD Genesys Administrator Extension-Plugin	3
Unternehmensstruktur	4
Data Mart	13
Data Mart-Dashboard	20
Nachschlagetabellen	22

Hilfe zum IWD Genesys Administrator Extension-Plugin

Dies ist die Hilfe zum iWD Genesys Administrator Extension(GAX)-Plugin. Hier finden Sie Informationen zu den folgenden Punkten:

- **Unternehmensstruktur** — Lösungen, Abteilungen und Prozesse sowie deren Attribute und Metriken.
- **Data Mart** — Konfigurationsdetails, wie zum Beispiel Protokollierung, Datenbank, Statistikserver, Zeitpläne, Ablauf, Mandanten-Attribute, Abteilungsattribute, Prozessattribute, Taskattribute und Dimensionszuordnung.
- **Data Mart-Dashboard** — Eine Echtzeitansicht zum Status von iWD-Diensten.
- **Nachschlagetabellen** — Erstellen und Ändern von Nachschlagetabellen.

Unternehmensstruktur

[+] BESCHREIBUNG

Die Unternehmensstruktur ist eine hierarchische Gliederung von Unternehmenseinheiten. Jeder Mandant kann auf der ersten Ebene der Hierarchie eine oder mehrere Lösungen besitzen. Unterhalb von Lösungen befinden sich Abteilungen. Unterhalb von Abteilungen befinden sich Prozesse. Beispiel:

- Niederlassung in East London — Lösung (Hinweis: Mit „Lösung“ ist hier nicht die Lösung in der Genesys-Konfigurationsumgebung gemeint, sondern der oberste Knoten einer Unternehmensstruktur.)
 - Finanzabteilung — Abteilung
 - Verbindlichkeiten — Prozess
 - Auftragsabwicklung — Prozess

Warnung

Alle Knoten müssen einen Namen besitzen, der innerhalb des übergeordneten Knotens eindeutig ist. Wenn zum Beispiel die Abteilung D1 in eine andere Lösung verschoben wird, die bereits über eine Abteilung mit dem Namen D1 verfügt, wird ein Fehler generiert.

Warnung

Pro Mandant ist nur eine Unternehmensstruktur möglich.

Ebenen einer Unternehmensstruktur für einen Mandanten:

• [+] LÖSUNGEN

Lösungen dienen dazu, logische und physische Ressourcen zum Zwecke der Benutzerzugriffssteuerung und Lastverteilung (Leistung) aufzuteilen. Für gewöhnlich ist pro Mandant eine Lösung vorhanden; falls erforderlich, können Sie jedoch auch mehrere Lösungsinstanzen pro Mandant konfigurieren (z. B. „Produktion“ und „Test“).

Eine Lösung in iWD stellt eine Laufzeitumgebung dar, die aus den folgenden Elementen gebildet wird:

- Laufzeitknoten — iWD Runtime-Anwendungsinstanzen, die sich auf dem Java-Anwendungsserver befinden, auf dem Dienste ausgeführt werden
- Dienste — Dienste, die iWD-Funktionen möglich machen, wie Data Mart, Statistikadapter und Protokollierung.
- Geschäftslogik — Hauptsächlich die Konfiguration von iWD-Abteilungen und -Prozessen.

Die Lösungsebene in einer Unternehmensstruktur entspricht der globalen Ebene im Genesys-Regelsystem für die Verarbeitungslogik von Geschäftsregeln.

• [+] ABTEILUNGEN

Eine Abteilung stellt eine Verwaltungseinheit innerhalb einer Lösung dar. Eine Lösung kann mehrere Abteilungen enthalten. Die Abteilungsebene einer Unternehmensstruktur entspricht der Abteilungsebene im Genesys-Regelsystem für die Verarbeitungslogik von Geschäftsregeln.

- **[+] PROZESSE**

Ein Prozess stellt eine Verwaltungseinheit innerhalb einer Abteilung dar. Eine Abteilung kann mehrere Prozesse enthalten. Die Prozessebene einer Unternehmensstruktur entspricht der Prozessebene im Genesys-Regelsystem für die Verarbeitungslogik von Geschäftsregeln.

Anzeigeoptionen

Filter und Einschränkungen

Der Konfigurationsserver berücksichtigt Einstellungen für Mandantenberechtigungen. Sie können nur auf solche Objekte zugreifen, für die Ihnen Zugriffsberechtigungen erteilt wurden.

Die Inhalte dieser Liste können Sie auf zwei verschiedene Weisen filtern:

1. Geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts in das Feld **Schnellfilter** ein.
2. Klicken Sie auf das Würfelsymbol, um das Filterfenster **Mandantenverzeichnis** zu öffnen. Klicken Sie in diesem Fenster auf den Mandanten, den Sie auswählen möchten. Verwenden Sie das Feld **Schnellfilter** in diesem Fenster, um die Mandantenliste zu filtern.

Die in der Liste enthaltenen Elemente können Sie sortieren, indem Sie auf die Spalte **Name** klicken. Wenn Sie ein weiteres Mal klicken, wird die Sortierreihenfolge umgedreht. Wenn Sie Spalten hinzufügen oder entfernen möchten, klicken Sie auf **Spalten auswählen**.

Zum gleichzeitigen Auswählen mehrerer Objekte auf einmal (oder zum Aufheben einer Auswahl) klicken Sie auf **Auswählen**.

Datenfelder

Jeder Eintrag wird mit den folgenden Datenfeldern angezeigt:

- **Name** — Der Name des Elements.
- **Typ** — Kann Lösung, Abteilung oder Prozess sein.
- **ID** — Die Laufzeit-ID des Elements.
- **Name des Kontakts** — Der Name des Ansprechpartners für Anfragen zu diesem Element.
- **Beschreibung** — Ein frei eingegebener Text, der das Element beschreibt.

Lösungen

So erstellen Sie eine neue Lösung

Gehen Sie auf eine der folgenden Weisen vor:

- Wählen Sie eine Lösung aus, klicken Sie auf **Mehr**, klicken Sie auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder der Lösung.
- Zeigen Sie die Details einer vorhandenen Lösung an, klicken Sie auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder der neuen Lösung.

Weitere Aktionen

In diesem Kontext können Sie die Lösung auch **Löschen**.

Warnung

Das Löschen einer Lösung kann große Auswirkungen auf den Betrieb eines Contact Centers haben. Diese Aktion sollten Sie sich vorher gut überlegen.

Lösungsdetails

- **Lösungsname** — Der Name der Lösung. Muss beim Hinzufügen einer neuen Lösung angegeben werden.
- **ID** — Die ID der Lösung. Muss beim Hinzufügen einer neuen Lösung angegeben werden. Das System wird einen Standardwert für eine neue Laufzeit-ID vorschlagen.
- **Zeitzone** — Die Zeitzone für die Lösung. Diesen Wert können Sie in der Dropdownliste ändern.
- **Erster Tag der Woche** — Der erste Arbeitstag in der Woche für diese Lösung. Diesen Wert können Sie in der Dropdownliste ändern.
- **Beschreibung** — Ein frei eingegebener Text, der die Lösung beschreibt.

Einstellungen für den Interaktionsserver

- **Interaktionsserver** — Der Interaktionsserver für diese Lösung. Diesen Wert können Sie in der Dropdownliste ändern. In dieser Dropdownliste sind die Interaktionsserver aufgeführt, in deren Mandantenliste der übergeordnete Mandant der Lösung eingetragen ist.
- **Port** — Der Verbindungspunkt des Interaktionsservers. Diesen Wert können Sie in der Dropdownliste ändern. In dieser Dropdownliste sind die Ports des oben ausgewählten Interaktionsservers aufgelistet.
- **Verbindungsprotokoll** — Das Verbindungsprotokoll des Interaktionsservers. Diesen Wert können Sie in der Dropdownliste ändern. Dieser Parameter wird als Verbindungsattribut der Interaktionsserver-

Verbindung im iWD Manager festgelegt.

- **Protokoll-Timeout** — Der als Timeout für das Verbindungsprotokoll konfigurierte Wert.
- **Lokales Timeout** — Der als Timeout auf dem lokalen Server konfigurierte Wert. Dieser Parameter wird als Verbindungsattribut der Interaktionsserver-Verbindung im iWD Manager festgelegt.
- **Ereignispuffergröße** — Die maximale Größe (in Byte) des Ereignispuffers.
- **Remote-Timeout** — Der als Timeout auf dem remoten Server konfigurierte Wert. Dieser Parameter wird als Verbindungsattribut der Interaktionsserver-Verbindung im iWD Manager festgelegt.
- **Threads** — Die Anzahl der verfügbaren Threads.
- **EventLog-JDBC-URL** — Die URL des JDBC-Ereignisprotokolls. Muss für alle Datenbankmodule angegeben sein, die im Ereignisprotokoll-DAP festgelegt sind (d. h. die mit dem oben angegebenen Interaktionsserver verbunden sind), mit Ausnahme von MSSQL.
- **Attributfilter „Einschließen“** — Hier angegebene Attribute werden in der globalen Task-Liste im iWD Manager als benutzerdefinierte Attribute angezeigt.
- **Attributfilter „Ausschließen“** — Hier angegebene Attribute werden in der globalen Task-Liste im iWD Manager nicht als benutzerdefinierte Attribute angezeigt.

Abteilungen

So erstellen Sie eine neue Abteilung

Gehen Sie auf eine der folgenden Weisen vor:

- Wählen Sie eine Abteilung aus, klicken Sie auf **Mehr**, klicken Sie auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder der Abteilung.
- Zeigen Sie die Details einer vorhandenen Abteilung an, klicken Sie auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder der neuen Abteilung.

Weitere Aktionen

Hier können Sie diese Abteilung auch **klonen**, **löschen** oder **verschieben**. Sie können die Abteilung nur in eine Lösung verschieben. Auch alle darunter konfigurierten Prozesse werden mit verschoben. Laufzeit-IDs werden bei dieser Funktion nicht mit verschoben — Sie müssen in der neuen Lösung eine neue ID für die Abteilung und alle untergeordneten Prozesse erstellen.

Warnung

Das Löschen oder Verschieben einer Abteilung kann große Auswirkungen auf den Betrieb eines Contact Centers haben. Diese Aktion sollten Sie sich vorher gut

überlegen.

Abteilungsdetails

- **Abteilungsname** — Der Name der Abteilung. Muss beim Hinzufügen einer neuen Abteilung angegeben werden.
- **ID** — Die Laufzeit-ID für die Abteilung. Muss beim Hinzufügen einer neuen Abteilung angegeben werden. Das System wird einen Standardwert für eine neue Laufzeit-ID vorschlagen.
- **Name des Kontakts** — Der Kontaktnamen für die Abteilung (zu Informationszwecken).
- **E-Mail-Adresse des Kontakts** — Die E-Mail-Kontaktadresse für die Abteilung (zu Informationszwecken).
- **Telefonnummer des Kontakts** — Die Kontakttelefonnummer für die Abteilung (für Informationszwecke).
- **Startdatum** — Das Datum, ab dem die Abteilung aktiv sein wird. Wenn kein Datum angegeben wird, ist das Startdatum des Zeitraums unbestimmt.
- **Enddatum** — Der letzte Tag, an dem die Abteilung noch aktiv ist. Wenn kein Datum angegeben wird, ist das Enddatum des Zeitraums unbestimmt (d. h. die Abteilung ist auf unbestimmte Zeit aktiv).
- **Beschreibung** — Ein frei eingegebener Text, der die Abteilung beschreibt.

Abteilungsattribute

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um neue Attribute zu erstellen.

- **Name** — Der Name für das Attribut
- **Typ** — Wählen Sie einen Typ in der Dropdownliste aus. Zulässige Werte sind:
 - Text
 - Prozentsatz
 - Zahl
 - Datum
 - Nachschlagetabelle
- **Wert** — Der Wert des Attributs. Wenn das Attribut vom Typ „Nachschlagetabelle“ ist, wird der Wert per Dropdownliste festgelegt.
- **Beschreibung** — Ein frei eingegebener Text, der das Attribut beschreibt.

Abteilungsmetriken

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine Auswahl benutzerdefinierter Metriken für die Berichterstellung zu erstellen.

[+] MEHR

Ein wichtiger Einsatzzweck von Dashboards und Berichten besteht darin, reale Metriken mit angestrebten Zielen zu vergleichen. Zum Nachvollziehen der Effektivität und Effizienz von Organisationen muss die Einhaltung wichtiger Ziele gemessen werden, die von der Organisation festgelegt wurden. Ziele können mit einer Reihe von Objekten verknüpft werden (z. B. mit Prozessen, Abteilungen oder Mandaten). Beispiel: Ein Arbeitszeitziel für eine Aufgabe kann je nach Fortschritt anders aussehen. So dauern Bestellungen beispielsweise länger als Adressänderungen. Mithilfe von Metriken können Sie dies messen. Beispiel:

Wenn ein Metrikwert festgelegt wurde, wird er als benanntes Attribut in Data Mart gespeichert. Ändert sich der Wert, werden die Änderungen in Data Mart mit einem Datums-/Uhrzeitstempel `gültig_ab` und `gültig_bis` übernommen. Dies ist für die Berichterstellung mit Verlaufsdaten wichtig. Wenn Sie das Ziel beispielsweise am 1. November von 2,5 auf 3,5 aktualisieren, wird für alle Tasks bis zum 1. November der Wert 2,5 und für alle neuen Tasks der Wert 3,5 verwendet. Wenn der Wert auf Abteilungsebene festgelegt wurde, wird er auf alle Prozesse angewendet, falls kein bestimmter Wert für diesen Prozess vorhanden ist. Abteilung 1 verfügt beispielsweise über vier Prozesse: A, B, C und D. Die Kosten pro Task betragen bei Abteilung 1 = 2,50, was für die Prozesse B, C und D gilt. Die Kosten pro Task sind bei Prozess A = 1,50, was nur für den Prozess A gilt.

- **Name** — Der Name der Metrik
- **Typ** — Wählen Sie einen Typ in der Dropdownliste aus. Zulässige Werte sind:
 - Text
 - Prozentsatz
 - Zahl
 - Datum
 - Nachschlagetabelle
- **Wert** — Der Wert des Attributs. Wenn das Attribut vom Typ „Nachschlagetabelle“ ist, wird der Wert per Dropdownliste festgelegt.
- **Beschreibung** — Ein frei eingegebener Text, der das Attribut beschreibt.

Prozesse

So erstellen Sie einen neuen Prozess

Gehen Sie auf eine der folgenden Weisen vor:

- Wählen Sie einen Prozess aus, klicken Sie auf **Mehr**, klicken Sie auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder des Prozesses.
- Zeigen Sie die Details eines vorhandenen Prozesses an, klicken Sie auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder des neuen Prozesses.

Weitere Aktionen

Hier können Sie diesen Prozess auch **klonen**, **löschen** oder **verschieben**. Sie können den Prozess nur in eine Abteilung verschieben. Laufzeit-IDs werden bei dieser Funktion nicht mit verschoben — Sie müssen eine neue ID für den Prozess in dessen neuer Abteilung erstellen.

Warnung

Das Löschen oder Verschieben eines Prozesses kann große Auswirkungen auf den Betrieb eines Contact Centers haben. Diese Aktion sollten Sie sich vorher gut überlegen.

Prozessdetails

- **Prozessname** — Der Name des Prozesses. Muss beim Hinzufügen eines neuen Prozesses angegeben werden.
- **ID** — Die Laufzeit-ID des Prozesses. Muss beim Hinzufügen eines neuen Prozesses angegeben werden. Das System wird einen Standardwert für eine neue Laufzeit-ID vorschlagen.
- **Name des Kontakts** — Der Name der Kontaktperson für den Prozess (zu Informationszwecken).
- **E-Mail-Adresse des Kontakts** — Die E-Mail-Kontaktadresse für den Prozess (zu Informationszwecken).
- **Telefonnummer des Kontakts** — Die Kontakttelefonnummer für den Prozess (für Informationszwecke).
- **Startdatum** — Das Datum, ab dem der Prozess aktiv sein wird. Das Startdatum eines Prozesses kann nicht vor dem Startdatum der übergeordneten Abteilung liegen.
- **Enddatum** — Der letzte Tag, an dem der Prozess noch aktiv ist. Wenn nicht angegeben, erbt der Prozess das Enddatum der übergeordneten Abteilung.
- **Beschreibung** — Ein frei eingegebener Text, der den Prozess beschreibt.

Prozessattribute

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um neue Attribute zu erstellen.

- **Name** — Der Name für das Attribut

- **Typ** — Wählen Sie einen Typ in der Dropdownliste aus. Zulässige Werte sind:
 - Text
 - Prozentsatz
 - Zahl
 - Datum
 - Nachschlagetabelle
- **Wert** — Der Wert des Attributs. Wenn das Attribut vom Typ „Nachschlagetabelle“ ist, wird der Wert per Dropdownliste festgelegt.
- **Beschreibung** — Ein frei eingegebener Text, der das Attribut beschreibt.

Prozessmetriken

Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um neue Metriken zu erstellen.

[+] MEHR

Ein wichtiger Einsatzzweck von Dashboards und Berichten besteht darin, reale Metriken mit angestrebten Zielen zu vergleichen. Zum Nachvollziehen der Effektivität und Effizienz von Organisationen muss die Einhaltung wichtiger Ziele gemessen werden, die von der Organisation festgelegt wurden. Ziele können mit einer Reihe von Objekten verknüpft werden (z. B. mit Prozessen, Abteilungen oder Mandaten). Beispiel: Ein Arbeitszeitziel für eine Aufgabe kann je nach Fortschritt anders aussehen. So dauern Bestellungen beispielsweise länger als Adressänderungen. Mithilfe von Metriken können Sie dies messen. Beispiel:

Wenn ein Metrikerwert festgelegt wurde, wird er als benanntes Attribut in Data Mart gespeichert. Ändert sich der Wert, werden die Änderungen in Data Mart mit einem Datums-/Uhrzeitstempel `gültig_ab` und `gültig_bis` übernommen. Dies ist für die Berichterstellung mit Verlaufsdaten wichtig. Wenn Sie das Ziel beispielsweise am 1. November von 2,5 auf 3,5 aktualisieren, wird für alle Tasks bis zum 1. November der Wert 2,5 und für alle neuen Tasks der Wert 3,5 verwendet. Wenn der Wert auf Abteilungsebene festgelegt wurde, wird er auf alle Prozesse angewendet, falls kein bestimmter Wert für diesen Prozess vorhanden ist. Abteilung 1 verfügt beispielsweise über vier Prozesse: A, B, C und D. Die Kosten pro Task betragen bei Abteilung 1 = 2,50, was für die Prozesse B, C und D gilt. Die Kosten pro Task sind bei Prozess A = 1,50, was nur für den Prozess A gilt.

- **Name** — Der Name der Metrik
- **Typ** — Wählen Sie einen Typ in der Dropdownliste aus. Zulässige Werte sind:
 - Text
 - Prozentsatz
 - Zahl
 - Datum
 - Nachschlagetabelle
- **Wert** — Der Wert des Attributs.

- **Beschreibung** — Ein frei eingegebener Text, der das Attribut beschreibt.
-

Verwandte Themen

- **Data Mart**
 - **Data Mart-Dashboard**
 - **Nachschlagetabellen**
-

Data Mart

Wichtig

Sie können keinen neuen Data Mart mithilfe dieser Konfigurationskomponente hinzufügen.

Anzeigeoptionen

Filter und Einschränkungen

Der Konfigurationsserver berücksichtigt Einstellungen für Mandantenberechtigungen. Sie können nur auf solche Objekte zugreifen, für die Ihnen Zugriffsberechtigungen erteilt wurden.

Die Inhalte dieser Liste können Sie auf zwei verschiedene Weisen filtern:

1. Geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts in das Feld **Schnellfilter** ein.
2. Klicken Sie auf das Würfelsymbol, um das Filterfenster **Mandantenverzeichnis** zu öffnen. Klicken Sie in diesem Fenster auf den Mandanten, den Sie auswählen möchten. Verwenden Sie das Feld **Schnellfilter** in diesem Fenster, um die Mandantenliste zu filtern.

Die in der Liste enthaltenen Elemente können Sie sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschrift klicken. Wenn Sie ein weiteres Mal auf eine Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgedreht. Wenn Sie Spalten hinzufügen oder entfernen möchten, klicken Sie auf **Spalten auswählen**.

Zum gleichzeitigen Auswählen mehrerer Objekte auf einmal (oder zum Aufheben einer Auswahl) klicken Sie auf **Auswählen**.

Datenfelder

Jeder Eintrag wird mit den folgenden Datenfeldern angezeigt:

- **Name** — Der Name der Lösung, die iWD Data Mart hostet.

Allgemein

- **Anwendung** — Der Name der mit der ausgewählten Lösung verknüpften iWD Laufzeitknoten-Anwendung. Zwischen Lösungen, die Data Mart- und iWD-iWD Laufzeitknoten-Anwendungen benötigen, besteht eine 1:1-Beziehung. Die Verknüpfung von iWD Runtime Node mit der Lösung kann aufgehoben werden, indem man in diesem Feld einen leeren Namen angibt.
- **Host** — Der Host, auf dem iWD Runtime Node installiert ist. Kann aus der Liste der Hosts ausgewählt werden, die in GAX Configuration Manager konfiguriert wurden.
- **Port** — Der iWD Runtime Node zugewiesene Port. Das ist ein numerisches Feld; der Wert muss zwischen 1 und 65535 (inklusive) liegen). Der Port muss innerhalb des Hosts eindeutig sein.
- **ETL-Skripte-Verzeichnis** — Das Verzeichnis auf dem Server, in dem ETL-Skripte für iWD Data Mart gespeichert werden. Beispiel: Der nach der Installation von iWD Data Mart verwendete Standardpfad lautet „C:\Programme\GCTI\iWD Data Mart\etl“.
- **Anzahl der Threads** — Leistungsoptimierung: Die Größe des Threadpools.
- **Ignorierte Dimensionen** — Leistungsoptimierung: Eine Liste der Dimensionen, die von dem Auftrag „Am selben Tag laden“ ignoriert werden sollen. Pro Zeile wird ein Auftrag angegeben.
- **Dimensionsstandardschlüssel** — Leistungsoptimierung: Standardwert, der bei ignorierten Dimensionen als Schlüssel verwendet werden soll.

Protokollieren

Auf der Registerkarte „Protokollieren“ werden iWD Runtime Node-interne Protokollierungsfunktionen konfiguriert.

- **Protokollebene** — Die Protokollebene für den Dienst. Diese sollte auf Info festgelegt werden, sofern vom technischen Support von Genesys keine andere Anweisung erfolgt ist. Folgende Protokollebenen sind möglich:
 - Debuggen — Die ausführlichsten informativen Ereignisse, die beim Debuggen einer Anwendung am nützlichsten sind.
 - Info — Informationsmeldungen, die den Fortschritt der Anwendung angeben.
 - Warnung — Potenziell gefährliche Situationen.
 - Fehler — Fehlerereignisse, die nicht unbedingt die Ausführung der Anwendung beeinträchtigen müssen.
 - Verfolgung — Aktiviert die komplette Protokollierung.
 - Aus — Deaktiviert die Protokollierung komplett.
- **Protokollverzeichnis** — Gibt das Verzeichnis an, in dem die Protokolldateien für alle Dienste gespeichert werden. Eine Pfadangabe, die mit „/“ (unter Unix-basierten Betriebssystemen) bzw. mit einem Laufwerksbuchstaben (unter Windows) beginnt, wird als absoluter Pfad betrachtet. Andernfalls wird es als relativer Pfad behandelt, der unterhalb des Installationsverzeichnisses von iWD Runtime Node liegt.

Hinweis: Es wird dringend empfohlen, als Dateipfad nur ein Verzeichnis auf dem lokalen Computer und keinen Remotespeicherort, etwa ein freigegebenes Netzwerklaufwerk, festzulegen. Die Protokollierung an einem Remotespeicherort kann zu erheblichen Leistungseinbußen führen.
- **Alter protokollieren** — Legt die Anzahl der Tage fest, die Protokolldateien im System gespeichert bleiben sollen. Der Wert 0 deaktiviert diese Begrenzung.
- **Protokollgröße** — Legt eine Größenbeschränkung für eine einzelne Protokolldatei (in Megabyte) fest.

Der Wert 0 deaktiviert diese Begrenzung.

- **Protokolldateien** — Legt eine Begrenzung für die Anzahl der Protokolldateien fest, die für diesen Dienst beibehalten werden. Die aktuelle Protokolldatei ist von der Zählung ausgeschlossen. Der Wert 0 deaktiviert diese Begrenzung.

Datenbank

Auf der Registerkarte „Datenbank“ wird eine Verbindung zu einem Data Mart-Datenbankserver definiert. Die konfigurierte Datenbank und der Benutzer müssen im Datenbankserver vorhanden sein. Der Benutzer muss über Schreib-/Leseberechtigungen für die Datenbank verfügen.

- **Anwendung** — Der Name der zu der Data Mart-Instanz zugehörigen Datenbank-Zugriffspunkt-Anwendung.
- **Datenbank** — Der Name der Datenbank. Diese Option ist nur für MS SQL Server verfügbar.
- **SID** — Die Oracle-System-ID der Datenbank. Die Oracle-System-ID (SID) wird zur eindeutigen Kennzeichnung einer bestimmten Datenbank in einem System verwendet. Diese Option ist nur für Oracle-Datenbanken verfügbar.
- **Server** — Der Datenbankserver. Kann in der Liste der konfigurierten Hosts ausgewählt werden.
- **Port** — Die TCP-Portnummer des Datenbankservers.
- **Benutzername** — Der Benutzername für die Datenbank.
- **Kennwort** — Das Kennwort für die Datenbank.
- **Automatische Synchronisation** — Die iWD Data Mart-Datenbank wird beim ersten Start des Datenbankdienstes und des Kettle ETL-Dienstes automatisch initialisiert. Wenn diese Option aktiviert ist, erfolgt diese Initialisierung automatisch. Außerdem überprüft der Datenbankdienst dann auch jedes Mal, wenn eine neue Version von iWD Data Mart installiert wird, ob Aktualisierungen für die iWD Data Mart-Datenbank verfügbar sind. Des Weiteren werden bei dieser Option auch ETL-Plug-Ins automatisch initialisiert.
- **Benutzerdefinierte URL** — Hier können Sie eine benutzerdefinierte URL hinzufügen, die einen möglichen Standardwert für die Data Mart-Datenbank überschreibt.

Statistikserver

Auf der Registerkarte „Statistikserver“ werden der Auftrag „Statistik-Adapter“ konfiguriert und eine Verbindung zu Genesys Stat Server definiert. Statistics Adapter verarbeitet die statistischen Daten, die vom ETL-Auftrag „Statistiken zusammenstellen“ erstellt werden, und schreibt Statistiktypen und Filter in die Konfiguration für Genesys Stat Server. CCPulse+ fordert iWD-Statistiken vom Statistikserver an und liest die Statistiktypen und Filter aus der Statistikserver-Konfiguration.

- **Anwendung** — Der Name der Statistikserveranwendung. Kann in der Liste der installierten Statistikserveranwendungen ausgewählt werden. Für jeden Data Mart ist eine separate Statistikserverinstanz erforderlich.
- **Dimensionszuordnung** — Legt fest, wie statistische Dimensionen zugeordnet werden.
 - **Filter** — Dimensionen werden CCPulse+-Filtern zugeordnet.

- **Virtuelle Warteschlange** — Dimensionen werden virtuellen Genesys-Warteschlangen zugeordnet.
- **Name der virtuellen Warteschlange** — Der Name der virtuellen Genesys-Warteschlange, an die Statistiken verteilt werden. Ist nur anwendbar, wenn „Dimensionszuordnung“ auf „Virtuelle Warteschlange“ gesetzt ist.
- **Dienstindex** — Statistikdienstindex für Konfigurationsoptionen. Dieser muss innerhalb der Indizes eindeutig und den Statistikdiensten zugewiesen sein, die von der einzigen Instanz des Genesys-Statistikservers bedient werden.
- **Name der Erweiterungsdatei** — Ist für die Unterstützung einer Genesys-Berichtsumgebung mit mehreren Instanzen von Java-Erweiterungen für den Statistikserver erforderlich. Dies ist der Name der Java-Erweiterungsdatei (.jar) für den Statistikserver (BPR_iWD_Extension.jar). Diese Datei wird während der Installation der iWD-Statistikerweiterungen im Installationsverzeichnis des Statistikservers gespeichert. Den Speicherort dieser Datei finden Sie in den Statistikserver-Konfigurationsoptionen als Wert der Option java-libraries-dir im Abschnitt java-config.
- **Name des Erweiterungsbereichs** — Ist für die Unterstützung einer Genesys-Berichtsumgebung mit mehreren Instanzen von Java-Erweiterungen für den Statistikserver erforderlich. Diese Eigenschaft ist dem Bereichsnamen für die betreffende Java-Erweiterung des Statistikservers in der Statistikserver-Konfiguration zugeordnet.

Zeitpläne

Auf der Registerkarte „Zeitpläne“ wird die zeitliche Ausführung von drei Gruppen von Data Mart-Aufträgen konfiguriert. Die Syntax entspricht der standardmäßigen Schreibweise von CRON-Zeitplänen. Beispielsweise wird der Auftrag mit dem folgenden Ausdruck alle 15 Minuten ausgeführt:

```
0 0,15,30,45 * * * ?
```

Weitere Informationen zu CRON-Zeitplänen finden Sie im Quartz Crontrigger Tutorial unter [<http://www.quartz-scheduler.org/documentation/quartz-2.1.x/tutorials/crontrigger>]

- **Am selben Tag** — Der Zeitplan für die Auftragsgruppe „Am selben Tag“: Konfiguration laden, Am selben Tag laden, Am selben Tag zusammenstellen, Statistiken und Statistikadapter zusammenstellen. Wird für gewöhnlich auf Ausführung alle 15 Minuten eingestellt.
- **Historisch** — Der Zeitplan für die Auftragsgruppe „Historisch“: Historische Daten laden, Historische Daten zusammenstellen und Wartung. Wird für gewöhnlich auf einmal pro Tag (nach Mitternacht) ausführen eingestellt.
- **Reduzieren** — Der Zeitplan für den Auftrag „Reduzieren“. Wird für gewöhnlich auf einmal pro Tag (nach der Gruppe „Historisch“) ausführen eingestellt.

Ablaufdaten

Auf der Registerkarte „Ablaufdaten“ wird der Wartungsauftrag konfiguriert, der abgelaufene Daten aus Data Mart-Tabellen löscht.

- **Datensatzdetails** — Die Anzahl von Tagen, nach denen die detaillierten Task-Daten (task_fact, task_event_fact und task_work_fact) aus der Datenbank entfernt werden.
- **Aggregation 15 Min.** — Die Anzahl der Tage, nach denen die Daten aus Tabellen für die 15-minütige

Aggregation entfernt werden.

Mandantenattribute

Die Registerkarte **Mandantenattribute** ermöglicht die Auswahl von max. 5 benutzerdefinierten Attributen eines Mandanten, die in die Dimension CUSTOM_DIM geladen und über das Feld CUSTOM_DIM_KEY mit dem Mandaten verknüpft werden sollen.

- **Benutzerdefiniertes Attribut 1-5** — Vom Benutzer konfigurierte eigene Mandantenattribute, die in der Liste der mit dem Mandanten verknüpften benutzerdefinierten Attribute ausgewählt werden können.

Mandantenattribute

Die Registerkarte **Abteilungsattribute** ermöglicht die Auswahl von max. 5 benutzerdefinierten Attributen einer Abteilung, die in die Dimension CUSTOM_DIM geladen und über das Feld CUSTOM_DIM_KEY mit den Abteilungen verknüpft werden sollen.

- **Benutzerdefiniertes Attribut 1-5** — Vom Benutzer konfigurierte eigene Abteilungsattribute, die in der Liste der benutzerdefinierten Attribute, die mit Abteilungen aus der Lösung verknüpft sind, ausgewählt werden können.

Prozessattribute

Die Registerkarte **Prozessattribute** ermöglicht die Auswahl von max. 5 benutzerdefinierten Attributen eines Prozesses, die in die Dimension CUSTOM_DIM geladen und über das Feld CUSTOM_DIM_KEY mit den Prozessen verknüpft werden sollen.

- **Benutzerdefiniertes Attribut 1-5** — Vom Benutzer konfigurierte eigene Prozessattribute, die in der Liste der benutzerdefinierten Attribute, die mit Prozessen aus der Lösung verknüpft sind, ausgewählt werden können.

Task-Attribute

Auf der Registerkarte **Task-Attribute** können bis zu 10 Namen von benutzerdefinierten Attributen eines Tasks festgelegt werden, die in die Felder task_fact-Felder für benutzerdefinierte Attribute (CUSTOM_ATTRIBUTE 1-10) geladen werden sollen. Zulässig sind nur alphanumerische Zeichen und Unterstriche, und die Namen müssen mit einem Buchstaben beginnen.

Damit diese von Kettle erfasst werden können, müssen in der Ereignisprotokoll-Datenbank Felder erstellt werden. Die Felder müssen Sie in den Tabellen rpt_interaction und rpt_esp im folgenden Format hinzufügen:

*: Name: <attribute_name>, type: varchar(Länge).

Diese Felder müssen den Zuordnungen in den DAP-Optionen des Ereignisprotokolls in den Abschnitten `esp-custom-data` und `itx-custom-data` hinzugefügt werden.

Beispiel: Um in iWD Data Mart ein benutzerdefiniertes Attribut mit dem Namen `order_total` als benutzerdefiniertes Task-Attribut zu speichern, müssten Sie wie folgt vorgehen:

1. Erstellen Sie in der Tabelle `rpt_interaction` eine neue Spalte: `order_total`, type: `varchar(50)`
2. Erstellen Sie in der Tabelle `rpt_esp` eine neue Spalte: `order_total`, type: `varchar(50)`
3. Erstellen Sie in den DAP-Optionen des Ereignisprotokolls im Abschnitt `esp-custom-data` einen neuen Eintrag für die Option: `order_total=order_total`
4. Erstellen Sie in den DAP-Optionen des Ereignisprotokolls im Abschnitt `itx-custom-data` einen neuen Eintrag für die Option: `order_total=order_total`
5. Fügen Sie `order_total` zur Liste der Task-Attribute im iWD GAX-Plugin hinzu.

Dimensionszuordnung

Auf der Registerkarte **Dimensionszuordnung** können bis zu 5 kommagetrennte Namen von benutzerdefinierten Attributen eines Tasks definiert werden, die in die Dimension `CUSTOM_DIM` geladen und über das Feld `CUSTOM_DIM_KEY` mit dem Task verknüpft werden sollen. Zulässig sind nur alphanumerische Zeichen und Unterstriche, und die Namen müssen mit einem Buchstaben beginnen.

Damit diese von Kettle erfasst werden können, müssen in der Ereignisprotokoll-Datenbank Felder erstellt werden. Die Felder müssen Sie in den Tabellen `rpt_interaction` und `rpt_esp` im folgenden Format hinzufügen:

*: Name: <attribute_name>, type: varchar(Länge).

Diese Felder müssen den Zuordnungen in den DAP-Optionen des Ereignisprotokolls in den Abschnitten `esp-custom-data` und `itx-custom-data` hinzugefügt werden.

Beispiel: Um in iWD Data Mart ein benutzerdefiniertes Attribut mit dem Namen `order_total` als benutzerdefiniertes Task-Attribut zu speichern, müssten Sie wie folgt vorgehen:

1. Erstellen Sie in der Tabelle `rpt_interaction` eine neue Spalte: `order_total`, type: `varchar(50)`
2. Erstellen Sie in der Tabelle `rpt_esp` eine neue Spalte: `order_total`, type: `varchar(50)`
3. Erstellen Sie in den DAP-Optionen des Ereignisprotokolls im Abschnitt `esp-custom-data` eine neue Option: `order_total=order_total`
4. Erstellen Sie in den DAP-Optionen des Ereignisprotokolls im Abschnitt `itx-custom-data` einen neuen Eintrag für die Option: `order_total=order_total`
5. Fügen Sie `order_total` zur Dimensionszuordnungsliste im iWD GAX-Plugin hinzu.

Verwandte Themen

- **Unternehmensstruktur**
 - **Data Mart-Dashboard**
 - **Nachschlagetabellen**
-

Data Mart-Dashboard

Anzeigeoptionen

Filter und Einschränkungen

Der Konfigurationsserver berücksichtigt Einstellungen für Mandantenberechtigungen. Sie können nur auf solche Objekte zugreifen, für die Ihnen Zugriffsberechtigungen erteilt wurden.

Die Inhalte dieser Liste können Sie auf zwei verschiedene Weisen filtern:

1. Geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts in das Feld **Schnellfilter** ein.
2. Klicken Sie auf das Würfelsymbol, um das Filterfenster **Mandantenverzeichnis** zu öffnen. Klicken Sie in diesem Fenster auf den Mandanten, den Sie auswählen möchten. Verwenden Sie das Feld **Schnellfilter** in diesem Fenster, um die Mandantenliste zu filtern.

Die in der Liste enthaltenen Elemente können Sie sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschrift klicken. Wenn Sie ein weiteres Mal auf eine Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgedreht. Wenn Sie Spalten hinzufügen oder entfernen möchten, klicken Sie auf **Spalten auswählen**.

Zum gleichzeitigen Auswählen mehrerer Objekte auf einmal (oder zum Aufheben einer Auswahl) klicken Sie auf **Auswählen**.

Datenfelder

Jeder Eintrag wird mit den folgenden Datenfeldern angezeigt:

- **Name** — Der Name der Lösung. Wenn Sie auf eine Lösung klicken, wird ein Dashboard des verknüpften iWD Data Mart angezeigt.

Dashboard-Details

Data Mart-Datenfelder

- **Dienstname** — Der Name des Dienstes. Mit den Aufwärts- und Abwärtspfeilen können Sie die Liste

sortieren.

- **Inaktiv** — Wenn der Dienst inaktiv ist, wird in dieser Spalte der Status „Beendet“ angezeigt. Mit den Aufwärts- und Abwärtspfeilen können Sie die Liste sortieren.
- **Aktiv** — Wenn der Dienst aktiv ist, wird in dieser Spalte der Status „Gestartet“ angezeigt. Data Mart-Aufträge können auch den Status „Geplant“ haben. Mit den Aufwärts- und Abwärtspfeilen können Sie die Liste sortieren.
- **Statusmeldung** — Zeigt zusätzliche Details (wenn verfügbar) zum Status des Dienstes an, wie zum Beispiel eine Fehlermeldung.

Weitere Aktionen

Wenn Sie einen Dienst starten möchten, wählen Sie ihn per Mausklick aus, und klicken Sie auf **Starten**.

Wenn Sie einen Dienst beenden möchten, wählen Sie ihn per Mausklick aus, und klicken Sie auf **Beenden**.

Wenn Sie die Protokolldatei zu einem Dienst anzeigen möchten, wählen Sie den Dienst per Mausklick aus, und klicken Sie auf **Protokollieren**. Ein neues Fenster mit dem Titel **Protokollansicht** wird angezeigt, das den Inhalt der Protokolldatei enthält. In dem Fenster **Protokollansicht** können Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Das Protokoll aktualisieren
- Den Inhalt des Protokolls in eine Datei schreiben

Wichtig

iWD unterstützt auch eine zentralisierte Protokollierung per Genesys Message Server. Weitere Informationen finden Sie im iWD Deployment Guide (iWD-Bereitstellungshandbuch).

Verwandte Themen

- **Unternehmensstruktur**
 - **Data Mart**
 - **Nachschlagetabellen**
-

Nachschlagetabellen

[+] MEHR

Sie können Nachschlagetabellen angeben, die in Regeln, benutzerdefinierten Attributen und Metriken verwendet werden können. Bei Nachschlagetabellen handelt es sich um einfache Schlüssel/Beschriftungs-Paare, die als Dropdownlisten-Steurelemente angezeigt werden. Auch wenn Geschäftsregeln im Genesys-Regelsystem verwaltet werden, können Sie trotzdem Regelparameter erstellen, die Werte aus iWD-Nachschlagetabellen verwenden. Beispiel: Über den Parameter `taskChannels` in der Standardvorlage für iWD-Regeln erhält der Benutzer eine Liste von Task-Kanälen angezeigt, die aus einer iWD-Nachschlagetabelle ausgelesen werden.

Der `taskChannels`-Parameter ist als Parameter für Regeln vom Typ „Datenbank“ konfiguriert. Die Konfiguration dieses Parameters zeigt dem Regel-Authoring-Tool von Genesys, wie die iWD-Konfigurationsdatenbank abgefragt werden muss, um die Werte der im Lieferumfang von iWD enthaltenen Nachschlagetabelle für Kanäle abzurufen. Wenn Sie zusätzliche Regelparameter erstellen möchten, mit denen Werte aus anderen Nachschlagetabellen abgerufen werden sollen, können Sie eine Kopie des `taskChannels`-Parameters anfertigen und die SQL-Abfrage entsprechend ändern (z. B. den Namen der Nachschlagetabelle von „Kanäle“ auf Ihre eigene Nachschlagetabelle ändern).

Anzeigeoptionen

Filter und Einschränkungen

Der Konfigurationsserver berücksichtigt Einstellungen für Mandantenberechtigungen. Sie können nur auf solche Objekte zugreifen, für die Ihnen Zugriffsberechtigungen erteilt wurden.

Die Inhalte dieser Liste können Sie auf zwei verschiedene Weisen filtern:

1. Geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts in das Feld **Schnellfilter** ein.
2. Klicken Sie auf das Würfelsymbol, um das Filterfenster **Mandantenverzeichnis** zu öffnen. Klicken Sie in diesem Fenster auf den Mandanten, den Sie auswählen möchten. Verwenden Sie das Feld **Schnellfilter** in diesem Fenster, um die Mandantenliste zu filtern.

Die in der Liste enthaltenen Elemente können Sie sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschrift klicken. Wenn Sie ein weiteres Mal auf eine Spaltenüberschrift klicken, wird die Sortierreihenfolge umgedreht. Wenn Sie Spalten hinzufügen oder entfernen möchten, klicken Sie auf **Spalten auswählen**.

Zum gleichzeitigen Auswählen mehrerer Objekte auf einmal (oder zum Aufheben einer Auswahl) klicken Sie auf **Auswählen**.

Datenfelder

Jeder Eintrag wird mit den folgenden Datenfeldern angezeigt:

- **Name** — Der Name des Elements.

Aktionen

So fügen Sie eine neue Nachschlagetabelle hinzu

Gehen Sie auf eine der folgenden Weisen vor:

- Klicken Sie in der Listenansicht auf **Neu**, und tragen Sie die Details der Nachschlagetabelle ein.
- Zeigen Sie die Details einer Nachschlagetabelle an, klicken Sie auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Details.

So fügen Sie ein neues Schlüssel-/Beschriftungs-Paar in einer Nachschlagetabelle hinzu

Zeigen Sie die Nachschlagetabelle an, indem Sie sie auswählen, klicken Sie dann auf **Hinzufügen**, und tragen Sie die neuen Details ein.

Weitere Aktionen

An dieser Stelle können Sie diese Nachschlagetabelle auch **löschen** oder **verschieben**. Sie können die Nachschlagetabelle nur zu einem anderen Mandanten verschieben. Laufzeit-IDs werden bei dieser Funktion nicht mit verschoben — Sie müssen eine neue ID für die Nachschlagetabelle unter deren neuem Mandanten erstellen.

Warnung

Das Löschen oder Verschieben einer Nachschlagetabelle kann große Auswirkungen auf den Betrieb eines Contact Centers haben. Diese Aktion sollten Sie sich vorher gut überlegen.

Verwandte Themen

- **Unternehmensstruktur**
 - **Data Mart**
 - **Data Mart-Dashboard**
-