



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

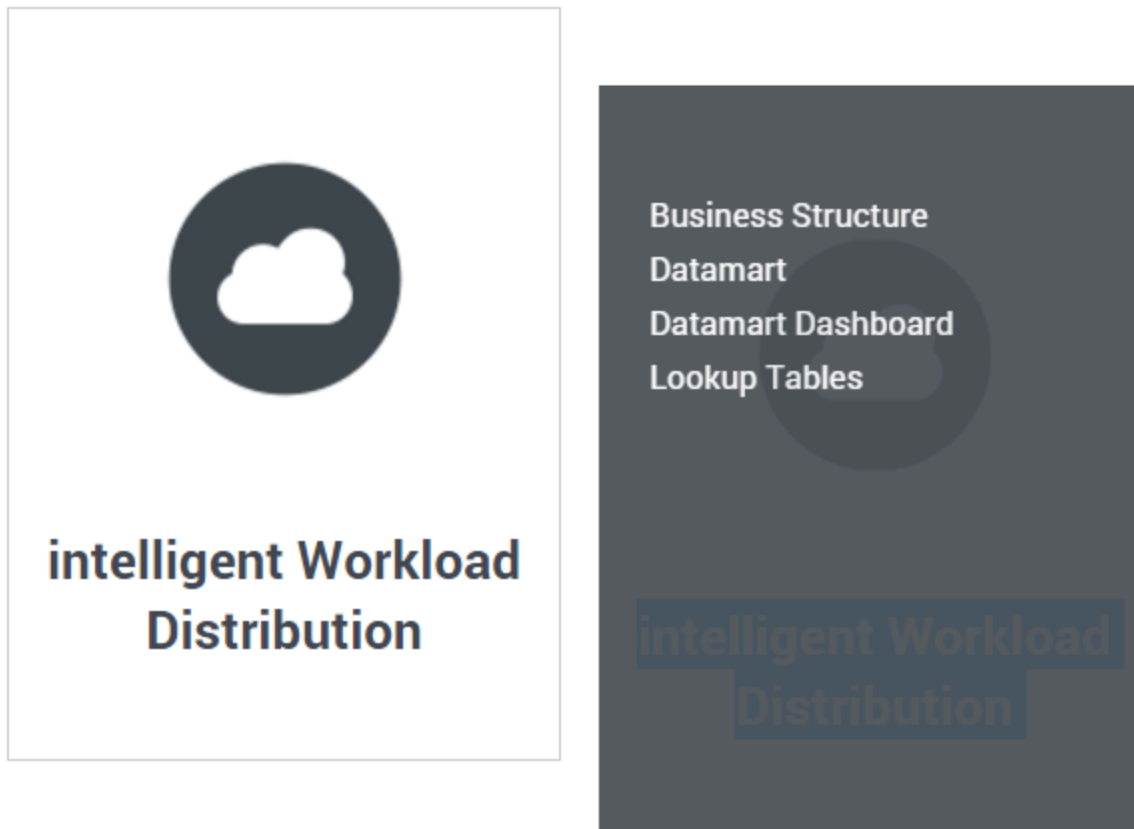
intelligent Workload Dist. 9.0.0

Table of Contents

Hilfe zum iWD Genesys Administrator Extension-Plugin	3
Unternehmensstruktur	5
Konfigurieren eines iWD- Mandanten	20
Data Mart	22
Data Mart-Dashboard	29
Nachschlagetabellen	31
Einen Erfassungspunkt für iWD konfigurieren	34

Hilfe zum iWD Genesys Administrator Extension-Plugin

Hauptmenü



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.
- **Konfigurieren eines iWD-Mandanten in GAX**—iWD-spezifische Aufgaben in GAX für die Konfiguration eines Mandanten.
- **Data Mart** — Konfigurationsdetails, wie zum Beispiel Protokollierung, Datenbank, Stat Server, 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.
- **Konfigurieren von iWD-spezifischen Capture-Points in GAX** — Konfigurieren von iWD-Capture-Points in GAX.

Unternehmensstruktur

Was ist 'Unternehmensstruktur'?

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 Knotenbezeichnungen müssen innerhalb des übergeordneten Knotens eindeutig sein. 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 Laufzeitanwendungsinstanz innerhalb des Java-Anwendungsservers, in dem der Dienst ausgeführt wird

- **Dienste** — Dienste, die die iWD-Funktionalität wie Data Mart, Statistikadapter und Protokollierung ermöglichen.
- **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 Objekte zugreifen, für die Ihnen Berechtigungen erteilt wurden.

Sie können die Liste auf zweierlei Art filtern:

1. Geben Sie den Namen oder den Teilnamen eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein.
2. 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.

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 auf **Spaltenauswahl** klicken, können Sie Spalten hinzufügen oder entfernen.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Datenfelder

Jeder Eintrag wird mit den folgenden Datenfeldern angezeigt:

- **Name** — Der Name des Elements.
- **Typ** — Lösung, Abteilung oder Prozess

- **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

Um eine neue Lösung zu erstellen, verfahren Sie nach einem der folgenden Schritte:

- Wenn bereits eine oder mehrere Lösungen vorhanden sind, wählen Sie eine Lösung aus, klicken Sie auf **Mehr**, klicken Sie auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder der Lösung.
- Wenn bereits eine oder mehrere Lösungen vorhanden sind, zeigen Sie die vorhandene Lösung an, klicken Sie auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder der neuen Lösung.
- Wenn keine Lösung vorhanden ist, klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu (+)**, wählen Sie **Lösung**, und bearbeiten Sie die Datenfelder der Lösung.

Weitere Aktionen

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

Warnung

1. Das Löschen einer Lösung kann große Auswirkungen auf den Betrieb eines Contact Centers haben. Diese Aktion sollten Sie sich vorher gut überlegen.
2. Wenn Sie eine Lösung löschen, gehen alle zugehörigen Regelpakete in GRS verloren, und Sie werden nicht in der Lage sein, neue Regelpaketen mit demselben Namen zu erstellen.

Lösungsdetails

Beschreibende Details

- **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. Verwenden Sie die Laufzeit-ID

nicht als Deskriptor.

Strategien

Mit den folgenden Optionen können Sie Interaktionswarteschlangen, die von iWD in der aktuellen Lösung verwendet werden, anpassen.

- **Klassifizierungsstrategie** — Der Name der Klassifizierungsstrategie für diese Lösung. Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste.
- **Priorisierungsstrategie** — Der Name der Priorisierungsstrategie für diese Lösung. Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste.

Warteschlangennamen

Mit den folgenden Optionen können Sie Interaktionswarteschlangen, die von iWD in der aktuellen Lösung verwendet werden, anpassen. Sie müssen nicht standardmäßige Namen der Warteschlange definieren, wenn es mehrere iWD-Geschäftsprozesse gibt, die für den gleichen Mandanten konfiguriert wurden. Wählen Sie die erforderlichen Warteschlangennamen aus den Dropdown Listen aus. Wenn ein Wert fehlt, wird ein Standardname für diese Warteschlange angezeigt.

- **Warteschlange für abgebrochene Aufgaben** — Interaktionswarteschlange für Aufgaben, die von einem Benutzer einer globalen Task-Liste oder einem Erfassungspunkt abgebrochen wurden. Standardwerte:
 - IRD — iWD_Canceled
 - Composer — Iwd_bp_comp.Main.iWD_Canceled
- **Warteschlange für erfasste Aufgaben** — Interaktionswarteschlange für erfolgreich von der Klassifizierungsstrategie verarbeitete Aufgaben. Standardwerte:
 - IRD — iWD_Captured.
 - Composer — Iwd_bp_comp.Main.iWD_Captured
- **Warteschlange für abgeschlossene Tasks** — Interaktionswarteschlange für als von einem Agenten abgeschlossen markierte Aufgaben. Standardwerte:
 - IRD — iWD_Completed
 - Composer — Iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed
- **Warteschlange für aufgrund eines Fehlers angehaltene Aufgaben** — Interaktionswarteschlange für Tasks, deren Verarbeitung durch die Klassifizierungs- oder Priorisierungsstrategien fehlgeschlagen ist. Standardwerte:
 - IRD — iWD_ErrorHeld
 - Composer — Iwd_bp_comp.Main.iWD_ErrorHeld
- **Warteschlange für neue Aufgaben** — Interaktionswarteschlange, die von iWD als Eintrag im Business-Prozess in dieser Lösung erkannt wird. Standardwerte:
 - IRD — iWD_New
 - Composer — Iwd_bp_comp.Main.iWD_New
- **Warteschlange für Aufgaben in der Warteschlange** — Interaktionswarteschlange für erfolgreich von der Priorisierungsstrategie verarbeitete Aufgaben. Standardwerte:

- IRD — `iWD_Queued`
- Composer — `Iwd_bp_comp.Main.iWD_Queued`
- **Warteschlange für abgelehnte Aufgaben** — Interaktionswarteschlange für von der Klassifizierungsstrategie abgelehnte Aufgaben. Standardwerte:
 - IRD — `iWD_Rejected`
 - Composer — `Iwd_bp_comp.Main.iWD_Rejected`

Interaktionsservereinstellungen

- **Interaktionsserver** — Der Interaktionsserver für diese Lösung. Dies kann ein einzelner Interaktionsserver, Interaktionsserver-Proxy- oder Interaktionsserver-Cluster-Proxy sein. Beachten Sie, dass Sie eine Verbindung zur Cluster-Proxy-Anwendung konfigurieren müssen, um einen Interaktionsserver-Cluster zu verwenden. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um eine Auswahl zu treffen. In dieser Dropdown-Liste sind die Interaktionsserver aufgeführt, in deren Mandantenliste der übergeordnete Mandant der Lösung eingetragen ist.
- **Port** — Der Verbindungsport des Interaktionsservers. Diesen Wert können Sie in der Dropdownliste ändern. Diese Dropdown-Liste enthält die Ports des oben ausgewählten Interaktionsservers oder des Interaktionsserver-Cluster-Proxys.

Warnung

Nur für Verbindungen mit einem eindeutigen Interaktionsserver — Die iWD Manager-Anwendung hat eine gemeinsame Platz für alle Lösungen (und Lösungen in unterschiedlichen Mandanten), in dem Verbindungsparameter der Interaktionsserver (für einen eindeutigen Interaktionsserver) gespeichert werden. Wenn zwei Lösungen für die Verwendung des gleichen individuellen Interaktionsservers konfiguriert sind, werden vom Interaktionsserver die Interaktionsservereinstellungen (d. h. sicher oder unsicher) der Lösung verwendet, die *zuletzt* konfiguriert wurde. Es empfiehlt sich, sicherzustellen, dass die Einstellungen beider Lösungen gleichen Typs sind — entweder beide sicher oder beide unsicher. Die betroffenen Parameter lauten:

- **Port**
- **Verbindungsprotokoll**
- **Protokoll-Timeout**
- **Lokales Timeout**
- **Ereignispuffergröße**
- **Timeout eines externen Systems**
- **Threads**

Die einzigen Parameter, für die dies nicht gilt, sind **Attribut Filter einbeziehen/ausschließen**.

- **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.
- **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.

Warnung

- Die Interaction Server-JDBC-URL *muss* in der Version 9.0 in der Ansicht **Anwendung** von GAX Configuration Manager konfiguriert werden. Sie wird von iWD für den Zugriff auf die Datenbank des Interaktionsserver in der Reihenfolge verwendet, z. B. um eine Migration durchführen.
- Die EventLog-JDBC-URL wird in Version 9.0 durch den iWD-Knoten „Verlauf“ obsolet.

Einstellungen des Knotens „Verlauf“

- **Knoten „Verlauf“** — Der Name des Knotens „Verlauf“ für diese Lösung. Dies kann ein einzelner Knoten „Verlauf“ oder der Name eines Knoten-Clusters „Verlauf“ sein. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um eine Auswahl zu treffen.
- **Verbindungsprotokoll** — Das Protokoll der Verbindung mit dem Knoten „Verlauf“ oder dem Cluster. Diesen Wert können Sie in der Dropdownliste ändern.
- **Port** — Der Verbindungsport des Knotens „Verlauf“ oder des Knoten-Clusters „Verlauf“. Diesen Wert können Sie in der Dropdownliste ändern. Dieser Dropdown-Liste enthält die Ports des Knotens „Verlauf“ oder des Knoten-Clusters „Verlauf“.
- **Lokales Timeout** — Der als Timeout auf dem lokalen Server konfigurierte Wert.
- **Remote-Timeout** — Der als Timeout auf dem remoten Server konfigurierte Wert.

Wichtig

Knoten „Verlauf“ und Knoten-Cluster „Verlauf“ können nur einen Mandanten unterstützen. Für Multi-Mandanten-Konfigurationen ist für jeden Mandanten eine separate Instanz des Knotens „Verlauf“ erforderlich.

Migration

Benutzerdefinierte Interaktionseigenschaften und Migrationsprobleme

In diesem Dialogfeld können Sie:

- Die erforderlichen Spalten zu den Tabellen im Interaktionsserver und in den Interaktionsserver-Ereignisprotokolldatenbanken zur Unterstützung von iWD hinzufügen.
- Neue iWD-bezogene **benutzerdefinierte Interaktionseigenschaften** erstellen, die eine Art **Geschäftsattribute** auf der Genesys Configuration Database sind.
- Einige Optionen für den Datenbankzugriffspunkt des Ereignisprotokolls für den Interaktionsserver erstellen, die zur Unterstützung von iWD notwendig sind
- iWD_Completed (IRD) oder Iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed (Composer) oder einen benutzerdefinierten Namen für Business-Prozess-Warteschlangen für abgeschlossene Tasks zur Konfiguration des Interaktionsservers hinzufügen.

Wenn einige dieser Aktualisierungen noch nicht erfolgt sind, wird in diesem Dialogfeld eine Tabelle mit Warnungen angezeigt, die Sie auf fehlende Attribute oder veraltete Datenversionen hinweisen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konfigurieren**, um die Konfiguration durchzuführen. Im Bereich **Meldungen** wird eine Meldung angezeigt, sobald die Konfiguration abgeschlossen ist. Der Interaction Server muss neu gestartet werden, wenn Konfigurationsänderungen vorgenommen wurden.

Berechtigungseinstellungen

Zu den Details der Unternehmensstruktur gehört eine Registerkarte **Berechtigungen** auf der Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen Berechtigungseinstellungen für alle Benutzer des ausgewählten Knotens anzeigen und bearbeiten können.

Tabelle „Berechtigungen“

Berechtigung	Beschreibung
Read	Berechtigung zum Lesen und Empfangen von Aktualisierungen zu dem Objekt.
Create	Berechtigung zum Erstellen von Objekten in diesem Ordner.
Ändern	Berechtigung zum Ändern der Eigenschaften des Objekts. Die Genehmigung zum Ändern ist die dieselbe Funktion wie das Erlauben von „Schreiben“-Zugriff.
Ausführen	Berechtigung zum Ausführen einer oder mehrerer vordefinierter Aktionen in Bezug auf das Objekt.
Löschen	Berechtigung zum Löschen des Objekts.
Leseberechtigungen	Berechtigung zum Lesen der Einstellungen der Zugriffssteuerung für das Objekt.

Berechtigung	Beschreibung
Änderungsberechtigungen	Berechtigung zum Ändern der Einstellungen der Zugriffssteuerung für das Objekt.
Ausführen	Berechtigung zum Ausführen einer oder mehrerer vordefinierter Aktionen in Bezug auf dieses Objekt.
Propagieren	Für Containerobjekte (z. B. Mandanten). Das Kontrollkästchen Propagieren legt fest, ob dieser Satz von grundlegenden Berechtigungen für die untergeordneten Objekte propagiert werden sollen. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen aktiviert.

Aktionen

- **Zugriffsgruppe hinzufügen** — Zeigt den Bereich **Zugriffsgruppe auswählen** an, aus dem Sie eine der verfügbaren Zugriffsgruppen auswählen können, die zu diesem Knoten hinzugefügt werden soll, und für die Sie dann Berechtigungen konfigurieren können.
- **Person hinzufügen** — Zeigt den Bereich **Person auswählen** an, aus dem Sie eine der verfügbaren Personen auswählen können, die zu diesem Knoten hinzugefügt werden soll, und für die Sie dann Berechtigungen konfigurieren können.
- **Rekursiv ersetzen** — Ermöglicht nach Bestätigung das Entfernen von Berechtigungen für alle untergeordneten Objekte dieses Containers und das Ersetzen durch die Berechtigungen, die in diesem Container definiert sind.

Abteilungen

So erstellen Sie eine neue Abteilung

Um eine neue Abteilung zu erstellen, wählen Sie zuerst die Lösung, mit der Sie arbeiten wollen und führen Sie dann eine der folgenden Aktionen durch:

- Wenn bereits eine oder mehrere Abteilungen vorhanden sind, wählen Sie eine Abteilung aus, klicken Sie auf **Mehr** und dann auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder der Abteilung.
- Wenn bereits eine oder mehrere Abteilungen vorhanden sind, zeigen Sie die Details einer vorhandenen Abteilung an, klicken Sie auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder der Abteilung.
- Wenn keine Abteilung vorhanden ist, klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu (+)**, wählen Sie die Abteilung, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder der 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

1. Das Löschen oder Verschieben einer Abteilung kann große Auswirkungen auf den Betrieb eines Contact Centers haben. Diese Aktion sollten Sie sich vorher gut überlegen.
2. Wenn Sie eine Abteilung oder einen Prozess löschen, werden alle Regeln, die diesen Objekten zugewiesen wurden, deaktiviert und auf die Lösungsebene verschoben. Dies ist der Fall, wenn Sie eine/n Lösung/Abteilung/Prozess löschen und neu mit dem gleichen Namen erstellen.

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 Attributname
- **Typ** — Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus. Zulässige Werte sind:
 - Text
 - Prozentsatz
 - Nummer
 - Datum
 - Nachschlagetabelle
- **Wert** — Der Attributwert. Wenn das Attribut vom Typ „Nachschlagetabelle“ ist, wird der Wert per Dropdownliste festgelegt.
- **Beschreibung** — Ein frei eingegebener Text, der das Attribut beschreibt.

Abteilungskennzahlen

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

Eine Schlüsselkomponente von Dashboards und Berichten besteht im Vergleichen tatsächlicher Metriken mit angestrebten Zielen. 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. Kosten/Task @ Abteilung 1 = 2,50, gilt für die Prozesse B, C und D. Kosten/Task @ Prozess A = 1,50, gilt nur für Prozess A.

- **Name** — Der Metrikname
- **Typ** — Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus. Zulässige Werte sind:
 - Text
 - Prozentsatz
 - Nummer
 - Datum
 - Nachschlagetabelle
- **Wert** — Der Attributwert. Wenn das Attribut vom Typ „Nachschlagetabelle“ ist, wird der Wert per Dropdownliste festgelegt.
- **Beschreibung** — Ein frei eingegebener Text, der das Attribut beschreibt.

Berechtigungseinstellungen

Zu den Details der Unternehmensstruktur gehört eine Registerkarte **Berechtigungen** auf der Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen Berechtigungseinstellungen für alle Benutzer des ausgewählten Knotens anzeigen und bearbeiten können.

Tabelle „Berechtigungen“

Berechtigung	Beschreibung
Read	Berechtigung zum Lesen und Empfangen von Aktualisierungen zu dem Objekt.

Berechtigung	Beschreibung
Create	Berechtigung zum Erstellen von Objekten in diesem Ordner.
Ändern	Berechtigung zum Ändern der Eigenschaften des Objekts. Die Genehmigung zum Ändern ist die dieselbe Funktion wie das Erlauben von „Schreiben“-Zugriff.
Ausführen	Berechtigung zum Ausführen einer oder mehrerer vordefinierter Aktionen in Bezug auf das Objekt.
Löschen	Berechtigung zum Löschen des Objekts.
Leseberechtigungen	Berechtigung zum Lesen der Einstellungen der Zugriffssteuerung für das Objekt.
Änderungsberechtigungen	Berechtigung zum Ändern der Einstellungen der Zugriffssteuerung für das Objekt.
Ausführen	Berechtigung zum Ausführen einer oder mehrerer vordefinierter Aktionen in Bezug auf dieses Objekt.
Propagieren	Für Containerobjekte (z. B. Mandanten). Das Kontrollkästchen Propagieren legt fest, ob dieser Satz von grundlegenden Berechtigungen für die untergeordneten Objekte propagiert werden sollen. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen aktiviert.

Aktionen

- **Zugriffsgruppe hinzufügen** — Zeigt den Bereich **Zugriffsgruppe auswählen** an, aus dem Sie eine der verfügbaren Zugriffsgruppen auswählen können, die zu diesem Knoten hinzugefügt werden soll, und für die Sie dann Berechtigungen konfigurieren können.
- **Person hinzufügen** — Zeigt den Bereich **Person auswählen** an, aus dem Sie eine der verfügbaren Personen auswählen können, die zu diesem Knoten hinzugefügt werden soll, und für die Sie dann Berechtigungen konfigurieren können.
- **Rekursiv ersetzen** — Ermöglicht nach Bestätigung das Entfernen von Berechtigungen für alle untergeordneten Objekte dieses Containers und das Ersetzen durch die Berechtigungen, die in diesem Container definiert sind.

Prozesse

So erstellen Sie einen neuen Prozess

Um einen neuen Prozess zu erstellen, wählen Sie zuerst die Lösung und die Abteilung, mit denen Sie arbeiten wollen und führen Sie dann eine der folgenden Aktionen durch:

- Wenn bereits eine oder mehrere Prozesse vorhanden sind, wählen Sie einen Prozess aus, klicken Sie auf **Mehr** und dann auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder der Lösung.
- Wenn bereits eine oder mehrere Prozesse vorhanden sind, zeigen Sie Details eines vorhandenen

Prozesses an, klicken Sie auf **Klonen**, und bearbeiten Sie dann die Datenfelder des neuen Prozesses.

- Wenn kein Prozess vorhanden ist, klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu (+)**, wählen Sie Prozess, und bearbeiten Sie die Datenfelder des 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

1. Das Löschen oder Verschieben eines Prozesses kann große Auswirkungen auf den Betrieb eines Contact Centers haben. Diese Aktion sollten Sie sich vorher gut überlegen.
2. Wenn Sie eine Abteilung oder einen Prozess löschen, werden alle Regeln, die diesen Objekten zugewiesen wurden, deaktiviert und auf die Lösungsebene verschoben. Dies ist der Fall, wenn Sie eine/n Lösung/Abteilung/Prozess löschen und neu mit dem gleichen Namen erstellen.

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 Attributname
- **Typ** — Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus. Zulässige Werte sind:
 - Text

- Prozentsatz
- Nummer
- Datum
- Nachschlagetabelle
- **Wert** — Der Attributwert. Wenn das Attribut vom Typ „Nachschlagetabelle“ ist, wird der Wert per Dropdownliste festgelegt.
- **Beschreibung** — Ein frei eingegebener Text, der das Attribut beschreibt.

Prozesskennzahlen

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

Eine Schlüsselkomponente von Dashboards und Berichten besteht im Vergleichen tatsächlicher Metriken mit angestrebten Zielen. 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. Kosten/Task @ Abteilung 1 = 2,50, gilt für die Prozesse B, C und D. Kosten/Task @ Prozess A = 1,50, gilt nur für Prozess A.

- **Name** — Der Attributname
- **Typ** — Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus. Zulässige Werte sind:
 - Text
 - Prozentsatz
 - Nummer
 - Datum
 - Nachschlagetabelle
- **Wert** — Der Attributwert.
- **Beschreibung** — Ein frei eingegebener Text, der das Attribut beschreibt.

Berechtigungseinstellungen

Zu den Details der Unternehmensstruktur gehört eine Registerkarte **Berechtigungen** auf der Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen Berechtigungseinstellungen für alle Benutzer des ausgewählten Knotens anzeigen und bearbeiten können.

Tabelle „Berechtigungen“

Berechtigung	Beschreibung
Read	Berechtigung zum Lesen und Empfangen von Aktualisierungen zu dem Objekt.
Create	Berechtigung zum Erstellen von Objekten in diesem Ordner.
Ändern	Berechtigung zum Ändern der Eigenschaften des Objekts. Die Genehmigung zum Ändern ist die dieselbe Funktion wie das Erlauben von „Schreiben“-Zugriff.
Ausführen	Berechtigung zum Ausführen einer oder mehrerer vordefinierter Aktionen in Bezug auf das Objekt.
Löschen	Berechtigung zum Löschen des Objekts.
Leseberechtigungen	Berechtigung zum Lesen der Einstellungen der Zugriffssteuerung für das Objekt.
Änderungsberechtigungen	Berechtigung zum Ändern der Einstellungen der Zugriffssteuerung für das Objekt.
Ausführen	Berechtigung zum Ausführen einer oder mehrerer vordefinierter Aktionen in Bezug auf dieses Objekt.
Propagieren	Für Containerobjekte (z. B. Mandanten). Das Kontrollkästchen Propagieren legt fest, ob dieser Satz von grundlegenden Berechtigungen für die untergeordneten Objekte propagiert werden sollen. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen aktiviert.

Aktionen

- **Zugriffsgruppe hinzufügen** — Zeigt den Bereich **Zugriffsgruppe auswählen** an, aus dem Sie eine der verfügbaren Zugriffsgruppen auswählen können, die zu diesem Knoten hinzugefügt werden soll, und für die Sie dann Berechtigungen konfigurieren können.
- **Person hinzufügen** — Zeigt den Bereich **Person auswählen** an, aus dem Sie eine der verfügbaren Personen auswählen können, die zu diesem Knoten hinzugefügt werden soll, und für die Sie dann Berechtigungen konfigurieren können.
- **Rekursiv ersetzen** — Ermöglicht nach Bestätigung das Entfernen von Berechtigungen für alle untergeordneten Objekte dieses Containers und das Ersetzen durch die Berechtigungen, die in diesem Container definiert sind.

Verwandte Links

- [Data Mart](#)
- [Data Mart-Dashboard](#)

- **Nachschlagetabellen**
-

Konfigurieren eines iWD- Mandanten

Wichtig

Es wird empfohlen, dass Sie keine Lösungen und Dienste unter dem Systemmandanten erstellen. Sie sollten dies unter einem verwalteten Mandanten tun.

Vorgang

1. Navigieren Sie zu **GAX -> Konfiguration -> Umgebung > Mandanten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Konfigurationsseite zu öffnen. Hier stehen drei Registerkarten zur Verfügung: **Allgemein**, **Optionen** und **iWD-Attribute**. Zwei weitere — **Berechtigungen** und **Abhängigkeiten** — werden angezeigt, wenn der Mandant gespeichert wird.
3. Geben Sie folgende Informationen ein. Je nach Feld können Sie den Wert direkt im Feld eingeben oder ihn über **Durchsuchen** aus einer Liste auswählen:
Registerkarte „Allgemein“
 - **Name** — Der Name des Mandanten. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der innerhalb 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 Kostenstellennummer, auf die die Aktivitäten für diesen Mandanten zu Zwecken der Kostenkontrolle verbucht werden.
 - **Standardvertrag:** — Der auf Ressourcen dieses Mandanten standardmäßig angewendete Kostenvertrag. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Routing Solutions“ des [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.
4. Ignorieren Sie die Registerkarte **Optionen**.
5. Konfigurieren Sie die Benutzerberechtigungen für diesen Mandanten.
6. Konfigurieren Sie eine beliebige Abhängigkeiten für diesen Mandanten.
7. Konfigurieren Sie die iWD-Attribute für diesen Mandanten.
 - **ID** — Die automatisch generierte Laufzeit-ID des Mandanten.

- Beschreibung des Mandanten.
 - **Social Messaging aktiviert** — Kontrollkästchen aktivieren, um für diesen Mandanten die Integration sozialen Engagements zu aktivieren.
 - **Rule-Authoring-Tool URL** — Die URL des Genesys Rules Authoring Tool für diesen iWD-Mandanten.
 - **Aktuelle Konfigurationsversion** — Enthält die Version der iWD-Konfiguration (Filter, Mediensymbole, Kontoeinstellungen), die für den aktuellen Mandanten angewendet wird.
 - **Tatsächliche Konfigurationsversion** — Enthält die neueste verfügbare Version der Konfiguration.
 - Klicken Sie auf **Konfiguration aktualisieren**, die die Konfiguration des Mandanten auf die aktuelle Version zu aktualisieren. Normalerweise ist diese Schaltfläche deaktiviert. Aktualisierungen werden automatisch bei der Anmeldung zu GAX angewendet, wenn der Benutzer über ausreichende Berechtigungen verfügt. Während des Verfahrens zum Erstellen eines neuen Mandanten, müssen Benutzer die Aktualisierung jedoch explizit aufrufen.
 - Klicken Sie auf **Bestandsbericht**, um eine vollständige Ansicht der Mandantenhierarchie, einschließlich Lösungen, Abteilungen und Prozesse zu drucken.
 - Fügen Sie beliebige benutzerdefinierte Mandantenattribute hinzu, indem Sie auf **Hinzufügen** klicken und den Namenstyp und die Wertetabelle einfügen.
8. Speichern Sie den Mandanten.
9. Öffnen Sie den Mandanten erneut, gehen Sie zur Registerkarte **iWD-Attribute**, und klicken Sie auf „Konfiguration aktualisieren“, um Standardsatz der iWD Manager-Filter zu erstellen.

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 8.5 Security Deployment Guide**.

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 Objekte zugreifen, für die Ihnen Berechtigungen erteilt wurden.

Sie können die Liste auf zweierlei Art filtern:

1. Geben Sie den Namen oder den Teilnamen eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein.
2. 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**.

Datenfelder

Jeder Eintrag wird mit den folgenden Datenfeldern angezeigt:

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

Allgemein

- **Anwendung** — Name der iWD-Laufzeitknoten-Anwendung, die mit der ausgewählten Lösung verknüpft ist. Zwischen Lösungen, die Data Mart- und 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. 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**. **Hinweis:** Unicode-Symbole im Pfad werden nicht unterstützt.
- **Database Access Point des Konfigurationsservers** — Der Name des Database Access Point, der mit dem Konfigurationsserver verbunden ist. Für den Job Konfig laden der Data Mart erforderlich.
- **Anzahl der Threads** — Leistungsoptimierung: die Größe des Threadpools.
- **Ignorierte Dimensionen** — Leistungsoptimierung: Eine Liste der Dimensionen, die von dem Job „Am selben Tag laden“ ignoriert werden sollen. Pro Zeile wird ein Auftrag angegeben.
- **Dimensionsstandardschlüssel** — Leistungsoptimierung: Der Standardwert, der bei ignorierten Dimensionen als Schlüssel verwendet werden soll.
- **Deaktivieren Sie Dimension Cache** — Aktiviert bzw. deaktiviert das Fortbestehen des Cache der Dimension zwischen Ausführungen des Jobs „Am selben Tag laden“. Mit dem Wert Wahr wird der Dimension Cache deaktiviert, wenn der Job „Am selben Tag laden“ abgeschlossen ist. Mit dem Wert Falsch (Standard), bleibt der Cache zwischen Ausführungen des Jobs „Am selben Tag laden“ erhalten. Erfordert einen Neustart des Knotens „iWD Runtime“, um in Kraft zu treten.

Protokollieren

Auf der Registerkarte **Protokollieren** werden interne Protokollierungsfunktionen des Knotens „iWD Runtime“ 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.
- **Protokoll-Konsole** — Bestimmt (wahr/falsch, Standard = falsch), ob Sie Protokollereignisse auf der Konsole protokollieren möchten.
- **Zentrale Protokollierung aktivieren** — Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um zentrale Protokollierung mit Message Server zu aktivieren.

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 Anwendung Database Access Point.
- **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 die Option **Automatische Synchronisierung** 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. Wenn die Option **Automatische Synchronisierung** aktiviert ist, werden auch ETL-Plug-Ins initialisiert.
- **JDBC-URL** — Fügen Sie hier eine bestimmte URL für die Data Mart-Datenbank hinzu, die von iWD Data Mart verwendet wird.
- **JDBC-Treiberklasse** — Sollte festgelegt werden, wenn Sie einen benutzerdefinierte JDBC-Treiber verwenden möchten, der sich von den folgenden Standardtreibern unterscheidet:
 - MS SQL — `com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver`
 - Oracle — `oracle.jdbc.OracleDriver`
 - PostgreSQL — `org.postgresql.Driver`

Statistikserver

Auf der Registerkarte **Statistikserver** werden der Job „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.

Wichtig

Mehrere Statistikserver könnten manuell über das Konfigurationsobjekt Laufzeitknoten angegeben werden. Geben Sie auf der Registerkarte **Optionen** eine Liste der Statistikserver, getrennt durch Semikolon, für die folgende Option an:

- "[stat-server]/Name"—<StatServer_1>;<StatServer_2>;...;<StatServer_N>

- **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.
- **JDBC-Treiberklasse** — JDBC-Treiber vollqualifizierten Klassennamen. Sollte nur festgelegt werden, wenn bei iWD Java-Erweiterung des Statistikservers ein JDBC-Treiber verwendet werden muss, der sich von dem von iWD Data Mart unterscheidet. Normalerweise sollte dieser Fall nicht eintreten.
- **JDBC-Treiber JAR-Datei** — Der Pfad zu der JDBC-Treiber .jar-Datei relativ zum Verzeichnis angegeben als **Java-Libraries-Dir** in der Stat Server-Konfiguration. Nur angeben, wenn Sie den Standardwert überschreiben müssen.
- **JDBC-URL** — JDBC-URL Zugriff auf die iWD Data Mart-Datenbank. Sollte nur festgelegt werden, wenn

bei iWD Java-Erweiterung des Statistikservers eine URL verwendet werden muss, die sich von der von iWD Data Mart unterscheidet.

Warnung

Der Job „Statistik-Adapter“ überprüft nicht, ob die Werte der JDBC-Treiberklasse und der JDBC-Treiber JAR-Datei übereinstimmen. Es obliegt dem Benutzer, einen gültigen Klassennamen für diesen JAR-Treiber einzugeben.

Wichtig

Optionen für JDBC-URL und JDBC-Treiberklasse sollte nur in Fällen bereitgestellt werden, in denen sich die iWD-Konfiguration der Java-Erweiterung des Statistikservers von iWD der von iWD Data Mart unterscheiden muss. Dies ist ein seltener Fall, da iWD Data Mart und die iWD Java-Erweiterung des Statistikservers auf dieselbe Datenbank zugreifen. Dies wird angezeigt, wenn einerseits ein Zertifikat für sichere Verbindung in der JDBC-URL angegeben werden muss und der Zertifikatsspeicherort auf dem Statistikserver sich von dem Speicherort des Data Mart-Computers unterscheidet.

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 in der Dokumentation des [<http://www.quartz-scheduler.org/documentation/quartz-2.1.x/tutorials/crontrigger> Quartz Schedulers].

- **Am selben Tag** — Der Zeitplan für die Jobgruppe „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 historische Jobgruppe: Historische Daten laden, Historische Daten zusammenstellen und Wartung. Wird für gewöhnlich auf einmal pro Tag (nach Mitternacht) ausführen eingestellt.

Ablaufdaten

Auf der Registerkarte **Ablaufdaten** wird der Wartungsjob 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 Mandanten 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.

Abteilungsattribute

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.

Dimensionszuordnung

Auf der Registerkarte **Dimensionszuordnung** können bis zu 5 kommasetrennte 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.

Verwandte Links

- [Unternehmensstruktur](#)
 - [Data Mart-Dashboard](#)
 - [Nachschlagetabellen](#)
-

Data Mart-Dashboard

Anzeigeoptionen

Filter und Einschränkungen

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

Sie können die Liste auf zweierlei Art filtern:

1. Geben Sie den Namen oder den Teilnamen eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein.
2. 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. Sie können Spalten hinzufügen oder Spalten aus der Anzeige entfernen, indem Sie auf **Spaltenauswahl** klicken.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Datenfelder

Jeder Eintrag wird mit den folgenden Datenfeldern angezeigt:

- **Name** — Der Name der Lösung. Durch Klicken auf die Lösung wird das Dashboard der 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

Um einen Dienst zu starten, klicken Sie darauf und klicken Sie dann auf **Starten**.

Um einen Dienst zu beenden, klicken Sie darauf und klicken Sie dann auf **Beenden**.

Um die Protokolldatei für einen Service anzuzeigen, klicken Sie darauf und klicken Sie dann auf **Protokoll**. Ein neues Fenster mit dem Titel **Protokollansicht** wird angezeigt, das den Inhalt der Protokolldatei enthält. Im Fenster **Protokollansicht** können Sie die folgenden Aktionen durchführen:

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

Verwandte Links

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

Nachschlagetabellen

Übersicht

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-Steuerelemente 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 Konfigurationsserverdatenbank 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 Objekte zugreifen, für die Ihnen Berechtigungen erteilt wurden.

Sie können die Liste auf zweierlei Art filtern:

1. Geben Sie den Namen oder den Teilnamen eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein.
2. 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**.

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 Links

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

Einen Erfassungspunkt für iWD konfigurieren

Für jede Instanz des Capture Points muss eine Anwendung konfiguriert sein. Der Interaktionsserver unterstützt mehrere Capture Points.

Voraussetzungen

- Der Interaction Server muss installiert sein.
- Ein Business-Prozess muss für einen Mandanten installiert sein.

Vorgang

1. Navigieren Sie zu **Umgebung > Anwendungen**.
2. Erstellen Sie ein neues Anwendungsobjekt auf Grundlage der ausgewählten Capture-Point-Vorlage. Die CapturePointId wird automatisch auf den Namen der Capture-Point-Anwendung eingestellt werden, wie in GAX konfiguriert. In iWD-Kompatibilitätsmodus wird sie auch als IWD_capturePointId-Eigenschaft in den Benutzerdaten gespeichert. Wenn der Capture Point konfiguriert wird, muss die Capture-Point-ID **dieselbe** sein wie der Namen der Anwendung, um eine präzise Berichterstattung des Ereignisverlaufs und korrektes Filtern zu gewährleisten. (Der *Name* des Capture Point kann beliebig sein).

Wichtig

Der Name der Capture-Point-Anwendung muss mit einem Buchstaben beginnen, der nur alphanumerische Zeichen und Unterstriche enthält, nicht länger als 16 Zeichen sein und keine Leerzeichen enthalten darf.

3. Da der Capture Point mit dem Interaction Server verbunden ist, werden die Host- und Port-Informationen dem Interaction Server entnommen (dieser muss als eine Verbindung auf der Registerkarte **Verbindungen** aufgelistet sein). Jedoch müssen Sie zunächst den Host von selbst angeben, um die Anwendung zu erstellen. So muss der Host mit dem Host für den Interaction Server identisch sein.
4. Fügen Sie dem Interaction Server eine Verbindung hinzu. Mehrere Capture-Point-**Anwendungsobjekte** können mit dem gleichen Interaktionsserver verbunden werden.
5. Auf der Registerkarte **Ports** müssen sich konfigurierte Ports befinden. Dies ist für eine Verbindung zum Interaction Server erforderlich.
6. Fügen Sie auf der Registerkarte **Mandanten** den entsprechenden Mandanten hinzu.

7. Ignorieren Sie die Registerkarte **Optionen**.
8. Ignorieren Sie die Registerkarte **Anwendungsoptionen**.
9. Wenden Sie das Objekt Anwendung an, um zusätzliche Registerkarten wie **iWD-Attribute** anzuzeigen.
10. Wählen Sie auf der Registerkarte **iWD-Attribute** die **Lösung** aus der Dropdown-Liste aus und fügen Sie eine **Beschreibung** hinzu. Wenn die Liste leer ist, bedeutet dies, dass der zugewiesene Mandant noch über keine konfigurierten Geschäftsstruktur verfügt.
11. Ändern Sie an diesem Punkt die Laufzeit-ID (Feld **ID**), da nach dem ersten Speichern der iWD-Attribute die Laufzeit-ID nicht geändert werden kann. Bitte beachten Sie, dass die Laufzeit-ID und der Name des Capture-Point identisch sein müssen.
12. Fügen Sie die entsprechenden Warteschlangennamen in den aufgeführten Warteschlangefeldern hinzu. Für einen Standard-Out-of-Box-iWD-Business-Prozess gelten diese als Standard-Warteschlangennamen wie geliefert. Für alle benutzerdefinierten Business-Prozesse sind dies die Namen der benutzerdefinierten Warteschlangen. Mit den folgenden Optionen können Sie Interaktionswarteschlangen, die von iWD in der aktuellen Lösung verwendet werden, anpassen. Nicht standardmäßige Namen der Warteschlange müssen definiert werden, wenn es mehrere iWD-Geschäftsprozesse gibt, die für den gleichen Mandanten konfiguriert wurden. Warteschlangennamen können aus der Dropdown-Liste ausgewählt werden. Wenn ein Wert fehlt, wird ein Standardname für diese Warteschlange angezeigt.
 - **Warteschlange für neue Aufgaben** — Interaktionswarteschlange, die von iWD als Eintrag im Business-Prozess in dieser Lösung erkannt wird. Standardwerte:
 - IRD — iWD_New
 - Composer — Iwd_bp_comp.Main.iWD_New
 - **Warteschlange für erfasste Aufgaben** — Interaktionswarteschlange für erfolgreich von der Klassifizierungsstrategie verarbeitete Aufgaben. Standardwerte:
 - IRD — iWD_Captured.
 - Composer — Iwd_bp_comp.Main.iWD_Captured
 - **Warteschlange für Aufgaben in der Warteschlange** — Interaktionswarteschlange für erfolgreich von der Priorisierungsstrategie verarbeitete Aufgaben. Standardwerte:
 - IRD — iWD_Queued
 - Composer — Iwd_bp_comp.Main.iWD_Queued
 - **Warteschlange für abgeschlossene Tasks** — Interaktionswarteschlange für als von einem Agenten abgeschlossen markierte Aufgaben. Standardwerte:
 - IRD — iWD_Completed
 - Composer — Iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed
 - **Warteschlange für abgelehnte Aufgaben** — Interaktionswarteschlange für von der Klassifizierungsstrategie abgelehnte Aufgaben. Standardwerte:
 - IRD — iWD_Rejected
 - Composer — Iwd_bp_comp.Main.iWD_Rejected
 - **Warteschlange für abgebrochene Aufgaben** — Interaktionswarteschlange für Aufgaben, die von einem Benutzer einer globalen Task-Liste oder einem Erfassungspunkt abgebrochen wurden. Standardwerte:
 - IRD — iWD_Canceled

- Composer — `Iwd_bp_comp.Main.iWD_Canceled`
- **Warteschlange für aufgrund eines Fehlers angehaltene Aufgaben** — Interaktionswarteschlange für Tasks, deren Verarbeitung durch die Klassifizierungs- oder Priorisierungsstrategien fehlgeschlagen ist. Standardwerte:
 - IRD — `iWD_ErrorHeld`
 - Composer — `Iwd_bp_comp.Main.iWD_ErrorHeld`

13. Speichern Sie das Objekt Anwendung.

14. Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Speichern**.

Optionen für die Konfiguration von Capture Points

Die Integrierten Capture-Points-Optionen müssen festgelegt werden, so dass sie neue oder geänderte Interaktionen in die richtigen Interaktionswarteschlangen einfügen können. Wenn ein integrierter Capture Point mit einer iWD-Lösung verbunden ist, werden seine Optionen automatisch mit der Lösung synchronisiert. Die folgenden Optionen werden in den Capture Points aktualisiert, um mit einem benutzerdefinierten iWD-Geschäftsprozess zu arbeiten:

JMS Capture Point und Dateierfassungspunkt

- **Inbound-Transformator-Parameter**
 - Warteschlangen abbrechen
 - Warteschlangen abschließen
 - Warteschlangen neu starten
- **Outbound-Transformator-Parameter**
 - Warteschlangen abbrechen
 - Warteschlangen abschließen
 - Aufgrund eines Fehlers angehaltene Warteschlange
 - Warteschlangen ablehnen
 - Warteschlangen neu starten

Webdiensterfassungspunkt und Datenbankerfassungspunkt

- **IWD-Parameter**
 - Warteschlangen abbrechen
 - Warteschlangen abschließen
 - Aufgrund eines Fehlers angehaltene Warteschlange
 - Warteschlangen ablehnen

- Warteschlangen neu starten

Alle Capture Points

- **Standardwerte**
 - Warteschlange

Beachten Sie, dass die oben aufgeführten Abschnitte auch andere Attribute enthalten können. Sie finden die vollständige Liste in der Dokumentation des **eServices Reference Manual**.

Warteschlangen vs. Zuordnung der Capture-Points-Optionen

Die folgende Zuordnung zwischen konfigurierten Warteschlangen und Capture-Points-Optionen wird beibehalten.

Capture-Point-Option	Warteschlange der iWD-Lösung	Standardwert IRD	Standardwert-Composer
default-values/Queue	Neu	iWD_New	Iwd_bp_comp.Main.iWD_New
Warteschlangen neu starten	Neu	iWD_New	Iwd_bp_comp.Main.iWD_New
Warteschlangen abschließen	Abgeschlossen	iWD_Completed	iwd_bp_comp.Main.iWD_Completed
Warteschlangen ablehnen	Abgelehnt	iWD_Rejected	Iwd_bp_comp.Main.iWD_Rejected
Warteschlangen abbrechen	Abgebrochen	iWD_Canceled	iwd_bp_comp.Main.iWD_Canceled
Aufgrund eines Fehlers angehaltene Warteschlange	Aufgrund eines Fehlers angehalten	iWD_ErrorHeld	Iwd_bp_comp.Main.iWD_ErrorHeld

Die Optionen werden aktualisiert, wenn ein Benutzer eine der Warteschlangen in der Konfiguration der iWD-Lösung in GAX ändert. Sie werden ebenfalls geändert, wenn ein Benutzer zugewiesenen Lösung in der Capture-Point-Konfiguration in GAX ändert. Falls dem Capture Point keine Lösung zugewiesen wurde, können die Warteschlangeoptionen manuell festgelegt werden.