



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Genesys Administrator Extension Help

Genesys Administrator 8.5.0

12/11/2022

Table of Contents

Pomoc do aplikacji Genesys Administrator Extension	4
Podstawowe funkcje	6
Nazwa logowania i hasło	7
Preferencje	8
Interfejs użytkownika	13
Dodawanie łączy do paska nawigacyjnego	15
Zarządzanie dodatkami plug-in	19
Używanie konsoli wiersza poleceń (CLC, Command Line Console)	22
Zestawy zmian masowych	38
Agenci	45
Składnik Configuration Manager (Menedżer konfiguracji)	51
Konta	64
Grupy dostępu	65
Grupy agentów	68
Użytkownicy (Osoby)	72
Role	77
Kwalifikacje	79
Reguły pojemności	81
Środowisko	92
Szablony aplikacji	93
Aplikacje	96
Warunki alarmów	106
Hosty	112
Skrypty	119
Rozwiązania	124
Dzierżawcy	130
Strefy czasowe	134
Przełączanie	138
Loginy agentów	139
Numery katalogowe	142
Grupy numerów katalogowych	148
Obiekty IVR	152
Porty IVR	155
Miejsca	158
Grupy miejsc	161

Przełączniki	164
Centrale przełączające	169
Routing/eUsługi	171
Zasoby dźwiękowe (Configuration Manager)	172
Atrybuty biznesowe	178
Wartości atrybutów biznesowych	181
Tabele celów	184
Dni statystyki	188
Tabele statystyki	194
Transakcje	197
Monity głosowe	199
Pulpit	201
Kody akcji	202
Platforma głosowa	206
Profile platformy głosowej	207
Wychodzące	209
Listy połączeń	210
Kampanie	213
Grupy kampanii	215
Pola	220
Filtry	225
Formaty	227
Dostęp do tabeli	232
Obsługi	235
Systemowy pulpit nawigacyjny	238
Wdrożenie rozwiązań	255
Pakiety instalacyjne	256
Wdrożone pakiety instalacyjne	270
Definicje rozwiązań	272
Wdrożone rozwiązania	279
Uprawnienia	281
Zarządzanie parametrami roboczymi	282
Parametry	284
Grupy parametrów	291
Szablony grup parametrów	295
Zarządzanie zasobami dźwiękowymi	301

Pomoc do aplikacji Genesys Administrator Extension

Witaj w Pomocy do aplikacji Genesys Administrator Extension. Niniejszy dokument zawiera opis graficznego interfejsu użytkownika aplikacji Genesys Administrator Extension oraz pojęć i procedur przydatnych podczas używania tego oprogramowania w centrum obsługi.

Informacje o aplikacji Genesys Administrator Extension

Genesys Administrator Extension (GAX) to opracowany przez firmę Genesys interfejs użytkownika kolejnej generacji. Zmniejsza ogólne koszty eksploatacji oraz skraca czas wdrażania, ponieważ oferuje przyjazne dla użytkownika interfejsy do wykonywania złożonych operacji oraz jednocześnie zapobiega błędom użytkownika. Ten produkt opracowano tak, aby zagwarantować wygodę obsługi klientom firmowym i prywatnym, jak również administratorom systemu oraz użytkownikom biznesowym.

Poniżej znajdują się szybkie łącza do popularnych rozdziałów i tematów:

Podstawowe funkcje

- [Nazwa logowania i hasło](#)
- [Ustawianie preferencji](#)
- [Nawigowanie w interfejsie użytkownika](#)

Konfigurowanie i monitorowanie

- [Używanie okna agentów](#)
- [Używanie składnika Configuration Manager](#)
- [Systemowy pulpit nawigacyjny](#)

Wdrażanie rozwiązań

- [Pakiety instalacyjne](#)
- [Definicje rozwiązań](#)

Zarządzanie parametrami roboczymi

- [Parametry](#)
- [Grupy parametrów](#)

Uprawnienia

Szablony grup parametrów

Zarządzanie zasobami dźwiękowymi

Zarządzanie zasobami dźwiękowymi

Podstawowe funkcje

W tym rozdziale opisano podstawowe funkcje aplikacji GAX. Wybierz temat poniżej, aby dowiedzieć się więcej:

Nazwa logowania i hasło

Na tej stronie opisano sposób logowania do aplikacji GAX.

[Nazwa logowania i hasło](#)

Preferencje

Na tej stronie opisano sposób ustawiania preferencji poziomu użytkownika i poziomu systemu.

[Preferencje](#)

Interfejs użytkownika

Na tej stronie opisano sposób korzystania z interfejsu użytkownika.

[Interfejs użytkownika](#)

[Dodawanie łączy do paska nawigacyjnego](#)

Administrowanie i inne zadania

[Zarządzanie dodatkami plug-in](#)

[Konsola wiersza poleceń](#)

[Zestawy zmian masowych](#)

Nazwa logowania i hasło

Imię użytkownika jest wyświetlane na górnym pasku nagłówka w oknie aplikacji Genesys Administrator Extension.

Przy pierwszym logowaniu może zostać wyświetlona prośba o skonfigurowanie nowego hasła. Nowe hasło może być również konieczne do ustawienia po uprzednim zresetowaniu go przez administratora systemu.

Procedura: Ustawianie nowego hasła

Kroki

1. Jeśli od użytkownika jest wymagane ustawienie nowego hasła przy pierwszym logowaniu lub po zresetowaniu go przez administratora systemu, zostanie wyświetlone okno dialogowe **Zmień hasło**.
2. Wprowadź nowe hasło w polu **Zmień hasło**.
3. Wprowadź to samo hasło w polu **Potwierdź hasło**.
4. Kliknij przycisk **OK**.

Limit czasu nieaktywności

Ze względu na bezpieczeństwo aplikacja GAX może być skonfigurowana do blokowania działania, gdy klawiatura ani mysz nie są używane przez określony czas. W przypadku przekroczenia limitu czasu nieaktywności wszelkie działania użytkownika są blokowane, aż do chwili wprowadzenia danych logowania i odblokowania aplikacji. Dzięki tej funkcji do nienadzorowanego terminala z uruchomioną aplikacją GAX nie uzyska dostępu żaden nieupoważniony użytkownik.

Ważne

Aplikacja GAX wykorzystuje strategię utrzymywania aktywności, aby zapobiegać przeterminowaniu sesji. Ta funkcja sprawia, że aplikacja GAX zachowuje sesję nawet wtedy, gdy funkcja limitu czasu nieaktywności zablokuje aplikację i będzie wymagać ponownego zalogowania.

Preferencje

Genesys Administrator Extension umożliwia dostosowywanie interfejsu do własnych upodobań. Preferencje są stosowane zawsze wtedy, gdy użytkownik lub inna osoba, korzystając z poświadczeń logowania, loguje się do aplikacji Genesys Administrator Extension z dowolnej przeglądarki.

Aby otworzyć menu Preferencje, należy kliknąć swoją nazwę użytkownika na pasku nagłówka. Jeśli skonfigurowano taką opcję, w menu zostanie wyświetlona ostatnia godzina zalogowania tego konta użytkownika do aplikacji Genesys Administrator Extension.

Ważne

Aby używać funkcji ostatniej godziny logowania, należy dopilnować następujących kwestii:

- Aby podawana data i godzina ostatniego logowania były prawidłowe, data i godzina na komputerze lokalnym oraz na komputerze składnika Management Framework muszą być zsynchronizowane.
- W pliku `confserv.cfg` składnika Configuration Server (w katalogu instalacyjnym, na komputerze z uruchomionym serwerem konfiguracji) znajdują się następujące wiersze:
 - `last-login = true`
 - `last-login-synchronization = true`

Menu **Preferencje** zawiera następujące opcje:

- **Wyloguj** — powoduje wylogowanie z aplikacji Genesys Administrator Extension.
- **Preferencje użytkownika**
- **Preferencje systemu**
- **Ustaw bieżącą stronę jako startową** — ustawia bieżąco wyświetlaną stronę jako stronę startową konta użytkownika. Po ustawieniu ta strona będzie wyświetlana przy każdym zalogowaniu.
- **Zmień hasło**
- **Informacje** — kliknij tę opcję, aby wyświetlić informacje o instalacji. Jeśli do konta użytkownika jest przypisane uprawnienie **Odczyt możliwych oraz niemożliwych do wdrożenia pakietów instalacyjnych i definicji rozwiązań**, można również wyświetlić informacje o składniku Configuration Server, z którym nawiązano połączenie.
- **Genesys Administrator**

Ważne

Ustawienia z menu **Preferencje użytkownika** mają priorytet nad ustawieniami z

menu **Preferencje systemu**. Jeśli na przykład ustawienie języka w menu **Preferencje systemu** to Angielski (Stany Zjednoczone), a ustawienie języka w menu **Preferencje użytkownika** jest inne, aplikacja Genesys Administrator Extension użyje ustawienia z menu **Preferencje użytkownika**.

Preferencje użytkownika

Zaawansowane

W oknie **Zaawansowane** można określić poziom rejestrowania dotyczący rejestrowania JavaScript w aplikacji Genesys Administrator Extension. Tę opcję należy ustawić tylko na zlecenie personelu działu pomocy technicznej. Aby ustawić poziom na jeden z poniższych, należy użyć listy rozwijanej:

- **Użyj ustawień systemowych** — powoduje użycie takich samych ustawień, jak wybrane w menu **Preferencje systemu**.
- **Debuguj** — są generowane wszystkie dzienniki (błąd, ostrzeżenie, informacja i dane debugowania).
- **Informacje** — są generowane dzienniki błędów, ostrzeżeń i informacji.
- **Ostrzeżenie** — są generowane tylko dzienniki błędów i ostrzeżeń.
- **Błąd** — są generowane tylko dzienniki błędów.
- **Wyłączone** — rejestrowanie do dziennika jest wyłączone.

Ważne

Te dzienniki można przeglądać w konsoli przeglądarki. Nie należy ich mylić z dziennikami Tomcat.

Składnik Configuration Manager (Menedżer konfiguracji)

W oknie **Configuration Manager** można ustawić następujące preferencje wyświetlania dotyczące menedżera konfiguracji:

- **Pokaż identyfikator BD** — pokazuje identyfikator bazy danych podczas wyświetlania szczegółów obiektu konfiguracji.
- **Pokaż niedawne** — na stronie głównej składnika Configuration Manager jest wyświetlana lista niedawno otwieranych obiektów konfiguracji. Na tej liście są wyświetlane nazwy i typy obiektów konfiguracji (na przykład Numery katalogowe, 80708), dzierżawca, do którego należy obiekt, oraz ostatnia data dostępu. Aby zobaczyć dodatkowe informacje, na przykład dokładną datę i godzinę ostatniego dostępu do obiektu oraz ścieżkę obiektu, należy ustawić wskaźnik myszy nad elementem. Aby uzyskać dostęp do obiektu, można go kliknąć.
- **Maksymalna liczba wyświetlanych niedawno używanych elementów** — określa liczbę elementów wyświetlanych na liście **Pokaż niedawne**.

Ustawienia regionalne

W oknie **Ustawienia regionalne** można za pomocą odpowiednich przycisków radiowych ustawić poniższe preferencje:

Preferencja (nazwa pola)	Opis
Język	Język interfejsu użytkownika aplikacji GAX. Domyślne ustawienie to Użyj ustawień systemowych . Można dodać więcej opcji języka poprzez zainstalowanie dodatków plug-in w postaci pakietów językowych . <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Ważne W celu zastosowania zmian jest konieczne odświeżenie widoku przeglądarki.</p> </div>
Format daty	Format wyświetlania daty w aplikacji Genesys Administrator Extension. Domyślne ustawienie to Użyj ustawień systemowych .
Początek tygodnia	Dzień, w którym rozpoczyna się tydzień. Domyślne ustawienie to Użyj ustawień systemowych .
Format liczb	Format wyświetlania liczb w aplikacji Genesys Administrator Extension. Domyślne ustawienie to Użyj ustawień systemowych .
Strefa czasowa	Strefa czasowa, w której są wyświetlane godziny w aplikacji GAX. Domyślne ustawienie to Użyj ustawień systemowych .

Preferencje systemu

Ograniczanie przepustowości

Genesys Administrator Extension umożliwia ograniczanie liczby zmian, które są jednocześnie wysyłane do serwera konfiguracji. Te ustawienia można zoptymalizować, aby zapewnić spójną wydajność w całym środowisku Genesys.

Aby określić, ile masowych aktualizacji obiektów konfiguracji może być jednocześnie wykonywanych, należy zmienić wartość w polu **Masowa aktualizacja — rozmiar wsadu**. Domyślna wartość to 300. Wartość 0 oznacza, że nie są aktywne żadne ograniczenia zmian obiektów konfiguracji (wszystkie zleczone operacje są wysyłane do składnika Configuration Server bez opóźnienia). W tym polu można wprowadzić wartość 0 lub dowolną dodatnią liczbę całkowitą.

Ważne

Maksymalna wartość opcji **Masowa aktualizacja — rozmiar wsadu** dotycząca użytkowników aplikacji Genesys Administrator to 300.

Aby określić czas (w sekundach), przez jaki aplikacja Genesys Administrator Extension czeka przed zrealizowaniem operacji masowej aktualizacji, należy zmienić wartość w polu **Masowa aktualizacja — limit czasu wsadu**. Domyślna wartość to 1. Wartość 0 oznacza, że nie występują żadne opóźnienia w realizacji masowych aktualizacji. W tym polu można wprowadzić dowolną wartość z zakresu od 0 do 300.

Zarządzanie agentem

W menu **Zarządzanie agentem** można zdecydować, czy okno **Agenci** jest wyświetlane w układzie **Chmura** czy **Lokalny**. Więcej informacji o różnicach między tymi układami znajduje się w temacie **Agenci**.

W oknie **Dodaj agenta** można ustawić następujące opcje:

- **Wymuś nazwę użytkownika jako adres e-mail** — gdy to pole jest zaznaczone, aplikacja GAX wymusza, aby wartość wprowadzona w polu **Nazwa użytkownika** miała format adresu e-mail.
- **Ukryj identyfikator zewnętrzny** — gdy to pole jest zaznaczone, aplikacja GAX ukrywa pole **Identyfikator zewnętrzny** w oknie **Dodaj agenta**.
- **Domyślna grupa dostępu** — (opcjonalnie) jest to **Grupa dostępu**, do której są dodawani agenci w chwili tworzenia w oknie **Agenci**. Domyślnie wartość jest pusta, a agenci nie są dodawani do grup dostępu.

Ważne

W przypadku wprowadzenia nazwy grupy dostępu, która nie istnieje, aplikacja GAX nie będzie mogła przypisać agentów do grupy. Należy wcześniej utworzyć grupę dostępu.

Ustawienia regionalne

W menu **Ustawienia regionalne** można za pomocą odpowiednich przycisków radiowych ustawić poniższe preferencje:

Preferencja (nazwa pola)	Opis
Język	Język interfejsu użytkownika aplikacji GAX. Domyślna wartość to Angielski (Stany Zjednoczone) . Można dodać więcej opcji języka poprzez zainstalowanie dodatków plug-in w postaci pakietów językowych . <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Ważne</p> <p>W celu zastosowania zmian jest konieczne odświeżenie widoku przeglądarki.</p> </div>
Format daty	Format wyświetlania daty w aplikacji Genesys Administrator Extension.
Początek tygodnia	Dzień, w którym rozpoczyna się tydzień — Niedziela lub Poniedziałek.
Format liczb	Format wyświetlania liczb w aplikacji Genesys

Preferencja (nazwa pola)	Opis
	Administrator Extension.
Strefa czasowa	Strefa czasowa, w której są wyświetlane godziny w aplikacji GAX.

Zmień hasło

Hasło można zmienić w menu **Zmień hasło**. Do zmiany hasła jest wymagane uprawnienie **Modyfikuj hasło użytkownika**.

Genesys Administrator

Kliknięcie tego łącza powoduje uruchomienie aplikacji Genesys Administrator. To łącze jest widoczne, jeśli skonfigurowano logowanie do aplikacji Genesys Administrator w chwili logowania do aplikacji Genesys Administrator Extension.

Interfejs użytkownika

Ekran główny aplikacji Genesys Administrator Extension składa się z dwóch części:

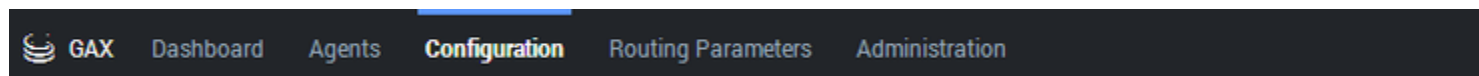
- **Nagłówek** w górnej części ekranu, w którym znajdują się główne elementy sterowania interfejsu użytkownika.
- **Obszar roboczy**, poniżej nagłówka, w którym są wykonywane wszystkie zadania aplikacji Genesys Administrator Extension.

Ważne

W obszarze roboczym są widoczne tylko te obiekty i opcje, które wynikają z **uprawnień roli** oraz uprawnień obiektu przydzielonych zalogowanemu użytkownikowi.

Nagłówek

Obszar nagłówka w górnej części ekranu interfejsu mieści główne elementy sterowania interfejsu aplikacji Genesys Administrator Extension (GAX).



Pasek nagłówków w aplikacji Genesys Administrator Extension.

Z prawej strony paska nagłówka jest wyświetlana nazwa zalogowanego użytkownika oraz łącze do niniejszego dokumentu pomocy. Aby uzyskać dostęp do menu **Preferencje**, należy kliknąć nazwę użytkownika.

Z lewej strony paska nagłówka znajduje się menu opcji umożliwiające nawigowanie po aplikacji GAX.

Zawsze są wyświetlane następujące stałe nagłówki:

- **Pulpit nawigacyjny**
- **Agenci**
- **Konfiguracja**
- **Parametry routingu**
- **Operacje**

Aby wrócić na stronę główną z dowolnej strony aplikacji GAX, należy kliknąć przycisk **Początek**.

Poprzez instalację dodatków plug-in można dodawać do tych nagłówków różne nagłówki podmenu. Na przykład zainstalowanie dodatku plug-in **ASD** powoduje dodanie podmenu **Wdrożenie rozwiązań** do stałego nagłówka **Konfiguracja**. Te nagłówki podmenu są wyświetlane w kolejności alfabetycznej.

Jeśli dodatek plug-in nie ma określonego nagłówka menu, jest dodawany do stałego nagłówka **Konfiguracja**.

Użytkownicy mogą również dodawać niestandardowe łącza do zewnętrznych witryn internetowych. Więcej informacji znajduje się w temacie [Dodawanie łącza do paska nawigacyjnego](#).

Ważne

Dostępne nagłówki podmenu zależą od uprawnień dostępu oraz dodatków plug-in zainstalowanych w systemie. Na przykład nagłówek podmenu **Parametry routingu** nie jest wyświetlany, jeśli nie jest zainstalowany dodatek plug-in **OPM**.

Obszar roboczy

Obszar roboczy, poniżej nagłówka, to miejsce, w którym są wykonywane wszystkie zadania aplikacji Genesys Administrator Extension. Są tutaj widoczne tylko te obiekty i opcje, które wynikają z [uprawnień roli](#) oraz uprawnień obiektu przydzielonych zalogowanemu użytkownikowi.

W środowiskach z wieloma dzierżawcami lista elementów w obszarze roboczym jest uporządkowana według dzierżawcy. Można wybrać wyświetlanie wszystkich dzierżawców, domyślnego dzierżawcy lub

wybranych dzierżawców, klikając opcję **Katalog dzierżawców** .

Listy można sortować według różnych kryteriów, klikając nagłówki kolumn. Można również szybko znaleźć informacje przy użyciu pola **Szybki filtr**.

Historia audytów

W przypadku niektórych obiektów można wyświetlić historię audytów. Aby wyświetlić informacje o obiekcie w nowym panelu, należy wybrać obiekt, na przykład definicję rozwiązania. W panelu informacji o obiekcie należy kliknąć przycisk **Pokrewne** i wybrać opcję **Historia**. Z prawej strony zostanie wyświetlony panel **Historia**. Zawiera on informacje o historii zmian obiektu.

Dostępność elementów menu

Do tego samego środowiska konfiguracji można podłączyć wiele wystąpień aplikacji Genesys Administrator Extension, tak aby zrównoważyć obciążenie i zapewnić wysoką dostępność. Każde wystąpienie aplikacji Genesys Administrator Extension można skonfigurować do korzystania z innego zestawu modułów funkcji. Niektóre moduły mogą nie być dostępne w pewnych wystąpieniach aplikacji Genesys Administrator Extension zainstalowanej w środowisku Genesys.

Dodawanie łączy do paska nawigacyjnego

Do paska nawigacyjnego można dodać więcej łączy poprzez edycję opcji konfiguracji domyślnego obiektu aplikacji.

Dodawanie niestandardowych łączy

1. W składniku Configuration Manager kliknij pozycję **Aplikacje**. Zostanie wyświetlona lista **Aplikacje**.
2. Kliknij domyślny obiekt aplikacji klienckiej na liście, aby go edytować.

Ważne

Domyślna nazwa aplikacji klienckiej jest zdefiniowana w opcjach obiektu aplikacji GAX, w sekcji **Ogólne**. Zwykle ta nazwa to **default**, jednak w bieżącym środowisku może być inna.

3. Kliknij kartę **Opcje aplikacji**.
4. Kliknij przycisk **Dodaj**.
5. W oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
 - **Sekcja** — należy wprowadzić następujące dane: `ga_preferences.navigation`
 - **Klucz** — należy wprowadzić następujące dane: `categories`
 - **Wartość** — wpisz liczbę dodatkowych elementów kategorii, jakie mają zostać dodane do paska nawigacyjnego. Na przykład aby dodać jeden element kategorii, ustaw wartość na 1.

Ważne

Można wprowadzić wartość 0 (zero). Wtedy do paska nawigacyjnego nie zostanie dodany żaden element kategorii.

- Kliknij przycisk **OK**.
6. Kliknij przycisk **Dodaj**.
 7. W oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
 - **Sekcja** — należy wprowadzić następujące dane: `ga_preferences.navigation`
 - **Klucz** — należy wprowadzić następujące dane: `items`

- **Wartość** — wpisz liczbę dodatkowych łączy, jakie mają zostać dodane do elementu kategorii utworzonego w punkcie 6. Na przykład aby dodać jeden element łączy, ustaw wartość na 1.
- Kliknij przycisk **OK**.

Definiowanie elementów kategorii

Dla każdego elementu kategorii należy utworzyć dodatkową opcję, która definiuje kategorię nadrzędną, identyfikator nowego elementu kategorii oraz nazwę wyświetlaną. Aby zdefiniować poszczególne elementy kategorii, należy wykonać poniższe czynności.

1. Kliknij przycisk **Dodaj**.
2. W oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
 - **Sekcja** — należy wprowadzić następujące dane: `ga_preferences.navigation_categories_0`
 - **Klucz** — należy wprowadzić następujące dane: `category`
 - **Wartość** — wpisz nazwę kategorii, która ma zostać dodana do paska nawigacyjnego. Przykład: `custom`. Można także określić istniejące elementy kategorii. Aby na przykład dodać element menu do elementu kategorii **Konfiguracja**, wpisz `config`.
 - Kliknij przycisk **OK**.
3. Kliknij przycisk **Dodaj**.
4. W oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
 - **Sekcja** — należy wprowadzić następujące dane: `ga_preferences.navigation_categories_0`
 - **Klucz** — należy wprowadzić następujące dane: `name`
 - **Wartość** — wpisz identyfikator kategorii, która ma zostać dodana do paska nawigacyjnego. Przykład: `custom`
 - Kliknij przycisk **OK**.
5. Kliknij przycisk **Dodaj**.
6. W oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
 - **Sekcja** — należy wprowadzić następujące dane: `ga_preferences.navigation_categories_0`
 - **Klucz** — należy wprowadzić następujące dane: `title`
 - **Wartość** — wpisz nazwę kategorii, która ma zostać dodana do paska nawigacyjnego. Przykład: `Custom Links`
 - Kliknij przycisk **OK**.

Ważne

Powtórz powyższą procedurę dla pozostałych elementów kategorii. Nazwę **Sekcja** należy zwiększać dla każdego elementu kategorii. Jeśli na przykład mają zostać zdefiniowane trzy elementy kategorii, nazwy **Sekcja** będą następujące:

- `ga_preferences.navigation_categories_0`
- `ga_preferences.navigation_categories_1`
- `ga_preferences.navigation_categories_2`

Definiowanie elementów łączy

Dla każdego elementu łączy należy utworzyć dodatkową opcję, która definiuje kategorię nadrzędną, uprawnienie, tytuł oraz adres URL. Aby zdefiniować poszczególne elementy łączy, należy wykonać poniższe czynności.

1. Kliknij przycisk **Dodaj**.
2. W oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
 - **Sekcja** — należy wprowadzić następujące dane: `ga_preferences.navigation_items_0`
 - **Klucz** — należy wprowadzić następujące dane: `category`
 - **Wartość** — wpisz nazwę kategorii, do której ma zostać dodane to łącze. Przykład: `custom`. Można także określić istniejące elementy kategorii. Aby na przykład dodać element łączy do elementu kategorii **Konfiguracja**, wpisz `config`.
 - Kliknij przycisk **OK**.
3. Kliknij przycisk **Dodaj**.
4. W oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
 - **Sekcja** — należy wprowadzić następujące dane: `ga_preferences.navigation_items_0`
 - **Klucz** — należy wprowadzić następujące dane: `privilege`
 - **Wartość** — wpisz nazwę uprawnienia, które decyduje, czy ten element jest wyświetlany użytkownikowi. Przykład: `CUSTOM_LINK`

Ważne

Więcej informacji o przydzielaniu uprawnień znajduje się w temacie [Przydzielone uprawnienia](#).

- Kliknij przycisk **OK**.
5. Kliknij przycisk **Dodaj**.
 6. W oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
 - **Sekcja** — należy wprowadzić następujące dane: `ga_preferences.navigation_items_0`

- **Klucz** — należy wprowadzić następujące dane: title
- **Wartość** — wpisz nazwę elementu łącza, które ma zostać dodane do paska nawigacyjnego. Przykład: Genesys
- Kliknij przycisk **OK**.

7. Kliknij przycisk **Dodaj**.

8. W oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:

- **Sekcja** — należy wprowadzić następujące dane: `ga_preferences.navigation_items_0`
- **Klucz** — należy wprowadzić następujące dane: url
- **Wartość** — wpisz adres URL, do którego prowadzą elementy łącza. Przykład: `http://www.genesys.com`
- Kliknij przycisk **OK**.

Ważne

Powtórz powyższą procedurę dla pozostałych elementów łącza. Nazwę **Sekcja**

należy zwiększać dla każdego elementu łącza. Jeśli na przykład mają zostać zdefiniowane trzy elementy łącza, nazwy **Sekcja** będą następujące:

- `ga_preferences.navigation_items_0`
- `ga_preferences.navigation_items_1`
- `ga_preferences.navigation_items_2`

Zarządzanie dodatkami plug-in

Ten panel umożliwia wyświetlanie informacji o dodatkach plug-in, które są zainstalowane w środowisku. Pozwala także modyfikować ustawienia tych dodatków plug-in.

Ważne

Dodatkami plug-in można zarządzać w węźle lokalnym tylko wtedy, gdy typ obiektu aplikacji GAX to:

- **Generic Genesys Server** (w przypadku używania platformy Management Framework w wersji 8.1.0 lub niższej).
- **Generic Administrator Server** (w przypadku używania platformy Management Framework w wersji 8.1.1 lub wyższej).

W panelu **Aplikacje administratora** znajdują się aplikacje zainstalowane w bieżącym środowisku oraz host, na którym są przechowywane aplikacje.

Dodatki plug-in instaluje się w taki sam sposób, jak pakiety instalacyjne. Więcej informacji znajduje się w temacie [Przekazywanie pakietów instalacyjnych](#).

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij opcję **Filtr dzierżawcy**, aby otworzyć panel **Filtr dzierżawcy**. W tym panelu zaznacz pola wyboru obok każdego dzierżawcy, który ma zostać wybrany. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Kliknij aplikację, aby wyświetlić szczegóły w nowym panelu, który wyświetli się z prawej strony. W nowym panelu znajduje się lista dodatków plug-in oraz ich hostów. Kliknij pozycję **Pokrewne** i wybierz opcję **Dodatki typu plug-in**, aby wyświetlić dodatkowe szczegóły:

- **Nazwa** — nazwa dodatku plug-in
- **Wersja** — numer wersji dodatku plug-in
- **Język** — język używany przez interfejs użytkownika dodatku plug-in
- **Dostawca** — nazwa firmy lub użytkownika dostarczającego dodatek plug-in
- **Stan** — informuje, czy dodatek plug-in jest **Włączony** czy **Wyłączony**

Kliknij nazwę dodatku plug-in, aby wyświetlić dodatkowe szczegóły w panelu, który otworzy się z prawej strony. W tym panelu można wykonać następujące działania:

- [Włączenie i wyłączenie dodatku plug-in](#)
- [Zmodyfikowanie ustawień dodatku plug-in](#)

Procedura: Włączenie i wyłączenie dodatku plug-in

Kroki

1. Wybierz aplikację z listy **Aplikacje administratora**.
2. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel. Kliknij pozycję **Pokrewne** i wybierz opcję **Dodatki typu plug-in**, aby wyświetlić dodatki plug-in skojarzone z aplikacją.
3. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel. Wybierz dodatek plug-in z listy **Informacje o dodatku plug-in**.
4. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel. Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij opcję **Włącz**, aby włączyć dodatek plug-in.
 - Kliknij opcję **Wyłącz**, aby wyłączyć dodatek plug-in.

Procedura: Modyfikowanie ustawień dodatku plug-in

Kroki

1. Wybierz aplikację z listy **Aplikacje administratora**.
2. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel. Kliknij pozycję **Pokrewne** i wybierz opcję **Dodatki typu plug-in**, aby wyświetlić dodatki plug-in skojarzone z aplikacją.
3. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel. Wybierz dodatek plug-in z listy **Informacje o dodatku plug-in**.
4. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel. Kliknij pozycję **Pokrewne** i wybierz opcję **Opcje dodatku plug-in**.
5. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel. W panelu są wyświetlane opcje skojarzone z dodatkiem plug-in. Kliknij opcję, aby wyświetlić o niej więcej informacji w oddzielnym panelu, który zostanie otwarty z prawej strony.
6. Po zakończeniu modyfikowania opcji wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zapisać zmiany.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Ważne

W panelach **Zarządzanie dodatkami plug-in** można tylko modyfikować bieżące opcje poszczególnych dodatków plug-in. Nie można tworzyć nowych opcji dodatków plug-in.

Używanie konsoli wiersza poleceń (CLC, Command Line Console)

Konsola wiersza poleceń umożliwia administratorom wykonywanie w konsoli wiersza poleceń (CLC) różnych funkcji aplikacji GAX w odniesieniu do **definicji rozwiązań (SPD)** oraz **pakietów instalacyjnych (IP)**. Konsoli CLC można na przykład używać do cichego wdrażania definicji SPD na hostach zdalnych.

Aby korzystać z konsoli CLC, konieczny jest dostęp do interfejsu wiersza poleceń systemu operacyjnego. Jeśli użytkownik nie pracuje przy komputerze z zainstalowaną aplikacją GAX, na komputerze lokalnym konieczne jest użycie narzędzia CLC (**gaxclc.jar**).

Aby uzyskać dostęp do pliku pomocy wbudowanego w konsolę CLC, należy wykonać jedno z następujących poleceń:

```
java -jar gaxclc.jar help
```

```
java -jar gaxclc.jar ?
```

Ważne

Podczas wykonywania poleceń w konsoli CLC w tej samej lokalizacji, z której jest uruchamiane narzędzie, jest generowany plik dziennika.

Składnia

Polecenia konsoli CLC mają następującą składnię:

```
java -jar gaxclc.jar -u:użytkownik -p:hasło -s -h:<host>:<port> <function> <operation> <args>
```

W powyższym przykładzie:

- `-u:użytkownik` to nazwa użytkownika, który loguje się do składnika Configuration Server.
- `-p:hasło` to hasło użytkownika, który loguje się do składnika Configuration Server. Jeśli dla tej flagi nie określono wartości, konsola CLC uznaje, że hasło nie zostało ustawione.
- `-s` informuje konsolę CLC, aby używać bezpiecznego połączenia `https` z serwerem GAX. Jeśli ta flaga nie jest określona, konsola CLC używa zwykłego połączenia `http`.
- `-h:<host>:<port>` informuje o hoście i porcie serwera GAX. Jeśli ta flaga nie jest określona, konsola CLC używa następujące wartości: `-h:localhost:8080`.
- `<function>` może mieć wartość `ip` lub `spd`.
- `<operation>` określa operację, która ma zostać wykonana. Prawidłowe wartości tej flagi zależą od funkcji określonej w poprzednim kroku (`ip` lub `spd`).

- <args> określa argumenty operacji. Prawidłowe wartości tej flagi zależą od parametrów <function> i <operation> określonych w poprzednich krokach.

Poniżej podano przykład polecenia konsoli CLC:

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:hasło -h:localhost:8080 spd execute 10054 1 "C:/GAX/  
input.txt"
```

SPDs

Konsola CLC obsługuje następujące operacje dotyczące definicji SPD:

- add
- query
- querybyid
- execute
- delete
- encrypt (patrz karta execute)

add

add

Omówienie

Ta operacja powoduje dodanie definicji rozwiązania do bazy danych GAX. Jeśli definicja rozwiązania, zgodna z nazwą i wersją określoną w pliku XML definicji rozwiązania, już istnieje, ta operacja powoduje zastąpienie istniejącej definicji.

W przypadku powodzenia operacji jest zwracany identyfikator dodanej definicji rozwiązania.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:użytkownik -p:hasło -s -h:<host>:<port> spd add "ścieżka pliku"
```

- "ścieżka pliku" — ścieżka do pliku XML.

Przykład

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:hasło spd add "c:\GAX\newSpd.xml"
```

query

query

Omówienie

Wykonanie tej operacji powoduje odpytanie wszystkich definicji rozwiązań i wyświetlenie tabeli zawierającej poniższe dane definicji:

- Numer identyfikacyjny
- Nazwa
- Wersja
- Identyfikator bazy danych dzierżawcy

Poniżej podano przykład:

```
10054 gvp 8.1.5 1
10060 genesys0ne 8.1.5 1
10060 eServices 8.1.5 1
```

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:użytkownik-p:hasło -s -h:<host>:<port> spd query
```

Przykład

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:hasło -s -h:132.45.43.45:443 spd query
```

querybyid

querybyid

Omówienie

Wykonanie tej operacji powoduje odpytywanie definicji rozwiązań według identyfikatora. Jeśli definicja rozwiązania nie istnieje, operacja zakończy się niepowodzeniem.

W przypadku powodzenia operacji zostanie wyświetlona tabela zawierająca następujące szczegółowe dane o definicji rozwiązania:

- Identyfikator profilu
- Nazwa

Przykład:

1 Instalacja

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:użytkownik-p:hasło -s -h:<host>:<port> spd query SPDID
```

- SPDID — identyfikator odpytywanej definicji rozwiązania.

Przykład

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:hasło -h:132.45.43.45:8080 spd query 4374
```

execute

execute

Omówienie

Ta operacja uruchamia definicję rozwiązania.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:użytkownik-p:hasło -s -h:<host>:<port> spd execute SPDID nazwaProfilu|  
-profileID:IDprofilu|-profileName:nazwaProfilu -encrypted "plik wejściowy"
```

- SPDID — identyfikator wykonywanej definicji SPD.
- nazwaProfilu|-profileID:IDprofilu|-profileName:nazwaProfilu — profil definicji rozwiązania, który ma zostać wykonany.

Ważne

Jeśli nie określono żadnej flagi, wtedy za parametr nazwaProfilu jest przyjmowana nazwa wykonywanego profilu SPD.

- -encrypted — jeśli określono, informuje, czy plik wejściowy jest szyfrowany.

[+] Pokaż użycie

Konsola CLC obsługuje szyfrowanie plików wejściowych, które zawierają dane poufne, takie jak hasła.

Format:

```
java -jar gaxclc.jar -u:uzytkownik -p:haslo -s -h:<host>:<port> spd encrypt "ściezka pliku wejściowego" "ściezka szyfrowanego pliku wyjściowego"
```

Szyfrowany plik wejściowy znajduje się w lokalizacji określonej przez parametr "ściezka szyfrowanego pliku wyjściowego". Jeśli plik już istnieje w tej lokalizacji, zostanie zastąpiony.

Przykład:

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:haslo spd -encrypted "c:\GAX\input.txt" "c:\GAX\encrypted.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:haslo spd -encrypted "input.txt" "encrypted.txt"
```

- "plik wejściowy" — określa plik wejściowy zawierający parametry definicji rozwiązania. Jeśli flaga `-encrypted` jest ustawiona, plik wejściowy jest szyfrowany.

Plik wejściowy musi mieć format JSONObject i zawierać parametry definicji rozwiązania dotyczące konkretnego profilu. Plik musi być zakodowany w formacie UTF-8.

[+] Pokaż użycie

The input file must be in JSONObject format and include SPD parameters for a specific profile. The file must be encoded in UTF-8 format.

string

The input structure for a *string* type is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : "string"
  }
}
```

Example**SPD Profile**

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="NAME_PARAM1" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
    required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
    </input>
  </dialog>
  <dialog step="Step2">
    <input name="NAME_PARAM2" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
    required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
  </dialog>
</profile>
```

```
        </input>
</dialog>
<execution>
    <script>
        log('string test' );
    </script>
</execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
    "Step1" : {
        "NAME_PARAM1" : "Kate"
    },
    "Step2" : {
        "NAME_PARAM2" : "John"
    }
}
```

Boolean

The input structure for a *boolean* type is described below:

```
{
    "Dialog name" : {
        "Input name" : true/false
    }
}
```

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
<dialog step="Step1">
    <input name="STATUS" title="status" type="boolean" required="true">
        <description>status field</description>
    </input>
</dialog>
<execution>
    <script>
        log('boolean test');
    </script>
</execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "STATUS" : true
  }
}
```

Integer

The input structure for an *integer* type is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : <integer>
  }
}
```

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="NUMBER" title="number" type="integer" required="true">
      <description>number field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('number test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "NUMBER" : 132
  }
}
```

Password

The input structure for a *password* type is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : "password"
  }
}
```

Ważne

Input files that include sensitive data such as passwords should be encrypted using the SPD encrypt operation.

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="PASSWORD" title="password" type="password" required="true">
      <description>password field</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('password test');
    </script>
  </execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "PASSWORD" : "xyz9846gdkjg"
  }
}
```

SelectOne

The input structure for a *selectOne* type with an **<objectselect>** tag is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "filter value",
          "name" : "filter name"
        }
        ]
      }
    }
  }
}
```

Ważne

CLC intersects (*AND*) filters defined in the SPD file and input file for a *selectOne* input. The filter criteria should be different in an SPD input file and filter names should differ in the same filter definition.

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="APP_OBJ_SELECT_ONE" title="Application Name" hidden="false"
type="selectOne" default="">
      <description>select application</description>
      <objectselect>
        <filter value="CfgApplication" name="type"/>
      </objectselect>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('test select one' );
    </script>
  </execution>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Step1" : {
    "APP_OBJ_SELECT_ONE" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "SIP_lrm26",
          "name" : "name"
        }
      ]
    }
  }
}
```

SelectMultiple

The input structure for a *selectMultiple* type with **<objectselect>** tag is described below:

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "filter value",
          "name" : "filter name"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Filters defined in an SPD input file are joined in union (OR) and then intersect (AND) with filters defined in an SPD file for a *selectMultiple* input.

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="APP_OBJ_SELECT_MULTIPLE" title="Application Name" hidden="false"
type="selectMultiple" default="">
      <description>select application</description>
      <objectselect>
        <filter value="CfgApplication" name="type"/>
      </objectselect>
    </input>
  </dialog>
</profile>
```

```

</dialog>
<execution>
  <script>
    log('test select multiple' );
  </script>
</execution>

```

Input File for Install Profile

```

{
  "Step1" : {
    "APP_OBJ_SELECT_MULTIPLE" : {
      "objectselect" : {
        "filter" : [{
          "value" : "SIP_lrm26",
          "name" : "name"
        }, {
          "value" : "SIP_lrm27",
          "name" : "name"
        }
        ]
      }
    }
  }
}

```

The operation returns two applications named **SIP_lrm26** and **SIP_lrm27**.

Selection Tag

The input structure for a *selectOne/selectMultiple/boolean* type with **<selection>** tag is described below:

```

{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "selection" : {
        "option" : [{
          "value" : "option value assigned to the input
parameter",
          "name" : "option name is displayed in UI"
        }
        ]
      }
    }
  }
}

```


CLC selects options defined in the SPD input file. Multiple options can be specified only for the *selectMultiple* input type.

Example

SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Application Parameters">
    <input name="DATA_MODEL" title="Binary Version (32-bit or 64-bit)" default="64"
type="selectOne" required="true">
      <description>This parameter defines the 32-bit or the 64-bit version of the
binary to be deployed. </description>
      <selection>
        <option name="32" value="32"/>
        <option name="64" value="64"/>
      </selection>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('test selection support' );
    </script>
  </execution>
```

Input File for Install Profile

```
{
  "Application Parameters" : {
    "DATA_MODEL" : {
      "selection" : {
        "option" : [{
          "value" : "64",
          "name" : "64"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Ważne

- If the input file does not specify a value for a SPD parameter, the value defined in the **default** attribute of the input element will be used.

- If an SPD input element has the **required** attribute set to `true`, but there is no corresponding input value that is supplied in either the SPD (as a default) or in the input file, then the SPD execution fails.
- If an SPD input element has the **readonly** attribute value set to `true`, then the value in the **default** attribute value is used for the execution, if defined. If the **readonly** attribute value is set to `true`, **required** is set to `false`, and the **default** attribute is not defined, then the following logic is used for input value determination:
 1. For the *boolean* input type, the input value is set to `false`.
 2. For the *string* and *password* input types, the input value is set to `""`.
 3. For the *integer* input type, the input is not propagated.
- If a dialog **cond** attribute value evaluates to `false`, the dialog is skipped by the CLC tool.
Example:

```
<dialog step="Role input" cond="false">
  <input name="ROLE" title="Role" hidden="false" type="selectOne"
required="true">
    <description>Please indicate the role</description>
    <objectselect>
      <filter value="CfgRole" name="type"/>
    </objectselect>
  </input>
</dialog>
```

Przykład

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:hasło-s -h:localhost:8080 spd execute 10054 -profileID:1
"C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:hasło -h:localhost:8080 spd execute 10054
-profileName:"Profil instalacji" "C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054 1
-encrypted "C:/GAX/encryptedinput.txt"
```

delete

delete

Omówienie

Ta operacja powoduje usunięcie definicji rozwiązania. Jeśli definicja rozwiązania nie istnieje, operacja zakończy się niepowodzeniem.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:użytkownik -p:hasło -s -h:<host>:<port> spd delete SPDID
```

- SPDID — identyfikator definicji SPD, która ma zostać usunięta.

Przykład

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:hasło spd delete 5436
```

Pakiety instalacyjne

Konsola CLC obsługuje następujące operacje dotyczące funkcji ip (pakietów instalacyjnych):

- add
- query
- querybyid
- delete

add

add

Omówienie

Ta operacja powoduje dodanie pakietu instalacyjnego (spakowanego jako plik *.zip) do bazy danych aplikacji GAX. Jeśli pakiet instalacyjny już istnieje, zostanie zastąpiony.

W przypadku powodzenia operacji zostanie wyświetlony identyfikator pakietu instalacyjnego.

Ważne

Plik *.zip musi zawierać pakiet instalacyjny oraz folder szablonów pakietu.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:użytkownik-p:hasło -s -h:<host>:<port> ip add "ścieżka do pliku zip z pakietem instalacyjnym"
```

Przykład

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:hasło ip add "C:\GAX\TESTS\zippedIpUpload\PRODUCTION\IP_TSRvSIP64_18100079b1_ENU_windows.zip"
```

query

query

Omówienie

Wykonanie tej operacji powoduje odpytanie wszystkich pakietów instalacyjnych i wyświetlenie tabeli zawierającej poniższe dane szczegółowe pakietów:

- Numer identyfikacyjny
- Nazwa
- Wersja
- System operacyjny
- Ustawienia regionalne
- Stan

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:użytkownik-p:hasło -s -h:<host>:<port> ip query
```

Przykład

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:hasło-s -h:132.45.43.45:443 ip query
```

querybyid

querybyid

Omówienie

Wykonanie tej operacji powoduje odpytanie pakietu instalacyjnego i wyświetlenie tabeli zawierającej poniższe dane szczegółowe:

- Numer identyfikacyjny
- Nazwa
- Wersja
- System operacyjny
- Ustawienia regionalne
- Stan

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:użytkownik-p:hasło -s -h:<host>:<port> ip query IPID
```

- IPID — identyfikator odpytywanego pakietu instalacyjnego.

Przykład

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:hasło -h:132.45.43.45:8080 ip query 543
```

delete

delete

Omówienie

Ta operacja powoduje usunięcie pakietu instalacyjnego.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:użytkownik-p:hasło -s -h:<host>:<port> ip delete IPID
```

- IPID — identyfikator usuwanego pakietu instalacyjnego.

Przykład

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:hasło ip delete 547
```

Zestawy zmian masowych

Aplikacja Genesys Administrator Extension umożliwia przeprowadzanie masowych zmian względem użytkowników. Można na przykład utworzyć zestaw zmian masowych, aby w jednej czynności dodać lub usunąć wielu użytkowników do/z systemu albo dodać lub usunąć wiele kwalifikacji. Można też jednocześnie przeprowadzić wszystkie te operacje.

Opcje wyświetlania

W panelu **Zestawy zmian masowych** znajdują się wszystkie dostępne w środowisku zestawy zmian masowych, które nie zostały jeszcze wykonane lub ich wykonywanie zakończyło się niepowodzeniem. Aby wyświetlić listę pomyślnie wykonanych zestawów zmian masowych, należy przejść do panelu **Zakończone zmiany masowe**. Funkcja zarządzania obiektami konfiguracji uwzględnia ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu. Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij przycisk **Filtr dzierżawcy**, aby otworzyć panel **Filtr dzierżawcy**. W tym panelu zaznacz pola wyboru obok każdego dzierżawcy, który ma zostać wybrany. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Szczegóły

Lista **Zestawy zmian masowych** zawiera następujące informacje:

- **Nazwa zestawu zmian** — nazwa zestawu zmian masowych.
- **Twórca** — nazwa użytkownika, który utworzył zestaw zmian masowych.
- **Data utworzenia** — data utworzenia zestawu zmian masowych.
- **Data ostatniej modyfikacji** — data ostatniej modyfikacji zestawu zmian masowych.
- **Stan zestawu zmian** — są dostępne następujące stany:
 - **Puste** — do zestawu zmian masowych nie wprowadzono jeszcze żadnych danych.
 - **Nieukończone** — do zestawu zmian masowych wprowadzono tylko częściowe dane.
 - **Gotowe do wykonania** — zestaw zmian masowych jest gotowy do wykonania.
- **Wykonywanie** — są dostępne następujące opcje:
 - **Niewykonane** — zestaw zmian masowych nie został jeszcze wykonany.
 - **Zakończone** — zestaw zmian masowych został wykonany.

- **Niepowodzenie** — wykonywanie zestawu zmian masowych nie powiodło się.
- **Postęp** — podczas wykonywania zestawu zmian masowych w tym polu jest widoczny pasek postępu.
- **Wykonane przez dzierżawcę** — informuje, który dzierżawca wykonał jako ostatni ten zestaw zmian masowych.
- **Wykonane przez użytkownika** — informuje, który użytkownik wykonał jako ostatni ten zestaw zmian masowych.
- **Data poprzedniego wykonania** — data i godzina ostatniego wykonania zestawu zmian masowych.

Aby wyświetlić więcej informacji o konkretnej pozycji, kliknij zestaw zmian masowych na liście. Zostaną wyświetlone następujące pola:

- **Nazwa zestawu zmian** — nazwa zestawu zmian masowych.
- **Usuwane** — obiekty, które zostaną usunięte przez zestaw zmian masowych.
- **Dodawane** — obiekty, które zostaną dodane przez zestaw zmian masowych.
- **Aktualizacje** — obiekty, które zostaną zaktualizowane przez zestaw zmian masowych.

Ważne

W wyniku wykonania zestawu zmian masowych jest tworzony **plik definicji rozwiązań**. Instrukcje pobierania pliku definicji rozwiązań znajdują się w panelu **Zakończone zmiany masowe**.

Procedury

Z poziomu paneli **Zestaw zmian masowych** można wykonać następujące działania:

Tworzenie zestawów zmian masowych

[+] Kliknij tutaj, aby odkryć procedurę

Procedura: Tworzenie zestawów zmian masowych

Kroki

1. W panelu **Zestawy zmian masowych** kliknij symbol +.

2. Wprowadź informacje w następujących polach:

- **Nazwa zestawu zmian** — nazwa zestawu zmian masowych.

Ważne

Wartość w polu **Nazwa zestawu zmian** musi być unikatowa w ramach środowiska.

- **Usuwane** — wpisz obiekty konfiguracji, które mają zostać usunięte przy użyciu zestawu zmian masowych. Jeśli istnieją obiekty do usunięcia, należy wykonać poniższe działania. W przeciwnym razie można przejść do kolejnego kroku.
 - a. Kliknij przycisk **Dodaj**. Z prawej strony zostanie wyświetlony panel **Nowy usuwany element**.
 - b. Kliknij przycisk **Przeglądaj**. Z prawej strony zostanie wyświetlona lista obiektów konfiguracji.
 - c. Obiekty widoczne na liście zależą od obecnie wybranej kategorii. Aby zmienić typ kategorii, można kliknąć menu rozwijane w górnej części panelu.
 - d. Aby znaleźć konkretne obiekty, można użyć pola **Szybki filtr** lub **Filtr dzierżawcy**. Kliknij pole wyboru obok każdego obiektu, który ma zostać dodany do listy Usuwane.
 - e. Nazwa obiektu wyświetli się w panelu **Nowy usuwany element**. Kliknij przycisk **OK**, aby dodać obiekt do listy Usuwane.
 - f. Aby dodać więcej obiektów do listy Usuwane, należy powtórzyć powyższe czynności.
- **Dodawane** — wpisz obiekty konfiguracji, które mają zostać dodane przy użyciu zestawu zmian masowych. Jeśli istnieją obiekty do dodania, należy wykonać poniższe działania. W przeciwnym razie można przejść do kolejnego kroku.
 - a. Kliknij przycisk **Dodaj**. Z prawej strony zostanie wyświetlony nowy panel.
 - b. Kliknij przycisk **Przeglądaj**. Z prawej strony zostanie wyświetlona lista obiektów konfiguracji.
 - c. Wybierz typ obiektu z menu rozwijanego **Typ**.
 - d. Kliknij przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać obiekt, który zostanie użyty jako szablon. Z prawej strony zostanie otwarty panel. Kliknij pole wyboru obok każdego obiektu, który chcesz wybrać.

Ważne

Gdy obiekt jest używany jako szablon, wszystkie jego cechy są stosowane względem obiektów dodawanych. Dotyczy to również połączeń i uprawnień.

- e. Kliknij przycisk **Dalej**.

- f. W polu **Liczba tworzonych** wpisz liczbę obiektów tworzonych przy użyciu szablonu. Wartość musi być liczbą całkowitą z zakresu od 1 do 100.
- g. W polu **Plik CSV** można wykonać następujące działania:
 - Kliknij opcję **Wybierz plik**, aby wskazać plik CSV, z którego mają zostać pobrane nowe dane.
 - W otwartym oknie przejdź do lokalizacji, w której znajduje się plik CSV. Wybierz plik CSV, aby go użyć.

Ważne

Poniżej podano przykład formatu pliku CSV umożliwiającego tworzenie obiektów typu Użytkownik (Osoba). Pola obowiązkowe to jedynie **employeeid** oraz **username**. Pozostałe pola są opcjonalne i można je pominąć. W takiej sytuacji aplikacja GAX przypisze domyślne wartości skopiowane z obiektu szablonowego.

```
employeeid, folderid, tenantdbid, state, lastname, firstname, password, username, skilllevels
```

```
bulkuser1,105,1, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldbid:102, level:10},{skilldbid:106, level:6}"
```

```
bulkuser2,106,2, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldbid:102, level:10},{skilldbid:107, level:7}"
```

- Kliknij przycisk **Otwórz**.
- h. Kliknij przycisk **Zakończ**.
- **Aktualizacje** — zdefiniuj aktualizacje obiektów konfiguracji, które mają zostać przeprowadzone przy użyciu zestawu zmian masowych. Jeśli istnieją obiekty do zaktualizowania, należy wykonać poniższe działania. W przeciwnym razie można przejść do kolejnego kroku.
 - a. Kliknij przycisk **Dodaj**. Z prawej strony zostanie wyświetlony panel **Nowy aktualizowany element**.
 - b. Kliknij przycisk **Przeglądaj**. Z prawej strony zostanie wyświetlona lista obiektów konfiguracji.
 - c. Obiekty widoczne na liście zależą od obecnie wybranej kategorii. Aby zmienić typ kategorii, można kliknąć menu rozwijane w górnej części panelu.
 - d. Aby znaleźć konkretne obiekty, można użyć pola **Szybki filtr** lub **Filtr dzierżawcy**. Kliknij pole wyboru obok każdego obiektu, który ma zostać dodany do listy Aktualizacje.
 - e. Nazwa obiektu wyświetli się w panelu **Nowy aktualizowany element**. Kliknij przycisk **OK**, aby dodać obiekt do listy Aktualizacje.
 - f. Aby dodać do listy więcej obiektów, należy powtórzyć powyższe czynności.
3. W panelu tworzenia zestawu zmian masowych można zmienić kolejność obiektów widocznych na listach **Usuwane**, **Dodawane** i **Aktualizacje**.

Ważne

Zadania zestawu zmian masowych są wykonywane w następującej kolejności: usuwane, dodawane, a następnie aktualizacje.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zapisać zestaw zmian masowych.

Ważne

Ta czynność nie powoduje wykonania zestawu zmian masowych. Aby to zrobić, należy postępować zgodnie z instrukcjami [wykonywania zestawu zmian masowych](#).

Usuwanie zestawów zmian masowych

[+] Kliknij tutaj, aby odkryć procedurę

Procedura: Usuwanie zestawów zmian masowych

Kroki

1. Kliknij pola wyboru obok każdego zestawu zmian masowych, który ma zostać usunięty.
2. Kliknij przycisk **Usuń**.
3. Zostanie wyświetlone okno dialogowe z potwierdzeniem akcji:
 - Kliknij przycisk **OK**, aby kontynuować.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić akcję.

Wykonywanie zestawów zmian masowych

[+] Kliknij tutaj, aby odkryć procedurę

Procedura: Wykonywanie zestawów zmian masowych

Kroki

1. Wybierz zestaw zmian masowych z listy **Zestawy zmian masowych**. Z prawej strony zostanie wyświetlony nowy panel z dodatkowymi informacjami o zestawie zmian masowych.
2. Przed wykonaniem zestawu zmian masowych można go zweryfikować. Kliknij przycisk **Weryfikuj**, aby się upewnić, że zestaw zmian masowych jest gotowy do wykonania.

Ważne

Przycisk **Weryfikuj** przydaje się, gdy jest konieczne sprawdzenie, czy zestaw zmian masowych jest gotowy do wykonania oraz czy wcześniej nie trzeba wykonać innych zależnych zestawów zmian. Przykład: Niektóre operacje dodawania zależą od innych obiektów. Może być konieczne zaktualizowanie wielu agentów nową kwalifikacją. Jednak przed zaktualizowaniem agentów należy utworzyć tę kwalifikację. W tym scenariuszu kliknięcie przycisku **Weryfikuj** pozwala sprawdzić, czy nowa kwalifikacja została utworzona.

3. Kliknij przycisk **Wykonaj**, aby wykonać zestaw zmian masowych. Stan zestawu zmian masowych można sprawdzić w panelu **Zakończone zmiany masowe**.

Ważne

W chwili wykonania zestawu zmian masowych jest tworzony **plik definicji rozwiązania**. Instrukcje pobierania pliku definicji rozwiązania znajdują się w panelu **Zakończone zmiany masowe**.

Zakończone zmiany masowe

W panelu **Zakończone zmiany masowe** znajduje się lista zmian masowych pomyślnie wykonanych w używanym środowisku. Lista **Zakończone zmiany masowe** zawiera następujące informacje:

- **Nazwa zestawu zmian** — nazwa zestawu zmian masowych.
- **Data utworzenia** — data utworzenia zestawu zmian masowych.
- **Wykonane przez dzierżawcę** — informuje, który dzierżawca wykonał jako ostatni ten zestaw zmian

masowych.

- **Wykonane przez użytkownika** — informuje, który użytkownik wykonał jako ostatni ten zestaw zmian masowych.
- **Uruchomione** — informuje o dacie i godzinie rozpoczęcia wykonywania zestawu zmian masowych.
- **Zakończone** — informuje o dacie i godzinie zakończenia wykonywania zestawu zmian masowych.

Aby usunąć rekordy zestawów zmian masowych, kliknij pole wyboru obok każdego zestawu, który ma zostać usunięty, a następnie kliknij przycisk **Usuń**.

Ważne

Ta czynność nie powoduje usunięcia zestawu zmian masowych. Usuwa jedynie jego rekord.

Aby wyświetlić więcej informacji o konkretnej pozycji, kliknij zestaw zmian masowych na liście. Zostaną wyświetlone następujące pola:

- **Nazwa zestawu zmian** — nazwa zestawu zmian masowych.
- **Usuwane** — obiekty, które zostały usunięte przez zestaw zmian masowych.
- **Dodawane** — obiekty, które zostały dodane przez zestaw zmian masowych.
- **Aktualizacje** — obiekty, które zostały zaktualizowane przez zestaw zmian masowych.

Kliknij przycisk **Eksportuj**, aby pobrać plik definicji rozwiązania utworzony podczas wykonywania zestawu zmian masowych.

Kliknij przycisk **Usuń**, aby usunąć rekord zestawu zmian masowych.

Ważne

Ta czynność nie powoduje usunięcia zestawu zmian masowych. Usuwa jedynie jego rekord.

Agenci

Agenci to **użytkownicy**, którzy bezpośrednio obsługują klientów. W oknie **Agenci** znajdują się wszyscy agenci dostępni w używanym środowisku (lub dzierżawcy, jeśli w środowisku znajduje się wielu dzierżawców). Są widoczne tylko te obiekty, do których jest możliwy dostęp.

Zawartość listy można filtrować na kilka sposobów:

- Kliknij polecenie **Pokaż szybki filtr** i wpisz termin wyszukiwania w polu **Szybki filtr**. Lista zostanie dynamicznie zaktualizowana i będą widoczne tylko te elementy, które pasują do tekstu wpisanego w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij polecenie **Pokaż filtr kolumn**, aby wyświetlić pola wyszukiwania dla każdego nagłówka kolumny. Wpisz termin wyszukiwania w jednym z pól, aby szybko wyszukać tekst w wybranej kolumnie.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć okno **Katalog dzierżawców**. W tym oknie kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr**, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Okno **Agenci** jest dostępne w dwóch różnych trybach, które są przeznaczone dla różnych użytkowników. Tryb można zmienić w oknie **Preferencje systemu**, wybierając opcję **Zarządzanie agentami**, a następnie opcję **Chmura** lub **Lokalny**. Więcej informacji o tych trybach można uzyskać, klikając poniższą kartę.

Chmura

Tryb **Chmura** zapewnia prosty i efektywny mechanizm tworzenia agentów i zarządzania nimi. Automatycznie obsługuje niektóre obiekty konfiguracji, na przykład **numery katalogowe (DN)** oraz **miejsca**, upraszczając tworzenie agentów. Jeśli jest wymagana większa kontrola nad tym procesem, w menu **Zarządzanie agentami** należy wybrać tryb **Lokalnie**.

Tworzenie agenta

Aby utworzyć nowego agenta, kliknij przycisk **Dodaj**.

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Tworzenie agenta

Purpose: Ta procedura dotyczy tworzenia agenta w oknie **Agenci** w trybie **Chmura**.

Kroki

1. Kliknij przycisk **Dodaj**. Zostanie wyświetlone okno **Dodaj agenta**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełóżaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - Informacje o użytkowniku
 - **Nazwa użytkownika** — nazwa, która powinna być używana przez użytkownika do logowania się do środowiska. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji.
 - **Imię** — imię użytkownika.
 - **Nazwisko** — nazwisko użytkownika.
 - **Identyfikator zewnętrzny** — to ustawienie obowiązuje tylko wtedy, gdy w bieżącym środowisku jest używane uwierzytelnianie zewnętrzne, takie jak LDAP lub RADIUS. Może to być nazwa użytkownika w zewnętrznym systemie uwierzytelniania. W przypadku metody LDAP może to być kompletny lub częściowy adres URL LDAP zgodny z normą RFC 2255. Więcej informacji można znaleźć w [Podręczniku referencyjnym platformy uwierzytelniania zewnętrznego](#).

Ważne

Pole **Identyfikator zewnętrzny** może być ukryte, jeśli zaznaczono pole wyboru **Ukryj identyfikator zewnętrzny** w menu [Preferencje systemu / Zarządzanie agentami](#).

- **Adres e-mail** — adres e-mail użytkownika.
- **Hasło** — hasło nie dłuższe niż 64 znaki, którego używa użytkownik do logowania się do środowiska. Istniejącego hasła nie można podejrzeć.

Ważne

Format hasła może podlegać pewnym regułom. Więcej informacji można znaleźć w [Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1](#).

- **Organizacja** — folder, w którym są przechowywane **obiekty Osoba** tego użytkownika.
- **Numer domyślny** — numer telefonu tego użytkownika. To pole służy do tworzenia skojarzonych obiektów typu **Numer katalogowy**, **Miejsce** oraz **Login agenta** dla tego użytkownika. Aplikacja GAX wykorzystuje istniejące obiekty, jeśli takie są dostępne.
- Kwalifikacje
 - Do agentów można dodawać **kwalifikacje**:

- Tworzenie kwalifikacji — wpisz nazwę nowej kwalifikacji w polu **Szybki filtr**, a następnie kliknij symbol **+**, aby utworzyć kwalifikację.
- Wybieranie istniejącej kwalifikacji — w sekcji **Kwalifikacje** wybierz istniejącą kwalifikację z listy, aby dodać ją do agenta. Aby wybrać kwalifikację, kliknij pole wyboru obok kwalifikacji i wpisz wartość liczbową w polu **Klasyfikacja**.

Ważne

Ponieważ na podstawie kwalifikacji można automatycznie definiować grupy agentów (wirtualne grupy agentów), w momencie utworzenia kwalifikacji następuje odświeżenie grup agentów.

- Grupy agentów
 - Można dodać agenta do **grupy agentów**, klikając pole wyboru obok elementu na liście.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Ważne

Podczas dodawania agenta w trybie **Chmura** aplikacja GAX przeprowadza następujące zmiany konfiguracji:

- Tworzy obiekty **Loginy agentów** w każdym **przełączniku** przy użyciu informacji wprowadzonych w polu **Numer domyślny**.
- Tworzy obiekt **Użytkownik** i obiekty **Loginy agentów** skojarzone z obiektem Użytkownik. **Czas podsumowania** każdego loginu agenta jest ustawiony na 0.

Inne działania

Po wybraniu agenta można wykonać następujące działania:

- Edycja informacji o agencji — wybierz agenta i kliknij przycisk **Edytuj**, aby edytować informacje o agencji. W przypadku edycji pola **Numer domyślny**:
 - Jeśli z tego pola zostanie usunięty wpis, skojarzenie agenta z bieżącym obiektem **Miejsce** i **Login agenta** zostanie usunięte.
 - Jeśli zostanie wprowadzona nowa wartość, agent zostanie skojarzony z nowymi obiektami **Miejsce**, **Numer katalogowy** i **Login agenta**. Nowe obiekty są tworzone tylko wtedy, jeśli nie istnieją. Istniejące obiekty są opróżniane, ale nie usuwane.
- Skopiowanie agenta — wybierz agenta i kliknij przycisk **Klonuj**, aby utworzyć kopię obiektu Agent.
- Zmiana stanu — wybierz agenta i kliknij przycisk **Włącz** lub **Wyłącz**, aby zmienić stan agenta.

Ważne

- Wyłączeni agenci są na liście wyświetlani szarym kolorem (są wyszarzeni).
- Gdy użytkownik zostanie wyłączony lub usunięty, aplikacja Genesys Administrator Extension unieważnia wszystkie sesje skojarzone z tym użytkownikiem. Przy kolejnym działaniu taki użytkownik zostanie przekierowany na stronę logowania.

Aby usunąć co najmniej jednego agenta, należy zaznaczyć pole wyboru obok agenta na liście i kliknąć przycisk **Usuń**.

Ważne

Podczas usuwania agenta aplikacja GAX nie usuwa obiektów **Numer katalogowy**, **Miejsce** ani **Login agenta**, które są skojarzone z tym agentem.

Lokalnie

Tryb **Lokalnie** oferuje większą kontrolę nad tworzeniem agentów i zarządzaniem nimi. Można zdecydować, czy aplikacja GAX ma automatycznie obsługiwać niektóre obiekty konfiguracji, na przykład **numery katalogowe (DN)** oraz **miejsca**. Jeśli większa kontrola nad tym procesem nie jest wymagana, w menu **Zarządzanie agentami** należy wybrać tryb **Chmura**.

Tworzenie agenta

Aby utworzyć nowego agenta, kliknij przycisk **Dodaj**.

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Tworzenie agenta

Purpose: Ta procedura dotyczy tworzenia agenta w oknie **Agenci** w trybie **Lokalnie**.

Kroki

1. Kliknij przycisk **Dodaj**. Zostanie wyświetlone okno **Dodaj agenta**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:

- Informacje o użytkowniku
 - **Nazwa użytkownika** — nazwa, która powinna być używana przez użytkownika do logowania się do środowiska. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji.
 - **Imię** — imię użytkownika.
 - **Nazwisko** — nazwisko użytkownika.
 - **Identyfikator zewnętrzny** — to ustawienie obowiązuje tylko wtedy, gdy w bieżącym środowisku jest używane uwierzytelnianie zewnętrzne, takie jak LDAP lub RADIUS. Może to być nazwa użytkownika w zewnętrznym systemie uwierzytelniania. W przypadku metody LDAP może to być kompletny lub częściowy adres URL LDAP zgodny z normą RFC 2255. Więcej informacji można znaleźć w [Podręczniku referencyjnym platformy uwierzytelniania zewnętrznego](#).

Ważne

Pole **Identyfikator zewnętrzny** może być ukryte, jeśli zaznaczono pole wyboru **Ukryj identyfikator zewnętrzny** w menu [Preferencje systemu / Zarządzanie agentami](#).

- **Adres e-mail** — adres e-mail użytkownika.
- **Hasło** — hasło nie dłuższe niż 64 znaki, którego używa użytkownik do logowania się do środowiska. Istniejącego hasła nie można podejrzeć.

Ważne

Format hasła może podlegać pewnym regułom. Więcej informacji można znaleźć w [Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1](#).

- **Organizacja** — folder, w którym są przechowywane **obiekty Osoba** tego użytkownika.
 - **Miejsce** — obiekt **Miejsce** przypisany do tego agenta. Aby wyświetlić listę miejsc dostępnych w środowisku, kliknij przycisk **Przełączaj**. Po wybraniu miejsca zostanie wyświetlone pole **Numer/NK**.
 - **Loginy agenta** — **loginy agenta** dotyczące bieżącego użytkownika. Kliknij symbol **+**, aby dodać login agenta.
 - **Numer/NK** — numer / numer katalogowy tego użytkownika. To pole pojawia się po wybraniu miejsca. Kliknij symbol **+**, aby dodać numer katalogowy.
- Dodawanie kwalifikacji użytkownika
 - Do agentów można dodawać **kwalifikacje**:
 - Tworzenie kwalifikacji — wpisz nazwę nowej kwalifikacji w polu **Szybki filtr**, a następnie kliknij symbol **+**, aby utworzyć kwalifikację.

- Wybieranie istniejącej kwalifikacji — w sekcji **Kwalifikacje** wybierz istniejącą kwalifikację z listy, aby dodać ją do agenta. Aby wybrać kwalifikację, kliknij pole wyboru obok kwalifikacji i wpisz wartość liczbową w polu **Klasyfikacja**.

Ważne

Ponieważ na podstawie kwalifikacji można automatycznie definiować grupy agentów (wirtualne grupy agentów), w momencie utworzenia kwalifikacji następuje odświeżenie grup agentów.

- Grupy agentów
 - Można dodać agenta do **grupy agentów**, klikając pole wyboru obok elementu na liście.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Inne działania

Po wybraniu agenta można wykonać następujące działania:

- Edycja informacji o agencji — wybierz agenta i kliknij przycisk **Edytuj**, aby edytować informacje o agencji.
- Skopiowanie agenta — wybierz agenta i kliknij przycisk **Klonuj**, aby utworzyć kopię obiektu Agent.
- Zmiana stanu — wybierz agenta i kliknij przycisk **Włącz** lub **Wyłącz**, aby zmienić stan agenta.

Ważne

- Wyłączeni agenci są na liście wyświetlani szarym kolorem (są wyszarzeni).
- Gdy użytkownik zostanie wyłączony lub usunięty, aplikacja Genesys Administrator Extension unieważnia wszystkie sesje skojarzone z tym użytkownikiem. Przy kolejnym działaniu taki użytkownik zostanie przekierowany na stronę logowania.

Aby usunąć co najmniej jednego agenta, należy zaznaczyć pole wyboru obok agenta na liście i kliknąć przycisk **Usuń**.

Ważne

Podczas usuwania agenta aplikacja GAX nie usuwa obiektów **Numer katalogowy**, **Miejsce** ani **Login agenta**, które są skojarzone z tym agentem.

Składnik Configuration Manager (Menedżer konfiguracji)

Składnik Configuration Manager (Menedżer konfiguracji) umożliwia tworzenie obiektów konfiguracji na poziomie systemu, takich jak Warunki alarmów, Atrybuty biznesowe, Hosty itd., oraz zarządzanie nimi.

Omówienie

Configuration Manager — omówienie

Strona **Menedżer konfiguracji** to centralne miejsce umożliwiające wyświetlanie obiektów konfiguracji używanych przez system oraz zarządzanie nimi. Aplikacja Genesys Administrator Extension pozwala zarządzać obiektami w konfiguracjach z jednym dzierżawcą i z wieloma dzierżawcami.

Obiekty konfiguracji, zwane także obiektami bazy danych konfiguracji, zawierają dane wymagane przez rozwiązania i aplikacje Genesys do działania w konkretnym środowisku. Wszystkie te obiekty są przechowywane w bazie danych konfiguracji.

Składnik Configuration Manager wyświetla obiekty według typów. Na przykład obiekty konfiguracji powiązane z kampaniami wychodzącymi są wymienione pod nagłówkiem **Wychodzące**.

Aby wyświetlić listę powiązanych obiektów konfiguracji dostępnych w systemie, należy kliknąć typ obiektu konfiguracji. Z poziomu tej listy można edytować i usuwać istniejące obiekty konfiguracji oraz tworzyć nowe obiekty.

Aby wyświetlić obiekty konfiguracji dotyczące konkretnego dzierżawcy oraz zarządzać nimi, należy kliknąć ikonę kostki i wprowadzić nazwę dzierżawcy w polu **Katalog dzierżawców**. Domyślnie w składniku Configuration Manager są wyświetlane obiekty konfiguracji tego dzierżawcy, do którego należy konto użytkownika. Jeśli podczas wyświetlania obiektów według dzierżawców zostanie utworzony nowy obiekt, zostanie on dodany do katalogu tego dzierżawcy.

Ważne

Pole **Katalog dzierżawców** nie jest widoczne w środowisku z jednym dzierżawcą.

Wybierz temat poniżej, aby dowiedzieć się więcej o składniku Configuration Manager.

Hierarchia obiektów

[+] Kliknij tutaj, aby odkryć sekcję

W aplikacji Genesys Administrator Extension obiekty są przechowywane w folderach. Zwykle w danym folderze znajdują się obiekty tylko jednego typu.

Aby lepiej zarządzać środowiskiem konfiguracji, można utworzyć hierarchię poprzez ręczne utworzenie dowolnej kombinacji następujących elementów:

- Foldery i podfoldery — folder zawiera obiekty jednego typu. Można na przykład utworzyć podfoldery, w których obiekty Host są grupowane według lokalizacji.
- Jednostki biznesowe / Lokacje — w przeciwieństwie do folderów jednostki biznesowe i lokacje mogą zawierać obiekty różnych typów. Na przykład wszystkie obiekty konfiguracji powiązane z konkretną lokacją firmową można zgrupować jako lokację, która może zawierać obiekty konfiguracji w folderach i podfolderach.

Dodatkowo w ramach własnej hierarchii następujące obiekty zawierają swoje obiekty nadrzędne:

- Grupy kampanii — hierarchia zawiera kampanie.
- Porty IVR — hierarchia zawiera obiekty IVR.
- Wartości atrybutu biznesowego — hierarchia zawiera atrybuty biznesowe.
- Loginy agentów — hierarchia zawiera przełączniki.
- Numery katalogowe — hierarchia zawiera przełączniki.

W aplikacji Genesys Administrator Extension jest widoczna ścieżka nawigacji (zestaw stron nadrzędnych nawigacji), która informuje, w jakiej części hierarchii znajdują się wyświetlane obiekty. Ta ścieżka towarzyszy wszystkim listom obiektów i znajduje się bezpośrednio nad listą. Można kliknąć dowolny element ścieżki, aby szybko przejść do wybranego elementu.

Obiekty niektórych typów mogą istnieć tylko w ramach dzierżawcy głównego lub jednostki biznesowej / lokacji. W przypadku wyświetlania obiektów według dzierżawcy mogą nie być widoczne następujące obiekty:

- Warunki alarmów
- Szablony aplikacji
- Aplikacje
- Hosty
- Rozwiązania
- Centrale przełączające

Importowanie/eksportowanie danych

[+] Kliknij tutaj, aby odkryć sekcję

Większość obiektów konfiguracji umożliwia importowanie i eksportowanie danych, na przykład opcji konfiguracji. W tym celu należy kliknąć opcję **Więcej** i wybrać polecenie **Importuj** lub **Eksportuj**. W aplikacji Genesys Administrator Extension jest używany format pliku CFG/CONF.

Więcej informacji o akceptowanych formatach plików umożliwiających import znajduje się powyżej na karcie Formaty plików.

Wymagane uprawnienia

[+] Kliknij tutaj, aby odkryć sekcję

Minimalne uprawnienia wymagane do wykonywania zadań w aplikacji Genesys Administrator Extension zależą od konkretnego zadania. Więcej informacji o uprawnieniach znajduje się na karcie Uprawnienia powyżej.

Aby wykonywać niektóre zadania względem obiektów lub grup obiektów, są konieczne odpowiednie **uprawnienia roli**.

Uprawnienie	Opis	Warunki wstępne
Odczyt	<ul style="list-style-type: none"> Aby wyświetlić konkretny obiekt, jest konieczne posiadanie uprawnienia Odczyt względem tego obiektu. W składniku Configuration Manager można sprawdzić typ obiektu. Jeśli użytkownik nie ma przypisanego uprawnienia Odczyt względem obiektu, ten obiekt nie będzie wyświetlany w składniku Configuration Manager. W widoku listy jest widoczny następujący przycisk: Edytuj. Można kliknąć obiekt, aby wyświetlić jego szczegółowe dane. 	Brak
Tworzenie	<ul style="list-style-type: none"> Aby utworzyć obiekt w konkretnym folderze, jest konieczne posiadanie uprawnienia Tworzenie względem folderu. Osoba, która tworzy obiekt, otrzymuje uprawnienie Pełna kontrola względem tego obiektu. Inne konta mogą mieć uprawnienia dostępu do nowo utworzonego obiektu, które są takie same jak względem folderu, w którym obiekt został utworzony. 	Odczyt

Uprawnienie	Opis	Warunki wstępne
	<ul style="list-style-type: none"> W widoku listy są widoczne następujące przyciski: Nowy, Klonuj oraz Przenieś do. W widoku szczegółów obiektu są widoczne następujące przyciski: Klonuj oraz Przenieś do. Są również wyświetlane następujące karty: Opcje, Uprawnienia oraz Zależności. 	
Aktualizacja	<ul style="list-style-type: none"> Aby zmodyfikować konkretny obiekt, jest konieczne posiadanie uprawnienia Aktualizacja względem tego obiektu. W widoku listy jest widoczny następujący przycisk: Włącz lub Wyłącz. W widoku szczegółów obiektu są widoczne następujące przyciski: Włącz lub Wyłącz, Zapisz i Zastosuj. 	Odczyt
Usuwanie	<ul style="list-style-type: none"> Aby usunąć konkretny obiekt, jest konieczne posiadanie uprawnienia Usuwanie względem tego obiektu. W widoku listy jest widoczny następujący przycisk: Usuń. W widoku szczegółów obiektu jest widoczny następujący przycisk: Usuń. 	Odczyt

Manipulowanie wieloma obiektami

[+] [Kliknij tutaj, aby odkryć sekcję](#)

W aplikacji Genesys Administrator Extension można jednocześnie manipulować wieloma obiektami przy użyciu funkcji **Zestawy zmian masowych**. Funkcji Zestawy zmian masowych można na przykład użyć do jednoczesnego dodania i/lub usunięcia wielu użytkowników. Funkcja Zestawy zmian masowych zastępuje funkcję kreatora znaną z aplikacji Genesys Administrator.

Konwencje nazewnictwa

[+] Kliknij tutaj, aby odkryć sekcję

Ponieważ większość obiektów z bazy danych konfiguracji odzwierciedla fizyczne obiekty w centrum obsługi (na przykład przełączniki, agentów i zainstalowane aplikacje), w niniejszym dokumencie obiekty bazy danych konfiguracji mogą być zapisywane dużymi literami. Na przykład słowo przełącznik jest zapisane małą literą, gdy dotyczy fizycznego przełącznika w centrum obsługi. Jeśli dotyczy obiektu konfiguracji odzwierciedlającego fizyczny przełącznik, jest czasami zapisane dużą literą. Podobnie słowo aplikacja jest zapisane małą literą, gdy dotyczy fizycznej instalacji w centrum obsługi. Jeśli dotyczy obiektu konfiguracji odzwierciedlającego zainstalowany program, może być zapisane dużą literą.

Popularne właściwości

Popularne obiekty

Wszystkie obiekty mają przypisane następujące elementy i właściwości konfiguracji:

- **Nazwa** — nazwa jednoznacznie identyfikująca obiekty w konkretnym zakresie. W wyniku tego nazwa, która może zawierać do 255 znaków, to parametr wymagany przez obiekty większości typów. Wyjątki są następujące:
 - **Numery katalogowe** i **Loginy agentów** — ich unikatowe numery i kody identyfikują je w zakresie przełącznika.
 - **Porty IVR** — ich unikatowe numery portów identyfikują je w zakresie obiektów IVR.

Sposób nadawania nazw obiektom w środowisku jest bardzo ważny. Spójne i rozsądne konwencje nazewnictwa sprawiają, że środowisko konfiguracji jest łatwiejsze do zrozumienia i szybsze w przeglądaniu, co przekłada się na wygodniejsze korzystanie z konfiguracji i zarządzanie nią.

Ważne

Mimo że aplikacja Genesys Administrator Extension obsługuje pełny zestaw znaków w nazwach obiektów, użycie pewnych znaków może powodować problemy w zachowaniu innych aplikacji Genesys. W związku z tym w nazwach obiektów należy unikać odstępów, myślników, kropek i znaków specjalnych. W miejscach, w których zwykle są stosowane odstęp lub myślniki, najlepiej użyć znaku podkreślenia.

Nazwy nadawane obiektom niektórych typów muszą być zgodne z nazwami wystąpień, które te obiekty reprezentują w innych miejscach środowiska. Na przykład nazwy hostów muszą pasować do nazw nadanych reprezentowanym przez nie komputerom w środowisku sieci danych.

- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że wystąpienie reprezentowane przez obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używane bez żadnych ograniczeń. Jeśli pole nie jest zaznaczone, informuje, że wystąpienie reprezentowane przez obiekt jest używane w środowisku nieprodukcyjnym. Interakcje klienta nie mogą być przekazywane do tego obiektu docelowego nawet wtedy, gdy informacje robocze wskazują na jego dostępność.

Wyłączenie folderu lub obiektu, który jest elementem nadrzędnym dla innych obiektów, spowoduje również wyłączenie wszystkich obiektów w folderze oraz wszystkich obiektów podrzędnych obiektu nadrzędnego.

Przykład:

- Wyłączenie **przełącznika** powoduje wyłączenie wszystkich **numerów katalogowych** i **loginów agenta** zdefiniowanych w tym przełączniku.
- Wyłączenie folderu Grupa agentów powoduje wyłączenie wszystkich **grup agentów** skonfigurowanym w tym folderze.

Jeśli jednak zostanie wyłączona grupa obiektów (na przykład grupa agentów), poszczególni członkowie tej grupy (w tym przykładzie agenci) pozostaną włączeni.

Uprawnienia

Uprawnienia

Na karcie **Uprawnienia** są wymienione obiekty Grupy dostępu i Użytkownicy, które zostały jawnie skonfigurowane z uprawnieniami do tego obiektu. Uprawnienia są zwykle przydzielane użytkownikom lub grupom dostępu. Ta funkcja usprawnia sposób przydzielania uprawnień, a zakres czynności jest ograniczony do zarządzania uprawnieniami dla jednego obiektu bazy danych.

Więcej informacji o przydzielaniu, modyfikowaniu i usuwaniu uprawnień można znaleźć w [Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1](#).

Ważne

Niektóre obiekty konfiguracji, takie jak Dzierżawcy i Foldery, to obiekty nadrzędne dla jednego obiektu lub wielu obiektów. Po wyświetleniu karty **Uprawnienia** dotyczącej tych obiektów nadrzędnych można używać następujących opcji konfigurowania uprawnień:

- Pole wyboru **Propaguj** — jeśli pole wyboru **Propaguj** jest zaznaczone, uprawnienie jest propagowane do wszystkich obiektów podrzędnych bieżącego obiektu nadrzędnego. Jeśli pole wyboru **Propaguj** nie jest zaznaczone, uprawnienie jest usuwane ze wszystkich obiektów podrzędnych bieżącego obiektu nadrzędnego, chyba że uprawnienie zostanie zmodyfikowane w obiekcie podrzędnym.
- Przycisk **Zamień cyklicznie** — jeśli przycisk **Zamień cyklicznie** jest kliknięty, uprawnienia wszystkich obiektów podrzędnych są usuwane i zastępowane uprawnieniami obiektu nadrzędnego.

Można wykonać następujące działania:

Zmiana członków

[+] Kliknij tutaj, aby odkryć procedurę

Procedura: Zmiana członków

Kroki

1. Wybierz obiekt i kliknij kartę **Uprawnienia**.
2. Kliknij przycisk **Dodaj użytkownika** lub **Dodaj grupę dostępu**.
3. Zostanie wyświetlone nowe okno umożliwiające wybranie użytkownika lub grupy dostępu. Użytkowników i grupy dostępu można znaleźć za pomocą następujących metod:
 - Według hierarchii — kliknij opcję **Pokaż hierarchię**, aby wyświetlić listę wszystkich użytkowników i grup dostępu w środowisku, uporządkowanych według hierarchii.
 - Według listy — kliknij opcję **Pokaż listę**, aby wyświetlić listę wszystkich użytkowników i grup dostępu w środowisku.
 - Według szybkiego filtru — wprowadź nazwę lub fragment nazwy użytkownika lub grupy dostępu w polu **Szybki filtr**.
4. Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie **Uprawnienia**.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Zmiana uprawnień dostępu

[+] Kliknij tutaj, aby odkryć procedurę

Procedura:

Kroki

1. Wybierz obiekt i kliknij kartę **Uprawnienia**.
2. Można zmienić dowolną opcję lub wszystkie poniższe opcje:

Właściwość	Opis
Tworzenie (T)	Umożliwia tworzenie obiektów danego typu.
Odczyt (O)	Umożliwia wyświetlanie szczegółowych danych obiektu.
Aktualizacja (A)	Umożliwia zmianę i modyfikację obiektu.
Usuwanie (U)	Umożliwia usuwanie obiektu.
Wykonywanie (W)	Umożliwia wdrażanie, uruchamianie, zatrzymywanie oraz inną aktywację obiektu.
Uprawnienia do odczytu obiektu (UO)	Umożliwia wyświetlanie uprawnień dostępu przydzielonych obiektowi.
Zmień uprawnienia obiektu (UZ)	Umożliwia zmianę uprawnień dostępu przydzielonych obiektowi.

3. Wykonaj jedno z następujących działań:

- Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
- Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie **Uprawnienia**.
- Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Usuwanie uprawnień dostępu

[+] Kliknij tutaj, aby odkryć procedurę

Procedura:

Kroki

1. Wybierz obiekt i kliknij kartę **Uprawnienia**.
2. Wybierz grupę dostępu lub użytkownika, z których chcesz usunąć uprawnienia.
3. Kliknij przycisk **Usuń**.
4. Zostanie wyświetlone okno dialogowe z potwierdzeniem usunięcia. Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.

- Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie **Uprawnienia**.
- Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Opcje konfiguracji

Opcje konfiguracji

Ważne

Obiekty typu Aplikacja i Szablon aplikacji mają dodatkową kartę, **Opcje aplikacji**, która umożliwia ustawianie opcji konfiguracji specyficznych dla tych obiektów. Te opcje są tworzone, aktualizowane i usuwane w taki sam sposób, jak zwykłe opcje.

Opcje konfiguracji obiektu można ustawiać na karcie **Opcje**. Można wykonać następujące działania:

Tworzenie opcji

[+] **Kliknij tutaj, aby odkryć procedurę**

Procedura: Tworzenie opcji

Kroki

1. Wybierz obiekt i kliknij kartę **Opcje**.
2. Kliknij przycisk **Dodaj**.
3. Wprowadź informacje w polach **Sekcja**, **Klucz** i **Wartość**.
4. Kliknij przycisk **OK**.
5. Wykonaj jedno z następujących działań:

- Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
- Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie **Opcje**.
- Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Aktualizowanie opcji

[+] Kliknij tutaj, aby odkryć procedurę

Procedura: Aktualizowanie opcji

Kroki

1. Wybierz obiekt i kliknij kartę **Opcje**.
2. Wybierz opcję.
3. Edytuj informacje w polach **Sekcja**, **Klucz** i **Wartość**.
4. Kliknij przycisk **OK**.
5. Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie **Opcje**.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Usuwanie opcji

[+] Kliknij tutaj, aby odkryć procedurę

Procedura: Usuwanie opcji

Kroki

1. Wybierz obiekt i kliknij kartę **Opcje**.
2. Wybierz opcję.
3. Kliknij przycisk **Usuń**.
4. Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie **Opcje**.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Ważne

- Pola **Sekcja** i **Klucz** są wymagane, a wartości wpisane w tych polach muszą być unikatowe w zakresie środowiska.
- W przypadku dodawania opcji, dla której istnieją metadane, wartość opcji jest weryfikowana.
- Podczas modyfikowania wartości opcji oraz gdy dla opcji istnieją metadane, jest wyświetlana lista rozwijana (ze skończonym zestawem prawidłowych wartości zgodnie z definicją metadanych) lub pole edycji umożliwiające wpisanie nowej wartości. Jeśli dla opcji nie istnieją metadane, jedynym elementem edycji jest pole edycji, w którym można wprowadzić nową wartość.
- Aby zaimportować lub wyeksportować opcje, można kliknąć przycisk **Więcej**. Więcej informacji znajduje się w sekcji **Importowanie/eksportowanie danych** na karcie Przegląd powyżej.

Zależności

Zależności

Na karcie **Zależności** jest wyświetlana lista wszystkich obiektów zależnych od bieżącego obiektu oraz właściwości tworzące zależność.

Rozważmy scenariusz, w którym obiekt Aplikacja, **AppA**, jest uruchomiony w obiekcie Host o nazwie **HostA**. Działanie obiektu **AppA** zależy od obiektu **HostA**, zatem na karcie **Zależności** obiektu **HostA** obiekt **AppA** jest widoczny jako obiekt zależny, a właściwość tworząca zależność to **Host**.

W przypadku wszystkich obiektów Użytkownicy i Agenci na karcie **Zależności** znajdują się również role, do których te obiekty zostały przypisane.

Aby wyświetlić właściwości obiektu zależnego, należy go kliknąć. Następnie można zmodyfikować właściwości obiektu lub utworzyć kolejny obiekt tego samego typu.

Zabezpieczenia

Przypisywanie certyfikatów zabezpieczeń

Aplikacja Genesys obsługuje opcjonalnie protokół Transport Layer Security (TLS), który pozwala zabezpieczać dane wymieniane między składnikami produktów Genesys. Protokół TLS wykorzystuje certyfikaty zabezpieczeń, które należy skonfigurować w obiektach Host oraz Aplikacja reprezentujących te składniki.

Ważne

Przed skonfigurowaniem bezpiecznej wymiany danych należy się upewnić, że certyfikaty są zainstalowane na komputerach hostach, na których uruchomiono składniki Genesys, oraz że informacje o certyfikatach są dostępne dla użytkownika.

Certyfikaty zabezpieczeń są przypisywane na poziomie **Host** oraz opcjonalnie na poziomach **Aplikacja i Port**. Certyfikat Host jest domyślnie używany przez aplikacje i porty, chyba że dla obiektów Aplikacje i Porty określono inne certyfikaty. W takim przypadku te specyficzne certyfikaty zastępują domyślny certyfikat obiektu Host.

Więcej informacji o wdrażaniu protokołu TLS można znaleźć w [Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1](#).

Formaty plików

Obsługiwane formaty plików

Format CFG/CONF to format zwykłego tekstu. Format CFG jest używany w systemach operacyjnych Microsoft Windows, natomiast format CONF — w systemach UNIX.

Oba formaty umożliwiają importowanie i eksportowanie opcji wyłącznie w postaci ciągu znaków. Opcje konfiguracji innych typów są ignorowane.

Składnia

Składnia plików *.cfg i *.conf jest identyczna. Każda sekcja i opcja znajduje się w oddzielnym wierszu, a nazwy sekcji są umieszczone w nawiasach kwadratowych. W każdej sekcji znajduje się lista opcji oraz towarzyszących im odpowiednich wartości:

```
[nazwa_sekcji1]
nazwa-opcji1=wartość_opcji2
...
nazwa_opcjiN=wartość_opcjiN

[nazwa_sekcji2]
nazwa-opcjiN+1=wartość_opcjiN+1
...
```

Przykład

Poniżej pokazano fragment pliku konfiguracyjnego *.cfg lub *.conf z prawidłową składnią:

```
[confserv]
port=2520
management-port=2521
server=dbserver
encryption=false
encoding=utf-8

[log]
verbose=standard
all=stderr

[hca]
schema=none
```

Konta

Sekcja Konta w składniku Configuration Manager umożliwia konfigurowanie następujących obiektów:

- Grupy dostępu
- Grupy agentów
- Użytkownicy (Osoby)
- Role
- Kwalifikacje
- Reguły pojemności

Grupy dostępu

Grupy dostępu to grupy obiektów **Użytkownik**, którzy potrzebują takiego samego zestawu **uprawnień** względem obiektów bazy danych konfiguracji.

W wielu przypadkach użytkownicy są przypisani do niewielkiej liczby kategorii charakteryzujących się podobnymi wymaganiami w zakresie dostępu. Takie same wymagania w zakresie dostępu często ma zespół agentów wykonujących takie same zadania. Takie same wymagania w zakresie dostępu może mieć również grupa dwóch lub trzech osób odpowiedzialnych za obsługę konkretnej lokacji centrum obsługi. Kontrolę dostępu można znacznie uprościć, dodając osoby do grup dostępu, a następnie przypisując tym grupom uprawnienia.

Ważne

- Konto użytkownika default nie jest powiązane z grupami dostępu, co oznacza, że nie jest widoczne jako członek żadnej grupy dostępu.
- Szczegółowe instrukcje dotyczące zarządzania rolami przypisanymi do grup dostępu można znaleźć w **Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1**.

Opcje wyświetlania

Grupy dostępu dostępne w środowisku znajdują się na liście **Grupy dostępu**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone grupy dostępu są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Grupa dostępu, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**.

Ważne

Podczas usuwania grupy dostępu z bazy danych konfiguracji jest usuwany tylko obiekt Grupa dostępu. Jego obiekty członkowskie — obiekty Grupa dostępu i Użytkownicy — nie są usuwane.

Można również zaznaczyć pole wyboru obok jednego obiektu lub wielu obiektów i kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje grupę dostępu.
- **Przenieś do** — przenosi grupę dostępu do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz grupy dostępu.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę grupy dostępu, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Grupa dostępu

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa grupy dostępu. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu Katalóg dzierżawców na liście obiektów.

- **Stan włączony**— gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać grupę dostępu. Zostanie wyświetlona karta **Członkowie**.
 4. Na karcie **Członkowie** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać użytkownika. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt Użytkownik, klikając przycisk **Nowy**.
 5. Po dodaniu obiektu Użytkownik do grupy dostępu wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Grupy agentów

Grupa agentów to logicznie zgrupowany zestaw obiektów typu **Agent**. Grupy agentów są zwykle konfigurowane w celu oferowania konkretnych zestawów usług w centrum obsługi.

Opcje wyświetlania

Grupy agentów dostępne w środowisku znajdują się na liście **Grupy agentów**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone grupy agentów są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Grupa agentów, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**.

Ważne

Podczas usuwania grupy agentów z bazy danych konfiguracji jest usuwany tylko obiekt Grupa agentów. Jego obiekty członkowskie typu Agent nie są usuwane.

Można również zaznaczyć pole wyboru obok jednego obiektu lub wielu obiektów i kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje grupę agentów.
- **Przenieś do** — przenosi grupę agentów do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz grupy agentów.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę grupy agentów, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Grupa agentów

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa grupy agentów. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami). Tej wartości nie można zmienić tak długo, jak długo grupa agentów zawiera co najmniej jednego użytkownika.
 - **Tabela pojemności** — to pole dotyczy tylko rozwiązania Enterprise Routing. Jest to tabela pojemności skojarzona z bieżącą grupą agentów. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji rozwiązania Enterprise Routing.
 - **Tabela przydziałów** — to pole dotyczy tylko rozwiązania Enterprise Routing. Jest to tabela przydziałów skojarzona z bieżącą grupą agentów. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji rozwiązania Enterprise Routing.
 - **Kontrakt kosztów** — jest to [kontrakt kosztów](#) skojarzony z bieżącą grupą agentów.
 - **Lokacja** — lokacja zawierająca bieżący kontrakt kosztów.
 - **Skrypt** — na karcie **Skrypt** należy wprowadzić prawidłowe wyrażenie definiujące grupę jako wirtualną grupę agentów. Wyrażenie musi być napisane w języku Virtual Group Script Language (VGSL) i musi definiować co najmniej jedną kwalifikację (opcjonalnie z poziomem kwalifikacji) w następującej formie:
`Skill("Nazwa kwalifikacji")>PoziomKwalifikacji`
Przykład
`Skill("Hiszpański")>5`
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu

Katalog dzierżawców na liście obiektów.

- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Opiekunowie** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać użytkownika. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt Użytkownik, klikając przycisk **Nowy**.
 4. Na karcie **Agenci** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać użytkownika. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt Użytkownik, klikając przycisk **Nowy**.
 5. Na karcie **Źródłowe numery katalogowe** znajdują się **numery katalogowe**, z których można trasować (routować) lub przekierowywać połączenia do tej grupy agentów. Na tej liście mogą się znajdować numery katalogowe następujących typów: Punkt routingu, Zewnętrzny punkt routingu, Numer usługi, Kolejka routingu, Kolejka ACD, Kolejka wirtualna oraz Wirtualny punkt routingu. Kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać numer katalogowy. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt, klikając przycisk **Nowy**.
 6. Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Wirtualne grupy agentów

Wirtualna grupa agentów jest podobna do grupy agentów, jednak nie zawiera ona trwałych członków. Zamiast tego, agent staje się członkiem wirtualnej grupy agentów, gdy spełnia on kryteria zdefiniowane w skrypcie. Członkostwo agenta w wirtualnej grupie agentów można zmieniać dynamicznie na podstawie zmian kryteriów grupy oraz zmian właściwości obiektu Agent. Po kliknięciu wirtualnej grupy agentów w aplikacji Genesys Administrator Extension zostaną wyświetleni bieżący agenci członkowscy.

Ważne

Mimo że wirtualne grupy agentów można tworzyć i konfigurować w aplikacji Genesys Administrator Extension, są one używane głównie przez aplikacje raportujące. Więcej informacji o wirtualnych grupach agentów można znaleźć w najnowszej wersji *Podręcznika użytkownika platformy Stat Server*.

Ostrzeżenie

Jeśli aplikacja Genesys Administrator Extension napotka wirtualną grupę agentów

(skonwertowaną z wcześniejszej instalacji), która zawiera nieprawidłowe wyrażenia skryptowe lub trwałych członków, zostanie wyświetlony komunikat o błędzie. Aby zapewnić prawidłowe działanie wirtualnych grup agentów, należy rozwiązać problem ręcznie, korygując błąd lub konwertując wirtualną grupę agentów na grupę niewirtualną poprzez usunięcie wyrażenia ze skryptu opcji konfiguracji.

Użytkownicy (Osoby)

Użytkownicy to personel centrum obsługi, w tym również agenci, którzy wymagają dostępu do aplikacji Genesys. Agenci to użytkownicy, którzy bezpośrednio obsługują klientów.

Platforma Genesys wymaga, aby każdy użytkownik, który potrzebuje takiego dostępu, był zarejestrowany w bazie danych konfiguracji wraz z odpowiednim zestawem **uprawnień**.

Ważne

Aby uruchomić konkretną aplikację, użytkownik musi mieć przypisane uprawnienia Odczyt i Wykonanie względem obiektu reprezentującego aplikację w bazie danych konfiguracji. Nowy użytkownicy tworzeni w aplikacji Genesys Administrator Extension otrzymują taki sam zestaw uprawnień domyślnych i praw dostępu, jaki jest przydzielany przez składnik Configuration Server.

Opcje wyświetlania

Użytkownicy dostępni w środowisku znajdują się na liście **Osoby**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy. Aby szybko odróżnić obiekty typu Użytkownicy od Agenci, wystarczy spojrzeć na ikonę z lewej strony nazwy obiektu.

Ważne

Wyłączeni użytkownicy są na liście wyświetlani szarym kolorem (są wyszarzeni).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Kliknij przycisk **Grupuj według**, aby grupować obiekty według różnych kryteriów.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Użytkownik, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje użytkownika.
- **Przenieś do** — przenosi użytkownika do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub Wyłącz użytkowników.

Ważne

Gdy użytkownik zostanie wyłączony lub usunięty, aplikacja Genesys Administrator Extension unieważnia wszystkie sesje skojarzone z tym użytkownikiem. Przy kolejnym działaniu taki użytkownik zostanie przekierowany na stronę logowania.

- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę użytkownika, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Użytkownik

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa, która powinna być używana przez użytkownika do logowania się do środowiska. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji.
 - **Agent** — informuje, czy użytkownik jest agentem. Jeśli pole jest zaznaczone, są dostępne dodatkowe pola. Po ustawieniu tej flagi nie można jej zmienić.

- **Imię** — imię użytkownika.
- **Nazwisko** — nazwisko użytkownika.
- **Adres e-mail** — adres e-mail użytkownika.
- **Identyfikator pracownika** — kod składający się z 64 znaków, które identyfikują użytkownika w grupie personelu centrum obsługi. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
- **Hasło** — hasło nie dłuższe niż 64 znaki, którego używa użytkownik do logowania się do środowiska. Istniejącego hasła nie można podejrzec. Podczas tworzenia nowego użytkownika to pole jest zawsze włączone. Podczas edycji istniejącego użytkownika to pole jest włączone tylko wtedy, gdy nie zaznaczono pola wyboru **Resetuj hasło**.

Ważne

Format hasła może podlegać pewnym regułom. Więcej informacji można znaleźć w [Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1](#).

- **Potwierdź hasło** — potwierdzenie wprowadzenia hasła. Podczas tworzenia nowego użytkownika to pole jest zawsze włączone. Podczas edycji istniejącego użytkownika to pole jest włączone tylko wtedy, gdy nie zaznaczono pola wyboru **Wymuś resetowanie hasła przy następnym logowaniu**.

Ważne

Nie wolno kopiować i wklejać wartości z pola **Hasło**. Hasło należy wpisać ponownie.

- **Wymuś resetowanie hasła przy następnym logowaniu** — po zaznaczeniu tego pola wyboru użytkownikowi podczas następnego logowania zostanie wyświetlany monit o wprowadzenie nowego hasła.

Ważne

Opcja **Wymuś resetowanie hasła przy następnym logowaniu** jest wyświetlana tylko wtedy, gdy aplikacja Genesys Administrator Extension łączy się z platformą Management Framework w wersji 8.1.1 lub wyższej. Więcej informacji o resetowaniu haseł można znaleźć w [Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1](#).

- **Identyfikator zewnętrzny** — to ustawienie obowiązuje tylko wtedy, gdy w bieżącym środowisku jest używane uwierzytelnianie zewnętrzne, takie jak LDAP lub RADIUS. Może to być nazwa użytkownika w zewnętrznym systemie uwierzytelniania. W przypadku metody LDAP może to być kompletny lub częściowy adres URL LDAP zgodny z normą RFC 2255.

Więcej informacji można znaleźć w [Podręczniku referencyjnym platformy uwierzytelniania zewnętrznego](#).

- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Jeśli jest zaznaczona opcja **Agent**, wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z poniższej listy:
- **Miejsce domyślne** — miejsce przypisane domyślnie do tego agenta. Ten opcjonalny parametr dotyczy ograniczonej liczby konfiguracji, w szczególności tych, w których nie można ustanowić w czasie rzeczywistym skojarzenia między miejscem a agentem za pośrednictwem procedury logowania telefonicznego.
 - **Reguła pojemności** — nazwa skryptu typu Reguła pojemności, który definiuje zdolność bieżącego agenta do obsługi wielu interakcji. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji dotyczącej raportowania.
 - **Kontrakt kosztów** — jest to [kontrakt kosztów](#) skojarzony z bieżącym agentem.
 - **Lokacja** — lokacja zawierająca bieżący kontrakt kosztów.
4. Na karcie **Członkostwo w** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać [grupę dostępu](#).
5. Na karcie **Klasyfikacje** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać klasyfikację.
6. W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
- **Typ aplikacji** — typ aplikacji, do której wymaga dostępu użytkownik. Aby sprawdzić, czy aplikacja używa mechanizmu klasyfikacji do umożliwiania i blokowania funkcji, należy się zapoznać z podręcznikiem aplikacji GUI. Jeśli w podręczniku nie znajdują się żadne informacje o klasyfikacjach, aplikacja nie korzysta z klasyfikacji i nie jest w niej konieczne określanie klasyfikacji osoby.
 - **Klasyfikacja aplikacji** — klasyfikacja dotycząca aplikacji konkretnego typu.
7. Jeśli jest zaznaczona opcja **Agent**, kliknij przycisk **Zastosuj**, aby wyświetlić wymienione niżej karty.
- Na karcie **Kwalifikacje** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać kwalifikację.
 - W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
 - **Kwalifikacja** — kwalifikacja przypisana do bieżącego agenta.
 - **Poziom** — względna miara biegłości agenta w wybranej kwalifikacji.
 - Na karcie **Loginy agenta** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać login agenta.
 - W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
 - **Login agenta** — kod loginu agenta przypisany do bieżącego agenta. Login agenta można przypisać tylko do jednego agenta.

- **Czas podsumowania** — niektóre przełączniki nie obsługują transferu informacji o stanie zadania po rozmowie agenta za pośrednictwem łącza CTI. Jednak gdy ta operacja jest obsługiwana, należy określić (w sekundach) czas podsumowania dotyczący loginów agenta należących do takich przełączników. Wprowadzona wartość musi być zgodna z odpowiadającym jej ustawieniem przełącznika.

8. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Ważne

Nowi użytkownicy nie otrzymują automatycznie uprawnień Odczyt i Aktualizacja względem własnych obiektów typu Użytkownik. Te uprawnienia należy im ręcznie przypisać, tak aby mogli zapisywać swoje preferencje w programach z interfejsem GUI, takich jak GAX czy Workspace Desktop Edition (dawniej Interaction Workspace).

Role

Role definiują czynności, które można wykonywać w danej aplikacji. W aplikacji Genesys Administrator Extension role i przypisane do nich uprawnienia są kontrolowane poprzez obiekty typu Rola, które są przypisywane do obiektów **Użytkownik** (również do obiektów typu Agent) oraz **Grupa dostępu**. Role zależą od aplikacji i należy je definiować oddzielnie w każdej aplikacji, która je obsługuje.

W hierarchicznej konfiguracji z wieloma dzierżawcami w celu udzielania użytkownikom dostępu do wszystkich ekranów aplikacji Genesys Administrator Extension można użyć tylko tych ról, które zdefiniowano w środowisku dzierżawcy. Za pomocą mechanizmów ról użytkownikom nie można przypisywać uprawnień specyficznych dla aplikacji Genesys Administrator Extension od innych dzierżawców.

Więcej informacji o rolach można znaleźć w **Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1**. Lista uprawnień ról dostępnych w aplikacji Genesys Administrator Extension znajduje się w **temacie Uprawnienia ról w Podręczniku wdrażania aplikacji Genesys Administrator Extension**.

Opcje wyświetlania

Role dostępne w środowisku znajdują się na liście **Role**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone role są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Rola, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje rolę.
- **Przenieś do** — przenosi rolę do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub Wyłącz rolę.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę roli, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje i uprawnienia](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Rola

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa tej roli. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis tej roli.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Członkowie roli** kliknij przycisk **Dodaj grupę dostępu**, aby dodać [grupę dostępu](#), lub przycisk **Dodaj osobę**, aby dodać [użytkownika](#).
4. Na karcie **Przypisane uprawnienia** wybierz [uprawnienia roli](#), które chcesz dodać do obiektu typu Rola.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Kwalifikacje

Kwalifikacje to zdolności lub umiejętności agenta, które mają wpływ na pozycję poszczególnych agentów w hierarchii centrum obsługi. Popularne kwalifikacje to między innymi znajomość języków obcych, konkretne kategorie biegłości w zakresie danego produktu lub umiejętności w dziedzinie konkretnego typu sprzedaży.

Opcje wyświetlania

Kwalifikacje dostępne w środowisku znajdują się na liście **Kwalifikacje**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone kwalifikacje są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Kwalifikacja, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**.

Ważne

Usunięcie kwalifikacji powoduje jej usunięcie z bazy danych konfiguracji oraz ze wszystkich agentów, do których była przypisana. W przypadku zamiaru usunięcia kwalifikacji tylko z agenta, do którego jest ona przypisana, i pozostawienia jej w bazie danych konfiguracji, tak aby można ją było przypisać do innego agenta, należy ją usunąć z agenta.

Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje kwalifikację.
- **Przenieś do** — przenosi kwalifikację do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub Wyłącz kwalifikacje.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę kwalifikacji, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Kwalifikacja

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa tej kwalifikacji. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Reguły pojemności

Okno **Reguły pojemności** umożliwia ustawianie reguł pojemności dotyczących różnych operacji wykonywanych w środowisku. Można na przykład ustawić reguły pojemności definiujące liczbę interakcji głosowych lub interakcji e-mail, albo połączenia tych interakcji, które można jednocześnie przetworzyć.

Aby dowiedzieć się więcej o liście i sposobie jej sortowania lub przeszukiwania, należy kliknąć polecenie **Opcje wyświetlania**. Aby dowiedzieć się więcej o działaniach możliwych do wykonania w tym oknie, należy kliknąć przycisk **Akcje**.

Opcje wyświetlania

Na liście **Reguły pojemności** są wyświetlane reguły pojemności dostępne w środowisku. Lista jest posortowana w hierarchii, począwszy od dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów.

Ważne

Wyłączone reguły pojemności są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

Na tej liście są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij opcję **Filtr dzierżawcy**, aby otworzyć okno **Filtr dzierżawcy**. W tym oknie zaznacz pola wyboru obok każdego dzierżawcy, który ma zostać wybrany. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Akcje

Kliknij regułę pojemności, aby wyświetlić dodatkowe szczegóły reguły w nowym panelu, który wyświetli się z prawej strony. W tym panelu można również edytować opcje kontroli dostępu. Można wykonać następujące działania:

Tworzenie reguł pojemności

[+] Pokaż procedurę

W tym krótkim filmie zaprezentowano sposób tworzenia reguł pojemności w aplikacji GAX. Można również skorzystać z procedury znajdującej się poniżej filmu.

[Link to video](#)

Procedura: Tworzenie reguł pojemności

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowa**.
2. Wprowadź poniższe informacje:
 - **Nazwa reguły pojemności** — nazwa reguły pojemności.

Ważne

Wartość w polu **Nazwa reguły pojemności** musi być unikatowa w ramach środowiska.

- **Opis** — opis funkcji reguły pojemności.
- **Dzierżawca i folder** — dzierżawca i folder, do których należy ta reguła pojemności. Kliknij przycisk **Przeglądaj**, aby zlokalizować folder, w którym jest przechowywany skrypt, lub wpisz nazwę folderu w polu Szybki filtr.

Ważne

Lista wyświetlanych folderów bazuje na ustawieniach dostępu poszczególnych dzierżawców.

- **Typy multimediiów** — kliknij przycisk **Nowy**, aby określić, jakie typy multimediiów mają być monitorowane przez tę regułę pojemności. Więcej informacji znajduje się w temacie [Typy multimediiów](#).
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Typy multimediiów

[+] Pokaż procedurę

Do reguł pojemności można dodać wiele typów multimediiów, aby określić, ile instancji poszczególnych typów jest jednocześnie dozwolonych.

Procedura: Dodawanie typów multimediiów do reguł pojemności

Kroki

- Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Nowa**, aby utworzyć nową regułę pojemności.
 - Kliknij istniejącą regułę pojemności w panelu **Reguły pojemności**.
- W sekcji **Typy multimediiów** kliknij przycisk **Nowy**, aby dodać typy multimediiów do reguły pojemności. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
- W nowym panelu kliknij menu rozwijane **Typ multimediiów**, aby wybrać typ multimediiów. Zostanie wyświetlona nowa sekcja o nazwie **Warunki**.
- Ustaw warunki dotyczące typu multimediiów.
- Kliknij przycisk **Zapisz**.

Warunki

Domyślnie maksymalna wartość typu multimediiów to 1. Aby ustawić nową wartość maksymalną, można kliknąć przycisk **[typ multimediiów] przekracza 1**. Jeśli na przykład jako typ multimediiów wybierzesz Głos, kliknij przycisk **Głos przekracza 1**, aby otworzyć nowy panel, a następnie wpisz nową wartość w polu **Maksymalna pojemność**. Kliknij przycisk **OK**, aby zapisać zmianę.

W regule pojemności można również konfigurować różne typy multimediiów. Można na przykład skonfigurować regułę pojemności, która zezwala na jedną interakcję Głos i jedną interakcję E-mail (czyli łącznie dwie jednoczesne interakcje). Alternatywnie można skonfigurować regułę pojemności, która zezwala na jedną interakcję Głos lub jedną interakcję E-mail, ale nie dwie (czyli łącznie jedną jednoczesną interakcję).

Procedura: Dodawanie warunku i do typu multimediiów

Kroki

1. W menu rozwijanym **Warunki** kliknij pozycję **i**. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel umożliwiający dodanie warunku.
2. Kliknij menu rozwijane **Typ multimediiów** i wybierz typ multimediiów.
3. Wprowadź wartość w polu **Maksymalna pojemność**.
4. Kliknij przycisk **OK**, aby dodać warunek.

Procedura: Dodawanie warunku **lub** do typu multimediiów

Kroki

1. W menu rozwijanym **Warunki** kliknij pozycję **lub**. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel umożliwiający dodanie warunku.
2. Kliknij menu rozwijane **Typ multimediiów** i wybierz typ multimediiów.
3. Wprowadź wartość w polu **Maksymalna pojemność**.
4. Kliknij przycisk **OK**, aby dodać warunek.

Weryfikowanie reguł pojemności

[+] Pokaż procedurę

Podczas tworzenia nowej reguły pojemności lub modyfikowania istniejącej reguły można kliknąć przycisk **Weryfikuj**, aby sprawdzić poprawność reguły. Dzięki temu można mieć pewność, że reguła pojemności została prawidłowo utworzona i korzysta tylko z tych typów multimediiów, do których ma dostęp.

Jeśli na przykład zostanie utworzona reguła pojemności, w której jako typ multimediiów określono **głos**, jednak jako element warunku zastosowano **wywołanie zwrotne**, w aplikacji GAX po kliknięciu przycisku **Weryfikuj** zostanie wyświetlony komunikat o błędzie z informacją, że jako typ multimediiów należy dodać **wywołanie zwrotne**.

Jeśli jednak weryfikacja reguły pojemności po kliknięciu przycisku **Weryfikuj** zakończy się powodzeniem, w aplikacji GAX zostanie wyświetlony komunikat ze stosownym potwierdzeniem.

Procedura: Weryfikowanie reguły pojemności

Kroki

1. Utwórz nową regułę pojemności lub zmodyfikuj istniejącą regułę.
2. Kliknij przycisk **Weryfikuj**.
3. W aplikacji GAX zostanie wyświetlony jeden z następujących komunikatów:
 - Komunikat z potwierdzeniem, że reguła pojemności jest prawidłowa.
 - Komunikat o błędzie z wyjaśnieniem, dlaczego reguła pojemności jest nieprawidłowa.

Usuwanie reguł pojemności

<toggledisplay linkstyle font-size:larger showtext="[+] Pokaż procedurę" hidetext="[-] Ukryj procedurę"> Regułę pojemności można usunąć na wiele sposobów. Wybierz jedną z poniższych procedur:

Procedura: Usuwanie jednej reguły pojemności

Kroki

1. Wybierz regułę pojemności z listy **Reguły pojemności**. W nowym panelu z prawej strony zostanie wyświetlonych więcej informacji o regule pojemności.
2. W nowym panelu kliknij przycisk **Usuń**.
3. Zostanie wyświetlone okno dialogowe z potwierdzeniem akcji:
 - Kliknij przycisk **OK**, aby kontynuować.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić akcję.

Procedura: Usuwanie wielu reguł pojemności

Kroki

1. Na liście **Reguły pojemności** kliknij pole wyboru obok reguł pojemności, które chcesz usunąć.
2. Kliknij opcję **Zmiana masowa** i wybierz pozycję **Usuń** z listy podręcznej opcji.
3. Zostanie wyświetlone okno dialogowe z potwierdzeniem akcji:
 - Kliknij przycisk **OK**, aby kontynuować.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić akcję.

Kopiowanie reguł pojemności

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Kopiowanie reguł pojemności

Kroki

1. Wybierz regułę pojemności, którą chcesz skopiować. W nowym panelu z prawej strony zostanie wyświetlonych więcej informacji o regule pojemności.
2. W nowym panelu kliknij przycisk **Kopiuj**. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
3. Wprowadź poniższe informacje:
 - **Nazwa reguły pojemności** — nazwa reguły pojemności.

Ważne

Wartość w polu **Nazwa reguły pojemności** musi być unikatowa w ramach środowiska.

- **Opis** — opis reguły pojemności.

- **Dzierżawca i folder** — dzierżawca i folder, do których należy ta reguła pojemności. Kliknij przycisk **Przeglądaj**, aby zlokalizować folder, w którym jest przechowywany skrypt, lub wpisz nazwę folderu w polu Szybki filtr.

Ważne

Lista wyświetlanych folderów bazuje na ustawieniach dostępu poszczególnych dzierżawców.

- **Typy multimediów** — kliknij przycisk **Nowy**, aby określić, jakie typy multimediów mają być monitorowane przez tę regułę pojemności. Więcej informacji znajduje się w temacie **Typy multimediów**.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Włączanie lub wyłączanie reguł pojemności

[+] Pokaż procedurę

Regułę pojemności można włączyć i wyłączyć na wiele sposobów. Wybierz jedną z poniższych procedur:

Procedura: Włączanie i wyłączanie jednej reguły pojemności

Kroki

1. Wybierz regułę pojemności. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
2. W nowym panelu wykonaj jedno z następujących działań:
 - Jeśli reguła pojemności jest obecnie włączona, kliknij przycisk **Wyłącz**.
 - Jeśli reguła pojemności jest obecnie wyłączona, kliknij przycisk **Włącz**.

Procedura: Włączanie i wyłączanie wielu reguł pojemności

Kroki

1. Na liście **Reguły pojemności** kliknij pole wyboru obok reguł pojemności, które chcesz włączyć lub wyłączyć.
2. Kliknij przycisk **Zmiana masowa**. Zostanie wyświetlone menu podręczne. Wybierz opcję **Włącz**, aby włączyć wybrane reguły pojemności, lub opcję **Wyłącz**, aby wyłączyć wybrane reguły pojemności.
3. Zostanie wyświetlone okno dialogowe z potwierdzeniem akcji:
 - Kliknij przycisk **OK**, aby kontynuować.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić akcję.

Kontrola dostępu

Na panelu **Kontrola dostępu** znajduje się lista grup dostępu i użytkowników skonfigurowanych jawnie z uprawnieniami do tego obiektu. Uprawnienia są zwykle przydzielane użytkownikom lub grupom dostępu. Ta funkcja usprawnia sposób przydzielania uprawnień, a zakres czynności jest ograniczony do zarządzania uprawnieniami dla jednego obiektu bazy danych. Więcej informacji o przydzielaniu, modyfikowaniu i usuwaniu uprawnień można znaleźć w [Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1](#). Można wykonać następujące działania:

Tworzenie uprawnień dostępu

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Tworzenie uprawnień dostępu

Kroki

1. Wybierz obiekt.

2. Kliknij pozycję **Pokrewne** i wybierz opcję **Kontrola dostępu**. Zostanie otwarty panel **Kontrola dostępu**.
3. Kliknij opcję **Nowy**. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
4. W polu **Typ obiektu** wybierz typ obiektu konfiguracji, którego dotyczy uprawnienie dostępu.
5. W polu **Obiekt konfiguracji** wybierz obiekt konfiguracji, którego dotyczy uprawnienie dostępu.
6. Na liście **Uprawnienia dostępu** wybierz uprawnienia dostępu, które mają być zastosowane:

Właściwość	Opis
Odczyt (O)	Umożliwia wyświetlanie szczegółowych danych obiektu.
Tworzenie (T)	Umożliwia tworzenie obiektów danego typu.
Aktualizacja (A)	Umożliwia zmianę i modyfikację obiektu.
Wykonywanie (W)	Umożliwia wdrażanie, uruchamianie, zatrzymywanie oraz inną aktywację obiektu.
Usuwanie (U)	Umożliwia usuwanie obiektu.
Uprawnienia do odczytu obiektu (UO)	Umożliwia wyświetlanie uprawnień dostępu przydzielonych obiektowi.
Zmień uprawnienia obiektu (UZ)	Umożliwia zmianę uprawnień dostępu przydzielonych obiektowi.

7. Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Zmiana uprawnień dostępu

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Zmiana uprawnień dostępu

Kroki

1. Wybierz obiekt.
2. Kliknij pozycję **Pokrewne** i wybierz opcję **Kontrola dostępu**. Zostanie otwarty panel **Kontrola**

dostępu.

3. Kliknij obiekt w panelu **Kontrola dostępu**, aby zmodyfikować jego uprawnienia dostępu. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
4. Można zmienić dowolną opcję lub wszystkie poniższe opcje:

Właściwość	Opis
Odczyt (O)	Umożliwia wyświetlanie szczegółowych danych obiektu.
Tworzenie (T)	Umożliwia tworzenie obiektów danego typu.
Aktualizacja (A)	Umożliwia zmianę i modyfikację obiektu.
Wykonywanie (W)	Umożliwia wdrażanie, uruchamianie, zatrzymywanie oraz inną aktywację obiektu.
Usuwanie (U)	Umożliwia usuwanie obiektu.
Uprawnienia do odczytu obiektu (UO)	Umożliwia wyświetlanie uprawnień dostępu przydzielonych obiektowi.
Zmień uprawnienia obiektu (UZ)	Umożliwia zmianę uprawnień dostępu przydzielonych obiektowi.

5. Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Usuwanie uprawnień dostępu

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Usuwanie uprawnień dostępu

Kroki

1. Wybierz obiekt.
2. Kliknij pozycję **Pokrewne** i wybierz opcję **Kontrola dostępu**. Zostanie otwarty panel **Kontrola dostępu**.

3. Kliknij obiekt w panelu **Kontrola dostępu**, aby zmodyfikować jego uprawnienia dostępu. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
4. Kliknij przycisk **Usuń**.
5. Zostanie wyświetlone okno dialogowe z potwierdzeniem usunięcia. Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **OK**, aby potwierdzić usunięcie.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby anulować usunięcie.

Środowisko

Sekcja Środowisko w składniku Configuration Manager umożliwia konfigurowanie następujących obiektów:

- Szablony aplikacji
- Aplikacje
- Warunki alarmów
- Hosty
- Skrypty
- Rozwiązania
- Dzierżawcy
- Strefy czasowe
- Skrypty wykrywania/reagowania

Szablony aplikacji

Szablon aplikacji to model używany do rejestrowania nowej aplikacji w bazie danych konfiguracji. Szablon aplikacji zawiera opis zestawu opcji stosowanych względem aplikacji konkretnego typu i konkretnej wersji.

Przed zainstalowaniem nowej aplikacji Genesys musi być dostępny szablon tej aplikacji. Można zaimportować ogólny szablon aplikacji dostarczany z każdą aplikacją Genesys lub utworzyć nowy szablon aplikacji.

Ważne

W przypadku uaktualniania zainstalowanego wcześniej wydania aplikacji Genesys należy zarejestrować nowe szablony aplikacji dla nowych wersji, jeśli w uwagach do wydania znajdują się informacje o nowych opcjach konfiguracji, niezbędnych dla używanego środowiska.

Opcje wyświetlania

Szablony aplikacji dostępne w środowisku znajdują się na liście **Szablony aplikacji**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone szablony aplikacji są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Szablon aplikacji, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**.

Ważne

Szablonu aplikacji nie można usunąć, jeśli został użyty do utworzenia obiektu Aplikacja.

Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje szablon aplikacji.
- **Przenieś do** — przenosi szablon aplikacji do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz szablony aplikacji.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).
- **Importuj szablon aplikacji** — [importuje szablon aplikacji](#).

Kliknij nazwę szablonu aplikacji, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [uprawnienia](#), [opcje](#) i [opcje aplikacji](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Szablon aplikacji

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełącznik**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa szablonu aplikacji. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Typ** — typ aplikacji, której dotyczy ten szablon aplikacji. Po ustawieniu tej wartości nie można

jej zmienić.

- **Wersja** — wersja aplikacji, której dotyczy ten szablon aplikacji. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić. Firma Genesys zaleca wprowadzenie pierwszych trzech cyfr wersji aplikacji.
- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Importowanie szablonów aplikacji

Firma Genesys udostępnia ogólne szablony do wszystkich swoich aplikacji. Pliki .apd szablonów aplikacji, które są dołączone do wszystkich wersji aplikacji Genesys, znajdują się w folderze **Templates** na płycie CD z produktem.

Aby zaimportować szablon aplikacji z pliku .apd, należy wykonać poniższą procedurę.

Procedura: Importowanie szablonów aplikacji

Kroki

1. Kliknij przycisk **Więcej**, a następnie wybierz opcję **Importuj szablon aplikacji**.
2. Zostanie wyświetlone nowe okno. Kliknij przycisk **Przełóżaj**, aby wybrać plik .apd szablonu aplikacji do zaimportowania.
3. Kliknij przycisk **OK**, aby przekazać szablon aplikacji.
4. Informacje o kończeniu tworzenia obiektu Szablon aplikacji znajdują się w temacie **Tworzenie obiektów Szablon aplikacji**.

Aplikacje

Aplikacje to różne programy Genesys, które są uruchomione w centrum obsługi. Rozróżnia się dwa typy aplikacji: aplikacje z graficznym interfejsem użytkownika (GUI) oraz aplikacje demony. Aplikacje demony to serwery obsługujące inne aplikacje.

Każde wystąpienie demona należy oddzielnie zarejestrować. Serwer konfiguracji nie zezwala na jednoczesne nawiązanie połączenia z dwoma demonami o takiej samej nazwie. Z drugiej strony jeden obiekt w bazie danych konfiguracji może reprezentować dowolną liczbę aplikacji GUI tego samego typu i z takimi samymi parametrami konfiguracji.

Opcje wyświetlania

Aplikacje dostępne w środowisku znajdują się na liście **Aplikacje**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone aplikacje są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Aplikacja, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt,

a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje aplikację.
- **Przenieś do** — przenosi aplikację do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz aplikację.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).
- [Konfigurowanie rejestrowania](#)

Kliknij nazwę aplikacji, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [uprawnienia](#), [opcje i opcje aplikacji](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Tworzenie obiektów typu Aplikacja

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Tworzenie obiektów typu Aplikacja

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa aplikacji. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji. Genesys nie zaleca używania symboli (w tym pojedynczych i podwójnych cudzysłówów) w nazwach aplikacji, gdyż może to skutkować nieprawidłowym działaniem aplikacji.
 - **Szablon** — szablon, na którym jest oparta aplikacja. Ta wartość jest ustawiana automatycznie po wybraniu szablonu aplikacji.
 - **Typ** — typ aplikacji. Ta wartość jest ustawiana automatycznie na podstawie wybranego szablonu aplikacji.
 - **Typ składnika** — określa szczegółowe przeznaczenie obiektu Aplikacja w bieżącej konfiguracji. W tym polu należy pozostawić wartość domyślną (Nieznany), chyba że w dokumentacji do aplikacji znajduje się polecenie wpisania konkretnej wartości. To pole jest wyświetlane tylko w przypadku aplikacji demonów.

- **Wersja** — wersja aplikacji. Ta wartość jest ustawiana automatycznie na podstawie wybranej wersji szablonu aplikacji.
- **Jest serwerem aplikacji** — to pole jest zaznaczone w przypadku wszystkich aplikacji demonów oraz puste w przypadku wszystkich aplikacji GUI. Jest ustawiane automatycznie na podstawie wartości z pola **Typ**.
- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

Poniższe pola dotyczą tylko aplikacji typu demon, a nie aplikacji GUI:

- **Katalog roboczy** — pełna ścieżka do katalogu, w którym zainstalowano aplikację. To pole jest obowiązkowe. Firma Genesys zaleca, aby podczas tworzenia nowej aplikacji wstawić w tym polu kropkę (.). Ścieżka zostanie wypełniona automatycznie po zainstalowaniu nowej aplikacji i nawiązaniu przez nią połączenia ze składnikiem Configuration Server.
- **Wiersz polecenia** — wiersz polecenia umożliwiający uruchomienie tej aplikacji, informujący o nazwie pliku wykonywalnego aplikacji. To pole jest obowiązkowe. Firma Genesys zaleca, aby podczas tworzenia nowej aplikacji wstawić w tym polu kropkę (.). Wiersz polecenia zostanie wypełniony automatycznie po zainstalowaniu nowej aplikacji i nawiązaniu przez nią połączenia ze składnikiem Configuration Server.
- **Argumenty wiersza polecenia** — dodatkowe parametry wiersza polecenia używanego do uruchamiania tej aplikacji. Firma Genesys zaleca, aby podczas tworzenia nowej aplikacji pozostawić to pole puste. Wszystkie argumenty zostaną dodane automatycznie po zainstalowaniu nowej aplikacji i nawiązaniu przez nią połączenia ze składnikiem Configuration Server.
- **Limit czasu uruchomienia** — wyrażony w sekundach przedział czasu, przez jaki warstwa zarządzania oczekuje na uruchomienie aplikacji. Jeśli aplikacje skonfigurowano z opcją konfiguracji automatycznego uruchamiania ustawioną na prawdę, jest to czas, przez jaki składnik Solution Control Server powinien czekać na włączenie tej aplikacji po zainicjowaniu lub ponownym uruchomieniu systemu. To pole jest obowiązkowe.
- **Limit czasu zamknięcia** — wyrażony w sekundach przedział czasu, przez jaki warstwa zarządzania oczekuje na zamknięcie aplikacji. To pole jest obowiązkowe.
- **Automatyczne ponowne uruchomienie** — informuje, czy warstwa zarządzania automatycznie ponownie uruchamia aplikacje po jej nieoczekiwanym zamknięciu.
- **Host** — komputer-host, na którym jest uruchomiona aplikacja.

Ważne

W celu obsługi różnych konfiguracji o wysokiej dostępności na jednym hoście i na tym samym porcie można zarejestrować więcej niż jeden serwer.

W przeciwnym razie nie należy przypisywać numeru portu do żadnego innego serwera na tym samym hoście.

- **Serwer zapasowy** — serwer, z którym aplikacja kliencka kontaktuje się, gdy następuje przerwanie połączenia z serwerem podstawowym. Serwer zapasowy może być skojarzony tylko z jednym serwerem podstawowym. Z serwerem zapasowym należy używać takiego samego szablonu aplikacji, jak z serwerem podstawowym. Serwery muszą być skojarzone z tym samym kontem użytkownika.

Ważne

Gdy aplikacja zostaje wyznaczona jako serwer zapasowy dla innego serwera, połączenia, dzierżawcy i przełączniki (w przypadku aplikacji T-Server) są automatycznie zmieniane, aby zachować zgodność z odpowiednimi wartościami serwera podstawowego. Tak długo, jak aplikacja jest skojarzona z serwerem podstawowym, jej połączenia są traktowane jako tylko do odczytu. Są zmieniane tylko w przypadku zastosowania zmian do połączeń serwera podstawowego.

- **Typ nadmiarowości** — typ nadmiarowości, z jakim jest uruchamiana aplikacja.
- **Limit czasu** — wyrażony w sekundach czas, przez jaki aplikacja kliencka czeka między kolejnymi próbami ponownego nawiązania połączenia po utracie połączenia z serwerem.
- **Próby** — liczba prób ponownego nawiązania połączenia z serwerem przed próbą nawiązania połączenia z serwerem zapasowym. Ta wartość musi być równa co najmniej 1. Ta właściwość jest używana tylko wtedy, gdy dla tego serwera określono serwer zapasowy.

Ważne

Ustawienie tego parametru na wartość inną niż **1** może nie mieć wpływu na aplikacje pewnych typów.

- **Zaloguj jako SYSTEM** — jeśli to pole jest zaznaczone, informuje, że ta aplikacja loguje się do składnika Configuration Server przy użyciu konta SYSTEM.
- **Zaloguj jako konto** — określa konto, którego musi używać aplikacja podczas logowania do składnika Configuration Server. Jeśli pole **Zaloguj jako SYSTEM** jest zaznaczone, to pole jest wyłączone. W przypadku aplikacji typu Serwer konfiguracji wartość tego pola zmienia się na wartość domyślną Environment\default.

Ważne

W przypadku konfigurowania serwera proxy Configuration Server firma Genesys zdecydowanie zaleca, aby używać wartości domyślnej (Environment\default).

- **Certyfikat** — wartość certyfikatu zabezpieczeń. W systemie Windows wartość certyfikatu można wybrać z listy zainstalowanych certyfikatów. W systemie UNIX należy wprowadzić pełną ścieżkę do pliku **<serial_#>_<nazwa_hosta>_cert.pem**.

- **Opis certyfikatu** — opcjonalny opis certyfikatu.
- **Klucz certyfikatu** — pełna ścieżka do pliku `<serial_#>_<nazwa_hosta>_priv_key.pem` zawierającego klucz certyfikatu zabezpieczeń. To pole jest używane tylko wtedy, gdy w systemie UNIX jest używana aplikacja Genesys Security. W przeciwnym razie to pole jest puste.
- **Zaufany urząd certyfikatów** — pełna ścieżka do pliku `ca_cert.pem` w urzędzie certyfikacji, który wystawił domyślny certyfikat zabezpieczeń. To pole jest używane tylko wtedy, gdy w systemie UNIX jest używana aplikacja Genesys Security. W przeciwnym razie to pole jest puste.

Ważne

Więcej informacji o wdrażaniu rozwiązania Genesys TLS Security można znaleźć w [Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1](#).

3. Na karcie **Połączenia** znajduje się lista połączeń, które bieżąca aplikacja ustanawia z innymi aplikacjami. Kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać połączenie.
4. W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
 - **Serwer** — aplikacja serwerowa, z którą łączy się ta aplikacja jako klient w momencie uruchomienia.
 - **Identyfikator portu** — port serwera, z którym łączy się aplikacja. W przypadku zamiaru używania bezpiecznego połączenia należy wybrać bezpieczny port.
 - **Protokół połączenia** — nazwa protokołu kontroli połączenia.

Ważne

Ustawia protokół ADDP między składnikiem Local Control Agent (lokalny agent kontroli) a składnikiem Solution Control Server (serwer kontroli rozwiązania) na karcie **Opcje** obiektu Host.

- **Lokalny limit czasu** — ta wartość jest wymagana tylko wtedy, gdy jako **Protokół połączenia** skonfigurowano **addp**. Ta wartość określa wyrażony w sekundach interwał sondowania pulsu po stronie klienta. Informuje, jak często aplikacja kliencka wysyła sygnały sondowania do aplikacji serwerowej. Aby włączyć tę funkcję, jako wartość należy podać liczbę całkowitą.

Ostrzeżenie

Aby uniknąć fałszywych stanów rozłączenia, które mogą być powodowane opóźnieniami w sieci, firma Genesys zaleca, aby wartości limitów czasu ADDP były większe niż 10 sekund.

- **Zdalny limit czasu** — ta wartość jest wymagana tylko wtedy, gdy jako **Protokół połączenia** skonfigurowano **addp**. Określa ona wyrażony w sekundach interwał sondowania pulsu po stronie serwera. Informuje, jak często aplikacja serwerowa wysyła sygnały sondowania do aplikacji klienckiej. Aby włączyć tę funkcję, jako wartość należy podać liczbę całkowitą.

Ostrzeżenie

Aby uniknąć fałszywych stanów rozłączenia, które mogą być powodowane opóźnieniami w sieci, firma Genesys zaleca, aby wartości limitów czasu ADDP były większe niż 10 sekund.

- **Tryb śledzenia** — tryb śledzenia połączenia używany między serwerem i jego klientami.
 - **Śledzenie jest wyłączone** — to pole należy zaznaczyć, gdy ani klient, ani aplikacja serwerowa nie mają zapisywać w swoich dziennikach komunikatów dotyczących protokołu ADDP.
 - **Śledzenie po stronie klienta** — to pole należy zaznaczyć, aby aplikacja kliencka zapisywała w swoich dziennikach komunikaty dotyczące protokołu ADDP.
 - **Śledzenie po stronie serwera** — to pole należy zaznaczyć, aby aplikacja serwerowa zapisywała w swoich dziennikach komunikaty dotyczące protokołu ADDP.
 - **Śledzenie z obu stron** — to pole należy zaznaczyć, aby aplikacja serwerowa i aplikacja kliencka zapisywały w swoich dziennikach komunikaty dotyczące protokołu ADDP.
 - **Tryb połączenia** — określa, czy port jest zabezpieczony przez aplikację Genesys Security przy użyciu protokołu TLS. Jeśli klient nie korzysta z aplikacji Genesys Security, to pole jest wyłączone.
 - **Parametry protokołu transportu** — dowolny tekst, zwykle pary **klucz=wartość**, oddzielone średnikami (;). Ta właściwość jest specyficzna dla aplikacji. Aby określić, jakie wartości należy wprowadzić w tym polu, jeśli w ogóle, należy zapoznać się z dokumentacją konkretnej aplikacji.
 - **Parametry aplikacji** — dowolny tekst, zwykle pary **klucz=wartość**, oddzielone średnikami (;). Ta właściwość jest specyficzna dla aplikacji. Aby określić, jakie wartości należy wprowadzić w tym polu, jeśli w ogóle, należy zapoznać się z dokumentacją konkretnej aplikacji.
5. Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać informacje na karcie **Połączenia**.
 6. Na liście **Porty** znajduje się lista portów komunikacyjnych używanych przez klientów aplikacji do łączenia się z serwerem. W celu obsługi różnych konfiguracji o wysokiej dostępności na jednym hoście i na tym samym porcie można zarejestrować więcej niż jeden serwer. W przeciwnym razie nie należy przypisywać numeru portu do żadnego innego serwera na tym samym hoście. Kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać połączenie.
 7. W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
 - **Identyfikator portu** — identyfikator portu.
 - **Port komunikacyjny** — port skojarzony z podanym identyfikatorem portu.

- **Protokół połączenia** — protokół używany przez połączenie.
- **Synchronizacja HA** — gdy to pole jest zaznaczone, serwer zapasowy używa tego portu do łączenia się z serwerem podstawowym.
- **Tryb nasłuchiwania** — tryb nasłuchiwania skonfigurowany dla tego portu.
- **Certyfikat** — wartość certyfikatu zabezpieczeń. W systemie Windows wartość certyfikatu można wybrać z listy zainstalowanych certyfikatów. W systemie UNIX należy wprowadzić pełną ścieżkę do pliku **<serial_#>_<nazwa_hosta>_cert.pem**.
- **Opis** — opcjonalny opis certyfikatu.
- **Klucz certyfikatu** — pełna ścieżka do pliku **<serial_#>_<nazwa_hosta>_priv_key.pem** zawierającego klucz certyfikatu zabezpieczeń. To pole jest używane tylko wtedy, gdy w systemie UNIX jest używana aplikacja Genesys Security. W przeciwnym razie to pole jest puste.
- **Zaufany urząd certyfikatów** — pełna ścieżka do pliku **ca_cert.pem** w urzędzie certyfikacji, który wystawił domyślny certyfikat zabezpieczeń. To pole jest używane tylko wtedy, gdy w systemie UNIX jest używana aplikacja Genesys Security. W przeciwnym razie to pole jest puste.

Ważne

Więcej informacji o wdrażaniu rozwiązania Genesys TLS Security można znaleźć w [Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1](#).

- **Parametry transportu** — dowolny tekst, zwykle pary **kluczowych=wartości**, oddzielone średnikami (;). Ta właściwość jest specyficzna dla aplikacji. Aby określić, jakie wartości należy wprowadzić w tym polu, jeśli w ogóle, należy zapoznać się z dokumentacją konkretnej aplikacji.
 - **Parametry aplikacji** — dowolny tekst, zwykle pary **klucz=wartość**, oddzielone średnikami (;). Ta właściwość jest specyficzna dla aplikacji. Aby określić, jakie wartości należy wprowadzić w tym polu, jeśli w ogóle, należy zapoznać się z dokumentacją konkretnej aplikacji.
8. Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać informacje na karcie **Porty**.
 9. Karta **Dzierżawcy** ma zastosowanie tylko w środowisku z wieloma dzierżawcami. Określa listę dzierżawców, których obsługuje aplikacja. Informacje podane na tej liście nie ograniczają uprawnień dostępu aplikacji demonów względem danych konfiguracji. Kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać dzierżawcę do obiektu Aplikacja.

Ważne

W przypadku aplikacji typu T-Server i proxy wysokiej dostępności właściwość Dzierżawca nie jest wyświetlana. Aplikacja T-Server może obsługiwać tylko

jednego dzierżawcę, który jest określony przez właściwości **Ogólne**. Składnik Proxy HA obsługuje takiego samego dzierżawcę, jak odpowiadający jej składnik T-Server. Dzierżawca ten również jest określony przez właściwości **Ogólne**.

10. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie rejestrowania

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Konfigurowanie rejestrowania

Kroki

1. Z listy **Aplikacje** wybierz co najmniej jedną aplikację.
2. Kliknij przycisk **Więcej**, aby wybrać pozycję **Skonfiguruj rejestrowanie**.
3. W oknie **Konfiguracja rejestrowania** ustaw następujące opcje:
 - Aplikacja wybrana z listy **Aplikacje** pojawi się w sekcji **Aplikacje**. Zaznaczając i odznaczając aplikacje, można zdecydować, które z nich zostaną uwzględnione w tej procedurze.
 - W sekcji **Poziom rejestrowania** wybierz jedną z następujących opcji:
 - **Wszystko** — są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Śledzenie, Interakcja i Standardowy**.
 - **Śledzenie** — w dziennikach są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Śledzenie, Interakcja i Standardowy**. To ustawienie może niekorzystnie wpłynąć na wydajność aplikacji. Ten poziom należy ustawić tylko w przypadku testowania nowych funkcji lub scenariuszy interakcji.
 - **Interakcja** — w dziennikach są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Interakcja i Standardowy**. Ten poziom należy ustawić tylko w przypadku testowania

zdarzeń konkretnej interakcji.

Ważne

Wpisy poziomu Interakcja zawierają atrybut ID interakcji, który ułatwia szukanie w dziennikach zdarzeń wpisów generowanych przez różne aplikacje, ale dotyczących tej samej interakcji.

Ostrzeżenie

W przypadku używania poziomu Interakcja w sieci jest generowanych więcej zdarzeń rejestrowania, co może niekorzystnie wpływać na wydajność systemu DBMS, serwerów komunikatów oraz składników obsługujących interakcje.

- **Standardowy** — firma Genesys zaleca włączenie tego poziomu rejestrowania na stałe w przypadku korzystania z rozwiązań w zwykłym trybie produkcyjnym. Na tym poziomie są raportowane tylko zdarzenia dotyczące poważnych problemów oraz normalne działanie rozwiązań obsługowych. Zdarzenie jest raportowane na poziomie Standardowy, jeśli spełnia następujące kryteria:
 - Informuje o próbie wykonania dowolnej nieudanej operacji zewnętrznej
 - Informuje, że powiodła się ostatnia próba wykonania operacji zewnętrznej, która wcześniej zakończyła się niepowodzeniem
 - Informuje o wykryciu warunku, który ma niekorzystny wpływ na operacje, faktyczny lub oczekiwany
 - Informuje, że poprzednio wykryty warunek o niekorzystnym wpływie na operacje już nie występuje
 - Informuje o jakimkolwiek naruszeniu bezpieczeństwa
 - Informuje o wymianie danych wysokiego poziomu, której nie można rozpoznać lub która nie przebiega zgodnie z oczekiwaną sekwencją logiczną
 - Informuje o niemożliwości przetworzenia zewnętrznego żądania
 - Informuje o pomyślnym zakończeniu logicznego kroku procesu inicjowania
 - Informuje o przejściu aplikacji z jednego trybu działania do innego
 - Informuje, że wartość parametru skojarzonego z konfigurowalną wartością graniczną przekroczyła tę wartość
 - Informuje, że wartość parametru skojarzonego z wartością graniczną, która wcześniej przekroczyła tę wartość, wróciła do normalnego zakresu
- **Brak** — rejestrowanie nie jest wykonywane.

4. W sekcji **Regulacje danych wyjściowych dziennika** można dostosować poziom rejestrowania dla następujących typów danych wyjściowych: **Sieciowy serwer rejestrowania, Zwykły plik**

tekstowy i Konsola.

5. Wykonaj jedno z następujących działań:

- W przypadku wybrania w poprzednim kroku opcji **Sieciowy serwer rejestrowania** przejdź do sekcji **Serwer komunikatów** i wybierz serwer, który ma odbierać dzienniki.
- W przypadku wybrania w poprzednim kroku opcji **Zwykły plik tekstowy** przejdź do sekcji **Nazwa pliku** i określ nazwę pliku dziennika, w którym mają być rejestrowane wpisy. Można także określić następujące opcje:
 - **Segmentuj** — jeśli to pole jest zaznaczone, plik dziennika jest segmentowany na fragmenty o rozmiarze zdefiniowanym w polu **Rozmiar segmentu (MB)**.
 - **Rozmiar segmentu (MB)** — jeśli jest zaznaczone pole **Segmentuj**, w tym polu można określić wyrażony w megabajtach rozmiar segmentów pliku dziennika.
 - **Usuwanie segmentów** — jeśli to pole jest zaznaczone, segmenty są usuwane po osiągnięciu maksymalnej liczby segmentów zdefiniowanej w polu **Maksymalnie segmentów**.
 - **Maksymalnie segmentów** — jeśli pole **Usuwanie segmentów** jest zaznaczone, tutaj można określić maksymalną liczbę segmentów, po której rozpoczyna się usuwanie segmentów.

6. Kliknij przycisk **OK**.

Warunki alarmów

Warunki alarmów definiują zdarzenia, o których warto wiedzieć i na które należy zareagować natychmiast po ich wystąpieniu, takich jak na przykład brak odpowiedzi ze strony hosta lub rozwiązania. Oprogramowanie Genesys zawiera wstępnie zdefiniowane warunki alarmów oraz umożliwia tworzenie własnych.

Warunki alarmów współpracują z następującymi skryptami:

- Skrypty wykrywania alarmów — określają, które zmienne systemowe są monitorowane przez warstwę zarządzania w celu aktywacji alarmu.
- Skrypty reakcji na alarm — określają, jakie zadania ma wykonać warstwa zarządzania w chwili wystąpienia alarmu lub usunięcia go z systemu. Skrypty reakcji na alarm, które definiują czynności wykonywane w chwili kasowania alarmu, są nazywane skryptami czyszczenia.

Informacje o tworzeniu skryptów warunków alarmów zawiera temat **Skrypty**. Aby skojarzyć skrypty wykrywania alarmów i reakcji na alarm z warunkami alarmów, należy je określić na kartach warunków alarmów.

Opcje wyświetlania

Warunki alarmów dostępne w środowisku znajdują się na liście **Warunki alarmów**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Niedostępne warunki alarmów są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Warunek alarmu, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje warunek alarmu.
- **Przenieś do** — przenosi warunek alarmu do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz warunki alarmów.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę warunku alarmu, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#).

Procedura: Tworzenie nowego obiektu typu Warunek alarmu

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa warunku alarmu. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji.
 - **Opis** — krótki opis warunku alarmu.
 - **Kategoria** — kategoria warunku alarmu: **Krytyczny**, **Poważny** lub **Mniej ważny**. W przypadku tej właściwości należy określić wartość.
 - **Skrypt wykrywania** — skrypt opisujący operacje wykonywane w celu wykrycia alarmu.
 - **Limit czasu anulowania** — wyrażony w sekundach czas, przez który warunek alarmu jest zarejestrowany w bazie danych dzienników, chyba że alarm zostanie anulowany przez inne zdarzenie lub wyczyszczony przez użytkownika. Gdy ten czas upłynie, warunek alarmu jest bezwarunkowo czyszczony.
 - **Identyfikator zdarzenia wykrycia w dzienniku** — identyfikator zdarzenia, które powoduje aktywację alarmu. W przypadku tej właściwości należy określić wartość.
 - **Wykrywanie wyboru** — tryb wyboru zdarzeń, które są używane przez warstwę zarządzania do analizowania warunków alarmów. Tryby są następujące:

- **Wybierz dowolnie** — wskazane zdarzenie z dowolnej aplikacji wywołuje alarm.
- **Wybierz wg aplikacji** — wskazane zdarzenie z wybranej aplikacji wywołuje alarm. Wybierz tę opcję, aby wyświetlić pole **Aplikacja**. Kliknij ikonę **Przeglądaj**, aby wybrać element z listy lub wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**. Lista jest wypełniana obiektami typu Aplikacja, które są przechowywane w składniku Configuration Server.
- **Wybierz wg typu aplikacji** — wskazane zdarzenie z aplikacji wybranego typu wywołuje alarm. Wybierz tę opcję, aby wyświetlić pole **Typ**. Kliknij przycisk listy rozwijanej, aby wybrać element z listy. Na liście znajdują się obiekty typu Aplikacja, które mają zdefiniowane podtypy.
- **Identyfikator zdarzenia anulowania w dzienniku** — identyfikator zdarzenia, które powoduje usunięcie alarmu. W przypadku kasowania alarmu warstwa zarządzania używa zdarzenia z takiej samej aplikacji, jaką wskazano do wykrycia zdarzenia dla tego warunku alarmu.
- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Po utworzeniu obiektu można go edytować i kliknąć kartę **Skrypty reakcji** lub **Skrypty czyszczenia**, aby przypisać skrypty do warunku alarmu. Więcej informacji znajduje się w temacie [Skrypty](#).

Procedura: Testowanie warunków alarmu

Kroki

1. Na liście **Warunki alarmów** kliknij pole wyboru obok warunków alarmów, które chcesz przetestować.
2. Kliknij przycisk **Więcej**, aby wybrać pozycję **Aktywuj alarm**.
3. Nastąpi aktywacja warunku alarmu. Przejdź do [Systemowego pulpitu nawigacyjnego](#), aby wyświetlić alarm i wyczyścić go.

Wstępnie zdefiniowane warunki alarmów

Firma Genesys oferuje wstępnie zdefiniowane warunki alarmów, które wyszczególniono w poniższej tabeli. Jeśli to konieczne, te warunki można dokładniej dopasować do własnych potrzeb.

Typ alarmu	Opis
Błąd aplikacji	Informuje, że działanie wskazanej aplikacji zostało przerwane lub przestała ona odpowiadać.
Błąd połączenia	Informuje, że wskazane połączenie między dwiema aplikacjami zostało utracone.
Błąd łącza CTI	Informuje, że połączenie między wskazanym składnikiem T-Server i jego przetłaczniakiem zostało utracone.
Host niedostępny	Informuje, że warstwa zarządzania nie może skontaktować się ze składnikiem Local Control Agent (LCA) na hoście, na którym są uruchomione aplikacje demony firmy Genesys. Składnik LCA nie jest uruchomiony lub nasłuchuje na porcie innym niż port określony w konfiguracji. Stan niedostępnego hosta jest również określany jako Niedziałający.
Błąd licencjonowania	Informuje o wystąpieniu błędu licencjonowania.
Usługa jest niedostępna	Informuje, że składnik Genesys nie może świadczyć usługi z pewnych wewnętrznych przyczyn.
Host niedostępny	Informuje, że host, na którym są uruchomione aplikacje demony Genesys, jest niedostępny (wyłączony).
Host nieosiągalny	Informuje, że warstwa zarządzania nie może skontaktować się z hostem, na którym są uruchomione aplikacje demony firmy Genesys (brak trasy do hosta).
Niezaplanowana zmiana stanu rozwiązania	Informuje, że stan rozwiązania zmienił się z Zaplanowany na Oczekujący, ale nie pojawiły się żadne żądania zatrzymania rozwiązania. Może to wskazywać na usterkę jednego ze składników rozwiązania.
Utrata połączenia z bazą danych przez serwer komunikatów	Informuje, że serwer komunikatów utracił łączność z centralną bazą danych rejestrowania.

Więcej informacji o wstępnie zdefiniowanych warunkach alarmów znajduje się w [Podręczniku użytkownika produktu Management Layer](#).

Alarmowe wiadomości e-mail

Można spersonalizować wiersz tematu i treść wiadomości e-mail reakcji na alarm poprzez utworzenie schematu przy użyciu zwykłego tekstu oraz dowolnej poniższej zmiennej reprezentującej konkretne informacje o alarmie:

Zmienna	Opis
\$REACT_NAME	Nazwa reakcji na alarm.
\$COND_ID	Identyfikator warunku alarmu.
\$COND_NAME	Nazwa warunku alarmu.
\$COND_CTGR	Kategoria warunku alarmu.
\$APP_ID	Identyfikator aplikacji.
\$APP_NAME	Nazwa aplikacji.
\$APP_TYPE	Typ aplikacji.
\$MSG_ID	Identyfikator wiadomości.
\$MSG_DESCR	Tekst wiadomości.
\$\$	Symbol dolara (\$).

Powyższych zmiennych można dowolnie używać w skryptach reakcji na alarm. Tekst wiadomości e-mail zostanie dostosowany do konkretnej sytuacji.

Przykład

Przykładowa wiadomość e-mail reakcji na alarm może używać następującego szablonu:

Temat:

Wykryto \$COND_ID w aplikacji \$APP_NAME

Wiadomość:

Warstwa zarządzania rozwiązaniem Genesys wykryła przeciążenie procesora na komputerze Host1.

Reakcja na alarm: \$REACT_NAME

Warunek alarmu:

Identyfikator: \$COND_ID

NAZWA: \$COND_NAME

Kategoria: \$COND_CTGR

Aplikacja:

Identyfikator: \$APP_ID

Nazwa: \$APP_NAME

Typ: \$APP_TYPE

W tym scenariuszu system wykrywa przeciążenie procesora w składniku Solution Control Server, następuje aktywacja alarmu i wysłanie poniższej wiadomości e-mail w reakcji na alarm. Należy zwrócić uwagę, jak nazwy zmiennych zostały zastąpione faktycznymi wartościami odpowiadającymi scenariuszowi alarmu:

Temat:

Wykryto CPU_overload w aplikacji Solution_Control_Server_760

Wiadomość:

Warstwa zarządzania rozwiązaniem Genesys wykryła przeciążenie procesora na komputerze Host1.

Reakcja na alarm: cpu_overload_mail

Warunek alarmu:

Identyfikator: 118

NAZWA: CPU_overload

Kategoria: Poważny

Aplikacja:

Identyfikator: 105

Nazwa: Solution_Control_Server_760

Typ: SCS

Hosty

Hosty znajdujące się w środowisku to komputery, na których są uruchomione różne aplikacje serwerowe.

Rejestrować należy tylko te hosty, na których będą instalowane i uruchamiane serwery Genesys lub serwery innych firm, konfigurowane w bazie danych konfiguracji.

Opcje wyświetlania

Hosty dostępne w środowisku znajdują się na liście **Hosty**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone hosty są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Host, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**.

Ważne

Hosta można usunąć tylko wtedy, gdy bieżąco nie ma do niego przypisanych żadnych aplikacji serwerowych.

Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje hosta.
- **Przenieś do** — przenosi hosta do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz hosty.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).
- [Konfigurowanie rejestrowania](#)

Kliknij nazwę hosta, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje i uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Tworzenie obiektów typu Host

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Tworzenie obiektów typu Host

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełącznik**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa hosta. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji. Ponieważ aplikacje używają tej nazwy hosta do nawiązywania połączeń z serwerami uruchomionymi na tym hoście, należy dopilnować, aby ta nazwa była dokładnie taka sama jak nazwa tego hosta w konfiguracji sieciowej danych.

Ważne

Nazwy hosta nie można zmienić, jeśli do hosta jest przypisana jakakolwiek aplikacja serwerowa.

- **Adres IP** — adres IP hosta. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji. Ponieważ aplikacje mogą używać tego adresu IP do nawiązywania połączeń z serwerami uruchomionymi na tym hoście, należy dopilnować, aby ta wartość była dokładnie taka sama jak adres IP tego hosta w konfiguracji sieciowej danych.

Wskazówka

Kliknij ikonę lupy w polu **Nazwa**, aby aplikacja GAX automatycznie wprowadziła adres IP hosta.

- **Typ** — typ systemu operacyjnego hosta. W przypadku tej właściwości należy określić wartość.
- **Wersja** — wersja systemu operacyjnego.
- **Port LCA** — numer portu, na których jest uruchomiony składnik Local Control Agent (LCA) tego hosta. Port LCA musi być wartością z zakresu od 2000 do 9999 włącznie. W przypadku określenia portu LCA o wartości mniejszej niż 2000 składnik LCA zostanie uruchomiony na porcie o numerze 4999 (wartość domyślna).

Ważne

Wartości portu LCA nie należy zmieniać, jeśli z agentem LCA jest już połączona aplikacja lub kontrolę nad agentem LCA przejął składnik Solution Control Server (SCS).

- **Serwer kontroli rozwiązania** — składnik Solution Control Server, który monitoruje bieżącego hosta i zarządza nim. Ta właściwość ma zastosowanie tylko wtedy, gdy jest włączona rozproszona funkcjonalność składnika SCS. Szczegółowe informacje zawiera [Podręcznik użytkownika produktu Management Layer](#).
- **Certyfikat** — wartość certyfikatu zabezpieczeń. W systemie Windows wartość certyfikatu można wybrać z listy zainstalowanych certyfikatów. W systemie UNIX należy wprowadzić pełną ścieżkę do pliku `<serial_#>_<nazwa_hosta>_cert.pem`.
- **Opis certyfikatu** — opcjonalny opis certyfikatu.
- **Klucz certyfikatu** — pełna ścieżka do pliku `<serial_#>_<nazwa_hosta>_priv_key.pem` zawierającego klucz certyfikatu zabezpieczeń. To pole jest używane tylko wtedy, gdy w systemie UNIX jest używana aplikacja Genesys Security. W przeciwnym razie to pole jest puste.
- **Zaufany urząd certyfikatów** — pełna ścieżka do pliku `ca_cert.pem` w urzędzie certyfikacji,

który wystawił domyślny certyfikat zabezpieczeń. To pole jest używane tylko wtedy, gdy w systemie UNIX jest używana aplikacja Genesys Security. W przeciwnym razie to pole jest puste.

Ważne

Więcej informacji o wdrażaniu rozwiązania Genesys TLS Security można znaleźć w [Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1](#).

- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie rejestrowania

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Konfigurowanie rejestrowania

Kroki

1. Z listy **Hosty** wybierz co najmniej jednego hosta.
2. Kliknij przycisk **Więcej**, aby wybrać pozycję **Skonfiguruj rejestrowanie**.
3. W oknie **Konfiguracja rejestrowania** ustaw następujące opcje:
 - Host wybrany z listy **Aplikacje** pojawi się w sekcji **Hosty**. Zaznaczając i odznaczając hosty, można zdecydować, które z nich zostaną uwzględnione w tej procedurze.
 - W sekcji **Poziom rejestrowania** wybierz jedną z następujących opcji:
 - **Wszystko** — w dziennikach są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Śledzenie**, **Interakcja** i **Standardowy**.

- **Śledzenie** — w dziennikach są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Śledzenie**, **Interakcja** i **Standardowy**. To ustawienie może niekorzystnie wpłynąć na wydajność aplikacji. Ten poziom należy ustawić tylko w przypadku testowania nowych funkcji lub scenariuszy interakcji.
- **Interakcja** — w dziennikach są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Interakcja** i **Standardowy**. Ten poziom należy ustawić tylko w przypadku testowania zdarzeń konkretnej interakcji.

Ważne

Wpisy poziomu Interakcja zawierają atrybut ID interakcji, który ułatwia szukanie w dziennikach zdarzeń wpisów generowanych przez różne aplikacje, ale dotyczących tej samej interakcji.

Ostrzeżenie

W przypadku używania poziomu Interakcja w sieci jest generowanych więcej zdarzeń rejestrowania, co może niekorzystnie wpływać na wydajność systemu DBMS, serwerów komunikatów oraz składników obsługujących interakcje.

- **Standardowy** — firma Genesys zaleca włączenie tego poziomu rejestrowania na stałe w przypadku korzystania z rozwiązań w zwykłym trybie produkcyjnym. Na tym poziomie są raportowane tylko zdarzenia dotyczące poważnych problemów oraz normalne działanie rozwiązań obsługowych. Zdarzenie jest raportowane na poziomie Standardowy, jeśli spełnia następujące kryteria:
 - Informuje o próbie wykonania dowolnej nieudanej operacji zewnętrznej
 - Informuje, że powiodła się ostatnia próba wykonania operacji zewnętrznej, która wcześniej zakończyła się niepowodzeniem
 - Informuje o wykryciu warunku, który ma niekorzystny wpływ na operacje, faktyczny lub oczekiwany
 - Informuje, że poprzednio wykryty warunek o niekorzystnym wpływie na operacje już nie występuje
 - Informuje o jakimkolwiek naruszeniu bezpieczeństwa
 - Informuje o wymianie danych wysokiego poziomu, której nie można rozpoznać lub która nie przebiega zgodnie z oczekiwaną sekwencją logiczną
 - Informuje o niemożności przetworzenia zewnętrznego żądania
 - Informuje o pomyślnym zakończeniu logicznego kroku procesu inicjowania
 - Informuje o przejściu aplikacji z jednego trybu działania do innego
 - Informuje, że wartość parametru skojarzonego z konfigurowalną wartością graniczną przekroczyła tę wartość

- Informuje, że wartość parametru skojarzonego z wartością graniczną, która wcześniej przekroczyła tę wartość, wróciła do normalnego zakresu
 - **Brak** — rejestrowanie nie jest wykonywane.
4. W sekcji **Regulacje danych wyjściowych dziennika** można dostosować poziom rejestrowania dla następujących typów danych wyjściowych: **Sieciowy serwer rejestrowania**, **Zwykły plik tekstowy** i **Konsola**.
 5. Wykonaj jedno z następujących działań:
 - W przypadku wybrania w poprzednim kroku opcji **Sieciowy serwer rejestrowania** przejdź do sekcji **Serwer komunikatów** i wybierz serwer, który ma odbierać dzienniki.
 - W przypadku wybrania w poprzednim kroku opcji **Zwykły plik tekstowy** przejdź do sekcji **Nazwa pliku** i określ nazwę pliku dziennika, w którym mają być rejestrowane wpisy. Można także określić następujące opcje:
 - **Segmentuj** — jeśli to pole jest zaznaczone, plik dziennika jest segmentowany na fragmenty o rozmiarze zdefiniowanym w polu **Rozmiar segmentu (MB)**.
 - **Rozmiar segmentu (MB)** — jeśli jest zaznaczone pole **Segmentuj**, w tym polu można określić wyrażony w megabajtach rozmiar segmentów pliku dziennika.
 - **Usuwanie segmentów** — jeśli to pole jest zaznaczone, segmenty są usuwane po osiągnięciu maksymalnej liczby segmentów zdefiniowanej w polu **Maksymalnie segmentów**.
 - **Maksymalnie segmentów** — jeśli pole **Usuwanie segmentów** jest zaznaczone, tutaj można określić maksymalną liczbę segmentów, po której rozpoczyna się usuwanie segmentów.
 6. Kliknij przycisk **OK**.

ADDP

Aby skonfigurować protokół zaawansowanego wykrywania rozłączeń (ADDP, Advanced Disconnect Detection Protocol) między składnikiem LCA wskazanego hosta a składnikiem SCS, należy użyć karty **Opcje** obiektu Host. W przypadku używania warstwy zarządzania do zarządzania awariami aplikacji parametry protokołu ADDP dla hosta należy skonfigurować zgodnie z opisem.

Procedura: Konfigurowanie połączeń ADDP

Kroki

1. Otwórz kartę **Opcje** obiektu Host.
2. Utwórz sekcję o nazwie addp.
3. W sekcji addp określ następujące opcje konfiguracji:

Nazwa opcji	Wartość opcji	Opis opcji
addp-timeout	Dowolna liczba całkowita	Ustawia wyrażony w sekundach limit czasu protokołu ADDP. Jeśli jedna z połączonych aplikacji nie odbierze komunikatów z drugiej połączonej aplikacji w tym czasie, pierwsza aplikacja wyśle komunikat sondowania. Jeśli pierwsza aplikacja nie odbierze odpowiedzi na komunikat sondowania w tym przedziale czasu, zinterpretuje brak odpowiedzi jako utratę połączenia. Zalecane ustawienie tej opcji to 3 sekundy w przypadku połączenia LAN oraz 10 sekund w przypadku połączenia WAN.
addp-trace	local	Agent LCA dodaje komunikaty dotyczące protokołu ADDP do swoich dzienników.

Ważne

Protokół ADDP między serwerami konfiguruje się przy użyciu karty **Połączenia** obiektu Aplikacja.

Sprawdź porty

Można kliknąć nazwę hosta, aby wyświetlić dodatkowe informacje o jego konfiguracji oraz informacje o porcie i konfliktach portów. Kliknij opcję **Sprawdź porty**, aby wyświetlić wszystkie aplikacje i skonfigurowane porty obiektu Host, jak również informacje o konfliktach portów. Na liście są wyróżnione porty zduplikowane w wielu aplikacjach, gdyż mogą one powodować konflikty. Aby wyświetlić szczegółowe informacje o obiekcie Aplikacja, można kliknąć obiekt Aplikacja na liście **Sprawdź porty**. Aby wyeksportować elementy z listy do pliku zgodnego z programem Microsoft Excel, należy kliknąć polecenie **Eksportuj**.

Skrypty

Skrypty definiują scenariusze przetwarzania lub obsługi, które można stosować względem interakcji z klientami. Na przykład skrypt reakcji na alarm określa sposób reakcji na wyzwolenie warunku alarmu.

Ważne

W zależności od typu aplikacji scenariusz lub obsługa mogą być częściami obiektu Skrypt. W takim przypadku znajdują się one na karcie **Opcje** obiektu Skrypt.

Więcej informacji o skryptach znajduje się w [Podręczniku użytkownika produktu Management Layer](#) oraz w dokumentacji konkretnego produktu.

Opcje wyświetlania

Skrypty dostępne w środowisku znajdują się na liście **Skrypty**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone skrypty są na liście wyświetlane szarym kolorem.

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Skrypt, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Usunięcie skryptu powoduje usunięcie go z bazy danych konfiguracji oraz z **warunku alarmu**, z którym był skojarzony. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje skrypt.
- **Przenieś do** — przenosi skrypt do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włącz lub wyłącz skrypty.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie **Hierarchia obiektów**.

Kliknij nazwę skryptu, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić **opcje i uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Tworzenie obiektów typu Skrypt

Procedura: Tworzenie obiektów typu Skrypt

Purpose: W tym temacie opisano tworzenie skryptów.

Prerequisites

Jest wyświetlone okno **Skrypty** składnika Configuration Manager.

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa skryptu. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Typ skryptu** — typ skryptu. Należy określić typ. Po ustawieniu typu nie można go zmienić.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu

Katalog dzierżawców na liście obiektów.

- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Skrypt dotyczących warunków alarmu

Purpose: W tym temacie opisano tworzenie obiektów typu Skrypt dotyczących warunków alarmu.

Prerequisites

Jest wyświetlone okno **Skrypty wykrywania/reakcji** składnika Configuration Manager.

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa skryptu. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Typ skryptu** — typ skryptu. Należy określić typ. Po ustawieniu typu nie można go zmienić.
 - **Reakcja na alarm** — więcej informacji o skryptach reakcji na alarm znajduje się na karcie Skrypty alarmów powyżej.
 - **Typy reakcji na alarm** — wybierz akcję, jaka ma być wykonywana w chwili wyzwolenia skryptu. Dostępne pola tekstowe zmieniają się, wyświetlając informacje dotyczące wybranej opcji.
 - **Wykrycie alarmu** — więcej informacji o opcjach, które można ustawić w przypadku skryptów wykrywania alarmów, znajduje się na karcie Skrypty alarmów powyżej.
 - **Typy wykrywania** — wybierz akcję, jaka ma być wykonywana w chwili wyzwolenia skryptu. Dostępne pola tekstowe zmieniają się, wyświetlając informacje dotyczące wybranej opcji.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Skrypty alarmów

Wybierz jeden z następujących typów skryptu, aby dowiedzieć się więcej:

- [Skrypty wykrywania alarmów](#)
- [Skrypty reakcji na alarm](#)

Skrypty wykrywania alarmów

Skrypty wykrywania alarmów określają, które zmienne systemowe są monitorowane przez warstwę zarządzania w celu aktywacji alarmu.

Zmienne systemowe, które mogą być monitorowane przez warstwę zarządzania (nazywane również zaawansowanymi parametrami wykrywania alarmów) to:

- **Próg zmiennej systemowej hosta** — umożliwia określenie wartości dla nieregularnej zmiany, jaka może występować w pewnym przedziale czasu w poziomie wykorzystanie procesora lub pamięci na wskazanym hoście.
- **Próg zmiennej systemowej aplikacji** — umożliwia określenie wartości dotyczącej nieregularnej zmiany, jaka może występować w pewnym przedziale czasu w poziomie wykorzystania procesora lub pamięci przez aplikację.
- **Próg lokalnej zmiennej SNMP** — umożliwia określenie wartości dotyczącej nieregularnej zmiany, jaka może występować w pewnym przedziale czasu w poziomie zmiennej SNMP odbieranej z pliku MIB firmy Genesys.
- **Próg zdalnej zmiennej SNMP** — umożliwia określenie wartości dotyczącej nieregularnej zmiany, jaka może występować w pewnym przedziale czasu w poziomie zmiennej SNMP odbieranej z pliku MIB firmy innej niż Genesys.

Ostrzeżenie

Do działania funkcji wykrywania alarmów związanych z protokołem SNMP jest wymagane posiadanie licencji Genesys SNMP dla składnika Solution Control Server.

Ważne

Próg rosnący wartości, który wyzwala alarm w przypadku przekroczenia wartości podczas jej zwiększania, musi być liczbą większą niż próg malejący, który czyści alarm w przypadku przekroczenia wartości podczas jej zmniejszania. Jeśli na przykład próg rosnący wynosi 300, próg malejący musi być mniejszy niż 300.

Skrypty reakcji na alarm

Skrypty reakcji na alarm określają, jakie zadania ma wykonać warstwa zarządzania w chwili wystąpienia alarmu lub usunięcia go z systemu.

W warstwie zarządzania są obsługiwane następujące typy skryptów reakcji na alarm:

- Zamknięcie konkretnej aplikacji.
- Uruchomienie konkretnej aplikacji.
- Ponowne uruchomienie aplikacji, która wygenerowała alarm.
- Uruchomienie konkretnego rozwiązania.
- Wysłanie wiadomości e-mail z informacją o alarmie pod wskazany adres internetowy. Wiadomość e-mail można personalizować, używając szczegółowych danych alarmu.
- Przełączenie operacji z aplikacji, która zgłosiła alarm, na aplikację zapasową w przypadku aplikacji uruchomionych w trybie podstawowym, trybie pomocniczym lub niezależnie od trybu.
- Wysłanie pułapki SNMP ze szczegółowymi informacjami o alarmie do sieciowego systemu zarządzania ogólnego przeznaczenia.
- Wykonanie polecenia systemu operacyjnego.

Ważne

Opis poleceń systemu operacyjnego, które można dodawać do skryptów reakcji na alarm, znajduje się w [Podręczniku użytkownika aplikacji Management Layer](#).

- Zmiana wartości opcji konfiguracji konkretnej aplikacji lub aplikacji, która zgłosiła alarm.

Rozwiązania

Rozwiązania to zestawy aplikacji, które służą do realizacji konkretnego zadania biznesowego w centrum obsługi.

Opcje wyświetlania

Rozwiązania dostępne w środowisku znajdują się na liście **Rozwiązania**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone rozwiązania są na liście wyświetlane szarym kolorem.

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Rozwiązanie, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje rozwiązanie.
- **Przenieś do** — przenosi rozwiązanie do innej **struktury hierarchicznej**.

- Włącz lub wyłącz rozwiązania.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).
- [Konfigurowanie rejestrowania](#)

Kliknij nazwę rozwiązania, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Tworzenie obiektów typu Rozwiązanie

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Tworzenie obiektów typu Rozwiązanie

Prerequisites

Istnieją [aplikacje](#), które będą częścią rozwiązania.

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa rozwiązania. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji.
 - **Przypisane do dzierżawcy** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego przypisano rozwiązanie.
 - **Typ rozwiązania** — typ rozwiązania. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić. Ta wartość jest ustawiana automatycznie na podstawie typu zaimportowanego rozwiązania.

Ważne

Rozwiązań typu **Domyślny typ rozwiązania** lub **Platforma** nie można uruchamiać ani zatrzymywać przy użyciu składnika Solution Control Interface, chyba że zostały utworzone za pomocą kreatora rozwiązań. Więcej informacji znajduje się w [Podręczniku użytkownika produktu Management Layer](#).

- **Serwer kontroli rozwiązania** — nazwa składnika Solution Control Server, który kontroluje ten obiekt Rozwiązanie.

- **Wersja** — wersja rozwiązania. W przypadku tej właściwości należy określić wartość.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Definicje aplikacji** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać obiekt Aplikacja do tego rozwiązania.

Ważne

Jeden składnik Solution Control Server musi kontrolować wszystkie rozwiązania używające tego samego składnika rozwiązania.

4. W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
- **Typ aplikacji** — typ aplikacji używanej jako składnik rozwiązania.
 - **Wersja** — wersja aplikacji używanej jako składnik rozwiązania.
 - **Priorytet uruchamiania** — domyślna pozycja składnika rozwiązania w sekwencji uruchamiania składników rozwiązania.
 - **Opcjonalny** — określa, czy składnik rozwiązania jest opcjonalny.
 - Kliknij przycisk **OK**.
5. Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać informacje na karcie **Definicje aplikacji**.
6. Na karcie **Aplikacje** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać obiekt Aplikacja do tego rozwiązania.

Ważne

Jeden składnik Solution Control Server musi kontrolować wszystkie rozwiązania używające tego samego składnika rozwiązania.

7. W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
- **Typ aplikacji** — typ aplikacji używanej jako składnik rozwiązania.
 - **Priorytet uruchamiania** — domyślna pozycja składnika rozwiązania w sekwencji uruchamiania składników rozwiązania.
 - **Opcjonalny** — określa, czy składnik rozwiązania jest opcjonalny.
 - Kliknij przycisk **OK**.

8. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie rejestrowania

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Konfigurowanie rejestrowania

Kroki

1. Z listy **Rozwiązania** wybierz co najmniej jedno rozwiązanie.
2. Kliknij przycisk **Więcej**, aby wybrać pozycję **Skonfiguruj rejestrowanie**.
3. W oknie **Konfiguracja rejestrowania** ustaw następujące opcje:
 - Rozwiązania wybrane z listy **Rozwiązania** pojawią się w sekcji **Rozwiązania**. Zaznaczając i odznaczając rozwiązania, można zdecydować, które z nich zostaną uwzględnione w tej procedurze.
 - W sekcji **Poziom rejestrowania** wybierz jedną z następujących opcji:
 - **Wszystko** — są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Śledzenie, Interakcja i Standardowy**.
 - **Śledzenie** — w dziennikach są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Śledzenie, Interakcja i Standardowy**. To ustawienie może niekorzystnie wpłynąć na wydajność aplikacji. Ten poziom należy ustawić tylko w przypadku testowania nowych funkcji lub scenariuszy interakcji.
 - **Interakcja** — w dziennikach są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Interakcja i Standardowy**. Ten poziom należy ustawić tylko w przypadku testowania zdarzeń konkretnej interakcji.

Ważne

Wpisy poziomu Interakcja zawierają atrybut ID interakcji, który ułatwia szukanie w dziennikach zdarzeń wpisów generowanych przez różne aplikacje, ale dotyczących tej samej interakcji.

Ostrzeżenie

W przypadku używania poziomu Interakcja w sieci jest generowanych więcej zdarzeń rejestrowania, co może niekorzystnie wpływać na wydajność systemu DBMS, serwerów komunikatów oraz składników obsługujących interakcje.

- **Standardowy** — firma Genesys zaleca włączenie tego poziomu rejestrowania na stałe w przypadku korzystania z rozwiązań w zwykłym trybie produkcyjnym. Na tym poziomie są raportowane tylko zdarzenia dotyczące poważnych problemów oraz normalne działanie rozwiązań obsługowych. Zdarzenie jest raportowane na poziomie Standardowy, jeśli spełnia następujące kryteria:
 - Informuje o próbie wykonania dowolnej nieudanej operacji zewnętrznej
 - Informuje, że powiodła się ostatnia próba wykonania operacji zewnętrznej, która wcześniej zakończyła się niepowodzeniem
 - Informuje o wykryciu warunku, który ma niekorzystny wpływ na operacje, faktyczny lub oczekiwany
 - Informuje, że poprzednio wykryty warunek o niekorzystnym wpływie na operacje już nie występuje
 - Informuje o jakimkolwiek naruszeniu bezpieczeństwa
 - Informuje o wymianie danych wysokiego poziomu, której nie można rozpoznać lub która nie przebiega zgodnie z oczekiwaną sekwencją logiczną
 - Informuje o niemożliwości przetworzenia zewnętrznego żądania
 - Informuje o pomyślnym zakończeniu logicznego kroku procesu inicjowania
 - Informuje o przejściu aplikacji z jednego trybu działania do innego
 - Informuje, że wartość parametru skojarzonego z konfigurowalną wartością graniczną przekroczyła tę wartość
 - Informuje, że wartość parametru skojarzonego z wartością graniczną, która wcześniej przekroczyła tę wartość, wróciła do normalnego zakresu
 - **Brak** — rejestrowanie nie jest wykonywane.
4. W sekcji **Regulacje danych wyjściowych dziennika** można dostosować poziom rejestrowania dla następujących typów danych wyjściowych: **Sieciowy serwer rejestrowania**, **Zwykły plik tekstowy** i **Konsola**.
5. Wykonaj jedno z następujących działań:
- W przypadku wybrania w poprzednim kroku opcji **Sieciowy serwer rejestrowania** przejdź do sekcji **Serwer komunikatów** i wybierz serwer, który ma odbierać dzienniki.
 - W przypadku wybrania w poprzednim kroku opcji **Zwykły plik tekstowy** przejdź do sekcji **Nazwa pliku** i określ nazwę pliku dziennika, w którym mają być rejestrowane wpisy. Można także określić następujące opcje:

- **Segmentuj** — jeśli to pole jest zaznaczone, plik dziennika jest segmentowany na fragmenty o rozmiarze zdefiniowanym w polu **Rozmiar segmentu (MB)**.
- **Rozmiar segmentu (MB)** — jeśli jest zaznaczone pole **Segmentuj**, w tym polu można określić wyrażony w megabajtach rozmiar segmentów pliku dziennika.
- **Usuwanie segmentów** — jeśli to pole jest zaznaczone, segmenty są usuwane po osiągnięciu maksymalnej liczby segmentów zdefiniowanej w polu **Maksymalnie segmentów**.
- **Maksymalnie segmentów** — jeśli pole **Usuwanie segmentów** jest zaznaczone, tutaj można określić maksymalną liczbę segmentów, po której rozpoczyna się usuwanie segmentów.

6. Kliknij przycisk **OK**.

Dzierżawcy

Dzierżawcy to firmy, których interakcje z klientami są obsługiwane lub ulepszone za pomocą usług oferowanych przez podmioty trzecie, zwykle przez usługodawców telekomunikacyjnych. Jednak z architektonicznego punktu widzenia większość urządzeń i programów używanych przez dzierżawców do obsługi i ulepszania tych interakcji należy do usługodawcy.

Z funkcjonalnego punktu widzenia każdy dzierżawca w hierarchicznym środowisku z wieloma dzierżawcami stanowi centrum obsługi (pojedyncze lub z wieloma lokalizacjami) wyposażone w pełni do przetwarzania interakcji z klientami. W hierarchicznym środowisku z wieloma dzierżawcami aplikacja Genesys Administrator Extension zawsze wyświetla zasoby sprzętowe i programowe należące do konkretnego dzierżawcy w bieżącym środowisku.

Ważne

Aby utworzyć dzierżawców, użytkownik musi mieć przypisane odpowiednie uprawnienia i prawa ról, które umożliwiają logowanie do aplikacji Genesys Administrator Extension oraz tworzenie dzierżawców. Jednak aby utworzyć dzierżawcę, użytkownik musi należeć do grupy dostępu dla twórców dzierżawców.

Alokacja zasobów

Niektóre z tych zasobów sprzętowych i programowych są przypisane oddzielnie do poszczególnych dzierżawców (na przykład wewnętrzne numery telefonów lub centrale przełączające).

Inne zasoby są przez dzierżawców współużytkowane. Te zasoby służą do przetwarzania interakcji z klientami dla niektórych lub wszystkich dzierżawców jednocześnie (na przykład urządzenia sterujące i sygnalizujące centrali przełączającej oraz punkty kontroli usługi w publicznej sieci telefonicznej).

Obiekty konfiguracji opisujące oba typy zasobów są odpowiednio przypisane do dzierżawców.

Wyświetlanie dzierżawców

Zwykle dzierżawcy widoczni na liście zależą od tego, jaki dzierżawca został wybrany w sekcji **Katalog dzierżawców** w składniku Configuration Manager. W przypadku ustawienia opcji Środowisko użytkownik widzi wszystkich dzierżawców. Jeśli wybrano innego dzierżawcę, użytkownik widzi tylko tego dzierżawcę oraz wszystkich jego dzierżawców podrzędnych.

Jeśli użytkownik używa pola **Szybki filtr**, są przeszukiwani wszyscy dzierżawcy, do których ma dostęp użytkownik. Jeśli użytkownik nie ma dostępu do dzierżawcy Środowisko (głównego), nie jest wyświetlany.

Opcje wyświetlania

Dzierżawcy dostępni w środowisku znajdują się na liście **Dzierżawcy**.

Ważne

Wyłączeni dzierżawcy są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzeni).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować, wpisując nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Dzierżawca, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby uzyskać dostęp do funkcji kopiowania, usuwania oraz włączania i wyłączania dzierżawcy, należy kliknąć obiekt Dzierżawca.

Ważne

W momencie usuwania dzierżawcy z bazy danych konfiguracji następuje usunięcie również wszystkich jego dzierżawców podrzędnych oraz w sposób rekursywny również ich dzierżawców podrzędnych.

Kliknij nazwę dzierżawcy, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Dzierżawca

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.

2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:

- **Nazwa** — nazwa dzierżawcy. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji.
- **Hasło** — hasło dostępu do dzierżawcy.
- **Potwierdź hasło** — potwierdzenie hasła.
- **Dzierżawca nadrzędny** — dzierżawca nadrzędny tego dzierżawcy. Domyślnie dzierżawca nadrzędny to dzierżawca, w którym utworzono nowego dzierżawcę. W przypadku zmiany tego pola zostanie utworzony nowy dzierżawca, który będzie nowym dzierżawcą podrzędnym względem wskazanego dzierżawcy nadrzędnego. Aby później zmienić dzierżawcę nadrzędnego, użyj karty Struktura powyżej.
- **Numer z naliczaniem opłat** — numer konta, na którym są naliczane aktywności bieżącego dzierżawcy w ramach śledzenia kosztów.
- **Domyślna reguła pojemności** — nazwa skryptu typu Reguła pojemności, który definiuje zdolność bieżącego dzierżawcy do obsługi wielu interakcji. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji dotyczącej raportowania.
- **Kontrakt domyślny** — domyślny kontrakt kosztów stosowany względem zasobów tego dzierżawcy. Więcej informacji znajduje się w rozdziale Rozwiązanie trasowania w [Podręczniku konfiguracji aplikacji Universal Routing 8.0 Routing](#).
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Ważne

Jeśli użytkownik nie jest zalogowany jako użytkownik domyślny lub nie jest członkiem grupy dostępu **SuperAdministratorzy**, musi mieć przypisane specjalne [uprawnienia](#) oraz [prawa roli](#) umożliwiające tworzenie dzierżawców. Więcej informacji o wymogach bezpieczeństwa dotyczących tworzenia dzierżawców znajduje się w [Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1](#).

Struktura

Hierarchiczna struktura z wieloma dzierżawcami

Hierarchiczna struktura z wieloma dzierżawcami może mieć nieograniczoną liczbę poziomów. Takie

Środowisko konfiguracji zaspokaja potrzeby każdej firmy w hierarchii.

W każdym środowisku z wieloma dzierżawcami, gdy następuje pierwsze uruchomienie aplikacji Genesys Administrator Extension po zainicjowaniu bazy danych konfiguracji, są widoczni tylko dzierżawcy Środowisko. Gdy w bazie danych konfiguracji zostanie zarejestrowany nowy dzierżawca, składnik warstwy konfiguracji automatycznie tworzy wszystkie foldery niezbędne do obsługi alokacji zasobów i wprowadzania danych konfiguracji dzierżawcy.

Informacje o sposobie dziedziczenia uprawnień w hierarchicznej strukturze z wieloma dzierżawcami znajdują się w [Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1](#).

Modyfikowanie hierarchicznej struktury z wieloma dzierżawcami

Aby zmienić rozmieszczenie dzierżawców względem dzierżawców nadrzędnych w strukturze, należy zmodyfikować pole Dzierżawca nadrzędny w obiekcie Dzierżawca, który ma zostać przeniesiony.

Strefy czasowe

Strefy czasowe to wstępnie zdefiniowane obiekty, które dostarczają aplikacji Genesys informacji na temat międzynarodowych stref czasowych.

Po pierwszym otwarciu listy obiektów typu Strefa czasowa będą na niej widoczne międzynarodowe strefy czasowe.

Opcje wyświetlania

Strefy czasowe dostępne w środowisku znajdują się na liście **Strefy czasowe**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone strefy czasowe są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Strefa czasowa, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje strefę czasową.
- **Przenieś do** — przenosi strefę czasową do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz strefy czasowe.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę strefy czasowej, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Strefa czasowa

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa strefy czasowej. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis strefy czasowej.
 - **Nazwa w programie Mozilla** — nazwa strefy czasowej używanej w przeglądarce Mozilla Firefox. W przypadku tej właściwości należy określić wartość.
 - **Nazwa w programie Explorer** — nazwa strefy czasowej używanej w przeglądarce Internet Explorer. W przypadku tej właściwości należy określić wartość.
 - **Używany czas letni** — informuje, czy jest uwzględniany czas letni.

Uwaga: Poniższe pola są wyświetlane tylko wtedy, gdy zaznaczono pole wyboru **Używany czas letni**.

- **Typ czasu letniego** — aby określić początek i koniec czasu letniego, należy wybrać jedną z poniższych opcji:
 - **Rok bieżący lub ustalona data (lokalnie)** — czas letni rozpoczyna i kończy się o ustalonej dacie i godzinie. To ustawienie dotyczy tylko jednego roku i należy je ponownie ustawiać co rok.
 - **Data rozpoczęcia** — data początkowa czasu letniego.
 - **Data zakończenia** — data końcowa czasu letniego.
 - **Godzina rozpoczęcia** — godzina początkowa czasu letniego.
 - **Godzina zakończenia** — godzina końcowa czasu letniego.

- **Definicja typu czasu letniego (GMT)** — czas letni rozpoczyna się i kończy w konkretnym miesiącu/dniu/godzinie. Te ustawienia obowiązują przez wiele lat, aż do chwili zmiany lub wyłączenia opcji czasu letniego.
 - **Rok rozpoczęcia** — rok rozpoczęcia obowiązywania czasu letniego. Jeśli czas letni jest obecnie używany, można również wybrać opcję **Nie używany**.
 - **Rok zakończenia** — rok zakończenia obowiązywania czasu letniego. Jeśli czas letni ma być stale używany, można wybrać opcję **Nie używany**.
 - **Miesiąc rozpoczęcia** — miesiąc rozpoczęcia obowiązywania czasu letniego.
 - **Miesiąc zakończenia** — miesiąc końcowy obowiązywania czasu letniego.
 - **Typ dnia rozpoczęcia** — określa, czy wartość **Dzień rozpoczęcia** to Stały (wtedy czas letni rozpoczyna się tego samego dnia w każdym roku) lub Zmienny (wtedy należy zdefiniować zmienne używane do obliczania dnia rozpoczęcia).
 - **Typ dnia zakończenia** — określa, czy wartość **Dzień zakończenia** to Stały (wtedy czas letni kończy się tego samego dnia w każdym roku) lub Zmienny (wtedy należy zdefiniować zmienne używane do obliczania dnia zakończenia).
 - (Jeśli **Typ dnia rozpoczęcia** to Stały) **Dzień rozpoczęcia** — data rozpoczęcia obowiązywania czasu letniego.
 - (Jeśli **Typ dnia zakończenia** to Stały) **Dzień zakończenia** — data zakończenia obowiązywania czasu letniego.
 - (Jeśli **Typ dnia rozpoczęcia** to Zmienny) **Tydzień rozpoczęcia** — numer tygodnia rozpoczęcia obowiązywania czasu letniego.
 - (Jeśli **Typ dnia zakończenia** to Zmienny) **Tydzień zakończenia** — numer tygodnia zakończenia obowiązywania czasu letniego.
 - (Jeśli **Typ dnia rozpoczęcia** to Zmienny) **Dzień tygodnia rozpoczęcia** — dzień tygodnia rozpoczęcia obowiązywania czasu letniego.
 - (Jeśli **Typ dnia zakończenia** to Zmienny) **Dzień tygodnia zakończenia** — dzień tygodnia zakończenia obowiązywania czasu letniego.
 - **Godzina rozpoczęcia** — godzina początkowa czasu letniego.
 - **Godzina zakończenia** — godzina końcowa czasu letniego.
- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Międzynarodowe strefy czasowe

Aplikacja Genesys Administrator Extension obsługuje następujące międzynarodowe strefy czasowe:

Symbol	Strefa czasowa
ACT	Czas środkowoaustralijski
AET	Czas zachodnioaustralijski
AGT	Argentyna (czas standardowy)
AtIST	Standardowy czas atlantycki
ART	Egipt (czas standardowy) (arabski)
AST	Alaska (czas standardowy)
BET	Brazylia (czas zachodni)
BST	Bangladesz (czas standardowy)
CAT	Czas środkowoafrykański
CNT	Nowa Fundlandia (Kanada)
CST	Standardowy czas centralny
CTT	Czas chiński (Tajwan)
EAT	Czas zachodnioafrykański
ECT	Czas środkowoeuropejski
EET	Czas zachodnioeuropejski
EST	Standardowy czas zachodni
GMT	Czas średni Greenwich
HST	Hawaje (czas standardowy)
IET	Indiana (czas standardowy zachodni)
IST	Indie (czas standardowy)
JST	Japonia (czas standardowy)
KST	Korea (czas standardowy)
MET	Czas środkowowschodni
MIT	Czas Wysp Midway
MST	Czas górski standardowy
NET	Czas bliskowschodni
NST	Nowa Zelandia (czas standardowy)
PLT	Czas Pakistan (Lahore)
PNT	Czas standardowy Phoenix
PRT	Czas Portoryko i Wysp Dziewiczych Stanów Zjednoczonych
PST	Czas pacyficzny standardowy
SST	Wyspy Salomona (czas standardowy)
VST	Wietnam (czas standardowy)

Przełączanie

Sekcja Przełączanie w składniku Configuration Manager umożliwia konfigurowanie następujących obiektów:

- Loginy agentów
- Numery katalogowe
- Grupy numerów katalogowych
- Obiekty IVR
- Porty IVR
- Miejsca
- Grupy miejsc
- Przełączniki
- Centrale przełączające

Loginy agentów

Loginy agentów to unikatowe kody definiowane w **przełączniku** i przypisywane agentom. Informują one, który agent pracuje w danym **miejscu** w czasie konkretnej sesji roboczej.

Konfiguracja loginów agentów w bazie danych konfiguracji musi dokładnie odpowiadać konfiguracji tych loginów w systemie przełączającym. Przed dodaniem lub usunięciem konkretnego loginu agenta należy się upewnić, że taka sama zmiana została wprowadzona w bazie danych systemu przełączającego.

Loginy agentów określone jako obiekty w przełączniku nie są skojarzone z żadnymi konkretnymi agentami. Informacje o sposobie przypisywania loginów agentów do agentów znajdują się w temacie **Tworzenie agentów**.

Opcje wyświetlania

Loginy agentów dostępne w środowisku znajdują się na liście **Loginy agentów**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

- Lista **Przełączniki** jest wyświetlana po wybraniu opcji **Loginy agentów** w składniku Configuration Manager. Aby uzyskać dostęp do listy **Loginy agentów**, należy najpierw wybrać obiekt Przełącznik, a następnie folder Loginy agentów.
- Wyłączone loginy agentów są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Login agenta, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**.

Ważne

Usunięcie loginu agenta powoduje usunięcie go z bazy danych konfiguracji oraz ze wszystkich agentów, do których był przypisany. Może to mieć wpływ na konfigurację konkretnego agenta w centrum obsługi. Przed usunięciem loginu agenta warto sprawdzić kartę **Zależności**, aby zidentyfikować agenta, do którego jest przypisany login. W przypadku zamiaru usunięcia loginu tylko z agenta, do którego jest on przypisany, i pozostawienia go w bazie danych konfiguracji, tak aby można go było przypisać do innego agenta, należy otworzyć **konto użytkownika** tego agenta, usunąć z niego login agenta i kliknąć przycisk **Zapisz**.

Można również zaznaczyć pole wyboru obok jednego obiektu lub wielu obiektów i kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje login agenta.
- **Przenieś do** — przenosi login agenta do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włącz lub wyłącz loginy agentów.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie **Hierarchia obiektów**.

Kliknij nazwę loginu agenta, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Login agenta

Kroki

1. Kliknij obiekt Przełącznik, w którym chcesz utworzyć login agenta.
2. Kliknij folder Loginy agentów, w którym chcesz utworzyć login agenta.

3. Kliknij opcję **Nowy**.
4. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Kod** — kod loginu agenta. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach przełącznika. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Przełącznik** — przełącznik, do którego należy login agenta. Ta wartość jest ustawiana automatycznie na podstawie przełącznika wyświetlanego na liście **Loginy agentów**.
 - **Zastęp** — wartość używana zamiast wartości kodu w celu uzyskania dostępu do loginu agenta w przypadku niektórych typów routingu. Należy określić wartość zastąpienia. Ta wartość musi być unikatowa w ramach przełącznika.

Ważne

Aby określić wartość w polu **Zastęp**, należy wcześniej zaznaczyć pole wyboru **Użyj zastąpienia**.

- **Typ specyficzny dla przełącznika** — liczba całkowita, która odpowiada połączeniu ustawień specyficznych dla przełącznika i dotyczących tego loginu agenta. Identyfikuje ona typ urządzenia (na przykład rozszerzenie, pozycja ACD, łącze) w przypadku każdego przełącznika (PBX) obsługiwanego przez składnik T-Server. Jest ona unikatowa dla każdej konfiguracji przełącznika / numeru katalogowego / T-Server. Zasadniczo stanowi odwołanie do typów numerów katalogowych między składnikiem T-Server a przełącznikiem PBX. W przypadku tej właściwości należy określić wartość, która musi być równa co najmniej 1. Więcej informacji można znaleźć w *Podręczniku wdrażania platformy T-Server* do konkretnego składnika T-Server.
 - **Hasło** — klucz zabezpieczeń używany z tym loginem agenta do uwierzytelniania użytkownika wykonującego czynności w centrum obsługi. Jednego użytkownika można skojarzyć z wieloma loginami agentów chronionymi hasłem.
 - **Potwierdź hasło** — potwierdzenie hasła wprowadzonego w polu **Nowe hasło**.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu Katalog dzierżawców na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Numery katalogowe

Numery katalogowe to urządzenia komunikacyjne, identyfikowane w sposób unikatowy według przypisanych do nich numerów katalogowych (DN, directory number), w których odbywa się interakcja z klientami (na przykład rozmowy telefoniczne i wiadomości e-mail) i które tę interakcję obsługują.

Ponieważ większość numerów katalogowych reprezentuje rzeczywiste urządzenia systemu telefonicznego, ich specyfikacja w bazie danych konfiguracji musi zawsze odpowiadać ustawieniom ich przełącznika. Należy pamiętać, że aplikacja Genesys Administrator Extension nie umożliwia weryfikacji tej zgodności.

Zgodnie z ogólną zasadą zmiany wprowadzane do konfiguracji numerów katalogowych w bazie danych konfiguracji muszą być zawsze zgodne ze zmianami numerów katalogowych w systemie telefonicznym — nigdy odwrotnie.

Opcje wyświetlania

Numery katalogowe dostępne w środowisku znajdują się na liście **Numery katalogowe**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

- Lista **Przełączniki** jest wyświetlana po wybraniu opcji **Numery katalogowe** w składniku Configuration Manager. Aby uzyskać dostęp do listy **Numery katalogowe**, należy najpierw wybrać obiekt Przełącznik, a następnie folder Numery katalogowe.
- Wyłączone numery katalogowe są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Kliknij przycisk **Grupuj według**, aby grupować obiekty według różnych kryteriów.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Numer katalogowy, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**.

Ważne

Usunięcie numeru katalogowego powoduje usunięcie go z bazy danych konfiguracji oraz ze wszystkich grup numerów katalogowych, których był członkiem. W przypadku zamiaru usunięcia numeru katalogowego tylko z grupy numerów, do której jest przypisany, i pozostawienia go w bazie danych konfiguracji, tak aby można go było przypisać do innej grupy, należy go usunąć z karty Numery katalogowe grupy numerów katalogowych.

Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje numer katalogowy.
- **Przenieś do** — przenosi numer katalogowy do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz numery katalogowe.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę numeru katalogowego, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Numer katalogowy

Kroki

1. Kliknij obiekt Przełącznik, w którym chcesz utworzyć numer katalogowy.
2. Kliknij folder numerów katalogowych, w którym chcesz utworzyć numer katalogowy.
3. Kliknij opcję **Nowy**.
4. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeoglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Numer** — numer katalogowy przypisany do tego numeru katalogowego w przełączniku. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach przełącznika oraz względem wszystkich typów numerów katalogowych z wyjątkiem typu **Etykieta docelowa**. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić. Aplikacja Genesys Administrator Extension nie weryfikuje zgodności numerów przypisanych do numerów katalogowych oraz planu numerowania przełącznika zdefiniowanych w przełączniku za pomocą właściwości **Zakres numerów katalogowych**. Jeśli zgodnie ze specyfikacją składnika T-Server taka zgodność jest ważna dla środowiska, należy dopilnować, aby zdefiniowany **Zakres numerów katalogowych** obejmował wszystkie numery zdefiniowane w odnośnym przełączniku.
 - **Typ** — typ numeru katalogowego. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Przełącznik** — przełącznik, do którego należy numer katalogowy. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Skojarzenie** — obiekt trwale powiązany z tym numerem katalogowym (na przykład numer portu IVR, nazwa kanału lub numer dostępu). W przypadku numerów katalogowych typu **Zewnętrzny punkt routingu** ten numer może wymagać zamiany na rzeczywisty numer katalogowy i może być używany podczas wykonywania połączeń z tego punktu routingu do innego przełącznika.
 - **Rejestruj** — informuje, czy składnik T-Server musi rejestrować ten numer katalogowy w przełączniku. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Z menu rozwijanego wybierz jedną z następujących wartości:
 - **Fałsz** — składnik T-Server nigdy nie powinien rejestrować numeru katalogowego w przełączniku, lecz przetwarzać go lokalnie.
 - **Prawda** — składnik T-Server powinien zawsze rejestrować numer katalogowy w przełączniku podczas uruchamiania i ponownego nawiązywania połączenia.
 - **Na żądanie** — składnik T-Server powinien rejestrować numer katalogowy tylko wtedy, gdy klient T-Server zażąda rejestracji. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji składnika T-Server.

Ostrzeżenie

Ostatnie dwie wartości wymuszają na składniku T-Server rejestrowanie numeru katalogowego bez względu na to, czy jest on włączony czy wyłączony.

- **Alias** — alternatywna nazwa numeru katalogowego. W przypadku tej właściwości należy

określić wartość, jeśli numer katalogowy jest używany jako obiekt docelowy w instrukcjach routingu. Jeśli ta wartość jest określona, musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).

- **Typ trasy** — typ trasy routingu stosowanej względem numeru katalogowego. W przypadku tej właściwości należy określić wartość.
- **Grupa numerów katalogowych** — grupa, do której należy numer katalogowy.
- **Zastęp** — wartość używana zamiast numeru lub nazwy w celu uzyskania dostępu do numeru katalogowego w przypadku niektórych typów routingu. Należy określić wartość zastąpienia. Ta wartość musi być unikatowa w ramach przełącznika.

Ważne

Aby określić wartość w polu **Zastęp**, należy wcześniej zaznaczyć pole wyboru **Użyj zastąpienia**.

- **Identyfikator logowania** — identyfikator logowania używany do aktywacji numeru katalogowego. Niektóre typy systemów przełączania wymagają, aby kod loginu używany do aktywacji niektórych numerów katalogowych był trwale skojarzony z tymi numerami. W tym przypadku identyfikator logowania może mieć zastosowanie do następujących typów numerów katalogowych: **Pozycja ACD, Rozszerzenie, Port obsługi głosu, Poczta głosowa i Mieszane**.
- **Typ specyficzny dla przełącznika** — liczba całkowita, która odpowiada połączeniu ustawień specyficznych dla przełącznika i dotyczących tego numeru katalogowego. Identyfikuje ona typ urządzenia (na przykład **rozszerzenie, pozycja ACD, łącze**) w przypadku każdego przełącznika (PBX) obsługiwane przez składnik T-Server. Jest ona unikatowa dla każdej konfiguracji przełącznika / numeru katalogowego / T-Server. Zasadniczo stanowi odwołanie do typów numerów katalogowych między składnikiem T-Server a przełącznikiem PBX. W przypadku tej właściwości należy określić wartość, która musi być równa co najmniej 1. Więcej informacji można znaleźć w *Podręczniku wdrażania platformy T-Server* do konkretnego składnika T-Server.
- **Liczba łączy** — liczba łączy skojarzonych z numerem katalogowym. Ma zastosowanie tylko wtedy, gdy właściwość Typ jest ustawiona na **Miejsce docelowe w sieci**. Domyślna wartość to 0.
- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Typy numerów katalogowych

Typ numeru katalogowego	Opis
Zasób dostępu	Zasób dostępu do przełącznika używany do zadań zewnętrznego routingu w środowisku z wieloma lokacjami.
Pozycja ACD	Rozszerzenie przeznaczone wyłącznie do interakcji z klientami.
Kolejka ACD	Urządzenie w przełączniku, zwykle skojarzone z pewną liczbą obiektów docelowych, w którym interakcje z klientami oczekują, gdy system sterowania szuka dostępnego obiektu docelowego.
Port przetwarzania połączeń	Rozszerzenie podłączone do portu urządzenia przetwarzania połączeń.
Czat	Adres czatu.
Wspólne przeglądanie	Adres wspólnego przeglądania.
Numer katalogowy komunikacji	Urządzenie wirtualne używane przez aplikacje do wzajemnej komunikacji za pośrednictwem mechanizmu zdarzeń użytkownika.
Adres e-mail	Adres poczty e-mail.
Rozszerzenie	Zwykła linia wewnętrzna.
Zewnętrzny punkt routingu	Zasób ISCC (Inter Server Call Control) dedykowany do obsługi funkcji zewnętrznego routingu i wypełnienia połączeń.
Faks	Rozszerzenie podłączone do maszyny faksu.
Mieszane	Linia wewnętrzna, której można używać zarówno jako rozszerzenia, jak i pozycji ACD.
Stacja mobilna	Stacja mobilna.
Modem	Urządzenie dodatkowe podłączone do sprzętu komunikacji danych.
Port muzyki	Źródło dźwięku.
Miejsce docelowe w sieci	Numer obiektu docelowego w routingu sieciowym.
Punkt routingu	Urządzenie w przełączniku, które nie jest skojarzone z żadnym konkretnym obiektem docelowym i w którym oczekują interakcje z klientami, gdy aplikacja routingu podejmuje decyzji routingu.
Kolejka routingu	Urządzenie telefoniczne, którego można używać zarówno jako punktu routingu, jak i kolejki ACD.
Numer usługi	Numer usługi używany jako punkt routingu w routingu sieciowym.
Łącze bezpośrednie	Bezpośredni kanał komunikacyjny między dwoma przełącznikami w prywatnej sieci telefonicznej.
Grupa łączy bezpośrednich	Grupa łączy tworząca jedną trasę routingu.
Łącze	Kanał komunikacyjny między publiczną siecią

Typ numeru katalogowego	Opis
	telefoniczną a prywatną siecią telefoniczną.
Grupa łączy	Grupa łączy tworząca jedną trasę routingu.
Port usługi Video Over IP	Kanał danych wideo.
Kolejka wirtualna	Urządzenie wirtualne utworzone i obsługiwane przez przełącznik, działające tak samo jak kolejka ACD.
Wirtualny punkt routingu	Urządzenie wirtualne utworzone i obsługiwane przez przełącznik, działające tak samo jak punkt routingu.
Poczta głosowa	Kanał poczty głosowej.
Port VoIP	Port usługi Voice over IP (VoIP).
Usługa Voice over IP	Usługa VoIP.
Port obsługi głosu	Moduł rozszerzenia podłączony do portu sprzętowego elektronicznego urządzenia audio (na przykład IVR).
Przepływ pracy	Zasób przepływu pracy.

Grupy numerów katalogowych

Grupy numerów katalogowych to logiczne grupy **numerów katalogowych**. Grupy numerów katalogowych można używać z algorytmami routingu na poziomie sieciowym oraz w niektórych typach statystyk. Aby określić, czy skonfigurowanie grup numerów katalogowych jest konieczne, należy się zapoznać z dokumentacją konkretnego rozwiązania.

Podczas określania grupy numerów katalogowych należy pamiętać, że numery w każdej z grup muszą używać tego samego modelu zdarzeń telefonicznych.

Mimo że grupa numerów katalogowych może zawierać numery należące do wielu różnych **przełączników**, prawidłowe informacje statystyczne na temat grupy będą odbierane tylko wtedy, gdy aplikacja raportująca łączy się z serwerami skojarzonymi z tymi przełącznikami.

Opcje wyświetlania

Grupy numerów katalogowych dostępnych w środowisku znajdują się na liście **Grupy numerów katalogowych**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone grupy numerów katalogowych są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Grupa numerów katalogowych, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**.

Ważne

Podczas usuwania grupy numerów katalogowych z bazy danych konfiguracji jest usuwany tylko obiekt Grupa numerów katalogowych. Jego obiekty członkowskie typu Numer katalogowy nie są usuwane.

Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje grupę numerów katalogowych.
- **Przenieś do** — przenosi grupę numerów katalogowych do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz grupy numerów katalogowych.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę grupy numerów katalogowych, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Grupa numerów katalogowych

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa grupy numerów katalogowych. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami). Tej wartości nie można zmienić tak długo, jak długo grupa numerów katalogowych zawiera co

najmniej jeden numer katalogowy.

- **Typ** — typ grupy numerów katalogowych. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Tabela pojemności** — to pole dotyczy tylko rozwiązania Enterprise Routing. Jest to tabela pojemności skojarzona z bieżącą grupą numerów katalogowych. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji rozwiązania Enterprise Routing.
 - **Tabela przydziałów** — to pole dotyczy tylko rozwiązania Enterprise Routing. Jest to tabela przydziałów skojarzona z bieżącą grupą numerów katalogowych. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji rozwiązania Enterprise Routing.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Źródłowe numery katalogowe** znajdują się **numery katalogowe**, z których można trasować (routować) lub przekierowywać połączenia do tej grupy agentów. Na tej liście mogą się znajdować numery katalogowe następujących typów: **Punkt routingu**, **Zewnętrzny punkt routingu**, **Numer usługi**, **Kolejka routingu**, **Kolejka ACD**, **Kolejka wirtualna** oraz **Wirtualny punkt routingu**.
 4. Na karcie **Numery katalogowe** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać numer katalogowy do tej grupy. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt, klikając przycisk **Nowy**.
 5. Po dodaniu obiektu Numer katalogowy do grupy numerów katalogowych wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.
 6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Typy grup numerów katalogowych

Poniżej podano typy grup numerów katalogowych oraz typy numerów katalogowych, które można dodawać do grup:

Typ grupy numerów katalogowych	Zgodne typy numerów katalogowych
Kolejki ACD	Kolejka ACD, Kolejka routingu i Kolejka wirtualna
Porty sieciowe	Miejsce docelowe w sieci
Punkty routingu	Punkt routingu, Punkt routingu zewnętrznego, Kolejka routingu i Wirtualny punkt routingu
Numery usług	Numer usługi

Typ grupy numerów katalogowych	Zgodne typy numerów katalogowych
Porty pojedyncze	Rozszerzenie, Pozycja ACD, Port przetwarzania połączeń, Port muzyki, Numer katalogowy komunikacji, Adres e-mail, Modem, Faks, Czat, Wspólne przeglądanie, Port usługi Video Over IP, Port VoIP, Port obsługi głosu i Poczta głosowa

Obiekty IVR

Interaktywne odpowiedzi głosowe (IVR, Interactive Voice Responses) to obiekty telefoniczne składające się z portów IVR i kontrolowane przez sterowniki interfejsu IVR.

Podczas rejestrowania nowego obiektu IVR w bazie danych konfiguracji następuje automatyczne utworzenie folderu Porty IVR w ramach tworzonego obiektu IVR.

Porty IVR to obiekty telefoniczne oznaczone unikatowymi numerami w obrębie obiektu IVR, w którym są przechowywane i obsługiwane.

Opcje wyświetlania

Obiekty IVR dostępne w środowisku znajdują się na liście **IVR**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone obiekty IVR są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu IVR, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie

przycisk **Usuń**.

Ostrzeżenie

Usunięcie obiektu IVR powoduje również usunięcie wszystkich jego portów IVR. Ich usunięcie może jednak wywołać modyfikacje w innych obiektach.

Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje obiekt IVR.
- **Przenieś do** — przenosi obiekt IVR do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz obiekty IVR.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę obiektu IVR, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu IVR

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa obiektu IVR. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis obiektu IVR.
 - **Typ** — typ obiektu IVR. W przypadku tej właściwości należy określić wartość.
 - **Wersja** — wersja obiektu IVR. W przypadku tej właściwości należy określić wartość.
 - **Serwer IVR** — nazwa aplikacji typu Serwer interfejsu IVR, który obsługuje ten obiekt IVR.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.

- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Porty IVR** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać **Port IVR**.
 4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Ważne

Porty IVR konfiguruje się jako oddzielne obiekty. Można je tworzyć i konfigurować wyłącznie po utworzeniu skojarzonych obiektów IVR.

Porty IVR

Porty IVR (Interactive Voice Response) to obiekty telefoniczne oznaczone unikatowymi numerami w obrębie **obiektów IVR**, w których są przechowywane i obsługiwane.

Podczas rejestrowania nowego obiektu IVR w bazie danych konfiguracji następuje automatyczne utworzenie folderu Porty IVR w ramach tworzonego obiektu IVR. Port IVR można jednak utworzyć tylko wtedy, gdy jest już utworzony skojarzony z nim obiekt IVR.

Opcje wyświetlania

Porty IVR dostępne w środowisku znajdują się na liście **Porty IVR**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

- Lista **Obiekty IVR** jest wyświetlana po wybraniu opcji **Porty IVR** w składniku Configuration Manager. Aby uzyskać dostęp do listy **Porty IVR**, należy najpierw wybrać obiekt IVR, a następnie folder Porty IVR.
- Wyłączone porty IVR są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Port IVR, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować

szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**.

Ostrzeżenie

Usunięcie portu IVR może wpłynąć na inne obiekty w konfiguracji. Skojarzenia między portem IVR i innymi obiektami można sprawdzić na karcie **Zależności**.

Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje port IVR.
- **Przenieś do** — przenosi port IVR do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz porty IVR.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę portu IVR, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Port IVR

Prerequisites

[Utworzono odpowiedź IVR](#), z którą będą skojarzone te porty.

Kroki

1. Na liście **IVR** kliknij obiekt IVR, w którym chcesz utworzyć port IVR.
2. Kliknij folder Porty IVR, w którym chcesz utworzyć port IVR.
3. Kliknij opcję **Nowy**.
4. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Numer portu** — numer skojarzony z kanałem w obiekcie IVR. Należy określić wartość tej właściwości. Musi ona być równa 0 (zero) lub być dowolną dodatnią liczbą całkowitą. Musi być unikatowa w ramach obiektu IVR, z którym jest skojarzona.
 - **Opis** — krótki opis portu IVR.

- **IVR** — obiekt IVR, do którego należy ten port IVR. Ta wartość jest ustawiana automatycznie i nie można jej zmienić.
- **Skojarzony numer katalogowy** — numer katalogowy skojarzony z tym portem IVR.
- **Skojarzony przełącznik** — przełącznik skojarzony z tym portem IVR.
- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Miejsca

Miejsce to lokalizacja, w której istnieje co najmniej jeden **numer katalogowy** obsługiwany przez jednego agenta.

Miejsca konfiguruje się oraz przypisuje do nich numery katalogowe w celu monitorowania wydajności i dostępności **agentów**, **grup agentów** i **grup miejsc** oraz w celu przekazywania tych informacji do aplikacji przetwarzających połączenia.

Typowe miejsce agenta składa się z dwóch numerów katalogowych: numeru używanego przez agenta do prowadzenia rozmów z klientami oraz numeru używanego przez agenta do prowadzenia rozmów dotyczących konsultacji i transferów.

W przypadku używania opcji multimedialnych produktów Genesys miejsca mogą mieć przypisane numery katalogowe innych typów, na przykład adres e-mail.

Opcje wyświetlania

Miejsca dostępne w środowisku znajdują się na liście **Miejsca**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone miejsca są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Miejsce, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**.

Ważne

Usunięcie miejsca powoduje usunięcie go z bazy danych konfiguracji oraz ze wszystkich grup miejsc, których ten obiekt był członkiem. W przypadku zamiaru usunięcia miejsca tylko z grupy miejsc, do której jest ono przypisane, i pozostawienia go w bazie danych konfiguracji, tak aby można było je przypisać do innej grupy, należy je usunąć z grupy miejsc.

Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje miejsce.
- **Przenieś do** — przenosi miejsce do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz miejsce.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę miejsca, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje i uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Miejsce

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeoglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa tego miejsca. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).

- **Reguła pojemności** — skrypt reguły pojemności skojarzony z tym miejscem.
 - **Kontrakt kosztów** — kontrakt kosztów skojarzony z tym miejscem.
 - **Lokacja** — lokacja, z którą jest skojarzona reguła pojemności i/lub jest skojarzony kontrakt kosztów. Jeśli reguła pojemności lub kontrakt kosztów są skojarzone z lokacją, to pole jest ustawione zgodnie z tą lokacją.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Numery katalogowe** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać numer katalogowy. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt, klikając przycisk **Nowy**.
 4. Po dodaniu obiektu Numer katalogowy do miejsca wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.
 5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Grupy miejsc

Grupy miejsc to logiczne grupy **miejsc**. Miejsca można grupować, jeśli, zgodnie z algorytmem przetwarzania połączeń, połączenia muszą być przekazywane między zestawem miejsc pod kontrolą aplikacji, a nie za pośrednictwem mechanizmu ACD dostępnego w **przełączniku**.

Jako przykład można rozważyć usługę parkowania połączeń: Aplikacja routingu przekazuje połączenie na port, który jest przypisany do grupy miejsc parkowania połączeń, a następnie, gdy połączenie jest parkowane, aplikacja dołącza informacje o procedurze obsługi, jaka zostanie zastosowana względem tego połączenia.

Opcje wyświetlania

Grupy miejsc dostępne w środowisku znajdują się na liście **Grupy miejsc**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone grupy miejsc są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Grupa miejsc, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**.

Ważne

Usunięcie grupy miejsc z bazy danych konfiguracji powoduje usunięcie tylko obiektu Grupa miejsc. Jego obiekty członkowskie typu Miejsce nie są usuwane.

Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje grupę miejsc.
- **Przenieś do** — przenosi grupę miejsc do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz grupy miejsc.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę grupy miejsc, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Grupa miejsc

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa grupy miejsc. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami). Tej wartości nie można zmienić tak długo, jak długo grupa miejsc zawiera co najmniej jedno miejsce.
 - **Tabela pojemności** — to pole dotyczy tylko rozwiązania Enterprise Routing. Jest to tabela pojemności skojarzona z bieżącą grupą miejsc. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji rozwiązania Enterprise Routing.
 - **Tabela przydziałów**—to pole dotyczy tylko rozwiązania Enterprise Routing. Jest to tabela przydziałów skojarzona z bieżącą grupą miejsc. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji rozwiązania Enterprise Routing.
 - **Kontrakt kosztów** — kontrakt kosztów skojarzony z tą grupą miejsc.
 - **Lokacja** — lokacja zawierająca bieżący kontrakt kosztów.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy

obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.

- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Źródłowe numery katalogowe** znajdują się numery katalogowe, z których można trasować (routować) lub przekierowywać połączenia do tej grupy miejsc. Na tej liście mogą się znajdować numery katalogowe następujących typów: **Punkt routingu, Zewnętrzny punkt routingu, Numer usługi, Kolejka routingu, Kolejka ACD, Kolejka wirtualna** oraz **Wirtualny punkt routingu**. Kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać numer katalogowy. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt, klikając przycisk **Nowy**.
 4. Po dodaniu obiektu Numer katalogowy wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.
 5. Na karcie **Miejsca** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać miejsce. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt, klikając przycisk **Nowy**.
 6. Po dodaniu obiektu Miejsce do grupy miejsc wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.
 7. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Przełączniki

Przełącznik to zagregowany zbiór zasobów telefonicznych w **centrali przełączającej**.

W większości konfiguracji poziomu przedsiębiorstwa występuje dopasowanie jeden-do-jednego między przełącznikami a centralami przełączającymi. Może się jednak zdarzyć, że wygodnie jest podzielić centralę na więcej przełączników lub utworzyć bardziej wydajny i bezpieczny plan numerowania. W tym przypadku w centrali przełączającej należy zdefiniować przełącznik.

W sytuacji utraty wszystkich składników w jednej lokacji w celu zapewnienia minimalnego zakłócenia w świadczeniu usługi wymagane jest stosowanie strategii odzyskiwania awaryjnego (DR, Disaster Recovery). Centralnym elementem tej strategii jest obecność zsynchronizowanych przełączników znajdujących się w oddzielnych lokacjach oraz skonfigurowanych przy użyciu takich samych zestawów rozszerzeń agentów i **loginów agentów**. Agent może logować się do dowolnego z tych przełączników w dowolnym czasie.

Strategia odzyskiwania awaryjnego implementowana przez firmę Genesys w składnikach Genesys ma zastosowanie do przełączników typu **Przełącznik SIP**. Aby skonfigurować odzyskiwanie awaryjne dla składników Genesys, w bazie danych konfiguracji musi istnieć co najmniej jeden przełącznik.

Więcej informacji o odzyskiwaniu awaryjnym znajduje się w **Podręczniku wdrażania serwera SIP o dużej dostępności** oraz w **Pomocy do aplikacji Genesys Administrator 8.1**.

Opcje wyświetlania

Przełączniki dostępne w środowisku znajdują się na liście **Przełączniki**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone przełączniki są na liście wyświetlane szarym kolorem.

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Przełącznik, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje przełącznik.
- **Przenieś do** — przenosi przełącznik do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz przełączniki.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę przełącznika, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Przełącznik

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeoglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa przełącznika. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Centrala przełączająca** — centrala przełączająca, do której należy przełącznik. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Typ przełącznika** — typ centrali przełączającej, do której należy przełącznik. Ta wartość jest ustawiana automatycznie.
 - **T-Server** — aplikacja T-Server, która kontroluje obiekty telefoniczne przełącznika. Po ustanowieniu skojarzenia nie można go przerwać tak długo, jak wskazana aplikacja T-Server ma co najmniej jedną aplikację kliencką.

- **Zakres numerów katalogowych** — wewnętrzny plan numerowania dotyczący przełącznika. Aby określić zakres numerów, należy użyć myślnika. Aby określić serię samodzielnych numerów lub zakresów, należy użyć przecinka, —na przykład: 1100-1179, 1190-1195, 1199. Mimo że ten parametr jest opcjonalny, może być ważny dla działania aplikacji T-Server w przypadku przełączników niektórych typów.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Kody dostępu** znajduje się lista kodów dostępu, które służą do nawiązywania, kierowania i przekazywania połączeń z tego przełącznika do innych przełączników w instalacji z wieloma lokacjami. W zależności od struktury planu numerowania kody dostępu mogą być wymagane, aby dotrzeć do numerów katalogowych, które należą do innych przełączników w sieci telefonicznej z wieloma lokacjami. Kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać kod dostępu do tego przełącznika.
4. W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
- **Przełącznik** — przełącznik, do którego jest przypisywany ten kod dostępu.
 - **Kod** — prefiks używany, aby dotrzeć do numeru katalogowego przełącznika określonego właściwością Przełącznik podczas nawiązywania lub przekazywania połączeń z numeru katalogowego przełącznika do skonfigurowanego obiektu. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Kod dostępu należy określić w sposób całkowicie zgodny z planem numerowania sieci telefonicznej centrum obsługi. Wszelkie zmiany kodów dostępu należy wprowadzać wyłącznie po wprowadzeniu powiązanych zmian w sieci telefonicznej.
 - **Typ obiektu docelowego** — typ obiektu docelowego w ramach przełącznika, dla którego są określane wszystkie parametry routingu.

Ważne

Kombinacja wartości trzech pierwszych parametrów — **Przełącznik, Kod i Typ obiektu docelowego** — określa unikatowość kodów dostępu przełącznika. Można określić wiele kodów dostępu o takim samym kodzie dla jednego przełącznika, jednak muszą one mieć przypisane różne typy obiektów docelowych.

- **Typ trasy**— typ routingu do obiektu docelowego określonego w parametrze Typ obiektu docelowego dla tego przełącznika.
- **Źródło numeru katalogowego** — źródło informacyjne, które określa punkt źródłowy w instrukcjach routingu.
- **Źródło celu** — źródło informacyjne, które określa punkt docelowy w instrukcjach routingu.
- **Źródło lokalizacji** — źródło informacyjne, które określa lokalizację w instrukcjach routingu.
- **Źródło DNIS** — źródło informacyjne, które określa usługę DNIS w instrukcjach routingu.

- **Źródło przyczyny** — źródło informacyjne, które określa przyczyny w instrukcjach routingu.
 - **Źródło rozszerzenia** — źródło informacyjne, które określa rozszerzenia w instrukcjach routingu.
 - Kliknij przycisk **OK**.
5. Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać informacje na karcie.
 6. Na karcie **Domyślne kody dostępu** znajduje się lista kodów dostępu, które mogą być używane domyślnie do nawiązywania, kierowania i przekazywania połączeń z tego przełącznika do innych przełączników w instalacji z wieloma lokacjami. W zależności od struktury planu numerowania kody dostępu mogą być wymagane, aby dotrzeć do numerów katalogowych, które należą do innych przełączników w sieci telefonicznej z wieloma lokacjami. Kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać domyślny kod dostępu do tego przełącznika.
 7. W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
 - **Kod** — prefiks używany, aby dotrzeć do numeru katalogowego przełącznika określonego właściwością Przełącznik podczas nawiązywania lub przekazywania połączeń z numeru katalogowego przełącznika do skonfigurowanego obiektu. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Kod dostępu należy określić w sposób całkowicie zgodny z planem numerowania sieci telefonicznej centrum obsługi. Wszelkie zmiany kodów dostępu należy wprowadzać wyłącznie po wprowadzeniu powiązanych zmian w sieci telefonicznej.
 - **Typ obiektu docelowego** — typ obiektu docelowego w ramach przełącznika, dla którego są określane wszystkie parametry routingu.

Ważne

Kombinacja wartości trzech pierwszych parametrów — **Przełącznik, Kod i Typ obiektu docelowego** — określa unikatowość kodów dostępu przełącznika. Można określić wiele kodów dostępu o takim samym kodzie dla jednego przełącznika, jednak muszą one mieć przypisane różne typy obiektów docelowych.

- **Typ trasy** — typ routingu do obiektu docelowego określonego w parametrze Typ obiektu docelowego dla tego przełącznika.
- **Źródło numeru katalogowego** — źródło informacyjne, które określa punkt źródłowy w instrukcjach routingu.
- **Źródło celu** — źródło informacyjne, które określa punkt docelowy w instrukcjach routingu.
- **Źródło lokalizacji** — źródło informacyjne, które określa lokalizację w instrukcjach routingu.
- **Źródło DNIS** — źródło informacyjne, które określa usługę DNIS w instrukcjach routingu.
- **Źródło przyczyny** — źródło informacyjne, które określa przyczyny w instrukcjach routingu.
- **Źródło rozszerzenia** — źródło informacyjne, które określa rozszerzenia w instrukcjach routingu.
- Kliknij przycisk **OK**.

8. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Centrale przełączające

Centrale przełączające to faktyczne przełączniki telefoniczne, które realizują usługi telefoniczne w centrach obsługi.

Centralę przełączającą należy zarejestrować przed skonfigurowaniem **przełącznika** przy użyciu parametrów **Numerów katalogowych** i **Loginy agentów**.

Opcje wyświetlania

Centrale przełączające dostępne w środowisku znajdują się na liście **Centrale przełączające**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone centrale przełączające są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Centrala przełączająca, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Centrali przełączającej nie można usunąć, jeśli jest z nią skojarzony co

najmniej jeden przełącznik. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje centralę przełączającą.
- **Przenieś do** — przenosi centralę przełączającą do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włącz lub wyłącz centrale przełączające.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie **Hierarchia obiektów**.

Kliknij nazwę centrali przełączającej, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Centrala przełączająca

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa centrali przełączającej. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach centrali przełączającej (w środowisku korporacyjnym lub z wieloma dzierżawcami) lub bieżącego dzierżawcy.
 - **Typ przełącznika** — typ centrali przełączającej. Należy określić typ. Po ustawieniu typu nie można go zmienić.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Routing/eUsługi

Sekcja Routing/eUsługi w składniku Configuration Manager umożliwia konfigurowanie następujących obiektów:

- Zasoby dźwiękowe
- Atrybuty biznesowe
- Wartości atrybutów biznesowych
- Tabele celów
- Dni statystyki
- Tabele statystyki
- Transakcje
- Monity głosowe

Zasoby dźwiękowe (Configuration Manager)

To okno umożliwia zarządzanie charakterami oraz skojarzonymi z nimi zasobami dźwiękowymi (anonsami i plikami muzycznymi).

Charaktery ułatwiają przypisywanie plików do konkretnych rozmówców. Na przykład można utworzyć charakter o nazwie Jan, który mówi w języku polskim męskim głosem. Można również utworzyć charakter o nazwie Maria, który mówi w języku francuskim głosem damskim.

Można przesyłać dwa typy zasobów dźwiękowych:

- Anonsy — są to pliki zawierające komunikaty głosowe odtwarzane klientom. Można na przykład używać pliku anonsu, który informuje klientów o godzinach pracy.
- Muzyka — są to pliki z muzyką odtwarzaną klientom. Można na przykład używać pliku muzyki, który jest odtwarzana klientom oczekującym na przekazanie rozmowy do innego agenta.

Okno **Zasoby dźwiękowe** w aplikacji Genesys Administrator Extension (GAX) to zunifikowana lista charakterów i zasobów dźwiękowych. W przypadku każdego zasobu dźwiękowego w aplikacji GAX są wyświetlane następujące elementy:

- Logotyp, który informuje, czy plik został określony jako anons lub muzyka
- Nazwa zasobu dźwiękowego
- Identyfikator zasobu dźwiękowego (ARID, Audio Resource ID)
- Dodatkowe kolumny dla każdego charakteru, które informują, czy ten zasób dźwiękowy jest używany przez charakter

Kliknij opcję **Pokaż szybki filtr** i wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**. Lista zostanie dynamicznie zaktualizowana i będą widoczne tylko te elementy, które pasują do tekstu wpisanego w polu **Szybki filtr**.

Funkcja Zarządzanie zasobami dźwiękowymi (ARM, Audio Resource Management) jest zintegrowana z funkcją **Zarządzanie parametrami roboczymi (OPM, Operational Parameters Management)**, dzięki czemu umożliwia użytkownikom dynamicznie wybieranie charakterów i zasobów dźwiękowych, które mają być używane z aplikacjami strategii sparametryzowanej i aranżacji lub aplikacjami sparametryzowanego routingu i głosu.

Dostęp do funkcji ARM jest udzielany na podstawie uprawnień ról i uprawnień kontroli dostępu dzierżawcy w następujący sposób:

- Dostęp użytkownika do ekranów lub konkretnych funkcji ARM zależy od uprawnień ról.
- Uprawnienia kontroli dostępu definiują, które zasoby dźwiękowe mogą być oglądane lub modyfikowane przez uwierzytelnionych użytkowników. Dostęp do zasobów dźwiękowych jest udzielany przez dzierżawcę. Użytkownicy mają dostęp do wszystkich zasobów dźwiękowych każdego dzierżawcy, do którego mają dostęp.

Aby dowiedzieć się więcej, kliknij kartę poniżej.

Charaktery

Tworzenie charakteru

Aby utworzyć nowy charakter, kliknij przycisk **Nowy**.

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Tworzenie charakteru

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy** i wybierz opcję **Dodaj charakter**.
2. Wprowadź poniższe informacje:
 - **Nazwa charakteru** — nazwa tego charakteru.
 - **Język** — język, w jakim mówi ten charakter.
 - **Opis** — krótki opis tego charakteru.
 - **Płeć** — określ, czy ten charakter to Mężczyzna czy Kobieta. Możesz też wybrać opcję Nie określono.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Inne działania

Po utworzeniu charakteru można wykonać następujące czynności:

- Edycja charakteru — kliknij przycisk **Edytuj** poniżej charakteru, aby edytować jego właściwości.
- Usunięcie charakteru — kliknij przycisk **Edytuj**, aby wyświetlić właściwości charakteru. W oknie **Edytuj charakter** kliknij przycisk **Usuń**, aby usunąć charakter.

Ważne

Nie można usunąć charakteru, który jest częścią co najmniej jednego pliku zasobu dźwiękowego.

- Manipulowanie zasobem dźwiękowym — gdy zasób dźwiękowy zostanie przypisany do charakteru, stają się dostępne pewne opcje pozwalające manipulować plikiem.
 - Odtworzenie pliku — kliknij przycisk odtwarzania, aby posłuchać pliku.
 - **Usuń** — usuwa plik. Nie powoduje to usunięcia skojarzonych charakterów, jednak usuwa oryginalne pliki dźwiękowe. Plik można usunąć tylko wtedy, gdy zasób dźwiękowy, do którego został przypisany, nie został jeszcze wdrożony. Jeśli użytkownik wykona tę operację jako usługodawca, plik można usunąć tylko wtedy, gdy nie został utworzony przez dzierżawcę.
 - **Ponownie przetwórz** — ponowne przetworzenie odtwarza plik zasobu dźwiękowego z oryginalnego pliku dźwiękowego, który został przesłany (jeśli nie został usunięty z bazy danych i/lub docelowego nośnika). Powoduje również wykonanie wszystkich niezbędnych konwersji między formatami dźwięku.
 - **Pobierz** — pobiera plik na komputer.
 - **Zakodowane dane** — wyświetla informacje o sposobie zakodowania pliku przez aplikację GAX. W momencie przesłania plików dźwiękowych aplikacja GAX automatycznie koduje je na następujące formaty: μ -law, A-law oraz GSM.

Zasoby dźwiękowe

Tworzenie zasobu dźwiękowego

Aby utworzyć zasób dźwiękowy, kliknij przycisk **Nowy**.

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Tworzenie zasobu dźwiękowego

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy** i wybierz opcję **Dodaj wiadomość**.
2. Wprowadź poniższe informacje:
 - **Nazwa** — nazwa tego zasobu dźwiękowego.
 - **Opis** — krótki opis tego zasobu dźwiękowego.
 - **Typ** — określ, czy ten zasób dźwiękowy jest typu Muzyka (plik muzyczny) czy Anons (plik anonsu).
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Przekazywanie zasobów dźwiękowych

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Przekazywanie zasobów dźwiękowych

Kroki

1. Określ, jaki zasób dźwiękowy i charakter ma zostać przypisany do pliku. Następnie należy wybrać komórkę tabeli lub ustawić wskaźnik myszy nad komórką, która ma być współużytkowana przez docelowy zasób dźwiękowy i charakter.
2. Kliknij opcję **Przełącz plik dźwiękowy**.
3. W używanej przeglądarce zostanie otwarte okno dialogowe umożliwiające wybranie przekazywanego zasobu dźwiękowego. Wybierz plik do przekazania.
4. Zasób dźwiękowy zostanie przekazany do aplikacji GAX i przypisany do charakteru.

Usuwanie zasobów dźwiękowych

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Usuwanie

Kroki

1. Kliknij pole wyboru obok każdego z zasobów dźwiękowych, które chcesz usunąć.
2. Kliknij przycisk **Usuń**.

Ważne

- W przypadku usunięcia zasobu dźwiękowego zostaną usunięte wszystkie skojarzone z nim pliki.
- W przypadku usuwania zasobu dźwiękowego, który jest używany przez mechanizm Zarządzanie parametrami roboczymi oraz przez co najmniej jeden

parametr lub grupę parametrów, zostanie wyświetlony komunikat informacyjny. W takiej sytuacji można anulować usuwanie lub wymusić usuwanie.

Inne działania

Po przekazaniu pliku można go zaznaczyć lub ustawić nad nim wskaźnik myszy, a następnie wykonać jedno z następujących działań:

- Odtworzenie pliku — kliknij przycisk odtwarzania, aby posłuchać pliku.
- **Usuń** — usuwa plik. Nie powoduje to usunięcia skojarzonych charakterów, jednak usuwa oryginalne pliki dźwiękowe. Plik można usunąć tylko wtedy, gdy zasób dźwiękowy, do którego został przypisany, nie został jeszcze wdrożony. Jeśli użytkownik wykona tę operację jako usługodawca, plik można usunąć tylko wtedy, gdy nie został utworzony przez dzierżawcę.
- **Ponownie przetwórz** — ponowne przetworzenie odtwarza plik zasobu dźwiękowego z oryginalnego pliku dźwiękowego, który został przesłany (jeśli nie został usunięty z bazy danych i/lub docelowego nośnika). Powoduje również wykonanie wszystkich niezbędnych konwersji między formatami dźwięku.
- **Pobierz** — pobiera plik na komputer.
- **Zakodowane dane** — wyświetla informacje o sposobie zakodowania pliku przez aplikację GAX. W momencie przesłania plików dźwiękowych aplikacja GAX automatycznie koduje je na następujące formaty: μ -law, A-law oraz GSM.

Udostępnianie zasobów dźwiękowych

Dzierżawca typu Środowisko (usługodawca) może udostępniać zasoby dźwiękowe innym dzierżawcom. Wdrożone zasoby dźwiękowe mają następujące właściwości:

- Nowy zasób dźwiękowy jest tworzony dla każdego dzierżawcy.
- Jeśli dzierżawca nie ma pasujących charakterów, następuje automatyczne utworzenie nowych charakterów.
- Identyfikatory charakterów i zasobów dźwiękowych są zgodne z identyfikatorami wdrożonych plików.
- Nazwy plików są współużytkowane między nowymi zasobami dźwiękowymi. Nowe pliki nie są tworzone na serwerze plików. Zasoby dźwiękowe oferują mechanizm, dzięki któremu zakodowane nazwy plików są widoczne dla innych dzierżawców. Mogą oni używać tych plików z mechanizmem zarządzania parametrami roboczymi.
- Zasób dźwiękowy może zostać wdrożony do innego dzierżawcy tylko przez dzierżawcę typu Środowisko. Zasób dźwiękowy może zostać ponownie wdrożony przez dzierżawcę do innego dzierżawcy.

- Zmiany wprowadzone przez dzierżawcę Środowisko w plikach wdrożonych zasobów dźwiękowych są automatycznie propagowane. Dotyczy to dodawania, aktualizowania i usuwania plików wdrożonych zasobów dźwiękowych.

Wdrażanie zasobów dźwiękowych

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Wdrażanie zasobów dźwiękowych

Kroki

Zasoby dźwiękowe mogą być wdrażane przez dzierżawcę lub przez zasób dźwiękowy. Można wybrać jedną z poniższych metod:

Przez dzierżawcę

1. Kliknij opcję **Katalog dzierżawców** i wybierz dzierżawcę, który ma odebrać zasób dźwiękowy.
2. Kliknij opcję **Edytuj wdrożenie**.
3. W oknie **Komunikaty właściciela środowiska** zostanie wyświetlona lista zasobów dźwiękowych dostępnych w środowisku. Zasoby dźwiękowe można dodać do dzierżawcy lub usunąć je z niego, klikając opcje **Dodaj** lub **Usuń** obok zasobu dźwiękowego.
4. Kliknij przycisk **OK**.

Przez zasób dźwiękowy

1. Kliknij pole wyboru obok zasobu dźwiękowego, który chcesz wdrożyć.
2. Kliknij opcję **Edytuj**.
3. Na liście dzierżawców wybierz dzierżawców, do których ma zostać wdrożony ten zasób dźwiękowy. Możesz również kliknąć opcję **Udostępnij tę wiadomość dla wszystkich dzierżawców**, aby wdrożyć zasób do wszystkich dzierżawców.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Atrybuty biznesowe

Atrybuty biznesowe to obiekty, które pełnią rolę kontenerów dla konkretnych typów obiektów **Wartość atrybutu**. Wystąpienia tych obiektów to dostępne klasyfikacje, takie jak Typ multimediiów, Typ usługi i inne.

Ważne

Nazwy i wartości atrybutów biznesowych mogą być zapisywane w formacie UTF-8. Umożliwia to wprowadzanie i wyświetlanie atrybutów oraz ich wartości w każdym języku, nawet w językach niezgodnych z formatem ASCII, takich jak japoński. Jeśli to konieczne, w jednym atrybucie biznesowym można połączyć dwa języki lub więcej.

Więcej informacji o atrybutach biznesowych znajduje się w poniższych dokumentach:

- [Podręcznik użytkownika produktu Universal Routing 8.1 Business Process](#)
- [Podręcznik referencyjny produktu Universal Routing 8.1](#)
- [Temat Atrybuty biznesowe w Podręczniku referencyjnym właściwości interakcji produktu eServices](#)

Opcje wyświetlania

Atrybuty biznesowe dostępne w środowisku znajdują się na liście **Atrybuty biznesowe**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone atrybuty biznesowe są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Atrybut biznesowy, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje atrybut biznesowy.
- **Przenieś do** — przenosi atrybut biznesowy do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz atrybuty biznesowe.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę atrybutu biznesowego, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Atrybut biznesowy

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa atrybutu biznesowego. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami). Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Nazwa wyświetlana** — zlokalizowana nazwa atrybutu biznesowego, przy użyciu której obiekt jest wyświetlany w elementach graficznego interfejsu użytkownika, takich jak okna dialogowe. Domyślnie ta wartość jest taka sama jak wartość właściwości **Nazwa**.

- **Opis** — krótki opis atrybutu biznesowego.
- **Typ** — typ atrybutu biznesowego. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wartości atrybutów biznesowych

Wartość atrybutu biznesowego to obiekt, który reprezentuje jedną wartość z zakresu wartości konkretnego obiektu **Atrybut biznesowy**.

Opcje wyświetlania

Wartości atrybutów biznesowych dostępne w środowisku znajdują się na liście **Wartości atrybutów biznesowych**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

- Lista **Atrybuty biznesowe** jest wyświetlana po wybraniu opcji **Wartości atrybutów biznesowych** w składniku Configuration Manager. Aby uzyskać dostęp do listy **Wartości atrybutów biznesowych**, należy najpierw wybrać obiekt Atrybut biznesowy, a następnie folder Wartość atrybutu biznesowego.
- Wyłączone wartości atrybutów biznesowych są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Wartość atrybutu biznesowego, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok

obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje wartość atrybutu biznesowego.
- **Przenieś do** — przenosi wartość atrybutu biznesowego do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz wartości atrybutów biznesowych.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę wartości atrybutu biznesowego, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Wartość atrybutu biznesowego

Kroki

1. Na liście **Atrybuty biznesowe** kliknij obiekt Atrybut biznesowy, w którym chcesz utworzyć wartość atrybutu biznesowego.
2. Kliknij folder Wartość atrybutu biznesowego, w którym chcesz utworzyć wartość atrybutu biznesowego.
3. Kliknij opcję **Nowy**.
4. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa wartości atrybutu biznesowego. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach atrybutu biznesowego, do którego należy wartość atrybutu biznesowego. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Nazwa wyświetlana** — zlokalizowana nazwa wartości atrybutu biznesowego, przy użyciu której obiekt jest wyświetlany w elementach graficznego interfejsu użytkownika, takich jak okna dialogowe. Domyślnie ta wartość jest taka sama jak wartość właściwości **Nazwa**.
 - **Atrybut biznesowy** — atrybut biznesowy, do którego należy ta wartość atrybutu. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Opis** — krótki opis wartości atrybutu biznesowego.
 - **Domyślnie** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że ta wartość jest wartością domyślną atrybutu biznesowego, do którego należy. Po zaznaczeniu tego pola wyboru dla jednej wartości atrybutu biznesowego nie można go zaznaczyć dla innej wartości należącej do tego

samego atrybutu.

- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tabele celów

Tabele celów to kolekcje rekordów celów, które definiują zależność między atrybutami interakcji (takimi jak typ multimediiów, typ usługi i segment klienta) a celami obsługi.

W przypadku używania routingu opartego na kosztach należy zastosować kontrakt kosztów. Kontrakt kosztów to specjalny typ tabeli celów. Zawiera informacje wymagane do obliczenia kosztu routowanej interakcji. Kontrakty kosztów zawierają rekordy celów. Każdy z nich jest skojarzony z kontraktem IT. Informacje o pracy z kontraktami kosztów znajdują się w sekcji Kontrakty kosztów na karcie Procedury poniżej.

Więcej informacji o tabelach celów znajduje się w [Podręczniku konfiguracji aplikacji Universal Routing 8.0 Routing](#).

Opcje wyświetlania

Tabele celów dostępne w środowisku znajdują się na liście **Tabele celów**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone tabele celów są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Tabela celów, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować

szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje tabelę celów.
- **Przenieś do** — przenosi tabelę celów do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz tabele celów.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę tabeli celów, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Tabela celów

Kroki

- [Tabela celów](#)
- [Kontrakt kosztów](#)

Tabela celów

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa tabeli celów. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis tabeli celów.
 - **Typ** — wybierz opcję **domyślny**, aby utworzyć tabelę celów, która nie jest kontraktem kosztów
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Kontrakt kosztów

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa tabeli celów. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis tabeli celów.
 - **Typ** — wybierz opcję **Kontrakt**, aby utworzyć tabelę celów, która jest kontraktem kosztów.
 - **Całkowity koszt przedpłaty** — koszt kontraktu przedpłaty, który dotyczy tylko kontraktów ze stawką ilościową.
 - **Strefa czasowa** — strefa czasowa tego kontraktu kosztów oraz typów interakcji określonych na karcie Ogólne.
 - **Początek** — data początkowa kontraktu kosztów.
 - **Koniec** — data końcowa kontraktu kosztów.

Ważne

Więcej informacji znajduje się w [Podręczniku konfiguracji aplikacji Universal Routing 8.0 Routing](#).

3. Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać kontrakt kosztów. Zostanie wyświetlona karta **Rekordy celów**.
4. Na karcie **Rekordy celu** kliknij przycisk **Dodaj**.
5. W oknie podręcznym wyświetlonym na ekranie wprowadź następujące informacje:
 - **Typ multimedialny** — typ technologii multimedialnej używanej do wymiany informacji, na przykład głos, e-mail lub faks. Zakres wartości atrybutu w tym polu jest definiowany przez atrybut biznesowy Typ multimedialny.
 - **Typ usługi** — usługa, której żąda klient. Zakres wartości atrybutu w tym polu jest definiowany przez atrybut biznesowy Typ usługi.
 - **Segment klienta** — kategoryzuje klienta na podstawie potencjału dochodowego względem obszaru działalności. Zakres wartości atrybutu w tym polu jest definiowany przez atrybut biznesowy Segment klienta.
 - **Zwiększenie celu obsługi** — cel obsługi zdefiniowany dla tego rekordu. W przypadku interakcji jest to docelowy czas połączenia głosowego odbieranego przez faktycznego agenta.

- **Cel obsługi** — wzrost celu obsługi zdefiniowany dla tego rekordu. Określa przyrost wartości celu obsługi.
- Kliknij przycisk **OK**.

Ważne

Więcej informacji znajduje się w [Podręczniku konfiguracji aplikacji Universal Routing 8.0 Routing](#).

6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Dni statystyki

Dzień statystyki to wyrażone numerycznie obciążenie robocze, którego obsługi oczekuje się od **grupy agentów** podczas konkretnego dnia roboczego.

W przypadku używania routingu opartego na kosztach należy zastosować kontrakt dzienny. Kontrakt dzienny to specjalny typ dnia statystyki. W przypadku używania routingu opartego na kosztach kontrakt dzienny to dzień statystyki, który zawiera również stawki podstawowe oraz kary za obsługę zbyt dużego lub zbyt małego obciążenia. Kontrakt dzienny ma zastosowanie tylko do kontraktów IT ze stawką ilościową. W kontraktach dziennych stawka podstawowa może się zmieniać, tak aby niwelować zmiany ilości, jakie mogą występować w różnych dniach tygodnia, w trakcie weekendów oraz w dniach specjalnych, takich jak święta. Więcej informacji o kontraktach dziennych znajduje się w [Podręczniku konfiguracji aplikacji Universal Routing 8.0 Routing](#).

Dni statystyki to definicje punktów w czasie. Są interpretowane przez aplikacje serwerowe Genesys przeznaczone do współpracy z tymi obiektami i koordynują ich działanie z faktyczną osią czasu serwera. W zależności od zachowania serwera definicja jest stosowana zgodnie z lokalną strefą czasową serwera lub zgodnie z czasem UTC. Same dni statystyki nie mają przypisanej żadnej konkretnej strefy czasowej.

Więcej informacji o dniach statystyki znajduje się w [Podręczniku konfiguracji aplikacji Universal Routing 8.0 Routing](#).

Opcje wyświetlania

Dni statystyki dostępne w środowisku znajdują się na liście **Dni statystyki**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone dni statystyki są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku

Wybierz kolumny.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Dzień statystyki, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje dzień statystyki.
- **Przenieś do** — przenosi dzień statystyki do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz dni statystyki.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę dnia statystyki, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Dzień statystyki

Kroki

Aby utworzyć obiekt typu Dzień statystyki, wybierz jeden z poniższych typów:

- [Dzień statystyki](#)
- [Kontrakt dzienny](#)

Dzień statystyki

Aby utworzyć dzień statystyki, należy wykonać poniższe czynności:

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:

- **Nazwa** — nazwa dnia statystyki. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
- **Typ** — wybierz opcję **Domyślny**, aby utworzyć dzień statystyki, który nie jest kontraktem dziennym.
- **Typ dnia** — te pola służą do identyfikacji dni kalendarza, do których mają zastosowanie wartości statystyki obiektu Dzień statystyki. Jeśli wybrano opcję **Data**, można zmodyfikować następujące pola: **Rok**, **Miesiąc**, **Dzień**. Jeśli wybrano opcję **Dzień tygodnia**, można zmodyfikować pole **Dzień tygodnia**.

Ważne

Gdy obiekt Dzień statystyki jest skonfigurowany do użytku w tabeli statystyki specjalnego typu Dzień specjalny, nie należy ustawiać w tej sekcji żadnych właściwości.

- **Godzina rozpoczęcia** — godzina rozpoczęcia dnia roboczego. Wartość musi być dodatnią liczbą formatu 00:00:00 AM/PM, która informuje o godzinie, minucie i sekundzie oraz czasie przed południem (AM) lub po południu (PM).
- **Godzina zakończenia** — godzina zakończenia dnia roboczego. Wartość musi być dodatnią liczbą formatu 00:00:00 AM/PM, która informuje o godzinie, minucie i sekundzie oraz czasie przed południem (AM) lub po południu (PM).

Ostrzeżenie

Nie należy konfigurować dnia roboczego, który zawiera godzinę północną, ponieważ może zostać zinterpretowany jako rozwiązanie routingu. Jeśli dzień roboczy rozpoczyna się jednego dnia i kończy drugiego, należy go skonfigurować jako dwa dni w następujący sposób:

Pierwszy dzień roboczy rozpoczyna się o zwykłej godzinie i kończy o godzinie 11:59 PM tego dnia.
Drugi dzień roboczy rozpoczyna się o godzinie 00:00 AM następnego dnia kalendarzowego i kończy o zwykłej zaplanowanej godzinie.

Przykład

Założmy, że czynności mają być śledzone od poniedziałku od godziny **8:00 PM** do wtorku do godziny **2:00 AM**. Należy utworzyć dwa dni robocze w następujący sposób:

Pierwszy dzień roboczy rozpoczyna się w poniedziałek o godzinie 8:00 PM, a kończy o godzinie 11:59 PM.

Drugi dzień roboczy rozpoczyna się we wtorek o godzinie 00:00 AM i kończy o godzinie 2:00 AM.

- **Wartość minimalna** — wartość statystyki, która informuje o minimalnym oczekiwanym obciążeniu roboczym w całym dniu.

- **Wartość maksymalna** — wartość statystyki, która informuje o maksymalnym oczekiwanym obciążeniu roboczym w całym dniu. Ta wartość nie może być mniejsza niż ustawienie **minimalnych wartości statystyki**.
 - **Wartość docelowa** — wartość statystyki, która informuje o docelowym obciążeniu roboczym w całym dniu. Wartość docelowa nie może być mniejsza niż ustawienie minimalnych wartości statystyki ani większa niż ustawienie maksymalnych wartości statystyki. Ta właściwość jest zarezerwowana do przyszłego użytku.
 - **Długość interwału (minuty)** — interwał statystyki wyrażony w minutach. Ten parametr służy do dzielenia dnia statystyki na mniejsze przedziały czasu, które pozwalają rozkładać obciążenie w ciągu dnia. Ta wartość musi być wielokrotnością liczby 5. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Interwały statystyki można określać na karcie **Interwały**. Więcej informacji znajduje się na karcie Interwały statystyki powyżej.
 4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Kontrakt dzienny

Aby utworzyć kontrakt dzienny, należy wykonać poniższe czynności:

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa dnia statystyki. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Typ** — wybierz opcję **Kontrakt dzienny**, aby utworzyć dzień statystyki, który nie jest kontraktem dziennym.
 - **Typ dnia** — te pola służą do identyfikacji dni kalendarza, do których mają zastosowanie wartości statystyki obiektu Dzień statystyki. Jeśli wybrano opcję **Data**, można zmodyfikować następujące pola: **Rok**, **Miesiąc**, **Dzień**. Jeśli wybrano opcję **Dzień tygodnia**, można zmodyfikować pole **Dzień tygodnia**.
 - **Godzina rozpoczęcia** — godzina rozpoczęcia dnia roboczego. Wartość musi być dodatnią liczbą formatu 00:00:00 AM/PM, która informuje o godzinie, minucie i sekundzie oraz czasie przed południem (AM) lub po południu (PM).
 - **Godzina zakończenia** — godzina zakończenia dnia roboczego. Wartość musi być dodatnią liczbą formatu 00:00:00 AM/PM, która informuje o godzinie, minucie i sekundzie oraz czasie przed południem (AM) lub po południu (PM).

- **Długość interwału (minuty)** — lista interwałów statystyki.
 - **Dozwolone w prognozie (%)** — procent prognozowanej liczby trasowanych interakcji w danym okresie woluminu, którą można przeszacować i niedoszacować bez spowodowania kary. To dozwolenie ma zastosowanie do całego dnia, łącznie z interwałami. Wartość musi być liczbą dodatnią.
 - **Dozwolony niedomiar prognozy (%)** — procent prognozowanej liczby trasowanych interakcji w danym okresie woluminu, który należy przekroczyć, aby uniknąć kary za nadmiarową prognozę.
 - **Dozwolony nadmiar prognozy (%)** — procent prognozowanej liczby trasowanych interakcji w danym okresie woluminu, którego nie można przekroczyć, aby uniknąć kary za niedomiarową prognozę.
 - **Stawka płaska** — jeśli to pole jest zaznaczone, jest to płaska stawka, która ma być stosowana w danym okresie woluminu.
3. Na karcie **Okres woluminu** kliknij przycisk **Dodaj**. W oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
- **Okres woluminu** — numer interwału. Pierwszy interwał ma numer 1. Numery są przypisywane kolejno zawsze od godziny rozpoczęcia dnia roboczego.
 - **Prognozowana ilość** — liczba interakcji oczekiwanych w przedziale czasu.
 - **Stawka podstawowa** — łączny koszt wszystkich interakcji oczekiwanych w przedziale czasu.
 - **Kara za nadmiarową prognozę interakcji** — dodatkowy koszt, na jedną interakcję, za przekroczenie prognozowanej liczby interakcji określonej przez karę dozwolonej prognozy. Oznacza to, że jest to kara za zbyt niską prognozę.
 - **Kara za niedomiarową prognozę interakcji** — dodatkowy koszt, na jedną interakcję, za nieosiągnięcie prognozowanej liczby interakcji określonej przez karę dozwolonej prognozy. Oznacza to, że jest to kara za zbyt wysoką prognozę.

Ważne

Więcej informacji znajduje się w [Podręczniku konfiguracji aplikacji Universal Routing 8.0 Routing](#).

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Interwały statystyki

Interwały statystyki umożliwiają skojarzenie poszczególnych interwałów z konkretnymi wartościami statystyki. W przypadku każdego interwału można określić wartości reprezentujące oczekiwane obciążenie w tym interwale. Wartość musi być liczbowa i unikatowa w ramach pola statystyki. Gdy obiekt Dzień statystyki jest skonfigurowany do użytku w tabeli statystyki typu Tabela pojemności, należy określić:

- Wartość statystyki 1 — liczba agentów.
- Wartość statystyki 2 — średni czas obsługi.

Gdy obiekt Dzień statystyki jest skonfigurowany do użytku w tabeli statystyki typu Tabela przydziałów, należy określić:

- Wartość statystyki 1 — wartość statystyki, która informuje o minimalnym oczekiwanym obciążeniu roboczym w interwale.
- Wartość statystyki 2 — wartość statystyki, która informuje o docelowym obciążeniu roboczym w interwale. Ta wartość nie może być mniejsza niż ustawienie Wartość statystyki 1 ani większa niż ustawienie Wartość statystyki 3.
- Wartość statystyki 3 — wartość statystyki, która informuje o maksymalnym oczekiwanym obciążeniu roboczym w interwale. Ta wartość nie może być mniejsza niż ustawienie Wartość statystyki 1.

Tabele statystyki

Tabele statystyki to grupy **dni statystyki**, które reprezentują statystycznie modelowaną wydajność **grupy agentów** w przedziale czasu maksymalnie do jednego roku. Aplikacje przetwarzające połączenia mogą używać tabel statystyki, aby równoważyć obciążenie między grupami agentów, gdy statystyki czasu rzeczywistego z tych grup są niedostępne.

Opcje wyświetlania

Tabele statystyki dostępne w środowisku znajdują się na liście **Tabele statystyki**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone tabele statystyki są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Tabela statystyki, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje tabelę statystyki.
- **Przenieś do** — przenosi tabelę statystyki do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz tabele statystyki.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę tabeli statystyki, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Tabela statystyki

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa tabeli statystyki. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Typ** — typ tabeli statystyki. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić. Istnieje pięć typów tabeli statystyki:
 - Tabela pojemności — aplikacje przetwarzające połączenia porównują wartości określone na liście **Interwały** obiektu Dni statystyki.
 - Tabela przydziałów — aplikacje przetwarzające połączenia porównują wartości **minimalną, maksymalną i docelową** określone na liście Interwały obiektu Dni statystyki.
 - Tabela dni specjalnych — aplikacje przetwarzające połączenia mogą rozpoznawać konkretne dni (na przykład święta).
 - Tabela kontraktów ze zmiennymi stawkami — aplikacje przetwarzające połączenia obliczają koszt interakcji na podstawie prognozowanej ilości oraz stawki dotyczącej tej ilości.
 - Tabela kontraktów ze zmiennymi stawkami — aplikacje przetwarzające połączenia obliczają koszt interakcji na podstawie wstępnie zdefiniowanego kosztu lub kosztu agenta.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.

- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Dni statystyki** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać **dzień statystyki**. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt, klikając przycisk **Nowy**.
 4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Transakcje

Transakcje definiują sposób, w jaki aplikacje obliczają statystyki definiowane przez klientów.

Więcej informacji o specyfikacjach i używaniu transakcji znajduje się w dokumentacji produktu Universal Routing.

Opcje wyświetlania

Transakcje dostępne w środowisku znajdują się na liście **Transakcje**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone transakcje są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Transakcja, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje transakcję.

- **Przenieś do** — przenosi transakcję do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włącz lub wyłącz transakcje.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie **Hierarchia obiektów**.

Kliknij nazwę transakcji, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić **opcje i uprawnienia**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Transakcja

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa transakcji. Należy określić wartość tej właściwości. Musi ona być unikatowa. Połączenie nazwy i typu określonych we właściwości **Typ** określa unikatowość w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Alias** — alternatywna nazwa tej transakcji. Jeśli ta wartość jest określona, musi być unikatowa w ramach typu obiektu określonego właściwością **Typ** w konkretnym centrum obsługi.
 - **Typ transakcji** — typ tej transakcji. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Czas nagrywania (min.)** — wyrażony w minutach czas informujący, jak często bieżący stan transakcji ma być raportowany lub rejestrowany w bazie danych.
 - **Format** — format specyficzny dla aplikacji lub skrypt definiujący sposób przetwarzania transakcji.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Monity głosowe

Monity głosowe to obiekty obsługi połączeń, które mogą zawierać zestaw akcji stosowanych względem rozmówcy.

Opcje wyświetlania

Monity głosowe dostępne w środowisku znajdują się na liście **Monity głosowe**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone monity głosowe są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Monit głosowy, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje monit głosowy.
- **Przenieś do** — przenosi monit głosowy do innej **struktury hierarchicznej**.

- Włącz lub wyłącz monity głosowe.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę monitu głosowego, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Monit głosowy

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa monitu głosowego. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami). Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić. Jeśli monit głosowy jest używany do obsługi zaparkowanych połączeń, ta wartość musi odpowiadać identyfikatorowi monitu głosowego dostarczonemu przez przełącznik.
 - **Opis** — krótki opis odpowiedzi monitu głosowego. W przypadku syntezy typu Zamiana tekstu na mowę platforma parkowania lub przełącznik mogą używać tej właściwości do generowania monitów głosowych.
 - **Przełącznik** — przełącznik, do którego należy ten monit głosowy. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Skrypt** — unikatowy identyfikator skryptu dotyczący tego monitu głosowego.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Pulpit

Sekcja Pulpit składnika Configuration Manager umożliwia konfigurowanie następujących obiektów:

- [Kody akcji](#)

Kody akcji

Kody akcji umożliwiają agentom raportowanie wyników biznesowych z interakcji z klientami, jak również objaśnienie przyczyn niektórych operacji.

Po wybraniu odpowiedniego kodu z menu wstępnie zdefiniowanych kodów akcji ten kod będzie przekazywany razem z powiązaniem z nim żądaniem. Następnie kod zostanie zwrócony ze zdarzeniem, co będzie oznaczać, że żądanie zostało pomyślnie przetworzone. Na końcu kod zostanie zapisany w bazie danych raportowania.

Każdy kod akcji można uzupełniać dodatkowymi kodami podrzędnymi, które dokładniej określają przyczyny konkretnej akcji.

Opcje wyświetlania

Kody akcji dostępne w środowisku znajdują się na liście **Kody akcji**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone kody akcji są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Kod akcji, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a

następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje kod akcji.
- **Przenieś do** — przenosi kod akcji do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz kody akcji.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę kodu akcji, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Kod akcji

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa tego kodu akcji. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Typ** — typ kodu akcji. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić. Więcej informacji znajduje się na karcie **Typy kodów akcji**.
 - **Kod** — kod akcji. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach typu kodu akcji określonego przez właściwość **Typ**.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. (Opcjonalnie) Można również zdefiniować kody podrzędne, które dokładniej określają przyczyny konkretnej akcji. Aby zdefiniować kody podrzędne, należy wykonać poniższe czynności:
 - Kliknij kartę **Kody podrzędne**.
 - Kliknij przycisk **Dodaj**.

- Wprowadź poniższe informacje:
 - **Nazwa** — nazwa kodu podrzędnego. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach kodu akcji. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Kod** — wartość kodu podrzędnego. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach kodu akcji. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
- Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Typy kodów akcji

Istnieją następujące typy kodów akcji:

Typ	Opis
Zajęty wył.	Wybierany i wysyłany, gdy agent anuluje funkcję Ustaw zajętość.
Zajęty wł.	Wybierany i wysyłany, gdy agent aktywuje funkcję Ustaw zajętość.
Konferencja	Wybierany i wysyłany, gdy agent inicjuje konferencję.
Przekazywanie wył.	Wybierany i wysyłany, gdy agent anuluje funkcję Przekazywanie połączeń.
Przekazywanie wł.	Wybierany i wysyłany, gdy agent aktywuje funkcję Przekazywanie połączeń.
Połączenie przychodzące	Wybierany i wysyłany, gdy agent zwalnia połączenie przychodzące.
Połączenie wewnętrzne	Wybierany i wysyłany, gdy agent zwalnia połączenie wewnętrzne.
Logowanie	Wybierany i wysyłany w momencie logowania agenta.
Wylogowanie	Wybierany i wysyłany w momencie wylogowania agenta.
Brak gotowości	Wybierany i wysyłany, gdy stan agenta zmienia się na Brak gotowości.

Typ	Opis
Połączenie wychodzące	Wybierany i wysyłany, gdy agent zwalnia połączenie wychodzące.
Gotowy	Wybierany i wysyłany, gdy stan agenta zmienia się na Gotowy.
Transfer	Wybierany i wysyłany, gdy agent inicjuje transfer.

Platforma głosowa

Sekcja Platforma głosowa składnika Configuration Manager umożliwia konfigurowanie następujących obiektów:

- [Profile platformy głosowej](#)

Profile platformy głosowej

Profile platformy głosowej to aplikacje obsługi głosu (VoiceXML), kontroli połączeń (CCXML), obsługi anonsów lub konferencji, które definiują wymagane unikatowe informacje o usłudze, gdy aplikacja jest uruchamiana na platformie głosowej Genesys. Każdy profil zawiera warunki wstępne, parametry i zasady dotyczące usług poszczególnych typów.

Opcje wyświetlania

Profile platformy głosowej dostępne w środowisku znajdują się na liście **Profile platformy głosowej**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone profile platformy głosowej są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Profil platformy głosowej, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje profil platformy głosowej.
- **Przenieś do** — przenosi profil platformy głosowej do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz profile platform głosowych.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę profilu platformy głosowej, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Profil platformy głosowej

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa profilu platformy głosowej. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami). Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Nazwa** — nazwa profilu platformy głosowej, która jest wyświetlana w raportach GVP i w konsoli.
 - **Opis** — krótki opis profilu platformy głosowej.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wychodzące

Sekcja Wychodzące składnika Configuration Manager umożliwia konfigurowanie następujących obiektów:

- [Listy połączeń](#)
- [Kampanie](#)
- [Grupy kampanii](#)
- [Pola](#)
- [Filtry](#)
- [Formaty](#)
- [Dostęp do tabeli](#)
- [Obsługi](#)

Listy połączeń

Listy połączeń to tabele baz danych z rekordami, które przechowują kolekcje numerów telefonicznych i innych danych biznesowych klientów. Listy połączeń są tworzone w aplikacji Genesys Administrator Extension. Dziedziczą one strukturę przypisanego formatu. Patrz temat [Formaty w Podręczniku wdrażania produktu Outbound Contact](#). Dodatkowe informacje o listach połączeń znajdują się w [Podręczniku referencyjnym produktu Outbound Contact 8.1](#).

Lista połączeń musi zawierać obowiązkowe pola Genesys, takie jak **dane_kontaktowe** i **typ_danych_kontaktowych**. Może także zawierać pola niestandardowe zdefiniowane przez użytkownika. Na przykład nazwa kampanii jest przechowywana w polu zdefiniowanym przez użytkownika za pomocą opcji **pole_nazwy_kampanii**. Pole zdefiniowane przez użytkownika może również pełnić rolę identyfikatora klienta dla żądań Nie łączyć, jako alternatywa dla ograniczenia DNC dotyczącego numeru telefonu klienta.

Do jednej **kampanii** można dodać nieograniczoną liczbę list połączeń. Listę połączeń można dodać do uruchomionej sesji wybierania numeru w kampanii oraz usunąć ją z niej. Kampanię można przypisać do wielu **grup kampanii**.

Opcje wyświetlania

Listy połączeń dostępne w środowisku znajdują się na liście **Listy połączeń**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone listy połączeń są na liście wyświetlane szarym kolorem.

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Kliknij przycisk **Grupuj według**, aby grupować obiekty według różnych kryteriów.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Lista połączeń, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje listę połączeń.
- **Przenieś do** — przenosi listę połączeń do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz listy połączeń.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę listy połączeń, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Lista połączeń

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa listy połączeń. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis listy połączeń.
 - **Dostęp do tabeli** — obiekt Dostęp do tabeli, do którego odwołuje się ta lista połączeń. W przypadku tej właściwości należy określić wartość.
 - **Dostęp do tabeli logowania** — obiekt Dostęp do tabeli typu Tabela logowania. Firma Genesys zaleca dedykowanie jednego obiektu Dostęp do tabeli logowania do wszystkich list połączeń skojarzonych z jedną kampanią.
 - **Filtr** — filtr, który ma być stosowany do tej listy połączeń. W przypadku określenia filtra należy go skojarzyć z takim samym formatem, jak obiekt Dostęp do tabeli.
 - **Godzina połączenia od** — obecnie nieużywane na poziomie listy. Domyślna wartość to

8:00:00 AM.

- **Godzina połączenia do** — obecnie nieużywane na poziomie listy. Domyślna wartość to **6:00:00 PM**.
 - **Skrypt** — właściwość Skrypt definiująca obiekt Skrypt, który zawiera wszystkie atrybuty wymagane przez skrypty agentów. Więcej informacji znajduje się w temacie *Dołączanie informacji o skrypcie do zdarzeń użytkownika serwera OCS oraz zdarzeń telefonicznych w Podręczniku referencyjnym produktu Outbound Contact*.
 - **Maksymalna liczba prób** — maksymalna liczba prób nawiązania połączenia z jednym wpisem z listy połączeń podczas jednej kampanii, jeśli obiekt Obsługa skojarzony z wynikami tej kampanii ponownie wykonuje połączenie z konkretnym wpisem. Należy określić wartość tej właściwości. Musi ona być różna od zera. Domyślna wartość to 10.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Obsługi** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać obiekt **Obsługa**. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt, klikając przycisk **Nowy**.
 4. Na karcie **Kampanie** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać obiekt **Kampania**. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt, klikając przycisk **Nowy**.
 5. Na karcie **Formaty** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać obiekt **Format**. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt, klikając przycisk **Nowy**.
 6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Kampanie

Kampania to elastyczny plan główny, który organizuje **listy połączeń** i **grupy agentów** (lub **grupy miejsc**) w ramach wybierania numerów oraz obsługi wyników wywołań. Kampanię można przypisać do wielu **grup kampanii**. Dodatkowe informacje zawiera **Podręcznik wdrażania produktu Outbound Contact**.

Opcje wyświetlania

Kampanie dostępne w środowisku znajdują się na liście **Kampanie**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone kampanie są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Kampania, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje kampanię.
- **Przenieś do** — przenosi kampanię do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz kampanię.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę kampanii, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje i uprawnienia](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Kampania

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa kampanii. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis kampanii.
 - **Skrypt** — definiuje obiekt Skrypt, który zawiera wszystkie atrybuty wymagane przez skrypty agentów.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Listy połączeń** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać listę połączeń. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt, klikając przycisk **Nowy**.
4. Po dodaniu listy połączeń do kampanii wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Grupy kampanii

Grupy kampanii to struktury służące do zarządzania automatycznym procesem wykonywania połączeń wychodzących do celów określonych na **liście połączeń**.

Opcje wyświetlania

Grupy kampanii dostępne w środowisku znajdują się na liście **Grupy kampanii**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

- Lista **Kampanie** jest wyświetlana po wybraniu opcji **Grupy kampanii** w składniku Configuration Manager. Aby uzyskać dostęp do listy **Grupy kampanii**, należy najpierw wybrać obiekt Kampania, a następnie folder Grupy kampanii.
- Wyłączone grupy kampanii są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij przycisk z ikoną lupy, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Grupa kampanii, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące

zadania:

- **Klonuj** — kopiuje grupę kampanii.
- **Przenieś do** — przenosi grupę kampanii do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włącz lub wyłącz grupy kampanii.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie **Hierarchia obiektów**.

Kliknij nazwę grupy kampanii, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Grupa kampanii

Kroki

1. Na liście **Kampanie** kliknij obiekt Kampania, w którym chcesz utworzyć grupę kampanii.
2. Kliknij folder Grupa kampanii, w którym chcesz utworzyć grupę kampanii.
3. Kliknij opcję **Nowy**.
4. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa grupy kampanii w formacie [Kampania@GrupaKampanii]. Ta wartość jest ustawiana automatycznie na podstawie zawartości pól Kampania i Grupa.
 - **Opis** — krótki opis grupy kampanii.
 - **Typ grupy** — typ grupy kampanii, agenta i miejsca.
 - **Nazwa** — nazwa grupy agentów lub grupy miejsc, która jest skojarzona z tą grupą kampanii. Ta wartość jest ustawiana automatycznie i nie można jej zmienić.
 - **Tryb wybierania numeru** — nazwa trybu wybierania numeru tej grupy kampanii.
 - **Cel przekazu głosowego** — informuje, gdzie połączenia są przekazywane do obsługi.

Ważne

Oprócz numer katalogowego Cel przekazu głosowego, jakkolwiek numer katalogowy typu Kolejka ACD, Kolejka wirtualna, Punkt routingu lub Numer usługi, który może być częścią przepływu wywołań związanego z tą grupą agentów lub miejsc, musi być określony jako Źródłowy numer katalogowy obiektów Grupa agentów i Grupa miejsc. Te numery katalogowe muszą być

monitorowane przez serwer kontaktów wychodzących (OCS, Outbound Contact Server), tak aby umożliwić rozpoznanie połączeń wychodzących i przychodzących *r;foreign*, które są dostarczane do agentów, ale nie zostały wystawione przez serwer OCS w ramach grupy kampanii, lub jeśli Kolejka ACD jest skonfigurowana jako numer katalogowy *r;overflow*.

- **Tryb pracy** — Tryb pracy: **Ręczny** lub **Zaplanowany**. Ta właściwość ma zastosowanie tylko do trybu wybierania numeru Podgląd.
- **Metoda optymalizacji** — metoda optymalizacji algorytmów bezpośredniego wybierania numerów w trybach wybierania predykcyjnego. Metody są następujące: **Współczynnik zajętości agenta**, **Średni czas dystrybucji**, **Średni czas oczekiwania**, **Współczynnik nadmiarowych połączeń** oraz **Maksymalne wzmocnienie**.

Ważne

Średni czas dystrybucji można ustawić tylko w przypadku trybu Predykcyjne wybieranie numeru GVP.

- **Cel optymalizacji (%)** — wartość docelowa dotycząca metody optymalizacji. Jednostka miary zależy od metody optymalizacji wybranej w poprzednim polu. Domyślna wartość to 80.
- **Maksymalny rozmiar kolejki** — liczba wpisów, które mają być przechowywane w kolejce wybierania numerów. Jest to wewnętrzny licznik używany, gdy serwer OCS działa w trybach Silne GVP lub Podgląd z wypychaniem. Serwer OCS zawsze stara się utrzymywać pełną kolejkę wybierania numerów zgodnie z określonym maksymalnym rozmiarem kolejki. Domyślna wartość to 0 (zero).
- **Profil IVR** — identyfikator bazy danych profilu IVR, który określono w profilu IVR EPMS GVP. Z wartości wprowadzonej w tym polu korzysta opcja **ivr-profile-name** serwera OCS.
- **Kolejka interakcji** — obiekt konfiguracji, który jest tworzony w sekcji **Skrypty** przez Projektanta routingu interakcji podczas wyznaczania procesu biznesowego do przetwarzania interakcji trybu Podgląd.
- **Numer katalogowy grupy łączny** — wymagany tylko wtedy, gdy produkt Outbound Contact jest używany w środowisku Outbound VoIP. Jeśli ten numer jest określony, serwer OCS używa go jako numeru katalogowego, w imieniu którego są nawiązywane połączenia wychodzące i angażujące.
- **Skrypt** — obiekt Skrypt, który zawiera wszystkie atrybuty wymagane przez skrypty agentów.
- **Minimalny rozmiar bufora rekordu** — minimalny rozmiar bufora rekordu, który działa jak mnożnik razem z optymalnym rozmiarem bufora rekordów i określa liczbę agentów, którzy są dostępni w kampanii. Domyślna wartość to 4.
- **Optymalny rozmiar bufora rekordu** — optymalny rozmiar bufora rekordu, który działa jak mnożnik razem z minimalnym rozmiarem bufora rekordów i określa liczbę agentów, którzy są dostępni w kampanii. Domyślna wartość to 6.
- **Liczba kanałów** — określa maksymalną liczbę portów, jaka może być używana przez grupę

kampanii do nawiązywania połączeń. Maksymalna liczba jest używana w następujących trybach wybierania numerów: **Progresywnie**, **Predykcyjnie**, **Progresywnie z przejmowaniem**, **Predykcyjnie z przejmowaniem** oraz **GVP progresywnie**. Domyślna wartość to 10.

- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
5. Na karcie **Połączenia** dodaj wszystkie połączenia do wszystkich serwerów (z wyjątkiem serwera T-Server i serwera SIP) wymaganych do uruchomienia tej grupy kampanii. Kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać połączenie. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt, klikając przycisk **Nowy**.
 6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tryby wybierania numeru

W aplikacji Outbound Contact jest dostępnych wiele trybów wybierania numerów. Wymieniono je w poniższej tabeli. Można w dowolnym czasie przełączać między trybami wybierania Progresywnie i Predykcyjnie oraz zmieniać zoptymalizowane parametry. Zmiana trybu wybierania numeru i zoptymalizowanego parametru w aplikacji Genesys Administrator Extension jest tymczasowa. Obowiązuje ona do chwili zatrzymania kampanii lub zmiany ustawienia. Aby zmienić tryb wybierania numeru z predykcyjnego lub progresywnego na tryb Podgląd, należy zatrzymać i ponownie uruchomić kampanię. Licencja wyłącznie na tryb Podgląd ogranicza serwer OCS do używania tylko tego jednego trybu wybierania numeru. Aby uruchamiać kampanie we wszystkich trybach wybierania numeru, jest wymagana pełna licencja.

Ważne

Aby zmienić tryb wybierania numeru i zoptymalizowany parametr, należy wczytać kampanię.

Tryb wybierania numeru jest używany w połączeniu z wartościami widocznymi w polach parametrów **Optymalizacja** oraz polach wartości **Cel optymalizacji**.

Tryb wybierania numeru	Opis
Silne GVP	Numery wybiera się poprzez wystosowanie żądania nawiązania połączenia. Więcej informacji zawiera Podręcznik wdrażania produktu Outbound Contact .
Predykcyjnie	Są wybierane numery z listy połączeń z założeniem

Tryb wybierania numeru	Opis
	dostępności agenta. Tryb zalecany w przypadku kampanii o dużej ilości i małej wartości.
Predykcynie GVP	<p>Tempo jest oparte na optymalizowaniu obciążeń agentów w sytuacjach, w których połączenia wychodzące najpierw docierają do aplikacji GVP w celu przeprowadzenia samoobsługi. Część tych połączeń wychodzących (w przypadku klientów, którzy wybrali w aplikacji GVP opcje obsługi wspomaganej przez agenta) jest przekazywana do grupy agentów. W tym trybie wybierania numeru jest przyjmowane założenie, że połączenia wychodzące przekazane do obsługi wspomaganej przez agenta oczekują przez pewien czas w kolekcje na następnego dostępnego agenta.</p> <p>Ten tryb wybierania numeru wymaga, aby połączenia wychodzące były obsługiwane przez serwer SIP, a nie T-Server, a do przetwarzania połączeń samoobsługowych były wykorzystywane aplikacje GVP VoiceXML.</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Ważne</p> <p>Ten tryb wybierania numeru jest obsługiwany przez serwer OCS począwszy od wydania 8.1.2.</p> </div>
Predykcynie z przejmowaniem	Tryb używany tylko z trybem aktywnej matrycy przełączania. Połączenia są wybierane automatycznie, podobnie jak w trybie predykcyjnym.
Podgląd	Połączenia są wybierane z listy połączeń tylko wtedy, gdy agent przegląda rekord listy połączeń i ręcznie żąda wybrania numeru. Tryb zalecany do zastosowań z niedużą liczbą numerów o wysokiej wartości, gdy najwyższym priorytetem jest oddzielna własność konta.
Progresywnie	Połączenia są wybierane z listy połączeń tylko wtedy, gdy agent jest dostępny. Tryb zalecany w przypadku kampanii o małej ilości i dużej wartości.
Progresywnie	Połączenia są wybierane z listy połączeń tylko wtedy, gdy jest dostępny port GVP. Ten tryb wybierania numeru wymaga, aby połączenia wychodzące były obsługiwane przez serwer SIP, a nie T-Server, a do przetwarzania połączeń były wykorzystywane aplikacje VoiceXML.
Progresywnie z przejmowaniem	Tryb używany tylko z trybem aktywnej matrycy przełączania. Połączenia są wybierane automatycznie, podobnie jak w trybie progresywnym.
Podgląd z wypychaniem	Wybierane połączenia są <i>wypychane</i> na pulpit agenta przy użyciu serwera interakcji.

Pola

Obiekt Pola definiuje pola w tabeli bazy danych **Lista połączeń**. Pola to pojedyncze fragmenty danych (na przykład numer telefonu) w rekordzie.

Na liście połączeń istnieją pola dwóch typów:

- **Pola obowiązkowe Genesys** — te pola muszą istnieć we wszystkich tabelach typu Lista połączeń.
- Pola definiowane przez użytkownika — te pola niestandardowe zawierają dane biznesowe.

Opcje wyświetlania

Pola dostępne w środowisku znajdują się na liście **Pola**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone pola są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij przycisk z ikoną lupy, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Pole, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i

kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**.

Ważne

Obiekt Pole można usunąć tylko wtedy, gdy nie jest z nim skojarzony żaden **filtr**.

Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje pole.
- **Przenieś do** — przenosi pole do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włącz lub wyłącz pola.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie **Hierarchia obiektów**.

Kliknij nazwę pola, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić **opcje i uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Pole

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa pola.
 - **Opis** — krótki opis pola.
 - **Typ danych** — typ danych przechowywanych w tym polu.
 - **Długość** — (wymagane tylko w przypadku danych typu **char** i **varchar**) jest to długość pola w bazie danych.
 - **Typ pola** — specyficzne wychodzące dane biznesowe dotyczące tego pola.
 - **Domyślnie** — wartość domyślna pola. Ta wartość domyślna jest stosowana do wszystkich formatów związanych z polem. Wartość powinna być spójna z typem danych pola. Jeśli na przykład typ danych to liczba całkowita, wartość domyślna również musi być liczbą całkowitą. Gdy aplikacja Genesys Administrator Extension importuje z pliku ASCII rekordy, w

których brakuje obiektu Pole lub brakuje wartości, aplikacja wypełnia pole tą wartością domyślną,—jeśli pole wyboru **Możliwa wartość null** nie jest zaznaczone. Jeśli w polu jest możliwa wartość null, aplikacja Genesys Administrator Extension akceptuje pustą wartość.

- **Klucz podstawowy** — to pole wyboru informuje, czy pole jest kluczem podstawowym w tabeli bazy danych. W aplikacji Outbound Contact jedynymi polami klucza podstawowego są pola **chain_id** oraz **chain_n**.
- **Unikatowe** — to pole wyboru informuje, czy wartość pola jest unikatowa w ramach tabeli.
- **Możliwa wartość null** — to pole wyboru informuje, czy wartość pola może być ustawiona na **NULL**.
- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Typy pól

Typ pola	Opis
Agent	Pole zawierające identyfikator logowania ostatniego agenta, który obsługiwał połączenie wychodzące skojarzone z tym rekordem.
ANI	Pole zawierające automatyczny identyfikator liczbowy (ANI, Automatic Number Identification).
Aplikacja	Pole z aplikacją Genesys. Aplikacją może być dowolny program wykonywalny zainstalowany i skonfigurowany podczas instalacji platformy oraz który pełni konkretną funkcję. Przykłady: Configuration Server, Solution Control Server (SCS), Message Server, Local Control Agent (LCA).
Godzina połączenia	Pole zawierające godzinę faktycznej próby nawiązania połączenia.
Kampania	Pole zawierające kampanię, z którą jest skojarzony ten rekord.
Łańcuch	Pole zawierające specjalny identyfikator rekordów, które powinny być połączone w łańcuch. Każdy rekord skojarzony z tym samym kontem klienta ma ten sam identyfikator łańcucha.
Dane kontaktowe	Pole zawierające numer telefonu obiektu

Typ pola	Opis
	docelowego.
Typ danych kontaktowych	Pole zawierające typ numeru telefonu, na przykład domowy lub służbowy.
Kod kraju	Pole zawierające kod kraju.
Wynik wybierania numeru	Pole z wynikiem ostatnio wybranego połączenia.
Temat wiadomości e-mail	Pole z tekstem wiersza tematu interakcji e-mail.
Identyfikator szablonu e-mail	Pole zawierające identyfikator szablonu interakcji e-mail.
Od	Pole zawierające godzinę planowanego wybrania numeru rekordu.
Grupa	Pole zawierające nazwę obiektu konfiguracji, który grupuje obiekty typu Osoba.
Cyfry informacyjne	Pole zawierające cyfry informujące o typie linii źródłowej rozmówcy.
LATA	Pole zawierające numer obszaru lokalnego dostępu i transportu (Local Access and Transport Area).
Odwołanie multimediiów	Pole zawierające odwołanie interfejsu API składnika Configuration Server do treści multimediiów, która ma zostać wysłana w czasie obsługi.
NPA	Pole zawierające numer obszaru planu numerowania (Numbering Plan Area).
NPA-NXX	Pole zawierające numer obszaru planu numerowania (Numbering Plan Area) z identyfikatorem konkretnego oddziału firmy telefonicznej obsługującej ten numer.
Numer w łańcuchu	Pole zawierające priorytet przypisany do konkretnego rekordu w łańcuchu. Rekordy o mniejszym numerze są przetwarzane jako pierwsze.
Liczba prób	Pole zawierające informację o liczbie prób. (Nie uwzględnia prób ponownego wybrania numeru podejmowanych w przypadku błędów).
Identyfikator rekordu	Pole zawierające unikatowy numer identyfikacyjny bieżącego rekordu.
Stan rekordu	Pole zawierające informację o stanie rekordu.
Typ rekordu	Pole zawierające informację o typie rekordu.
Zaplanowany termin	Pole zawierające godzinę zaplanowanej rozmowy zwrotnej lub przełożonego połączenia (z obsługi).
Kod stanu	Pole zawierające kod stanu lub kraju. W przypadku Stanów Zjednoczonych i Kanady jest to kod pocztowy, na przykład CA dla Kalifornii.
Identyfikator przełącznika	Pole zawierające obiekt bazy danych konfiguracji reprezentujący przełącznik fizyczny lub wirtualny.
Strefa czasowa	Pole zawierające informację o przesunięciu strefy czasowej rekordu.

Typ pola	Opis
Do	Pole zawierające godzinę faktycznej próby nawiązania połączenia.
Historia obsługi	Pole zawierające rekord obsługi klienta.
Pole zdefiniowane przez użytkownika	Pole zdefiniowane przez użytkownika.

Filtry

Filtr wybierania numeru ogranicza **listę połączeń** w taki sposób, że w czasie **kampanii** są z niej wybierane tylko niektóre numery.

Ważne

Utworzenie filtrów wybierania numerów wymaga, aby w przypadku niektórych pól obowiązkowych zastosować wartości wyliczane zamiast wartości tekstowych. Wartość wyliczana to liczbowa reprezentacja wartości pola obowiązkowego Genesys. Więcej informacji o wartościach wyliczania znajduje się w temacie *Tabele wyliczania Genesys* w **Podręczniku referencyjnym produktu Outbound Contact 8.1**

Opcje wyświetlania

Filtry dostępne w środowisku znajdują się na liście **Filtry**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone filtry są na liście wyświetlane szarym kolorem.

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Filtr, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje filtr.
- **Przenieś do** — przenosi filtr do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz filtry.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę filtra, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje i uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Filtr

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa filtra.
 - **Opis** — krótki opis filtra.
 - **Format** — format, do którego będzie stosowany filtr. Po określeniu nie można go zmienić. Obiekt Filtr jest przypisywany do obiektu Lista połączeń o takim samym formacie.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
 - **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Formaty

Format to spersonalizowany przez użytkownika szablon **listy połączeń**. Jest tworzony w aplikacji Genesys Administrator Extension i składa się z **pól** tworzących strukturę danych (na przykład tabelę bazy danych). Każde pole ma przypisane właściwości opisujące jego cechy. Lista połączeń musi zawierać obowiązkowe pola Genesys. Może także zawierać pola niestandardowe zdefiniowane przez użytkownika. Dodatkowe informacje zawiera **Podręcznik wdrażania produktu Outbound Contact**.

Pola obowiązkowe są konieczne do prawidłowego przetwarzania rekordów. Identyfikują poszczególnych klientów oraz stan każdego rekordu klienta. Pola obowiązkowe Genesys opisano na karcie Pola obowiązkowe poniżej. Dodatkowe informacje zawiera **Podręcznik wdrażania produktu Outbound Contact**.

Pola niestandardowe / zdefiniowane przez użytkownika zawierają zwykle dane biznesowe. Można je tworzyć i dodawać do obiektu Format w aplikacji Genesys Administrator Extension. Pola niestandardowe definiują informacje o kliencie, które są dostępne dla agenta podczas połączenia. Informacje o wysyłaniu danych klienta do agenta zawiera **temat Pola w Podręczniku wdrażania produktu Outbound Contact**.

Po dodaniu pola niestandardowego / zdefiniowanego przez użytkownika obiekt Format jest gotowy i można go użyć podczas tworzenia listy połączeń. Lista połączeń musi zostać utworzona przy użyciu formatu. Dziedziczy obowiązkowe i niestandardowe pola przypisane do formatu. Każda lista połączeń może mieć tylko jeden odpowiadający jej format.

Gdy rekordy bazy danych są importowane do listy połączeń, dane wypełniają pola obowiązkowe i niestandardowe zgodnie z właściwościami ustanowionymi w ukończonym formacie.

Opcje wyświetlania

Formaty dostępne w środowisku znajdują się na liście **Formaty**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone formaty są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij przycisk z ikoną lupy, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę

dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Format, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Możesz również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje format.
- **Przenieś do** — przenosi format do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz formaty.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę formatu, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Format

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa formatu.
 - **Opis** — krótki opis formatu.
 - **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.

- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Pola** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać obiekt Pole. W oknie podręcznym można utworzyć nowy obiekt, klikając przycisk **Nowy**.
 4. Po dodaniu obiektu Pole wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy obiektów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i pozostać na karcie.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.
 5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Pola obowiązkowe

Poniższe pola obowiązkowe są wymagane we wszystkich formatach list połączeń. Lista jest uporządkowana alfabetycznie według nazwy pola. Wartości domyślne tych pól zdefiniowano podczas konfigurowania w obiektach Pole.

Nazwa pola	Typ danych	Opis
agent_id	varchar(32)	Identyfikator agenta, który obsługuje rekord.
app_id	integer	Puste, obecnie nieużywane.
attempt	integer	Liczba prób skontaktowania się z klientem.
call_result	integer	Końcowy efekt przetwarzania rekordu. Patrz tabela Wyniki wywołań w rozdziale Zdefiniowane stałe w Podręczniku referencyjnym produktu Outbound Contact 8.1 .
call_time	integer	Data i godzina poprzedniego przetwarzania rekordu (wybrania numeru) w formacie UTC.
campaign_id	integer	Identyfikator bazy danych konfiguracji kampanii wybierania numerów, w ramach której został przetworzony rekord.
chain_id	integer	Unikatowy numer identyfikacyjny łańcucha, do którego należy rekord.

Nazwa pola	Typ danych	Opis
chain_n	integer	Unikatowy numer identyfikacyjny rekordu w łańcuchu.
contact_info	varchar(128)	Dane kontaktowe klienta — w kampaniach głosowych jest to numer telefonu.
contact_info_type	integer	Typ danych kontaktowych — w kampaniach głosowych jest to typ telefonu. Patrz tabela Typy telefonów w rozdziale Zdefiniowane stałe w Podręczniku referencyjnym produktu Outbound Contact 8.1.
daily_from	integer	Najwcześniejsza godzina dnia, o której można kontaktować się z klientem (sekundy od północy).
daily_till	integer	Najpóźniejsza godzina dnia, o której można kontaktować się z klientem (sekundy od północy).
dial_sched_time	integer	Data i godzina, na które zaplanowano lub przełożono przetwarzanie rekordu, w formacie UTC (sekundy od północy 01/01/1970).
email_subject	varchar(255)	Puste, obecnie nieużywane.
email_template_id	integer	Puste, obecnie nieużywane.
group_id	integer	Puste, obecnie nieużywane.
media_ref	integer	Puste, obecnie nieużywane.
record_id	integer	Unikatowy numer identyfikacyjny rekordu wybierania numeru.
record_status	integer	Bieżący stan rekordu. Patrz tabela Typy rekordów w rozdziale Zdefiniowane stałe w Podręczniku referencyjnym produktu Outbound Contact 8.1.
record_type	integer	Typ rekordu. Patrz tabela Typy rekordów w rozdziale Zdefiniowane stałe w Podręczniku referencyjnym produktu Outbound Contact 8.1.
switch_id	integer	Identyfikator bazy danych przełącznika, do którego zalogował się agent obsługujący rekord.
treatments	varchar(255)	Historia obsługi aplikacji. Więcej informacji zawiera temat Obsługi w Podręczniku wdrażania produktu Outbound Contact.
tz_dbid	integer	Identyfikator bazy danych

Nazwa pola	Typ danych	Opis
		konfiguracji obiektu Strefa czasowa skojarzonego z rekordem wybierania numeru.

Dostęp do tabeli

Obiekty typu Dostęp do tabeli opisują tabele bazy danych konkretnego **formatu** oraz decydują o sposobie uzyskiwania dostępu do tych tabel za pośrednictwem punktu dostępu do bazy danych (DAP, Database Access Point).

Obiektu Dostęp do tabeli nie można usunąć, jeśli jest on skojarzony z co najmniej jedną **listą połączeń**.

Opcje wyświetlania

Obiekty typu Dostęp do tabeli dostępne w środowisku znajdują się na liście **Dostęp do tabeli**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone obiekty typu Dostęp do tabeli są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij przycisk z ikoną lupy, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Dostęp do tabeli, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt,

a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje obiekt Dostęp do tabeli.
- **Przenieś do** — przenosi obiekt typu Dostęp do tabeli do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz obiekty Dostęp do tabeli.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę obiektu Dostęp do tabeli, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Dostęp do tabeli

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa tego obiektu Dostęp do tabeli. Może się składać z maksymalnie 254 znaków. Należy określić wartość tej właściwości. Ta wartość musi być unikatowa w ramach bazy danych konfiguracji (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis obiektu typu Dostęp do tabeli.
 - **Typ tabeli** — typ obiektu Dostęp do tabeli w bazie danych. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Punktu dostępu do bazy danych** — punkt dostępu do bazy danych, przez który jest uzyskiwany dostęp do tabeli. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Punktu dostępu do bazy danych musi służyć dzierżawcy, do którego należy obiekt Dostęp do tabeli.
 - **Format** — format tej tabeli. W przypadku tej właściwości należy określić wartość dla tabel wszystkich typów z wyjątkiem typu **Tabela logowania**. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Tabela bazy danych** — nazwa tej tabeli określona w bazie danych. W przypadku tej właściwości należy określić wartość. Długość nazwy zależy od typu systemu DBMS. Firma Genesys zaleca, aby nie przekraczać następujących ograniczeń zdefiniowanych przez dostawcę:
 - 18 znaków—w przypadku bazy danych DB2 i Informix
 - 128 znaków—w przypadku baz danych Microsoft SQL

- 30 znaków—w przypadku baz danych Oracle i Sybase
- **Aktualizuj co (s)** — liczba sekund, przez jakie aplikacja oczekuje przed zaktualizowaniem danych tabeli w pamięci aplikacji. Ta wartość jest wymagana tylko wtedy, gdy zaznaczono pole wyboru **Możliwe do zapisania w pamięci podręcznej**.
- **Możliwe do zapisania w pamięci podręcznej** — informuje, czy dane obiektu Dostęp do tabeli są dublowane w pamięci aplikacji.
- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Typy obiektów Dostęp do tabeli

Typ obiektu Dostęp do tabeli	Opis
ANI	Automatyczny identyfikator liczbowy (ANI, Automatic Number Identification) tabeli.
Lista połączeń	Tabela listy połączeń.
Kod kraju	Tabela kodów krajów.
Tabela zdefiniowana przez klienta	Tabela zdefiniowana przez użytkownika.
Lista zabronionych połączeń	W aplikacji Outbound jest to lista klientów, którzy nie życzą sobie, aby się z nimi kontaktować. Dane listy zabronionych połączeń (DNC, Do Not Call) zawierają numer telefonu oraz identyfikator klienta.
Lista kontaktów e-mail	W aplikacji Outbound jest to lista klientów, którzy nie życzą sobie, aby się z nimi kontaktować.
Cyfry informacyjne	Tabela cyfr informacyjnych.
LATA	Tabela obszaru lokalnego dostępu i transportu (Local Access and Transport Area).
Tabela logowania	Tabela logowania.
NPA	Tabela obszaru planu numerowania.
NPA-NXX	Numer obszaru planu numerowania (Numbering Plan Area) z identyfikatorem konkretnego oddziału firmy telefonicznej obsługującej ten numer.
Kod stanu	Kod stanu lub kraju. W przypadku Stanów Zjednoczonych i Kanady jest to kod pocztowy, na przykład CA dla Kalifornii.

Obsługi

Obiekt typu Obsługa definiuje sposób, w jaki serwer połączeń wychodzących (OCS, Outbound Contact Server) obsługuje połączenia, które nie zostały odebrane przez wywołaną stronę. Na przykład obiekt Obsługa może nakazywać serwerowi OCS ponowne wybranie numeru, który odpowiada sygnałem zajętości.

Obiekty Obsługa są przypisywane do obiektów **Lista połączeń**. Jeśli do wyników wywołania nie przypisano żadnego obiektu Obsługa, serwer OCS zmienia stan rekordu na Zaktualizowany.

Obsługi można dodawać do obiektu Lista połączeń i usuwać je z niego podczas sesji wybierania numeru w ramach uruchomionej **kampanii**. Jednak gdy Obsługa zostanie uruchomiona, nie można jej przerwać. Zmiany wprowadzone do obiektu Obsługa są stosowane do kolejnego rekordu odbierającego wynik wywołania monitorujący obsługę.

Opcje wyświetlania

Obiekty typu Obsługa dostępne w środowisku znajdują się na liście **Obsługi**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone obiekty typu Obsługa są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij przycisk z ikoną lupy, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku **Wybierz kolumny**.

Aby jednocześnie zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie wielu obiektów, kliknij opcję **Wybierz**.

Procedury

Aby utworzyć nowy obiekt typu Obsługa, kliknij przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, kliknij nazwę obiektu lub kliknij pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Można również kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiuje obiekt Obsługa.
- **Przenieś do** — przenosi obiekt typu Obsługa do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włącz lub wyłącz obiekty Obsługa.
- Utwórz folder, jednostkę konfiguracji lub lokację. Więcej informacji znajduje się w temacie [Hierarchia obiektów](#).

Kliknij nazwę obiektu Obsługa, aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Obsługa

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź poniższe informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — (wymagane) nazwa obiektu Obsługa.
 - **Opis** — (opcjonalnie) krótki opis obiektu Obsługa.
 - **Wynik wywołania** — (wymagane) wynik wywołania skojarzony z tą obsługą.
 - **Zastosuj do rekordu** — (wymagane) akcja stosowana względem rekordu listy połączeń na podstawie wyniku wywołania.
 - **Zastosuj do połączenia** — (opcjonalnie) alternatywny sposób obsługi połączenia, gdy próba wybrania numeru jest odebrana lub dociera do automatycznej sekretarki lub faksu.
 - **Docelowy numer katalogowy** — (wymagane, jeśli jest wartość w polu **Zastosuj do połączenia**) numer katalogowy, na który jest kierowane lub przekazywane połączenie. Jeśli w polu **Zastosuj do połączenia** jest wartość, ale w polu **Docelowy numer katalogowy** nie ma wartości, serwer OCS ignoruje obsługę.
 - **Numer w sekwencji** — (wymagane) kolejność, w jakiej ta obsługa jest stosowana w

sekwencji procedur obsługi. Jeśli jest to autonomiczna obsługa, należy wpisać wartość 1.

- **Próba cyklu** — (wymagane przy wartości większej niż 0 (zero), gdy pole **Zastosuj do rekordu** jest ustawione na **Następny w łańcuchu**, **Następny w łańcuchu po**, **Następny w łańcuchu o określonej dacie** lub **Ponowne wybieranie numeru**) maksymalna liczba kolejnych prób wykonania obsługi względem rekordu.
- **Interwał (dni:godziny:minuty)** — (wymagane, gdy pole **Zastosuj do rekordu** jest ustawione na **Następny w łańcuchu**, **Następny w łańcuchu po**, **Ponowne wybieranie numeru** lub **Ponów za**) wyrażony w minutach przedział czasu, przez jaki serwer OCS czeka między pierwszą próbą wybrania numeru, a pierwszą próbą wykonania obsługi.
- **Inkrementacja (minuty)** — (wymagane, gdy pole **Zastosuj do rekordu** jest ustawione na **Następny w łańcuchu**, **Następny w łańcuchu po**, **Ponowne wybieranie numeru** lub **Ponów za**) liczba minut dodawana do przedziału czasu poprzedniej próby wybrania numeru.
- **Data** — (wymagane, gdy pole **Zastosuj do rekordu** jest ustawione na **Następny w łańcuchu o określonej dacie** lub **Ponów o określonej dacie**) data kolejnej próby wykonania obsługi.
- **Godzina** — (wymagane, gdy pole **Zastosuj do rekordu** jest ustawione na **Następny w łańcuchu o określonej dacie** lub **Ponów o określonej dacie**) godzina kolejnej próby wykonania obsługi.
- **Zakres (dni:godziny:minuty)** — zarezerwowane do przyszłego wykorzystania.
- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, informuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Systemowy pulpit nawigacyjny

Systemowy pulpit nawigacyjny ułatwia monitorowanie centrum obsługi. Zawiera wysokopoziomowe podsumowanie operacji wykonywanych obecnie w środowisku, w tym między innymi:

- Aktywne alarmy — podsumowanie aktywnych alarmów.
- Hosty — podsumowanie hostów dostępnych w środowisku oraz ich stanów.
- Aplikacje — podsumowanie aplikacji dostępnych w środowisku oraz ich stanów.
- Rozwiązania — podsumowanie rozwiązań dostępnych w środowisku oraz ich stanów.

Ważne

- Pulpity nawigacyjne nie są obsługiwane w przypadku używania przeglądarki Internet Explorer 8 lub starszej.
- Aby systemowy pulpit nawigacyjny działał, aplikacja GAX musi mieć połączenie ze składnikiem Solution Control Server (SCS). Więcej informacji zawiera temat [Dodawanie połączenia SCS](#) w Podręczniku wdrażania aplikacji Genesys Administrator Extension

Aby dowiedzieć się więcej, kliknij kartę poniżej.

Alarmy

Widget Alarmy wyświetla listę istniejących w systemie i uporządkowanych według priorytetu aktywnych alarmów o stanie Krytyczny, Poważny, Mniej ważny. Widget jest aktualizowany automatycznie w chwili aktywacji nowego alarmu.

Ważne

Aktywny alarm jest widoczny tylko wtedy, gdy użytkownik ma dostęp do aplikacji, która wygenerowała alarm.

Aby uzyskać dostęp do opcji specyficznych dla tego widgetu, należy kliknąć menu kontekstowe (wielokropki) w nagłówku widgetu. To menu zawiera następujące opcje:

- **Rozwiń do karty** — rozszerza widget do zmaksymalizowanej karty, aby wyświetlić więcej informacji i opcji.

- **Edytuj** — umożliwia edycję nazwy widgetu.

Ważne

Aby aplikacja Genesys Administrator Extension mogła monitorować system, w systemie muszą być wdrożone składniki warstwy zarządzania, a aplikacja Genesys Administrator Extension musi być wdrożona z połączeniami do składnika Solution Control Server. Szczegółowe instrukcje zawiera [Podręcznik wdrażania produktu Management Framework](#).

Każdy alarm widoczny na liście może mieć jeden z następujących stanów:

- Krytyczny
- Poważny
- Mniej ważny
- Nieznany

Aby zmienić widget w kartę, kliknij opcję **Rozwiń do karty**. Na karcie Alarmy można wykonać następujące działania:

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Procedura: Kasowanie alarmów

Prerequisites

Jest wyświetlona karta Alarmy. W przypadku używania widgetu Alarmy należy kliknąć menu kontekstowe (wielokropek) i wybrać opcję **Rozwiń do karty**.

Kroki

1. Na karcie Alarmy zaznacz pole wyboru obok alarmów, które chcesz skasować.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Wyczyść**.

Rozwiązywanie problemów z wyświetlaniem alarmów

Jeśli zdarzenie skonfigurowane do generowania alarmu nie powoduje aktywacji alarmu, należy sprawdzić poniższe kwestie:

- Czy odpowiedni warunek alarmu został prawidłowo skonfigurowany?
- Czy zostało wygenerowane odpowiednie zdarzenie dziennika? Aby to sprawdzić, należy sprawdzić, czy zdarzenie dziennika jest widoczne w lokalnym pliku tekstowym.
- Aplikacja generująca zdarzenie jest skonfigurowana do wysyłania swojego dziennika do sieciowego serwera komunikatów.
- Dane wyjściowe dziennika danej aplikacji są ustawione na Interakcja lub Śledzenie, gdy zdarzenie jest raportowane na poziomach Interakcja lub Śledzenie.
- Serwer komunikatów otrzymuje zdarzenie dziennika generowane przez daną aplikację. Sprawdź dziennik serwera komunikatów.
- Składnik Solution Control Server jest połączony z serwerem komunikatów.
- Składnik Solution Control Server odbiera komunikaty alarmów z serwera komunikatów. Sprawdź dziennik składnika Solution Control Server.
- Aplikacja Genesys Administrator Extension jest prawidłowo połączona ze składnikiem Solution Control Server.

Aplikacje

Widget Aplikacje służy do wyświetlania listy aplikacji dostępnych w systemie. W górnej części listy są widoczne aplikacje o stanie **Nieznany**. Ten widget jest aktualizowany automatycznie w chwili zmiany stanu aplikacji. Aby uzyskać dostęp do opcji specyficznych dla tego widgetu, należy kliknąć menu kontekstowe (wielokropek) w nagłówku widgetu. To menu zawiera następujące opcje:

- **Rozwiń do karty** — rozszerza widget do zmaksymalizowanej karty, aby wyświetlić więcej informacji i opcji.
- **Edytuj** — umożliwia edycję nazwy widgetu.

Każda aplikacja widoczna na liście może mieć jeden z następujących stanów:

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Nazwa stanu	Opis
Inicjowanie	<p>Informuje, że aplikacja wykonuje kroki inicjowania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uruchomienie aplikacji • Odczytanie danych konfiguracji z bazy danych konfiguracji • Sprawdzenie integralności i kompletności tych danych • Ustanowienie połączeń ze wszystkimi zasobami na podstawie danych konfiguracji <p>Na tym etapie aplikacja jest połączona ze składnikiem LCA (Local Control Agent) uruchomionym na hoście, ale nie jest jeszcze gotowa do świadczenia usługi (na przykład do akceptowania połączeń klientów).</p>

Nazwa stanu	Opis
Uruchomiona	<p>Stan przypisany w momencie pełnego zainicjowania aplikacji, czyli wtedy, gdy aplikacja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • odczytała i sprawdziła swoją konfigurację, • ustanowiła połączenia ze wszystkimi wymaganymi zasobami, • jest gotowa do świadczenia usług, • jest połączona z agentem LCA uruchomionym na hoście. <p>Ten stan nie oznacza zawsze, że aplikacja wykonuje swoje funkcje. W celu rozpoczęcia działania niektóre aplikacje wymagają wykonania pewnych dodatkowych operacji kontrolnych zależnych od rozwiązania i uruchamianych z poziomu interfejsu użytkownika. Odpowiednie informacje znajdują się w dokumentacji dołączonej do konkretnego rozwiązania.</p>
Usługa niedostępna	<p>Ten stan informuje, że mimo iż aplikacja jest uruchomiona, nie może świadczyć usług z powodu wewnętrznego problemu.</p>
Oczekiwanie na uruchomienie	<p>Trwa aktywacja aplikacji. Składnik Solution Control Server (SCS) wykonał polecenie uruchomienia, ale aplikacja nie połączyła się jeszcze z agentem LCA na swoim hoście. Ten stan występuje tylko w przedziale czasu między wykonaniem polecenia uruchomienia aplikacji a zgłoszeniem przez agenta LCA, że aplikacja nawiązała połączenie.</p>
Zatrzymana	<p>Informuje, że aplikacja jest zainstalowana i skonfigurowana w systemie, ale nie jest uruchomiona. Innymi słowy aplikacja nie została uaktywniona lub jej działanie zostało nieoczekiwanie przerwane.</p>
Oczekiwanie na zamknięcie	<p>Trwa zamykanie aplikacji. Aplikacja zaakceptowała polecenie zamknięcia od składnika SCS, ale nie rozłączyła się jeszcze z agentem LCA na swoim hoście. Ten stan występuje tylko w przedziale czasu między odebraniem polecenia zamknięcia aplikacji a rzeczywistym zamknięciem. Zwykle w stanie oczekiwania są wykonywane pewne funkcje specyficzne dla aplikacji, które powodują zamknięcie wszystkich otwartych połączeń, przerwanie działania i wykrycie rozłączenia z agentem LCA.</p>
Zawieszona	<p>Informuje, że aplikacja odebrała żądanie bezpiecznego zamknięcia, przestała akceptować nowe połączenia klientów oraz zakończyła przetwarzanie wszystkich bieżących połączeń i żądań.</p>
Zawieszanie	<p>Informuje, że aplikacja bezpiecznie odebrała żądanie zamknięcia i przestała akceptować nowe połączenia klientów oraz żądania. Nadal przetwarza bieżące połączenia i żądania.</p>

Nazwa stanu	Opis
Nieznany	<p>Informuje, że warstwa zarządzania nie może dostarczyć wiarygodnych informacji o bieżącym stanie aplikacji. Innymi słowy składnik SCS nie jest połączony z agentem LCA na hoście, na którym skonfigurowano uruchamianie aplikacji. Ten stan nie oznacza zawsze, że aplikacja nie może wykonywać swoich funkcji.</p> <p>Ważne Wszystkie aplikacje graficznego interfejsu użytkownika są wyświetlane ze stanem Nieznany.</p>

Kliknij opcję **Rozwiń do karty**, aby zmienić widget w kartę. Na karcie Aplikacje można wykonać następujące działania:

Uruchom

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Ostrzeżenie

- Uruchomienie aplikacji za pośrednictwem aplikacji Genesys Administrator Extension nie oznacza zawsze, że aplikacja ta od razu rozpoczyna wykonywać swoje funkcje. Aplikacje to składniki struktur wyższego poziomu, które są nazywane rozwiązaniami. Większość z nich działa prawidłowo jedynie w formie elementów rozwiązań, do których należą. Firma Genesys zaleca, aby aktywować pojedyncze aplikacje wyłącznie do celów konserwacji lub podczas uaktualniania online. W zwykłym trybie produkcyjnym należy zawsze uruchamiać kompletne rozwiązanie.
- Nie można uruchamiać ani zatrzymywać aplikacji typu Punktu dostępu do bazy danych.

Procedura: Uruchamianie aplikacji

Prerequisites

Jest wyświetlona karta Aplikacje. W przypadku używania widgetu Aplikacje należy kliknąć menu kontekstowe (wielokropek) i wybrać opcję **Rozwiń do karty**.

Kroki

1. Na karcie Aplikacje zaznacz pole wyboru obok aplikacji, które chcesz uruchomić.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Uruchom**.

Aplikacja Genesys Administrator Extension powiadomi składnik Solution Control Server, który używa składnika Local Control Agent, o zdalnej aktywacji aplikacji.

Uruchamianie aplikacji chwilę trwa. Ten czas zależy od poniższych kwestii:

- Ilość danych konfiguracyjnych, które aplikacja musi odczytać z bazy danych konfiguracji.
- Czas, jaki zajmuje sprawdzenie integralności i kompletności danych.
- Liczba połączeń sieciowych z innymi zasobami systemowymi, jakie aplikacja musi skonfigurować.

Podczas inicjowania aplikacji jej stan zmienia się z Zatrzymana na Oczekiwanie. Podczas uruchamiania aplikacji jej stan zmienia się z Oczekiwanie na Uruchomiona.

W niektórych sytuacjach wykonywanie funkcji przez aplikację może zależeć od jej wewnętrznych i/lub zewnętrznych składników. W tych przypadkach stan aplikacji zmienia się w sposób następujący:

- Ze stanu Zatrzymana na Oczekiwanie na Inicjowanie oraz, potencjalnie, na Usługa niedostępna.
- Ze stanu Inicjowanie lub Usługa niedostępna na stan Uruchomiona, ale tylko wtedy, gdy wewnętrzne i zewnętrzne składniki są gotowe.

Aplikacja Genesys Administrator informuje o pomyślnym uruchomieniu aplikacji tylko wtedy, gdy w skonfigurowanym przedziale czasu zgłosi ona stan Uruchomiona lub Usługa niedostępna.

Ważne

- Aplikację można uruchomić tylko wtedy, gdy jej bieżący stan to Zatrzymana.
- Aplikację można uruchomić tylko w przypadku posiadania uprawnienia Wykonywanie względem obiektu konfiguracji Aplikacja.
- Jeśli aplikacja została zainstalowana jako usługa, zostanie uruchomiona jako usługa.

Zatrzymanie

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Ostrzeżenie

Zatrzymanie aplikacji może skutkować zatrzymaniem niektórych lub wszystkich uruchomionych rozwiązań, do których ona należy.

Ta akcja jest podobna do polecenia **Zatrzymanie bezpieczne** w aplikacji Genesys Administrator. Podczas zatrzymywania aplikacji przestaje ona akceptować nowe żądania i kończy przetwarzanie żądań znajdujących się w jej kolejce.

Aplikację można zatrzymać tylko w poniższych sytuacjach:

- Bieżący stan aplikacji to Uruchomiona, Usługa niedostępna lub Oczekiwanie. Aplikacji nie można zatrzymać bezpiecznie, jeśli jej stan to Wstrzymywanie lub Wstrzymana.
- Użytkownik ma przypisane uprawnienie Wykonywanie względem obiektu Aplikacja.

Procedura: Zatrzymywanie aplikacji

Prerequisites

Jest wyświetlona karta Aplikacje. W przypadku używania widgetu Aplikacje należy kliknąć menu kontekstowe (wielokropek) i wybrać opcję **Rozwiń do karty**.

Kroki

1. Na karcie Aplikacje zaznacz pole wyboru obok aplikacji, które chcesz zatrzymać.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Zatrzymaj**.

Aplikacja Genesys Administrator Extension powiadomi składnik Solution Control Server, który używa składnika Local Control Agent, o zdalnym przerwaniu działania aplikacji.

Obsługa bezpiecznego zatrzymania

W przypadku braku pewności, czy aplikacja obsługuje bezpieczne zatrzymanie, można użyć opcji konfiguracji **suspending-wait-timeout**, aby skonfigurować limit czasu. Dzięki temu aplikacja zamknie się bezpiecznie, jeśli obsługuje bezpieczne zamykanie. W przeciwnym razie nie zostanie zamknięta bezpiecznie. Więcej informacji o konfigurowaniu tej opcji znajduje się w *Podręczniku referencyjnym opcji konfiguracji platformy*.

Wymuś zatrzymanie

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Ostrzeżenie

Zatrzymanie aplikacji może skutkować zatrzymaniem niektórych lub wszystkich uruchomionych rozwiązań, do których ona należy.

W przypadku nagłego zatrzymania aplikacji (niebezpiecznego) następuje natychmiastowe zatrzymanie przetwarzania wszystkich żądań, zarówno nowych, jak i bieżących. Aplikację można zatrzymać tylko w poniższych sytuacjach:

- Bieżący stan aplikacji to Uruchomiona, Usługa niedostępna, Oczekiwanie, Wstrzymywanie lub Wstrzymana.
- Użytkownik ma przypisane uprawnienie Wykonywanie względem obiektu Aplikacja.

Procedura: Wymuszone zatrzymywanie aplikacji

Prerequisites

Jest wyświetlona karta Aplikacje. W przypadku używania widgetu Aplikacje należy kliknąć menu kontekstowe (wielokropek) i wybrać opcję **Rozwiń do karty**.

Kroki

1. Na karcie Aplikacje zaznacz pole wyboru obok aplikacji, które chcesz zatrzymać.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Wymuś zatrzymanie**.

Aplikacja Genesys Administrator Extension powiadomi składnik Solution Control Server, który używa składnika Local Control Agent, o zdalnym przerwaniu działania aplikacji.

Przełącz tryb

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Ta akcja powoduje ręczne przełączenie z obiektu zapasowego na obiekt podstawowy.

Warunki ręcznego przełączenia są następujące:

- Należy mieć przypisaną odpowiednią licencję na składnik warstwy zarządzania. W przypadku braku licencji ta opcja jest niedostępna.

- Należy mieć przypisane uprawnienie Wykonywanie względem aplikacji.

Ważne

Ręczne przełączenie nie jest możliwe w przypadku aplikacji poniższych typów:

- Serwer konfiguracji
- Serwer bazy danych
- Punkt dostępu do bazy danych
- Serwer kontroli rozwiązania

Procedura: Używanie trybu przełączania względem aplikacji

Prerequisites

Jest wyświetlona karta Aplikacje. W przypadku używania widgetu Aplikacje należy kliknąć menu kontekstowe (wielokropek) i wybrać opcję **Rozwiń do karty**.

Kroki

1. Na karcie Aplikacje zaznacz pole wyboru obok aplikacji, które chcesz ręcznie przełączyć z trybu zapasowego na podstawowy.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Przełącz tryb**.

Wskazówka

Aplikację można również uruchomić i zatrzymać, klikając nazwę stanu na karcie Aplikacje. Jeśli na przykład aplikacja ma stan **Uruchomiona** i zostanie kliknięta nazwa stanu, aplikacja podejmie próbę zatrzymania pracy. Podobnie jeśli aplikacja ma stan **Zatrzymana** i zostanie kliknięta nazwa stanu, aplikacja podejmie próbę uruchomienia.

Hosty

Widget hosty służy do wyświetlania hostów dostępnych w środowisku. Lista jest automatycznie aktualizowana w chwili zmiany stanu hosta. Aby uzyskać dostęp do opcji specyficznych dla tego

widżetu, należy kliknąć menu kontekstowe (wielokropek). w nagłówku widżetu. To menu zawiera następujące opcje:

- **Rozwiń do karty** — rozszerza widżet do zmaksymalizowanej karty, aby wyświetlić więcej informacji i opcji.
- **Edytuj** — umożliwia edycję nazwy widżetu.

Każdy host widoczny na liście może mieć jeden z następujących stanów:

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Nazwa stanu	Opis
Działa	Informuje, że składnik Solution Control Server (SCS) pomyślnie nawiązał połączenie ze składnikiem Local Control Agent (LCA) uruchomionym na danym hoście oraz że, w związku z tym, może kontrolować i monitorować wszystkie aplikacje znajdujące się na tym hoście.
Nie działa	Informuje, że składnik SCS nie może nawiązać połączenia ze składnikiem LCA uruchomionym na danym hoście oraz że utracił uprzednio ustanowione połączenie. Ten stan informuje o następujących sytuacjach: <ul style="list-style-type: none"> • Składnik LCA nie został uruchomiony na danym hoście, jego działanie zostało przerwane lub przestał odpowiadać. • Składnik LCA nie jest prawidłowo skonfigurowany w bazie danych konfiguracji. <p>Jeśli rozpoznanie problemu nie jest możliwe, należy zapoznać się z tematem <i>Rozwiązywanie problemów z warstwą zarządzania w Pomocy do składnika Solution Control Interface</i>.</p>
Niedostępny	Informuje, że składnik SCS nie może nawiązać połączenia ze składnikiem LCA uruchomionym na danym hoście oraz że utracił uprzednio ustanowione połączenie, ponieważ host nie jest uruchomiony lub jego działanie zakończyło się błędem.
Nieosiągalny	Informuje, że składnik SCS nie może nawiązać połączenia ze składnikiem LCA uruchomionym na danym hoście oraz że utracił uprzednio ustanowione połączenie z powodu problemu w łączności między składnikiem SCS a hostem. Oznacza to, że nie można odnaleźć trasy do hosta.
Nieznany	Informuje o jednej z dwóch sytuacji: <ul style="list-style-type: none"> • W rozproszonej konfiguracji SCS, składnik SCS, z którym jest połączona aplikacja Genesys Administrator nie może się połączyć lub utracił uprzednio ustanowione połączenie z innym rozproszonym składnikiem SCS, który jest

Nazwa stanu	Opis
	<p>przypisany do danego hosta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplikacja Genesys Administrator Extension nie może nawiązać połączenia lub utraciła swoje połączenie ze składnikiem SCS na danym hoście. W tym przypadku aplikacja Genesys Administrator Extension wyświetli wszystkie hosty ze stanem Nieznany.

Kliknij opcję **Rozwiń do karty**, aby zmienić widжет w kartę. Na karcie Hosty można wykonać następujące działania:

Wyświetlenie statystyk hosta

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Kliknij ikonę wykresu obok hosta, aby wyświetlić jego statystyki. W oknie **Informacje o hoście** można wyświetlać informacje w następujących kartach:

- **Hosty**
- **Procesy**
- **usługi**
- **Wykresy**

Hosty

Na karcie Hosty są w formacie tabelarycznym wyświetlane informacje o wykorzystaniu procesora i pamięci. Informacje czasu rzeczywistego na temat poszczególnych procesów są podzielone w następujący sposób:

- **Czas użytkownika (%)**
- **Czas jądra (%)**
- **Czas aktywności (%)**

Na karcie są również wyświetlane podstawowe informacje czasu rzeczywistego o pamięci (w kilobajtach):

- **Używana pamięć wirtualna**
- **Łączna pamięć wirtualna**

Procesy

Na karcie Procesy są wyświetlane wszystkie procesy uruchomione na hoście. W przypadku każdego

procesu na karcie Procesy są widoczne następujące informacje:

- **Nazwa**
- **PID** (identyfikator procesu)
- **Użycie procesora CPU (%)**
- **Użycie pamięci (MB)**
- **Priorytet**

Usługi

Ważne

Ta karta jest wyświetlana tylko w przypadku hostów z systemem operacyjnym Windows.

Na karcie Usługi są wyświetlane programy zainstalowane jako usługi Windows na danym hoście. Na tej karcie są widoczne tylko informacje o komputerach hostach z uruchomionym system operacyjnym Windows obsługiwanym przez aplikacje Genesys.

W przypadku każdej usługi karta Usługi zawiera następujące informacje:

- **Nazwa** — rzeczywista nazwa programu zainstalowanego jako usługa systemu Windows.
- **Nazwa wyświetlana** — nazwa usługi programu widoczna w oknie Usługi.
- **Stan** — bieżący stan usługi.
- **Kod zakończenia Win32** — kod błędu zgłaszany w razie wystąpienia błędu podczas uruchamiania lub zatrzymywania usługi.
- **Kod zakończenia usługi** — specyficzny dla usługi kod błędu zgłaszany w razie wystąpienia błędu podczas uruchamiania lub zatrzymywania usługi.
- **Punkt kontrolny** — wskaźnik postępu aplikacji używany przez usługę podczas wykonywania długotrwałych operacji.
- **Podpowiedź oczekiwania** — wyrażony w milisekundach interwał, w czasie którego powinien zostać zakończony bieżący krok roboczy.

Więcej informacji znajduje się w dokumentacji systemu operacyjnego Microsoft Windows.

Wykresy

Na karcie Wykresy jest wyświetlany wykres wykorzystania pamięci i procesora na hoście.

Rozwiązania

Widget Rozwiązania służy do wyświetlania listy rozwiązań dostępnych w środowisku. Lista jest

automatycznie aktualizowana w chwili zmiany stanu rozwiązania. Aby uzyskać dostęp do opcji specyficznych dla tego widgetu, należy kliknąć menu kontekstowe (wielokropek) w nagłówku widgetu. To menu zawiera następujące opcje:

- **Rozwiń do karty** — rozszerza widget do zmaksymalizowanej karty, aby wyświetlić więcej informacji i opcji.
- **Edytuj** — umożliwia edycję nazwy widgetu.

Każde rozwiązanie widoczne na liście może mieć jeden z następujących stanów:

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Nazwa stanu	Opis
Oczekiwanie na uruchomienie	Informuje, że składnik SCS wysłał żądanie uruchomienia rozwiązania, ale istnieją pewne aplikacje składowe rozwiązania, które nie zostały jeszcze uruchomione.
Uruchomione	Informuje, że rozwiązanie jest gotowe do wykonywania podstawowych funkcji, czyli wszystkie obowiązkowe składniki rozwiązania zgłosiły stan Uruchomiony. Ten stan nie oznacza zawsze, że rozwiązanie faktycznie wykonuje swoje funkcje. W celu rozpoczęcia działania niektóre rozwiązania wymagają wykonania pewnych dodatkowych operacji kontrolnych uruchamianych z poziomu interfejsu użytkownika. Odpowiednie informacje znajdują się w dokumentacji dołączonej do konkretnego rozwiązania.
Oczekiwanie na zamknięcie	Informuje, że składnik SCS wysłał żądanie zamknięcia rozwiązania, ale istnieją pewne aplikacje składowe rozwiązania, które nie zostały jeszcze zamknięte.
Zatrzymane	Informuje, że co najmniej jeden obowiązkowy składnik rozwiązania nie ma stanu Uruchomiony. Oznacza to, że rozwiązanie nie może wykonywać swoich funkcji. Stan Zatrzymane może oznaczać, że rozwiązanie nie zostało aktywowane lub jego działanie zakończyło się niepowodzeniem z powodu niedostępności jednego z obowiązkowych składników.
Nieznany	Informuje, że warstwa zarządzania nie może dostarczyć wiarygodnych informacji o stanie rozwiązania. Ten stan nie oznacza zawsze, że rozwiązanie nie może wykonywać swoich funkcji.

Kliknij opcję **Rozwiń do karty**, aby zmienić widget w kartę. Na karcie Rozwiązania można wykonać następujące działania:

Uruchom

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Ważne

Rozwiązanie typu Domyślny typ rozwiązania lub Platforma można uruchomić w aplikacji Genesys Administrator Extension tylko wtedy, gdy to rozwiązanie zostało utworzone przy użyciu Kreatora rozwiązań.

Procedura: Uruchamianie rozwiązania

Prerequisites

Jest wyświetlona karta Rozwiązania. W przypadku używania widgetu Rozwiązania należy kliknąć menu kontekstowe (wielokropek) i wybrać opcję **Rozwiń do karty**.

Kroki

1. Na karcie Rozwiązania zaznacz pole wyboru obok rozwiązań, które chcesz uruchomić.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Uruchom**.

Aplikacja Genesys Administrator Extension wysyła polecenie uruchomienia każdego z rozwiązań do składnika Solution Control Server (SCS). Składnik SCS uruchamia rozwiązania w kolejności, w jakiej odczytuje ich konfiguracje ze składnika Configuration Server, i przetwarza każde polecenie uruchomienia w taki sposób, jakby rozwiązania zostały uruchomione oddzielnie.

Ważne

Kompletne uruchomienie rozwiązania może chwilę trwać. Ten czas zależy od liczby i lokalizacji składników rozwiązania oraz czasu wymaganego na zainicjowanie każdego z nich.

Składnik SCS sprawdza stan wszystkich obowiązkowych składników rozwiązania, które skonfigurowano do monitorowania przez warstwę zarządzania.

Aplikacja Genesys Administrator Extension raportuje pomyślne uruchomienie rozwiązania wtedy, gdy wszystkie składniki zgłoszą stan Uruchomiony przed upływem skonfigurowanego limitu czasu. Podczas uruchamiania rozwiązania jego stan zmienia się z Zatrzymane na Uruchomione.

Ważne

- Rozwiązanie można uruchomić tylko w przypadku posiadania uprawnienia Wykonywanie względem obiektu konfiguracji Rozwiązanie w warstwie konfiguracji.
- Ponieważ kilka rozwiązań może współużytkować te same aplikacje, niektóre składniki rozwiązania mogą mieć już stan Uruchomiony przed uruchomieniem rozwiązania.
- W konfiguracjach nadmiarowych zarówno podstawowe, jak i zapasowe składniki rozwiązania, są uruchamiane jednocześnie. Są im przydzielane tryby nadmiarowych środowisk uruchamiania zgodnie z ich konfiguracją.

Zatrzymanie

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Ważne

Rozwiązanie typu Domyślny typ rozwiązania lub Platforma można zatrzymać w aplikacji Genesys Administrator Extension tylko wtedy, gdy to rozwiązanie zostało utworzone przy użyciu Kreatora rozwiązań.

Ta akcja jest podobna do polecenia **Zatrzymanie bezpieczne** w aplikacji Genesys Administrator. Podczas bezpiecznego zatrzymywania rozwiązania wszystkie aplikacje składowe rozwiązania przestają akceptować nowe żądania i kończą przetwarzanie żądań znajdujących się obecnie w ich kolejkach.

Rozwiązanie można zatrzymać bezpiecznie tylko w przypadku posiadania uprawnienia Wykonywanie względem obiektu Rozwiązanie.

Procedura: Zatrzymywanie rozwiązania

Prerequisites

Jest wyświetlona karta Rozwiązania. W przypadku używania widgetu Rozwiązania należy kliknąć menu kontekstowe (wielokropek) i wybrać opcję **Rozwiń do karty**.

Kroki

1. Na karcie Rozwiązania zaznacz pole wyboru obok rozwiązań, które chcesz zatrzymać.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Zatrzymaj**.

Aplikacja Genesys Administrator wysyła polecenie zatrzymania każdego z rozwiązań do składnika Solution Control Server (SCS). Składnik SCS używa lokalnych agentów kontroli (LCA, Local Control Agent) do dezaktywowania składników rozwiązania w kolejności odwrotnej względem kolejności uruchamiania. (Kolejność uruchamiania składników jest zdefiniowana w obiekcie konfiguracji Rozwiązanie).

Ważne

- Ponieważ kilka rozwiązań może współużytkować te same aplikacje, niektóre składniki rozwiązania mogą nadal mieć stan Uruchomiony po zatrzymaniu rozwiązania — bezpiecznego lub nie.
- W konfiguracjach nadmiarowych zarówno podstawowe, jak i zapasowe składniki rozwiązania, są zatrzymywane jednocześnie.

Wymuś zatrzymanie

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Ważne

Rozwiązanie typu Domyślny typ rozwiązania lub Platforma można zatrzymać w aplikacji Genesys Administrator Extension tylko wtedy, gdy to rozwiązanie zostało utworzone przy użyciu Kreatora rozwiązań.

W przypadku niebezpiecznego zatrzymania rozwiązania następuje jego nagłe zatrzymanie, a wszystkie jego aplikacje składowe natychmiast przerywają przetwarzanie wszystkich żądań, zarówno nowych, jak i bieżących.

Rozwiązanie można zatrzymać tylko w przypadku posiadania uprawnienia Wykonywanie względem obiektu Rozwiązanie.

Procedura: Wymuszone zatrzymanie rozwiązania

Prerequisites

Jest wyświetlona karta Rozwiązania. W przypadku używania widgetu Rozwiązania należy kliknąć menu kontekstowe (wielokropek) i wybrać opcję **Rozwiń do karty**.

Kroki

1. Na karcie Rozwiązania zaznacz pole wyboru obok rozwiązań, które chcesz zatrzymać.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Wymuś zatrzymanie**.

Aplikacja Genesys Administrator Extension wysyła polecenie zatrzymania poszczególnych rozwiązań do składnika SCS, który używa lokalnych agentów kontroli (LCA) do dezaktywowania składników rozwiązania w kolejności odwrotnej względem kolejności uruchamiania. (Kolejność uruchamiania składników jest zdefiniowana w obiekcie konfiguracji Rozwiązanie).

Ważne

*Ponieważ kilka rozwiązań może współużytkować te same aplikacje, niektóre składniki rozwiązania mogą nadal mieć stan Uruchomiony po zatrzymaniu rozwiązania — bezpiecznego lub nie.

- W konfiguracjach nadmiarowych zarówno podstawowe, jak i zapasowe składniki rozwiązania, są zatrzymywane jednocześnie.

Wskazówka

Rozwiązania można również uruchomić i zatrzymać, klikając nazwę stanu na karcie Rozwiązania. Jeśli na przykład rozwiązanie ma stan **Uruchomione** i zostanie kliknięta nazwa stanu, rozwiązanie podejmie próbę zatrzymania pracy. Podobnie jeśli rozwiązanie ma stan **Zatrzymane** i zostanie kliknięta nazwa stanu, rozwiązanie podejmie próbę uruchomienia.

Wdrożenie rozwiązań

Wdrożenie rozwiązań pozwala użytkownikowi na kompletne wdrażanie **definicji rozwiązań** i **pakietów instalacyjnych** w lokalnych i zdalnych lokalizacjach. Dotyczy to instalacji i konfiguracji wszystkich niezbędnych aplikacji i aktualizacji względem istniejących aplikacji z wieloma dzierżawcami.

Definicja rozwiązania składa się z pliku XML, który decyduje o krokach instalacji, uaktualniania lub konfigurowania **pakietów instalacyjnych** i konfiguracji systemu zmierzających do pomyślnego wdrożenia rozwiązania.

Wdrażanie rozwiązania obejmuje następujące zagadnienia:

Pakiety instalacyjne

W tej sekcji objaśniono sposób zarządzania pakietami instalacyjnymi.

Pakiety instalacyjne

Wyświetlanie **wdrożonych pakietów instalacyjnych**

Definicje rozwiązań

W tej sekcji objaśniono sposób zarządzania definicjami rozwiązań.

Definicje rozwiązań

Wyświetlanie listy **wdrożonych rozwiązań**

Uprawnienia

Na tej stronie objaśniono sposób zarządzania uprawnieniami.

Uprawnienia

Pakiety instalacyjne

Ten panel służy do zarządzania pakietami instalacyjnymi poprzez przekazywanie ich do repozytorium w aplikacji GAX oraz wdrażanie ich na hostach.

Panel **Pakiety instalacyjne** z lewej strony ekranu zawiera listę pakietów, względem których użytkownik ma uprawnienie wyświetlania w bieżącym środowisku. Listy są podzielone na grupy. Grupę można rozwinąć, aby wyświetlić listę znajdujących się w niej pakietów instalacyjnych.

Ważne

Pakiety instalacyjne są przechowywane w bazie danych, a nie w lokalnym systemie plików.

Podczas wdrażania rozwiązań są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Wyświetlanie

Panel **Pakiety instalacyjne** zawiera listę z następującymi informacjami:

- **Nazwa** — nazwa pakietu instalacyjnego.
- **Wersja** — numer wersji pakietu instalacyjnego.
- **Identyfikator ustawień regionalnych** — informuje o języku używanym przez dodatek plug-in.
- **System operacyjny** — system operacyjny i jego wersja bitowa wymagana przez pakiet instalacyjny.
- **Stan** — informuje o bieżącym stanie pakietu instalacyjnego. Na przykład stan **Ukończono** informuje, że pakiet instalacyjny został pomyślnie wdrożony.
- **Czas aktualizacji** — stempel czasowy informujący o czasie ostatniej aktualizacji pakietu instalacyjnego.

Kliknij pakiet instalacyjny, aby wyświetlić szczegóły w panelu, który wyświetli się z prawej strony. Ten panel zawiera następujące informacje o pakiecie

instalacyjnym:

- **Nazwa** — nazwa pakietu instalacyjnego.
- **Przydomek** — przydomek pakietu instalacyjnego.
- **Opis** — opcjonalny opis pakietu instalacyjnego. Można go zmienić w razie potrzeby.
- **Wersja** — numer wersji pakietu instalacyjnego.
- **Identyfikator ustawień regionalnych** — informuje o języku używanym przez dodatek plug-in.
- **System operacyjny** — system operacyjny wymagany przez pakiet instalacyjny.
- **Stan** — informuje o bieżącym stanie pakietu instalacyjnego. Na przykład stan **Ukończono** informuje, że pakiet instalacyjny został pomyślnie wdrożony.
- **Czas aktualizacji** — stempel czasowy informujący o czasie ostatniej aktualizacji pakietu instalacyjnego.
- **Grupa** — grupa, do której należy ten pakiet instalacyjny. W przypadku zmiany nazwy grupy pakiet instalacyjny zostanie przeniesiony do tej grupy. Jeśli wprowadzona nazwa grupy nie istnieje, grupa zostanie utworzona. Te akcje są stosowane niezwłocznie na liście **Pakiety instalacyjne**.

Procedury

W tym panelu można wykonać następujące działania:

- **Przekazywanie pakietów instalacyjnych** — przekazuje pakiet instalacyjny do repozytorium.
- **Kopiuje do dzierżawców** — kopiuje pakiet instalacyjny do dzierżawcy(-ów).
- **Wdróż** — wdraża pakiet instalacyjny na gości lub hostach.
- **Pobierz** — pobiera kopię pakietu instalacyjnego.
- **Usuń** — usuwa pakiet instalacyjny.

Przekazywanie pakietów instalacyjnych

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Przekazywanie pakietów instalacyjnych

Kroki

1. W panelu **Pakiety instalacyjne** kliknij symbol +. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel o

nazwie **Kreator instalacji oprogramowania**.

2. W panelu **Kreator instalacji oprogramowania** wybierz metodę importowania pakietu instalacyjnego:

Ważne

Jeśli pakiet instalacyjny zawiera co najmniej dwa szablony, należy użyć procedury **Przekazywanie pakietu instalacyjnego (z szablonami)**.

- **Przekazywanie pakietu instalacyjnego (z szablonami)** — przekazanie pliku zawierającego pakiet instalacyjny oraz skojarzonych z nim szablonów. Te pliki są zwykle dostarczane przez dział obsługi klienta firmy Genesys.
 - **Przekazywanie pakietu instalacyjnego (szablony przekazywane oddzielnie)** — przekazanie pakietu instalacyjnego oraz skojarzonego z nim szablonu.
 - **Ścieżka UNC do zainstalowanej płyty CD lub katalogu** — przekazanie pakietu instalacyjnego przechowywanego na zainstalowanej płycie CD lub w zainstalowanym katalogu sieciowym.
 - **Ścieżka UNC do istniejącego repozytorium administratora** — przekazanie pakietu instalacyjnego z istniejącego repozytorium aplikacji Genesys Administrator.
 - **Ścieżka UNC do spakowanych pakietów instalacyjnych odebranych z działu pomocy technicznej** — przekazanie pliku *.zip dostarczonego przez dział obsługi klienta firmy Genesys, przechowywanego na zainstalowanej płycie CD lub w zainstalowanym katalogu sieciowym. Plik zawiera pakiet instalacyjny oraz skojarzone z nim szablony.
3. Pliki są przekazywane z systemu plików do aplikacji Genesys Administrator Extension. O postępie przekazywania informuje pasek postępu. Postęp przekazywania jest również widoczny w kolumnie Stan w panelu **Pakiety instalacyjne**.

Ważne

Podczas przekazywania dodatku plug-in aplikacja GAX używa pliku szablonu (*.tpl) do utworzenia szablonu aplikacji i wyodrębnienia domyślnych opcji dodatku. Aplikacja GAX przechowuje te opcje w bazie danych i scala je po wdrożeniu z głównym obiektem aplikacji GAX. Podczas tego scalania są dodawane tylko nowe opcje. Istniejące pary wartości kluczowych nie są zastępowane.

Przekazywanie pakietu instalacyjnego (z szablonami)

1. W panelu **Kreator instalacji oprogramowania** wybierz opcję **Przekazywanie pakietu**

instalacyjnego (z szablonami) i kliknij przycisk **Dalej**.

2. Zawartość panelu zostanie zaktualizowana. Kliknij opcję **Wybierz plik**, aby wybrać plik do przekazania.
3. Kliknij przycisk **Zakończ**.
4. Rozpocznie się przekazywanie pliku z systemu plików do aplikacji Genesys Administrator Extension. Po zakończeniu przekazywania pakiet instalacyjny zostanie wyświetlony na liście **Pakiety instalacyjne**.

Przekazywanie pakietu instalacyjnego (szablony przekazywane oddzielnie)

1. W panelu **Kreator instalacji oprogramowania** wybierz opcję **Przekazywanie pakietu instalacyjnego (szablony przekazywane oddzielnie)** i kliknij przycisk **Dalej**.
2. Zawartość panelu zostanie zaktualizowana i pojawią się trzy pola: **Przełącz pakiet**, **Przełącz szablon XML** oraz **Przełącz szablon APD**. Kliknij opcję **Wybierz plik**.
 - Przełącz pakiet — plik zawierający pakiet instalacyjny.
 - Przełącz szablon XML — plik szablonu XML dla tego pakietu instalacyjnego. Jest to szablon, do którego odwołuje się plik opisu pakietu instalacyjnego. Tego pliku nie wolno modyfikować względem wersji w katalogu szablonów.
 - Przełącz szablon APD — plik szablonu APD dla tego pakietu instalacyjnego. Jest to szablon, do którego odwołuje się plik opisu pakietu instalacyjnego. Tego pliku nie wolno modyfikować względem wersji w katalogu szablonów.

Zawartość panelu zostanie zaktualizowana.

3. Kliknij przycisk **Zakończ**.
4. Rozpocznie się przekazywanie pliku z systemu plików do aplikacji Genesys Administrator Extension. Po zakończeniu przekazywania pakiet instalacyjny zostanie wyświetlony na liście **Pakiety instalacyjne**.

Ścieżka UNC do zainstalowanej płyty CD lub katalogu

1. W panelu **Kreator instalacji oprogramowania** wybierz opcję **Ścieżka UNC do zainstalowanej płyty CD lub katalogu**.
2. W polu tekstowym wpisz ścieżkę do lokalizacji, w której jest przechowywany pakiet instalacyjny.
3. Kliknij przycisk **Dalej**, aby otworzyć ścieżkę.
4. Panel zostanie zaktualizowany i pojawią się w nim pakiety instalacyjne znalezione we wskazanej

lokalizacji. Kliknij pola wyboru obok pakietów instalacyjnych, które chcesz przekazać.

5. Kliknij przycisk **Zakończ**.
6. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim pasek postępu procesu przekazywania. W dowolnej chwili możesz kliknąć przycisk **Zamknij**, aby zamknąć panel bez przerywania procedury przekazywania. Stan przekazywania pakietu instalacyjnego zostanie wyświetlony na liście **Pakiety instalacyjne**.

Ścieżka UNC do istniejącego repozytorium administratora

1. W panelu **Kreator instalacji oprogramowania** wybierz opcję **Ścieżka UNC do istniejącego repozytorium administratora**.
2. W polu tekstowym wpisz ścieżkę do lokalizacji, w której jest przechowywane istniejące repozytorium aplikacji Genesys Administrator.
3. Kliknij przycisk **Dalej**, aby otworzyć ścieżkę.
4. Panel zostanie zaktualizowany i pojawią się w nim pakiety instalacyjne znalezione we wskazanej lokalizacji. Kliknij pola wyboru obok pakietów instalacyjnych, które chcesz przekazać.
5. Kliknij przycisk **Zakończ**.
6. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim pasek postępu procesu przekazywania. W dowolnej chwili możesz kliknąć przycisk **Zamknij**, aby zamknąć panel bez przerywania procedury przekazywania. Stan przekazywania pakietu instalacyjnego zostanie wyświetlony na liście **Pakiety instalacyjne**.

Ścieżka UNC do spakowanych pakietów instalacyjnych odebranych z działu pomocy technicznej

1. W panelu **Kreator instalacji oprogramowania** wybierz opcję **Ścieżka UNC do spakowanych pakietów instalacyjnych odebranych z działu pomocy technicznej**.
2. W polu tekstowym wpisz ścieżkę do lokalizacji, w której jest przechowywany pakiet instalacyjny.
3. Kliknij przycisk **Dalej**.
4. Panel zostanie zaktualizowany i pojawią się w nim pakiety instalacyjne znalezione we wskazanej lokalizacji. Kliknij pola wyboru obok pakietów instalacyjnych, które chcesz przekazać.
5. Kliknij przycisk **Zakończ**.
6. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim pasek postępu procesu przekazywania. W dowolnej chwili możesz kliknąć przycisk **Zamknij**, aby zamknąć panel bez przerywania procedury przekazywania. Stan przekazywania pakietu instalacyjnego zostanie wyświetlony na liście **Pakiety instalacyjne**.

Ważne

- Zielony pasek postępu informuje o pomyślnym przekazaniu pakietu instalacyjnego. Czerwony pasek postępu informuje o niepowodzeniu przekazywania pakietu instalacyjnego. Informacja o tym, który krok zakończył się niepowodzeniem, znajduje się w polu **Stan** na liście **Pakiety instalacyjne**.
- Pakietu instalacyjnego nie można przekazać do repozytorium, jeśli dana wersja pakietu już istnieje w repozytorium. Aby zastąpić pakiet instalacyjny w repozytorium, użytkownik musi mieć przypisane uprawnienie **Zastępowanie pakietów instalacyjnych i definicji rozwiązań**.

Kopiowanie pakietów instalacyjnych do dzierżawców

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Kopiowanie pakietów instalacyjnych do dzierżawców

Kroki

1. Kliknij nazwę pakietu instalacyjnego, aby go wybrać. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
2. W panelu szczegółów **Pakiet instalacyjny** kliknij opcję **Pokrewne** i wybierz polecenie **Kopiuj do dzierżawców**. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel o nazwie **Kopiuj do dzierżawców**.
3. W panelu **Kopiuj do dzierżawców** wpisz nazwę dzierżawcy w polu **Szybki filtr** lub kliknij przycisk **Przełączaj**, aby przeglądać listę dzierżawców dostępnych w środowisku. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel o nazwie **Dzierżawcy**.
4. Kliknij pola wyboru obok każdego dzierżawcy, który ma odebrać pakiet instalacyjny. Nazwa dzierżawcy pojawi się w panelu **Kopiuj do dzierżawców** w sekcji **Docelowi dzierżawcy**.
5. Kliknij przycisk **Dalej** w dolnej części panelu **Kopiuj do dzierżawców**.
6. Kliknij przycisk **Zakończ**, aby skopiować pakiet instalacyjny do dzierżawców.

Wdrażanie pakietów instalacyjnych

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Wdrażanie pakietów instalacyjnych

Kroki

1. Kliknij nazwę pakietu instalacyjnego, aby go wybrać. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
2. W panelu szczegółów Pakiet instalacyjny kliknij opcję **Pokrewne** i wybierz polecenie **Zainstaluj**. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel o nazwie **Kreator wdrażania pakietów instalacyjnych**.
3. Postępuj zgodnie z poleceniami Kreatora wdrażania. Aby uzyskać więcej informacji, kliknij kartę Kreator wdrażania powyżej.

Ważne

- Pakietu instalacyjnego nie można przekazać do repozytorium, jeśli dana wersja pakietu już istnieje w repozytorium. Aby zastąpić pakiet instalacyjny w repozytorium, użytkownik musi mieć przypisane uprawnienie **Zastępowanie pakietów instalacyjnych i definicji rozwiązań**.
- Wdrażanie pakietu instalacyjnego nie wymaga używania pliku **definicji rozwiązania**.

Pobieranie pakietów instalacyjnych

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Pobieranie pakietów instalacyjnych

Kroki

1. Kliknij nazwę pakietu instalacyjnego, aby go wybrać. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
2. Kliknij przycisk **Pobierz**. Aplikacja Genesys Administrator Extension zainicjuje procedurę pobierania w przeglądarce.

Usuwanie pakietów instalacyjnych

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Usuwanie pakietów instalacyjnych

Kroki

1. Kliknij nazwę pakietu instalacyjnego, aby go wybrać. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
2. W panelu szczegółów **Pakiet instalacyjny** kliknij opcję **Usuń**.
3. Zostanie wyświetlone okno dialogowe z potwierdzeniem usunięcia. Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **OK**, aby trwale usunąć adres pakiet instalacyjny.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby anulować usuwanie pakietu instalacyjnego.

Ważne

Ta akcja jest dostępna tylko wtedy, gdy użytkownik ma przypisane uprawnienie **Usuwanie pakietów instalacyjnych i definicji rozwiązań**.

Ważne

- Jeśli plik XML metadanych składnika zawiera pytania, na które należy odpowiedzieć podczas instalacji pakietu instalacyjnego, użytkownikowi zostaną wyświetlone monity o udzielenie stosownych odpowiedzi.
- Wdrażanie pakietu instalacyjnego nie wymaga używania pliku **definicji rozwiązania**.

Kreator wdrażania

Kreator wdrażania automatycznego wdraża pakiety instalacyjne i definicje rozwiązań na wskazanych hostach oraz instaluje i konfiguruje usługę zgodnie z definicją pakietu serwisowego.

Zanim rozpoczniesz

Podczas używania **Kreatora wdrażania automatycznego** należy pamiętać o następujących kwestiach:

- Większość pól tego Kreatora jest wypełniana automatycznie. W polu można wprowadzić tylko fragment wartości, a następnie wybrać odpowiedni element z listy wszystkich wpisów zawierających wprowadzony tekst.
- Kreator weryfikuje pakiety instalacyjne na podstawie systemu operacyjnego docelowych hostów. Podczas wybierania hostów należy pamiętać, aby wybrać te, na których jest uruchomiony wymagany system operacyjny.
- Jeśli pakiet instalacyjny jest już zainstalowany na hoście, Kreator domyślnie ponownie zainstaluje ten pakiet. Wszystkie parametry wprowadzone podczas poprzedniego wdrożenia są zapisywane przez aplikację Genesys Administrator Extension oraz automatycznie wstępnie wypełniane w Kreatorze.
- Podczas uaktualniania istniejącego pakietu instalacyjnego uprawnienia i połączenia pakietu są uaktualniane do nowego obiektu Aplikacja.

Elementy, które można scalać

W sytuacjach, w których istniejący pakiet instalacyjny i nowy pakiet zawierają wartości pozostające w konflikcie, następuje zachowanie wartości dotychczasowego pakietu. Jeśli istniejący pakiet instalacyjny nie zawiera wartości, są używane wartości z nowego pakietu. Do scalania są dostępne następujące wartości:

- options
- annex
- connections
- ports

- timeout
- autorestart
- commandlinearguments
- commandline
- state
- shutdowntimeout
- attempts
- redundancycype
- isprimary
- startuptimeout

Dodatki plug-in są instalowane z zastosowaniem takiej samej procedury, jak w przypadku pakietów instalacyjnych, jednak należy pamiętać o następujących kwestiach:

- Profil instalacji dodatku plug-in automatycznie pobiera obiekty Aplikacja GAX dla wybranych obiektów Host.
- Opcje dodatków plug-in są scalane z odnośnymi obiektami Aplikacja GAX.
- Niektóre pola wprowadzania nie są wyświetlane, na przykład te, które odnoszą się do **obiektu Aplikacja, portu aplikacji i obiektu Dzierżawca**.

Procedury

Poniżej wymieniono możliwe sytuacje, w których jest używany **Kreator wdrażania automatycznego**:

- [Instalowanie pakietu instalacyjnego](#)
- [Uaktualnianie pakietu instalacyjnego](#)
- [Wycofywanie pakietu instalacyjnego](#)

Instalowanie pakietu instalacyjnego

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Instalowanie pakietu instalacyjnego

Kroki

1. W panelu **Pakiety instalacyjne** wybierz pakiet instalacyjny, który ma być zainstalowany.
2. Z prawej strony zostanie wyświetlony nowy panel z dodatkowymi informacjami o pakiecie instalacyjnym. Kliknij pozycję **Pokrewne** i wybierz opcję **Zainstaluj**.
3. Z prawej strony zostanie wyświetlony panel **Kreator automatycznego wdrażania**. Kliknij przycisk **Dalej**.
4. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim lista **Wybór zestawu hosta**. Wybierz hosta, który ma odebrać pakiet instalacyjny. Kliknij przycisk **Dalej**.
5. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim lista **Parametry aplikacji**. W polu **Obiekt Aplikacja GAX dla hosta** wybierz obiekt Aplikacja Genesys Administrator Extension.
6. Kliknij przycisk **Dalej**.
7. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim lista **Parametry instalacji (silent.ini)**. W polu można ustawić docelową ścieżkę instalacji.
8. Kliknij przycisk **Dalej**.
9. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim raport **Wdrożenie**. Sprawdź ustawienia i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zakończ**, aby zainstalować pakiet instalacyjny.
 - Kliknij przycisk **Poprzedni**, aby wrócić do poprzedniego panelu i zmodyfikować ustawienia.
10. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim pasek postępu procesu wdrażania. Ta informacja będzie również wyświetlana w panelu **Wdrożone pakiety instalacyjne**.

Ważne

W przypadku niepowodzenia wdrażania można sprawdzić dziennik wdrażania, wybierając pakiet instalacyjny z panelu **Wdrożone pakiety instalacyjne**. Zostanie wyświetlony nowy panel z dodatkowymi informacjami o pakiecie instalacyjnym. Kliknij opcję **Dziennik akcji wdrażania**.

Uaktualnianie pakietu instalacyjnego

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Uaktualnianie pakietu instalacyjnego

Kroki

1. W panelu **Wdrożone pakiety instalacyjne** wybierz pakiet instalacyjny, który ma zostać użyty do uaktualnienia.
2. Z prawej strony zostanie wyświetlony nowy panel z dodatkowymi informacjami o pakiecie instalacyjnym. Kliknij opcję **Profil wdrażania: uaktualnienie do (numer wersji)**.
3. Z prawej strony zostanie wyświetlony panel **Kreator automatycznego wdrażania**. Kliknij przycisk **Dalej**.
4. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim lista **Wybór zestawu hosta**. Wybierz hosta, który ma odebrać pakiet instalacyjny. Domyślnie host, który odebrał poprzednią wersję pakietu instalacyjnego, jest już zaznaczony. Kliknij przycisk **Dalej**.
5. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim lista **Parametry aplikacji**. Wartości z poprzedniej wersji wdrożenia pakietu instalacyjnego mogą być wyświetlone w następujących polach:
 - **Istniejący obiekt Aplikacja** — to pole jest automatycznie generowane przez aplikację Genesys Administrator Extension w przypadku każdego hosta, dla którego jest przeznaczony pakiet instalacyjny. Jest to obiekt Aplikacja w składniku Configuration Server, dla którego aplikacja Genesys Administrator Extension zaktualizuje połączenia.
 - **Obiekt Dzierżawca** — jest to dzierżawca ustawiony względem obiektu Aplikacja pakietu instalacyjnego. Kliknij przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać dzierżawcę z listy.
 - **Port aplikacji** — określ numer portu, który ma być używany przez obiekt Aplikacja.
 - **Podstawowy serwer konfiguracji** — kliknij przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać podstawowy składnik Configuration Server. Domyślna wartość tego pola to obiekt Aplikacja Genesys Administrator Extension.
 - **Zapasowy serwer konfiguracji** — kliknij przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać zapasowy składnik Configuration Server. Domyślna wartość tego pola to obiekt Aplikacja Genesys Administrator Extension.
 - **Pomiń ponowną instalację pakietu instalacyjnego** — wybierz jedną z następujących opcji:
 - **Prawda** — pakiet instalacyjny jest ponownie instalowany tylko wtedy, gdy obiekt Aplikacja nie istnieje w składniku Configuration Server.
 - **Fałsz** — pakiet instalacyjny jest zawsze ponownie instalowany.
6. Kliknij przycisk **Dalej**.
7. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim lista **Parametry silent.ini**. Te wartości są wstępnie wypełnione wartościami poprzedniego pakietu instalacyjnego, jednak w razie potrzeby można je zmodyfikować.
8. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim raport **Podsumowanie wdrożenia**. Sprawdź

ustawienia i wykonaj jedno z następujących działań:

- Kliknij przycisk **Zakończ**, aby uaktualnić pakiet instalacyjny.
 - Kliknij przycisk **Poprzedni**, aby wrócić do poprzedniego panelu i zmodyfikować ustawienia.
9. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim pasek postępu procesu uaktualniania. Ta informacja będzie również wyświetlana w panelu **Wdrożone pakiety instalacyjne**.

Ważne

W przypadku niepowodzenia wdrażania można sprawdzić dziennik wdrażania, wybierając pakiet instalacyjny z panelu **Wdrożone pakiety instalacyjne**. Zostanie wyświetlony nowy panel z dodatkowymi informacjami o pakiecie instalacyjnym. Kliknij opcję **Dziennik akcji wdrażania**.

Wycofywanie pakietu instalacyjnego

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Wycofywanie pakietu instalacyjnego

Kroki

1. W panelu **Wdrożone pakiety instalacyjne** wybierz pakiet instalacyjny, który ma zostać wycofany.
2. Z prawej strony zostanie wyświetlony nowy panel z dodatkowymi informacjami o pakiecie instalacyjnym. Kliknij opcję **Profil wdrażania: cofnij do (numer wersji)n**.
3. Z prawej strony zostanie wyświetlony panel **Kreator automatycznego wdrażania**. Kliknij przycisk **Dalej**.
4. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim lista **Wybór zestawu hosta**. Wybierz hosta, który ma odebrać pakiet instalacyjny. Domyślnie host, który poprzednio odebrał pakiet instalacyjny, jest już zaznaczony. Kliknij przycisk **Dalej**.
5. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim lista **Parametry aplikacji**. Wartości z poprzedniego wdrożenia pakietu instalacyjnego mogą być wyświetlone w następujących polach:

- **Istniejący obiekt Aplikacja** — to pole jest automatycznie generowane przez aplikację Genesys Administrator Extension w przypadku każdego hosta, dla którego jest przeznaczony pakiet instalacyjny. Jest to obiekt Aplikacja w składniku Configuration Server, dla którego aplikacja Genesys Administrator Extension zaktualizuje połączenia.
 - **Obiekt Dzierżawca** — dzierżawca ustawiony względem obiektu Aplikacja pakietu instalacyjnego. Kliknij przycisk **Przełóżaj**, aby wybrać dzierżawcę z listy.
 - **Port aplikacji** — określ numer portu, który ma być używany przez obiekt Aplikacja.
 - **Podstawowy serwer konfiguracji** — kliknij przycisk **Przełóżaj**, aby wybrać podstawowy składnik Configuration Server. Domyślna wartość tego pola to obiekt Aplikacja Genesys Administrator Extension.
 - **Zapasowy serwer konfiguracji** — kliknij przycisk **Przełóżaj**, aby wybrać zapasowy składnik Configuration Server. Domyślna wartość tego pola to obiekt Aplikacja Genesys Administrator Extension.
 - **Pomiń ponowną instalację pakietu instalacyjnego** — wybierz jedną z następujących opcji:
 - **Prawda** — pakiet instalacyjny jest ponownie instalowany tylko wtedy, gdy obiekt Aplikacja nie istnieje w składniku Configuration Server.
 - **Fałsz** — pakiet instalacyjny jest zawsze ponownie instalowany.
6. Kliknij przycisk **Dalej**.
 7. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim lista **Parametry silent.ini**. Te wartości są wstępnie wypełnione wartościami poprzedniego wdrożenia pakietu instalacyjnego, jednak w razie potrzeby można je zmodyfikować.
 8. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim raport **Podsumowanie wdrożenia**. Sprawdź ustawienia i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zakończ**, aby wycofać pakiet instalacyjny.
 - Kliknij przycisk **Poprzedni**, aby wrócić do poprzedniego panelu i zmodyfikować ustawienia.
 9. Panel zostanie zaktualizowany i pojawi się w nim pasek postępu procesu wdrażania. Ta informacja będzie również wyświetlana w panelu **Wdrożone pakiety instalacyjne**.

Ważne

W przypadku niepowodzenia wdrażania można sprawdzić dziennik wdrażania, wybierając pakiet instalacyjny z panelu **Wdrożone pakiety instalacyjne**. Zostanie wyświetlony nowy panel z dodatkowymi informacjami o pakiecie instalacyjnym. Kliknij opcję **Dziennik akcji wdrażania**.

Wdrożone pakiety instalacyjne

W panelu **Wdrożone pakiety instalacyjne** znajduje się lista wdrożonych pakietów instalacyjnych, względem których użytkownik ma uprawnienie roli wyświetlania. Na liście znajdują się następujące informacje o każdym wdrożonym pakiecie instalacyjnym:

- **Nazwa** — nazwa pakietu instalacyjnego.
- **Wersja** — numer wersji przypisany przez osobę, która wdrożyła pakiet instalacyjny.
- **Bieżący** — informuje, że pakiet instalacyjny jest najnowszym pomyslnym wdrożeniem dla tego dzierżawcy.
- **Profil** — typ profilu pakietu instalacyjnego.
- **Stan** — informuje, czy wdrożenie zakończyło się powodzeniem lub niepowodzeniem.
- **Zakończone** — data i godzina zakończenia wdrażania pakietu instalacyjnego.

Ustawienia uprawnień dzierżawy

Podczas wdrażania rozwiązań są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij przycisk **Filtr dzierżawcy**, aby otworzyć panel **Filtr dzierżawcy**. W tym panelu kliknij pola wyboru obok dzierżawców, których chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Pakiety instalacyjne widoczne na liście można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Inne działania

Aby wyświetlić dodatkowe informacje, kliknij pakiet instalacyjny na liście. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel. Są dostępne następujące działania:

- Aby usunąć wystąpienie wdrożenia z listy, kliknij przycisk **Usuń**. Nie spowoduje to usunięcia pakietu instalacyjnego z bazy danych. Z listy widocznej na ekranie zostanie usunięty jedynie odpowiedni element historii.
- Aby ponownie wdrożyć wcześniej wdrożony pakiet instalacyjny lub ponownie uruchomić uprzednio uruchomione wdrożenie, kliknij przycisk **Wdróż ponownie**. Spowoduje to uruchomienie kreatora wdrażania oraz wypełnienie jego pól wartościami użytymi do wdrożenia pakietu instalacyjnego. Wartości te można w razie potrzeby zmienić. Będzie konieczne wprowadzenie swoich poświadczeń dla wdrożenia. Te wartości nie są wypełniane.
- Aby wyeksportować do celów audytowych plik zawierający właściwości, podsumowanie i akcje pakietu instalacyjnego, wybierz pakiet instalacyjny i kliknij opcję **Eksportuj**.

- Wyświetl historię wdrożenia w panelu **Dziennik wdrożenia**, klikając przycisk **Pokrewne** i wybierając pozycję **Dziennik wdrożenia**.

Niektóre pakiety instalacyjne mogą być dostępne w dodatkowych wersjach, które umożliwiają uaktualnienie lub wycofanie bieżącego wdrożonego pakietu instalacyjnego. W takiej sytuacji będą widoczne dodatkowe przyciski o nazwach **Profil wdrożenia: uaktualnij do (numer wersji)** i/lub **Profil wdrożenia: wycofaj do (numer wersji)**. Kliknięcie tych przycisków spowoduje aktywację kreatora wdrażania w celu dokończenia działania.

Podczas wdrażania z prawej strony listy **Wdrożone pakiety instalacyjne** jest wyświetlany panel **Akcje**. Podczas wdrażania akcje są wymienione jako zakończone. Po zakończeniu wdrażania można wyświetlić całą listę poprzez jej przewinięcie.

Definicje rozwiązań

Definicja rozwiązania to plik XML, który opisuje, co jest wdrażane, jak ma zostać wykonane wdrożenie oraz wszelkie niezbędne procedury realizowane przed i po instalacji.

Wskazówka

Płyta CD z oprogramowaniem Hosted Provider Edition zawiera cztery definicje pakietów serwisowych dla aplikacji Genesys Administrator Extension. Są przeznaczone do podstawowego wdrażania czterech usług: eServices, Inbound Voice, Outbound Voice oraz Workforce Management. Pliki znajdują się w następującym folderze:
\service\asd\spdFiles

Na tym ekranie jest widoczna lista wszystkich plików definicji rozwiązań, względem których użytkownik ma uprawnienie roli wyświetlania. Aby odświeżyć listę, można w dowolnym czasie kliknąć przycisk **Odśwież**. Kliknij definicję rozwiązania na liście. Z prawej strony zostanie wyświetlony panel **Szczegóły**. Akcje dostępne dla każdej definicji rozwiązania są stosowane z panelu **Szczegóły**.

Zawartość listy można filtrować na kilka sposobów:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij opcję **Filtr dzierżawcy**, aby otworzyć panel **Filtr dzierżawcy**. W tym panelu kliknij pola wyboru obok dzierżawców, których chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.
- Definicje rozwiązań widoczne na liście można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Wyświetlanie

Plik definicji rozwiązania zawiera definicję pakietów instalacyjnych składnika Genesys, które są wymagane do świadczenia usługi, oraz opis sposobu ich wdrażania i konfigurowania. Pakiety instalacyjne wdrażane jako część rozwiązania stanowią rzeczywiste oprogramowanie pełniące funkcję rozwiązania. Po wybraniu definicji rozwiązania z prawej strony zostanie wyświetlony nowy panel z następującymi informacjami:

- **Nazwa** — nazwa definicji rozwiązania.
- **Wersja** — wersja definicji rozwiązania.
- **Opis** — opcjonalny opis definicji rozwiązania. Można go zmienić w razie potrzeby.
- **Uwagi** — opcjonalne pole na uwagi dotyczące definicji rozwiązania. Można je zmienić w razie potrzeby.
- **Możliwe do wdrożenia** — informuje, czy definicja rozwiązania jest możliwa do wdrożenia.

Ważne

Podczas tworzenia pliku definicji rozwiązania należy jej nadać unikatową nazwę i numer wersji. Aplikacja Genesys Administrator Extension nie zezwala na importowanie definicji rozwiązania, jeśli jej nazwa lub numer wersji są takie same jak nazwa i numer istniejącej definicji. Podobnie, jeśli jest modyfikowana definicja rozwiązania, która została już przekazana, należy zwiększyć jej numer wersji.

Obszar **Dostępność pakietu instalacyjnego** umożliwia sprawdzenie, czy pakiety instalacyjne zostały przekazane do repozytorium pakietów instalacyjnych.

Warunki wstępne

Przed rozpoczęciem wdrażania pakietu rozwiązania za pomocą aplikacji Genesys Administrator Extension należy się upewnić, że zostały wykonane następujące zadania:

- Na hostach docelowych jest zainstalowana najnowsza wersja składnika Local Control Agent (LCA). Powoduje to dodatkowo zainstalowanie i skonfigurowanie agenta wdrażania Genesys na każdym hoście. Instrukcje zawiera [Podręcznik wdrażania produktu Management Framework](#).
- Na hostach docelowych jest zainstalowane środowisko Java SDK, które umożliwia przetwarzanie instrukcji wdrażania.
- Niezbędne pakiety instalacyjne zostały przekazane do repozytorium pakietów instalacyjnych.

Kompletna lista warunków wstępnych wymaganych przez aplikację Genesys Administrator Extension oraz wymaganych do wdrażania rozwiązań znajduje się w [Podręczniku wdrażania aplikacji Genesys Administrator Extension](#).

Procedury

Można wykonać następujące działania:

- [Utworzenie definicji rozwiązań](#)
- [Zmodyfikowanie definicji rozwiązań](#)
- [Skopiowanie definicji rozwiązań do dzierżawców](#)
- [Wdrożenie definicji rozwiązań](#)
- [Pobranie definicji rozwiązań](#)
- [Usunięcie definicji rozwiązań](#)
- [Wyświetlenie historii definicji rozwiązań](#)

Utworzenie definicji rozwiązań

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Tworzenie definicji rozwiązań

Prerequisites

Przed utworzeniem pliku definicji rozwiązania za pomocą aplikacji Genesys Administrator Extension należy wykonać następujące zadania:

- Przygotuj plik definicji rozwiązania.
- Przekaż wszystkie **pakiety instalacyjne składników Genesys**, wymagane w celu dostarczenia rozwiązań, do repozytorium pakietów instalacyjnych, do którego ma dostęp aplikacja Genesys Administrator Extension.

Ważne

Podczas tworzenia pliku definicji rozwiązania należy jej nadać unikatową nazwę i numer wersji. Aplikacja Genesys Administrator Extension nie zezwala na importowanie definicji rozwiązania, jeśli jej nazwa lub numer wersji są takie same jak nazwa i numer istniejącej definicji. Podobnie, jeśli jest modyfikowana definicja rozwiązania, która została już przekazana, należy zwiększyć jej numer wersji.

Kroki

1. Na ekranie **Lista definicji rozwiązań** kliknij symbol **+**.
2. W obszarze **Przełącz definicję rozwiązania** wyświetlonym z prawej strony listy **Definicja rozwiązania** kliknij przycisk **Przełączaj**, aby przeglądać w celu wybrania definicji rozwiązania dla tego pliku definicji.
3. Kliknij przycisk **Przełącz**. Na liście jest wyświetlana nazwa pliku definicji rozwiązania, zgodnie z nazwą ustawioną w tej definicji.
4. Aby zweryfikować, czy plik definicji rozwiązania może zostać wdrożony, wykonaj poniższe czynności:
 - a. Na liście plików definicji rozwiązań kliknij plik zaimportowany w poprzednich krokach.
 - b. Sprawdź, czy plik definicji rozwiązania może zostać wdrożony, wybierając polecenie **Sprawdź dostępność pakietu instalacyjnego** z menu **Pokrewne**.
 - c. Wymagane pakiety instalacyjne znalezione w repozytorium oraz pakiety brakujące zostaną wyświetlone w obszarze **Dostępność pakietu instalacyjnego**. Brakujące pakiety

instalacyjne należy przekazać do repozytorium przed wdrożeniem tego pliku definicji rozwiązania. Gdy zostaną znalezione wszystkie pakiety instalacyjne, plik definicji rozwiązania jest kompletny i może zostać oznaczony jako **Możliwy do wdrożenia**.

5. Jeśli nie ma brakujących pakietów instalacyjnych, w obszarze **Właściwości** panelu **Szczegóły** zaznacz pole wyboru **Możliwe do wdrożenia**.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zapisać zmiany, lub przycisk **Anuluj**, aby pozostawić plik definicji rozwiązania bez zmian.

Modyfikowanie definicji rozwiązań

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Modyfikowanie definicji rozwiązań

Kroki

1. Na ekranie **lista definicji rozwiązań** wybierz definicję rozwiązania, którą chcesz zmodyfikować.
2. W obszarze **Właściwości** wyświetlonym z prawej strony listy **Definicja rozwiązania** zmodyfikuj zgodnie z potrzebami następujące pola:
 - **Opis**
 - **Uwagi**
 - **Możliwe do wdrożenia**
3. Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zapisać zmiany, lub przycisk **Anuluj**, aby pozostawić definicję rozwiązania bez zmian.

Kopiowanie definicji rozwiązań do dzierżawców

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Kopiowanie definicji rozwiązań do dzierżawców

Kroki

1. Kliknij nazwę definicji rozwiązania, aby ją wybrać. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
2. W nowym panelu kliknij opcję **Pokrewne** i wybierz polecenie **Kopiuj do dzierżawców**. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel o nazwie **Kopiuj do dzierżawców**.
3. W panelu **Kopiuj do dzierżawców** wpisz nazwę dzierżawcy w polu **Szybki filtr** lub kliknij przycisk **Przełączaj**, aby przeglądać listę dzierżawców dostępnych w środowisku. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel o nazwie **Dzierżawcy**.
4. Kliknij pola wyboru obok każdego dzierżawcy, który ma odebrać definicję rozwiązania. Nazwa dzierżawcy pojawi się w panelu **Kopiuj do dzierżawców** w sekcji **Docelowi dzierżawcy**.
5. Kliknij przycisk **Dalej** w dolnej części panelu **Kopiuj do dzierżawców**.
6. Kliknij przycisk **Zakończ**, aby skopiować definicję rozwiązania do dzierżawców.

Wdrażanie definicji rozwiązań

Wdrożenie rozwiązania powoduje zainstalowanie i skonfigurowanie rozwiązania w lokalnej lub zdalnej lokalizacji zgodnie z definicją rozwiązania.

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Wdrażanie definicji rozwiązań

Kroki

1. Na ekranie **lista definicji rozwiązań** wybierz plik definicji rozwiązania, który chcesz wdrożyć.
2. W obszarze **Właściwości** wyświetlonym z prawej strony listy **Definicja rozwiązania** kliknij opcję **Pokrewne** i wybierz polecenie **Zainstaluj** lub **Wdróż profil**.
3. Postępuj zgodnie z poleceniami Kreatora wdrażania.

Ważne

Typ **profilu wdrażania** zależy od profilu określonego w pliku definicji rozwiązania. Na przykład składnia **profile name="uaktualnienie"** spowoduje wyświetlenie przycisku **Profil wdrażania: uaktualnienie**.

Pobieranie definicji rozwiązań

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Pobieranie definicji rozwiązań

Kroki

1. Wybierz pakiet rozwiązania, dla którego chcesz wyeksportować definicję rozwiązania. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
2. Kliknij przycisk **Pobierz**. Aplikacja Genesys Administrator Extension zainicjuje procedurę pobierania w przeglądarce.

Usuwanie definicji rozwiązań

Podczas usuwania pliku definicji rozwiązania sam plik nie jest usuwany z bazy danych. Ponadto pakiety nie są usuwane z repozytorium pakietów instalacyjnych.

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Usuwanie definicji rozwiązań

Kroki

1. Na ekranie **lista definicji rozwiązań** wybierz plik definicji rozwiązania, który chcesz usunąć.
2. W obszarze **Właściwości** wyświetlonym z prawej strony listy **Definicja rozwiązania** kliknij polecenie **Usuń**.
3. W oknie dialogowym Potwierdź usunięcie wybierz jedną z następujących opcji:
 - Aby usunąć plik definicji rozwiązania z bazy danych, kliknij przycisk **OK**.
 - Aby zachować plik definicji rozwiązania i nie usuwać go z bazy danych, kliknij przycisk **Anuluj**.

Wyświetlanie historii definicji rozwiązań

Pakiety rozwiązań mogą zmieniać się wraz z upływem czasu. Można je uaktualniać (zwiększać ich wersję) zarówno ważnymi, jak i mniej ważnymi zmianami definicji rozwiązania. Można dodawać, usuwać i wycofywać nowe rozwiązania. Aplikacja Genesys Administrator Extension umożliwia generowanie raportów pozwalających śledzić te zmiany.

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Wyświetlanie historii definicji rozwiązań

Kroki

1. Wybierz rozwiązanie z listy **Wdrożone rozwiązania**.
2. Kliknij pozycję **Pokrewne** i wybierz opcję **Historia**. Z prawej strony listy **Wdrożone rozwiązania** zostanie wyświetlony panel **Historia**. Raporty można filtrować za pomocą jednego kryterium lub wielu kryteriów: **Godzina**, **Użytkownik**, **Dzierżawca** i **Zmiana**.

Wdrożone rozwiązania

Na ekranie **Wdrożone rozwiązania** znajduje się lista wdrożonych pakietów rozwiązań, względem których użytkownik ma uprawnienie roli wyświetlania. Tabela **Lista wdrożonych rozwiązań** zawiera następujące informacje o każdym wdrożonym rozwiązaniu:

- **Nazwa** — nazwa pakietu rozwiązania.
- **Wersja** — numer wersji przypisany przez osobę, która wdrożyła rozwiązanie.
- **Postęp** — graficzny wskaźnik postępu każdego wdrożenia.
- **Bieżący** — informuje, że pakiet rozwiązania jest najnowszym pomyslnym wdrożeniem dla tego dzierżawcy.
- **Profil** — typ profilu rozwiązania.
- **Stan** — informuje, czy wdrożenie zakończyło się powodzeniem lub niepowodzeniem.
- **Wdrożone przez dzierżawcę** — nazwa dzierżawcy, który wdrożył rozwiązanie.
- **Wdrożone przez użytkownika** — nazwa logowania osoby, która wdrożyła rozwiązanie.
- **Uruchomione** — data i godzina uruchomienia wdrażania rozwiązania.
- **Zakończone** — data i godzina zakończenia wdrażania rozwiązania.
- **Klucz** — dzierżawca, który odebrał wdrożone rozwiązanie.

Ustawienia uprawnień dzierżawy

Podczas wdrażania rozwiązań są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij przycisk **Filtr dzierżawcy**, aby otworzyć panel **Filtr dzierżawcy**. W tym panelu kliknij pola wyboru obok dzierżawców, których chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.

Rozwiązania widoczne na liście można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Inne działania

Ekran **Wdrożone rozwiązania** umożliwia również wykonywanie następujących działań:

- Aby odświeżyć listę, można w dowolnym czasie kliknąć przycisk **Odśwież**.
- Aby wyświetlić informacje o wdrożeniu dotyczące konkretnego wystąpienia wdrożenia, kliknij plik definicji rozwiązania na liście. Z prawej strony listy zostaną wyświetlone informacje o wybranym wystąpieniu wdrożenia.

- Aby usunąć wystąpienie wdrożenia z listy, kliknij przycisk **Usuń**. Nie spowoduje to usunięcia pliku definicji rozwiązania z bazy danych. Z listy widocznej na ekranie zostanie usunięty jedynie odpowiedni element historii.
- Aby ponownie wdrożyć wcześniej wdrożony plik definicji rozwiązania lub ponownie uruchomić uprzednio uruchomione wdrożenie, kliknij przycisk **Wdróż ponownie**. Spowoduje to uruchomienie kreatora wdrażania oraz wypełnienie jego pól wartościami użytymi do wdrożenia pliku definicji rozwiązania. Wartości te można w razie potrzeby zmienić. Będzie konieczne wprowadzenie swoich poświadczeń dla wdrożenia. Te wartości nie są wypełniane.
- Aby wyeksportować do celów audytowych plik zawierający właściwości, podsumowanie i akcje wdrożonego rozwiązania, wybierz wdrożone rozwiązanie i kliknij opcję **Eksportuj**.
- Wyświetl historię wdrożenia w panelu **Dziennik wdrożenia**, klikając przycisk **Pokrewne** i wybierając pozycję **Dziennik wdrożenia**.

Podczas wdrażania z prawej strony listy **Wdrożone rozwiązania** jest wyświetlany panel **Akcje**. Podczas wdrażania akcje są wymienione jako zakończone. Po zakończeniu wdrażania można wyświetlić całą listę poprzez jej przewinięcie.

Ważne

Przycisku **Wdróż ponownie** nie można użyć do ponownego wdrożenia definicji rozwiązania, która została usunięta.

Uprawnienia

W sekcji **Uprawnienia** jest wyświetlana lista wszystkich uprawnień przechowywanych w aplikacji Genesys Administrator Extension (GAX). Jest ona posortowana w hierarchii według aplikacji i uprawnień.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku Wybierz kolumny.

Sekcja **Uprawnienia** zawiera następujące informacje:

- **Nazwa wyświetlana** — nazwa uprawnienia.
- **Od wersji** — pierwsza wersja pakietu instalacyjnego, który używa tego uprawnienia.
- **Warunek wstępny** — dowolne inne wymagane uprawnienie.

Role i ich uprawnienia określają, jakie czynności użytkownik może wykonywać w danej aplikacji. W aplikacji GAX role i przypisane do nich uprawnienia są kontrolowane przez obiekty typu Rola, które są przypisywane do obiektów **Użytkownik** (również do obiektów typu Agent) oraz **Grupa dostępu**.

Informacje o podziale uprawnień ról w aplikacji GAX znajdują się w **Podręczniku wdrażania aplikacji Genesys Administrator Extension**. Więcej szczegółowych informacji o uprawnieniach ról oraz więcej ogólnych informacji o kontroli dostępu opartej na rolach można znaleźć w **Podręczniku wdrażania zabezpieczeń aplikacji Genesys 8.1**.

Uprawnienia są importowane do aplikacji GAX podczas przekazywania pakietu instalacyjnego. Do bazy danych aplikacji GAX są importowane wszystkie uprawnienia zdefiniowane w metadanych pakietu instalacyjnego. W metadanych XML pakietu instalacyjnego uprawnienia są definiowane jako elementy typu *zadanie*.

Kliknij przycisk **Przeglądaj**, aby dodać uprawnienia z panelu **Uprawnienia**. Aby usunąć uprawnienie z listy **Przypisane uprawnienia**, zaznacz element i kliknij przycisk **Usuń**.

Zarządzanie parametrami roboczymi

Mechanizm Zarządzanie parametrami roboczymi (OPM, Operational Parameter Management) umożliwia tworzenie parametrów (nazywanych parametrami roboczymi), które są przechowywane w bazie danych konfiguracji jako elementy obiektów typu Transakcja. Parametry robocze można wykorzystywać w parametryzowanych strategiach routingu oraz w innych aplikacjach umożliwiających odczyt obiektów Transakcja, w których wartości parametrów są definiowane w chwili uruchamiania oraz zintegrowane z przepływem wywołań.

W przypadku routingu z wykorzystaniem serwera routingu uniwersalnego (URS, Universal Routing Server) mechanizm Zarządzanie parametrami roboczymi działa w poniższy sposób. Należy jednak pamiętać, że OPM działa podobnie do innych typów routingu, takich jak używane przez aplikacje głosowe oraz aplikacje Genesys Orchestration:

- Usługodawca definiuje parametry robocze przez określenie typu i nazwy, za pomocą których parametr jest wywoływany w strategii, aplikacji głosowej lub innej strategii routingu.
- Usługodawca grupuje parametry robocze w szablon grupy parametrów. Jeden parametr roboczy można skojarzyć z wieloma szablonami.
- Usługodawca wdraża szablony grup parametrów do dzierżawców. Wtedy każdy szablon grupy parametrów staje się grupą parametrów tego dzierżawcy. Jeden szablon grupy parametrów można wdrożyć do więcej niż jednego dzierżawcy. Każda grupa parametrów jest unikatowa w ramach dzierżawcy.
- Administrator dzierżawcy lub użytkownik z odpowiednimi uprawnieniami lub prawami roli wprowadza wartości parametrów roboczych w grupie parametrów, włączając kontrolę aktywnych strategii. Aplikacja Genesys Administrator Extension przechowuje te wartości w bazie danych konfiguracji jako część obiektu Transakcja.
- Aplikacja serwerowa routingu uniwersalnego wykonuje strategię routingu, która odczytuje wartości parametrów roboczych z grup parametrów, z którymi są skojarzone, oraz integruje w przepływie wywołań.

Zarządzanie parametrami roboczymi uwzględnia ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

W tym rozdziale znajdują się następujące sekcje:

Parametry

Na tej stronie objaśniono sposób zarządzania parametrami roboczymi.

[Parametry](#)

Grupy parametrów

Na tej stronie objaśniono sposób zarządzania grupami parametrów.

[Grupy parametrów](#)



Szablony grup parametrów

Na tej stronie objaśniono sposób zarządzania szablonami grup parametrów.

[Szablony grup parametrów](#)

Parametry

Parametry robocze to parametry używane do personalizowania strategii routingu. W ramach Zarządzania parametrami roboczymi usługodawca definiuje parametry robocze i grupuje je w szablony grup parametrów. Dzierżawcy, do których są wdrażane szablony grup parametrów, personalizują wartości parametrów roboczych, które następnie są odczytywane przez strategię routingu i włączane do przepływu wywołań.

Wyświetlanie

Na tym ekranie jest widoczna lista wszystkich zdefiniowanych parametrów roboczych, względem których użytkownik ma uprawnienie roli wyświetlania. Aby odświeżyć listę, można w dowolnym czasie kliknąć przycisk **Odśwież**. Kliknij parametr roboczy na liście. Z prawej strony listy zostaną wyświetlone właściwości parametru, w tym informacja o jego typie. Zawartość listy można filtrować na kilka sposobów:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy parametru, klucza, typu lub dzierżawcy w polu Szybki filtr.
- Kliknij przycisk **Filtr dzierżawcy** (ikona z kółkiem i poziomym paskiem), aby otworzyć panel Filtr dzierżawcy. W tym panelu kliknij pola wyboru obok dzierżawców, których chcesz wybrać. Użyj pola Szybki filtr w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.
- Parametry widoczne na liście można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Właściwości

Właściwości parametrów roboczych

Właściwość	Opis
Nazwa wyświetlana	Nazwa parametru. Musi być unikatowa w ramach systemu.
Nazwa klucza	Nazwa parametru, taka jak wprowadzona na karcie Załącznik/Opcje obiektu Transakcja w aplikacji Genesys Administrator. Jeśli to pole jest puste, jest używana nazwa z pola Nazwa wyświetlana.
Typ	Parametr.
Typ obiektu	To pole jest widoczne tylko w przypadku parametrów typu Obiekt konfiguracji. Określa typ obiektu konfiguracji. Opcjonalnie, gdy jest zaznaczony obiekt konfiguracji, można zaznaczyć pole wyboru o nazwie Wiele typów , aby dodać do tego parametru wiele obiektów konfiguracji. Jeśli jest zaznaczone pole wyboru o nazwie Globalny , zostanie otwarty oddzielny panel umożliwiający wybranie dzierżawców, którzy odbierają parametr.

Właściwość	Opis
Typ numeru katalogowego	To pole jest widoczne tylko w przypadku parametrów typu Obiekt konfiguracji i obiektów typu Numer katalogowy. Określa typ numeru katalogowego.
<p>Lista niestandardowa</p> <p>Wartość niestandardowa</p>	<p>Te właściwości mają zastosowanie tylko do parametrów typu Lista niestandardowa. Określają członków listy niestandardowej. Listę można definiować następująco:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aby dodać element do listy, wprowadź go w polu edycji Wartość niestandardowa, a następnie kliknij przycisk Dodaj. • Aby zmodyfikować element na liście, wybierz wartość, wprowadź zmianę i kliknij przycisk OK. <div data-bbox="829 730 1382 884" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Ważne</p> <p>Jeśli chcesz, aby wartość wyświetlana elementu z listy niestandardowej była inna niż wartość rzeczywista przechowywana w obiekcie transakcji, wprowadź tę informację w polu Klucz.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Aby usunąć element z listy, zaznacz go i kliknij przycisk Usuń. • Aby zmienić kolejność elementów na liście, zaznacz element na liście i użyj przycisków strzałek w górę i w dół, aby przesunąć element w górę/dół listy. • W przypadku liczb całkowitych, dat i godzin można zdefiniować minimalne i/lub maksymalne wartości (limity).
Obowiązkowy	Określa, czy parametr jest obowiązkowy lub opcjonalny. Jeśli to pole jest zaznaczone, przed zapisaniem należy wprowadzić wartość tego parametru. Jeśli pole nie jest zaznaczone, parametr jest traktowany jako opcjonalny i może być zapisany bez wartości. Tę właściwość można zmodyfikować później (na przykład w celu zmiany parametru obowiązkowego na opcjonalny).
Globalny	Gdy to pole jest zaznaczone, parametr jest unikatowy w całym systemie i współużytkowany przez wszystkich dzierżawców. Jego wartość rzeczywistą należy zdefiniować w chwili utworzenia. Może ją zmienić tylko usługodawca.
Wartość	Jeśli ten parametr jest globalny, jest to wartość rzeczywista parametru. Nie można jej zmienić. Można ustawić wartość domyślną, która nie jest propagowana do wdrożonych wystąpień grupy parametrów. Podanie wartości domyślnej jest opcjonalne.
Tekst pomocy	Opcjonalny tekst opisujący parametr i

Właściwość	Opis
	dostarczający dodatkowych informacji.

Typy

Typ parametru roboczego jest widoczny w polu Typ we właściwościach parametru.

Typ	Opis
Zasób dźwiękowy	Identyfikator ARID zasobu dźwiękowego.
Wartość logiczna	Tylko Prawda lub Fałsz.
Obiekt konfiguracji	<p>Typ obiektu konfiguracji, który jest określony w polu Typ obiektu we właściwościach parametru. Opcjonalnie, gdy jest zaznaczony obiekt konfiguracji, można zaznaczyć pole wyboru o nazwie Wiele typów, aby dodać do tego parametru wiele obiektów konfiguracji. Jeśli jest zaznaczone pole wyboru o nazwie Globalny, zostanie otwarty oddzielny panel umożliwiający wybranie dzierżawców, którzy odbierają parametr. Są obsługiwane następujące typy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupa agentów • Numer katalogowy • Osoba (ten typ jest częściej nazywany Użytkownikiem) • Miejsce • Grupa miejsc • Kwalifikacja • Serwer statystyk • Transakcja
Lista niestandardowa	Prawidłowe wartości są ograniczone do wartości określonych na liście zdefiniowanej przez użytkownika, określonych w polu Lista niestandardowa/Wartość niestandardowa właściwości parametru.
Data	Wartość daty w formacie rrrr-mm-dd.
Liczba całkowita	Wartość 0 (zero), liczba ujemna lub liczba dodatnia bez części dziesiętnej.
Charakter	Nazwa charakteru nadana przez wartość Identyfikator charakteru określoną na liście Charaktery.
Harmonogram	Pozwala użytkownikom skonfigurować zakresy daty i godziny.

Typ	Opis
Ciąg	Ciąg znaków, zarówno alfanumerycznych, jak i symboli.
Godzina	Wartość godziny w formacie gg:mm.

Parametr Harmonogram

[+] Kliknij, aby pokazać sekcję

Parametr Harmonogram pozwala użytkownikom zdefiniować serię zakresów dat i godzin dla grup parametrów. Parametr Harmonogram może na przykład określać godziny otwarcia i zamknięcia dla każdego z dzierżawców.

Procedura:

Kroki

1. W panelu **Lista parametrów** kliknij symbol **+**.
2. W panelu **+** wyświetlonym z prawej strony panelu **Lista parametrów** zdefiniuj właściwość nowego parametru.
3. W polu **Typ** wybierz opcję **Harmonogram**. Zostanie wyświetlona nowa sekcja o nazwie **Harmonogram** poniżej pola **Typ**.
4. W sekcji **Harmonogram** kliknij przycisk **Dodaj**.
5. W panelu **Data** wyświetlonym z prawej strony wybierz typ **Harmonogram**. Można wybrać opcję **Data**, aby wybrać konkretną datę, lub opcję **Dzień tygodnia**, aby wybrać dzień tygodnia.

W przypadku wybrania opcji **Data**:

- a. Aby zastosować parametr Harmonogram należy wybrać wartości **Rok, Miesiąc, Dzień i Strefa czasowa** (opcjonalnie). W przypadku braku wyboru wartości **Strefa czasowa** zostanie użyta lokalna strefa czasowa systemu.
- b. Pole **Zakresy czasu** jest opcjonalne. To pole w sposób graficzny reprezentuje zakres godzin dla parametru Harmonogram w formacie 24-godzinnym. Jeśli pole **Zakresy czasu** jest puste, parametr Harmonogram jest stosowany do całego dnia.
- c. Aby określić zakres godzin, przesuń wskaźnik myszy na godzinę początkową parametru Harmonogram.
- d. Kliknij i przeciągnij wskaźnik myszy na godzinę końcową parametru Harmonogram. Zostanie wyświetlono okno prezentujące godziny, w których będzie stosowany parametr

Harmonogram.

e. Kliknij przycisk **Zapisz**.

W przypadku wybrania opcji **Dzień tygodnia**:

- a. Aby zastosować parametr Harmonogram, należy wybrać wartości **Dzień tygodnia** oraz **Strefa czasowa** (opcjonalnie). W przypadku braku wyboru wartości **Strefa czasowa** zostanie użyta lokalna strefa czasowa systemu.
 - b. Pole **Zakresy czasu** jest opcjonalne. To pole w sposób graficzny reprezentuje zakres godzin dla parametru Harmonogram w formacie 24-godzinnym. Jeśli pole **Zakresy czasu** jest puste, parametr Harmonogram jest stosowany do całego dnia.
 - c. Aby określić zakres godzin, przesunij wskaźnik myszy na godzinę początkową parametru Harmonogram.
 - d. Kliknij i przeciągnij wskaźnik myszy na godzinę końcową parametru Harmonogram. Zostanie wyświetlone okno prezentujące godziny, w których będzie stosowany parametr Harmonogram.
 - e. Kliknij przycisk **Zapisz**.
6. W panelu + wykonaj jedno z następujących działań:
- Aby zapisać nowy parametr, kliknij przycisk **Zapisz**.
 - Aby anulować nowy parametr i nie zapisywać go w bazie danych, kliknij przycisk **Anuluj**.

Procedury

Na tym ekranie można wykonać następujące działania:

- [Definiowanie nowych parametrów](#)
- [Modyfikowanie parametrów](#)
- [Usuwanie parametrów](#)

Definiowanie parametrów

Nowe parametry robocze są zwykle definiowane przez usługodawcę. Administratorzy dzierżawców mogą definiować własne parametry, jednak mogą być one dodawane jedynie do szablonów grup parametrów bieżących dzierżawców.

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Definiowanie parametrów

Kroki

1. W panelu **Lista parametrów** kliknij symbol +.
2. W panelu + wyświetlonym z prawej strony panelu **Lista parametrów** zdefiniuj właściwość nowego parametru.
3. Wykonaj jedno z następujących działań:
 - a. Aby zapisać nowy parametr, kliknij przycisk **Zapisz**.
 - b. Aby anulować nowy parametr i nie zapisywać go w bazie danych, kliknij przycisk **Anuluj**.

Modyfikowanie parametrów

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Modyfikowanie parametrów

Kroki

Ważne

Aby zmodyfikować jakąkolwiek właściwość parametru roboczego, z wyjątkiem właściwości **Wartość**, należy postępować zgodnie z poniższymi instrukcjami. Aby ustawić lub zmienić wartość rzeczywistą parametru roboczego w grupie parametrów, przeczytaj temat Ustawianie i modyfikowanie wartości w grupach parametrów na karcie Procedury na stronie [Grupy parametrów](#).

Podczas modyfikowania parametru roboczego zmiany są propagowane do wszystkich szablonów grup parametrów, które zawierają zmodyfikowany parametr. Jednak zmiany nie są propagowane do żadnych wdrożonych grup parametrów.

1. W panelu **Lista parametrów** wybierz parametr, który chcesz zmodyfikować.

2. W panelu <parameter name> wyświetlonym z prawej strony panelu **Lista parametrów** zmodyfikuj właściwości parametru zgodnie z potrzebami.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zapisać zmiany, lub przycisk **Anuluj**, aby pozostawić parametr bez zmian.

Usuwanie parametrów

Można usuwać tylko te parametry robocze, które nie są przypisane do szablonów grup parametrów.

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Usuwanie parametrów

Kroki

1. W panelu **Lista parametrów** wybierz parametr, który chcesz usunąć.
2. W panelu <parameter name> wyświetlonym z prawej strony panelu **Lista parametrów** kliknij przycisk **Usuń**.
3. W oknie dialogowym Potwierdź usunięcie wybierz jedną z następujących opcji:
 - a. Aby usunąć parametr roboczy z bazy danych, kliknij przycisk **OK**.
 - b. Aby zachować parametr roboczy i nie usuwać go z bazy danych, kliknij przycisk **Anuluj**.

Grupy parametrów

Grupy parametrów to zestawy parametrów roboczych, które są skojarzone ze strategią routingu. Są wdrażane do dzierżawcy przez usługodawcę jako szablony grup parametrów. Administrator dzierżawcy następnie przypisuje wartości parametrów roboczych w grupie parametrów. Gdy aplikacja URS wykonuje strategię routingu, wartości parametrów roboczych ze skojarzonych grup parametrów są integrowane w przepływie wywołań.

Dostęp do poszczególnych grup parametrów jest oparty na ustawieniach kontroli dostępu obiektu konfiguracji Transakcja. Poniżej przedstawiono ogólne wytyczne:

- Jeśli użytkownik ma uprawnienie **Aktualizacja** względem folderu Transakcja, w którym ma być zapisywany obiekt konfiguracji Transakcja, użytkownik może utworzyć nową grupę parametrów.
- Jeśli użytkownik ma uprawnienie **Odczyt** względem powiązanego obiektu konfiguracji Transakcja, użytkownik może wyświetlać grupę parametrów.
- Jeśli użytkownik ma uprawnienie **Aktualizacja** względem powiązanego obiektu konfiguracji Transakcja, użytkownik może zapisywać grupę parametrów.
- Jeśli użytkownik ma uprawnienie **Usuwanie** względem powiązanego obiektu konfiguracji Transakcja, użytkownik może usuwać grupę parametrów.

Wartości grupy parametrów można modyfikować z aplikacji innej niż GAX (na przykład z aplikacji Genesys Administrator lub z warstwy konfiguracji). W takiej sytuacji w panelu szczegółów grupy parametrów zostanie wyświetlony komunikat z ostrzeżeniem, że grupa parametrów nie jest zsynchronizowana. Użytkownik zostanie poproszony o wybranie wartości spośród jednej z poniższych opcji:

- **Wartość z bazy danych** — zostanie użyta wartość przechowywana w bazie danych aplikacji Genesys Administrator Extension.
- **Wartość z obiektu transakcji** — zostanie użyta wartość zewnętrzna.

Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zsynchronizować grupę parametrów.

Wyświetlanie

Na tym ekranie jest widoczna lista wszystkich grup parametrów, z którymi jest skojarzony dzierżawca skojarzony z zalogowanym użytkownikiem, oraz względem których użytkownik ma uprawnienie roli wyświetlania. Aby odświeżyć listę, można w dowolnym czasie kliknąć przycisk **Odśwież**. Zawartość listy można filtrować na kilka sposobów:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij przycisk **Filtr dzierżawcy**, aby otworzyć panel **Filtr dzierżawcy**. W tym panelu kliknij pola wyboru obok dzierżawców, których chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.
- Grupy parametrów widoczne na liście można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Kliknij nazwę grupy parametrów, aby wyświetlić więcej informacji na jej temat w nowym panelu otwieranym z prawej strony. Użytkownicy mogą kliknąć opcję **Kontrola dostępu**, aby zmienić uprawnienia grupy parametrów, pod warunkiem że mają przypisane uprawnienie **Aktualizacja** względem obiektu.

Procedury

Na tym ekranie można wykonać następujące działania:

- **Usunięcie lub zmodyfikowanie wartości parametrów roboczych w grupie parametrów**
- **Zmiana szablonu używanego przez grupę parametrów na inny szablon**
- **Usunięcie grupy parametrów**

Ustawienie lub zmodyfikowanie wartości

Wartości robocze w grupie parametrów muszą mieć przypisane wartości domyślne. Za przypisanie do tych parametrów roboczych wartości, które są odpowiednie dla dzierżawcy, odpowiada administrator dzierżawcy lub inna osoba odpowiedzialna za uprawnienia roli.

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Ustawianie i modyfikowanie wartości w grupie parametrów

Kroki

1. Na ekranie **Lista grupy parametrów** wybierz grupę parametrów, którą chcesz zmodyfikować.
2. W panelu **Parametry** wyświetlonym z prawej strony ekranu **Lista grupy parametrów** wprowadź lub zmodyfikuj wartości każdego z parametrów roboczych zgodnie z potrzebami.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zapisać zmiany, lub przycisk **Anuluj**, aby anulować zmiany i pozostawić grupę parametrów bez zmian.

Ważne

Wartości grupy parametrów można modyfikować z aplikacji innej niż GAX (na

przykład z aplikacji Genesys Administrator lub z warstwy konfiguracji). W takiej sytuacji w panelu szczegółów grupy parametrów zostanie wyświetlony komunikat z ostrzeżeniem, że grupa parametrów nie jest zsynchronizowana. Użytkownik zostanie poproszony o wybranie wartości spośród jednej z poniższych opcji:

- **Wartość z bazy danych** — zostanie użyta wartość przechowywana w bazie danych aplikacji Genesys Administrator Extension.
- **Wartość z obiektu transakcji** — zostanie użyta wartość zewnętrzna.

Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zsynchronizować grupę parametrów.

Zmiana szablonu

Można zmienić parametry, które są skojarzone z grupą parametrów, oraz aplikacje, które są używane przez grupę. Tych działań nie można wykonać bezpośrednio w grupie parametrów ani w szablonie grupy parametrów użytej do wdrożenia grupy parametrów.

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Zmiana szablonu grupy parametrów

Kroki

1. Utwórz nowy szablon grupy parametrów poprzez skopiowanie bieżącego szablonu grupy parametrów tej grupy, którą chcesz zmienić. Wybierz szablon grupy parametrów.
2. W panelu **<Parameter Group name>** wyświetlonym z prawej strony kliknij przycisk **Zmień szablon**.
3. W panelu **Zmień szablon** wyświetlonym z prawej strony wybierz nowy szablon grupy parametrów w polu **Docelowy szablon grupy parametrów**.
4. Kliknij przycisk **Dalej**.
5. Przejrzyj podsumowanie w panelu **Zmień szablon**.
6. Kliknij przycisk **Zakończ**.

7. Kliknij przycisk **Zamknij**.

Jeśli istniejące parametry i/lub wyznaczone aplikacje znajdują się w nowym szablonie grupy parametrów, na który chcesz przejść, zostaną ponownie użyte. Poniższa zawartość zostanie usunięta ze zmienionej grupy parametrów:

- Parametry, które nie znajdują się w nowym szablonie grupy parametrów, na który chcesz zmienić
- Wyznaczone aplikacje, które nie znajdują się w nowym szablonie grupy parametrów, na których chcesz zmienić

Obiekt Transakcja, który reprezentuje grupę parametrów, jest aktualizowany nowym zestawem parametrów.

Usuwanie grupy parametrów

Gdy grupa parametrów jest usuwana z bazy danych, szablon grupy parametrów i jego parametry robocze nie są usuwane z bazy danych. Podobnie nie jest usuwana strategia routingu, z którą ta grupa jest skojarzona. Głównym efektem tego działania jest fakt, że gdy serwer URS wykonuje tę strategię routingu względem tego dzierżawcy, wartości parametrów roboczych w grupie nie są włączane do przepływu wywołań.

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Usuwanie grupy parametrów

Kroki

1. Na ekranie **Lista grupy parametrów** wybierz grupę parametrów, którą chcesz usunąć.
2. W panelu <Parameter Group name> wyświetlonym z prawej strony panelu Lista grup parametrów kliknij przycisk **Usuń**.
3. W oknie dialogowym Potwierdź usunięcie wybierz jedną z następujących opcji:
 - a. Aby usunąć grupę parametrów z bazy danych, kliknij przycisk **OK**.
 - b. Aby zachować grupę parametrów i nie usuwać jej z bazy danych, kliknij przycisk **Anuluj**.

Szablony grup parametrów

Szablony grup parametrów to zestawy parametrów roboczych, które można wdrożyć do jednego dzierżawcy lub wielu dzierżawców. Są one definiowane przez usługodawcę. Parametry można grupować w jeden szablon grupy lub wiele szablonów grup. Zestawy parametrów można również grupować w sekcje w ramach szablonu grupy parametrów.

Wyświetlanie

Na tym ekranie jest widoczna lista wszystkich zdefiniowanych szablonów grup parametrów, względem których użytkownik ma uprawnienie roli wyświetlania. Aby odświeżyć listę, można w dowolnym czasie kliknąć przycisk **Odśwież**. Kliknij szablon grupy parametrów na liście. Z prawej strony zostaną wyświetlone jego właściwości. Zawartość listy można filtrować na kilka sposobów: Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**. Lista zostanie dynamicznie zaktualizowana i będą widoczne tylko te elementy, które pasują do tekstu wpisanego w polu **Szybki filtr**.
 - Kliknij opcję **Filtr dzierżawcy**, aby otworzyć panel **Filtr dzierżawcy**. W tym panelu kliknij pola wyboru obok dzierżawców, których chcesz wybrać. Użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu, aby odfiltrować listę dzierżawców.
 - Szablony grup parametrów widoczne na liście można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Właściwości

Właściwości szablonów grup parametrów

Właściwość	Opis
Nazwa	Nazwa szablonu grupy parametrów. Musi być unikatowa w ramach systemu.
Opis	Opcjonalny tekst opisujący szablon grupy parametrów i dostarczający dodatkowych informacji.
Parametry	<p>Lista parametrów roboczych dodana do szablonu grupy parametrów. Są tutaj również widoczne sekcje, do których należy ten szablon grupy parametrów.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Ważne</p> <p>Sekcje można usuwać. Usunięcie sekcji powoduje jedynie usunięcie grupy sekcji. Nie usuwa zestawu parametrów, które znajdowały się w tej sekcji.</p> </div>

Właściwość	Opis
Używany	(Tylko do odczytu) Używany do wdrażania grupy parametrów.

Procedury

Na tym ekranie można wykonać następujące działania:

- [Tworzenie szablonów grup parametrów](#)
- [Modyfikowanie szablonów grup parametrów](#)
- [Usuwanie szablonów grup parametrów](#)
- [Zarządzanie listą parametrów roboczych w szablonie grupy parametrów](#)
- [Rozpowszechnianie szablonów grup parametrów](#)
- Kojarzenie aplikacji
- Określanie, czy szablon grupy parametrów jest używany, a następnie zmiana szablonu używanego przez grupę parametrów na inny szablon
- Wyświetlanie historii zmian szablonu grupy parametrów w panelu Historia poprzez kliknięcie opcji **Pokrewne** i wybranie pozycji **Historia**

Tworzenie szablonów grup parametrów

Usługodawca tworzy szablony grup parametrów i przypisuje do nich parametry robocze.

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Tworzenie szablonów grup parametrów

Kroki

1. W panelu **Lista szablonów grup parametrów** kliknij symbol +.
2. W panelu + wyświetlonym z prawej strony panelu **Lista szablonów grup parametrów** wprowadź właściwości (można dodać parametry) nowego szablonu.
3. Opcjonalnie możesz kliknąć polecenie **Dodaj sekcję**, aby dodać szablon grupy parametrów do sekcji na liście **Szablon grup parametrów**. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel. Wykonaj poniższe czynności:
 - W nowym panelu wpisz nazwę nowej sekcji w polu **Nazwa**.

- Wpisz nazwę klucza nowej sekcji w polu **Nazwa klucza**.

Ważne

Te pola muszą być unikatowe w ramach szablonu grupy parametrów.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zapisać nowy szablon grupy parametrów, lub kliknij przycisk **Anuluj**, aby anulować nowy szablon i nie zapisywać go w bazie danych.

Modyfikowanie szablonów grup parametrów

Zmiany wprowadzane do szablonu grupy parametrów nie są propagowane do grup parametrów używających tego szablonu.

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Modyfikowanie szablonów grup parametrów

Kroki

1. W panelu **Lista szablonów grup parametrów** wybierz szablon grupy parametrów, który chcesz zmodyfikować.
2. W panelu <Parameter Group Template name> wyświetlonym z prawej strony panelu **Lista szablonów grup parametrów** zmodyfikuj właściwości szablonu grupy parametrów zgodnie z potrzebami.
3. Po zakończeniu modyfikowania szablonu grupy parametrów kliknij przycisk **Zapisz**, aby zapisać zmiany, lub przycisk **Anuluj**, aby anulować zmiany i pozostawić szablon grupy parametrów bez zmian.

Usuwanie szablonów grup parametrów

Nie można usunąć szablonu grupy parametrów, który jest obecnie wdrożony.

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę

Procedura: Usuwanie szablonów grup parametrów

Kroki

1. W panelu **Lista szablonów grup parametrów** wybierz szablon grupy parametrów, który chcesz usunąć.
2. W panelu <Parameter Group Template name> wyświetlonym z prawej strony panelu Lista szablonów grup parametrów kliknij przycisk **Usuń**.
3. W oknie dialogowym Potwierdź usunięcie wybierz jedną z następujących opcji:
 - a. Aby usunąć szablon grupy parametrów z bazy danych, kliknij przycisk **OK**.
 - b. Aby zachować szablon grupy parametrów i nie usuwać go z bazy danych, kliknij przycisk **Anuluj**.

Zarządzanie listą parametrów

W szablonie grupy parametrów można zarządzać listą parametrów roboczych na kilka sposobów:

[+] Dodawanie parametrów roboczych do szablonu grupy parametrów

Procedura: Dodawanie parametrów roboczych do szablonu grupy parametrów

Kroki

1. Wybierz szablon grupy parametrów, do którego zostaną dodane parametry robocze, na liście Szablony grup parametrów.
2. Na liście **Parametry** kliknij przycisk **Dodaj**.
3. W panelu **Parametry** wyświetlonym z prawej strony zaznacz parametry robocze, które chcesz dodać. Zaznaczone parametry zostaną wyświetlone na liście **Parametry**.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

[+] Zmiana kolejności parametrów roboczych na liście wybranych parametrów

Procedura: Zmiana kolejności parametrów roboczych na liście wybranych parametrów

Kroki

Aby zmienić kolejność parametrów roboczych w szablonie grupy parametrów:

1. Wybierz szablon grupy parametrów, w którym chcesz zmienić kolejność parametrów roboczych.
2. Na liście **Parametry** zaznacz parametr, który chcesz przenieść, i kliknij strzałkę w górę lub w dół, aby zmienić jego położenie na liście. Parametr można również kliknąć i przeciągnąć na nową pozycję.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

[+] Usuwanie parametrów roboczych z szablonu grupy parametrów

Procedura: Usuwanie parametrów roboczych z szablonu grupy parametrów

Kroki

1. Wybierz szablon grupy parametrów, z którego chcesz usunąć parametr roboczy.
2. Na liście **Parametry** zaznacz parametr, który chcesz usunąć, i kliknij przycisk **Usuń**.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Rozpowszechnianie szablonów grup parametrów

Usługodawca wdraża szablony grup parametrów do dzierżawców. Wtedy każdy szablon grupy parametrów staje się grupą parametrów skojarzonych ze strategią routingu.

[+] Kliknij, aby pokazać procedurę**Procedura: Rozpowszechnianie szablonów grup parametrów****Kroki**

1. W panelu **Lista szablonów grup parametrów** wybierz szablon grupy parametrów, który chcesz wdrożyć.
2. W panelu <Parameter Group Template name> wyświetlonym z prawej strony panelu **Lista szablonów grup parametrów** kliknij przycisk **Wdróż**.
3. W panelu **Wdrożenie grup parametrów** podaj następujące informacje:
 - a. Nazwa grupy parametrów — nazwa przypisywana do tej grupy parametrów.
 - b. Dzierżawca — dzierżawca, do którego należy ta grupa parametrów.
 - c. Aplikacje — strategia routingu, która będzie używana przez tego dzierżawcę oraz która jest skojarzona z tą grupą parametrów. Kliknij przycisk **Wyszukaj**, aby wybrać element z listy Strategie routingu.
4. Kliknij przycisk **Dalej**.
5. W panelu **Dzierżawca** wybierz nazwy dzierżawców, do których chcesz wdrożyć grupę parametrów.
6. Kliknij przycisk **Dalej**.
7. W panelu **Wdrożenie grup parametrów** określ aplikacje, które chcesz włączyć w tej grupie parametrów, klikając przycisk **Dodaj**.
8. W panelu **Wyznaczone aplikacje** wybierz nazwy aplikacji, które chcesz dodać.
9. Kliknij przycisk **Dalej**.
10. Przejrzyj podsumowanie wdrożenia. Jeśli wdrożenie jest prawidłowe, kliknij przycisk **Zakończ**. Aby wprowadzić zmiany, kliknij przycisk **Poprzedni**.
11. Kliknij przycisk **Zamknij**.

Ważne

Po wdrożeniu szablonu grupy parametrów można go zmodyfikować. Można na przykład dodać, usunąć, zmienić kolejność i/lub zmodyfikować parametry we wdrożonym szablonie grupy parametrów. Po zapisaniu można zsynchronizować zmiany. Wtedy wszystkie grupy parametrów szablonu zostaną zaktualizowane zgodnie z bieżącą strukturą.

Zarządzanie zasobami dźwiękowymi

Funkcja Zarządzanie zasobami dźwiękowymi (ARM) umożliwia zarządzanie charakterami oraz skojarzonymi z nimi zasobami dźwiękowymi (anonsami i plikami muzycznymi).

Charaktery ułatwiają przypisywanie plików do konkretnych rozmówców. Na przykład można utworzyć charakter o nazwie Jan, który mówi w języku polskim męskim głosem. Można również utworzyć charakter o nazwie Maria, który mówi w języku francuskim głosem damskim.

Można przesyłać dwa typy zasobów dźwiękowych:

- Anonsy — są to pliki zawierające komunikaty głosowe odtwarzane klientom. Można na przykład używać pliku anonsu, który informuje klientów o godzinach pracy.
- Muzyka — są to pliki z muzyką odtwarzaną klientom. Można na przykład używać pliku muzyki, który jest odtwarzana klientom oczekującym na przekazanie rozmowy do innego agenta.

Okno **Zasoby dźwiękowe** w aplikacji Genesys Administrator Extension (GAX) to zunifikowana lista charakterów i zasobów dźwiękowych. W przypadku każdego zasobu dźwiękowego w aplikacji GAX są wyświetlane następujące elementy:

- Logotyp, który informuje, czy plik został określony jako anons lub muzyka
- Nazwa zasobu dźwiękowego
- Identyfikator zasobu dźwiękowego (ARID, Audio Resource ID)
- Dodatkowe kolumny dla każdego charakteru, które informują, czy ten zasób dźwiękowy jest używany przez charakter

Kliknij opcję **Pokaż szybki filtr** i wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**. Lista zostanie dynamicznie zaktualizowana i będą widoczne tylko te elementy, które pasują do tekstu wpisanego w polu **Szybki filtr**.

Funkcja ARM jest zintegrowana z funkcją **Zarządzanie parametrami roboczymi (OPM, Operational Parameters Management)**, dzięki czemu umożliwia użytkownikom dynamicznie wybieranie charakterów i zasobów dźwiękowych, które mają być używane z aplikacjami strategii sparametryzowanej i aranżacji lub aplikacjami sparametryzowanego routingu i głosu.

Dostęp do funkcji ARM jest udzielany na podstawie uprawnień ról i uprawnień kontroli dostępu dzierżawcy w następujący sposób:

- Dostęp użytkownika do ekranów lub konkretnych funkcji ARM zależy od uprawnień ról.
- Uprawnienia kontroli dostępu definiują, które zasoby dźwiękowe mogą być oglądane lub modyfikowane przez uwierzytelnionych użytkowników. Dostęp do zasobów dźwiękowych jest udzielany przez dzierżawcę. Użytkownicy mają dostęp do wszystkich zasobów dźwiękowych każdego dzierżawcy, do którego mają dostęp.

Informacje dla usługodawców dotyczące sposobu współużytkowania zasobów między dzierżawcami znajdują się w temacie **Zasoby dźwiękowe (Configuration Manager)**.

Aby dowiedzieć się więcej, kliknij kartę poniżej.

Charaktery

Tworzenie charakteru

Aby utworzyć nowy charakter, kliknij przycisk **Nowy**.

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Tworzenie charakteru

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy** i wybierz opcję **Dodaj charakter**.
2. Wprowadź poniższe informacje:
 - **Nazwa charakteru** — nazwa tego charakteru.
 - **Język** — język, w jakim mówi ten charakter.
 - **Opis** — krótki opis tego charakteru.
 - **Płeć** — określ, czy ten charakter to Mężczyzna czy Kobieta. Możesz też wybrać opcję Nie określono.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Przekazywanie zasobów dźwiękowych

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Przekazywanie zasobów dźwiękowych

Kroki

1. Określ, jaki zasób dźwiękowy i charakter ma zostać przypisany do pliku. Następnie należy wybrać komórkę tabeli lub ustawić wskaźnik myszy nad komórką, która ma być współużytkowana przez docelowy zasób dźwiękowy i charakter.

2. Kliknij opcję **Przełącz plik dźwiękowy**.
3. W używanej przeglądarce zostanie otwarte okno dialogowe umożliwiające wybranie przekazywanego zasobu dźwiękowego. Wybierz plik do przekazania.
4. Zasób dźwiękowy zostanie przekazany do aplikacji GAX i przypisany do charakteru.

Inne działania

Po utworzeniu charakteru można wykonać następujące czynności:

- Edycja charakteru — kliknij przycisk **Edytuj** poniżej charakteru, aby edytować jego właściwości.
- Usunięcie charakteru — kliknij przycisk **Edytuj**, aby wyświetlić właściwości charakteru. W oknie **Edytuj charakter** kliknij przycisk **Usuń**, aby usunąć charakter.

Ważne

Nie można usunąć charakteru, który jest częścią co najmniej jednego pliku zasobu dźwiękowego.

- Manipulowanie zasobem dźwiękowym — gdy zasób dźwiękowy zostanie przypisany do charakteru, stają się dostępne pewne opcje pozwalające manipulować plikiem.
 - Odtworzenie pliku — kliknij przycisk odtwarzania, aby posłuchać pliku.
 - **Usuń** — usuwa plik. Nie powoduje to usunięcia skojarzonych charakterów, jednak usuwa oryginalne pliki dźwiękowe. Plik można usunąć tylko wtedy, gdy zasób dźwiękowy, do którego został przypisany, nie został jeszcze wdrożony. Jeśli użytkownik wykona tę operację jako usługodawca, plik można usunąć tylko wtedy, gdy nie został utworzony przez dzierżawcę.
 - **Ponownie przetwórz** — ponownie przetworzenie odtwarza plik zasobu dźwiękowego z oryginalnego pliku dźwiękowego, który został przesłany (jeśli nie został usunięty z bazy danych i/lub docelowego nośnika). Powoduje również wykonanie wszystkich niezbędnych konwersji między formatami dźwięku.
 - **Pobierz** — pobiera plik na komputer.
 - **Zakodowane dane** — wyświetla informacje o sposobie zakodowania pliku przez aplikację GAX. W momencie przesłania plików dźwiękowych aplikacja GAX automatycznie koduje je na następujące formaty: μ -law, A-law oraz GSM.

Zasoby dźwiękowe

Tworzenie zasobu dźwiękowego

Aby utworzyć zasób dźwiękowy, kliknij przycisk **Nowy**.

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Tworzenie zasobu dźwiękowego

Kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy** i wybierz opcję **Dodaj wiadomość**.
2. Wprowadź poniższe informacje:
 - **Nazwa** — nazwa tego zasobu dźwiękowego.
 - **Opis** — krótki opis tego zasobu dźwiękowego.
 - **Typ** — określ, czy ten zasób dźwiękowy jest typu Muzyka (plik muzyczny) czy Anons (plik anonsu).
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Przekazywanie zasobów dźwiękowych

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Przekazywanie zasobów dźwiękowych

Kroki

1. Określ, jaki zasób dźwiękowy i charakter ma zostać przypisany do pliku. Następnie należy wybrać komórkę tabeli lub ustawić wskaźnik myszy nad komórką, która ma być współużytkowana przez docelowy zasób dźwiękowy i charakter.
2. Kliknij opcję **Przełącz plik dźwiękowy**.
3. W używanej przeglądarce zostanie otwarte okno dialogowe umożliwiające wybranie przekazywanego zasobu dźwiękowego. Wybierz plik do przekazania.
4. Zasób dźwiękowy zostanie przekazany do aplikacji GAX i przypisany do charakteru.

Usuwanie zasobów dźwiękowych

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Usuwanie

Kroki

1. Kliknij pole wyboru obok każdego z zasobów dźwiękowych, które chcesz usunąć.
2. Kliknij przycisk **Usuń**.

Ważne

- W przypadku usunięcia zasobu dźwiękowego zostaną usunięte wszystkie skojarzone z nim pliki.
- W przypadku usuwania zasobu dźwiękowego, który jest używany przez mechanizm Zarządzanie parametrami roboczymi oraz przez co najmniej jeden parametr lub grupę parametrów, zostanie wyświetlony komunikat informacyjny. W takiej sytuacji można wyłącznie anulować usuwanie — nie można wymusić usuwania.

Inne działania

Po przekazaniu pliku można go zaznaczyć lub ustawić nad nim wskaźnik myszy, a następnie wykonać jedno z następujących działań:

- Odtworzenie pliku — kliknij przycisk odtwarzania, aby posłuchać pliku.
- **Usuń** — usuwa plik. Nie powoduje to usunięcia skojarzonych charakterów, jednak usuwa oryginalne pliki dźwiękowe. Plik można usunąć tylko wtedy, gdy zasób dźwiękowy, do którego został przypisany, nie został jeszcze wdrożony. Jeśli użytkownik wykona tę operację jako usługodawca, plik można usunąć tylko wtedy, gdy nie został utworzony przez dzierżawcę.
- **Ponownie przetwórz** — ponowne przetworzenie odtwarza plik zasobu dźwiękowego z oryginalnego pliku dźwiękowego, który został przesłany (jeśli nie został usunięty z bazy danych i/lub docelowego nośnika). Powoduje również wykonanie wszystkich niezbędnych konwersji między formatami dźwięku.
- **Pobierz** — pobiera plik na komputer.
- **Zakodowane dane** — wyświetla informacje o sposobie zakodowania pliku przez aplikację GAX. W momencie przesłania plików dźwiękowych aplikacja GAX automatycznie koduje je na następujące formaty: μ -law, A-law oraz GSM.