



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

Formaty

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 dokumentacja **Outbound Contact Deployment Guide**.

Pola obowiązkowe są konieczne do prawidłowego przetwarzania rekordów. Identyfikują poszczególnych klientów oraz status każdego rekordu klienta. Pola obowiązkowe Genesys opisano na karcie Pola obowiązkowe. Dodatkowe informacje zawiera dokumentacja **Outbound Contact Deployment Guide**.

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 dokumentacja **Fields in the Outbound Contact Deployment Guide**.

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.

Wyświetlanie formatów

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. Aby odfiltrować listę dzierżawców, użyj pola **Szybki filtr** w tym

panelu.

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 wiele obiektów lub usunąć ich zaznaczenie, należy kliknąć opcję **Wybierz**.

Praca z obiektami Formaty

Aby utworzyć nowy obiekt typu Format, należy kliknąć przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, należy kliknąć nazwę obiektu lub 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**. Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiowanie formatu.
- **Przenieś do** — przeniesienie formatu do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie formatów.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Format, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Format

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące 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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Dla każdego pola, które ma zostać dodane do formatu:
 - a. Kliknij kartę **Pola** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Aby dodać istniejące pole do tego formatu, wybierz je z listy kampanii.
 - W celu dodania nowego pola do tego formatu, kliknij symbol **+**, aby **utworzyć pole** w tym folderze, a następnie wybierz je na liście.
 4. Po utworzeniu formatu wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy formatów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do karty **Ogólne** tego formatu.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Pola obowiązkowe

Następujące pola obowiązkowe są wymagane we wszystkich formatach list połączeń. Lista jest uporządkowana alfabetycznie według nazwy pola. Wartości domyślne tych pól definiuje się 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 wyników połączeń w rozdziale na temat definiowanych stałych w dokumentacji Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
call_time	integer	Data i godzina poprzedniego przetwarzania rekordu (wybrania numeru) w formacie UTC.
campaign_id	integer	Identyfikator bazy danych

Nazwa pola	Typ danych	Opis
		konfiguracji kampanii wybierania numerów, w ramach której został przetworzony rekord.
chain_id	integer	Unikatowy numer identyfikacyjny łańcucha, do którego należy rekord.
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 typów telefonów w rozdziale na temat definiowanych stałych w dokumentacji Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
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 status rekordu. Patrz: tabela typów rekordów w rozdziale na temat definiowanych stałych w dokumentacji Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
record_type	integer	Typ rekordu. Patrz: tabela typów rekordów w rozdziale na temat definiowanych stałych w dokumentacji Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
switch_id	integer	Identyfikator bazy danych przełącznika, do którego

Nazwa pola	Typ danych	Opis
		zalogował się agent obsługujący rekord.
treatments	varchar(255)	Historia obsługi aplikacji. Więcej informacji zawiera dokumentacja Treatments in the Outbound Contact Deployment Guide .
tz_dbid	integer	Identyfikator bazy danych konfiguracji obiektu Strefa czasowa skojarzonego z rekordem wybierania numeru.