



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 9.0.0

Table of Contents

Pomoc do aplikacji Genesys Administrator Extension	5
Przegląd interfejsu	7
Logowanie i hasło	8
Interfejs użytkownika	9
Menu Profil	13
Dodawanie łączy do paska nawigacyjnego	18
Zarządzanie dodatkami plug-in	19
Używanie konsoli wiersza poleceń (CLC, Command Line Console)	22
Systemowy pulpit nawigacyjny	38
Agenci	48
Masowe importowanie/eksportowanie danych agenta	53
Masowe przypisywanie kwalifikacji do agentów	57
Okno Historia	59
Configuration Manager	61
Tryb tylko do odczytu i tryb awaryjny	71
Ułatwienia wdrażania	73
Wdrażanie masowe obiektów konfiguracji	74
Wdrażanie masowe opcji konfiguracji	77
Zarządzanie opcjami konfiguracji wielu obiektów	80
Zarządzanie połączeniami wielu aplikacji	82
Klonowanie	83
Zestawy zmian masowych	84
Wyszukiwanie obiektów konfiguracji	91
Konta	93
Grupy dostępu	94
Grupy agentów	97
Użytkownicy (Osoby)	103
Role	112
Kwalifikacje	115
Reguły pojemności	117
Środowisko	128
Szablony aplikacji	129
Aplikacje	134
Warunki alarmu	147
Hosty	153

Skrypty	160
Rozwiązania	165
Dzierżawcy	170
Strefy czasowe	174
Przełączanie	178
Loginy agentów	179
Numery katalogowe (DN)	185
Grupy numerów katalogowych (DN)	194
IVR	201
Porty IVR	204
Miejsca	207
Grupy miejsc	213
Przełączniki	218
Centrale przełączające	225
Routing / eServices	227
Zasoby dźwiękowe (Configuration Manager)	228
Atrybuty biznesowe	234
Wartości atrybutu biznesowego	237
Tabele celów	240
Dni statystyki	244
Tabele statystyki	250
Transakcje	253
Monity głosowe	256
Pulpit	258
Kody akcji	259
Platforma głosowa	262
Profile platformy głosowej	263
Wychodzące	265
Listy połączeń	266
Kampanie	270
Grupy kampanii	273
Pola	278
Filtry	283
Formaty	285
Dostęp do tabeli	290
Obsługi	293
Wdrożenie rozwiązań	296

Pakiety instalacyjne	297
Wdrożone pakiety instalacyjne	308
Definicje rozwiązań	310
Wdrożone rozwiązania	317
Uprawnienia	319
Zarządzanie parametrami roboczymi	320
Parametry	321
Grupy parametrów	328
Szablony grup parametrów	331
Zarządzanie zasobami dźwiękowymi	336
Dzienniki centralne	342
Rozwiązywanie problemów z aplikacją GAX	349

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 kontaktów.

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 i jednocześnie zapobiega błędom użytkownika. Ten produkt opracowano pod kątem wygody obsługi klientów firmowych i prywatnych, jak również administratorów systemu oraz użytkowników biznesowych.

Poniżej znajdują się szybkie łącza do popularnych rozdziałów i tematów:

Interfejs GAX

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

Konfiguracja i monitorowanie

- [Systemowy pulpit nawigacyjny](#)
- [Korzystanie z okna Agenci](#)
- [Korzystanie ze składnika Configuration Manager](#)
- [Wyświetlanie dzienników centralnych](#)

Wdrożenie rozwiązań

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

Zarządzanie parametrami roboczymi

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

[Uprawnienia](#)

[Szablony grup parametrów](#)

Zarządzanie zasobami dźwiękowymi

[Zarządzanie zasobami dźwiękowymi](#)

Przydatne informacje

[Rozwiązywanie problemów z aplikacją GAX](#)

Przegląd interfejsu

Tematy tej sekcji zawierają opis interfejsu użytkownika aplikacji Genesys Administration Extension (GAX). Omówiono w nich następujące zagadnienia:

- **Logowanie** do aplikacji GAX
- Ustawianie **preferencji** na poziomie użytkownika i systemu
- Ogólny opis **interfejsu**
- Dodawanie **łączy niestandardowych** do głównego paska nawigacyjnego
- Administrowanie i inne zadania, w tym:
 - Zarządzanie **dodatkami plug-in**
 - Używanie **konsoli wiersza polecenia**
 - Jednoczesne wprowadzanie zmian w wielu obiektach przy użyciu **zestawów zmian masowych**

Logowanie 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. Ustawienie nowego hasła może być również konieczne po zresetowaniu hasła przez administratora systemu.

Procedura: Ustawianie nowego hasła

Kroki

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

Limit czasu bezczynności

Ze względu na bezpieczeństwo może być skonfigurowane blokowanie aplikacji GAX, 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.

Interfejs użytkownika

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

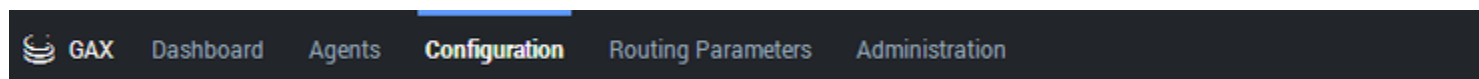
- **Nagłówek** w górnej części ekranu, w którym znajdują się główne elementy sterujące interfejsu użytkownika.
- **Obszar roboczy** poniżej nagłówka, w którym są wykonywane wszystkie zadania aplikacji Genesys Administrator Extension.

Ważne

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

Nagłówek

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



Pasek nagłówek 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 **Profil**, należy kliknąć nazwę użytkownika. Z lewej strony paska nagłówka znajdują się opcje menu, które umożliwiają nawigowanie po aplikacji GAX.

Gdy serwer jest w trybie tylko do odczytu lub w trybie awaryjnym, w nagłówku jest widoczna ikona blokady dla następujących użytkowników:

- Wszystkich obecnie zalogowanych użytkowników
- Wszystkich użytkowników logujących się, gdy serwer jest w trybie tylko do odczytu lub w trybie awaryjnym

Więcej informacji o trybie tylko do odczytu i trybie awaryjnym zawiera sekcja **Tryb tylko do odczytu i tryb awaryjny**.

Zawsze są wyświetlane następujące stałe nagłówki:

- **Systemowy pulpit nawigacyjny**
- **Konfiguracja**

- **Parametry routingu**
- **Administracja**
- **Dzienniki centralne**

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

Ważne

Opcje dostępne w nagłówku zależą od następujących czynników:

- Uprawnienia dostępu użytkownika.
- Dodatki plug-in zainstalowane w systemie. Na przykład opcja **Parametry routingu** jest niewidoczna, jeśli nie zainstalowano dodatku **OPM** (Zarządzanie parametrami roboczymi).
- Opcje wybrane w ustawieniach **Preferencje systemu**. Na przykład opcja **Agenci** jest niewidoczna, jeśli w preferencjach systemu wybrano opcję **Ukryte**.

Przez instalację dodatków plug-in można dodawać do nagłówków stałych różne nagłówki podmenu. Na przykład zainstalowanie dodatku **ASD** powoduje dodanie podmenu **Wdrożenie rozwiązań** do nagłówka stałego **Konfiguracja**.

Użytkownicy mogą również dodawać niestandardowe łącza do zewnętrznych witryn internetowych. Więcej informacji zawiera sekcja **Dodawanie łączy do paska nawigacyjnego**.

Obszar roboczy

Obszar roboczy znajdujący się 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 do obiektów przydzielonych zalogowanemu użytkownikowi.

W środowiskach z wieloma dzierżawcami lista elementów w obszarze roboczym jest uporządkowana

według dzierżawcy. Klikając opcję **Katalog dzierżawców** , można wybrać wyświetlanie wszystkich dzierżawców, domyślnego dzierżawcy lub wybranych dzierżawców.

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

Wskaźniki list

Podczas pracy z listami obiektów konfiguracji w module Zarządzanie agentami lub składniku Configuration Manager obok łączy do stron nadrzędnych w lewym górnym rogu okna są wyświetlane wskaźniki dotyczące zawartości wyświetlanej listy. Mają one następujący format:

`typ([x/]y)[, Wybrano (z)]`
gdzie:

- `typ` jest typem obiektów na liście, takim jak Agent, Host, Aplikacja, Obiekt DN itd.
- `x` to łączna liczba agentów wyświetlanych po zastosowaniu filtra. Jeśli nie zastosowano żadnego filtra, `x` jest równe `y` i `x` nie jest pokazywane. Jeśli zastosowano serię filtrów, `x` przedstawia liczbę użytkowników wyświetlonych przez ostatnio użyty filtr po uwzględnieniu wyników poprzedniego filtra.
- `y` to łączna liczba użytkowników w bieżącym folderze.
- `z` to liczba agentów w `x` wybranych przez użytkownika. Jeśli nie wybrano żadnych użytkowników, opcja `Wybrano (z)` jest niewidoczna.

Przykłady

Na potrzeby przykładów założono, że w środowisku jest 12 aplikacji.

Liczba użytkowników wybranych przez poszczególne filtry	Liczba użytkowników wybranych ręcznie	Wyświetlone elementy
Bez filtrów	0	Aplikacje(12)
Bez filtrów	2	Aplikacje(12), Wybrano (2)
5	0	Aplikacje(5/12)
5	2	Aplikacje(5/12), Wybrano (2)
5, 3	2	Aplikacje(3/12), Wybrano (2)

Historia audytów

W przypadku niektórych obiektów można wyświetlić historię kontroli. 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.

Potwierdzanie zmian

Przed zapisaniem zmian lub w przypadku opuszczania konkretnej sekcji, w której wprowadzono zmiany, ale ich nie zapisano, w aplikacji Genesys Administrator Extension zostanie wyświetlone okno dialogowe umożliwiające użytkownikowi wskazanie, czy zmiany mają zostać zapisane. Jeśli zmiany w konfiguracji mają znaczenie krytyczne (szczególnie w przypadku usunięcia danych lub wyłączenia obiektów i/lub funkcji), okno dialogowe zawiera też informacje o potencjalnym wpływie zmian. Wówczas najpierw należy potwierdzić zrozumienie potencjalnego wpływu, a dopiero po tym zapisanie

zmian.

Menu Profil

Menu Profil umożliwia:

- Wyświetlanie informacji ogólnych o aplikacji GAX.
- Skonfigurowanie lub zmianę ustawień osobistych (preferencji) korzystania z aplikacji GAX. Preferencje są stosowane zawsze wtedy, gdy użytkownik lub inna osoba, korzystając z poświadczeń logowania, loguje się do aplikacji Genesys Administrator Extension z dowolnej przeglądarki.
- Uruchomienie aplikacji Genesys Administrator.
- Wylogowanie się z aplikacji GAX.

Aby otworzyć menu, należy kliknąć nazwę użytkownika na pasku nagłówka. Jeśli skonfigurowano taką opcję, w menu zostanie też 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 składnikiem Configuration Server) znajdują się następujące wiersze:
 - `last-login = true`
 - `last-login-synchronization = true`

Menu Profil zawiera następujące opcje:

- **Informacje** — kliknięcie tej opcji powoduje wyświetlenie informacji o instalacji, w tym o używanej wersji aplikacji GAX. Jeśli do konta użytkownika jest przypisane uprawnienie **Odczyt możliwych oraz niemożliwych do wdrożenia pakietów instalacyjnych i SPD**, można również wyświetlić informacje o składniku Configuration Server, z którym nawiązano połączenie.

Wskazówka

Informacje o wyświetlaniu wersji zainstalowanych dodatków plug-in zawiera sekcja [Wyświetlanie zainstalowanych dodatków plug-in](#).

- **Zmień hasło** — służy do zmiany hasła. Do zmiany hasła jest wymagane uprawnienie **Modyfikuj hasło użytkownika**.
- **Preferencje użytkownika**
- **Preferencje systemu**
- **Ustaw bieżącą stronę jako startową** — ustawia bieżąco wyświetlaną stronę jako stronę startową konta użytkownika. Ustawiona strona jest wyświetlana po zalogowaniu.
- **Genesys Administrator** — uruchamia aplikację Genesys Administrator. To łącze jest widoczne, jeśli skonfigurowano logowanie do aplikacji Genesys Administrator w chwili logowania do aplikacji Genesys Administrator Extension.
- **Wyloguj** — powoduje wylogowanie z aplikacji Genesys Administrator Extension.

Ważne

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

Preferencje użytkownika

Zaawansowane

W kategorii **Zaawansowane** można określić poziom 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:

- **Debuguj** — są generowane wszystkie dzienniki (błąd, ostrzeżenie, informacja i dane debugowania).
- **Informacje** — są generowane dzienniki błędów, ostrzeżeń i informacji. Jest to poziom domyślny.
- **Ostrzeżenie** — są generowane tylko dzienniki błędów i ostrzeżeń.
- **Błąd** — są generowane tylko dzienniki błędów.
- **Wyłączone** — rejestrowanie jest wyłączone.

Te dzienniki można przeglądać w konsoli przeglądarki.

Ważne

Nie należy mylić tych dzienników z dziennikami Tomcat ani z dziennikami generowanymi przez składniki i przechowywanymi w **bazie danych dzienników**

centralnych.

Configuration Manager

W kategorii **Configuration Manager** można ustawić następujące preferencje wyświetlania dotyczące składnika Configuration Manager:

- **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 DN, 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, wystarczy go kliknąć.
- **Maksymalna liczba wyświetlanych niedawno używanych elementów** — określa liczbę elementów wyświetlanych na liście **Pokaż niedawne**.

Ustawienia regionalne

W kategorii **Ustawienia regionalne** można ustawić za pomocą odpowiednich przycisków radiowych następujące preferencje:

Preferencja (nazwa pola)	Opis
Język	Język interfejsu użytkownika aplikacji GAX. Ustawienie domyślne to Użyj ustawień systemowych . Można dodać więcej opcji języka przez zainstalowanie dodatków plug-in w postaci pakietów językowych . Ważne W celu zastosowania zmian jest konieczne odświeżenie widoku przeglądarki.
Format daty	Format wyświetlania daty w aplikacji GAX. Ustawienie domyślne to Użyj ustawień systemowych .
Początek tygodnia	Dzień, w którym rozpoczyna się tydzień. Ustawienie domyślne to Użyj ustawień systemowych .
Format liczby	Format wyświetlania liczb w aplikacji GAX. Ustawienie domyślne to Użyj ustawień systemowych .
Strefa czasowa	Strefa czasowa, w której są wyświetlane godziny w aplikacji GAX. Ustawienie domyślne to Użyj ustawień systemowych .

Preferencje systemu

Ograniczanie przepustowości

Aplikacja Genesys Administrator Extension umożliwia ograniczenie liczby żądań wysyłanych jednocześnie do składnika Configuration Server, aby zminimalizować ryzyko przeciążenia serwera. Te ustawienia można zoptymalizować, aby zapewnić spójną wydajność w całym środowisku Genesys.

Rozmiar wsadu aktualizacji masowej określa maksymalną liczbę aktualizacji konfiguracji, jaką można wysłać jednocześnie do składnika Configuration Server. Wartość domyślna to 300. Wartość 0 oznacza, że nie ma żadnych ograniczeń zmian obiektów konfiguracji (wszystkie żądane operacje są wysyłane do składnika Configuration Server bez opóźnienia). Prawidłowe wartości to 0 lub dowolna dodatnia liczba całkowita.

Ważne

Maksymalna wartość preferencji **Rozmiar wsadu aktualizacji masowej** dotycząca użytkowników wprowadzających dane z poziomu aplikacji Genesys Administrator to 300.

Masowa aktualizacja — limit czasu określa czas (w sekundach), jaki aplikacja Genesys Administrator Extension powinna odczekać po wysłaniu wsadu przed wysłaniem jego następnej partii. Wartość domyślna to 1. Wartość 0 oznacza, że nie występują żadne opóźnienia w realizacji masowych aktualizacji. Prawidłowe wartości należą do przedziału od 0 do 300.

Zarządzanie agentami

Domyślnie pulpit nawigacyjny Zarządzanie agentami jest w trybie ukrytym. Aby zarządzać agentami przy użyciu pulpitu nawigacyjnego Zarządzanie agentami, należy go włączyć w trybie lokalnym.

- W trybie **ukrytym** (domyślnym) opcja **Agenci** nie jest widoczna na pasku menu aplikacji GAX.
- W trybie **lokalnym** opcja **Agenci** jest wyświetlana. Ten tryb ułatwia zarządzanie agentami.

Ważne

Jeśli wcześniej była używana starsza wersja aplikacji GAX wraz z trybem „Chmura” (nie związanym z architekturą chmurową), nastąpi automatycznie przejście do trybu ukrytego. Należy ręcznie zmienić tryb na lokalny i kontynuować zarządzanie agentami.

W oknie **Dodawanie agentów**, które jest wyświetlane po wybraniu opcji **Lokalny**, 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 pracownika** — gdy to pole jest zaznaczone, aplikacja GAX ukrywa pole **Identyfikator pracownika** w oknach **Dodaj agenta** i **Edytuj agenta**.
- **Ukryj identyfikator zewnętrzny** — gdy to pole jest zaznaczone, aplikacja GAX ukrywa pole **Identyfikator zewnętrzny** w oknach **Dodaj agenta** i **Edytuj agenta**.
- **Pokaż foldery** — gdy to pole jest zaznaczone, aplikacja GAX wyświetla widok folderów w pulpicie nawigacyjnym agentów.
- **Domyślna grupa dostępu** — (opcjonalnie) jest to **grupa dostępu**, do której są dodawani agenci tworzeni 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.
- Wartość tej opcji nie będzie stosowana w przypadku masowego przekazywania agentów, ponieważ grupa dostępu jest określana dla każdego agenta w **przekazywanym pliku**.

- **Przyrostek nazwy nowej grupy agentów wirtualnych** — (opcjonalnie) to przyrostek nazwy każdej tworzonej grupy agentów wirtualnych. Domyślnie przyrostkiem jest `_VG`.

Ustawienia regionalne

W kategorii **Ustawienia regionalne** można ustawić za pomocą odpowiednich przycisków radiowych następujące preferencje:

Preferencja (nazwa pola)	Opis
Język	Język interfejsu użytkownika aplikacji GAX. Wartość domyślna to Angielski (Stany Zjednoczone) . Można dodać więcej opcji języka przez 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 GAX.
Początek tygodnia	Dzień, w którym rozpoczyna się tydzień — niedziela lub poniedziałek.
Format liczby	Format wyświetlania liczb w aplikacji GAX.
Strefa czasowa	Strefa czasowa, w której są wyświetlane godziny w aplikacji GAX.

Dodawanie łączy do paska nawigacyjnego

Do następujących kategorii na pasku nawigacyjnym można dodać więcej łączy przez edycję opcji konfiguracji domyślnego obiektu aplikacji:

- Administracja
- Pulpit nawigacyjny
- Raportowanie historyczne
- Parametry routingu

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).

Instalowanie dodatków plug-in

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

Wyświetlanie zainstalowanych dodatków plug-in

Aby wyświetlić dodatki plug-in zainstalowane w systemie, należy wybrać pozycję **Zarządzanie dodatkami plug-in** z menu **Administracja** w nagłówku aplikacji GAX. W panelu **Aplikacje administratora** znajdują się lista aplikacji zainstalowanych w bieżącym środowisku oraz host, na którym są przechowywane aplikacje. Listę można odfiltrować przy użyciu pola **Szybki filtr**.

Aby wyświetlić dodatki plug-in powiązane z daną aplikacją, należy kliknąć jej nazwę w panelu **Aplikacje administratora**. W panelu **Informacje o dodatku plug-in** są wyświetlane następujące informacje o każdym dodatku:

- **Nazwa** — nazwa dodatku plug-in
- **Wersja** — numer wersji dodatku plug-in
- **Język** — język używany w interfejsie użytkownika dodatku plug-in
- **Dostawca** — nazwa przedsiębiorstwa lub użytkownika, od którego pochodzi dodatek plug-in
- **Stan** — wskazuje, czy dodatek plug-in ma stan **Włączone**, czy **Wyłączone**

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o dodatku plug-in, należy kliknąć jego nazwę. W panelu <plug-

in name> można też **włączyć lub wyłączyć** dodatek plug-in albo **zmodyfikować ustawienia** dodatku.

Zmiana stanu dodatku plug-in

Procedura: Włączanie lub wyłączanie dodatku plug-in

Kroki

1. Wybierz aplikację w panelu **Aplikacje administratora**.
2. W panelu Informacje o dodatku plug-in wybierz dodatek z listy **Informacje o dodatku plug-in**.
3. W panelu <plug-in name> kliknij odpowiednio opcję **Włącz** lub **Wyłącz**, aby włączyć lub wyłączyć dodatek plug-in.

Modyfikowanie opcji dodatku plug-in

Ważne

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

Procedura: Modyfikowanie opcji dodatku plug-in

Kroki

1. Wybierz aplikację na liście **Aplikacje administratora**.
2. W panelu Informacje o dodatku plug-in wybierz dodatek z listy **Informacje o dodatku plug-in**.

3. W panelu <plug-in name> kliknij ikonę koła zębatego i wybierz pozycję **Opcje dodatków plug-in**, aby wyświetlić opcje konfiguracji danego dodatku.
4. W panelu **Opcje dodatków plug-in** kliknij nazwę **klucza**, aby wyświetlić szczegóły opcji, a następnie w razie potrzeby zmień jego wartość.
5. Po wprowadzeniu zmian kliknij przycisk **Zapisz** w celu zapisania modyfikacji, lub kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Używanie konsoli wiersza poleceń (CLC, Command Line Console)

Konsola wiersza polecenia (Command Line Console, CLC) umożliwia administratorom wykonywanie z poziomu wiersza polecenia 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 polecenia 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:user -p:password -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 przyjmuje, że hasło nie zostało ustawione.
- **-s** wskazuje, że w konsoli CLC ma być używane bezpieczne połączenie *https* z serwerem GAX. Jeśli ta flaga nie jest określona, konsola CLC używa zwykłego połączenia *http*.
- **-h:<host>:<port>** wskazuje host i port serwera GAX. Jeśli ta flaga nie jest określona, w konsoli CLC są używane 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:password -h:localhost:8080 spd execute 10054 1 "C:/GAX/input.txt"
```

Operacje SPD

Konsola CLC obsługuje następujące operacje dotyczące definicji SPD:

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

add

add

Przegląd

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

W przypadku powodzenia operacji jest zwracany identyfikator dodanej definicji SPD.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd add "file path"
```

- "file path" — ścieżka do pliku XML.

Przykład

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

query

query

Przegląd

Ta operacja powoduje wykonanie zapytania dotyczącego wszystkich definicji SPD i wyświetlenie tabeli zawierającej następujące dane definicji SPD:

- Identyfikator
- Nazwa
- Wersja
- Identyfikator BD dzierżawcy

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:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd query
```

Przykład

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

querybyid

querybyid

Przegląd

Ta operacja powoduje wykonanie zapytania dotyczącego definicji SPD według identyfikatora. Jeśli definicja SPD nie istnieje, operacja zakończy się niepowodzeniem.

W przypadku powodzenia operacji zostanie wyświetlona tabela zawierająca następujące szczegółowe informacje o definicji SPD:

- Identyfikator profilu

- Nazwa

Przykład:

```
1 Install
```

Format

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

- SPDID — identyfikator definicji SPD, której dotyczy zapytanie.

Przykład

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

execute

execute

Przegląd

Ta operacja wykonuje definicję SPD.

Format

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd execute SPDID profileName|  
-profileID:profileID|-profileName:profileName -encrypted "input file"
```

- SPDID — identyfikator wykonywanej definicji SPD.
- profileName|-profileID:IDprofilu|-profileName:nazwaProfilu— profil SPD do wykonania.

Ważne

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

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

[+] Pokaż składnię

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

Format:

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd encrypt "input file path"
"encrypted output file path"
```

Szyfrowane pliki wejściowe są przechowywane w lokalizacji określonej przez parametr "encrypted output file path". Jeśli plik już istnieje w tej lokalizacji, zostanie zastąpiony.

Przykład:

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

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

- "input file" — określa plik wejściowy zawierający parametry definicji SPD. Jeśli flaga -encrypted jest ustawiona, plik wejściowy jest szyfrowany.

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

[+] Pokaż składnię**Typ STRING**

Poniżej opisano strukturę wejściową typu *string* (ciąg znaków):

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

Przykład**Profil definicji rozwiązania**

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

```
</execution>  
</profile>
```

Plik wejściowy na potrzeby profilu instalacji

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

Typ BOOLEAN

Poniżej opisano strukturę wejściową typu *boolean* (typ logiczny):

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

Przykład

Profil definicji rozwiązania

```
<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>
```

Plik wejściowy na potrzeby profilu instalacji

```
{  
  "Step1" : {
```

```
        "STATUS" : true
    }
}
```

Typ INTEGER

Poniżej opisano strukturę wejściową typu *integer* (liczba całkowita):

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

Przykład

Profil definicji rozwiązania

```
<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>
```

Plik wejściowy na potrzeby profilu instalacji

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

Typ PASSWORD

Poniżej opisano strukturę wejściową typu *password* (hasło):

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

}

Ważne

Pliki wejściowe zawierające dane poufne, takie jak hasła, powinny być szyfrowane przy użyciu operacji szyfrowania definicji SPD.

Przykład

Profil definicji rozwiązania

```
<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>
```

Plik wejściowy na potrzeby profilu instalacji

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

Typ SELECTONE

Poniżej opisano strukturę wejściową typu *selectOne* (wybór jednokrotny) ze znacznikiem **<objectselect>**:

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

```

    }
  }
}

```

Ważne

Konsola CLC nakłada na siebie (operator logiczny *AND*) filtry zdefiniowane w pliku definicji SPD oraz pliku wejściowym dla typu *selectOne*. Kryteria filtrowania powinny być inne w pliku wejściowym definicji SPD, a nazwy filtrów w obrębie tej samej definicji filtru powinny się różnić.

Przykład

Profil definicji rozwiązania

```

<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>

```

Plik wejściowy na potrzeby profilu instalacji

```

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

```

```
}
```

Typ SELECTMULTIPLE

Poniżej opisano strukturę wejściową typu *selectMultiple* (wybór wielokrotny) ze znacznikiem **<objectselect>**:

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

Filtry zdefiniowane w pliku wejściowym definicji SPD są łączone (operator logiczny *OR*) lub nakładane na siebie (operator logiczny *AND*) z filtrami zdefiniowanymi w pliku wejściowym dla typu *selectMultiple*.

Przykład

Profil definicji rozwiązania

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

Plik wejściowy na potrzeby profilu instalacji

```
{
```

```

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

```

Operacja zwraca dwie aplikacje o nazwach **SIP_lrm26** i **SIP_lrm27**.

Typ SELECTONE

Poniżej opisano strukturę wejściową typu *selectOne/selectMultiple/boolean* ze znacznikiem **<selection>**:

```

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

```

Konsola CLC wybiera opcje zdefiniowane w pliku wejściowym definicji SPD. Wiele opcji można określić tylko dla typu wejścia *selectMultiple*.

Przykład

Profil definicji rozwiązania

```

<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>
```

Plik wejściowy na potrzeby profilu instalacji

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

Ważne

- Jeśli w pliku wejściowym nie określono wartości parametru SPD, zostanie użyta wartość zdefiniowana atrybutem **default** elementu wejściowego.
- Jeśli w elemencie wejściowym SPD atrybut **required** jest ustawiony na `true`, ale odpowiednia wartość wejściowa nie znajduje się ani w definicji SPD (domyślnie), ani w pliku wejściowym, wykonywanie definicji SPD kończy się niepowodzeniem.
- Jeśli w elemencie wejściowym SPD atrybut **readonly** jest ustawiony na `true`, wtedy podczas wykonywania jest używana wartość atrybutu **default** (pod warunkiem że ją zdefiniowano). Jeśli atrybut **readonly** jest ustawiony na `true`, atrybut **required** na `false`, a atrybut **default** nie został określony, do wyznaczenia wartości wejściowej jest stosowany następujący algorytm:
 1. W przypadku typu wejściowego *boolean* wartość wejściowa jest ustawiana na `false`.
 2. W przypadku typów wejściowych *string* i *password* wartość wejściowa jest ustawiana na "".
 3. W przypadku typu wejściowego *integer* wejście nie jest propagowane.
- Jeśli wartość atrybutu **cond** okna dialogowego jest obliczana jako `false`, okno dialogowe jest pomijane przez narzędzie CLC. Przykład:

```
<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:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054
-profileID:1 "C:/GAX/input.txt"
```

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -h:localhost:8080 spd execute 10054
-profileName:"Install profile" "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

Przegląd

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

Format

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

- SPDID — identyfikator usuwanej definicji SPD.

Przykład

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

Pakiety instalacyjne

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

- `add`
- `query`
- `querybyid`
- `delete`

`add`

`add`

Przegląd

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:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip add "path to IP zip file"
```

Przykład

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

`query`

query

Przegląd

Ta operacja powoduje wykonanie zapytania dotyczącego wszystkich pakietów instalacyjnych i wyświetlenie tabeli zawierającej następujące szczegóły pakietów:

- Identyfikator
- Nazwa
- Wersja
- System operacyjny
- Ustawienia regionalne
- Status

Format

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

Przykład

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

querybyid

querybyid

Przegląd

Ta operacja powoduje wykonanie zapytania dotyczącego pakietu instalacyjnego według jego identyfikatora i wyświetlenie tabeli zawierającej następujące szczegóły:

- Identyfikator
 - Nazwa
 - Wersja
 - System operacyjny
 - Ustawienia regionalne
 - Status
-

Format

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

- IPID — identyfikator pakietu, którego dotyczy zapytanie.

Przykład

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

delete

delete

Przegląd

Ta operacja powoduje usunięcie pakietu instalacyjnego.

Format

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

- IPID — identyfikator pakietu do usunięcia.

Przykład

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

Systemowy pulpit nawigacyjny

Systemowy pulpit nawigacyjny ułatwia monitorowanie centrum kontaktów. Zawiera ogólne podsumowanie operacji wykonywanych obecnie w środowisku, między innymi:

- Aktywne alarmy — podsumowanie aktywnych alarmów.
- Hosty — podsumowanie hostów dostępnych w środowisku oraz ich statusów.
- Aplikacje — podsumowanie aplikacji dostępnych w środowisku oraz ich statusów.
- Rozwiązania — podsumowanie rozwiązań dostępnych w środowisku oraz ich statusów.

Aby wyświetlić szczegółowe informacje o zawartości danego widgetu na karcie, należy kliknąć nazwę karty lub otworzyć menu kontekstowe (pionowy wielokropek) w widżecie i wybrać opcję **Rozwiń do karty**. Można też zmienić nazwę widgetu, wybierając opcję **Edytuj**.

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 opis kroku 5: Dodawanie połączenia SCS w sekcji [Deploying Genesys Administrator Extension via Setup Mode](#) (Wdrażanie Genesys Administrator Extension w trybie konfigurowania) w dokumentacji Genesys Administrator Extension Deployment Guide.

Alarmy

Widget Alarmy wyświetla listę istniejących w systemie i uporządkowanych według priorytetu aktywnych alarmów o statusie 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 aplikacja Genesys Administrator Extension mogła monitorować system, w systemie muszą być wdrożone składniki zarządzania warstwami (Management Layer), a aplikacja

Genesys Administrator Extension musi być wdrożona z połączeniami do składnika Solution Control Server. Szczegółowe instrukcje zawiera [Management Framework Deployment Guide](#).

Każdy alarm widoczny na liście może mieć jeden z następujących poziomów ważności:

- Krytyczny
- Poważny
- Mniej ważny
- Nieznany

Aby wyczyścić alarm, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Wyświetl [kartę](#) Alarmy.
2. Zaznacz pola wyboru obok alarmów, które chcesz wyczyścić.
3. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Wyczyść**.

Rozwiązywanie problemów z wyświetlaniem alarmów

Jeśli zdarzenie skonfigurowane do generowania alarmu nie powoduje aktywacji alarmu, należy sprawdzić, czy:

- Odpowiedni warunek alarmu został prawidłowo skonfigurowany.
- Zostało wygenerowane odpowiednie zdarzenie dziennika. Aby to ustalić, należy sprawdzić, czy zdarzenie dziennika jest widoczne w lokalnym pliku tekstowym.
- Aplikacja generująca zdarzenie jest skonfigurowana do wysyłania swojego dziennika do sieciowego serwera komunikatów (składnika Message Server).
- Dane wyjściowe dziennika dotyczącego sieci dla danej aplikacji są ustawione na Interakcja lub Śledzenie, gdy zdarzenie jest raportowane na poziomach Interakcja lub Śledzenie.
- Składnik Message Server otrzymuje zdarzenia dziennika generowane przez daną aplikację. W tym celu należy sprawdzić dziennik składnika Message Server).
- Składnik Solution Control Server jest połączony ze składnikiem Message Server.
- Składnik Solution Control Server odbiera komunikaty alarmów ze składnika Message Server. W tym celu należy sprawdzić 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 statusie **Nieznany**. Ten widget jest aktualizowany automatycznie w chwili zmiany statusu aplikacji. Każda aplikacja widoczna na liście może mieć jeden z następujących poziomów statusu: **[+] Pokaż poziomy statusu**

Poziom statusu	Opis
Inicjowanie	<p>Wskazuje, że aplikacja wykonuje kroki inicjowania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uruchomienie aplikacji. • Odczytanie danych konfiguracji ze składnika Configuration Database. • 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>
Uruchomione	<p>Status przypisywany 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 status nie zawsze oznacza, że aplikacja wykonuje swoje funkcje. W celu rozpoczęcia działania niektóre aplikacje wymagają wykonania pewnych dodatkowych operacji kontrolnych zależnych od rozwiązania i uruchamianych z poziomu interfejsów użytkownika. Odpowiednie informacje znajdują się w dokumentacji dołączonej do konkretnego rozwiązania.</p>
Usługa jest niedostępna	<p>Wskazuje, że mimo iż aplikacja jest uruchomiona, nie może świadczyć usług z powodu problemu wewnętrznego.</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 status występuje tylko w przedziale czasu między wykonaniem polecenia uruchomienia aplikacji a zgłoszeniem przez agenta LCA, że aplikacja nawiązała połączenie.</p>
Zatrzymane	<p>Wskazuje, że aplikacja jest zainstalowana i</p>

Poziom statusu	Opis
	skonfigurowana w systemie, ale nie jest uruchomiona. Innymi słowy aplikacja nie została aktywowana lub jej działanie zostało nieoczekiwanie przerwane.
Oczekiwanie na zatrzymanie	Trwa zamykanie aplikacji. Aplikacja zaakceptowała polecenie zamknięcia ze składnika SCS, ale nie rozłączyła się jeszcze z agentem LCA na swoim hoście. Ten status 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.
Wstrzymane	Wskazuje, że aplikacja odebrała żądanie zamknięcia ostrożnego, przestała akceptować nowe połączenia klientów oraz zakończyła przetwarzanie wszystkich bieżących połączeń i żądań.
Wstrzymywanie	Wskazuje, że aplikacja odebrała żądanie zamknięcia ostrożnego i przestała akceptować nowe połączenia klientów oraz żądania. Nadal przetwarza bieżące połączenia i żądania.
Nieznane	Wskazuje, że składnik Management Layer nie może dostarczyć wiarygodnych informacji o bieżącym statusie aplikacji. Innymi słowy składnik SCS nie jest połączony z agentem LCA na hoście, na którym skonfigurowano uruchamianie aplikacji. Ten status nie zawsze oznacza, że aplikacja nie może wykonywać swoich funkcji.

Ważne
Wszystkie aplikacje graficznego interfejsu użytkownika są wyświetlane ze statusem Nieznane.

Na **karcie** Aplikacje można wykonać następujące działania:

- **Uruchomienie aplikacji**
- **Bezpieczne zatrzymanie aplikacji**
- **Natychmiastowe zatrzymanie aplikacji**
- **Przełączenie aplikacji zapasowej w tryb podstawowy**

Hosty

Widget Hosty służy do wyświetlania hostów dostępnych w środowisku. Lista jest automatycznie aktualizowana w chwili zmiany statusu hosta. Każdy host widoczny na liście może mieć jeden z następujących statusów: **[+] Pokaż poziomy statusu**

Status	Opis
Działa	Wskazuje, że składnik Solution Control Server (SCS) pomyślnie nawiązał połączenie ze składnikiem Local Control Agent (LCA) uruchomionym na danym hoście, więc może kontrolować i monitorować wszystkie aplikacje znajdujące się na tym hoście.
Nie działa	Wskazuje, że składnik SCS nie może nawiązać połączenia ze składnikiem LCA uruchomionym na danym hoście oraz że utracił uprzednio ustanowione połączenie. Ten status wskazuje, że: <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 składniku Configuration Database.
Niedostępne	Wskazuje, 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.
Nieosiągalne	Wskazuje, że składnik SCS nie może nawiązać połączenia ze składnikiem LCA uruchomionym na danym hoście oraz że utracił uprzednio ustanowione połączenie z powodu problemu z łącznością sieciową między składnikiem SCS a hostem. Oznacza to, że nie można odnaleźć trasy do hosta.
Nieznane	Wskazuje jedną 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 przypisanym do danego hosta. • 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 Nieznane.

Aby wyświetlić następujące informacje o hoście, na karcie **Hosty** należy kliknąć ikonę wykresu w ostatniej kolumnie:

- Wykorzystanie procesora i pamięci. Informacje w czasie rzeczywistym na temat poszczególnych procesorów są podzielone w następujący sposób:
 - **Czas użytkownika (%)**

- **Czas jądra (%)**
- **Czas aktywności (%)**
- Podstawowe informacje o pamięci (w kilobajtach) w czasie rzeczywistym:
 - **Używana pamięć wirtualna**
 - **Całkowita pamięć wirtualna**

W oknie Informacje o hoście można też wyświetlać następujące informacje na poszczególnych kartach:

- **Procesy** — na karcie są wyświetlane wszystkie procesy uruchomione na hoście. W przypadku każdego procesu na karcie Procesy są widoczne następujące informacje:
 - **Nazwa**
 - **PID** (identyfikator procesu)
 - **Użycie procesora (%)**
 - **Użycie pamięci (MB)**
 - **Priorytet**
 - **Usługi**
 - **Wykresy**
- **Usługi** — na karcie są wyświetlane programy zainstalowane jako usługi systemu Windows na danym hoście. Na tej karcie są widoczne tylko informacje o komputerach hostach z uruchomionym system operacyjnym Windows obsługiwany 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.
 - **Wskazówka dotycząca oczekiwania** — wyrażony w milisekundach interwał, w czasie którego powinien zostać zakończony bieżący krok roboczy.

Wskazówka

Więcej informacji zawiera dokumentacja systemu operacyjnego Microsoft Windows.

- **Wykresy** — na karcie 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 statusu rozwiązania. Każde rozwiązanie widoczne na liście może mieć następujący status: **[+] Pokaż poziomy statusu**

Poziom statusu	Opis
Oczekiwanie na uruchomienie	Wskazuje, że składnik SCS wysłał żądanie uruchomienia rozwiązania, ale istnieją pewne aplikacje składowe rozwiązania, które nie zostały jeszcze uruchomione.
Uruchomione	Wskazuje, że rozwiązanie jest gotowe do wykonywania podstawowych funkcji, czyli wszystkie obowiązkowe składniki rozwiązania zgłosiły status Uruchomione. Ten status nie zawsze oznacza, 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 zatrzymanie	Wskazuje, że składnik SCS wysłał żądanie zamknięcia rozwiązania, ale istnieją pewne aplikacje składowe rozwiązania, które nie zostały jeszcze zatrzymane.
Zatrzymane	Wskazuje, że co najmniej jeden obowiązkowy składnik rozwiązania nie ma statusu Uruchomione. Oznacza to, że rozwiązanie nie może wykonywać swoich funkcji. Status Zatrzymane może oznaczać, że rozwiązanie nie zostało aktywowane lub jego działanie zakończyło się niepowodzeniem z powodu niedostępności jednego z obowiązkowych składników.
Nieznane	Wskazuje, że składnik Management Layer nie może dostarczyć wiarygodnych informacji o statusie rozwiązania. Ten status nie zawsze oznacza, że rozwiązanie nie może wykonywać swoich funkcji.

Na **karcie** Rozwiązania można wykonać następujące działania:

- **Uruchamianie rozwiązania**
- **Bezpieczne zatrzymanie rozwiązania**
- **Natychmiastowe zatrzymanie rozwiązania**

Uruchomienie

Ważne

Rozwiązanie typu Domyślny typ rozwiązania lub Framework można uruchomić w aplikacji Genesys Administrator Extension tylko wtedy, gdy to rozwiązanie zostało utworzone przy użyciu Kreatora rozwiązań.

Aby uruchomić rozwiązanie, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Zaznacz pola 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

Pełne 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 status wszystkich obowiązkowych składników rozwiązania, które skonfigurowano do monitorowania przez składnik Management Layer.

Aplikacja Genesys Administrator Extension raportuje pomyślne uruchomienie rozwiązania wtedy, gdy wszystkie składniki zgłoszą status Uruchomione przed upływem skonfigurowanego limitu czasu. Podczas uruchamiania rozwiązania jego status zmienia się z Zatrzymane na Uruchomione.

Ważne

- Rozwiązanie można uruchomić tylko w przypadku posiadania uprawnienia Wykonywanie względem obiektu konfiguracji Rozwiązanie w składniku Configuration Layer.
- Ponieważ kilka rozwiązań może współużytkować te same aplikacje, niektóre składniki rozwiązania mogą mieć już status Uruchomione 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

Ważne

Rozwiązanie typu Domyślny typ rozwiązania lub Framework można zatrzymać w aplikacji Genesys Administrator Extension tylko wtedy, gdy to rozwiązanie zostało utworzone przy użyciu Kreatora rozwiązań.

To działanie jest podobne do polecenia **Zatrzymanie ostrożne** w aplikacji Genesys Administrator. Podczas zatrzymania ostrożnego rozwiązania jego wszystkie aplikacje składowe przestają akceptować nowe żądania i kończą przetwarzanie żądań znajdujących się obecnie w kolejkach.

Rozwiązanie można zatrzymać ostrożnie tylko w przypadku posiadania uprawnienia do wykonywania względem obiektu Rozwiązanie.

Aby bezpiecznie zatrzymać rozwiązanie, wykonaj następujące czynności:

[+] Kliknij, aby wyświetlić sekcję

1. Zaznacz pola 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 status Uruchomione po zatrzymaniu rozwiązania — bezpiecznym lub nie.
- W konfiguracjach nadmiarowych zarówno podstawowe, jak i zapasowe składniki rozwiązania są zatrzymywane jednocześnie.

Wymuszenie zatrzymania

Ważne

Rozwiązanie typu Domyślny typ rozwiązania lub Framework można zatrzymać w aplikacji Genesys Administrator Extension tylko wtedy, gdy to rozwiązanie zostało utworzone przy użyciu Kreatora rozwiązań.

W przypadku nieostrożnego zatrzymania rozwiązania następuje jego nagłe zatrzymanie, a wszystkie jego aplikacje składowe natychmiast przerywają przetwarzanie wszystkich żądań, zarówno nowych, jak i bieżących. Rozwiązanie można zatrzymać w ten sposób tylko w przypadku posiadania uprawnienia do wykonywania względem obiektu Rozwiązanie.

Aby natychmiast zatrzymać rozwiązanie, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Zaznacz pola wyboru obok rozwiązań, które chcesz zatrzymać.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Wymuś zatrzymanie**.

Wskazówka

Rozwiązania można również uruchomić i zatrzymać, klikając nazwę statusu na karcie Rozwiązania. Jeśli na przykład rozwiązanie ma status **Uruchomione** i zostanie kliknięta nazwa statusu, rozwiązanie podejmie próbę zatrzymania pracy. Podobnie jeśli rozwiązanie ma status **Zatrzymane** i zostanie kliknięta nazwa statusu, rozwiązanie podejmie próbę uruchomienia.

Aplikacja Genesys Administrator Extension wysyła polecenie zatrzymania poszczególnych rozwiązań do składnika SCS, który 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 status Uruchomione po zatrzymaniu rozwiązania — bezpiecznym lub nie.
- W konfiguracjach nadmiarowych zarówno podstawowe, jak i zapasowe składniki rozwiązania są zatrzymywane jednocześnie.

Agenci

Agenci to **użytkownicy**, którzy bezpośrednio obsługują klientów.

Ważne

- Jeśli opcja Agenci jest niewidoczna w nagłówku aplikacji GAX, w preferencjach systemu należy wybrać kategorię **Zarządzanie agentami** i zmienić **tryb** na **Lokalny**. Więcej informacji zawiera sekcja **Preferencje systemu**.
- Jeśli w wersjach aplikacji GAX wcześniejszych niż 8.5.25x był używany tryb Chmura, został on zmieniony automatycznie na tryb Ukryte. Aby włączyć widoczność menu Agenci, należy wykonać kroki wskazane w poprzednim punkcie.

Widok Agenci

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.

Aby filtrować listę:

- 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 wyszukiwany termin 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. Odfiltruj listę dzierżawców przy użyciu pola **Szybki filtr**.
- Aby filtrować na podstawie folderów (widok folderów), wybierz folder z listy rozwijanej **Katalog**. Widok folderów nie jest włączony domyślnie. Aby włączyć widok folderów w widoku listy pulpitu nawigacyjnego agentów, wybierz kolejno opcje **Preferencje systemu** > **Zarządzanie agentami** i następnie wybierz opcję **Pokaż foldery**.

W celu sortowania listy wystarczy kliknąć nagłówek kolumny. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Operacje masowe na agentach

Aplikacja GAX oferuje pewne funkcje umożliwiające masowe wprowadzanie modyfikacji w składniku

Configuration Database, co przyspiesza proces wdrażania. Obecnie aplikacja GAX obsługuje następujące operacje masowe:

- **Importowanie/eksportowanie plików .csv** w celu utworzenia nowych agentów i zmodyfikowania lub usunięcia istniejących agentów.
- **Przypisywanie kwalifikacji do wielu agentów**, łącznie z tworzeniem nowych kwalifikacji zgodnie z potrzebami.

Ważne

Użytkownicy dzierżawcy mogą aktualizować agentów tylko dla dzierżawcy, do którego należą.

Operacje na poszczególnych agentach

W widoku Agenci można:

- **Dodać** zupełnie nowego agenta lub utworzyć **kopię** agenta i zmodyfikować go.
- **Zmodyfikować** właściwości istniejącego agenta albo przełączać jego **stan** na Włączone lub Wyłączone.
- **Usunąć** (skasować) istniejącego agenta.

Tworzenie agenta

Wskazówka

Jeśli istnieje agent o właściwościach podobnych do tego, który ma zostać dodany, można **skopiować** istniejącego agenta i zmienić jego właściwości w celu utworzenia nowego. Dzięki temu czas wprowadzania danych będzie krótszy.

Aby utworzyć nowego agenta, wykonaj następujące czynności:

1. W widoku Agenci kliknij przycisk **Dodaj**. Zostanie wyświetlone okno **Dodaj agenta**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można wprowadzić nazwę lub wartość albo kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - Informacje o agencji
 - **Nazwa użytkownika** — nazwa, która powinna być używana przez agenta do logowania się do środowiska. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database.
 - **Imię** — imię agenta.

- **Nazwisko** — nazwisko agenta.
- **Identyfikator zewnętrzny** — to ustawienie obowiązuje tylko wtedy, gdy w 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 zawiera dokumentacja [Framework External Authentication Reference Manual](#).

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 agenta.
- **Hasło** — hasło nie dłuższe niż 64 znaki, którego agent używa do logowania się do środowiska. Istniejącego hasła nie można podejrzeć.

Ważne

Format hasła może podlegać pewnym regułom. Więcej informacji zawiera dokumentacja [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Organizacja** — folder, w którym jest przechowywany **obiekt Osoba** danego agenta.
 - **Miejsce** — obiekt **Miejsce** przypisany do agenta. Aby wyświetlić listę miejsc dostępnych w środowisku, kliknij przycisk **Przełączaj**. Po wybraniu miejsca zostanie wyświetlone pole **Numer/NK**.
 - **Loginy agenta** — obiekty **Login agenta** dotyczące bieżącego agenta. Kliknij symbol **+**, aby dodać login agenta.
 - **Numer/NK**— numer / obiekt DN agenta. To pole pojawia się po wybraniu miejsca. Kliknij symbol **+**, aby dodać obiekt DN.
- Dodawanie kwalifikacji agenta
 - Do agentów można dodać **kwalifikacje**, wykonując następujące działania:
 - Utworzenie kwalifikacji — wpisz nazwę nowej kwalifikacji w polu **Szybki filtr**, a następnie kliknij symbol **+**, aby utworzyć kwalifikację.
 - Wybranie 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.

3. Grupy agentów

- Do **grupy agentów** można dodać agenta, klikając pole wyboru obok elementu na liście.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Kopiowanie agenta

Czasami już istnieje agent o właściwościach podobnych do tego, który ma zostać dodany. Wówczas zamiast tworzenia od początku nowego agenta można skopiować istniejącego i odpowiednio go zmodyfikować.

Aby skopiować istniejącego agenta, wykonaj następujące czynności:

1. W widoku Agenci wybierz agenta do skopiowania.
2. Kliknij przycisk **Klonuj**.
3. (Opcjonalnie) Odpowiednio zmodyfikuj informacje o agencie.
4. Kliknij przycisk **Zapisz** lub **Anuluj**.

Modyfikowanie agenta

Aby zmodyfikować agenta, wykonaj następujące czynności:

1. W widoku Agenci wybierz agenta do zmodyfikowania.
2. Kliknij przycisk **Edytuj** i odpowiednio zmodyfikuj informacje o agencie.
3. Kliknij przycisk **Zapisz** lub **Anuluj**.

Zmiana stanu agenta

Aby zmienić tylko stan agenta, wykonaj następujące czynności:

1. W widoku Agenci wybierz agenta, którego stan chcesz zmienić.
2. Kliknij przycisk **Włącz** lub **Wyłącz**.
3. Kliknij przycisk **Zapisz** lub **Anuluj**.

Uwagi:

- Wyłączeni agenci są na liście wyświetlani szarym kolorem (są wyszarzeni).
- Gdy agent jest wyłączony, aplikacja GAX unieważnia wszystkie sesje powiązane z tym agentem. Jeśli taki agent chce użyć aplikacji GAX, zostanie przekierowany na stronę logowania.

Usuwanie (kasowanie) agenta

Aby usunąć agentów, wykonaj następujące czynności:

1. W widoku Agenci wybierz agentów do usunięcia z konfiguracji.
2. Kliknij przycisk **Usuń**.
3. Kliknij przycisk **Zapisz** lub **Anuluj**.

Uwaga: Podczas usuwania agenta aplikacja GAX nie usuwa obiektów **DN**, **Miejsce** ani **Login agenta**, które są powiązane z tym agentem.

Masowe importowanie/eksportowanie danych agenta

Aby utworzyć, zmodyfikować lub usunąć dużą liczbę agentów, można przekazać plik z wartościami rozdzielonymi przecinkami (CSV) zawierający informacje o nowych i zmienionych agentach. Wartości dotyczące agenta można wprowadzić lub zmodyfikować w odpowiednich kolumnach. Po przekazaniu pliku do aplikacji GAX następuje utworzenie, zmodyfikowanie lub usunięcie uwzględnionych w nim agentów na podstawie działania wskazanego w kolumnie Działanie.

Plik CSV używany do importowania/eksportowania danych agenta jest taki sam jak używany do importowania/eksportowania osób (użytkowników) w składniku Configuration Manager. Szczegółowy opis pliku CSV zawiera temat [Plik CSV na potrzeby importowania lub eksportowania](#).

Ważne

Użytkownicy dzierżawcy mogą aktualizować agentów tylko dla dzierżawcy, do którego należą.

Aplikacja GAX umożliwia utworzenie szablonów arkuszy kalkulacyjnych do tego celu. Można utworzyć [pusty szablon](#) zawierający tylko nagłówki kolumn lub [wyeksportować dane](#) z istniejących rekordów agentów. Wyeksportowany arkusz kalkulacyjny można zmodyfikować, a następnie ponownie zaimportować do aplikacji GAX w celu utworzenia, zaktualizowania lub usunięcia rekordów agentów.

Wskazówka

Istnieje możliwość utworzenia różnych szablonów w zależności od poszczególnych scenariuszy.

Tworzenie pustego szablonu

Pusty szablon zawiera wszystkie wymagane kolumny oraz nagłówki kolumn określone przez użytkownika. Nie zawiera żadnych danych — trzeba go dopiero wypełnić.

1. Aby utworzyć szablon, kliknij opcję **Utwórz arkusz kalkulacyjny** w oknie Agenci lub w oknie Historia. Spowoduje to otwarcie okna wyboru kolumn, w którym można wybrać kolumny w celu umieszczenia w szablonie.
2. W oknie wyboru kolumn wybierz pola, które chcesz dołączyć do szablonu. Wybrane kolumny pojawiają się na liście kolumn po lewej stronie. Przeciągnij nazwy kolumn lub użyj strzałek, aby umieścić kolumny w wymaganej kolejności. Należy pamiętać o następujących kwestiach:

- Wymagane pola są zawsze dołączane.
 - Pole Działanie jest zawsze dodawane jako pierwsza kolumna.
 - W przypadku kwalifikacji, grup agentów, grup dostępu i przełączników każdy obiekt można wybrać jako kolumnę. Nagłówek kolumny jest wyświetlany jako <type>:<name>.
 - Wirtualnej grupy agentów nie można importować/eksportować masowo, dlatego nie zostaje uwzględniona w tabeli Grupy agentów.
3. Po wybraniu kolumn i określeniu ich kolejności kliknij opcję **Utwórz arkusz kalkulacyjny**. Aplikacja GAX wygeneruje i pobierze plik szablonu o nazwie **download.csv**.

Eksportowanie danych

Aplikacja GAX umożliwia eksportowanie danych z istniejących rekordów danych. W przypadku modyfikacji arkusza kalkulacyjnego w celu użycia go jako szablonu po dokonaniu wymaganych zmian należy zapisać arkusz w formacie CSV, a następnie przekazać plik do aplikacji GAX.

Eksportowanie danych agentów z aplikacji GAX do pliku CSV

1. Na liście Agenci wybierz agentów, których dane chcesz wyeksportować.
2. Kliknij przycisk **Eksportuj**.
3. Okno wyboru kolumn przedstawia powiązane pola, które zostały wstępnie wybrane dla danego agenta. Na przykład powiązane pola Grupy agentów, Grupy dostępu, Kwalifikacje i Przełączniki zostaną wstępnie wybrane dla tych agentów, których wcześniej wybrano. Wybierz dodatkowe pola zgodnie z potrzebami lub usuń pola, których nie chcesz eksportować.
4. Kliknij przycisk **Eksportuj**. Aplikacja GAX wygeneruje i pobierze arkusz kalkulacyjny o nazwie **download.csv** z danymi wybranymi do wyeksportowania.

Przekazywanie pliku

Przed przekazaniem aktualizacji masowych należy wprowadzić dane w arkuszu kalkulacyjnym i zapisać go jako plik CSV. Można to zrobić na jeden z dwóch sposobów:

- **Utwórz pusty szablon** i wpisz odpowiednie wartości — jest to prawdopodobnie najlepsza metoda, jeśli większość aktualizacji jest związana z dodawaniem nowych agentów.
- **Wyeksportuj istniejące dane**, a następnie dodaj nowe dane i wprowadź zmiany — jest to prawdopodobnie najlepsza metoda w przypadku wprowadzania zmian dotyczących istniejących agentów. Można wyeksportować informacje dotyczące tylko tych agentów, dzięki czemu nie będzie trzeba wprowadzać ich danych obowiązkowych.

Przykład przygotowanego arkusza kalkulacyjnego i pliku CSV jest dostępny [tutaj](#).

Teraz można przekazać dane do aplikacji GAX.

1. Kliknij przycisk **Importuj** w oknie Agenci lub w oknie Historia.
2. Kliknij opcję **Wybierz plik** i przy użyciu przeglądarki plików wybierz plik CSV.
3. Kliknij przycisk **Przełącz arkusz kalkulacyjny**. Aplikacja GAX rozpocznie weryfikowanie pliku i wyświetli postęp tej operacji. Możesz kliknąć przycisk **Zamknij**, aby zamknąć to okno, lub monitorować postęp w tym miejscu. Przetwarzanie będzie kontynuowane nawet po zamknięciu okna i będzie można je monitorować w **oknie Historia**.
 - Jeśli **arkusz kalkulacyjny jest prawidłowy**, kliknij przycisk **Kontynuuj**, aby rozpocząć przekazywanie.
 - Jeśli w oknie dialogowym pojawi się co najmniej jeden błąd, otwórz plik w nowym oknie i usuń błędy. Następnie rozpocznij ten proces od **kroku 2**.
4. Aplikacja GAX rozpocznie przetwarzanie rekordów i wyświetli postęp tej operacji. Jeśli to konieczne, w dowolnym momencie można wykonać jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zamknij okno**. Przetwarzanie będzie kontynuowane i będzie można je monitorować w **oknie Historia**.
 - Kliknij przycisk **Zakończ operację**, a następnie opcję **Tak, zakończ operację**, aby potwierdzić. Po zatrzymaniu przetwarzania nastąpi powrót do widoku Lista agentów.
5. Jeśli przekazywanie nie zostanie zatrzymane, po zakończeniu przetwarzania rekordów aplikacja GAX wyświetli komunikat **Operacja zakończona**. Ponadto zostanie wyświetlone podsumowanie wyników, a mianowicie liczba pomyślnie utworzonych i/lub zaktualizowanych rekordów oraz liczba rekordów, które nie zostały zaktualizowane lub utworzone ze względu na błąd. Kliknij przycisk **Zamknij okno**, aby wrócić do głównej listy agentów.

Działania skryptów

W przypadku nowych użytkowników:

1. Utwórz nową osobę z określonymi właściwościami w konkretnym folderze.
2. Powiąż nową osobę z określonymi grupami dostępu.
3. Powiąż nową osobę z określonymi grupami agentów.
4. Dodaj określone kwalifikacje do agentów.
5. W przypadku agentów wykonaj następujące czynności:
 - Jeśli pole Rozszerzenie nie zostało określone, utwórz i powiąż loginy agentów na wszystkich określonych przełącznikach z kodem loginu odpowiadającym nazwie użytkownika agenta. Loginy agentów są tworzone w folderze Loginy agentów przełącznika w tej samej hierarchii folderów, którą określono dla obiektu Osoba we właściwości Folder.
 - Jeśli określono pole Rozszerzenie, zostaje utworzone nowe miejsce o nazwie zgodnej z nazwą użytkownika agenta. Na wszystkich określonych przełącznikach zostają utworzone obiekty DN rozszerzeń z numerem odpowiadającym polu Rozszerzenie. Loginy agentów zostają utworzone i powiązane ze wszystkimi określonymi przełącznikami, które mają kod loginu odpowiadający wartości pola Rozszerzenie. Wszystkie obiekty są tworzone w odpowiednich folderach głównych przy użyciu tej samej hierarchii folderów, którą określono dla obiektu Osoba we właściwości Folder.

W przypadku istniejących użytkowników:

1. Pola Nazwa użytkownika i Jest agentem muszą być wypełnione w pliku wejściowym w celu identyfikacji osoby.
2. Wszystkie inne pola są opcjonalne.
3. Jeśli opcjonalne pole jest zdefiniowane, jego wartość jest porównywana z istniejącą wartością, a jeśli się różni, zostaje zaktualizowana dla tej osoby.

Masowe przypisywanie kwalifikacji do agentów

Aplikacja Genesys Administrator Extension umożliwia przypisanie kwalifikacji i powiązanych ocen do wielu agentów jednym kliknięciem. Można nawet utworzyć nową kwalifikację i przypisać ją w bieżącym widoku.

1. W widoku **Agenci** wybierz co najmniej jednego agenta, dla którego dodajesz, modyfikujesz lub usuwasz te same kwalifikacje. Spowoduje to uaktywnienie opcji **Edytuj kwalifikacje** na pasku narzędzi widoku **Agenci**.
2. Wybierz opcję **Edytuj kwalifikacje**. Spowoduje to otwarcie okna dialogowego **Edycja_<n>_agentów**, gdzie **<n>** oznacza liczbę wybranych agentów.

Ważne

Po otwarciu okna dialogowego edycji agentów nie można wykonywać żadnych innych operacji w aplikacji GAX w bieżącym oknie przeglądarki. Można jednak otworzyć inną kartę lub okno przeglądarki, aby uzyskać dostęp do innych operacji w aplikacji GAX. **Krok 4** przedstawia konsekwencje wylogowania się z aplikacji GAX lub zamknięcia przeglądarki, gdy to okno dialogowe jest otwarte.

3. Aby zmodyfikować kwalifikacje przypisane do wybranych agentów, wykonaj jedno z poniższych działań:

Ważne

Wszystkie klasyfikacje muszą mieć wartości liczbowe. Nie należy przypisywać klasyfikacji Mieszane do agentów. Ta klasyfikacja jest używana przez aplikację GAX do wskazania, że wybrani agenci mają różne klasyfikacje kwalifikacji.

- Aby przypisać kwalifikację:

Wskazówka

Aby utworzyć nową kwalifikację, należy wprowadzić jej nazwę w polu **Szybki filtr**, naciśnij klawisz **Enter** i przydzielić klasyfikację liczbową.

- Jeśli kwalifikacja nie jest powiązana z żadnymi agentami (pole wyboru jest puste), kliknij dwukrotnie pole wyboru, aby ustawić znacznik wyboru, a następnie wprowadź klasyfikację, którą chcesz przypisać do agentów.
- W przypadku, gdy kwalifikacja już jest powiązana z wybranymi agentami (pole wyboru zawiera kreskę (-)), kliknij jeden raz w polu wyboru, aby ustawić znacznik wyboru, a następnie w zależności od potrzeb wprowadź lub zmień wartość klasyfikacji.

- Aby usunąć aktywną kwalifikację ze wszystkich wybranych agentów, kliknij jeden lub dwa razy pole wyboru, aby usunąć zaznaczenie.
 - Aby zmodyfikować klasyfikację kwalifikacji, kliknij pole Klasyfikacja dla kwalifikacji i wprowadź nową wartość. Nowa wartość zostanie zastosowana tylko do wybranych agentów, co wskazuje stan pola wyboru (znacznik wyboru — wszyscy; kreska — niektórzy; puste — brak).
4. Po zakończeniu wprowadzania zmian kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać zmiany. Spowoduje to otwarcie okna postępu, które przedstawia postęp w czasie rzeczywistym i wyniki operacji.

Aktualizacje są przetwarzane w partiach po 10 agentów na partię. Podczas przetwarzania aktualizacji nie należy wylogowywać się z aplikacji GAX ani zamykać przeglądarki. W przypadku wylogowania lub zamknięcia przeglądarki przed zakończeniem operacji proces zostanie zatrzymany i zostaną przetworzone tylko te partie, które zostały zakończone do momentu przerwania procesu.

Jeśli na przykład wybrano 25 agentów, zmiany zostaną zatwierdzone w trzech partiach — dwie partie po 10 agentów i jedna partia z 5 agentami. W przypadku wylogowania lub zamknięcia bieżącej sesji przeglądarki przed przetworzeniem drugiej partii 10 agentów albo przed jej umieszczeniem w kolejce w celu przetworzenia na serwerze GAX zostaną zapisane zmiany tylko dla pierwszych 10 agentów (pierwsza partia). Zmiany dotyczące drugiej i trzeciej partii nie zostaną dokonane i nastąpi ich odrzucenie.

5. Po zakończeniu operacji okno postępu zawiera końcowe wyniki operacji. Aby wyświetlić szczegółową listę wyników, kliknij opcję **Wyświetl podsumowanie szczegółów**. Spowoduje to przedstawienie zaktualizowanych i niezaktualizowanych agentów. Kliknij opcję **Ukryj podsumowanie szczegółów**, aby wrócić do podsumowania wyników, lub kliknij przycisk **Zamknij okno**, aby zamknąć okno i wrócić do widoku Agenci.

Okno dialogowe edycji agentów

Okno dialogowe **Edycja <n> agentów**, gdzie n to liczba wybranych agentów, zawiera listę wszystkich kwalifikacji dostępnych w celu przypisania do agentów.

Jako pierwsze są wyświetlane kwalifikacje, które zostały już przypisane do co najmniej jednego agenta. Takie kwalifikacje są traktowane jako *aktywne*. Ponadto:

- Jeśli wszyscy wybrani agenci mają kwalifikację, ta kwalifikacja zostaje oznaczona znacznikiem wyboru w polu wyboru.
- Jeśli niektórzy, ale nie wszyscy wybrani agenci mają kwalifikację, ta kwalifikacja zostaje oznaczona kreską (-).

Jeśli żaden wybrany agent nie ma kwalifikacji, ta kwalifikacja jest traktowana jako *nieaktywna*. Jej pole wyboru jest puste, a kwalifikacja jest wyszarzona. Stan *nieaktywny* różni się od obiektu Kwalifikacja w stanie *wyłączonym*.

Kolumna Klasyfikacja zawiera klasyfikacje powiązane z odpowiednimi kwalifikacjami dla wszystkich wybranych agentów. Jeśli wybrani agenci mają różne klasyfikacje kwalifikacji, wyświetlana jest klasyfikacja Mieszane. W przeciwnym razie zostaje przedstawiona wartość klasyfikacji dla wszystkich wybranych agentów.

Okno Historia

W oknie **Historia** jest wyświetlany zapis operacji masowych (przekazywania).

Przegląd

Aby otworzyć okno **Historia**, należy kliknąć opcję **Historia** w oknie **Agenci**. Okno **Historia** zawiera ostatnie operacje masowe w kolejności malejącej według czasu, tzn. najnowsze operacje znajdują się na początku. Okno zawiera następujące kolumny:

- **Status** — **W KOLEJCE, ZAKOŃCZONE, W TOKU, ZATRZYMANE, BŁĄD**
- **Historia operacji** — nazwa pliku .csv, który został przekazany lub pobrany. Jeśli operacja jest ciągle w toku, jest postęp jest wyświetlany w postaci liczby przetworzonych rekordów. Jeśli operacja została ukończona, zostaje wyświetlona łączna liczba przetworzonych, utworzonych i zaktualizowanych rekordów, a także liczba nieprzetworzonych rekordów, które zawierały błędy.
- **Użytkownik** — nazwa zalogowanego użytkownika, który uruchomił operację. Ta informacja nie jest wyświetlana do momentu ukończenia operacji.
- **Data** — data i godzina ukończenia operacji.

Operacje są wyświetlane według statusu w następującej kolejności: **BŁĄD, W TOKU, W KOLEJCE, ZATRZYMANE i ZAKOŃCZONE**. Dla każdego statusu operacje są wyświetlane w kolejności malejącej według czasu, tzn. najnowsze operacje znajdują się na początku. Okno Historia jest odświeżane co 5 sekund, aby zapewnić aktualny stan operacji masowych.

Działania dla wielu operacji

W lewym górnym rogu okna **Historia** znajdują się następujące elementy sterowania:

- **Importuj** — umożliwia przekazanie pliku CSV. Szczegółowe instrukcje zawiera sekcja [Przekazywanie pliku](#).
- **Utwórz arkusz kalkulacyjny** — tworzy pusty plik szablonu zawierający wszystkie kolumny wymagane oraz kolumny określone przez użytkownika. Szczegółowe instrukcje zawiera sekcja [Generowanie pustego pliku szablonu](#).
- **Usuń** — usuwa wybrane operacje z listy. Nie powoduje to usunięcia samych plików, a jedynie ich rekordu z tej listy.
- **Pokaż szybki filtr** — umożliwia filtrowanie listy operacji w celu znalezienia tych, którymi jest zainteresowany użytkownik.

Działania dla pojedynczych operacji

Oprócz powyższych elementów sterowania, można także kliknąć ikonę koła zębatego obok nazwy pliku CSV, aby wyświetlić listę działań dostępnych dla konkretnej operacji. Dostępne działania różnią się w zależności od statusu samej operacji, ale należą do nich:

- **Zatrzymaj operację** — zatrzymuje przekazywanie pliku CSV, jeśli ciągle jest w toku. Aplikacja GAX wyświetla ostrzeżenie, że niektóre rekordy nie zostaną przetworzone, oraz monit o potwierdzenie. Kliknięcie opcji **Tak, ZAKOŃCZ operację** spowoduje zatrzymanie operacji. Oprócz licznika rekordów zostanie wyświetlona liczba rekordów, które nie zostały przetworzone.
- **Wyświetl szczegóły** — powoduje wyświetlenie listy rekordów w pliku CSV dowolnej operacji, która ma status ZAKOŃCZONE, niezależnie od tego, czy została wykonana do końca, czy też celowo zatrzymana. Dodatkowa kolumna **Operacja** przedstawia wynik dla każdego rekordu (Utworzono, Zaktualizowano, Błąd lub Nie przetworzono). Aby wyświetlić tylko rekordy z określonym wynikiem, należy kliknąć jeden z wyników wyświetlanych w prawym górnym rogu. Aby filtrować rekordy przy użyciu innego zestawu kryteriów, należy wybrać opcję **Pokaż szybki filtr**. Aby wyświetlić tylko określone kolumny, należy kliknąć narzędzie **wyboru kolumn** i usunąć zaznaczenie tych kolumn, które nie powinny być wyświetlane. Aby wyeksportować niektóre lub wszystkie rekordy do arkusza kalkulacyjnego, należy wybrać rekordy i kliknąć opcję **Eksportuj**. Następnie trzeba wykonać kroki przedstawione w sekcji **Eksportowanie danych**.
- **Usuń** — usuwa tylko daną operację z listy operacji. Nie powoduje to usunięcia samego pliku, a jedynie jego rekordu z tej listy. Aby usunąć więcej niż jedną operację jednocześnie, należy wybrać operacje i użyć opcji **Usuń** u góry okna zgodnie z wcześniejszym opisem.

Configuration Manager

Składnik Configuration Manager służy do konfigurowania i obsługi obiektów konfiguracji centrum kontaktów. Obiekty te, zwane także obiektami składnika Configuration Database (baza danych konfiguracji), zawierają dane wymagane przez rozwiązania i aplikacje Genesys do działania w konkretnym środowisku.

Informacje o obiektach konfiguracji

Obiekty konfiguracji, zwane także *obektami składnika Configuration Database*, zawierają dane wymagane przez rozwiązania i aplikacje Genesys do działania w konkretnym środowisku. Obiekty tworzy się i obsługuje w składniku Configuration Manager, a są przechowywane w składniku Configuration Database.

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

Hierarchia obiektów

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 przygotować hierarchię przez 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 agenta — hierarchia zawiera przełączniki.
- Obiekty DN — hierarchia zawiera przełączniki.

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

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

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

Wymagane uprawnienia

Minimalne uprawnienia wymagane do wykonywania zadań w aplikacji Genesys Administrator Extension zależą od konkretnego zadania. 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, trzeba mieć do niego uprawnienie Odczyt. • Typ obiektu można sprawdzić w składniku Configuration Manager. Jeśli użytkownik nie ma przypisanego uprawnienia Odczyt względem obiektu, 	Brak

Uprawnienie	Opis	Warunki wstępne
	<p>ten obiekt nie będzie wyświetlany w składniku Configuration Manager.</p> <ul style="list-style-type: none"> • W widoku listy znajduje się następujący przycisk: Edytuj. • Aby wyświetlić szczegółowe dane obiektu, wystarczy go kliknąć. 	
Tworzenie	<ul style="list-style-type: none"> • Aby utworzyć obiekt w konkretnym folderze, należy mieć uprawnienie Tworzenie względem folderu. Osoba, która tworzy obiekt, otrzymuje do niego uprawnienia Pełna kontrola. Inne konta mogą mieć uprawnienia dostępu do nowo utworzonego obiektu, które są takie same jak względem folderu, w którym obiekt został utworzony. • W widoku listy znajdują się następujące przyciski: Nowy, Klonuj oraz Przenieś do. • W widoku szczegółów obiektu znajdują się następujące przyciski: Klonuj oraz Przenieś do. Są również wyświetlane następujące karty: Opcje, Uprawnienia oraz Zależności. 	Odczyt
Aktualizacja	<ul style="list-style-type: none"> • Aby zmodyfikować konkretny obiekt, trzeba mieć do niego uprawnienia Aktualizacja. • W widoku listy znajduje się następujący przycisk: Włącz lub Wyłącz. • W widoku szczegółów obiektu znajdują się następujące przyciski: Włącz lub Wyłącz, Zapisz i Zastosuj. 	Odczyt
Usuwanie	<ul style="list-style-type: none"> • Aby usunąć konkretny obiekt, trzeba mieć do niego 	Odczyt

Uprawnienie	Opis	Warunki wstępne
	<p>uprawnienia Usuwanie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • W widoku listy znajduje się następujący przycisk: Usuń. • W widoku szczegółów obiektu jest widoczny następujący przycisk: Usuń. 	

Tryb tylko do odczytu i tryb awaryjny

Funkcje Tryb tylko do odczytu i Tryb awaryjny umożliwiają ograniczenie użytkownikom możliwości wprowadzania zmian w składniku Configuration Database podczas konserwacji składnika Configuration Server. Gdy składnik Configuration Server działa w jednym z tych dwóch trybów, jeśli użytkownik aplikacji GAX próbuje zaktualizować lub zapisać jakiegokolwiek obiekt konfiguracji, jest wyświetlany odpowiedni komunikat o błędzie. Gdy składnik Configuration Server działa w trybie awaryjnym, obiekty mogą aktualizować tylko super administratorzy. Więcej informacji o trybie tylko do odczytu i trybie awaryjnym zawiera sekcja [Tryb tylko do odczytu i tryb awaryjny](#).

Wspólne właściwości obiektów

Niemal wszystkie obiekty konfiguracji mają przypisane następujące elementy i właściwości konfiguracji:

- Właściwość **Nazwa**
- Właściwość **Stan włączony**
- Karta **Opcje**
- Karta **Uprawnienia**
- Karta **Zależności**

Właściwość Nazwa

Nazwa jednoznacznie identyfikuje obiekty w pewnym zakresie. Dlatego nazwa, która może zawierać do 255 znaków, to parametr wymagany przez obiekty większości typów. Wyjątki są następujące:

- Obiekty **DN** 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 szybciej się je przegląda, 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 odstępy 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.

Właściwość Stan włączony

Gdy to pole jest zaznaczone, wskazuje, że wystąpienie reprezentowane przez obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używane bez żadnych ograniczeń. Jeśli pole nie jest zaznaczone, wskazuje, 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 obiektów **DN** i **loginów agentów** zdefiniowanych w tym przełączniku.
- Wyłączenie folderu Grupa agentów powoduje wyłączenie wszystkich **grup agentów** skonfigurowanych w tym folderze.

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

Karta Opcje

Ważne

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

Aby wyświetlić opcje obiektu, należy go wybrać i kliknąć kartę **Opcje**. Opcje konfiguracji są wyświetlane w sekcjach. Aby wyświetlić lub ukryć opcje danej sekcji, należy ją rozwinąć lub zwinąć.

Domyślnie po otwarciu karty **Opcje** (lub **Opcje aplikacji**) wszystkie sekcje są zwinięte, ale można kliknąć pozycję **Rozwiń wszystko** w celu rozwinięcia (lub zwinięcia) wszystkich sekcji.

Sekcje poszczególnych opcji są też widoczne w kolumnach Nazwa i Sekcja. Jest to przydatne szczególnie wtedy, gdy w sekcji jest więcej opcji niż można wyświetlić na jednym ekranie, bo od razu wiadomo, w której sekcji znajduje się dana opcja.

Opcjami obiektów można zarządzać (dodawac je, aktualizowac i usuwac) — indywidualnie lub masowo — przy użyciu funkcji importu/eksportu.

Indywidualnie:

- Dodawanie opcji **[+] Pokaż 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 jedną z następujących czynności:
 - 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 **[+] Pokaż 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 **[+] Pokaż 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.

Masowo:

- Aby zaimportować lub wyeksportować opcje, można kliknąć przycisk **Więcej**. Więcej informacji zawiera sekcja [Wdrażanie masowe opcji konfiguracji](#).

Można też kliknąć przycisk **Więcej**, aby **skopiować** wybrane opcje aplikacji i następnie **wkleić** je w opcjach dowolnego obiektu konfiguracji.

Ważne

- Pola **Sekcja** i **Klucz** są wymagane, a wartości wpisane w tych polach muszą być unikatowe w zakresie środowiska.
- Aby zaimportować lub wyeksportować opcje, można kliknąć przycisk **Więcej**. Więcej informacji znajduje się w sekcji **Importowanie / eksportowanie danych** na karcie Przegląd.

Karta 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 działań jest ograniczony do zarządzania uprawnieniami dla jednego obiektu bazy danych.

Więcej informacji o przydzielaniu, modyfikowaniu i usuwaniu uprawnień zawiera dokumentacja [Genesys Security Deployment Guide](#).

Ważne

Niektóre obiekty konfiguracji, takie jak Dzierżawcy i Foldery, to obiekty nadrzędne dla co najmniej jednego obiektu. Po wyświetleniu karty **Uprawnienia** dotyczącej tych obiektów nadrzędnych można korzystać z 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

[+] Pokaż procedurę

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 filtra — wprowadź nazwę lub fragment nazwy użytkownika albo 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 wyświetlić procedurę

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

Właściwość	Opis
Tworzenie (C)	Umożliwia tworzenie obiektów danego typu.
Odczyt (R)	Umożliwia wyświetlanie szczegółowych danych obiektu.
Aktualizacja (U)	Umożliwia zmianę i modyfikację obiektu.
Usuwanie (D)	Umożliwia usunięcie obiektu.
Wykonywanie (X)	Umożliwia wdrażanie, uruchamianie, zatrzymywanie oraz inną aktywację obiektu.
Uprawnienia do odczytu obiektu (RP)	Umożliwia wyświetlanie przydzielonych uprawnień dostępu do obiektu.
Zmiana uprawnień obiektu (CP)	Umożliwia zmianę przydzielonych uprawnień dostępu do obiektu.

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 wyświetlić procedurę

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.

Karta 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.

Operacje na wspólnych właściwościach obiektów

Następujące operacje dotyczą większości właściwości obiektów, niezależnie od ich typu. Jeśli operacje różnią się dla konkretnych typów, w sekcji dotyczącej danego typu w dalszej części tego pliku pomocy jest wskazana metoda alternatywna. Operacje dodatkowe opisano też w sekcjach dotyczących konkretnych typów.

Rozwiń/zwiń wszystko

Jeśli ta opcja jest dostępna, umożliwia **rozwinięcie** lub **zwinięcie** wszystkich obiektów w bieżącym widoku.

Dodaj/usuń

Aby dodać obiekt, należy kliknąć przycisk **Dodaj** w celu wyszukania obiektu do dodania na wybranej karcie właściwości. Aby usunąć obiekty, należy je wybrać i kliknąć przycisk **Usuń**.

Kopiuj/wklej

Mając wymagane uprawnienia, można kliknąć przycisk **Więcej** w celu uzyskania dostępu do funkcji **Kopiuj** i **Wklej**. Po wybraniu i skopiowaniu obiektów można je wkleić w dowolnej lokalizacji, która obsługuje powiązanie ze skopiowanymi obiektami.

Certyfikaty zabezpieczeń

Aplikacja Genesys obsługuje opcjonalnie protokół Transport Layer Security (TLS), który pozwala zabezpieczać dane wymieniane między składnikami produktów Genesys. Protokół TLS wykorzystuje certyfikaty bezpieczeństwa, 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.

Szczegółowe informacje i instrukcje wdrażania protokołu TLS zawiera sekcja „[Secure Connections](#)” (Bezpieczne połączenia) dokumentacji *Genesys Security Deployment Guide*.

Tryb tylko do odczytu i tryb awaryjny

Funkcje Tryb tylko do odczytu i Tryb awaryjny umożliwiają ograniczenie użytkownikom możliwości wprowadzania zmian w składniku Configuration Database podczas konserwacji składnika Configuration Server.

Tryb tylko do odczytu

W tym trybie żaden użytkownik nie może wprowadzić zmian w bazie danych konfiguracji (składniku Configuration Database).

Tryb awaryjny

W tym trybie zmiany w bazie danych konfiguracji (składniku Configuration Database) mogą wprowadzić tylko użytkownicy należący do grupy Super administratorzy. Tryb awaryjny przydaje się na przykład wtedy, gdy jest konieczna konserwacja składnika Configuration Database.

Włączanie trybów tylko do odczytu i awaryjnego

Te tryby mogą włączyć lub wyłączyć tylko członkowie grupy Super administratorzy.

Aby włączyć tryb tylko do odczytu lub tryb awaryjny, wykonaj następujące czynności:

1. W prawym górnym rogu widoku Configuration Manager kliknij przycisk **Więcej** obok przycisku **Srodowisko**.
2. Zaznacz odpowiednie pole wyboru, aby włączyć dany tryb.

Gdy serwer jest w trybie tylko do odczytu lub w trybie awaryjnym, w nagłówku aplikacji GAX jest widoczna ikona blokady dla:

- Wszystkich obecnie zalogowanych użytkowników,
- Wszystkich użytkowników logujących się, gdy aplikacja GAX jest w trybie tylko do odczytu lub w trybie awaryjnym.

Po ustawieniu wskaźnika myszy na ikonie blokady jest wyświetlana podpowiedź dotycząca aktywnego w danym momencie trybu.

Po aktywowaniu trybu tylko do odczytu lub trybu awaryjnego składnik Configuration Server powiadamia wszystkich użytkowników pracujących w składniku Configuration Layer o aktywnym trybie tylko do odczytu. Gdy składnik Configuration Server działa w jednym z tych dwóch trybów, jeśli użytkownik aplikacji GAX próbuje zaktualizować lub zapisać jakiegokolwiek obiekt konfiguracji, jest wyświetlany odpowiedni komunikat o błędzie. Gdy składnik Configuration Server działa w trybie awaryjnym, obiekty mogą aktualizować tylko super administratorzy.

Ważne

- Jeśli wystąpienie przeglądarki aplikacji GAX, w którym składnik Configuration Layer przełączono w tryb tylko do odczytu, jest połączone ze składnikiem Configuration Server, można się przełączyć z powrotem w tryb normalnego działania tylko za pośrednictwem tej samej przeglądarki.
- Jeśli działanie przeglądarki aplikacji GAX zakończy się nieprawidłowo lub w przypadku rozłączenia z siecią:
 1. Uruchom inne wystąpienie aplikacji GAX.
 2. Zaloguj się na konto, które jest członkiem grupy użytkowników Super administratorzy.
 3. Przywróć normalny tryb działania systemu.

Ponadto jeśli komputer-host, na którym działa serwer GAX, zostanie wyłączony lub rozłączony z siecią, poczekaj na samodzielne przywrócenie działania aplikacji GAX (jeśli włączono automatyczne ponowne uruchamianie) lub ręcznie uruchom aplikację serwera GAX w następujący sposób:

1. Połącz się z adresem URL aplikacji GAX z dowolnej przeglądarki na innym komputerze.
2. Zaloguj się na konto, które jest członkiem grupy użytkowników Super administratorzy.
3. Przywróć normalny tryb działania systemu.

Ułatwienia wdrażania

Aplikacja Genesys Administrator Extension ma kilka pomocniczych funkcji, które przyspieszają proces wdrażania, w tym:

- **Wdrażanie masowe obiektów konfiguracji.** Importując informacje z pliku przygotowanego poza aplikacją GAX, można jednocześnie utworzyć, usunąć lub zaktualizować wiele obiektów niektórych typów. Opcjonalnie można też pobrać bieżące informacje o wybranych obiektach w formacie pliku wartości rozdzielonych przecinkami (CSV), a następnie edytować je stosowanie do potrzeb i przekazać z powrotem do aplikacji Genesys Administrator Extension.
- **Wdrażanie masowe opcji konfiguracji.** Importując informacje z pliku przygotowanego poza aplikacją GAX, można jednocześnie utworzyć, usunąć lub zaktualizować opcje konfiguracji wszystkich typów obiektów. Opcjonalnie można też pobrać bieżące informacje o wybranych obiektach w formacie pliku wartości rozdzielonych przecinkami (CSV), a następnie edytować je stosowanie do potrzeb i przekazać z powrotem do aplikacji Genesys Administrator Extension.
- **Zarządzanie opcjami konfiguracji wielu obiektów.** Można dodać, usunąć lub zmodyfikować opcje i wartości opcji grupy wybranych obiektów.
- **Klonowanie obiektów.** Można utworzyć kopie istniejącego obiektu z niektórymi właściwościami i opcjami ustawionymi na taką samą wartość, jaką ma obiekt oryginalny.
- **Zestawy zmian masowych.** Jednocześnie można dodać lub usunąć wielu użytkowników. To starsza funkcja. Firma Genesys zaleca korzystanie z opisanej powyżej funkcji masowego importu/eksportu.

Wdrażanie masowe obiektów konfiguracji

Aby utworzyć lub zmodyfikować dużą liczbę obiektów, można przekazać **plik z wartościami rozdzielonymi przecinkami (CSV)** zawierający informacje o nowych i/lub zmienionych obiektach. Wartości dotyczące obiektu można wprowadzić lub zmodyfikować w odpowiednich kolumnach. Po przekazaniu pliku do aplikacji GAX następuje utworzenie lub zmodyfikowanie uwzględnionych w nim obiektów na podstawie działania wskazanego w kolumnie Działanie.

Aplikacja GAX umożliwia też pobranie (lub wyeksportowanie) informacji o wybranych obiektach. Pobrany plik może służyć do utworzenia „szablonu” przekazywania danych.

Funkcja importu/eksportu jest dostępna dla następujących typów obiektów:

- Numery katalogowe (DN) i grupy DN
- Miejsca i grupy miejsc
- Osoby (użytkownicy), w tym agenci
- Grupy agentów
- Loginy agentów

Aplikacja GAX umożliwia pobranie (lub wyeksportowanie) informacji o wybranych obiektach. Pobrany plik może służyć do utworzenia „szablonu” przekazywania danych.

W tej sekcji opisano eksportowanie i importowanie plików. Informacje możliwe do uwzględnienia w pliku zależą od typu obiektu. Należy się też zapoznać z przykładami przygotowanego arkusza i pliku.

Eksportowanie danych

Aplikacja GAX umożliwia eksportowanie danych z istniejących rekordów danych do arkusza o nazwie **download.csv**. W zależności od potrzeb można odpowiednio zmodyfikować arkusz, zapisać go jako plik **.csv** i **przekazać** z powrotem do aplikacji GAX. Można też wyeksportować plik z danymi tylko jednego obiektu, usunąć z niego dane (poza nagłówkami kolumn), a następnie używać tego „pustego” szablonu do przekazywania zaktualizowanych danych w przyszłości.

Aby wyeksportować dane, wykonaj następujące czynności:

1. W składniku Configuration Manager wybierz obiekty, których dane chcesz wyeksportować.
2. Kliknij opcję **Eksportuj** w menu **Więcej**. Zostanie wyświetlone okno wyboru kolumn, które zawiera kolumny wymagane dla wybranego typu obiektów. Zestaw wymaganych kolumn jest różny dla poszczególnych typów obiektów. Można zmienić kolejność kolumn w pliku wyjściowym, ale nie można ich usunąć z listy.
3. Z innych tabel w oknie wyboru kolumn wybierz dodatkowe pola zgodnie z potrzebami lub usuń pola, których nie chcesz eksportować.
4. Kliknij przycisk **Eksportuj**. Aplikacja GAX wygeneruje i pobierze arkusz kalkulacyjny o nazwie

download.csv z danymi wybranymi do wyeksportowania.

Plik CSV

Zawartość pliku CSV różni się w zależności od typu importowanego lub eksportowanego obiektu, który może być następujący:

- **Numery katalogowe**
- **Grupy numerów katalogowych**
- **Miejsca**
- **Grupy miejsc**
- **Osoby**
- **Grupy agentów**
- **Login agenta**

Przekazywanie pliku

Przed przekazaniem aktualizacji masowych należy wprowadzić dane w arkuszu kalkulacyjnym i zapisać go jako plik CSV. Warto pamiętać o następujących zaleceniach:

- Jeśli większość aktualizacji polega na dodaniu nowych obiektów, należy utworzyć pusty szablon i wypełnić go odpowiednimi wartościami.
- Jeśli przede wszystkim są zmieniane istniejące obiekty, należy **wyeksportować** istniejące dane, wprowadzić niezbędne zmiany i dodać informacje. Można wyeksportować informacje dotyczące tylko tych obiektów, dzięki czemu nie będzie trzeba wprowadzać ich danych obowiązkowych.

Aby przekazać dane do aplikacji GAX, wykonaj następujące czynności:

1. Przejdź do listy dodawanych lub aktualizowanych obiektów.
2. W menu **Więcej** kliknij opcję **Importuj**.
3. Kliknij opcję **Wybierz plik** i przy użyciu przeglądarki plików wybierz plik CSV.
4. Kliknij przycisk **Przełącz arkusz kalkulacyjny**. Aplikacja GAX rozpocznie weryfikowanie pliku i wyświetli postęp tej operacji. Możesz kliknąć przycisk **Zamknij**, aby zamknąć to okno, lub monitorować postęp w tym miejscu. Przetwarzanie będzie kontynuowane nawet po zamknięciu okna.
 - Jeśli **arkusz kalkulacyjny jest prawidłowy**, kliknij przycisk **Kontynuuj**, aby rozpocząć przekazywanie.
 - Jeśli w oknie dialogowym pojawi się co najmniej jeden błąd, otwórz plik w nowym oknie i usuń błędy. Następnie rozpocznij ten proces od **kroku 2**.
5. Aplikacja GAX rozpocznie przetwarzanie rekordów i wyświetli postęp tej operacji. Jeśli to konieczne, w

dowolnym momencie można wykonać jedno z następujących działań:

- Kliknij przycisk **Zamknij okno**. Przetwarzanie będzie kontynuowane.
 - Kliknij przycisk **Zakończ operację**, a następnie opcję **Tak, zakończ operację**, aby potwierdzić. Po zatrzymaniu przetwarzania nastąpi powrót do widoku listy.
6. Jeśli przekazywanie nie zostanie zatrzymane, po zakończeniu przetwarzania rekordów aplikacja GAX wyświetli komunikat **Operacja zakończona**. Ponadto zostanie wyświetlone podsumowanie wyników, a mianowicie liczba pomyślnie utworzonych i/lub zaktualizowanych rekordów oraz liczba rekordów, które nie zostały zaktualizowane lub utworzone ze względu na błąd. Kliknij przycisk **Zamknij okno**, aby wrócić do głównej listy obiektów.

Wdrażanie masowe opcji konfiguracji

Aby utworzyć lub zmodyfikować opcje konfiguracji, można przekazać **plik z wartościami rozdzielonymi przecinkami (CSV)** zawierający informacje o nowych i/lub zmienionych opcjach oraz wartościach. Opcje i wartości można wprowadzić lub zmodyfikować w odpowiednich kolumnach. Po przekazaniu pliku do aplikacji GAX następuje utworzenie lub zmodyfikowanie uwzględnionych w nim opcji na podstawie działania wskazanego w kolumnie Działanie.

Aplikacja GAX umożliwia też pobranie (lub wyeksportowanie) informacji o wybranych opcjach. Pobrany plik może służyć do utworzenia „szablону” przekazywania danych.

Funkcja importu/eksportu opcji konfiguracji jest dostępna dla wszystkich typów obiektów.

Opcje eksportu

Aplikacja GAX umożliwia eksportowanie wybranych opcji do arkusza kalkulacyjnego. W zależności od potrzeb można odpowiednio zmodyfikować arkusz, zapisać go jako plik **.csv** lub **.cfg** i **przekazać** z powrotem do aplikacji GAX. Można też usunąć z niego dane (poza nagłówkami kolumn), a następnie używać tego „pustego” szablonu do przekazywania zaktualizowanych opcji konfiguracji w przyszłości.

Aby wyeksportować opcje, wykonaj następujące czynności:

1. W składniku Configuration Manager otwórz kartę Opcje obiektu, którego opcje chcesz wyeksportować.
2. Wybierz sekcje i opcje do wyeksportowania.
3. Kliknij opcję **Eksportuj** w menu **Więcej** znajdującym się nad listą opcji w prawym rogu.
4. W oknie dialogowym **Eksportowanie opcji** wybierz format pliku wyjściowego (CFG lub CSV) i kliknij przycisk **Eksportuj**.
Plik wyjściowy zostanie utworzony, a następnie pobrany w przeglądarce z nazwą i formatem **<object type>_annex_<object DBID>.csv lub cfg**
Na przykład:
CfgPerson_annex_6378.cfg lub **CfgPerson_annex_6378.cfg**

Przekazywanie pliku

Przed przekazaniem aktualizacji masowych należy wprowadzić dane w arkuszu kalkulacyjnym i zapisać go jako plik CSV. Warto pamiętać o następujących zaleceniach:

- Jeśli większość aktualizacji polega na dodaniu nowych opcji do obiektu, należy utworzyć pusty szablon i wypełnić go odpowiednimi wartościami.
- Jeśli przede wszystkim są zmieniane istniejące opcje, należy **wyeksportować** tylko zmieniane opcje i wprowadzić zmiany.

Aby przekazać dane do aplikacji GAX, wykonaj następujące czynności:

1. W składniku Configuration Manager otwórz kartę **Opcje** obiektu, do którego chcesz przekazać opcje.
2. Kliknij opcję **Importuj** w menu **Więcej** znajdującym się nad listą opcji w prawym rogu.
3. W oknie dialogowym **Importowanie obiektów**:
 - a. Kliknij opcję **Wybierz plik** i wybierz plik .csv lub .cfg zawierający zmiany.
 - b. Jeśli masz pewność, że plik zawiera dokładne i najbardziej aktualne wartości opcji, które już mogą istnieć w obiekcie, wybierz opcję **Nadpisz istniejące opcje**. W przeciwnym razie nie wybieraj jej.
 - c. Kliknij przycisk **Przełącz**.
4. Po przetworzeniu rekordów zostanie wyświetlone okno dialogowe **Operacja zakończona** z podsumowaniem wyników. Kliknij przycisk **Zamknij**, aby wrócić do karty **Opcje**.

Plik źródłowy

W aplikacji GAX pliki **.csv** (wartości rozdzielone przecinkami) i **.cfg** służą do importowania i eksportowania opcji konfiguracji. Oba formaty umożliwiają importowanie i eksportowanie opcji wyłącznie w postaci ciągu znaków. Opcje konfiguracji innych typów są ignorowane. Wszystkie ciągi w tym pliku muszą być zakodowane w standardzie UTF-8.

Ważne

Zawartość pliku dotyczy tylko jednego obiektu.

Pliki CSV

Każdy wiersz pliku źródłowego CSV reprezentuje jedną opcję konfiguracji. Dana opcja może się pojawiać w pliku źródłowym tylko jeden raz. Jeśli sekcji opcji konfiguracji jeszcze nie ma w konfiguracji obiektu, zostaje utworzona. Unikatowym identyfikatorem opcji w zakresie pliku źródłowego jest połączenie pól Sekcja i Klucz. Plik ma trzy kolumny — sekcji opcji konfiguracji, nazwy opcji (klucz) i wartości opcji. Nazwy kolumn znajdują się w pierwszym wierszu pliku — odpowiednio Section (sekcja), Key (klucz) i Value (wartość). Kolejność kolumn nie jest ważna. Po każdym wpisie kolumny jest wstawiany przecinek. Plik źródłowy zawiera następujące informacje dla każdej opcji:

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
Sekcja	Ciąg	Tak	Nazwa pliku konfiguracji.
Klucz	Ciąg	Tak	Nazwa opcji.
Wartość	Ciąg	Nie	Nowa wartość opcji.

Pliki CFG

W pliku CFG 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, takich jak:

```
[section_name1]
option-name1=option_value2
...
option_nameN=option_valueN

[section_name2]
option-nameN+1=option_valueN+1
...
```

Przykład

Poniższe dane należy przekazać do aplikacji GAX w celu dodania dwóch nowych opcji do istniejącego obiektu Użytkownik:

Sekcja	Klucz	Wartość
gaxproperties	datemodified	1478163902397
htcc	roles	Agent

Plik CSV z takimi danymi wygląda następująco:

```
Section,Key,Value
gaxproperties,datemodified,1478163902397
htcc,roles,Agent
```

Te same informacje wyeksportowane z aplikacji GAX jak plik CFG wyglądają następująco:

```
[gaxproperties]
datemodified=1478163902397
[htcc]
roles=Agent
```

Zarządzanie opcjami konfiguracji wielu obiektów

Aplikacja GAX umożliwia zarządzanie opcjami konfiguracji jednocześnie dla wielu obiektów konfiguracji. Innymi słowy, można dodać, usunąć lub zmodyfikować sekcje opcji, nazwy i wartości wybranych obiektów. Dzięki tej funkcji nie trzeba pojedynczo wybierać obiektów w zestawie obiektów, które wymagają takich samych modyfikacji i/lub dodania albo usunięcia. Jest to szczególnie korzystne, jeśli są konieczne takie same zmiany opcji w grupie obiektów.

Ta funkcja ma zastosowanie do wszystkich obiektów konfiguracji.

Ważne

- Funkcja umożliwia zarządzanie opcjami agentów w składniku Configuration Manager tylko po wybraniu ich przy użyciu ścieżki **Konta > Osoby** (Użytkownicy).
- W opcjach konfiguracji jest rozróżniana wielkość liter.

Aby korzystać z funkcji, wykonaj następujące czynności:

1. W aplikacji GAX otwórz składnik **Configuration Manager** i wybierz typ obiektu, którego opcjami chcesz zarządzać.
2. Wybierz obiekty do zarządzania opcjami, zaznaczając pola wyboru obok ich nazw i w razie potrzeby przejdź do folderu, w którym się znajdują.

Wskazówka

Aby ułatwić sobie pracę, można zacząć od folderu, który zawiera najwięcej obiektów z opcjami do zmiany. Później można się zająć obiektami w innych folderach.

3. W menu **Więcej** wybierz opcję **Zarządzaj opcjami**. Zostanie otwarte okno **Zarządzanie opcjami**. To okno służy do określania zmian opcji obiektów zgodnie z opisem w dalszych krokach.
4. Na karcie **Wybierz** dostosuj listę obiektów, których opcjami chcesz zarządzać, przy użyciu przycisków **Dodaj** i **Usuń**.
5. Na kartach **Aktualizuj**, **Usuń** i **Dodaj** przy użyciu przycisków **Dodaj**, **Edytuj** i **Usuń** utwórz listę opcji, które chcesz zmodyfikować, usunąć lub dodać w przypadku wybranych obiektów (są one wymienione na karcie **wyboru**). Należy pamiętać o następujących kwestiach:
 - Zmiany określone na karcie **Aktualizuj** mają zastosowanie tylko do istniejących opcji.
 - Na karcie **Usuń** nie ma znaczenia wartość opcji, ponieważ opcja zostanie usunięta niezależnie od wartości.

6. Po wybraniu opcji na trzech kartach zostanie wyświetlona karta **Wykonaj** z wybranymi obiektami oraz zmianami, które zostaną wprowadzone w ich opcjach. Przejrzyj te informacje i wykonaj jedną z następujących czynności:
- Jeśli informacje są prawidłowe, kliknij przycisk **Wykonaj**, aby zastosować zmiany. Po zakończeniu tej operacji zostanie wyświetlona karta z informacjami o statusie i liczbie zmienionych obiektów.
 - Jeśli informacje nie są prawidłowe, kliknij przycisk **Wstecz**, aby wprowadzić zmiany.

Zarządzanie połączeniami wielu aplikacji

Aplikacja GAX umożliwia zarządzanie połączeniami jednocześnie dla wielu aplikacji. Dzięki tej funkcji nie trzeba pojedynczo wybierać aplikacji, które wymagają takich samych modyfikacji w istniejących lub dodanych masowo połączeniach.

Ważne

Ta funkcja ma zastosowanie tylko do aplikacji demonów (serwerowych).

Aby korzystać z funkcji, wykonaj następujące czynności:

- W aplikacji GAX otwórz składnik **Configuration Manager** i wybierz aplikacje serwerowe, których połączeniami chcesz zarządzać.
- W menu **Więcej** wybierz opcję **Zarządzaj połączeniami**. Zostanie otwarte okno **Zarządzanie połączeniami**. To okno służy do określania zmian opcji połączeń zgodnie z opisem w dalszych krokach.
- Na karcie **Wybierz** dostosuj listę aplikacji, których połączeniami chcesz zarządzać, przy użyciu przycisków **Dodaj** i **Usuń**.
- Na kartach **Aktualizuj**, **Usuń** i **Dodaj** przy użyciu przycisków **Dodaj**, **Edytuj** i **Usuń** utwórz listę połączeń, które chcesz zmodyfikować, usunąć lub dodać w przypadku wybranych aplikacji (są one wymienione na karcie **Wybierz**). Należy pamiętać o następujących kwestiach:
 - Zmiany określone na karcie **Aktualizuj** mają zastosowanie tylko do istniejących połączeń.
 - Na karcie **Usuń** nie ma znaczenia wartość, ponieważ połączenie zostanie usunięte niezależnie od wartości.
- Po wybraniu połączeń na trzech kartach zostanie wyświetlona karta **Wykonaj** z wybranymi aplikacjami oraz zmianami, które zostaną wprowadzone w ich połączeniach. Przejrzyj te informacje i wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Jeśli informacje są prawidłowe, kliknij przycisk **Wykonaj**, aby zastosować zmiany. Po zakończeniu tej operacji zostanie wyświetlona karta z informacjami o statusie i liczbie zmienionych aplikacji.
 - Jeśli informacje nie są prawidłowe, kliknij przycisk **Wstecz**, aby wprowadzić zmiany.

Klonowanie

Podczas ustawiania obiektów konfiguracji takich jak DN, użytkownicy, miejsca itp., które mają wspólne właściwości, aplikacja Genesys Administrator Extension umożliwia *klonowanie* istniejących obiektów. Operacja klonowania uwzględnia też opcje konfiguracji oryginalnego obiektu. To znaczy, że są tworzone kopie istniejącego obiektu z niektórymi właściwościami i wszystkimi opcjami ustawionymi na taką samą wartość, jaką ma obiekt oryginalny. Wystarczy jedynie wprowadzić lub zaktualizować wartości w polach.

W razie potrzeby można jednak zablokować klonowanie niektórych opcji konfiguracji. Na przykład do właściwości nowego obiektu nie ma być klonowana sekcja **[provisioning_flags]**. Począwszy od wersji 8.5.240 można określić sekcje opcji konfiguracji, które nie mają być klonowane. W tym celu należy ustawić opcję **[com].exclude_clone** na nazwę sekcji opcji konfiguracji (lub rozdzieloną przecinkami listę nazw sekcji, jeśli jest ich więcej niż jedna) na karcie **Opcje aplikacji** obiektu aplikacji GAX. To ustawienie będzie dotyczyć wszystkich obiektów skonfigurowanych w aplikacji GAX, które mają taką samą nazwę sekcji, a nie tylko sekcji blokowanego obiektu.

Zestawy zmian masowych

Aplikacja Genesys Administrator Extension umożliwia wprowadzanie zmian masowych dotyczących użytkowników. Na przykład można utworzyć zestaw zmian masowych, aby w ramach jednego działania dodać lub usunąć wielu użytkowników do/z systemu albo dodać lub usunąć wiele kwalifikacji. Można też jednocześnie przeprowadzić wszystkie te operacje.

Począwszy od wersji 8.5.250 funkcja Zestawy zmian masowych nie jest dostępna domyślnie w aplikacji GAX. Zamiast tego firma Genesys zaleca użycie innych funkcji wdrażania masowego dla obiektów **Użytkownik (Osoba)**, w tym agentów, oraz obiektów **Grupa agentów**. Jeśli jednak funkcja Zestawy zmian masowych jest potrzebna, można ją włączyć przez ustawienie **enable_bulk_change_sets=true** w sekcji **[general]** na karcie **Opcje** obiektu aplikacji GAX. Pojawi się wówczas w menu **Administracja**.

Opcje wyświetlania

W panelu **Zestawy zmian masowych** są wyświetlane wszystkie dostępne w środowisku zestawy zmian masowych, które nie zostały jeszcze przeprowadzone lub ich przeprowadzenie zakończyło się niepowodzeniem. Aby wyświetlić listę pomyślnie przeprowadzonych 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, do których użytkownik ma 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. 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.

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** — wykonanie zestawu zmian masowych nie powiodło się.
- **Postęp** — podczas wykonywania zestawu zmian masowych w tym polu jest widoczny pasek postępu.
- **Wykonane przez dzierżawcę** — wskazuje, który dzierżawca wykonał jako ostatni ten zestaw zmian masowych.
- **Wykonane przez użytkownika** — wskazuje, 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.
- **Usunięcia** — obiekty, które zostaną usunięte przez zestaw zmian masowych
- **Dodatki** — obiekty, które zostaną dodane przez zestaw zmian masowych
- **Aktualizacje** — obiekty, które zostaną zaktualizowane przez zestaw zmian masowych

Ważne

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

Procedury

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

Tworzenie zestawów zmian masowych

Aby utworzyć zestaw zmian masowych, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

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

- **Usunięcia** — podaj obiekty konfiguracji, które mają zostać usunięte przy użyciu zestawu zmian masowych. Jeśli istnieją obiekty do usunięcia, wykonaj poniższe działania. W przeciwnym razie przejdź do kolejnego kroku.
 - a. Kliknij przycisk **Dodaj**. Z prawej strony zostanie wyświetlony panel **Nowy usuwany element**.
 - b. Kliknij przycisk **Przełóżaj**. Z prawej strony zostanie wyświetlona lista obiektów konfiguracji.
 - c. Obiekty widoczne na liście zależą od obecnie wybranej kategorii. Aby zmienić typ kategorii, kliknij menu rozwijane w górnej części panelu.
 - d. Aby znaleźć konkretne obiekty, użyj pola **Szybki filtr** lub **Filtr dzierżawcy**. Kliknij pole wyboru obok każdego obiektu, który ma zostać dodany do listy Usunięcia.
 - e. Nazwa obiektu pojawi się w panelu **Nowy usuwany element**. Kliknij przycisk **OK**, aby dodać obiekt do listy Usunięcia.
 - f. Aby dodać więcej obiektów do listy Usunięcia, powtórz powyższe kroki.
- **Dodatki** — podaj obiekty konfiguracji, które mają zostać dodane przy użyciu zestawu zmian masowych. Jeśli istnieją obiekty do dodania, należy wykonać poniższe działania. W przeciwnym razie przejdź do kolejnego kroku.
 - a. Kliknij przycisk **Dodaj**. Z prawej strony zostanie wyświetlony nowy panel.
 - b. Kliknij przycisk **Przełóżaj**. Z prawej strony zostanie wyświetlona lista obiektów konfiguracji.
 - c. Wybierz typ obiektu z menu rozwijanego **Typ**.
 - d. Kliknij przycisk **Przełóżaj**, 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 dodawanych obiektów. 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 przedziału od 1 do 100.
- g. W polu **Plik CSV** wykonaj 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 do użycia.

Ważne

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

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, wykonaj poniższe działania. W przeciwnym razie przejdź 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, kliknij menu rozwijane w górnej części panelu.
 - d. Aby znaleźć konkretne obiekty, użyj pola **Szybki filtr** lub **Filtr dzierżawcy**. Kliknij pole wyboru obok każdego obiektu, który ma zostać dodany do listy Aktualizacje.
 - e. Nazwa obiektu pojawi się w panelu **Nowy aktualizowany element**. Kliknij przycisk **OK**, aby dodać obiekt do listy Aktualizacje.
 - f. Aby dodać więcej obiektów do listy Aktualizacje, powtórz powyższe kroki.
3. W panelu tworzenia zestawu zmian masowych możesz zmienić kolejność obiektów widocznych na listach **Usunięcia**, **Dodatki** i **Aktualizacje**.

Ważne

Działania dotyczące zestawu zmian masowych są wykonywane w następującej kolejności: usuwanie, dodawanie, 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

Aby usunąć zestaw zmian masowych, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

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

Wykonywanie zestawów zmian masowych

Aby wykonać zestaw zmian masowych, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż 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 lub czy nie zależy od innych zestawów zmian masowych, które trzeba wykonać wcześniej. Przykład: Niektóre operacje dodawania zależą od innych dodawanych obiektów. Może być konieczne zaktualizowanie wielu agentów o nową kwalifikację. Jednak przed zaktualizowaniem agentów należy utworzyć tę kwalifikację. W tym scenariuszu kliknięcie przycisku **Weryfikuj** pozwala sprawdzić, czy została utworzona nowa kwalifikacja.

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

Ważne

Podczas wykonywania 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 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** — wskazuje, który dzierżawca wykonał jako ostatni ten zestaw zmian masowych
- **Wykonane przez użytkownika** — wskazuje, który użytkownik wykonał jako ostatni ten zestaw zmian masowych
- **Uruchomione** — wskazuje datę i godzinę rozpoczęcia wykonywania zestawu zmian masowych
- **Zakończone** — wskazuje datę i godzinę zakończenia wykonywania zestawu zmian masowych

Aby usunąć rekordy zestawów zmian masowych, zaznacz pole wyboru obok każdego zestawu do usunięcia, a następnie kliknij przycisk **Usuń**.

Ważne

To działanie 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
- **Usunięcia** — obiekty, które zostały usunięte przez zestaw zmian masowych
- **Dodatki** — 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 użyty podczas wykonywania zestawu zmian masowych.

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

Ważne

To działanie nie powoduje usunięcia zestawu zmian masowych. Usuwa jedynie jego rekord.

Ograniczenia

Funkcja zestawu zmian masowych w aplikacji GAX nie obsługuje następujących scenariuszy:

Zestaw zmian masowych tworzy nowe obiekty, które mają też zależności cykliczne

Przykład:

1. Użytkownik tworzy zestaw zmian masowych oraz dodaje nowego agenta i nową kwalifikację do sekcji Dodatki.
2. Użytkownik zapisuje zestaw zmian masowych.
3. Użytkownik przypisuje nową kwalifikację do nowego agenta, ale także przyznaje nowemu agentowi uprawnienia dostępu do nowej kwalifikacji.

Ten scenariusz powoduje utworzenie zależności cyklicznych między nowymi obiektami, a wykonywanie zestawu zmian masowych kończy się niepowodzeniem.

Rozwiązanie:

- Zestaw zmian masowych należy wykonać przed przypisaniem zależności między obiektami.

Zestaw zmian masowych odwołuje się do nowego obiektu przed zapisaniem zestawu zmian masowych

Przykład:

1. Użytkownik tworzy zestaw zmian masowych oraz dodaje nowego agenta i nową kwalifikację do sekcji Dodatki.
2. Użytkownik nie zapisuje zestawu zmian masowych i próbuje przypisać nową kwalifikację do nowego agenta.
3. Użytkownik nie może wybrać nowych obiektów do momentu zapisania zestawu zmian masowych.

Rozwiązanie:

- Zestaw zmian masowych należy zapisać przed odwołaniem się do nowego obiektu.

Wyszukiwanie obiektów konfiguracji

W aplikacji Genesys Administrator Extension można wyszukać konkretne obiekty. Kryteria wyszukiwania definiuje się po kliknięciu przycisku **Szukaj** w prawym górnym rogu strony głównej składnika Configuration Manager. Obiekt można wyszukać, podając takie kryteria, jak **Nazwa**, **Typ**, **Stan [włączone/wyłączone]** i/lub **Dzierżawca**. Wyszukiwanie można przeprowadzić z uwzględnieniem wielkości liter lub bez uwzględniania wielkości liter.

Funkcja Wyszukiwanie zaawansowane umożliwia wyszukanie obiektów przy użyciu kryteriów dodatkowych. Na przykład można wyszukać obiekt Osoba, dodając takie kryteria, jak **Jest agentem**, **Imię**, **Nazwisko**, **Identyfikator pracownika**, **Przełącznik**, **Kwalifikacja**, **Poziom kwalifikacji**, **Login agenta** lub **Grupa agentów**. Wyniki wyszukiwania są wyświetlane pod kryteriami i uwzględniają ścieżkę do poszczególnych obiektów w konfiguracji.

Ostrzeżenie

Funkcja wyszukiwania ignoruje ograniczenia wynikające z ról, co oznacza, że użytkownik może wyświetlić dowolny obiekt niezależnie od przypisanej mu roli. Dlatego poza rolami konieczne jest używanie uprawnień, aby uniemożliwić użytkownikom wyświetlanie obiektów, do których nie mają praw wynikających z roli.

Wyszukiwanie obiektu

Aby wyszukać obiekt:

1. Kliknij pozycję **Konfiguracja** w nagłówku aplikacji GAX, a następnie kliknij pozycję **Szukaj** w prawym górnym rogu.
2. Wprowadź kryteria wyszukiwania w odpowiednich polach, biorąc pod uwagę, że:
 - Wymagane jest tylko pole **Typ**, ale podanie innych kryteriów (jeśli są znane) przyspieszy wyszukiwanie i ograniczy liczbę rekordów zwróconych jako wyniki.
 - Domyślnie przy wyszukiwaniu nie jest rozróżniana wielkość liter.
 - W polach tekstowych (takich jak **Nazwa**) wystarczy wpisać tylko kilka pierwszych znaków wymaganego tekstu. Aby na przykład wyszukać obiekt Serwer konfiguracji o nazwie **confserv**, wystarczy wpisać conf. Wyniki wyszukiwania będą zawierać wszystkie obiekty o nazwach zaczynających się od „conf” (oraz „Conf”, jeśli nie wybrano opcji **Uwzględnianie wielkości liter**), w tym **confserv**.
 - Obsługiwane są symbole zastępcze, takie jak ! i *.
3. (Opcjonalnie) Wybierz opcję **Uwzględnianie wielkości liter**, aby przy wyszukiwaniu uwzględniać wielkość liter.
4. (Opcjonalnie) Kliknij opcję **Wyszukiwanie zaawansowane**, aby podać dodatkowe wartości kryteriów wyszukiwania.

5. Kliknij przycisk **Szukaj**.

Ważne

Jednocześnie można przeprowadzić tylko jedno wyszukiwanie. Wyniki danego wyszukiwania zastępują wyniki i kryteria filtrowania poprzedniego wyszukiwania.

W sekcji **Wyniki wyszukiwania** są wyświetlane takie same wskaźniki jak na innych **listach** w aplikacji GAX. Ta sekcja umożliwia:

- Wybranie dowolnego lub wszystkich obiektów do dalszego działania.
- Sortowanie listy według dowolnej kolumny.
- Użycie narzędzia **Wybór kolumny** w celu zdefiniowania wyświetlanych i niewidocznych pól.
- **Usunięcie, sklonowanie, przeniesienie, włączenie** lub **wyłączenie** wybranych obiektów.
- Dalsze ograniczenie wyników na liście przy użyciu **szybkiego filtru**.

Wskazówka

Domyślnie wyniki w polu szybkiego filtru są wyświetlane podczas wpisywania. Jeśli jednak jest preferowane rozpoczęcie filtrowania dopiero po naciśnięciu klawisza **Enter**, na karcie **Opcje aplikacji** obiektu aplikacji GAX do sekcji **general** należy dodać opcję **quick_filter_only_on_enter** i ustawić jej wartość na **true**.

Kliknięcie obiektu w wynikach powoduje otwarcie dla niego okna dialogowego właściwości, w którym można zmodyfikować lub usunąć ten obiekt albo dodać nowe obiekty do konfiguracji.

Czyszczenie wyników wyszukiwania

Aby wyczyścić wyniki wyszukiwania, wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij przycisk **Wyczyść**. Spowoduje to wyczczenie kryteriów i wyników wyszukiwania.
- Wykonaj kolejne wyszukiwanie. Wyniki danego wyszukiwania zastępują wyniki poprzedniego wyszukiwania.

Konta

Sekcja Konta w składniku Configuration Manager umożliwia konfigurowanie następujących obiektów:

- [Grupy dostępu](#)
- [Grupy agentów](#)
- [Użytkownicy \(Osoby\)](#)
- [Role](#)
- [Kwalifikacje](#)
- [Reguły pojemności](#)

Wideo

Genesys Administrator Extension: tworzenie kwalifikacji, grup agentów i agentów

[Link to video](#)

Grupy dostępu

Grupy dostępu to grupy obiektów **Użytkownik**, którzy potrzebują takiego samego zestawu **uprawnień** względem obiektów w składniku Configuration Database.

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 kontaktów. Kontrolę dostępu można znacznie uprościć, dodając osoby do grup dostępu, a następnie przypisując tym grupom uprawnienia.

Ważne

- Konto użytkownika default (domyślne) 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 zawiera dokumentacja *Genesys Security Deployment Guide*.

Wyświetlanie grup dostępu

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

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

Praca z obiektami Grupy dostępu

Aby utworzyć nowy obiekt typu Grupa dostępu, 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**.

Ważne

Podczas usuwania grupy dostępu ze składnika Configuration Database jest usuwany tylko obiekt Grupa dostępu. Jego obiekty członkowskie — obiekty Grupa dostępu i Użytkownicy — nie są usuwane.

Można również zaznaczyć pole wyboru obok co najmniej jednego obiektu i kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — skopiowanie grupy dostępu.
- **Przenieś do** — przeniesienie obiektu Grupa dostępu do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie grup dostępu.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Grupa dostępu

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 grupy dostępu. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Dla każdego użytkownika, który ma zostać dodany do tej grupy:
 - a. Kliknij kartę **Członkowie** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Aby dodać istniejącego użytkownika do grupy, wybierz go na liście użytkowników.
 - W celu dodania nowego użytkownika do grupy, kliknij symbol **+**, aby **utworzyć użytkownika** w tym folderze, a następnie wybierz go na liście.

Istniejące obiekty Użytkownik na karcie **Członkowie** są wyświetlane jako łącza. Po kliknięciu łącza **Nazwa użytkownika** zostanie otwarte okno **<Person>: właściwości**, w którym można edytować właściwości tego użytkownika. W oknie **<Person>: właściwości** kliknij przycisk **Wstecz** na karcie **Ogólne**, aby wrócić do początkowego obiektu konfiguracji, z którego nastąpiło przejście do powiązanego obiektu konfiguracji.

4. Po utworzeniu grupy dostępu wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy grup dostępu.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do karty **Ogólne** tej grupy dostępu.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Grupy agentów

Grupa agentów to logicznie zgrupowani agenci. Grupy agentów są zwykle konfigurowane w celu oferowania konkretnych zestawów usług w centrum kontaktów.

Wyświetlanie grup agentów

Grupy agentów dostępne w środowisku znajdują się na liście **Grupy agenta**. 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. Aby odfiltrować listę dzierżawców, użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu.

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

Praca z obiektami Grupy agentów

Aby utworzyć nowy obiekt typu Grupa agentów, 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**.

Ważne

Podczas usuwania grupy agentów ze składnika Configuration Database jest usuwany tylko obiekt Grupa agentów. Jego obiekty członkowskie typu Agent nie są usuwane.

Można również zaznaczyć pole wyboru obok co najmniej jednego obiektu i kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — skopiowanie grupy agentów.
- **Przenieś do** — przeniesienie obiektu Grupa agentów do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie grup agentów.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

Tworzenie obiektów typu Grupa agentów

Aby utworzyć obiekt Grupa agentów, wykonaj następujące czynności:

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa grupy agentów. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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 grupą agentów.
 - **Lokacja** — lokacja zawierająca 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 następującym formacie:
Skill("NazwaKwalifikacji")>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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Aby dodać opiekuna do grupy:

- a. Kliknij kartę **Opiekunowie** i kliknij przycisk **Dodaj**.
- b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Aby dodać istniejącego użytkownika do grupy jako opiekuna, wybierz go na liście użytkowników.
 - W celu dodania nowego użytkownika do grupy jako opiekuna, kliknij symbol **+**, aby **utworzyć użytkownika** w tym folderze, a następnie wybierz go na liście.

Istniejący opiekunowie są widoczni na karcie **Opiekunowie** jako łącza. Po kliknięciu dla danego opiekuna łącza **Nazwa** zostanie otwarte okno **<Person>: właściwości**, w którym można edytować właściwości tego opiekuna. W oknie **<Person>: właściwości** kliknij przycisk **Wstecz** na karcie **Ogólne**, aby wrócić do początkowego obiektu konfiguracji, z którego nastąpiło przejście do powiązanego obiektu konfiguracji.
4. Dla każdego agenta, który ma zostać dodany do grupy:
 - a. Kliknij kartę **Agenci** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Aby dodać istniejącego agenta do grupy, wybierz go na liście agentów.
 - W celu dodania nowego agenta do grupy, kliknij symbol **+**, aby **utworzyć agenta** w tym folderze, a następnie wybierz go na liście.
 - Aby edytować kwalifikacje agentów, kliknij opcję **Edytuj kwalifikacje** w menu **Więcej**.

Istniejący agenci są widoczni na karcie **Agenci** jako łącza. Po kliknięciu dla danego agenta łącza **Nazwa** zostanie otwarte okno **<Person>: właściwości**, w którym można edytować właściwości tego agenta. W oknie **<Person>: właściwości** kliknij przycisk **Wstecz** na karcie **Ogólne**, aby wrócić do początkowego obiektu konfiguracji, z którego nastąpiło przejście do powiązanego obiektu konfiguracji.
5. Na karcie **Źródłowe numery katalogowe** znajdują się **obiekty DN**, z których można trasować (routować) lub przekierowywać połączenia do tej grupy agentów.

Ważne

Na tej liście mogą się znajdować obiekty DN następujących typów: Punkt routingu, Zewnętrzny punkt routingu, Numer usługi, Kolejka routingu, Kolejka ACD, Kolejka wirtualna oraz Wirtualny punkt routingu.

- Dla każdego źródłowego obiektu DN, który ma zostać dodany do listy źródłowych obiektów DN tej grupy:
- a. Kliknij kartę **Źródłowe numery katalogowe** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Aby dodać istniejący obiekt DN do listy źródłowych obiektów DN grupy, wybierz go z listy obiektów DN.
 - W celu dodania nowego obiektu DN do listy źródłowych obiektów DN dla tej grupy kliknij symbol **+**, aby **utworzyć obiekt DN** w tym folderze, a następnie wybierz go na liście.
6. Po utworzeniu grupy agentów wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy grup agentów.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do karty **Ogólne** tej grupy agentów.

- Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Plik CSV na potrzeby importowania lub eksportowania

Funkcja Masowe importowanie/eksportowanie umożliwia import grup agentów z pliku w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) albo eksport do takiego pliku. Plik importu służący do importowania i plik eksportu utworzony przez wyeksportowanie danych są całkowicie zgodne, więc jednego pliku można używać do obu celów. Można też samodzielnie utworzyć plik importu przy użyciu ogólnych informacji o pliku CSV przedstawionych w tym pliku pomocy oraz informacji dotyczących konkretnych obiektów zawartych w tej sekcji.

Pola pliku CSV

Plikiem źródłowym jest plik tekstowy w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) z rozszerzeniem **.csv**.

Każdy wiersz pliku źródłowego reprezentuje pojedynczą grupę agentów. Dana grupa agentów może się pojawić w pliku źródłowym tylko jeden raz. Unikatowy identyfikator grupy agentów w zakresie pliku źródłowego to pole Nazwa grupy agentów.

Kolumny pliku zawierają właściwości grupy agentów. Pierwszy wiersz pliku zawiera nazwy kolumn, które identyfikują pola. Kolejność kolumn nie jest ważna. Przecinek jest wstawiany po każdym nagłówku kolumny lub po każdej wartości. Jeśli kolumna nie ma wartości, przecinek jest wstawiany bezpośrednio po poprzednim przecinku. Niewymaganą kolumnę można pominąć w pliku źródłowym w zależności od preferencji użytkownika i/lub przeznaczenia pliku.

Plik źródłowy zawiera następujące właściwości dla każdej grupy agentów:

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
Działanie	ADD, UPDATE, DELETE	Tak	<p>Określa działanie do wykonania na danych grupy agentów — może to być utworzenie nowej grupy agentów (ADD), zmodyfikowanie istniejącej grupy agentów (UPDATE) lub usunięcie grupy agentów (DELETE).</p> <p>Ta kolumna jest dodawana automatycznie przez aplikację GAX podczas eksportowania pliku z wartością UPDATE dla wszystkich zawartych w nim rekordów. W przypadku tworzenia pliku źródłowego od podstaw należy dodać tę kolumnę ręcznie. Jednak w obu przypadkach pole jest obowiązkowe i musi zawierać wartości dla poszczególnych</p>

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
			rekordów.
Nazwa	Ciąg	Tak	Nazwa grupy agentów.
Włączone	Ciąg	Nie	Czy obiekt DN jest włączony (T), czy nie (N).

Kolumny relacji

Oprócz właściwości i folderów w powyższej tabeli każdy wiersz może zawierać relacje grupy agentów z innymi obiektami konfiguracji, szczególnie użytkownikami, którzy są agentami (Jest agentem=T). Każde wystąpienie obiektu Agent będzie miało oddzielną kolumnę w pliku źródłowym. Jeśli na przykład istnieje 10 agentów, w pliku źródłowym znajdzie się 10 dodatkowych kolumn, z których każda reprezentuje poszczególny skonfigurowany obiekt Agent. Wszystkie kolumny relacji są opcjonalne.

Każdy nagłówek kolumny relacji składa się z typu obiektu i nazwy obiektu, które tworzą unikatową nazwę kolumny. Oznacza to, że na przykład nie mogą istnieć dwie grupy agentów o tej samej nazwie, ale obiekt Agent może mieć taką samą nazwę jak grupa agentów.

Reguły nazw i wartości kolumn relacji przedstawiono w poniższej tabeli:

Kolumny relacji

Typ	Nazwa kolumny	Prawidłowe wartości	Opis
Agent	Agent:<agent name>	T — dodanie tego agenta do grupy agentów N — usunięcie tego agenta z grupy agentów <empty> — brak działania	Nazwa agenta do dodania do danej grupy agentów lub usunięcia z niej.

Przykład

Poniższe dane należy przekazać do aplikacji GAX w celu zmodyfikowania trzech grup agentów:

Działanie	Nazwa	Włączone	Agent:doej	Agent:jonesj	Agent:smiths
UPDATE	Gold_Agents	T	T	T	N
UPDATE	Silver_Agents	T	N		N
UPDATE	Bronze_Agents	T		T	T

Zawartość pliku CSV z takimi danymi wygląda następująco:

```
Action,Name,Enabled,Agent:doej,Agent:jonesj,Agent:smiths
UPDATE,Gold_Agents,Y,Y,Y,N
UPDATE,Silver_Agents,Y,N,,N
UPDATE,Bronze_Agents,Y,,Y,Y
```

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 dokumentacji *Framework Stat Server User's Guide*.

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 przez usunięcie wyrażenia ze skryptu opcji konfiguracji.

Użytkownicy (Osoby)

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

Platforma Genesys Framework wymaga, aby każdy użytkownik, który potrzebuje takiego dostępu, był zarejestrowany w składniku Configuration Database wraz z odpowiednim zestawem **uprawnień**.

Ważne

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

Zarządzanie użytkownikami a zarządzanie agentami

Agentów można utworzyć w oknie Osoby (zgodnie z opisem) lub w oknie **Agenci**. Efekt jest taki sam — agent typu Osoba jest tworzony i przechowywany w składniku Configuration Database, a można nim zarządzać w oknie Osoby albo oknie Agenci.

Jeśli jest konieczne wykonanie działań dotyczących tylko agentów, można ich wybrać przy użyciu paska menu aplikacji GAX. Zostanie wtedy wyświetlona lista zawierająca tylko agentów z danego centrum kontaktów — wszyscy użytkownicy inni niż agenci zostaną odfiltrowani, więc lista będzie krótsza.

Ważne

Jeśli opcja Agenci jest niewidoczna w nagłówku aplikacji GAX, należy zmienić preferencje systemu przez wybranie kategorii Zarządzanie agentami i zmianę trybu z **Ukryte** na **Lokalny**. Więcej informacji zawiera sekcja **Preferencje systemu**.

Wyświetlanie użytkowników

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. 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. 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.

Aby grupować obiekty według różnych kryteriów, należy kliknąć przycisk **Grupuj według**.

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

Praca z obiektami Użytkownicy

Aby utworzyć nowy obiekt typu Użytkownik, 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** — skopiowanie użytkownika.
- **Przenieś do** — przeniesienie użytkownika do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie 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.

- **Edytuj kwalifikacje** — edytowanie kwalifikacji użytkowników. Po wybraniu opcji **Edytuj kwalifikacje** w menu **Więcej** zostanie otwarte okno dialogowe **Edycja_<n>_agentów**. W tym oknie dialogowym można zmienić kwalifikacje użytkowników.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Użytkownik, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Tworzenie nowych użytkowników

Aby utworzyć nowego użytkownika, wykonaj następujące czynności:

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeoglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa, która powinna być używana przez użytkownika do logowania się do środowiska. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database.
 - **Agent** — wskazuje, 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 kontaktów. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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 zawiera dokumentacja [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Potwierdź hasło** — potwierdzenie wpisanego 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 zawiera dokumentacja [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Identyfikator zewnętrzny** — to ustawienie obowiązuje tylko wtedy, gdy w 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 zawiera dokumentacja [Framework External Authentication Reference Manual](#).
 - **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. Jeśli jest zaznaczona opcja **Agent**, wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełóżnik**, aby wybrać wartość z poniższej listy:
- **Miejsce domyślne** — miejsce przypisane domyślnie do 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 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 wyświetlonym na ekranie oknie podręcznym 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 wyświetlonym na ekranie oknie podręcznym 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 wyświetlonym na ekranie oknie podręcznym 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 statusie 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

Począwszy od wersji 8.5.260.11 aplikacji GAX preferencje użytkownika są zapisywane domyślnie w obiekcie Osoba. Jeśli opcja aplikacji GAX **[general] userpreference_in_transaction** ma ustawienie true, aplikacja GAX zapisuje preferencje użytkownika w obiekcie Transakcja w folderze **Transactions/UserPreference**.

W tym przypadku aplikacja GAX kopiuje sekcje aneksu zaczynające się od opcji **ga_preferences**. z aneksu osoby do aneksu transakcji.

Gdy aplikacja GAX tworzy obiekt Transakcja, usuwa wszystkie uprawnienia dostępu (użytkowników i grup dostępu) do obiektu Transakcja poza użytkownikiem domyślnym i użytkownikiem bieżącym.

Ważne

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

Plik CSV na potrzeby importowania lub eksportowania

Funkcja Masowe importowanie/eksportowanie umożliwia import użytkowników z pliku w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) albo eksport do takiego pliku. Plik importu służący do importowania i plik eksportu utworzony przez wyeksportowanie danych są całkowicie zgodne, więc jednego pliku można używać do obu celów. W razie potrzeby można też samodzielnie utworzyć plik importu przy użyciu ogólnych informacji o pliku CSV w tym pliku pomocy oraz informacji dotyczących konkretnych obiektów zawartych w tej sekcji.

Pola pliku CSV

Plikiem źródłowym jest plik tekstowy w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) z rozszerzeniem **.csv**.

Każdy wiersz pliku źródłowego reprezentuje pojedynczego użytkownika. Dany użytkownik może się pojawiać w pliku źródłowym tylko jeden raz. Unikatowy identyfikator użytkownika w zakresie pliku źródłowego to pole Identyfikator pracownika.

Kolumny pliku zawierają właściwości użytkownika lub innych obiektów, które są z nim powiązane. Pierwszy wiersz pliku zawiera nazwy kolumn, które identyfikują pola. Kolejność kolumn nie jest ważna. Przecinek jest wstawiany po każdym nagłówku kolumny lub po każdej wartości. Jeśli kolumna nie ma wartości, przecinek jest wstawiany bezpośrednio po poprzednim przecinku. Niewymaganą kolumnę można pominąć w pliku źródłowym w zależności od preferencji użytkownika i/lub przeznaczenia pliku.

Plik źródłowy zawiera następujące właściwości dla każdego użytkownika:

Ważne

W nazwach pól jest rozróżniana wielkość liter.

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
Działanie	ADD, UPDATE, DELETE	Tak	Określa działanie do wykonania na danych użytkownika — może to być utworzenie nowego użytkownika (ADD), zmodyfikowanie istniejącego użytkownika (UPDATE) lub usunięcie użytkownika (DELETE). Ta kolumna jest dodawana automatycznie przez aplikację GAX podczas eksportowania pliku z wartością UPDATE dla wszystkich zawartych w nim rekordów. W przypadku tworzenia pliku źródłowego od podstaw należy dodać tę kolumnę ręcznie. Jednak w obu przypadkach pole jest obowiązkowe i musi zawierać wartości dla poszczególnych rekordów.
Imię	Ciąg	Tak	Imię użytkownika.
Nazwisko	Ciąg	Tak	Nazwisko użytkownika.
Nazwa użytkownika	Ciąg	Tak	Nazwa użytkownika.
Identyfikator pracownika	Ciąg	Tak	Unikatowy identyfikator przypisany do użytkownika.

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
Jest agentem	Ciąg	Tak	Czy użytkownik jest agentem — T lub N. Działanie skryptu jest inne dla agenta i użytkownika innego niż agent.
Hasło	Ciąg	Nie	Hasło używane z nazwą użytkownika.
Zmiana hasła	Ciąg	Nie	Czy użytkownik musi zmienić hasło przy następnym logowaniu (T) lub (N).
Identyfikator zewnętrzny	Ciąg	Nie	Unikatowy identyfikator zewnętrzny użytkownika.
Adres e-mail	Ciąg	Nie	Adres e-mail użytkownika, zwykle taki sam jak Nazwa użytkownika.
Włączone	Ciąg	Nie	Czy użytkownik jest włączony, T lub N.
Sekcja Opcja Wartość	Ciąg	Nie	Opcje użytkownika powiązane z danym użytkownikiem. Uwaga: Należy zmienić znaczenie wszystkich znaków specjalnych w kluczu/wartości przy użyciu ukośnika odwrotnego (\). Przykład: \\,=\\,\\, gdzie „,” (przecinek) jest kluczem, a „,” (przecinek,przecinek) jest wartością.
Reguła pojemności	Ciąg	Nie	Ma zastosowanie tylko wtedy, gdy Jest agentem=T. Domyślna reguła pojemności, z którą jest powiązany użytkownik.
Kontrakt kosztów	Ciąg	Nie	Ma zastosowanie tylko wtedy, gdy Jest agentem=T. Domyślny kontrakt kosztów, z którym jest powiązany użytkownik.
Lokacja	Ciąg	Nie	Domyślna lokalizacja, z którą jest powiązany użytkownik.
Miejsce domyślne	Ciąg	Nie	Ma zastosowanie tylko

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
			wtedy, gdy Jest agentem=T. Domyślne miejsce, z którym jest powiązany użytkownik.

Kolumny relacji

Oprócz właściwości i folderów w powyższej tabeli każdy wiersz może zawierać relacje użytkownika z innymi obiektami konfiguracji, szczególnie takimi jak **Grupy dostępu, Grupy agentów, Loginy agentów, Klasyfikacje aplikacji i Kwalifikacje**. Każde wystąpienie obiektu Grupa dostępu, Grupa agentów, Login agenta, Klasyfikacja aplikacji i Kwalifikacja będzie miało oddzielną kolumnę w pliku źródłowym. Jeśli na przykład istnieją: 10 grup agentów, 1 przełącznik, 15 kwalifikacji i 4 grupy dostępu, w pliku źródłowym znajdzie się 30 dodatkowych kolumn, z których każda reprezentuje poszczególny obiekt konfiguracji. Wszystkie kolumny relacji są opcjonalne.

Każdy nagłówek kolumny relacji składa się z typu obiektu i nazwy obiektu, które tworzą unikatową nazwę kolumny. Oznacza to, że na przykład nie mogą istnieć dwie kwalifikacje o tej samej nazwie, ale obiekt Kwalifikacja może mieć taką samą nazwę jak jakiś obiekt Przełącznik.

Reguły nazw i wartości kolumn relacji przedstawiono w poniższej tabeli:

Kolumny relacji

Typ	Nazwa kolumny	Prawidłowe wartości	Opis
Grupa dostępu	AccessG:<access group name>	T — dodanie tego użytkownika/agenta do tej grupy dostępu N — usunięcie tego użytkownika/agenta z tej grupy dostępu <empty> — brak działania	Nazwa grupy dostępu, do której należy użytkownik. Użytkownik może należeć do dowolnej wymaganej liczby grup dostępu, ale w każdej kolumnie może się znajdować tylko jedna grupa dostępu. Ważne Domyślna grupa dostępu, która jest określona w oknie Preferencje systemu, nie ma zastosowania do masowych operacji przekazywania, ponieważ grupa dostępu użytkownika jest określana w pliku CSV.
Grupa agenta	AgentG:<agent group name>	T — przypisanie tego użytkownika do grupy agentów N — usunięcie tego użytkownika z grupy agentów <empty> — brak działania	Ma zastosowanie tylko wtedy, gdy Jest agentem=T. Nazwa grupy agentów, do której należy użytkownik. Użytkownik może należeć do dowolnej wymaganej liczby grup agentów, ale w każdej kolumnie może

			się znajdować tylko jedna grupa agentów.
Login agenta	AgentL:<switch name> / <agent login name>	<wrap-up time> — przypisanie loginu agenta do tego użytkownika w ramach określonego czasu podsumowania <empty> — brak zmian N — usunięcie tego loginu agenta z użytkownika.	Ma zastosowanie tylko wtedy, gdy Jest agentem=T. Login agenta przypisany do użytkownika.
Klasyfikacja aplikacji	ApplicationR:<application name>	<rank> — przypisanie tego typu aplikacji do użytkownika z taką klasyfikacją. Możliwe klasyfikacje to Administrator, Projektant, Super administrator, Administrator systemu, Użytkownik, Nieznany. <empty> — brak działania N — usunięcie tej klasyfikacji z użytkownika	Domyślna klasyfikacja dotycząca danego typu aplikacji.
Kwalifikacja	Skill:<skill name>	<number> — przypisanie tej kwalifikacji do użytkownika z tym poziomem kwalifikacji <empty> — brak działania N — usunięcie kwalifikacji z tego użytkownika	Ma zastosowanie tylko wtedy, gdy Jest agentem=T. Biegłość użytkownika w danej kwalifikacji.

Przykład

Poniższe dane należy przekazać do aplikacji GAX w celu zmodyfikowania dwóch nowych użytkowników:

Działanie	FirstName	LastName	EmployeeID	Nazwa użytkownika	Jest agentem	Włączone	Skill:Outgoing	Skill:Winback
UPDATE	Jan	Fraser	1234	JohnF	T	T	4	5
UPDATE	Susan	Smith	5757	SusanS	T	T	N	

Zawartość pliku CSV z takimi danymi wygląda następująco:

```
Action,FirstName,LastName,EmployeeID,Username,Is Agent,Enabled,Skill:Outgoing,Skill:WinBack
UPDATE,John,Fraser,1234,JohnF,Y,Y,4,5
UPDATE,Susan,Smith,5757,SusanS,Y,Y,N,
```

Role

Role definiują działania, które można wykonywać w danej aplikacji. W aplikacji Genesys Administrator Extension 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**. 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. Nie można uwzględnić uprawnień specyficznych dla aplikacji Genesys Administrator Extension w rolach pochodzących od innych dzierżawców.

Więcej informacji o rolach zawiera dokumentacja *Genesys Security Deployment Guide*. Lista uprawnień ról dostępnych w aplikacji Genesys Administrator Extension znajduje się w temacie **Role Privileges** (Uprawnienia ról) w dokumentacji *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.

Wyświetlanie ról

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. 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.

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

Praca z obiektami Role

Aby utworzyć nowy obiekt typu Rola, 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** — skopiowanie roli.
- **Przenieś do** — przeniesienie roli do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie ról.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Rola

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeoglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa roli. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis 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, wskazuje, 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](#). Istniejące obiekty Użytkownik na karcie **Członkowie roli** są wyświetlane jako łącza. Po kliknięciu łącza **Nazwa** zostanie otwarte okno **<Person>: właściwości**, w którym można edytować właściwości tego użytkownika. W oknie **<Person>: właściwości** kliknij przycisk **Wstecz** na karcie **Ogólne**, aby wrócić do początkowego obiektu konfiguracji, z którego nastąpiło przejście do powiązanego obiektu konfiguracji.

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

Wyświetlanie kwalifikacji

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. 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.

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

Praca z obiektami Kwalifikacje

Aby utworzyć nowy obiekt typu Kwalifikacja, kliknij 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**.

Ważne

Usunięcie kwalifikacji powoduje jej usunięcie ze składnika Configuration Database oraz ze wszystkich agentów, do których była przypisana. Jeśli kwalifikacja ma zostać usunięta tylko z agenta, do którego jest przypisana, i pozostawiona w składniku Configuration Database w celu przypisania do innego agenta, należy ją usunąć z agenta.

Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

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

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Kwalifikacja

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 kwalifikacji. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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, wskazuje, 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.

Wyświetlanie reguł pojemności

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

Ważne

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

Na liście są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, do których użytkownik ma 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. 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.

Praca z obiektami Reguły pojemności

Po kliknięciu reguły pojemności więcej dotyczących jej szczegółów zostanie wyświetlone w nowym panelu po prawej stronie. 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 opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące 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 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 regułę pojemności. Więcej informacji znajduje się w sekcji [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 dozwolonych jednocześnie.

Procedura: Dodawanie typów multimediiów do reguł pojemności

Kroki

- Wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Nowy**, 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 **[media typ] 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 interakcje jednocześnie). Alternatywnie można skonfigurować regułę pojemności, która zezwala na jedną interakcję Głos lub jedną interakcję E-mail, ale nie dwie (czyli łącznie jedną interakcję jednocześnie).

Procedura: Dodawanie warunku i do typu multimediiów

Kroki

- W menu rozwijanym **Warunki** kliknij pozycję **i**. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel umożliwiający dodanie warunku.
- 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 weryfikacja reguły pojemności po kliknięciu przycisku **Weryfikuj** zakończy się powodzeniem, w aplikacji GAX zostanie wyświetlony komunikat z odpowiednim 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

[+] Pokaż procedurę

Regułę pojemności można usunąć na wiele sposobów. Wybierz jedną z poniższych procedur:

Procedura: Usuwanie jednej reguły pojemności

Kroki

1. Wybierz regułę pojemności na liście **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 działania:
 - Kliknij przycisk **OK**, aby kontynuować.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić działanie.

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 działania:
 - Kliknij przycisk **OK**, aby kontynuować.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić działanie.

Kopiowanie reguł pojemności

[+] Pokaż procedurę

Procedura: Kopiowanie reguł pojemności

Kroki

1. Wybierz regułę pojemności do skopiowania. W nowym panelu z prawej strony zostanie wyświetlonych więcej informacji o regule pojemności.
2. W nowym panelu kliknij przycisk **Kopiuuj**. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel.
3. Wprowadź następujące 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 reguła pojemności. Kliknij przycisk **Przełączaj**, 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 regułę pojemności. Więcej informacji znajduje się w sekcji **Typy multimediiów**.

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 lub 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 lub wyłączanie wielu reguł pojemności

Kroki

1. W panelu **Reguły pojemności** zaznacz 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 działania:
 - Kliknij przycisk **OK**, aby kontynuować.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić działanie.

Kontrola dostępu

Na panelu **Kontrola dostępu** znajduje się lista grup dostępu i użytkowników skonfigurowanych jawnie z uprawnieniami do obiektu. Uprawnienia są zwykle przydzielane użytkownikom lub grupom dostępu. Ta funkcja usprawnia sposób przydzielania uprawnień, a zakres działań jest ograniczony do zarządzania uprawnieniami dla jednego obiektu bazy danych. Więcej informacji o przydzielaniu, modyfikowaniu i usuwaniu uprawnień zawiera dokumentacja *Genesys Security Deployment Guide*. 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 (R)	Umożliwia wyświetlanie szczegółowych danych obiektu.
Tworzenie (C)	Umożliwia tworzenie obiektów danego typu.
Aktualizacja (U)	Umożliwia zmianę i modyfikację obiektu.
Wykonywanie (X)	Umożliwia wdrażanie, uruchamianie, zatrzymywanie oraz inną aktywację obiektu.
Usuwanie (D)	Umożliwia usunięcie obiektu.
Uprawnienia do odczytu obiektu (RP)	Umożliwia wyświetlanie przydzielonych uprawnień dostępu do obiektu.
Zmiana uprawnień obiektu (CP)	Umożliwia zmianę przydzielonych uprawnień dostępu do obiektu.

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 (R)	Umożliwia wyświetlanie szczegółowych danych obiektu.
Tworzenie (C)	Umożliwia tworzenie obiektów danego typu.
Aktualizacja (U)	Umożliwia zmianę i modyfikację obiektu.
Wykonywanie (X)	Umożliwia wdrażanie, uruchamianie, zatrzymywanie oraz inną aktywację obiektu.
Usuwanie (D)	Umożliwia usunięcie obiektu.
Uprawnienia do odczytu obiektu (RP)	Umożliwia wyświetlanie przydzielonych uprawnień dostępu do obiektu.
Zmiana uprawnień obiektu (CP)	Umożliwia zmianę przydzielonych uprawnień dostępu do obiektu.

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 alarmu
- Hosty
- Skrypty
- Rozwiązania
- Dzierżawcy
- Strefy czasowe
- Skrypty wykrywania/reakcji

Szablony aplikacji

Szablon aplikacji to model używany do rejestrowania nowej aplikacji w składniku Configuration Database. Szablon aplikacji zawiera opis zestawu opcji stosowanych względem aplikacji konkretnego typu oraz w 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 w używanym środowisku.

Wyświetlanie szablonów aplikacji

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. 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 Szablony aplikacji

Aby utworzyć nowy obiekt typu Szablon aplikacji, 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**.

Ważne

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

Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — skopiowanie szablonu aplikacji.
- **Przenieś do** — przeniesienie szablonu aplikacji do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie szablonu aplikacji.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).
- **Importuj szablon aplikacji** — [importowanie szablonu aplikacji](#).

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

Ważne

W przypadku zmiany szablonu aplikacji dla istniejącego obiektu aplikacji zostanie wyświetlone ostrzeżenie, że istniejące opcje konfiguracji aplikacji zostaną w aplikacji GAX zastąpione opcjami z nowego szablonu. Można wtedy wykonać jedną z następujących czynności:

- Kliknięcie przycisku **Tak**, aby zastąpić wszystkie bieżące opcje konfiguracji nowym szablonem.
- Kliknięcie przycisku **Nie**, aby otworzyć kolejne okno dialogowe, w którym można zdecydować, czy zachować albo zastąpić *pasujące* opcje konfiguracji. (Nowe opcje zostaną automatycznie dołączone).
- Kliknięcie przycisku **Anuluj** w celu zamknięcia bez wprowadzania zmian.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Szablon aplikacji

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 szablonu aplikacji. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Typ** — typ aplikacji, z którą jest powiązany szablon aplikacji. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Wersja** — wersja aplikacji, z którą jest powiązany szablon aplikacji. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. 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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Procedura: 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:

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 sekcji **Tworzenie obiektów typu Szablon aplikacji**.

Procedura: Importowanie metadanych aplikacji

Do istniejącego lub nowego szablonu aplikacji można importować plik XML metadanych aplikacji na potrzeby obiektów typu Aplikacja. Importując metadane aplikacji, można wykonać następujące działania:

- Zdefiniowanie i opisanie opcji, które są dostępne dla użytkowników końcowych w celu skonfigurowania w aplikacji.
- Wyświetlenie dostępnych opcji w ramach obiektu typu Szablon aplikacji, nawet przed utworzeniem obiektu aplikacji przy użyciu szablonu.
- Edytowanie lub usunięcie wartości opcji wprowadzonych przez użytkownika przy użyciu wbudowanego edytora. Nie można jednak edytować ani usunąć domyślnych wartości szablonu.

Ważne

- Poprawność wartości wprowadzonych przez użytkowników w obiektach Aplikacja jest sprawdzana względem wartości zdefiniowanych w pliku XML metadanych.
- Jeśli metadane aplikacji serwera bazy danych są importowane, opcja konfiguracji **[dbserver].stored_proc_result_table** może mieć pustą wartość. Jeśli opcja nie ma prawidłowej wartości, poprawne uruchomienie serwera bazy danych może się nie udać. Problem można rozwiązać przez wprowadzenie prawidłowej wartości tej opcji konfiguracji lub usunięcie jej z obiektu aplikacji (zalecane).

Aby zaimportować metadane aplikacji z pliku XML, należy wykonać poniższą procedurę:

Kroki

1. Kliknij opcję **Importuj metadane**. Zostanie wyświetlone okno **Import metadanych**.
2. Kliknij opcję **Wybierz plik**, a następnie wyszukaj i wybierz plik XML metadanych aplikacji do zaimportowania.
3. Kliknij przycisk **Przełącz**, aby przekazać metadane aplikacji.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**. Jeśli import metadanych się powiedzie, zostanie wyświetlony zielony baner z komunikatem potwierdzenia. Jeśli import się nie uda, zostanie wyświetlony czerwony baner z komunikatem o błędzie.
5. Informacje o kończeniu tworzenia obiektu Szablon aplikacji znajdują się w sekcji **Tworzenie obiektów typu Szablon aplikacji**.
6. Odśwież listę **Opcje**, aby wyświetlić opcje zdefiniowane przez zaimportowane metadane w obiekcie Szablon aplikacji.

Aplikacje

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

Każde wystąpienie demona należy oddzielnie zarejestrować. Składnik Configuration Server nie zezwala na jednoczesne nawiązanie połączenia z dwoma demonami o takiej samej nazwie. Natomiast jeden obiekt w składniku Configuration Database może reprezentować dowolną liczbę aplikacji GUI tego samego typu i z takimi samymi parametrami konfiguracji.

Wyświetlanie aplikacji

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. 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 Aplikacje

Aby utworzyć nowy obiekt typu Aplikacja, 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:

- **Odśwież tabelę** — odświeżenie widoku.
- **Klonuj** — skopiowanie aplikacji.
- **Przenieś do** — przeniesienie aplikacji do innej [struktury hierarchicznej](#).
- **Włączenie** lub **wyłączenie** aplikacji.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).
- **Skonfigurowanie rejestrowania**
- **Uruchomienie** i **zatrzymanie/wymuszone zatrzymanie** aplikacji.
- **Przełączenie trybu** — ręczne przełączenie aplikacji zapasowej w tryb podstawowy.

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

Tworzenie obiektów typu Aplikacja

Aby utworzyć aplikację, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż 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 aplikacji. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database. Firma Genesys nie zaleca używania symboli (w tym pojedynczych i podwójnych cudzysłówów) w nazwach aplikacji, gdyż może to powodować nieprawidłowe działanie 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, wskazuje, 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 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 używane do uruchamiania 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 składnik Management Layer 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 składnik Management Layer oczekuje na zamknięcie aplikacji. To pole jest obowiązkowe.
- **Automatyczne ponowne uruchomienie** — wskazuje, czy składnik Management Layer automatycznie ponownie uruchamia aplikację 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, następuje automatyczna zmiana jej połączeń, dzierżawców i przełączników (w przypadku aplikacji T-Server), 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 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, wskazuje, że 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 Configuration Server 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 bezpieczeństwa. W systemie Windows wartość certyfikatu można wybrać z listy zainstalowanych certyfikatów. W systemie UNIX należy wprowadzić pełną ścieżkę do pliku `<nr_seryjny>_<nazwa_hosta>_cert.pem`.
- **Opis certyfikatu** — opcjonalny opis certyfikatu.
- **Klucz certyfikatu** — pełna ścieżka do pliku `<nr_seryjny>_<nazwa_hosta>_priv_key.pem` zawierającego klucz certyfikatu bezpieczeństwa. To pole jest używane tylko wtedy, gdy aplikację Genesys Security wdrożono w systemie UNIX. W przeciwnym razie pole jest puste.
- **Zaufany urząd certyfikatów** — pełna ścieżka do pliku `ca_cert.pem` w urzędzie certyfikacji, który wystawił domyślny certyfikat bezpieczeństwa. To pole jest używane tylko wtedy, gdy aplikację Genesys Security wdrożono w systemie UNIX. W przeciwnym razie pole jest puste.

Ważne

Więcej informacji o wdrażaniu rozwiązania Genesys TLS Security zawiera dokumentacja [Genesys Security Deployment Guide](#).

3. Na karcie **Połączenia** znajduje się lista połączeń, które aplikacja ustanawia z innymi aplikacjami. Kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać połączenie.
4. W wyświetlonym na ekranie oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
 - **Serwer** — aplikacja serwerowa, z którą aplikacja łączy się jako klient w momencie uruchomienia.
 - **Identyfikator portu** — port serwera, z którym łączy się aplikacja. Jeśli ma być używane połączenie bezpieczne, należy wybrać bezpieczny port.
 - **Protokół połączenia** — nazwa protokołu kontroli połączenia. Wybierz jedną z opcji:
 - **Uproszczone** — proste połączenie TCP między składnikami oprogramowania Genesys.
 - **ADDP** — zaawansowane wykrywanie rozłączeń (protokół ADDP, Advanced Disconnect Detection Protocol) między składnikami oprogramowania Genesys. Więcej informacji o protokole ADDP zawiera dokumentacja [Framework Deployment Guide](#).

Ważne

Należy ustawić 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. Wskazuje, jak często aplikacja kliencka wysyła sygnały sondowania do aplikacji serwerowej. Aby włączyć tę funkcję, jako wartość należy podać liczbę całkowitą.

Ostrzeżenie

W celu uniknięcia fałszywych stanów rozłączenia, które mogą być spowodowane 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. Wskazuje, jak często aplikacja serwerowa wysyła sygnały sondowania do aplikacji klienckiej. Aby włączyć tę funkcję, jako wartość należy podać liczbę całkowitą.

Ostrzeżenie

W celu uniknięcia fałszywych stanów rozłączenia, które mogą być spowodowane 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 klientem. Możliwe ustawienia:

- **Śledzenie jest wyłączone** — gdy ani klient, ani aplikacja serwerowa nie mają zapisywać w swoich dziennikach komunikatów dotyczących protokołu ADDP.
- **Śledzenie po stronie klienta** — aby aplikacja kliencka zapisywała w swoich dziennikach komunikaty dotyczące protokołu ADDP.
- **Śledzenie po stronie serwera** — aby aplikacja serwerowa zapisywała w swoich dziennikach komunikaty dotyczące protokołu ADDP.
- **Śledzenie z obu stron** — 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.
- Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać informacje na karcie **Połączenia**.
- Na karcie **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.
- W wyświetlonym na ekranie oknie podręcznym 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 portu.
 - **Certyfikat** — wartość certyfikatu bezpieczeństwa. W systemie Windows wartość certyfikatu można wybrać z listy zainstalowanych certyfikatów. W systemie UNIX należy wprowadzić pełną ścieżkę do pliku **<nr_seryjny>_<nazwa_hosta>_cert.pem**.
 - **Opis** — opcjonalny opis certyfikatu.
 - **Klucz certyfikatu** — pełna ścieżka do pliku **<nr_seryjny>_<nazwa_hosta>_priv_key.pem** zawierającego klucz certyfikatu bezpieczeństwa. To pole jest używane tylko wtedy, gdy aplikację Genesys Security wdrożono w systemie UNIX. W przeciwnym razie pole jest puste.
 - **Zaufany urząd certyfikatów** — pełna ścieżka do pliku **ca_cert.pem** w urzędzie certyfikacji, który wystawił domyślny certyfikat bezpieczeństwa. To pole jest używane tylko wtedy, gdy aplikację Genesys Security wdrożono w systemie UNIX. W przeciwnym razie pole jest puste.

Ważne

Więcej informacji o wdrażaniu rozwiązania Genesys TLS Security zawiera dokumentacja [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Parametry 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.
- Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać informacje na karcie **Porty**.
- 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 właściwość **Ogólne**. Składnik HA Proxy obsługuje takiego samego dzierżawcę, jak odpowiadający jej składnik T-Server. Dzierżawca ten również jest określony przez właściwość **Ogólne**.

- Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie rejestrowania

Aby skonfigurować rejestrowanie, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Z listy **Aplikacje** wybierz co najmniej jedną aplikację.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz pozycję **Skonfiguruj rejestrowanie**.
3. W oknie **Konfiguracja rejestrowania** ustaw następujące opcje:
 - Aplikacja wybrana z listy **Aplikacje** pojawi się w sekcji **Aplikacje**. Zaznaczając aplikacje lub usuwając ich zaznaczenie, można zdecydować, które z nich zostaną uwzględnione w procedurze.
 - W sekcji **Poziom rejestrowania** wybierz jedną z następujących opcji:
 - **Wszystko** — są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Śledzenie, Interakcja i Standardowe**.
 - **Śledzenie** — w dziennikach są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Śledzenie, Interakcja i Standardowe**. 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 Standardowe**. 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 zarządzania bazą danych, serwerów komunikatów oraz składników obsługujących interakcje.

- **Standardowe** — 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 Standardowe, jeśli spełnia następujące kryteria:
 - Informuje o nieudanej próbie wykonania dowolnej 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 spodziewany.
 - Informuje, że poprzednio wykryty warunek o niekorzystnym wpływie na operacje już nie występuje.
 - Informuje o jakimkolwiek naruszeniu bezpieczeństwa.
 - Informuje o ogólnej wymianie danych, której nie można rozpoznać lub która nie przebiega zgodnie z oczekiwaną sekwencją logiczną.
 - Informuje o niemożliwości przetworzenia żądania zewnętrznego.
 - Informuje o pomyślnym zakończeniu logicznego kroku procesu inicjowania.
 - Informuje o przejściu aplikacji z jednego trybu działania do innego.
 - Informuje, że wartość parametru powiązanego z konfigurowalną wartością progową przekroczyła tę wartość.
 - Informuje, że wartość parametru powiązanego z wartością progową, 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 dziennika** i podaj nazwę pliku, w którym mają być rejestrowane wpisy. Można także określić następujące opcje:
 - **Utwórz segment** — jeśli to pole jest zaznaczone, plik dziennika jest dzielony na fragmenty o rozmiarze zdefiniowanym w polu **Rozmiar segmentu (MB)**.
 - **Rozmiar segmentu (MB)** — jeśli zaznaczono pole **Utwórz segment**, w tym polu można określić wyrażony w megabajtach rozmiar segmentów pliku dziennika.
 - **Wygaśnięcie segmentu** — jeśli to pole jest zaznaczone, segmenty są usuwane po osiągnięciu maksymalnej liczby segmentów zdefiniowanej w polu **Maksymalnie segmentów**.
 - **Maksymalnie segmentów** — jeśli zaznaczono pole **Wygaśnięcie segmentu**, tutaj można określić maksymalną liczbę segmentów, po której rozpoczyna się usuwanie segmentów.

6. Kliknij przycisk **OK**.

Uruchamianie i zatrzymywanie aplikacji

Status każdego obiektu Aplikacja jest wyświetlany na **systemowym pulpicie nawigacyjnym**. Począwszy od wersji 8.5.240 status jest wyświetlany również na liście aplikacji w składniku Configuration Manager. Z poziomu tej listy można też uruchomić lub zatrzymać każdą aplikację.

Uruchomienie i zatrzymanie aplikacji w zasadzie odbywa się tak samo jak przy użyciu systemowego pulpitu nawigacyjnego. Procedura jest następująca:

1. Wybierz aplikację na liście.
2. Otwórz menu **Więcej**.
3. Wybierz odpowiednie działanie: uruchomienie, zatrzymanie lub przełączenie. Opcje dostępne w menu zależą wtedy od bieżącego statusu aplikacji.
4. Potwierdź wybór.

Aplikacja Genesys Administrator Extension powiadamia składnik Solution Control Server, który używa składnika Local Control Agent, o zdalnym wykonaniu operacji na aplikacji.

Do uruchomienia i zatrzymania aplikacji są wymagane uprawnienie do wykonywania oraz odpowiednie uprawnienia ról.

Ważne

- Nie można uruchamiać ani zatrzymywać aplikacji typu Punktu dostępu do bazy danych (Database Access Point).
- Aplikacje ze statusem NA są obiektami kontenerów, takimi jak foldery lub jednostki konfiguracji, lub są wyłączone. Nie można ich uruchomić ani zatrzymać.

Uruchamianie aplikacji

Aplikację można uruchomić tylko wtedy, gdy jej bieżący status to Zatrzymane.

Ważne

- Uruchomienie aplikacji za pośrednictwem aplikacji Genesys Administrator Extension nie zawsze oznacza, że aplikacja od razu zaczyna wykonywać swoje funkcje. Aplikacje to składniki struktur wyższego poziomu, które są nazywane rozwiązaniami. Większość z nich działa prawidłowo jedynie w ramach 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.
- Jeśli aplikację zainstalowano jako usługę, musi zostać uruchomiona jako usługa.

Aby uruchomić aplikację z listy aplikacji, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Wybierz aplikację, którą chcesz uruchomić.
2. Otwórz menu **Więcej** i wybierz opcję **Uruchom**.

Uruchamianie aplikacji chwilę trwa. Ten czas zależy od następujących kwestii:

- Ilość danych konfiguracyjnych, które aplikacja musi odczytać ze składnika Configuration Database.
- Czas, jaki zajmuje sprawdzenie integralności i kompletności danych.
- Liczba połączeń sieciowych z innymi zasobami systemowymi, jakie aplikacja musi nawiązać.

Podczas inicjowania aplikacji jej status zmienia się z Zatrzymane na Oczekiwanie. Podczas uruchamiania aplikacji jej status zmienia się z Oczekiwanie na Uruchomione. W niektórych sytuacjach wykonywanie funkcji przez aplikację może zależeć od jej składników wewnętrznych i/lub zewnętrznych. W takim przypadku status aplikacji zmienia się następująco:

- Ze statusu Zatrzymane na Oczekiwanie i na Inicjowanie oraz, potencjalnie, na Usługa jest niedostępna.

- Ze statusu Inicjowanie lub Usługa jest niedostępna na status Uruchomione, ale tylko wtedy, gdy wszystkie składniki wewnętrzne i zewnętrzne są gotowe.

Aplikacja Genesys Administrator informuje o pomyślnym uruchomieniu aplikacji tylko wtedy, gdy w skonfigurowanym przedziale czasu zgłosi ona status Uruchomione lub Usługa jest niedostępna.

Wskazówka

Aplikację zatrzymuje się przez kliknięcie jej statusu. Jeśli na przykład aplikacja ma status **Uruchomione** i zostanie kliknięty jej status, aplikacja podejmie próbę zatrzymania pracy.

Bezpieczne zatrzymanie aplikacji

Ostrzeżenie

Zatrzymanie aplikacji może skutkować zatrzymaniem niektórych lub wszystkich uruchomionych rozwiązań, do których ona należy.

To działanie jest podobne do polecenia **Zatrzymanie ostrożne** w aplikacji Genesys Administrator. Podczas zatrzymywania aplikacji przestaje ona akceptować nowe żądania i kończy przetwarzanie żądań znajdujących się w jej kolejce. W przypadku braku pewności, czy aplikacja obsługuje zatrzymanie ostrożne, można skonfigurować limit czasu przy użyciu opcji konfiguracji **suspending-wait-timeout**. Dzięki temu aplikacja zamknie się bezpiecznie, jeśli obsługuje zamykanie ostrożne. W przeciwnym razie nie zostanie zamknięta bezpiecznie. Więcej informacji o konfigurowaniu tej opcji znajduje się w dokumentacji *Framework Configuration Options Reference Manual*.

Aplikację można zatrzymać tylko wtedy, gdy jej bieżący status to Uruchomione, Usługa jest niedostępna lub Oczekiwanie. Aplikacji nie można zatrzymać bezpiecznie, jeśli jej status to Wstrzymywanie lub Wstrzymane.

Aby bezpiecznie zatrzymać aplikację z listy aplikacji, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Wybierz aplikację, którą chcesz zatrzymać.
2. Otwórz menu **Więcej** i wybierz opcję **Zatrzymaj**.

Wskazówka

Aplikację zatrzymuje się przez kliknięcie jej statusu. Jeśli na przykład aplikacja ma status **Uruchomione** i zostanie kliknięty jej status, aplikacja podejmie próbę zatrzymania pracy.

Natychmiastowe zatrzymanie aplikacji (wymuszenie zatrzymania)

Ostrzeżenie

Zatrzymanie aplikacji może skutkować zatrzymaniem niektórych lub wszystkich uruchomionych rozwiązań, do których ona należy.

W przypadku wymuszenia zatrzymania aplikacji następuje natychmiastowe zatrzymanie przetwarzania wszystkich żądań, zarówno nowych, jak i bieżących. Aplikację można zatrzymać tylko wtedy, gdy jej bieżący status to Uruchomione, Usługa jest niedostępna, Oczekiwanie, Wstrzymywanie lub Wstrzymane.

Aby zatrzymać aplikację z listy aplikacji przez wymuszenie zatrzymania, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Wybierz aplikację, którą chcesz zatrzymać z wymuszeniem.
2. Otwórz menu **Więcej** i wybierz opcję **Wymuś zatrzymanie**.

Wskazówka

Aplikacje można również uruchomić i zatrzymać, klikając nazwę statusu na karcie Aplikacje. Jeśli na przykład aplikacja ma status **Uruchomione** i zostanie kliknięta nazwa statusu, aplikacja podejmie próbę zatrzymania pracy. Podobnie jeśli aplikacja ma stan **Zatrzymane** i zostanie kliknięta nazwa statusu, aplikacja podejmie próbę uruchomienia.

Tryb przełączania (przełączenie ręczne)

Tryb przełączania umożliwia przełączenie aplikacji skonfigurowanej w parze HA i działającej w trybie zapasowym do trybu podstawowego. To wymusi działanie odpowiadającej jej aplikacji podstawowej w trybie zapasowym. Ta opcja jest wyłączona, jeśli wybranej aplikacji nie skonfigurowano jako aplikacji podstawowej w parze na potrzeby wysokiej dostępności.

Aby wykonać przełączenie ręczne, należy mieć przypisaną odpowiednią licencję na składnik Management Layer. W przypadku braku licencji ta opcja jest niedostępna.

Przełączenie ręczne nie jest możliwe w przypadku następujących typów aplikacji:

- Configuration Server
- Punktu dostępu do bazy danych (Database Access Point)
- Składnik Solution Control Server

Aby ręcznie przełączyć zapasową aplikację o wysokiej dostępności w parze konfiguracji o wysokiej dostępności na działanie w trybie podstawowym, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Wybierz aplikację zapasową, którą chcesz przełączyć w tryb podstawowy.
2. Otwórz menu **Więcej** i wybierz opcję **Przełącz tryb**.

Warunki alarmu

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

Warunki alarmu działają z następującymi skryptami:

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

Informacje o tworzeniu skryptu warunków alarmu zawiera sekcja **Skrypty**. Aby skojarzyć skrypty wykrywania alarmu i reakcji na alarm z warunkami alarmu, należy je określić na kartach warunków alarmu.

Wyświetlanie warunków alarmu

Warunki alarmu dostępne w środowisku znajdują się na liście **Warunki alarmu**. 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. Aby odfiltrować listę dzierżawców, użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu.

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

Praca z obiektami Warunki alarmu

Aby utworzyć nowy obiekt typu Warunek alarmu, 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 warunku alarmu.
- **Przenieś do** — przeniesienie warunku alarmu do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie warunków alarmu.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Procedura: Tworzenie obiektów Warunek alarmu

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 warunku alarmu. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database.
 - **Opis** — krótki opis warunku alarmu.
 - **Kategoria** — kategoria warunku alarmu: **Krytyczny**, **Poważny** lub **Mniej ważny**. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne.
 - **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 skasowany przez użytkownika. Gdy ten czas upłynie, warunek alarmu jest bezwarunkowo kasowany.
 - **Identyfikator zdarzenia wykrycia dziennika** — identyfikator zdarzenia, które powoduje aktywację alarmu. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne.
 - **Wykrywanie wyboru** — tryb wyboru zdarzeń, które są używane przez składnik Management Layer 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 **Przełączaj**, aby wybrać element z listy, lub wpisz nazwę albo fragment nazwy elementu 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 dziennika** — identyfikator zdarzenia, które powoduje usunięcie alarmu. Do kasowania alarmu służy w składniku Management Layer zdarzenie 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, wskazuje, 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 sekcji **Skrypty**.

Procedura: Testowanie warunków alarmu

Kroki

1. Na liście **Warunki alarmu** kliknij pole wyboru obok warunków alarmu, 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 alarmu

Firma Genesys oferuje wstępnie zdefiniowane warunki alarmu, które wyszczególniono w poniższej tabeli. Jeśli to konieczne, 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 przetwórcznikiem zostało utracone.
Brak dostępu do hosta	Informuje, że składnik Management Layer 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 Nie działa.
Błąd licencjonowania	Informuje o wystąpieniu błędu licencjonowania.
Usługa jest niedostępna	Informuje, że składnik Genesys nie może świadczyć usługi z pewnych przyczyn wewnętrznych.
Host niedostępny	Informuje, że host, na którym są uruchomione aplikacje demony Genesys, jest niedostępny (wyłączony).
Host nieosiągalny	Informuje, że składnik Management Layer nie może skontaktować się z hostem, na którym są uruchomione aplikacje demony firmy Genesys (brak trasy do hosta).
Niezaplanowana zmiana stanu rozwiązania	Informuje, że status rozwiązania zmienił się z Uruchomione na Oczekujące, 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 bazą danych dzienników centralnych.

Więcej informacji o wstępnie zdefiniowanych warunkach alarmu zawiera dokumentacja [Management Layer User's Guide](#).

Alarmowe wiadomości e-mail

Wiersz tematu i treść wiadomości e-mail reakcji na alarm można dostosować przez utworzenie szablonu przy użyciu zwykłego tekstu oraz dowolnej poniższej zmiennej reprezentującej konkretne informacje o alarmie:

Zmienna	Opis
\$REACT_NAME	Nazwa 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 używać dowolnie w skryptach reakcji na alarm. Tekst wiadomości e-mail zostanie automatycznie dostosowany do konkretnej sytuacji.

Przykład

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

Subject:

\$COND_ID detected in \$APP_NAME

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: \$REACT_NAME

Alarm Condition:

ID: \$COND_ID

NAME: \$COND_NAME

Category: \$COND_CTGR

Application:

ID: \$APP_ID

Name: \$APP_NAME

Type: \$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:

Subject:

CPU_overload detected in Solution_Control_Server_760

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: cpu_overload_mail

Alarm Condition:

ID: 118

NAME: CPU_overload

Category: Major

Application:

ID: 105

Name: Solution_Control_Server_760

Type: SCS

Hosty

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

Rejestrować należy tylko te hosty, na których będą instalowane i uruchamiane serwery Genesys lub innych firm konfigurowane w składniku Configuration Database.

Wyświetlanie hostów

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. 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 Hosty

Aby utworzyć nowy obiekt typu Host, 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**.

Ważne

Hosta można usunąć tylko wtedy, gdy obecnie nie są do niego przypisane żadne aplikacje serwerowe.

Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

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

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

Tworzenie obiektów typu Host

[+] Kliknij, aby wyświetlić procedurę

Procedura: Tworzenie obiektów typu Host

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 hosta. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database. Ponieważ aplikacje używają nazwy hosta do nawiązywania połączeń z serwerami uruchomionymi na hoście, nazwa musi być 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 składnika Configuration Database. Ponieważ aplikacje mogą używać tego adresu IP do nawiązywania połączeń z serwerami uruchomionymi na hoście, wartość ta musi być 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 systemu operacyjnego** — typ systemu operacyjnego zainstalowanego na hoście. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne.
- **Wersja** — wersja systemu operacyjnego.
- **Port LCA** — numer portu, na którym jest uruchomiony składnik Local Control Agent (LCA) 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 już jest połączona aplikacja lub agent LCA jest kontrolowany przez 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 dokumentacja *Management Layer User's Guide*.
- **Certyfikat** — wartość certyfikatu bezpieczeństwa. W systemie Windows wartość certyfikatu można wybrać z listy zainstalowanych certyfikatów. W systemie UNIX należy wprowadzić pełną ścieżkę do pliku **<nr_seryjny>_<nazwa_hosta>_cert.pem**.
- **Opis certyfikatu** — opcjonalny opis certyfikatu.
- **Klucz certyfikatu** — pełna ścieżka do pliku **<nr_seryjny>_<nazwa_hosta>_priv_key.pem** zawierającego klucz certyfikatu bezpieczeństwa. To pole jest używane tylko wtedy, gdy aplikację Genesys Security wdrożono w systemie UNIX. W przeciwnym razie pole jest puste.
- **Zaufany urząd certyfikatów** — pełna ścieżka do pliku **ca_cert.pem** w urzędzie certyfikacji,

który wystawił domyślny certyfikat bezpieczeństwa. To pole jest używane tylko wtedy, gdy aplikację Genesys Security wdrożono w systemie UNIX. W przeciwnym razie pole jest puste.

Ważne

Więcej informacji o wdrażaniu rozwiązania Genesys TLS Security zawiera dokumentacja [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **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. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Konfigurowanie rejestrowania

[+] Kliknij, aby wyświetlić procedurę

Procedura: Konfigurowanie rejestrowania

Kroki

1. Z listy **Hosty** wybierz co najmniej jednego hosta.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz pozycję **Skonfiguruj rejestrowanie**.
3. W oknie **Konfiguracja rejestrowania** ustaw następujące opcje:
 - Host wybrany z listy **Hosty** pojawi się w sekcji **Hosty**. Zaznaczając hosty lub usuwając ich zaznaczenie, 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 **Standardowe**.

- **Śledzenie** — w dziennikach są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Śledzenie**, **Interakcja** i **Standardowe**. 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 **Standardowe**. 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 zarządzania bazą danych, serwerów komunikatów oraz składników obsługujących interakcje.

- **Standardowe** — 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 Standardowe, jeśli spełnia następujące kryteria:
 - Informuje o nieudanej próbie wykonania dowolnej 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 spodziewany.
 - Informuje, że poprzednio wykryty warunek o niekorzystnym wpływie na operacje już nie występuje.
 - Informuje o jakimkolwiek naruszeniu bezpieczeństwa.
 - Informuje o ogólnej wymianie danych, której nie można rozpoznać lub która nie przebiega zgodnie z oczekiwaną sekwencją logiczną.
 - Informuje o niemożności przetworzenia żądania zewnętrznego.
 - Informuje o pomyślnym zakończeniu logicznego kroku procesu inicjowania.
 - Informuje o przejściu aplikacji z jednego trybu działania do innego.
 - Informuje, że wartość parametru powiązanego z konfigurowalną wartością progową przekroczyła tę wartość.

- Informuje, że wartość parametru powiązane z wartością progową, 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 dziennika** i podaj nazwę pliku, w którym mają być rejestrowane wpisy. Można także określić następujące opcje:
 - **Utwórz segment** — jeśli to pole jest zaznaczone, plik dziennika jest dzielony na fragmenty o rozmiarze zdefiniowanym w polu **Rozmiar segmentu (MB)**.
 - **Rozmiar segmentu (MB)** — jeśli zaznaczono pole **Utwórz segment**, w tym polu można określić wyrażony w megabajtach rozmiar segmentów pliku dziennika.
 - **Wygaśnięcie segmentu** — jeśli to pole jest zaznaczone, segmenty są usuwane po osiągnięciu maksymalnej liczby segmentów zdefiniowanej w polu **Maksymalnie segmentów**.
 - **Maksymalnie segmentów** — jeśli zaznaczono pole **Wygaśnięcie segmentu**, tutaj można określić maksymalną liczbę segmentów, po której rozpoczyna się usuwanie segmentów.
 6. Kliknij przycisk **OK**.

Protokół 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. Jeśli do zarządzania awariami aplikacji jest używany składnik Management Layer, należy skonfigurować parametry protokołu ADDP dla hosta 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 w tym czasie jedna z połączonych aplikacji nie odbierze komunikatów z drugiej połączonej aplikacji, 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.

Sprawdzanie portów

W celu wyświetlenia dodatkowych informacji o konfiguracji hosta oraz o porcie i konfliktach portów należy kliknąć nazwę hosta. Aby wyświetlić wszystkie aplikacje i skonfigurowane porty obiektu Host, jak również informacje o konfliktach portów, należy kliknąć opcję **Sprawdź porty**. 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 **Sprawdzanie portów**. Aby wyeksportować elementy z listy do pliku zgodnego z programem Microsoft Excel, należy kliknąć polecenie **Eksportuj**.

Skrypty

Skrypty określają scenariusze przetwarzania lub obsługi, które można stosować do 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 dokumentacji [Management Layer User's Guide](#) oraz w dokumentacji konkretnego produktu.

Wyświetlanie skryptów

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. 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 ze skryptami

Aby utworzyć nowy obiekt typu Skrypt, 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**. Usunięcie skryptu powoduje usunięcie go ze składnika Configuration Database oraz z **warunku alarmu**, z którym był skojarzony. Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — kopiowanie skryptu.
- **Przenieś do** — przeniesienie skryptu do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włączenie lub wyłączenie skryptów.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji **Hierarchia obiektów**.

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Skrypt, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Tworzenie obiektów typu Skrypt

Procedura: Tworzenie obiektów typu Skrypt

Purpose: utworzenie obiektów typu Skrypt.

Prerequisites

Wyświetlone okno **Skrypty** składnika Configuration Manager.

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 skryptu. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Procedura: Tworzenie obiektów skryptu Warunek alarmu

Purpose: utworzenie obiektów skryptu Warunek alarmu.

Prerequisites

Wyświetlone okno **Skrypty wykrywania/reakcji** składnika Configuration Manager.

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 skryptu. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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 w sekcji dotyczącej skryptów alarmu.
 - **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 w sekcji dotyczącej skryptów alarmu.
 - **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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Skrypty alarmu

Aby uzyskać więcej informacji, należy wybrać jeden z następujących typów skryptu:

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

Skrypty wykrywania alarmu

Skrypty wykrywania alarmu określają, które zmienne systemowe są monitorowane przez składnik Management Layer w celu aktywacji alarmu.

Zmienne systemowe, które mogą być monitorowane przez składnik Management Layer (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 wykorzystania 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 pobieranej 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 pobieranej 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, 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 składnik Management Layer w chwili

wystąpienia alarmu lub usunięcia go z systemu.

Składnik Management Layer obsługuje 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 na wskazany adres internetowy. Wiadomość e-mail można dostosować przy użyciu szczegółowych danych dotyczących 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 dokumentacji [Management Layer User's Guide](#).

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

Rozwiązania

Rozwiązania to zestawy aplikacji, które służą do realizacji konkretnych zadań biznesowych w centrach kontaktów.

Wyświetlanie rozwiązań

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. 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 rozwiązaniami

Aby utworzyć nowy obiekt typu Rozwiązanie, 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** — skopiowanie rozwiązania.
- **Przenieś do** — przeniesienie rozwiązania do innej [struktury hierarchicznej](#).

- Włączenie lub wyłączenie rozwiązań.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).
- [Skonfigurowanie rejestrowania](#)

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

Tworzenie obiektów typu Rozwiązanie

Aby utworzyć obiekty Rozwiązanie, wykonaj następujące czynności:

[+] Kliknij, aby wyświetlić procedurę

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 rozwiązania. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database.
 - **Przypisane do dzierżawcy** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego przypisano rozwiązanie.
 - **Typ rozwiązania** — typ rozwiązania. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić. Wartość jest ustawiana automatycznie na podstawie typu zaimportowanego rozwiązania.

Ważne

Rozwiązań typu **Typ rozwiązania domyślnego** lub **Framework** nie można uruchamiać ani zatrzymywać przy użyciu składnika Solution Control Interface, chyba że zostały utworzone za pomocą kreatora rozwiązań. Więcej informacji zawiera dokumentacja [Management Layer User's Guide](#).

- **Serwer kontroli rozwiązania** — nazwa składnika Solution Control Server, który kontroluje obiekt Rozwiązanie.
 - **Wersja** — wersja rozwiązania. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne.
 - **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. Na karcie **Definicje aplikacji** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać obiekt Aplikacja do rozwiązania.

Ważne

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

4. W wyświetlonym na ekranie oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
 - **Typ aplikacji** — typ aplikacji używanej jako składnik rozwiązania.
 - **Wersja** — wersja aplikacji używanej jako składnik rozwiązania.
 - **Priorytet uruchamiania** — domyślna pozycja składnika w sekwencji uruchamiania składników rozwiązania.
 - **Opcjonalne** — 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 aplikację do rozwiązania.

Ważne

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

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

Konfigurowanie rejestrowania

Aby skonfigurować rejestrowanie w rozwiązaniu, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Z listy **Rozwiązania** wybierz co najmniej jedno rozwiązanie.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz pozycję **Skonfiguruj rejestrowanie**.
3. W oknie **Konfiguracja rejestrowania** wykonaj następujące czynności:
 - Rozwiązania wybrane z listy **Rozwiązania** są wyświetlane w sekcji **Rozwiązania**. Zaznaczając

rozwiązania lub usuwając ich zaznaczenie, 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 Standardowe**.
 - **Śledzenie** — w dziennikach są rejestrowane wszystkie zdarzenia na poziomach **Śledzenie, Interakcja i Standardowe**. 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 Standardowe**. Ten poziom należy ustawić tylko w przypadku testowania zdarzeń konkretnej interakcji.

Ostrzeżenie

- W przypadku używania poziomu Interakcja w sieci jest generowanych więcej zdarzeń rejestrowania, co może niekorzystnie wpływać na wydajność systemu zarządzania bazą danych, serwerów komunikatów oraz składników obsługujących interakcje.
 - Wpisy poziomu Interakcja zawierają atrybut ID interakcji, który ułatwia szukanie w dziennikach zdarzeń wpisów generowanych przez różne aplikacje, ale dotyczących tej samej interakcji.
- **Standardowe** — 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 Standardowe, jeśli spełnia następujące kryteria:
 - Informuje o nieudanej próbie wykonania dowolnej 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 spodziewany.
 - Informuje, że poprzednio wykryty warunek o niekorzystnym wpływie na operacje już nie występuje.
 - Informuje o jakimkolwiek naruszeniu bezpieczeństwa.
 - Informuje o ogólnej wymianie danych, której nie można rozpoznać lub która nie przebiega zgodnie z oczekiwaną sekwencją logiczną.
 - Informuje o niemożliwości przetworzenia żądania zewnętrznego.
 - 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 progową przekroczyła tę wartość.

-
- Informuje, że wartość parametru skojarzonego z wartością progową, która wcześniej przekroczyła tę wartość, wróciła do normalnego zakresu.
 - **Brak** — rejestrowanie nie jest wykonywane.
 - W sekcji **Regulacje danych wyjściowych dziennika** można dostosować poziom rejestrowania dla następujących typów danych wyjściowych: **Sieciowy serwer rejestrowania**, **Zwykły plik tekstowy** i **Konsola**. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - 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 dziennika** i podaj nazwę pliku, w którym mają być rejestrowane wpisy. Można także określić następujące opcje:
 - **Utwórz segment** — jeśli to pole jest zaznaczone, plik dziennika jest dzielony na fragmenty o rozmiarze zdefiniowanym w polu **Rozmiar segmentu (MB)**.
 - **Rozmiar segmentu (MB)** — jeśli zaznaczono pole **Utwórz segment**, w tym polu można określić wyrażony w megabajtach rozmiar segmentów pliku dziennika.
 - **Wygaśnięcie segmentu** — jeśli to pole jest zaznaczone, segmenty są usuwane po osiągnięciu maksymalnej liczby segmentów zdefiniowanej w polu **Maksymalnie segmentów**.
 - **Maksymalnie segmentów** — jeśli zaznaczono pole **Wygaśnięcie segmentu**, tutaj można określić maksymalną liczbę segmentów, po której rozpoczyna się usuwanie segmentów.
4. 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 punktu widzenia architektury większość urządzeń oraz 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 kontaktów (pojedyncze lub z wieloma lokalizacjami) w pełni wyposażone do przetwarzania interakcji z klientami. W hierarchicznym środowisku z wieloma dzierżawcami aplikacja Genesys Administrator Extension zawsze wyświetla tylko zasoby sprzętowe i programowe należące do konkretnego dzierżawcy.

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 już istniejącej grupy dostępu twórców dzierżawców.

Alokacja zasobów

Niektóre z zasobów sprzętowych i programowych są przypisane oddzielnie do poszczególnych dzierżawców (na przykład wewnętrzne numery telefonów lub systemy 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 systemu przełączającego 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 użytkownik ma dostęp. Jeśli użytkownik nie ma dostępu do dzierżawcy Środowisko (głównego), nie jest on wyświetlany.

Wyświetlanie dzierżawców

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

Ważne

Wyłączeni dzierżawcy 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, wpisując nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.

Praca z obiektami Dzierżawcy

Aby utworzyć nowy obiekt typu Dzierżawca, 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 uzyskać dostęp do funkcji kopiowania, usuwania oraz włączania i wyłączania dzierżawcy, należy kliknąć obiekt Dzierżawca.

Ważne

Usunięcie dzierżawcy ze składnika Configuration Database powoduje usunięcie także wszystkich jego dzierżawców podrzędnych oraz w sposób rekursywny również ich dzierżawców podrzędnych.

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Dzierżawca, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Dzierżawca

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełóżnik**, aby wybrać wartość z listy:

- **Nazwa** — nazwa dzierżawcy. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database.
- **Hasło** — hasło dostępu do dzierżawcy.
- **Potwierdź hasło** — potwierdzenie hasła.
- **Dzierżawca nadrzędny** — dzierżawca nadrzędny tego dzierżawcy. Domyślnie dzierżawca nadrzędny to dzierżawca, w ramach którego 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.
- **Numer z naliczaniem opłat** — numer konta, na którym są naliczane aktywności bieżącego dzierżawcy na potrzeby 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 zawiera rozdział Routing Solutions dokumentacji *Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide*.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, wskazuje, 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. Szczegółowe informacje o wymaganiach dotyczących zabezpieczeń na potrzeby tworzenia dzierżawcy zawiera dokumentacja *Genesys Security Deployment Guide*.

Struktura dzierżawców

Hierarchiczna struktura z wieloma dzierżawcami

Hierarchiczna struktura z wieloma dzierżawcami może mieć nieograniczoną liczbę poziomów. Takie środowisko konfiguracji zaspokaja potrzeby każdej firmy w hierarchii.

Gdy w środowisku z wieloma dzierżawcami następuje pierwsze uruchomienie aplikacji Genesys

Administrator Extension po zainicjowaniu składnika Configuration Database, są widoczni tylko dzierżawcy Środowisko. Gdy w składniku Configuration Database zostanie zarejestrowany nowy dzierżawca, składnik Configuration Layer automatycznie tworzy wszystkie foldery niezbędne do obsługi przydziału zasobów i wprowadzania danych konfiguracji dzierżawcy.

Informacje o sposobie dziedziczenia uprawnień w hierarchicznej strukturze z wieloma dzierżawcami zawiera dokumentacja [Genesys Security Deployment Guide](#).

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 widoczne międzynarodowe strefy czasowe.

Wyświetlanie stref czasowych

Strefy czasowe dostępne w danym 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. 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 Strefy czasowe

Aby utworzyć nowy obiekt typu Strefa czasowa, 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** — skopiowanie strefy czasowej.
- **Przenieś do** — przeniesienie strefy czasowej do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie stref czasowych.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Strefa czasowa

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 strefy czasowej. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis strefy czasowej.
 - **Nazwa w programie Mozilla** — nazwa strefy czasowej używana w przeglądarce Mozilla Firefox. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne.
 - **Nazwa w programie Explorer** — nazwa strefy czasowej używana w przeglądarce Internet Explorer. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne.
 - **Używany czas letni** — wskazuje, czy jest używany 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, wybierz jedną z poniższych opcji:
 - **Rok bieżący lub ustalona data (lokalnie)** — czas letni rozpoczyna i kończy się w określonym dniu o ustalonej 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, wybierz 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 wyznaczenia 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 wyznaczenia 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, wskazuje, 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:

Skrót	Strefa czasowa
ACT	Czas środkowoaustralijski
AET	Czas wschodnioaustralijski
AGT	Argentyna (czas standardowy)
AtIST	Atlantycki czas standardowy
ART	Egipt (czas standardowy) (arabski)
AST	Alaska (czas standardowy)
BET	Brazylia (czas standardowy)
BST	Bangladesz (czas standardowy)
CAT	Czas środkowoafrykański
CNT	Nowa Funlandia (Kanada)
CST	Czas środkowoamerykański
CTT	Tajwan (Chiny)
EAT	Czas wschodnioafrykański
ECT	Czas środkowoeuropejski
EET	Czas wschodnioeuropejski
EST	Czas wschodni
GMT	Czas uniwersalny (Greenwich)
HST	Hawaje (czas standardowy)
IET	Czas wschodnioamerykański
IST	Indie (czas standardowy)
JST	Japonia (czas standardowy)
KST	Korea (czas standardowy)
MET	Czas środkowowschodni
MIT	Wyspy Midway
MST	Czas górski
NET	Czas bliskowschodni
NST	Nowa Zelandia
PLT	Pakistan
PNT	Czas standardowy górski Phoenix
PRT	Czas standardowy atlantycki
PST	Czas standardowy pacyficzny
SST	Wyspy Salomona
VST	Wietnam

Przełączanie

Sekcja Przełączanie w składniku Configuration Manager umożliwia konfigurowanie następujących obiektów:

- Loginy agentów
- Numery katalogowe (DN)
- Grupy numerów katalogowych (DN)
- 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 agenta w składniku Configuration Database 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 sekcji **Tworzenie agentów**.

Wyświetlanie loginów agenta

Loginy agentów dostępne w środowisku znajdują się na liście **Loginy agenta**. 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 agenta** w składniku Configuration Manager. Aby uzyskać dostęp do listy **Loginy agenta**, należy najpierw wybrać obiekt Przełącznik, a następnie folder Loginy agenta.
- 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. Aby odfiltrować listę dzierżawców, użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu.

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

Praca z obiektami Loginy agenta

Aby utworzyć nowy obiekt typu Login agenta, 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**.

Ważne

Usunięcie loginu agenta powoduje usunięcie go ze składnika Configuration Database oraz ze wszystkich agentów, do których był przypisany. Może to mieć wpływ na konfigurację konkretnego agenta w centrum kontaktów. Przed usunięciem loginu agenta warto sprawdzić kartę **Zależności**, aby zidentyfikować agenta, do którego jest przypisany login. Jeśli login agenta ma zostać usunięty tylko z agenta, do którego jest przypisany, i pozostać w składniku Configuration Database w celu przypisania do innego agenta, należy otworzyć **konto użytkownika** tego agenta, usunąć z niego login agenta i kliknąć przycisk **Zapisz**.

Można również zaznaczyć pole wyboru obok co najmniej jednego obiektu i kliknąć przycisk **Więcej**, aby wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — skopiowanie loginu agenta.
- **Przenieś do** — przeniesienie loginu agenta do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włączenie lub wyłączenie loginów agentów.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji **Hierarchia obiektów**.

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Login agenta, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Tworzenie obiektów typu Login agenta

Aby utworzyć obiekt Login agenta, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż 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 następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Kod** — kod loginu agenta. Określ wartość tej właściwości, która 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. Określ 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) obsługiwane przez składnik T-Server. Jest ona unikatowa dla każdej konfiguracji przełącznika / DN / składnika T-Server. Zasadniczo stanowi odwołanie do typów DN między składnikiem T-Server a przełącznikiem PBX. Określenie tej właściwości jest konieczne i musi ona być równa co najmniej 1. Więcej informacji można znaleźć w dokumentacji *Framework T-Server Deployment Guide* do konkretnego składnika T-Server.
- **Hasło** — klucz zabezpieczeń używany z tym loginem agenta do uwierzytelniania użytkownika wykonującego czynności w centrum kontaktu. Jednego użytkownika można skojarzyć z wieloma loginami agenta 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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Można też utworzyć zakres loginów agentów, które mają wspólne właściwości. Aby utworzyć zakres loginów agentów, wykonaj następujące czynności:

<toggledisplay linkstyle font-size:larger showtext="[+] Pokaż kroki" hidetext="[-] Ukryj kroki">
Przejdź do folderu, w którym chcesz utworzyć zakres. W menu **Więcej** wybierz opcję **Utwórz zakres loginów agenta**.

Na karcie **Zakres loginów agenta** określ następujące wartości:

- **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.
- **Przełącznik** — przełącznik, do którego należy login agenta. Ta wartość jest ustawiana automatycznie na podstawie przełącznika wyświetlanego na liście **Loginy agentów**.
- **Kod rozpoczęcia** — wartość liczbowa zakresu początkowego.
- **Liczba cyfr** — liczba cyfr, którą powinien mieć każdy login agenta.

- **Liczba kodów** — liczba kodów, którą powinien mieć każdy login agenta.

Na karcie **Ogólne** określ następujące wartości:

- **Użyj zastąpienia** — wybierz tę opcję, jeśli chcesz włączyć możliwość zastąpienia.
- **Zastąp** — wartość używana zamiast wartości kodu w celu uzyskania dostępu do loginu agenta w przypadku niektórych typów routingu. Określ wartość zastąpienia. Ta wartość musi być unikatowa w ramach przełącznika.

Ważne

Aby określić wartość w polu **Zastąp**, 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) obsługiwane przez składnik T-Server. Jest ona unikatowa dla każdej konfiguracji przełącznika / DN / składnika T-Server. Zasadniczo stanowi odwołanie do typów DN między składnikiem T-Server a przełącznikiem PBX. Określenie tej właściwości jest konieczne i musi ona być równa co najmniej 1. Więcej informacji można znaleźć w dokumentacji *Framework T-Server Deployment Guide* do konkretnego składnika T-Server.
- **Hasło** — klucz zabezpieczeń używany z tym loginem agenta do uwierzytelniania użytkownika wykonującego czynności w centrum kontaktów. Jednego użytkownika można skojarzyć z wieloma loginami agenta chronionymi hasłem.
- **Potwierdź hasło** — potwierdzenie hasła wprowadzonego w polu **Nowe hasło**.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

Na karcie **Opcje** można dodać opcje danego zakresu loginów agentów lub zarządzać nimi.

Plik CSV na potrzeby importowania lub eksportowania

Funkcja Masowe importowanie/eksportowanie umożliwia import loginów agentów z pliku w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) albo eksport do takiego pliku. Plik importu służący do importowania i plik eksportu utworzony przez wyeksportowanie danych są całkowicie zgodne, więc jednego pliku można używać do obu celów. W razie potrzeby można też samodzielnie utworzyć plik importu przy użyciu informacji z tej strony.

Pola pliku CSV

Plikiem źródłowym jest plik tekstowy w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) z rozszerzeniem **.csv**.

Każdy wiersz pliku źródłowego reprezentuje pojedynczy login agenta. Dany login agenta może się pojawić w pliku źródłowym tylko jeden raz. Unikatowy identyfikator loginu agenta w zakresie pliku źródłowego to pole Kod.

Kolumny pliku zawierają właściwości loginu agenta. Pierwszy wiersz pliku zawiera nazwy kolumn, które identyfikują pola. Kolejność kolumn nie jest ważna. Przecinek jest wstawiany po każdym nagłówku kolumny lub po każdej wartości. Jeśli kolumna nie ma wartości, przecinek jest wstawiany bezpośrednio po poprzednim przecinku. Niewymaganą kolumnę można pominąć w pliku źródłowym w zależności od preferencji użytkownika i/lub przeznaczenia pliku.

Plik źródłowy zawiera następujące właściwości dla każdego loginu agenta:

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
Działanie	ADD, UPDATE, DELETE	Tak	Określa działanie do wykonania dla tych danych loginu agenta — może to być utworzenie nowego loginu agenta (ADD), zmodyfikowanie istniejącego loginu agenta (UPDATE) lub usunięcie istniejącego loginu agenta (DELETE). Ta kolumna jest dodawana automatycznie przez aplikację GAX podczas eksportowania pliku z wartością UPDATE dla wszystkich zawartych w nim rekordów. W przypadku tworzenia pliku źródłowego od podstaw należy dodać tę kolumnę ręcznie. Jednak w obu przypadkach pole jest obowiązkowe i musi zawierać wartości dla poszczególnych rekordów.
Kod	Ciąg	Tak	Numer lub nazwa loginu agenta.
Przełącznik	Ciąg	Tak	Nazwa przełącznika, w ramach którego utworzono login agenta.
Typ specyficzny dla przełącznika	Liczba całkowita	Tak	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 / DN / składnika T-Server. Zasadniczo stanowi odwołanie do typów DN

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
			między składnikiem T-Server a przełącznikiem PBX. Określenie tej właściwości jest konieczne i musi ona być równa co najmniej 1.
Włączone	Ciąg	Nie	Czy login agenta jest włączony (T), czy nie (N).

Przykład

Poniższe dane należy przekazać do aplikacji GAX w celu utworzenia dwóch nowych loginów agenta oraz aktualizacji istniejącego:

Działanie	Kod	Przełącznik	Typ specyficzny dla przełącznika	Włączone
ADD	214	Switch1	3	T
ADD	215	Switch2	5	T
UPDATE	212	Switch1	7	T

Zawartość pliku CSV z takimi danymi wygląda następująco:

```
Action,Code,Switch,Switch-Specific Type,Enabled
ADD,214,Switch1,3,Y
ADD,215,Switch2,5,Y
ADD,212,Switch1,7,Y
```


Numery katalogowe (DN)

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

Ponieważ większość typów obiektów DN reprezentuje rzeczywiste urządzenia systemu telefonicznego, ich specyfikacja w składniku Configuration Database musi zawsze odpowiadać ustawieniom przełącznika. Należy pamiętać, że aplikacja Genesys Administrator Extension nie umożliwia weryfikacji tej zgodności.

Zgodnie z ogólną zasadą zmiany wprowadzane do konfiguracji obiektów DN w składniku Configuration Database muszą być zawsze zgodne ze zmianami DN w systemie telefonicznym — nigdy odwrotnie.

Wyświetlanie obiektów DN

Obiekty DN w danym środowisku są wyświetlane 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** (DN) w składniku Configuration Manager. Aby uzyskać dostęp do listy **Numery katalogowe**, należy najpierw wybrać obiekt Przełącznik, a następnie folder DN.
- Wyłączone obiekty DN 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. 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 grupować obiekty według różnych kryteriów, należy kliknąć przycisk **Grupuj według**.

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

Typy obiektów DN

Obiekty DN mają następujące typy:

[+] Pokaż typy

Typ obiektu DN	Opis
Dostęp do zasobu	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 e-mail.
Rozszerzenie	Zwykła linia wewnętrzna.
Zewnętrzny punkt routingu	Zasób ISCC (Inter Server Call Control) dedykowany do obsługi funkcji zewnętrznego routingu i przepełnienia połączeń.
Faks	Rozszerzenie podłączone do urządzenia 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 muzyki.
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

Typ obiektu DN	Opis
	klientami, gdy aplikacja routingu podejmuje decyzje 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 telefoniczną a prywatną siecią telefoniczną.
Grupa łączy	Grupa łączy tworząca jedną trasę routingu.
Port usługi Video Over IP	Kanał wideo.
Virtual Queue (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.
Voice over IP — port	Port na potrzeby połączeń typu Voice over IP (VoIP).
Voice over IP — usługa	Usługa VoIP.
Port obsługi głosu	Moduł rozszerzenia podłączony do portu sprzętowego elektronicznego urządzenia audio (na przykład IVR).
Przepływ pracy	Zasób przepływu pracy.

Praca z obiektami DN

Aby utworzyć nowy obiekt typu DN, 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**.

Ważne

Usunięcie obiektu DN powoduje usunięcie go ze składnika Configuration Database oraz ze wszystkich grup DN, których był członkiem. Jeśli obiekt DN ma zostać usunięty tylko z grupy DN, do której jest przypisany, i pozostać w składniku Configuration

Database w celu przypisania do innej grupy, należy go usunąć z karty DN dotyczącej grupy DN.

Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

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

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

Tworzenie obiektów DN

Aby utworzyć obiekt DN, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Kliknij obiekt Przełącznik, w którym chcesz utworzyć obiekt DN.
2. Kliknij folder DN, w którym chcesz utworzyć obiekt DN.
3. Kliknij opcję **Nowy**.
4. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przejrzyj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Numer** — numer katalogowy przypisany do obiektu DN w przełączniku. Określ wartość tej właściwości. Wartość musi być unikatowa w ramach przełącznika oraz względem wszystkich typów DN z wyjątkiem typu **Etykieta docelowa**. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić. Aplikacja Genesys Administrator Extension nie weryfikuje zgodności numerów przypisanych do obiektów DN 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 zdefiniować **Zakres numerów katalogowych**, który obejmuje wszystkie numery zdefiniowane w danym przełączniku.
 - **Typ** — typ obiektu DN. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Przełącznik** — przełącznik, do którego należy obiekt DN. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Skojarzenie** — obiekt trwale powiązany z tym obiektem DN (na przykład numer portu IVR, nazwa kanału lub numer dostępu). W przypadku obiektów DN typu **Zewnętrzny punkt routingu** ten numer może wymagać zamiany na rzeczywisty numer katalogowy DN i może być używany podczas wykonywania połączeń z tego punktu routingu do innego przełącznika.
 - **Rejestruj** — informuje, czy składnik T-Server musi rejestrować ten obiekt DN w przełączniku. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Z menu rozwijanego wybierz jedną z następujących wartości:
 - **Falsz** — składnik T-Server nigdy nie powinien rejestrować obiektu DN w przełączniku, lecz

przetwarzać go lokalnie.

- **Prawda** — składnik T-Server powinien zawsze rejestrować obiekt DN w przełączniku podczas uruchamiania i ponownego nawiązywania połączenia.
- **Na żądanie** — składnik T-Server powinien rejestrować obiekt DN 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 obiektu DN bez względu na to, czy jest on włączony czy wyłączony.

- **Alias** — alternatywna nazwa obiektu DN. Jeśli obiekt DN jest używany jako obiekt docelowy w instrukcjach routingu, należy określić wartość tej właściwości. Jeśli ta wartość jest określona, musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
- **Typ trasy** — typ trasy routingu stosowanej względem obiektu DN. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne.
- **Grupa numerów katalogowych** — grupa, do której należy obiekt DN.
- **Zastęp** — wartość używana zamiast numeru lub nazwy w celu uzyskania dostępu do obiektu DN w przypadku niektórych typów routingu. Określ 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 obiektu DN. Niektóre typy systemów przełączania wymagają, aby kod loginu używany do aktywacji niektórych obiektów DN był trwale z nimi skojarzony. W tym przypadku identyfikator logowania może mieć zastosowanie do następujących typów obiektów DN: **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 danego obiektu DN. 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 / DN / składnika T-Server. Zasadniczo stanowi odwołanie do typów DN między składnikiem T-Server a przełącznikiem PBX. Określenie tej właściwości jest konieczne i musi ona być równa co najmniej 1. Więcej informacji można znaleźć w dokumentacji *Framework T-Server Deployment Guide* do konkretnego składnika T-Server.
- **Liczba łączy** — liczba łączy skojarzonych z obiektem DN. 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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie

roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Można też utworzyć zakres obiektów DN, które mają wspólne właściwości. Aby utworzyć zakres obiektów DN, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

Przejdź do folderu DN, w którym chcesz utworzyć zakres numerów katalogowych. W menu **Więcej** wybierz opcję **Utwórz zakres numerów katalogowych**.

Na karcie **Zakres numerów katalogowych** określ następujące wartości:

- **Przedrostek numeru katalogowego** (opcjonalnie) — przedrostek służący do utworzenia numerów katalogowych.
- **Przyrostek numeru katalogowego** (opcjonalnie) — przyrostek służący do utworzenia numerów katalogowych.
- **Początek** — wartość liczbowa zakresu początkowego.
- **Liczba cyfr** — liczba cyfr, którą powinien mieć każdy numer katalogowy.
- **Licznik numeru katalogowego** — numer obiektu DN do utworzenia.

Na karcie **Ogólne** określ następujące wartości:

- **Typ** — typ obiektu DN do użycia w danym zakresie numerów katalogowych. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
- **Skojarzenie** — obiekt trwale powiązany z tym zakresem numerów katalogowych (na przykład numer portu IVR, nazwa kanału lub numer dostępu). W przypadku obiektów DN typu **Zewnętrzny punkt routingu** ten numer może wymagać zamiany na rzeczywisty numer katalogowy DN i może być używany podczas wykonywania połączeń z tego punktu routingu do innego przełącznika.
- **Rejestruj** — informuje, czy składnik T-Server musi rejestrować te obiekty DN w przełączniku. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Z menu rozwijanego wybierz jedną z następujących wartości:
 - **Fałsz** — składnik T-Server nigdy nie powinien rejestrować tych obiektów DN w przełączniku, lecz przetwarzać je lokalnie.
 - **Prawda** — składnik T-Server powinien zawsze rejestrować te obiekty DN w przełączniku podczas uruchamiania i ponownego nawiązywania połączenia.
 - **Na żądanie** — składnik T-Server powinien rejestrować te obiekty DN tylko wtedy, gdy klient T-Server zażąda rejestracji.

Ostrzeżenie

Ostatnie dwie wartości wymuszają na składniku T-Server rejestrowanie obiektów DN bez względu na to, czy są one włączone czy wyłączone. Więcej informacji znajduje się w dokumentacji składnika T-Server.

- **Alias** — alternatywna nazwa zakresu numerów katalogowych. Jeśli obiekty DN są używane jako obiekty docelowe w instrukcjach routingu, należy określić wartość tej właściwości. Jeśli ta wartość jest

określona, musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).

- **Typ trasy** — typ trasy routingu stosowanej względem zakresu numerów katalogowych. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne.
- **Grupa numerów katalogowych** — grupa, do której należy zakres numerów katalogowych.
- **Zastęp** — wartość używana zamiast numeru lub nazwy w celu uzyskania dostępu do tych obiektów DN w przypadku niektórych typów routingu. Określ 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 zakresu numerów katalogowych. Niektóre typy systemów przełączania wymagają, aby kod loginu używany do aktywacji niektórych obiektów DN był trwale z nimi skojarzony. W tym przypadku identyfikator logowania może mieć zastosowanie do następujących typów obiektów DN: **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 danego zakresu numerów katalogowych. 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 / DN / składnika T-Server. Zasadniczo stanowi odwołanie do typów DN między składnikiem T-Server a przełącznikiem PBX. Określenie tej właściwości jest konieczne i musi ona być równa co najmniej 1. Więcej informacji można znaleźć w dokumentacji *Framework T-Server Deployment Guide* do konkretnego składnika T-Server.
- **Liczba łączy** — liczba łączy skojarzonych z zakresem numerów katalogowych. Ma zastosowanie tylko wtedy, gdy właściwość Typ jest ustawiona na **Miejsce docelowe w sieci**. Domyślna wartość to 0.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

Na karcie **Opcje** można dodać opcje danego zakresu obiektów DN lub zarządzać nimi.

Plik CSV na potrzeby importowania lub eksportowania

Funkcja Masowe importowanie/eksportowanie umożliwia import numerów katalogowych z pliku w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) albo eksport do takiego pliku. Plik importu służący do importowania i plik eksportu utworzony przez wyeksportowanie danych są całkowicie zgodne, więc jednego pliku można używać do obu celów. W razie potrzeby można też samodzielnie utworzyć plik importu przy użyciu ogólnych informacji o pliku CSV w tym pliku pomocy oraz informacji dotyczących konkretnych obiektów zawartych w tej sekcji.

Pola pliku CSV

Plikiem źródłowym jest plik tekstowy w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) z

rozszerzeniem **.CSV**.

Każdy wiersz pliku źródłowego reprezentuje pojedynczy obiekt DN. Dany numer katalogowy może się pojawiać w pliku źródłowym tylko jeden raz. Unikatowy identyfikator obiektu DN w zakresie pliku źródłowego to pole Numer.

Kolumny pliku zawierają właściwości obiektu DN. Pierwszy wiersz pliku zawiera nazwy kolumn, które identyfikują pola. Kolejność kolumn nie jest ważna. Przecinek jest wstawiany po każdym nagłówku kolumny lub po każdej wartości. Jeśli kolumna nie ma wartości, przecinek jest wstawiany bezpośrednio po poprzednim przecinku. Niewymaganą kolumnę można pominąć w pliku źródłowym w zależności od preferencji użytkownika i/lub przeznaczenia pliku.

Plik źródłowy zawiera następujące właściwości dla każdego użytkownika/agenta:

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
Działanie	ADD, UPDATE, DELETE	Tak	Określa działanie do wykonania na danych obiektu DN — może to być utworzenie nowego obiektu DN (ADD), zmodyfikowanie istniejącego obiektu DN (UPDATE) lub usunięcie obiektu DN (DELETE). Ta kolumna jest dodawana automatycznie przez aplikację GAX podczas eksportowania pliku z wartością UPDATE dla wszystkich zawartych w nim rekordów. W przypadku tworzenia pliku źródłowego od podstaw należy dodać tę kolumnę ręcznie. Jednak w obu przypadkach pole jest obowiązkowe i musi zawierać wartości dla poszczególnych rekordów.
Numer	Ciąg	Tak	Numer i nazwa obiektu DN.
Typ	Ciąg	Tak	Typ obiektu DN.
Przełącznik	Ciąg	Tak	Nazwa przełącznika, w ramach którego utworzono obiekt DN.
Zarejestruj	Ciąg	Tak	Określa, czy obiekt DN jest zarejestrowany. Prawidłowe wartości: T, N, Na żądanie
Alias	Ciąg	Nie	Alternatywna nazwa obiektu DN. Jeśli obiekt DN jest używany jako obiekt docelowy w instrukcjach routingu, należy określić wartość

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
			tej właściwości.
Typ trasy	Ciąg	Tak	Typ trasy routingu obiektu DN.
Skojarzenie	Ciąg	Nie	Wartość pola skojarzenia obiektu DN.
Typ specyficzny dla przełącznika	Ciąg	Nie.	Wartość pola typu specyficznego dla przełącznika obiektu DN.
Włączone	Ciąg	Nie	Czy obiekt DN jest włączony (T), czy nie (N).
Sekcja Opcja Wartość	Ciąg	Nie	<p>Opcje powiązane z danym obiektem DN.</p> <p>Uwaga: Należy zmienić znaczenie wszystkich znaków specjalnych w kluczu/wartości przy użyciu ukośnika odwrotnego (\). Przykład:</p> <p>\,=\, \,</p> <p>gdzie „,” (przecinek) jest kluczem, a „,” (przecinek,przecinek) jest wartością.</p>

Przykład

Poniższe dane należy przekazać do aplikacji GAX w celu utworzenia dwóch obiektów DN:

Działanie	Numer	Typ	Przełącznik	Zarejestruj	Typ trasy	Włączone
ADD	2389273	Czat	Switch1	T	Domyślny	T
ADD	7843920	Faks	Switch1	T	Domyślny	T

Zawartość pliku CSV z takimi danymi wygląda następująco:

```
Action,Number,Type,Switch,Register,Route Type,Enabled
ADD,2389273,Chat,Switch1,Y,Default,Y
ADD,7843920,Fax,Switch1,Y,Default,Y
```

Grupy numerów katalogowych (DN)

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

Podczas określania grupy DN należy pamiętać, że obiekty w każdej z grup muszą używać tego samego modelu zdarzeń telefonicznych.

Mimo że grupa DN może zawierać obiekty DN 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.

Typy grup DN

Poniżej podano typy grup DN oraz typy obiektów DN, które można dodawać do grup:

[+] Pokaż typy

Typ grupy DN	Zgodne typy obiektów DN
Kolejki ACD	Kolejka ACD, Kolejka routingu, Kolejka wirtualna
Porty sieciowe	Miejsce docelowe w sieci
Punkty routingu	Punkt routingu, Zewnętrzny punkt routingu, Kolejka routingu, Wirtualny punkt routingu
Numery usług	Numer usługi
Porty pojedyncze	Rozszerzenie, Pozycja ACD, Port przetwarzania połączeń, Port muzyki, Numer katalogowy komunikacji, Adres e-mail, Modem, Faks, Czat, Wspólne przeglądanie, Port usługi Voice over IP, Port usługi Video Over IP, Port obsługi głosu, Poczta głosowa

Wyświetlanie grup DN

Grupy obiektów DN 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 DN 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. 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 Grupy DN

Aby utworzyć nowy obiekt typu Grupa DN, 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**.

Ważne

Usunięcie grupy DN ze składnika Configuration Database powoduje usunięcie tylko obiektu Grupa DN. Jego obiekty członkowskie typu DN nie są usuwane.

Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — skopiowanie obiektu Grupa DN.
- **Przenieś do** — przeniesienie obiektu Grupa DN do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włączenie lub wyłączenie obiektów Grupa DN.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji **Hierarchia obiektów**.

Tworzenie obiektów typu Grupa DN

Aby utworzyć obiekt Grupa DN, wykonaj następujące czynności:

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa grupy DN. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami). Tej wartości nie można zmienić tak długo, jak długo grupa DN zawiera co najmniej jeden obiekt DN.
 - **Typ** — typ grupy DN. 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 DN. 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 DN. 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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Źródłowe numery katalogowe** znajdują się obiekty **DN**, z których można trasować (routować) lub przekierowywać połączenia do tej grupy DN. Istniejące obiekty DN na karcie **Numery katalogowe (DN)** są wyświetlane jako łącza. Kliknięcie łącza obiektu DN umożliwia przejście do strony edycji i edytowanie właściwości danego obiektu DN.

Ważne

Na tej liście mogą się znajdować obiekty DN następujących typów: **Punkt routingu**, **Zewnętrzny punkt routingu**, **Numer usługi**, **Kolejka routingu**, **Kolejka ACD**, **Kolejka wirtualna** oraz **Wirtualny punkt routingu**.

Dla każdego obiektu DN, który ma zostać dodany do listy źródłowych obiektów DN dla tej grupy:

- a. Kliknij kartę **Źródłowe numery katalogowe** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Aby dodać istniejący obiekt DN do listy źródłowych obiektów DN grupy, wybierz go z listy obiektów DN.
 - W celu dodania nowego obiektu DN do listy źródłowych obiektów DN dla tej grupy kliknij symbol **+**, aby **utworzyć obiekt DN** w tym folderze, a następnie wybierz go na liście.
4. Dla każdego obiektu DN, który chcesz dodać jako element tej grupy obiektów DN:
 - a. Kliknij kartę **Numery katalogowe** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:

- Aby dodać istniejące obiekty DN do tej grupy, wybierz je z listy obiektów DN i kliknij przycisk **Dodaj**.
- W celu dodania nowego obiektu DN do tej grupy kliknij symbol **+**, aby **utworzyć obiekt DN** w tym folderze, a następnie wybierz go na liście.

Ważne

Chociaż dla grupy DN można skonfigurować źródłowy numer katalogowy, nie jest on używany przez składnik Stat Server (Serwer statystyk) ani przez składniki raportowania. Dlatego zwykle będzie on tworzony tylko wtedy, gdy jest wymagany w konkretnym typie scenariusza.

Po skonfigurowaniu źródłowego numeru katalogowego dla grupy agentów lub grupy miejsc składnik Stat Server skojarzy działanie kolejki wirtualnej z powiązаныmi grupami agentów, a także skojarzy działanie DN powiązane z grupą agentów z powrotem z obiektami DN mediacji.

Więcej informacji zawiera sekcja dotycząca skojarzeń obiektów DN z kolejkami **DN Association with Queues** w dokumentacji *Stat Server User's Guide*. Można też zapoznać się z następującymi działaniami składnika Stat Server:

- **Trwałe działania grup odzwierciedlające źródłowe numery katalogowe**
- **Retrospektywne działania grup odzwierciedlające źródłowe numery katalogowe**
- **Chwilowe działania grup odzwierciedlające źródłowe numery katalogowe**
- **Generowanie retrospektywnych, powiązanych z interakcjami działań odzwierciedlających zwykle numery katalogowe na potrzeby obiektów DN mediacji kolejek wirtualnych**

Istniejące obiekty DN na karcie **Numery katalogowe (DN)** są wyświetlane jako łącza. Po kliknięciu łącza **Numer/Nazwa** danego obiektu DN zostanie otwarte okno **<DN>: właściwości**, w którym można edytować właściwości tego obiektu DN. W oknie **<DN>: właściwości** kliknij przycisk **Wstecz** na karcie **Ogólne**, aby wrócić do początkowego obiektu konfiguracji, z którego nastąpiło przejście do powiązanego obiektu konfiguracji.

- Po utworzeniu grupy DN wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy grup DN.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do karty **Ogólne** tej grupy DN.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Plik CSV na potrzeby importowania lub eksportowania

Funkcja Masowe importowanie/eksportowanie umożliwia import grup DN z pliku w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) albo eksport do takiego pliku. Plik importu służący do importowania i plik eksportu utworzony przez wyeksportowanie danych są całkowicie zgodne, więc jednego pliku można używać do obu celów. W razie potrzeby można też samodzielnie utworzyć plik importu przy użyciu ogólnych informacji o pliku CSV w tym pliku pomocy oraz informacji dotyczących konkretnych obiektów zawartych w tej sekcji.

Pola pliku CSV

Plikiem źródłowym jest plik tekstowy w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) z rozszerzeniem **.csv**.

Każdy wiersz pliku źródłowego reprezentuje pojedynczy obiekt Grupa DN. Dana grupa numerów katalogowych może się pojawić w pliku źródłowym tylko jeden raz. Unikatowym identyfikatorem obiektu Grupa DN w zakresie pliku źródłowego jest pole Nazwa.

Kolumny pliku zawierają właściwości obiektu Grupa DN. Pierwszy wiersz pliku zawiera nazwy kolumn, które identyfikują pola. Kolejność kolumn nie jest ważna. Przecinek jest wstawiany po każdym nagłówku kolumny lub po każdej wartości. Jeśli kolumna nie ma wartości, przecinek jest wstawiany bezpośrednio po poprzednim przecinku. Niewymaganą kolumnę można pominąć w pliku źródłowym w zależności od preferencji użytkownika i/lub przeznaczenia pliku.

Plik źródłowy zawiera następujące właściwości dla każdego użytkownika/agenta:

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
Działanie	ADD, UPDATE, DELETE	Tak	Określa działanie do wykonania na danych obiektu Grupa DN — może to być utworzenie nowego obiektu Grupa DN (ADD), zmodyfikowanie istniejącego obiektu Grupa DN (UPDATE) lub usunięcie obiektu Grupa DN (DELETE). Ta kolumna jest dodawana automatycznie przez aplikację GAX podczas eksportowania pliku z wartością UPDATE dla wszystkich zawartych w nim rekordów. W przypadku tworzenia pliku źródłowego od podstaw należy dodać tę kolumnę ręcznie. Jednak w obu przypadkach pole jest obowiązkowe i musi zawierać wartości dla poszczególnych rekordów.
Nazwa	Ciąg	Tak	Nazwa obiektu Grupa DN.
Typ	Ciąg	Tak	Typ obiektu Grupa DN.
Włączone	Ciąg	Nie	Czy obiekt Grupa DN jest włączony (T), czy nie (N).
Sekcja Opcja Wartość	Ciąg	Nie	Opcje powiązane z danym obiektem Grupa DN. Uwaga: Należy zmienić znaczenie wszystkich znaków specjalnych w kluczu/wartości

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
			<p>przy użyciu ukośnika odwrotnego (\). Przykład:</p> <p>\,=\, \,</p> <p>gdzie „,” (przecinek) jest kluczem, a „,” (przecinek,przecinek) jest wartością.</p>

Kolumny relacji

Oprócz właściwości i folderów w powyższej tabeli każdy wiersz może zawierać relacje obiektu Grupa DN z innymi obiektami DN. Każde wystąpienie obiektu DN będzie miało oddzielną kolumnę w pliku źródłowym. Jeśli na przykład istnieje 10 numerów katalogowych, w pliku źródłowym znajdzie się 10 dodatkowych kolumn, z których każda reprezentuje obiekt DN. Wszystkie kolumny relacji są opcjonalne.

Każdy nagłówek kolumny relacji składa się z typu obiektu i nazwy obiektu, które tworzą unikatową nazwę kolumny. Oznacza to, że na przykład nie mogą istnieć dwie kwalifikacje o tej samej nazwie, ale obiekt Kwalifikacja może mieć taką samą nazwę jak jakiś obiekt Przełącznik.

Reguły nazw i wartości kolumn relacji przedstawiono w poniższej tabeli:

Kolumny relacji

Typ	Nazwa kolumny	Prawidłowe wartości	Opis
Obiekt DN	DN:<switch name> / <DN number>	<p>T — dodanie tego obiektu DN do tej grupy DN</p> <p>N — usunięcie obiektu DN z tej grupy DN</p> <p><empty> — brak działania</p>	Obiekt DN do dodania do danej grupy DN lub usunięcia z niej.

Przykład

Poniższe dane należy przekazać do aplikacji GAX w celu zmodyfikowania dwóch grup DN:

[+] Pokaż dane

Działanie	Nazwa	Typ	DN:Switch1 / 123683	DN:Switch2 / 857463	Włączone
MODIFY	DNGroupEast	Punkty routingu	T		T
MODIFY	DNGroupWest	Punkty routingu	N	T	T

Zawartość pliku CSV z takimi danymi wygląda następująco:

```
Action,Name,Type,DN:Switch1 / 123683, DN:Switch2 / 857463,Enabled
MODIFY,DNGroupEast,Routing Points,Y,,Y
```

MODIFY,DNGroupWest,Routing Points,N,Y,Y

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 składniku Configuration Database 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.

Wyświetlanie obiektów IVR

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. 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 IVR

Aby utworzyć nowy obiekt typu IVR, 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**.

Ostrzeżenie

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

Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

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

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu IVR

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 obiektu IVR. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis obiektu IVR.
 - **Typ** — typ obiektu IVR. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne.
 - **Wersja** — wersja obiektu IVR. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne.
 - **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, wskazuje, 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 składniku Configuration Database 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.

Wyświetlanie portów IVR

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 **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. 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 Porty IVR

Aby utworzyć nowy obiekt typu Port IVR, 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**.

Ostrzeżenie

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

Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

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

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Port IVR

Prerequisites

Utworzono obiekt IVR, z którym będą skojarzone 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 następujące 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. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Musi ona być równa 0 (zero) lub być dowolną dodatnią liczbą

całkowitą. Musi też 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** — obiekt DN 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, wskazuje, 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 obiekt **DN** obsługiwany przez jednego agenta.

Miejsca konfiguruje się oraz przypisuje do nich obiekty DN 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 obiektów DN: obiektu DN służącego agentowi do prowadzenia rozmów z klientami oraz obiektu DN używanego przez agenta do prowadzenia rozmów dotyczących konsultacji i transferów.

W przypadku używania opcji multimedialnych w produktach Genesys miejsca mogą mieć przypisane obiekty DN innych typów, na przykład adres e-mail.

Wyświetlanie miejsc

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. 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.

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

Praca z obiektami Miejsca

Aby utworzyć nowy obiekt typu Miejsce, 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**.

Ważne

Usunięcie miejsca powoduje usunięcie go ze składnika Configuration Database oraz ze wszystkich grup miejsc, których ten obiekt był członkiem. Jeśli miejsce ma zostać usunięte tylko z grupy miejsc, do której należy, i pozostawione w składniku Configuration Database w celu przypisania do innej grupy miejsc, należy je usunąć z grupy miejsc.

Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

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

Tworzenie obiektów typu Miejsce

Aby utworzyć obiekt Miejsce, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeoglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa miejsca. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Reguła pojemności** — skrypt reguły pojemności skojarzony z miejscem.
 - **Kontrakt kosztów** — kontrakt kosztów skojarzony z 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, wskazuje, 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 jeden lub wiele obiektów DN. Przejdź do odpowiedniego folderu obiektów DN i wybierz dostępne obiekty DN, które chcesz dodać, a następnie kliknij przycisk **Dodaj**. W oknie podręcznym możesz utworzyć nowy obiekt typu DN, klikając ikonę **+**. Istniejące obiekty DN na karcie **Numery katalogowe (DN)** są wyświetlane jako łącza. Po kliknięciu łącza **Numer/Nazwa** obiektu DN zostanie otwarte okno **<DN>: właściwości**, w którym można edytować właściwości tego obiektu DN. W oknie dialogowym **<DN>: właściwości** kliknij przycisk **Wstecz** na karcie **Ogólne**, aby wrócić do początkowego obiektu konfiguracji, z którego nastąpiło przejście do tego okna.
 4. Po dodaniu obiektu DN 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**.

Można też utworzyć zakres miejsc, które mają wspólne właściwości. Aby utworzyć zakres miejsc, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

Przejdź do folderu Miejsca, w którym chcesz utworzyć zakres miejsc. W menu **Więcej** wybierz opcję **Utwórz zakres miejsc**.

Na karcie **Zakres miejsc** określ następujące wartości:

- **Dzierżawca** — ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Nazwa podstawowa miejsca** (opcjonalnie) — ta wartość musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
- **Przedrostek miejsca** (opcjonalnie) — przedrostek służący do utworzenia miejsc.
- **Przyrostek miejsca** (opcjonalnie) — przyrostek służący do utworzenia miejsc.
- **Początek** — wartość liczbowa zakresu początkowego.
- **Liczba cyfr** — liczba cyfr, którą powinno mieć każde miejsce.
- **Licznik miejsca** — liczba miejsc do utworzenia.

Na karcie **Ogólne** określ następujące wartości:

- **Reguła pojemności** — skrypt reguły pojemności skojarzony z miejscem.
- **Kontrakt kosztów** — kontrakt kosztów skojarzony z 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.

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

Na karcie **Numery katalogowe** kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać jeden lub wiele obiektów DN. Przejdź do odpowiedniego folderu obiektów DN i wybierz dostępne obiekty DN, które chcesz dodać, a następnie kliknij przycisk **Dodaj**. W oknie podręcznym możesz utworzyć nowy obiekt typu DN, klikając ikonę +.

Na karcie **Opcje** można dodać opcje danego zakresu miejsc lub zarządzać nimi.

Plik CSV na potrzeby importowania lub eksportowania

Funkcja Masowe importowanie/eksportowanie umożliwia import miejsc z pliku w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) albo eksport do takiego pliku. Plik importu służący do importowania i plik eksportu utworzony przez wyeksportowanie danych są całkowicie zgodne, więc jednego pliku można używać do obu celów. W razie potrzeby można też samodzielnie utworzyć plik importu przy użyciu ogólnych informacji o pliku CSV w tym pliku pomocy oraz informacji dotyczących konkretnych obiektów zawartych w tej sekcji.

Pola pliku CSV

Plikiem źródłowym jest plik tekstowy w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) z rozszerzeniem **.csv**.

Każdy wiersz pliku źródłowego reprezentuje pojedynczy obiekt Miejsce. Dane miejsce może się pojawiać w pliku źródłowym tylko jeden raz. Unikatowy identyfikator obiektu Miejsce w zakresie pliku źródłowego to pole Nazwa.

Kolumny pliku zawierają właściwości obiektu Miejsce i opcjonalnie obiekty DN powiązane z miejscem. Pierwszy wiersz pliku zawiera nazwy kolumn, które identyfikują pola. Kolejność kolumn nie jest ważna. Przecinek jest wstawiany po każdym nagłówku kolumny lub po każdej wartości. Jeśli kolumna nie ma wartości, przecinek jest wstawiany bezpośrednio po poprzednim przecinku. Niewymaganą kolumnę można pominąć w pliku źródłowym w zależności od preferencji użytkownika i/lub przeznaczenia pliku.

Plik źródłowy zawiera następujące właściwości dla każdego obiektu Miejsce:

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
Działanie	ADD, UPDATE, DELETE	Tak	Określa działanie do wykonania na danych miejsca — może to być utworzenie nowego miejsca (ADD), zmodyfikowanie istniejącego miejsca (UPDATE) lub usunięcie miejsca (DELETE). Ta kolumna jest dodawana

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
			automatycznie przez aplikację GAX podczas eksportowania pliku z wartością UPDATE dla wszystkich zawartych w nim rekordów. W przypadku tworzenia pliku źródłowego od podstaw należy dodać tę kolumnę ręcznie. Jednak w obu przypadkach pole jest obowiązkowe i musi zawierać wartości dla poszczególnych rekordów.
Nazwa	Ciąg	Tak	Nazwa miejsca.
Włączone	Ciąg	Nie	Czy obiekt Miejsce jest włączony (T), czy nie (N).
Sekcja Opcja Wartość	Ciąg	Nie	Opcje powiązane z danym obiektem Miejsce. Uwaga: Należy zmienić znaczenie wszystkich znaków specjalnych w kluczu/wartości przy użyciu ukośnika odwrotnego (\). Przykład: \\,=\\,\\, gdzie „,” (przecinek) jest kluczem, a „,” (przecinek,przecinek) jest wartością.

Kolumny relacji

Oprócz właściwości i folderów w powyższej tabeli każdy wiersz może zawierać relacje obiektu Miejsce z innymi obiektami DN. Każde wystąpienie obiektu DN będzie miało oddzielną kolumnę w pliku źródłowym. Jeśli na przykład istnieje 10 obiektów DN, w pliku źródłowym znajdzie się 10 dodatkowych kolumn, z których każda reprezentuje obiekt DN. Wszystkie kolumny relacji są opcjonalne.

Każdy nagłówek kolumny relacji składa się z typu obiektu i nazwy obiektu, które tworzą unikatową nazwę kolumny. Oznacza to, że na przykład nie mogą istnieć dwie kwalifikacje o tej samej nazwie, ale obiekt Kwalifikacja może mieć taką samą nazwę jak jakiś obiekt Przełącznik.

Reguły nazw i wartości kolumn relacji przedstawiono w poniższej tabeli:

Kolumny relacji

Typ	Nazwa kolumny	Prawidłowe wartości	Opis
Obiekt DN	DN:<switch name> / <DN number>	T — dodanie tego obiektu DN do miejsca N — usunięcie obiektu DN z miejsca <empty> — brak działania	Obiekt DN do dodania do miejsca lub usunięcia z niego.

Przykład

Poniższe dane należy przekazać do aplikacji GAX w celu zmodyfikowania dwóch miejsc:

Działanie	Nazwa	Włączone	DN:2410241	DN:4340241	DN:2140879
UPDATE	_admin	T	T		N
UPDATE	_support	T	N	N	T

Zawartość pliku CSV z takimi danymi wygląda następująco:

```
Action,Name,Enabled,DN:2410241, DN:4340241, DN:2140879
UPDATE,_admin,Y,Y,,N
UPDATE,_support,Y,N,N,Y
```

Grupy miejsc

Grupy miejsc to **miejsc** pogrupowane logicznie. Miejsca można grupować, jeśli połączenia muszą być rozdzielane w ramach zestawu miejsc pod kontrolą aplikacji, a nie za pośrednictwem mechanizmu ACD dostępnego w **przełączniku** — zgodnie z algorytmami przetwarzania połączeń.

Przykładem może być usługa 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.

Wyświetlanie grup miejsc

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. 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.

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

Praca z obiektami Grupy miejsc

Aby utworzyć nowy obiekt typu Grupa miejsc, 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**.

Ważne

Usunięcie grupy miejsc ze składnika Configuration Database powoduje usunięcie tylko obiektu Grupa miejsc. Jego obiekty członkowskie typu Miejsce nie są usuwane.

Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — skopiowanie grupy miejsc.
- **Przenieś do** — przeniesienie obiektu Grupa miejsc do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie grup miejsc.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

Tworzenie obiektów typu Grupa miejsc

Aby utworzyć obiekt Grupa miejsc, wykonaj następujące czynności:

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 grupy miejsc. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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 grupą miejsc.
 - **Lokacja** — lokacja zawierająca 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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Na karcie **Źródłowe numery katalogowe** znajdują się obiekty DN, z których można trasować (routować) lub przekierowywać połączenia do grupy miejsc. Istniejące obiekty DN na karcie **Numery katalogowe (DN)** są wyświetlane jako łącza. Kliknięcie łącza obiektu DN umożliwia przejście do strony

edycji i edytowanie właściwości danego obiektu DN.

Na tej liście mogą się znajdować obiekty DN następujących typów: **Punkt routingu**, **Zewnętrzny punkt routingu**, **Numer usługi**, **Kolejka routingu**, **Kolejka ACD**, **Kolejka wirtualna** oraz **Wirtualny punkt routingu**. Dla każdego obiektu DN, który ma zostać dodany do listy źródłowych obiektów DN dla tej grupy:

- a. Kliknij kartę **Źródłowe numery katalogowe** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Aby dodać istniejący obiekt DN do listy źródłowych obiektów DN grupy, wybierz go z listy obiektów DN.
 - W celu dodania nowego obiektu DN do listy źródłowych obiektów DN dla tej grupy kliknij symbol **+**, aby **utworzyć obiekt DN** w tym folderze, a następnie wybierz go na liście.
4. Dla każdego miejsca, które chcesz dodać jako element tej grupy miejsc:
- a. Kliknij kartę **Miejsca** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Aby dodać istniejące miejsce do tej grupy, wybierz je z listy miejsc.
 - W celu dodania nowego miejsca do tej grupy kliknij symbol **+**, aby **utworzyć miejsce** w tym folderze, a następnie wybierz je na liście.

Istniejące obiekty Miejsca na karcie **Miejsca** są wyświetlane jako łącza. Po kliknięciu łącza **Nazwa** danego miejsca zostanie otwarte okno **<Place>: właściwości**, w którym można edytować właściwości tego miejsca. W oknie **<Place>: właściwości** kliknij przycisk **Wstecz** na karcie **Ogólne**, aby wrócić do początkowego obiektu konfiguracji, z którego nastąpiło przejście do powiązanego obiektu konfiguracji.

5. Po utworzeniu grupy DN wykonaj jedno z następujących działań:
- Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy grup miejsc.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do karty **Ogólne** tej grupy miejsc.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Plik CSV na potrzeby importowania lub eksportowania

Funkcja Masowe importowanie/eksportowanie umożliwia import grup miejsc z pliku w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) albo eksport do takiego pliku. Plik importu służący do importowania i plik eksportu utworzony przez wyeksportowanie danych są całkowicie zgodne, więc jednego pliku można używać do obu celów. Można też samodzielnie utworzyć plik importu przy użyciu ogólnych informacji o pliku CSV przedstawionych w tym pliku pomocy oraz informacji dotyczących konkretnych obiektów zawartych w tej sekcji.

Pola pliku CSV

Plikiem źródłowym jest plik tekstowy w formacie wartości rozdzielonych przecinkami (CSV) z rozszerzeniem **.csv**.

Każdy wiersz pliku źródłowego reprezentuje pojedynczy obiekt Grupa miejsc. Dana grupa miejsc

może się pojawiać w pliku źródłowym tylko jeden raz. Unikatowy identyfikator obiektu Grupa miejsc w zakresie pliku źródłowego to pole Nazwa.

Kolumny pliku zawierają właściwości obiektu Grupa miejsc i opcjonalnie miejsca w tej grupie. Pierwszy wiersz pliku zawiera nazwy kolumn, które identyfikują pola. Kolejność kolumn nie jest ważna. Przecinek jest wstawiany po każdym nagłówku kolumny lub po każdej wartości. Jeśli kolumna nie ma wartości, przecinek jest wstawiany bezpośrednio po poprzednim przecinku. Niewymaganą kolumnę można pominąć w pliku źródłowym w zależności od preferencji użytkownika i/lub przeznaczenia pliku.

Plik źródłowy zawiera następujące właściwości dla każdego użytkownika/agenta:

Nazwa	Typ	Obowiązkowe	Opis
Działanie	ADD, UPDATE, DELETE	Tak	Określa działanie do wykonania na danych Grupa miejsc — może to być utworzenie nowej grupy miejsc (ADD), zmodyfikowanie istniejącej grupy miejsc (UPDATE) lub usunięcie grupy miejsc (DELETE). Ta kolumna jest dodawana automatycznie przez aplikację GAX podczas eksportowania pliku z wartością UPDATE dla wszystkich zawartych w nim rekordów. W przypadku tworzenia pliku źródłowego od podstaw należy dodać tę kolumnę ręcznie. Jednak w obu przypadkach pole jest obowiązkowe i musi zawierać wartości dla poszczególnych rekordów.
Nazwa	Ciąg	Tak	Nazwa grupy miejsc.
Włączone	Ciąg	Nie	Czy obiekt Grupa miejsc jest włączony (T), czy nie (N).
Sekcja Opcja Wartość	Ciąg	Nie	Opcje powiązane z danym obiektem Grupa miejsc. Uwaga: Należy zmienić znaczenie wszystkich znaków specjalnych w kluczu/wartości przy użyciu ukośnika odwrotnego (\). Przykład: \\,=\\,\\, gdzie „,” (przecinek) jest kluczem, a „,” (przecinek,przecinek) jest wartością.

Kolumny relacji

Oprócz właściwości i folderów w powyższej tabeli każdy wiersz może zawierać relacje obiektu Grupa miejsc z miejscami. Każde wystąpienie obiektu Miejsce będzie miało oddzielną kolumnę w pliku źródłowym. Jeśli na przykład istnieje 10 miejsc, w pliku źródłowym znajdzie się 10 dodatkowych kolumn, z których każda reprezentuje miejsce. Wszystkie kolumny relacji są opcjonalne.

Każdy nagłówek kolumny relacji składa się z typu obiektu i nazwy obiektu, które tworzą unikatową nazwę kolumny. Oznacza to, że na przykład nie mogą istnieć dwa miejsca o tej samej nazwie, ale obiekt Miejsce może mieć taką samą nazwę jak obiekt Grupa miejsc.

Reguły nazw i wartości kolumn relacji przedstawiono w poniższej tabeli:

Kolumny relacji

Typ	Nazwa kolumny	Prawidłowe wartości	Opis
Miejsce	Place:<place name>	T — dodanie tego obiektu Miejsce do grupy miejsc N — usunięcie obiektu Miejsce z grupy miejsc <empty> — brak działania	Obiekt Miejsce do dodania do danej grupy miejsc lub usunięcia z niej.

Przykład

Poniższe dane należy przekazać do aplikacji GAX w celu zmodyfikowania dwóch grup miejsc:

Działanie	Nazwa	Włączone	Place:DMS_2001	Place:DMS_2002	Place:Mobile_4001	Place:Mobile_4002
UPDATE	DMS_PlaceGroup	Y	T	T		
UPDATE	Mobile_PlaceGroup	Y	N	N	T	T

Zawartość pliku CSV z takimi danymi wygląda następująco:

```
Action,Name,Enabled,Place:DMS_2001,Place:DMS_2002,Place:Mobile_4001,Place:Mobile_4002
UPDATE,DMS_PlaceGroup,Y,Y,Y,,
UPDATE,Mobile_PlaceGroup,Y,N,N,Y,Y
```

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.

Aby zminimalizować zakłócenia w świadczeniu usług w przypadku utraty wszystkich składników w jednej lokacji, wymagane jest stosowanie strategii odzyskiwania awaryjnego (DR, Disaster Recovery). Głównym elementem tej strategii jest obecność zsynchronizowanych przełączników znajdujących się w oddzielnych lokacjach oraz skonfigurowanych przy użyciu takich samych zestawów rozszerzeń agentów i **loginów agenta**. Agent może logować się do każdego z tych przełączników w dowolnym czasie.

Strategia odzyskiwania awaryjnego implementowana przez firmę Genesys w składnikach oprogramowania Genesys ma zastosowanie do przełączników typu **Przełącznik SIP**. Aby skonfigurować odzyskiwanie awaryjne dla składników Genesys, w składniku Configuration Database musi istnieć co najmniej jeden przełącznik.

Więcej informacji o odzyskiwaniu po awarii znajduje się w dokumentacji **SIP Server High-Availability Deployment Guide**.

Wyświetlanie przełączników

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. 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.

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

Praca z obiektami Przełącznik

Aby utworzyć nowy obiekt typu Przełącznik, 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** — skopiowanie przełącznika.
- **Przenieś do** — przeniesienie przełącznika do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie przełączników.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Przełącznik

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przejrzyj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa przełącznika. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Centrala przełączająca** — centrala przełączająca, do której należy przełącznik. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. 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, użyj myślnika. Aby określić serię samodzielnych numerów lub

zakresów, użyj przecinka — na przykład 1100-1179, 1190-1195, 1199. Mimo że ten parametr jest opcjonalny, może być ważny dla działania aplikacji T-Server w przypadku niektórych typów przełączników.

- **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. 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 obiektów DN, które należą do innych przełączników w sieci telefonicznej z wieloma lokacjami. Kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać kod dostępu do przełącznika.
4. W wyświetlonym na ekranie oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
- **Przełącznik** — przełącznik, do którego jest przypisywany kod dostępu.
 - **Kod** — prefiks używany, aby dotrzeć do obiektów DN przełącznika określonego we właściwości Przełącznik podczas nawiązywania lub przekazywania połączeń z obiektów DN przełącznika do konfigurowanego obiektu. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Kod dostępu należy określić w sposób całkowicie zgodny z planem numerowania sieci telefonicznej centrum kontaktów. Wszelkie zmiany kodów dostępu należy wprowadzać wyłącznie po wprowadzeniu powiązanych zmian w sieci telefonicznej.
 - **Typ docelowy** — typ celu w ramach przełącznika, dla którego są określane wszystkie parametry routingu.

Ważne

Kombinacja wartości trzech pierwszych parametrów — **Przełącznik**, **Kod** i **Typ docelowy** — określa unikatowość kodów dostępu przełącznika. Można określić wiele kodów dostępu o takim samym kodzie dla jednego przełącznika, jednak muszą one mieć przypisane różne typy docelowe.

- **Typ trasy** — typ routingu do obiektu docelowego określonego w parametrze Typ docelowy dla tego przełącznika.
- **Źródło numeru katalogowego** — źródło informacyjne, które określa punkt źródłowy w instrukcjach routingu.
- **Źródło celu** — źródło informacyjne, które określa cel 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 danego przełącznika do innych przełączników w instalacji z wieloma lokacjami. W zależności od struktury planu numerowania kody dostępu mogą być wymagane, aby dotrzeć do obiektów DN, które należą do innych przełączników w sieci telefonicznej z wieloma lokacjami. Kliknij przycisk **Dodaj**, aby dodać domyślny kod dostępu do przełącznika.

7. W wyświetlonym na ekranie oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:

- **Kod** — prefiks używany, aby dotrzeć do obiektów DN przełącznika określonego we właściwości Przełącznik podczas nawiązywania lub przekazywania połączeń z obiektów DN przełącznika do skonfigurowanego obiektu. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Kod dostępu należy określić w sposób całkowicie zgodny z planem numerowania sieci telefonicznej centrum kontaktów. Wszelkie zmiany kodów dostępu należy wprowadzać wyłącznie po wprowadzeniu powiązanych zmian w sieci telefonicznej.
- **Typ docelowy** — typ celu w ramach przełącznika, dla którego są określane wszystkie parametry routingu.

Ważne

Kombinacja wartości trzech pierwszych parametrów — **Przełącznik**, **Kod** i **Typ docelowy** — określa unikatowość kodów dostępu przełącznika. Można określić wiele kodów dostępu o takim samym kodzie dla jednego przełącznika, jednak muszą one mieć przypisane różne typy docelowe.

- **Typ trasy** — typ routingu do obiektu docelowego określonego w parametrze Typ docelowy dla tego przełącznika.
- **Źródło numeru katalogowego** — źródło informacyjne, które określa punkt źródłowy w instrukcjach routingu.
- **Źródło celu** — źródło informacyjne, które określa cel 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**.

Odzyskiwanie po awarii

Kreator synchronizacji przełączników umożliwia skonfigurowanie dwóch przełączników jako równorzędnych, a następnie ich synchronizowanie, aby w przypadku problemów z działaniem w jednej lokacji jej funkcje mogła przejąć druga lokacja. Po skonfigurowaniu przełączników jako równorzędnych synchronizacja stale odbywa się w czasie rzeczywistym.

Procedura: Synchronizowanie dwóch przełączników

Purpose: Kreator synchronizacji przełączników umożliwia zsynchronizowanie dwóch przełączników jako równorzędnych w konfiguracji odzyskiwania po awarii. Przełącznik źródłowy musi już istnieć w składniku Configuration Database, a kreator umożliwia wybranie lub utworzenie przełącznika docelowego. Dzięki procesowi synchronizacji obiekty z przełącznika źródłowego są kopiowane do przełącznika docelowego i przełączniki pozostają zsynchronizowane w czasie rzeczywistym. Kreator synchronizacji przełączników umożliwia też sprawdzenie, czy dwa przełączniki są zsynchronizowane.

Kroki

1. Wybierz kolejno opcje **Konfiguracja > Przełączanie > Przełączniki**.
2. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Wybierz przełącznik i kliknij menu **Więcej**.
 - Kliknij menu **Więcej** bez wybierania przełącznika.
3. Kliknij opcję **Synchronizuj/sprawdź przełączniki**. Zostanie wyświetlony kreator **Synchronizuj lub sprawdź przełączniki**. Jeśli już wybrano przełącznik, w polu **Przełącznik** jest widoczna nazwa przełącznika źródłowego. Jeśli nie wybrano przełącznika, pole **Przełącznik** jest puste.

Sync or Check Switches

Steps:	Select Switches for Synchronization
--------	-------------------------------------

Sync/Check

Execute

Switch *

Select an operation:

Sync Check

Target Switch *

New Target Switch Name

Cancel

Wskazówka

Niezależnie od tego, czy już wybrano przełącznik, można też kliknąć przycisk **Przeoglądaj**, aby wybrać inny przełącznik.

4. Wybierz jedną z operacji:

- **Synchronizuj** — synchronizacja dwóch przełączników i ustawienie ich jako równorzędnych
- **Sprawdź** — porównanie obiektów dwóch przełączników i sprawdzenie, czy są synchronizowane

5. Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Operacja **Synchronizuj** lub **Sprawdź**: wprowadź nazwę istniejącego przełącznika lub wyszukaj i wybierz istniejący przełącznik w polu **Przełącznik docelowy**, jeśli przełącznik docelowy już istnieje.
- Operacja **Synchronizuj**: utwórz nowy przełącznik przy użyciu pola **Nazwa nowego przełącznika docelowego** i ustaw go jako przełącznik docelowy. Jeśli jako zamierzoną operację wybrano *Sprawdź*, pole **Nazwa nowego przełącznika docelowego** nie jest wyświetlane.

6. Kliknij przycisk **Anuluj**, aby zamknąć kreator, lub kliknij przycisk **Wykonaj** w celu wykonania wybranej operacji (**Synchronizuj** lub **Sprawdź**). W zależności od wykonywanej operacji zostanie wyświetlone jedno z następujących okien:

- **Wyniki synchronizacji** — ze statusem synchronizacji obiektów
- **Wyniki sprawdzenia** — z wynikami porównania obiektów między dwoma przełącznikami

W obu oknach są wyświetlane synchronizowane foldery, liczba utworzonych lub zaktualizowanych obiektów, status synchronizacji (W TOKU, ZAKOŃCZONE lub NIEPOWODZENIE).

7. Kliknij przycisk **Zakończ**, aby zamknąć kreator.

Centrale przełączające

Centrale przełączające to faktyczne przełączniki telefoniczne, które realizują usługi telefoniczne w centrach kontaktów.

Centralem przełączającym należy zarejestrować przed skonfigurowaniem **przełącznika** przy użyciu parametrów **Numerzy katalogowe** (DN) i **Loginy agenta**.

Wyświetlanie central przełączających

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. 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 Centrale przełączające

Aby utworzyć nowy obiekt typu Centrala przełączająca, 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**. Centrali przełączającej nie można usunąć, jeśli jest z nią skojarzony co najmniej jeden przełącznik. Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — skopiowanie centrali przełączającej.
- **Przenieś do** — przeniesienie centrali przełączającej do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włączenie lub wyłączenie central przełączających.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji **Hierarchia obiektów**.

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Centrala przełączająca, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Centrala przełączająca

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeoglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa centrali przełączającej. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach centrali przełączającej (w środowisku korporacyjnym lub środowisku z wieloma dzierżawcami) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Routing / eServices

Sekcja Routing / e-usługi w składniku Configuration Manager umożliwia konfigurowanie następujących obiektów:

- Zasoby dźwiękowe
- Atrybuty biznesowe
- Wartości atrybutu biznesowego
- 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.

Przesyłać można 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 korzystać z pliku muzycznego, który jest odtwarzany 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 czy muzyka.
- Nazwa zasobu dźwiękowego.
- Identyfikator zasobu dźwiękowego (ARID, Audio Resource ID).
- Dodatkowe kolumny dla każdego charakteru, które informują, czy 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 modułem **Operational Parameter Management (OPM)**, dzięki czemu umożliwia użytkownikom dynamiczne 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 roli.
- 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 prawa dostępu.

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 następujące informacje:
 - **Nazwa charakteru** — nazwa danego charakteru.
 - **Język** — język, w jakim mówi charakter.
 - **Opis** — opis 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 działania:

- Edycja charakteru — kliknij przycisk **Edytuj** obok 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 użytkownikiem wykonującym tę operację jest 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 przesyłania plików dźwiękowych aplikacja GAX automatycznie koduje je na następujące formaty: **µ-law**, **A-law** i **GSM**. Przekazywać można tylko pliki **.wav**.

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 następujące informacje:
 - **Nazwa** — nazwa zasobu dźwiękowego.
 - **Opis** — opis 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 mają zostać przypisane do pliku. Następnie wybierz komórkę tabeli lub ustaw wskaźnik myszy nad komórką, która ma być współużytkowana przez docelowy zasób dźwiękowy i charakter.
2. Kliknij opcję **Przełącz plik dźwiękowy**.
3. W 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 zasobów dźwiękowych

Kroki

1. Kliknij pole wyboru obok zasobu dźwiękowego, który 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 Zarządzania 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 użytkownikiem wykonującym tę operację jest 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 przesyłania plików dźwiękowych aplikacja GAX automatycznie koduje je na następujące formaty: **µ-law**, **A-law** i **GSM**. Przekazywać można tylko pliki **.wav**.

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.
- Identyfikator 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 modułem Operational Parameter Management.
- Zasób dźwiękowy może zostać wdrożony do innego dzierżawcy tylko przez dzierżawcę typu Środowisko. Zasób dźwiękowy nie 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 następujących 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 następujących dokumentach:

- [Universal Routing 8.1 Business Process User's Guide](#)
- [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#)
- Temat [Business Attributes](#)] w dokumentacji eServices Interaction Properties Reference Manual.

Wyświetlanie atrybutów biznesowych

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. 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 Atrybuty biznesowe

Aby utworzyć nowy obiekt typu Atrybut biznesowy, 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** — skopiowanie atrybutu biznesowego.
- **Przenieś do** — przeniesienie atrybutu biznesowego do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie atrybutów biznesowych.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Atrybut biznesowy

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 atrybutu biznesowego. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. 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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wartości atrybutu biznesowego

Wartość atrybutu biznesowego to obiekt, który reprezentuje jedną wartość z zakresu wartości konkretnego obiektu **Atrybut biznesowy**.

Wyświetlanie wartości atrybutów biznesowych

Wartości atrybutów biznesowych dostępne w środowisku znajdują się na liście **Wartości atrybutów biznesowych**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokalacji 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. 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 Wartości atrybutów biznesowych

Aby utworzyć nowy obiekt typu Wartość atrybutu biznesowego, 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** — skopiowanie wartości atrybutu biznesowego.
- **Przenieś do** — przeniesienie wartości atrybutu biznesowego do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie wartości atrybutów biznesowych.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Wartość atrybutu biznesowego, należy kliknąć jego nazwę. 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 następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa wartości atrybutu biznesowego. Określ wartość tej właściwości, która 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 wartość atrybutu biznesowego. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Opis** — krótki opis wartości atrybutu biznesowego.
 - **Domyślnie** — gdy to pole jest zaznaczone, wskazuje, że 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, wskazuje, 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.

Więcej informacji o tabelach celów zawiera dokumentacja [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

Wyświetlanie tabel celów

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. 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 Tabela celów

Aby utworzyć nowy obiekt typu Tabela celów, 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** — skopiowanie tabeli celów.
- **Przenieś do** — przeniesienie tabeli celów do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie tabeli celów.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Procedura: Tworzenie obiektów Tabela celów

Kroki

- [Tabela celów](#)
- [Kontrakt kosztów](#)

Tabela celów

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 tabeli celów. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis tabeli celów.
 - **Typ** — wybierz opcję **domyślnie**, aby utworzyć obiekt Tabela celów, który 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, wskazuje, 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 następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa tabeli celów. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Opis** — krótki opis tabeli celów.
 - **Typ** — wybierz opcję **Kontrakt**, aby utworzyć obiekt Tabela celów, który 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.

Więcej informacji zawiera dokumentacja [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

3. Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać kontrakt kosztów. Zostanie wyświetlona karta **Rekordy celu**.
4. Na karcie **Rekordy celu** kliknij przycisk **Dodaj**.
5. W wyświetlonym na ekranie oknie podręcznym 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** — klasyfikuje klienta na podstawie potencjału dochodowego względem obszaru działalności. Zakres wartości atrybutu w tym polu jest definiowany przez atrybut biznesowy Segment klienta.
 - **Cel przedmiotu serwisu** — cel obsługi zdefiniowany dla rekordu. W przypadku interakcji typu połączenia głosowe jest to docelowy czas odebrania połączenia głosowego przez agenta.
 - **Przyrost przedmiotu serwisu** — przyrost celu obsługi zdefiniowany dla rekordu. Określa

przyrost wartości celu obsługi.

- Kliknij przycisk **OK**.

Więcej informacji zawiera dokumentacja [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

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 zawiera dokumentacja [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

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 zawiera dokumentacja [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

Wyświetlanie dni statystyki

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. 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 Dni statystyki

Aby utworzyć nowy obiekt typu Dzień statystyki, 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** — skopiowanie dnia statystyki.
- **Przenieś do** — przeniesienie dnia statystyki do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie dnia statystyki.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Dzień statystyki

Kroki

Aby utworzyć obiekt typu Dzień statystyki, należy wybrać jeden z następujących typów:

- [Dzień statystyki](#)
- [Kontrakt dzienny](#)

Dzień statystyki

Aby utworzyć dzień statystyki, wykonaj następujące działania:

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 dnia statystyki. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
- **Typ** — wybierz opcję **Domyślnie**, aby utworzyć dzień statystyki, który nie jest kontraktem dziennym.
- **Typ dnia** — te pola służą do identyfikacji dni kalendarza, do których mają zastosowanie wartości statystyczne obiektu Dzień statystyki. Jeśli wybrano opcję **Data**, można zmodyfikować 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.

3. **Godzina rozpoczęcia** — godzina rozpoczęcia dnia roboczego. Wartość musi być dodatnią liczbą w formacie 00:00:00 AM/PM, która informuje o godzinie, minucie i sekundzie oraz czasie przed południem (AM) lub po południu (PM).
4. **Godzina zakończenia** — godzina zakończenia dnia roboczego. Wartość musi być dodatnią liczbą w formacie 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 obejmuje północ, ponieważ może to zostać źle zinterpretowane przez rozwiązanie Routing Solution. Jeśli dzień roboczy rozpoczyna się jednego dnia i kończy drugiego, należy go skonfigurować jako dwa dni w następujący sposób:

- Pierwszy dzień roboczy zaczyna się o zwykłej porze, a kończy o 11:59 PM tego dnia.
- Drugi dzień roboczy zaczyna się o godzinie 00:00 AM następnego dnia kalendarzowego, a kończy o zwykłej zaplanowanej godzinie.

Przykład

Załóżmy, że działania 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.

5. **Wartość minimalna** — wartość statystyki, która informuje o minimalnym oczekiwanym

obciążeniu roboczym w całym dniu.

6. **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**.
7. **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 użytku w przyszłości.
8. **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.
9. **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.
10. **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
11. Interwały statystyki można określać na karcie **Interwały**. Więcej informacji znajduje się na karcie Interwały statystyki.
12. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Kontrakt dzienny

Aby utworzyć kontrakt dzienny, wykonaj następujące działania:

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 dnia statystyki. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Typ** — wybierz opcję **Kontrakt dzienny**, aby utworzyć dzień statystyki, który jest kontraktem dziennym.
 - **Typ dnia** — te pola służą do identyfikacji dni kalendarza, do których mają zastosowanie wartości statystyczne 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 w formacie 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 w formacie 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 nie doszacować bez spowodowania kary. Ma to 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.

Więcej informacji zawiera dokumentacja [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

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.

Wyświetlanie tabel statystyki

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. 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 Tabele statystyki

Aby utworzyć nowy obiekt typu Tabela statystyki, 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** — skopiowanie tabeli statystyki.
- **Przenieś do** — przeniesienie tabeli statystyki do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włączenie lub wyłączenie tabel statystyki.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji **Hierarchia obiektów**.

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Tabela statystyki, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Tabela statystyki

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 tabeli statystyki. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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 w obiekcie 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 ilościowych — 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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać nową tabelę statystyki.

4. Jeśli ta tabela statystyki ma dowolny typ inny niż Tabela kontraktów ze zmienną stawką, tabela będzie zawierać co najmniej jeden dzień statystyki. Dla każdego dnia statystyki, który chcesz dodać do tej tabeli statystyki:
 - a. Kliknij kartę **Dni statystyki** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Aby dodać istniejący dzień statystyki do tej tabeli, wybierz go z listy dni statystyki.
 - W celu dodania nowego dnia statystyki do tabeli kliknij symbol **+**, aby **utworzyć dzień statystyki** w tym folderze, a następnie wybierz go na liście.
5. Po utworzeniu tabeli statystyki wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy tabel statystyki.
 - Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do karty **Ogólne** tej tabeli statystyki.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

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.

Wyświetlanie transakcji

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. 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 Transakcje

Aby utworzyć nowy obiekt typu Transakcja, 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** — skopiowanie transakcji.

- **Przenieś do** — przeniesienie transakcji do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włączenie lub wyłączenie transakcji.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji **Hierarchia obiektów**.

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Transakcja, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Transakcja

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 transakcji. Określ wartość tej właściwości. Wartość musi być unikatowa. Połączenie nazwy i typu podanych we właściwości **Typ** określa unikatowość w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Alias** — alternatywna nazwa transakcji. Jeśli ta wartość jest określona, musi być unikatowa w ramach typu obiektu wskazanego we właściwości **Typ** w konkretnym centrum kontaktów.
 - **Typ transakcji** — typ tej transakcji. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Czas nagrywania (min.)** — wyrażony w minutach czas informujący, jak często bieżący status 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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Ważne

Począwszy od wersji 8.5.260.11 aplikacji GAX preferencje użytkownika są zapisywane domyślnie w obiekcie **Osoba**. Jeśli opcja aplikacji GAX **[general]**

userpreference_in_transaction ma ustawienie `true`, aplikacja GAX zapisuje preferencje użytkownika w obiekcie Transakcja w folderze **Transactions/UserPreference**.

W tym przypadku aplikacja GAX kopiuje sekcje aneksu zaczynające się od opcji **ga_preferences**. z aneksu osoby do aneksu transakcji.

Gdy aplikacja GAX tworzy obiekt Transakcja, usuwa wszystkie uprawnienia dostępu (użytkowników i grup dostępu) do obiektu Transakcja poza użytkownikiem domyślnym i użytkownikiem bieżącym.

Monity głosowe

Monity głosowe to obiekty obsługi połączeń, które mogą zawierać zestaw akcji stosowanych względem rozmówcy.

Wyświetlanie monitów głosowych

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. 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 Monity głosowe

Aby utworzyć nowy obiekt typu Monit głosowy, 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** — skopiowanie monitu głosowego.
- **Przenieś do** — przeniesienie monitu głosowego do innej **struktury hierarchicznej**.

- Włączenie lub wyłączenie monitów głosowych.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Monit głosowy

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 monitu głosowego. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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 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 monit głosowy. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Skrypt** — unikatowy identyfikator skryptu dotyczący 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, wskazuje, 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 następującego obiektu:

- [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.

Wyświetlanie kodów akcji

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. 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 Kody akcji

Aby utworzyć nowy obiekt typu Kod akcji, 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** — skopiowanie kodu akcji.
- **Przenieś do** — przeniesienie kodu akcji do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie kodów akcji.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Kod akcji

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 kodu akcji. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Typ** — typ kodu akcji. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić. Więcej informacji znajduje się na karcie **Typy kodów akcji**.
 - **Kod** — kod akcji. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach kodu akcji określonego we właściwości **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, wskazuje, 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, wykonaj następujące kroki:
 - Kliknij kartę **Kody podrzędne**.
 - Kliknij przycisk **Dodaj**.
 - Wprowadź następujące informacje:

- **Nazwa** — nazwa kodu podrzędnego. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach kodu akcji. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
- **Kod** — wartość kodu podrzędnego. Określ wartość tej właściwości, która 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, gdy agent loguje się.
Wyloguj się	Wybierany i wysyłany, gdy agent wylogowuje się.
Niegotowy	Wybierany i wysyłany, gdy status agenta zmienia się na Brak gotowości.
Połączenie wychodzące	Wybierany i wysyłany, gdy agent zwalnia połączenie wychodzące.
Gotowy	Wybierany i wysyłany, gdy status agenta zmienia się na Gotowe.
Przekieruj	Wybierany i wysyłany, gdy agent inicjuje transfer.

Platforma głosowa

Sekcja Platforma głosowa składnika Configuration Manager umożliwia konfigurowanie następującego obiektu:

- [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 Genesys Voice Platform. Każdy profil zawiera warunki wstępne, parametry i zasady dotyczące usług poszczególnych typów.

Wyświetlanie profili platformy głosowej

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. 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 Profile platformy głosowej

Aby utworzyć nowy obiekt typu Profil platformy głosowej, 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** — skopiowanie profilu platformy głosowej.
- **Przenieś do** — przeniesienie profilu platformy głosowej do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie profili platformy głosowej.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Profil platformy głosowej, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Profil platformy głosowej

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 profilu platformy głosowej. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami). Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Nazwa wyświetlana** — 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, wskazuje, 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 dokumentacji *Outbound Contact Deployment Guide*. Dodatkowe informacje na temat list połączeń zawiera dokumentacja *Outbound Contact 8.1 Reference Manual*.

Lista połączeń musi zawierać obowiązkowe pola Genesys, takie jak **contact_info** (dane kontaktowe) i **contact_info_type** (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 **campaign_name_field** (pole nazwy kampanii). Pole zdefiniowane przez użytkownika może również pełnić rolę identyfikatora klienta dla żądań Nie łączyc, 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**.

Wyświetlanie list połączeń

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. 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 grupować obiekty według różnych kryteriów, należy kliknąć przycisk **Grupuj według**.

Aby jednocześnie zaznaczyć wiele obiektów lub usunąć ich zaznaczenie, należy kliknąć opcję

Wybierz.

Praca z obiektami Listy połączeń

Aby utworzyć nowy obiekt typu Lista połączeń, 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** — skopiowanie listy połączeń.
- **Przenieś do** — przeniesienie listy połączeń do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie list połączeń.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Ważne

Firma Genesys zaleca, aby nie modyfikować rekordów listy połączeń, gdy kampania jest załadowana lub w toku, ponieważ dane mogą zostać utracone.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Lista połączeń

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełóżnik**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa listy połączeń. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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 lista połączeń. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne.

- **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 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. Wartość domyślna 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. Określ wartość tej właściwości. Wartość musi być różna od zera. Wartość domyślna 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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać tę listę połączeń.
 4. Dla każdej obsługi, która ma być powiązana z tą listą połączeń:
 - a. Kliknij kartę **Obsługi** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Aby powiązać tę listę połączeń z istniejącą obsługą, wybierz ją z listy obsług.
 - W celu powiązania listy połączeń z nową obsługą kliknij symbol **+**, aby **utworzyć obsługę** w folderze, a następnie wybierz ją na liście.
 5. Dla każdej kampanii, która ma zostać dodana do listy połączeń:
 - a. Kliknij kartę **Kampanie** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Aby dodać istniejącą kampanię do listy połączeń, wybierz ją z listy kampanii.
 - W celu dodania nowej kampanii do listy połączeń kliknij symbol **+**, aby **utworzyć kampanię** w tym folderze, a następnie wybierz ją na liście.
 6. Dla każdego formatu, który ma być powiązany z listą połączeń:
 - a. Kliknij kartę **Formaty** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:

- Aby powiązać listę połączeń z istniejącym formatem, wybierz go z listy formatów.
- W celu powiązania listy połączeń z nowym formatem kliknij symbol +, aby **utworzyć format** w folderze, a następnie wybierz go na liście.

7. Po utworzeniu grupy agentów wykonaj jedno z następujących działań:

- Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy połączeń.
- Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do karty **Ogólne** tej listy połączeń.
- Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

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 **Outbound Contact Deployment Guide**.

Wyświetlanie kampanii

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. 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 Kampanie

Aby utworzyć nowy obiekt typu Kampania, 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** — skopiowanie kampanii.

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

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Kampania

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełóżnik**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa kampanii. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.
3. Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zapisać kampanię.
4. Dla każdej listy połączeń, która ma być używana na potrzeby kampanii:
 - a. Kliknij kartę **Lista połączeń** i kliknij przycisk **Dodaj**.
 - b. W razie potrzeby przejdź do odpowiedniego folderu i wykonaj jedno z następujących działań:
 - Aby dodać istniejącą listę połączeń do kampanii, wybierz ją z listy połączeń.
 - W celu dodania nowej listy połączeń do kampanii kliknij symbol **+**, aby [utworzyć listę połączeń](#) w folderze, a następnie wybierz ją na liście.
5. Po utworzeniu kampanii wykonaj jedno z następujących działań:
 - Kliknij przycisk **Zapisz**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do listy kampanii.

- Kliknij przycisk **Zastosuj**, aby zaakceptować zmiany i wrócić do karty **Ogólne** tej kampanii.
- Kliknij przycisk **Anuluj**, aby odrzucić zmiany.

Grupy kampanii

Grupy kampanii to struktury służące do zarządzania automatycznym procesem wykonywania połączeń wychodzących do celów określonych na **liście połączeń**.

Wyświetlanie grup kampanii

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. 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.

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

Praca z obiektami Grupy kampanii

Aby utworzyć nowy obiekt typu Grupa kampanii, 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** — skopiowanie grupy kampanii.
- **Przenieś do** — przeniesienie obiektu Grupa kampanii do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włączenie lub wyłączenie grup kampanii.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji **Hierarchia obiektów**.

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Grupa kampanii, należy kliknąć jego nazwę. 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 następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeglądaj**, 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 lub miejsca.
 - **Grupa** — nazwa grupy agentów lub grupy miejsc, która jest skojarzona z 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 obiektu DN Cel przekazu głosowego, każdy obiekt DN 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 obiekt DN 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 **Zaplanowane**. 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 GVP predykcyjnie.

- **Cel optymalizacji (%)** — wartość docelowa dotycząca metody optymalizacji. Jednostka miary zależy od metody optymalizacji wybranej w poprzednim polu. Wartość domyślna 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 GVP z zasilaniem lub Podgląd wypychania. Serwer OCS zawsze stara się utrzymywać pełną kolejkę wybierania numerów zgodnie z określonym maksymalnym rozmiarem kolejki. Wartość domyślna 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 składnik Interaction Routing Designer podczas wyznaczania procesu biznesowego do przetwarzania interakcji wychodzących trybu Podgląd.
- **Numer katalogowy grupy łączy** — wymagany tylko wtedy, gdy produkt Outbound Contact jest używany w środowisku Outbound VoIP. Jeśli ten obiekt DN jest określony, serwer OCS używa go jako obiektu DN, 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. Wartość domyślna 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. Wartość domyślna 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**. Wartość

domyślna 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, wskazuje, 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 wyskakującym wybierz połączenie do dodania lub kliknij symbol **+**, aby utworzyć nowe połączenie, a następnie je dodaj.
 6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Tryby wybierania numerów

W aplikacji Outbound Contact jest dostępnych wiele trybów wybierania numerów. Wymieniono je w poniższej tabeli. W dowolnym czasie można przełączać między trybami wybierania Progresywnie i Predykcyjnie oraz zmieniać zoptymalizowane parametry. Zmiana trybu wybierania numeru i optymalizowanego 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. W przypadku licencji wyłącznie na tryb Podgląd korzystanie z serwera OCS jest ograniczone tylko do 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 załadować kampanię.

Tryb wybierania numeru jest używany w połączeniu z wartościami widocznymi w polach parametrów **Optymalizacja** oraz polach wartości **Cel optymalizacji**.

Tryb wybierania numeru	Opis
GVP z zasilaniem	Numery wybiera się przez żądanie nawiązania połączenia. Więcej informacji zawiera Outbound Contact Deployment Guide .
Predykcyjnie	Wybierane są numery z listy połączeń z założeniem dostępności agenta. Tryb zalecany w przypadku kampanii o dużej ilości i małej wartości.
Predykcyjne GVP	Tempo jest oparte na optymalizowaniu obciążeń

Tryb wybierania numeru	Opis
	<p>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 opcję 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 używane 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>
Predykcyjnie 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.
GVP 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 używane aplikacje VoiceXML.
Progresywnie z przejmowaniem	Tryb używany tylko z trybem aktywnej matrycy przełączania. Połączenia są wybierane automatycznie, podobnie jak w trybie progresywnym.
Podgląd wypychania	Wybierane połączenia są „wypychane” na pulpit agenta przy użyciu składnika Interaction Server.

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.

Wyświetlanie pól

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. 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 Pola

Aby utworzyć nowy obiekt typu Pole, 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**.

Ważne

Obiekt Pole można usunąć tylko wtedy, gdy nie jest z nim skojarzony żaden **filtr**.

Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — skopiowanie pola.
- **Przenieś do** — przeniesienia pola do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włączenie lub wyłączenie pól.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji **Hierarchia obiektów**.

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Pole, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Pole

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 pola.
 - **Opis** — krótki opis pola.
 - **Typ danych** — typ danych przechowywanych w 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 pola.
 - **Domyślnie** — wartość domyślna pola. 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 wartość pustą.

- **Klucz podstawowy** — to pole wyboru wskazuje, 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 wskazuje, czy wartość pola jest unikatowa w ramach tabeli.
- **Możliwa wartość null** — to pole wyboru wskazuje, 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, wskazuje, 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 danym rekordem.
ANI	Pole zawierające automatyczny identyfikator liczbowy (ANI, Automatic Number Identification).
Aplikacja	Pole z informacją o aplikacji Genesys. Aplikacją może być dowolny program wykonywalny zainstalowany i skonfigurowany podczas instalacji rozwiązania Framework 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 rekord.
Łańcuch	Pole zawierające specjalny identyfikator rekordów, które powinny być połączone w łańcuch. Każdy rekord skojarzony z tym samym kontem klienta ma

Typ pola	Opis
	ten sam identyfikator łańcucha.
Dane kontaktowe	Pole zawierające numer telefonu obiektu 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 wybierania numeru (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 z rekordu.
Grupa	Pole zawierające nazwę obiektu konfiguracji, który grupuje obiekty typu Osoba.
Znaki informacyjne	Pole zawierające znaki informujące o typie linii źródłowej rozmówcy.
LATA	Pole zawierające numer obszaru lokalnego dostępu i transportu (Local Access and Transport Area).
Odwołanie mediów	Pole zawierające odwołanie interfejsu API składnika Configuration Server do treści multimediów, 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.
Status rekordu	Pole zawierające informację o statusie rekordu.
Typ rekordu	Pole zawierające informację o typie rekordu.
Zaplanowana godzina	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 składnika Configuration Database reprezentujący przełącznik fizyczny lub

Typ pola	Opis
	wirtualny.
Strefa czasowa	Pole zawierające informację o przesunięciu strefy czasowej rekordu.
Do	Pole zawierające godzinę, do której powinny się zakończyć 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” dokumentacji [Outbound Contact 8.1 Reference Manual](#).

Wyświetlanie filtrów

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. 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 Filtry

Aby utworzyć nowy obiekt typu Filtr, 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** — skopiowanie filtru.
- **Przenieś do** — przeniesienie filtru do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie filtrów.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Filtr

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 filtru.
 - **Opis** — krótki opis filtru.
 - **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, wskazuje, 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 **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 **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 temat **Fields**] w dokumentacji Outbound Contact Deployment Guide.

Pod dodaniem 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** — skopiowanie 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 Call Results (Wyniki połączeń) w dokumentacji Outbound Contact Reference Manual.
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.

Nazwa pola	Typ danych	Opis
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 Contact Information Types (Typy danych kontaktowych) w dokumentacji Outbound Contact 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 Record Types (Typy rekordów) w dokumentacji Outbound Contact Reference Manual.
record_type	integer	Typ rekordu. Patrz: tabela Record Types (Typy rekordów) w dokumentacji Outbound Contact Reference Manual.
switch_id	integer	Identyfikator bazy danych przełącznika, do którego zalogował się agent obsługujący rekord.
treatments	varchar(255)	Historia obsługi aplikacji. Więcej informacji zawiera temat Treatments (Obsługa) w

Nazwa pola	Typ danych	Opis
		dokumentacji Outbound Contact Deployment Guide.
tz_dbid	integer	Identyfikator bazy danych 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**.

Wyświetlanie obiektów Dostęp do tabeli

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. 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.

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

Praca z obiektami Dostęp do tabeli

Aby utworzyć nowy obiekt typu Dostęp do tabeli, 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** — skopiowanie obiektu Dostęp do tabeli.
- **Przenieś do** — przeniesienie obiektu typu Dostęp do tabeli do innej **struktury hierarchicznej**.
- Włączenie lub wyłączenie obiektów Dostęp do tabeli.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji **Hierarchia obiektów**.

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Dostęp do tabeli, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić **opcje** i **uprawnienia** oraz wyświetlić **zależności**.

Procedura: Tworzenie obiektów typu Dostęp do tabeli

Kroki

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przeoglądaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa obiektu Dostęp do tabeli. Może się składać z maksymalnie 254 znaków. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (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. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
 - **Punktu dostępu do bazy danych** — punkt dostępu do składnika Database Access Point, przez który jest uzyskiwany dostęp do tabeli. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Składnik Database Access Point musi obsługiwać dzierżawcę, do którego należy obiekt Dostęp do tabeli.
 - **Format** — format tabeli. W przypadku tej właściwości określ 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. Określenie wartości tej właściwości jest konieczne. Długość nazwy zależy od typu systemu zarządzania bazą danych. Firma Genesys zaleca, aby nie przekraczać następujących ograniczeń zdefiniowanych przez dostawcę:
 - 18 znaków — w przypadku baz 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** — wskazuje, 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, wskazuje, 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, z którymi ma nastąpić kontakt.
Znaki informacyjne	Tabela znaków (wskaźników) 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 składnik Outbound Contact Server (OCS) 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 status 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.

Wyświetlanie obiektów Obsługa

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. 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 Obsługi

Aby utworzyć nowy obiekt typu Obsługa, 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** — skopiowanie obsługi.
- **Przenieś do** — przeniesienie obiektu typu Obsługa do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie obiektów Obsługa.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

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

Procedura: Tworzenie obiektów typu Obsługa

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** — (wymagane) nazwa obiektu Obsługa.
 - **Opis** — (opcjonalnie) krótki opis obiektu Obsługa.
 - **Wynik wywołania** — (wymagane) wynik wywołania skojarzony z 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 albo faksu.
 - **Docelowy numer katalogowy** — (wymagane, jeśli określono wartość w polu **Zastosuj do połączenia**) obiekt DN, 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 dana 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**) pora dnia (godzina) kolejnej próby wykonania obsługi.
- **Zakres (dni:godziny:minuty)** — zarezerwowane do wykorzystania w przyszłości.
- **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. Kliknij przycisk **Zapisz**.

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 narzuca kroki instalacji, uaktualniania lub konfigurowania **pakietów instalacyjnych** i konfiguracji systemu umożliwiające pomyślne wdrożenie rozwiązania.

Funkcja Wdrożenie rozwiązań wymaga zainstalowania składnika Genesys Deployment Agent (GDA) na wszystkich hostach źródłowych i docelowych. Więcej informacji zawiera sekcja **Solution Deployment Prerequisites** (Warunki wstępne wdrożenia rozwiązania) dokumentacji *GAX Deployment Guide*.

Ważne

Począwszy od wersji 8.5.100.31 składnika Local Control Agent składnik Genesys Deployment Agent (GDA) nie jest już instalowany i obsługiwany w ramach składnika Management Framework, więc wszystkie funkcje korzystające ze składnika GDA (w tym instalowanie pakietów instalacyjnych) są wycofane.

Wdrożenie rozwiązań obejmuje:

- Zarządzanie pakietami instalacyjnymi (IP)
 - **Pakiety instalacyjne**
 - Wyświetlanie **wdrożonych pakietów instalacyjnych**
- Zarządzanie definicjami rozwiązań
 - **Definicje rozwiązań**
 - Wyświetlanie listy **wdrożonych rozwiązań**
- **Zarządzanie uprawnieniami**

Pakiety instalacyjne

Ten panel służy do zarządzania pakietami instalacyjnymi przez 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. Lista jest podzielona na grupy. Grupę można rozwinąć, aby wyświetlić listę znajdujących się na 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, do których użytkownik ma 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. 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.

Wyświetlanie pakietów instalacyjnych

Panel **Pakiety instalacyjne** zawiera listę z następującymi informacjami:

- **Nazwa** — nazwa pakietu instalacyjnego.
- **Wersja** — numer wersji pakietu instalacyjnego.
- **Identyfikator ustawień regionalnych** — wskazuje język używany w dodatku plug-in.
- **System operacyjny** — system operacyjny i jego wersja bitowa wymagane przez pakiet instalacyjny.
- **Status** — wskazuje bieżący status pakietu instalacyjnego. Na przykład status **Zakończone** wskazuje, że pakiet instalacyjny został pomyślnie wdrożony.
- **Czas aktualizacji** — znacznik czasowy wskazujący czas ostatniej aktualizacji pakietu instalacyjnego.

Kliknięcie nazwy pakietu instalacyjnego powoduje wyświetlenie szczegółów w panelu, który zostanie otwarty po prawej stronie. 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** — wskazuje język używany w dodatku plug-in.
- **System operacyjny** — system operacyjny wymagany przez pakiet instalacyjny.
- **Status** — wskazuje bieżący status pakietu instalacyjnego. Na przykład status **Zakończone** informuje, że pakiet instalacyjny został pomyślnie wdrożony.
- **Czas aktualizacji** — znacznik czasowy wskazujący czas ostatniej aktualizacji pakietu instalacyjnego.
- **Grupa** — grupa, do której należy pakiet instalacyjny. W przypadku zmiany nazwy grupy pakiet instalacyjny zostanie przeniesiony do tej grupy. Jeśli wprowadzona nazwa grupy nie istnieje, grupa zostanie utworzona. Efekty tych działań są od razu widoczne na liście **Pakiety instalacyjne**.

Praca z pakietami instalacyjnymi

W tym panelu można wykonać następujące działania:

- **Przekazywanie pakietów instalacyjnych** — przekazuje pakiet instalacyjny do repozytorium.
- **Kopiuj do dzierżawców** — kopiuje pakiet instalacyjny do dzierżawców.
- **Wdróż** — wdraża pakiet instalacyjny na hoście lub hostach.
- **Pobierz** — pobiera kopię pakietu instalacyjnego.
- **Usuń** — usuwa pakiet instalacyjny.

Przekazywanie pakietów instalacyjnych

[+] Kliknij, aby wyświetlić procedurę

1. W panelu **Pakiety instalacyjne** kliknij ikonę +. 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 skojarzone z nim szablony. 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 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 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 Status w panelu **Pakiety instalacyjne**.

Ważne

Podczas przekazywania dodatku plug-in aplikacja GAX przy użyciu pliku szablonu (*.tpl) tworzy szablon aplikacji i wyodrębnia domyślne opcje 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 klucz:wartość 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 (szablon przekazywany 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: **Przekaż pakiet**, **Przekaż szablon XML** oraz **Przekaż szablon APD**. Kliknij opcję **Wybierz plik**.
 - **Przekaż pakiet** — plik zawierający pakiet instalacyjny.
 - **Przekaż 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.
 - **Przekaż 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 zamontowanej 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. Status 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 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. Status 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. Status 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 **Status** na liście **Pakiety instalacyjne**.
- Pakietu instalacyjnego nie można przekazać do repozytorium, jeśli dana wersja pakietu już w nim istnieje. Aby zastąpić pakiet instalacyjny w repozytorium, użytkownik musi mieć przypisane uprawnienie **Zastępowanie pakietów instalacyjnych i SPD**.

Kopiowanie pakietów instalacyjnych do dzierżawców

[+] Kliknij, aby wyświetlić procedurę

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 wyświetlić procedurę

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**.

Ważne

- Pakietu instalacyjnego nie można przekazać do repozytorium, jeśli dana wersja pakietu już w nim istnieje. Aby zastąpić pakiet instalacyjny w repozytorium, użytkownik musi mieć przypisane uprawnienie **Zastępowanie pakietów instalacyjnych i SPD**.
- Do wdrożenia pakietu instalacyjnego nie jest wymagane użycie pliku **definicji rozwiązań**.
- W przypadku instalowania dodatku plug-in za pośrednictwem aplikacji GAX w systemie Windows w kreatorze wdrażania należy określić tylko ścieżkę instalacji dodatku.

W przypadku instalowania dodatku plug-in za pośrednictwem aplikacji GAX w systemie Linux w kreatorze wdrażania należy określić zarówno ścieżkę do katalogu aplikacji GAX, jak i ścieżkę instalacji dodatku. Jeśli zostanie podana nieprawidłowa ścieżka do katalogu, w którym zainstalowano aplikację GAX, kreator wdrażania zainstaluje dodatek plug-in, ale nie skopiuje plików dodatku plug-in do katalogu aplikacji GAX. W takiej sytuacji należy ręcznie skopiować pliki dodatku plug-in z miejsca, w którym zainstalowano dodatek, do ścieżki instalacji aplikacji GAX.

Pobieranie pakietów instalacyjnych

[+] Kliknij, aby wyświetlić procedurę

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 wyświetlić procedurę

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 pakiet instalacyjny.
 - Kliknij przycisk **Anuluj**, aby anulować usuwanie pakietu instalacyjnego.

Ważne

To działanie jest dostępne tylko wtedy, gdy użytkownik ma przypisane uprawnienie **Usuwanie pakietów instalacyjnych i SPD**.

Ważne

- Jeśli plik XML metadanych składnika zawiera pytania, na które należy odpowiedzieć podczas instalacji pakietu instalacyjnego, użytkownikowi zostaną wyświetlone monity o udzielenie stosownych odpowiedzi.
- Do wdrożenia pakietu instalacyjnego nie jest wymagane użycie pliku **definicji rozwiązań**.

Kreator wdrażania

Kreator wdrażania automatycznego wdraża pakiety instalacyjne i definicje rozwiązań na wskazanych hostach oraz instaluje i konfiguruje usługę zgodnie z definicją pakietu serwisowego (SPD).

Zanim rozpoczniesz

Podczas używania **Kreatora wdrażania automatycznego** należy pamiętać o następujących kwestiach:

- Większość pól 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 już jest 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, zostają zachowane wartości dotychczasowego pakietu. Jeśli istniejący pakiet instalacyjny nie zawiera wartości, są używane wartości z nowego pakietu. Scalać można następujące wartości:

- options
- annex
- connections
- ports
- timeout

- autorestart
- commandlinearguments
- commandline
- state
- shutdowntimeout
- attempts
- redundancycytype
- isprimary
- startuptimeout

Dodatki plug-in są instalowane przy użyciu tych samych procedur co pakiety instalacyjne, ale należy uwzględnić następujące kwestie:

- Profil instalacji dodatku plug-in automatycznie pobiera obiekty Aplikacja GAX dla wybranych obiektów Host.
- Opcje dodatków plug-in są scalane z jednościami obiektami Aplikacja GAX.
- Niektóre pola wprowadzania nie są wyświetlane, na przykład te, które odnoszą się do **obiektu Aplikacja, portu aplikacji i obiektu Dzierżawca**.

Poniżej przedstawiono możliwe sytuacje, w których jest używany **Kreator wdrażania automatycznego**:

- Instalowanie pakietu instalacyjnego
- Uaktualnianie pakietu instalacyjnego
- Wycofywanie pakietu instalacyjnego

Instalowanie pakietu instalacyjnego

[+] Kliknij, aby wyświetlić procedurę

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 wyświetlić procedurę

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 już jest zaznaczony host, który odebrał poprzednią wersję pakietu instalacyjnego. 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 dla 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.
 - **Zapasy 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.
 - **Falsz** — 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 wyświetlić procedurę

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: wycofaj 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 już jest zaznaczony host, który odebrał poprzedni pakiet instalacyjny. 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 aktualizuje połączenia.
 - **Obiekt Dzierżawca** — dzierżawca ustawiony dla obiektu Aplikacja pakietu instalacyjnego. Kliknij przycisk **Przełączaj**, 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.
 - **Falsz** — 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, do których użytkownik ma wynikające z roli uprawnienie 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 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, do których użytkownik ma 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. Aby odfiltrować listę dzierżawców, użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu.

Pakiety instalacyjne widoczne na liście można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Inne działania

Aby wyświetlić dodatkowe informacje, należy kliknąć pakiet instalacyjny na liście. Z prawej strony zostanie otwarty nowy panel. Dostępne są 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 zmienić w razie potrzeby. Będzie konieczne wprowadzenie swoich poświadczeń dla wdrożenia. Te wartości nie są wypełniane.

- Aby wyeksportować do celów kontrolnych plik zawierający właściwości, podsumowanie i działania pakietu instalacyjnego, wybierz pakiet instalacyjny i kliknij opcję **Eksportuj**.
- Wyświetl historię zmian wdrożenia w panelu **Dziennik wdrożenia**, klikając przycisk **Pokrewne** i wybierając pozycję **Dziennik wdrożenia**.

Niektóre pakiety instalacyjne mogą być dostępne w dodatkowych wersjach, co umożliwia 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 pojawiają się na liście po ich zakończeniu. Po zakończeniu wdrażania można wyświetlić całą listę przez jej przewinięcie.

Definicje rozwiązań

Definicja rozwiązania to plik XML, który opisuje, co jest wdrażane, jak ma zostać wykonane wdrożenie oraz wszelkie niezbędne procedury przedinstalacyjne i poinstalacyjne.

Wskazówka

Płyta CD z oprogramowaniem Hosted Provider Edition zawiera cztery definicje pakietów serwisowych (SPD) 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, do których użytkownik ma wynikające z roli uprawnienie do wyświetlania. Aby odświeżyć listę, w dowolnym momencie można kliknąć przycisk **Odśwież**. Kliknięcie definicji rozwiązania na liście powoduje wyświetlenie z prawej strony panelu **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. Aby odfiltrować listę dzierżawców, użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu.
- Definicje rozwiązań widoczne na liście można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Wyświetlanie definicji rozwiązań

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** — wskazuje, 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 [Framework Deployment Guide](#).
- 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 [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#).

Praca z obiektami Definicje rozwiązań

Można wykonać następujące działania:

- Tworzenie definicji rozwiązań
- Modyfikowanie definicji rozwiązań
- Kopiowanie definicji rozwiązań do dzierżawców
- Wdrażanie definicji rozwiązań
- Pobieranie definicji rozwiązań
- Usuwanie definicji rozwiązań
- Wyświetlanie historii definicji rozwiązań

Tworzenie definicji rozwiązań

[+] Kliknij, aby wyświetlić procedurę

Procedura: Tworzenie definicji rozwiązań

Prerequisites

Przed utworzeniem pliku definicji rozwiązania za pomocą aplikacji Genesys Administrator Extension należy wykonać następujące zadania:

- Przygotowanie pliku definicji rozwiązania.
- Przekazanie wszystkich **pakietów instalacyjnych składników Genesys** (wymaganych w celu dostarczenia rozwiązań) do repozytorium pakietów instalacyjnych, do którego ma dostęp aplikacja Genesys Administrator Extension.

Ważne

Podczas tworzenia pliku definicji rozwiązania należy mu 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 listy **Definicje rozwiązań** kliknij ikonę **+**.
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 następujące kroki:
 - 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 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 wyświetlić procedurę

Procedura: Modyfikowanie definicji rozwiązań

Kroki

1. Na ekranie **listy definicji rozwiązań** wybierz definicję rozwiązania, którą chcesz zmodyfikować.
2. W obszarze **Właściwości** wyświetlonym z prawej strony **listy definicji rozwiązań** 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 wyświetlić 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 pole 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 wyświetlić procedurę

Procedura: Wdrażanie definicji rozwiązań

Kroki

1. Na ekranie **listy definicji rozwiązań** wybierz definicję rozwiązania, którą chcesz wdrożyć.
2. W obszarze **Właściwości** wyświetlonym z prawej strony **listy definicji rozwiązań** 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 wyświetlić 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 wyświetlić procedurę

Procedura: Usuwanie definicji rozwiązań

Kroki

1. Na ekranie **listy definicji rozwiązań** wybierz definicję rozwiązania, którą chcesz usunąć.
2. W obszarze **Właściwości** wyświetlonym z prawej strony **listy definicji rozwiązań** 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 wyświetlić 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 co najmniej jednego kryterium: **Godzina**, **Użytkownik**, **Dzierżawca** i **Zmiana**.

Wdrożone rozwiązania

Na ekranie **Wdrożone rozwiązania** znajduje się lista wdrożonych pakietów rozwiązań, do których użytkownik ma wynikające z roli uprawnienie 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** — wskazuje, że pakiet rozwiązania jest najnowszym pomyślnym wdrożeniem dla dzierżawcy.
- **Profil** — typ profilu rozwiązania.
- **Stan** — wskazuje, 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, do których użytkownik ma 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. Aby odfiltrować listę dzierżawców, użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu.

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, w dowolnym momencie można kliknąć przycisk **Odśwież**.

- Aby wyświetlić informacje o konkretnym wystąpieniu 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 zmienić w razie potrzeby. Będzie konieczne wprowadzenie swoich poświadczeń dla wdrożenia. Te wartości nie są wypełniane.
- Aby wyeksportować do celów kontrolnych plik zawierający właściwości, podsumowanie i działania wdrożonego rozwiązania, wybierz wdrożone rozwiązanie i kliknij opcję **Eksportuj**.
- Wyświetl historię zmian 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 pojawiają się na liście po ich zakończeniu. Po zakończeniu wdrażania można wyświetlić całą listę przez 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, w której jest używane uprawnienie.
- **Warunek wstępny** — inne uprawnienie, które może być wymagane.

Role i ich uprawnienia definiują działania, które można 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 *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*. Więcej informacji o uprawnieniach ról i ogólnie kontroli dostępu opartej na rolach zawiera dokumentacja *Genesys Security Deployment Guide*.

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*.

Aby dodać uprawnienia z panelu **Uprawnienia**, należy kliknąć przycisk **Przełóżaj**. Aby usunąć uprawnienie z listy **Przypisane uprawnienia**, należy zaznaczyć element i kliknąć przycisk **Usuń**.

Zarządzanie parametrami roboczymi

Moduł Operational Parameter Management (OPM) umożliwia tworzenie parametrów, które są przechowywane w składniku Configuration Database jako elementy obiektów typu Transakcja. Parametry 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 Universal Routing Server moduł Operational Parameter Management działa w sposób przedstawiony poniżej. Należy jednak pamiętać, że OPM działa podobnie do innych typów routingu, takich jak używane przez aplikacje głosowe oraz aplikacje Genesys Orchestration:

- Usługodawca definiuje parametry przez określenie typu i nazwy, za pomocą których parametr jest wywoływany w strategii, aplikacji głosowej lub innej strategii routingu.
- Usługodawca grupuje parametry w szablon grupy parametrów. Jeden parametr 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 grup parametrów można wdrożyć do więcej niż jednego dzierżawcy. Każda grupa parametrów jest unikatowa w ramach dzierżawcy.
- Administrator dzierżawcy lub użytkownik z odpowiednimi uprawnieniami albo prawami roli wprowadza wartości parametrów w grupie parametrów, włączając kontrolę aktywnych strategii. Aplikacja Genesys Administrator Extension przechowuje te wartości w składniku Configuration Database jako część obiektu Transakcja.
- Aplikacja Universal Routing Server wykonuje strategię routingu odczytującą wartości parametrów z grup parametrów, z którymi są skojarzone, oraz integruje w przepływie wywołań.

Moduł Operational Parameter Management uwzględnia ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, do których użytkownik ma uprawnienia dostępu.

Moduł Operational Parameter Management jest dostępny z poziomu menu **Parametry routingu** na pasku nagłówka aplikacji GAX i zawiera:

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

Parametry

Parametry robocze to parametry używane do personalizowania strategii routingu. W module Operational Parameter Management usługodawca definiuje parametry i grupuje je w szablony grup parametrów. Dzierżawcy, do których są wdrażane szablony grup parametrów, personalizują wartości parametrów, które następnie są odczytywane przez strategię routingu i włączane do przepływu wywołań.

Wyświetlanie parametrów

Na tym ekranie jest widoczna lista wszystkich zdefiniowanych parametrów, do których użytkownik ma wynikające z roli uprawnienie do wyświetlania. Aby odświeżyć listę, w dowolnym momencie można kliknąć przycisk **Odśwież**. Po kliknięciu parametru na liście z prawej strony listy zostaną wyświetlone jego właściwości, w tym informacja o 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. Aby odfiltrować listę dzierżawców, użyj pola Szybki filtr w tym panelu.
- Parametry widoczne na liście można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Właściwości

Właściwości parametrów

Właściwość	Opis
Nazwa wyświetlana	Nazwa parametru. Musi być unikatowa w ramach systemu.
Nazwa klucza	Nazwa parametru, taka jak wprowadzona na karcie Aneks/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 obiektu DN	To pole jest widoczne tylko w przypadku parametrów typu Obiekt konfiguracji i obiektów typu DN. Określa typ obiektu DN.
<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="829 705 1382 852" style="border: 1px solid #ccc; background-color: #f9f9f9; 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. • W celu zmiany kolejności elementów na liście zaznacz element 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 wartości minimalne i/lub maksymalne (limity).
Obowiązkowa	Określa, czy parametr jest obowiązkowy lub opcjonalny. Jeśli to pole jest zaznaczone, przed zapisaniem należy wprowadzić wartość 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).
Globalna	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 dostarczający dodatkowych informacji.

Typy

Typ parametru 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. Obsługiwane są następujące typy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupa agentów • Obiekt DN • Osoba (ten typ jest częściej nazywany Użytkownikiem) • Miejsce • Grupa miejsc • Kwalifikacja • Stat Server (Serwer statystyk) • Transakcja
Lista niestandardowa	Prawidłowe wartości są ograniczone do wartości znajdujących się 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	Umożliwia użytkownikom skonfigurowanie zakresów daty i godziny.
Ciąg	Ciąg znaków, zarówno alfanumerycznych, jak i symboli.
Godzina	Wartość godziny w formacie gg:mm.

Parametr Harmonogram

[+] Kliknij, aby wyświetlić 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 właściwości 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 określić konkretną datę, lub opcję **Dzień tygodnia**, aby określić 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. Aby określić zakres czasu:
 - i. Przesuń wskaźnik myszy na godzinę początkową parametru Harmonogram.
 - ii. Kliknij i przeciągnij wskaźnik myszy na godzinę końcową parametru Harmonogram. Zostanie wyświetlono okno prezentujące godziny, w których będzie stosowany parametr Harmonogram.
 - iii. 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. Aby określić zakres czasu:

- i. Przesuń wskaźnik myszy na godzinę początkową parametru Harmonogram.
- ii. Kliknij i przeciągnij wskaźnik myszy na godzinę końcową parametru Harmonogram. Zostanie wyświetlono okno prezentujące godziny, w których będzie stosowany parametr Harmonogram.
- iii. Kliknij przycisk **Zapisz**.

3. 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**.

Praca z obiektami Parametry

Na tym ekranie można wykonać następujące działania:

- Zdefiniowanie nowych parametrów
- Zmodyfikowanie parametrów
- Usunięcie parametrów

Definiowanie parametrów

Nowe parametry są zwykle definiowane przez usługodawcę. Administratorzy dzierżawców mogą definiować własne parametry, jednak mogą być one dodawane jedynie do szablonów grup parametrów danych dzierżawców.

[+] Kliknij, aby wyświetlić procedurę

Procedura: Definiowanie parametrów

Kroki

1. W panelu **Lista parametrów** kliknij symbol **+**.

2. W panelu + wyświetlonym z prawej strony panelu **Lista parametrów** zdefiniuj właściwości nowego parametru.
3. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - 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 wyświetlić procedurę

Procedura: Modyfikowanie parametrów

Kroki

Ważne

Aby zmodyfikować jakąkolwiek właściwość parametru, z wyjątkiem właściwości **Wartość**, należy postępować zgodnie z poniższymi instrukcjami. Aby ustawić lub zmienić wartość rzeczywistą parametru w grupie parametrów, przeczytaj sekcję „Ustawianie i modyfikowanie wartości w grupach parametrów” na karcie Procedury na stronie [Grupy parametrów](#).

Podczas modyfikowania parametru zmiany są propagowane do wszystkich szablonów grup parametrów, które zawierają modyfikowany 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

Usunąć można tylko te parametry, które nie są przypisane do szablonów grup parametrów.

[+] Kliknij, aby wyświetlić 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 z bazy danych, kliknij przycisk **OK**.
 - b. Aby zachować parametr i nie usuwać go z bazy danych, kliknij przycisk **Anuluj**.

Grupy parametrów

Grupy parametrów to zestawy parametrów, które są skojarzone ze strategią routingu. Są wdrażane do dzierżawcy przez usługodawcę jako szablony grup parametrów. Administrator dzierżawcy następnie przypisuje wartości parametrów w grupie parametrów. Gdy aplikacja URS wykonuje strategię routingu, wartości parametrów 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 zostać zapisany obiekt konfiguracji Transakcja, może utworzyć nową grupę parametrów.
- Jeśli użytkownik ma uprawnienie **Odczyt** względem powiązanego obiektu konfiguracji Transakcja, może wyświetlać grupę parametrów.
- Jeśli użytkownik ma uprawnienie **Aktualizacja** względem powiązanego obiektu konfiguracji Transakcja, może zapisać grupę parametrów.
- Jeśli użytkownik ma uprawnienie **Usuwanie** względem powiązanego obiektu konfiguracji Transakcja, może usunąć grupę parametrów.

Wyświetlanie grup parametrów

Na tym ekranie, wyświetlanym tylko w przypadku posiadania wymaganych uprawnień wynikających z roli, jest widoczna lista wszystkich grup parametrów, do których ma dostęp zalogowany użytkownik. Aby odświeżyć listę, w dowolnym momencie można kliknąć przycisk **Odśwież**.

Jeśli jest używana aplikacja GAX w wersji 8.5.220 lub starszej, są wyświetlane wszystkie grupy parametrów danego dzierżawcy, zgodnie z uprawnieniami dostępu użytkownika do tego dzierżawcy. Począwszy od wersji GAX 8.5.230 lista ma postać hierarchicznego drzewa folderów dzierżawców, jednostek konfiguracji i folderów, w których wdrożono odpowiadające im szablony grup parametrów, pod warunkiem, że użytkownik ma do nich dostęp w składniku Configuration Server. Dlatego widoczne mogą być nie wszystkie grupy parametrów w ramach dzierżawcy, a tylko te znajdujące się w folderach, do których użytkownik ma dostęp.

W celu sortowania listy wystarczy kliknąć nagłówek kolumny. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Aby filtrować listę:

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

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.

Praca z obiektami Grupa parametrów

Na tym ekranie można wykonać następujące działania:

- Ustawienie lub zmodyfikowanie wartości parametrów w grupie parametrów
- Zmiana szablonu używanego przez grupę parametrów na inny szablon
- Usuwanie grupy parametrów

Ustawianie lub modyfikowanie wartości

Parametry w grupach parametrów mogą mieć przypisane wartości domyślne. Za przypisanie do tych parametrów wartości, które są właściwe dla dzierżawcy, odpowiada administrator dzierżawcy lub inna osoba z odpowiednimi uprawnieniami wynikającymi z roli.

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 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 w aplikacji innej niż GAX (na przykład z aplikacji Genesys Administrator lub z Configuration Layer). 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.

Aby zsynchronizować grupę parametrów, należy kliknąć przycisk **Zapisz**.

Zmiana szablonu

Można zmienić parametry, które są skojarzone z grupą parametrów, oraz aplikacje używane przez grupę. Tych działań nie można wykonać bezpośrednio w grupie parametrów ani w szablonie grupy parametrów użytej do wdrożenia grupy parametrów.

1. Utwórz nowy szablon grupy parametrów przez 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. Ze zmienionej grupy parametrów zostanie usunięta następująca zawartość:

- Parametry nieobecne w nowym szablonie grupy parametrów, który chcesz wybrać.
- Wyznaczone aplikacje nieobecne w nowym szablonie grupy parametrów, który chcesz wybrać.

Obiekt transakcji reprezentujący grupę parametrów zostanie zaktualizowany o nowy zestaw parametrów.

Usuwanie grupy parametrów

Gdy grupa parametrów jest usuwana z bazy danych, szablon grupy parametrów i jego parametry nie są usuwane z bazy danych. Podobnie nie jest usuwana strategia routingu, z którą ta grupa jest skojarzona. Główny efekt tego działania polega na tym, że gdy serwer URS wykonuje strategię routingu względem danego dzierżawcy, wartości parametrów w grupie nie są włączane do przepływu wywołań.

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, które można wdrożyć do jednego dzierżawcy lub wielu dzierżawców. Są one definiowane przez usługodawcę. Parametr można dołączyć do co najmniej jednego szablonu grupy. Zestawy parametrów można również grupować w sekcje w ramach szablonu grupy parametrów.

Wyświetlanie szablonów grup parametrów

Na tym ekranie jest widoczna lista wszystkich zdefiniowanych szablonów grup parametrów, do których użytkownik ma uprawnienie roli wyświetlania. Jeśli jest używana aplikacja GAX w wersji 8.5.0 lub starszej, są wyświetlane wszystkie szablony grup parametrów danego dzierżawcy, zgodnie z uprawnieniami dostępu użytkownika w ramach dzierżawcy. W aplikacji GAX 8.5.2 lista ma postać hierarchicznego drzewa folderów, w których wdrożono odpowiadające im szablony grup parametrów. Jednak użytkownik widzi tylko te foldery, do których ma odpowiednie uprawnienia wynikające z roli. Dlatego widoczne mogą być nie wszystkie szablony grup parametrów w ramach dzierżawcy, a tylko te, do których użytkownik ma dostęp.

Aby odświeżyć listę, w dowolnym momencie można kliknąć przycisk **Odśwież**. Kliknięcie szablonu grupy parametrów na liście powoduje wyświetlenie z prawej strony jego właściwości.

W celu sortowania szablonów na liście wystarczy kliknąć nagłówek kolumny. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Aby znaleźć konkretne szablony na liście:

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

Właściwości

Właściwości szablonów grup parametrów opisano w poniższej tabeli:

Właściwość	Opis
Nazwa	Nazwa szablonu grupy parametrów. Musi być unikatowa w ramach systemu.
Opis	Opcjonalny tekst opisujący szablon grupy parametrów i dostarczający dodatkowych informacji.

Właściwość	Opis
Parametry	<p>Lista parametrów dodana do szablonu grupy parametrów. Są tutaj widoczne również sekcje, do których należy ten szablon grupy parametrów.</p> <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>
Używane	(Tylko do odczytu) Używany do wdrażania grupy parametrów.

Praca z obiektami Szablony grup parametrów

Na tym ekranie można wykonać następujące działania:

- Tworzenie szablonów grup parametrów
- Modyfikowanie szablonów grup parametrów
- Usuwanie szablonów grup parametrów
- Zarządzanie listą parametrów w szablonie grupy parametrów
- Rozpowszechnianie szablonów grup parametrów
- Kojarzenie aplikacji
- Określanie, gdzie jest używany szablon grupy parametrów i następnie zmienianie szablonu grupy parametrów używanego przez grupę parametrów na inny szablon
- Wyświetlanie historii zmian szablonu grupy parametrów na panelu Historia przez kliknięcie opcji **Pokrewne** i wybranie pozycji **Historia**

Tworzenie szablonów grup parametrów

Usługodawca tworzy szablony grup parametrów i przypisuje do nich parametry.

[+] Pokaż kroki

1. W panelu **Lista szablonów grup parametrów** kliknij przycisk **+**.
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** w celu zapisania nowego szablonu 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.

[+] Pokaż 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** w celu zapisania zmian, lub przycisk **Anuluj**, aby anulować modyfikacje i pozostawić szablon grupy parametrów bez zmian.

Usuwanie szablonów grup parametrów

Nie można usunąć szablonu grupy parametrów, który jest obecnie wdrożony.

[+] Pokaż 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 na kilka sposobów:

- Dodawanie parametrów do szablonu grupy parametrów **[+] Pokaż kroki**
 1. Na liście Szablony grup parametrów wybierz szablon grupy parametrów, do którego chcesz dodać parametr.
 2. Na liście **Parametry** kliknij przycisk **Dodaj**.

3. W panelu **Parametry** wyświetlonym z prawej strony zaznacz parametry, które chcesz dodać. Zaznaczone parametry zostaną wyświetlone na liście **Parametry**.
 4. Kliknij przycisk **Zapisz**.
- Zmiana kolejności parametrów na liście wybranych parametrów **[+] Pokaż kroki**
 1. Wybierz szablon grupy parametrów, w którym chcesz zmienić kolejność parametrów.
 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 z szablonu grupy parametrów **[+] Pokaż kroki**
 1. Wybierz szablon grupy parametrów, z którego chcesz usunąć parametr.
 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 i wówczas szablon grupy parametrów staje się grupą parametrów tego dzierżawcy.

Począwszy od wersji 8.5.230 można wdrożyć szablony grup parametrów do określonych folderów i jednostek konfiguracji dzierżawcy. Umożliwia to każdemu dzierżawcy ograniczenie dostępu do poszczególnych grup parametrów na podstawie uprawnień użytkownika do danej jednostki konfiguracji lub folderu. Wcześniej wszyscy użytkownicy z dostępem do dzierżawcy mogli uzyskać dostęp do wszystkich parametrów.

Po wdrożeniu szablonu grupy parametrów można go zmodyfikować. We wdrożonym szablonie grupy parametrów można na przykład dodać, usunąć i/lub zmodyfikować parametry albo zmienić ich kolejność. { {NoteFormat|Jeśli zmieniono schemat szablonu, naciśnięcie przycisku **Synchronizuj** przywróci wartość domyślną reszty szablonu (*poniżej* zmiany). Należy wówczas z powrotem ustawić prawidłowe wartości tej części szablonu.

[+] Pokaż 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** wykonaj następujące działania:
 - a. W polu **Nazwa grupy parametrów** wpisz nazwę przypisaną do grupy parametrów.
 - b. W polu **Dzierżawca** przy użyciu ikony folderu wybierz dzierżawcę, do którego należy grupa parametrów.
 - c. (Opcjonalnie) W polu **Folder** przy użyciu ikony folderu wybierz folder transakcji, w którym zostanie wdrożony szablon grupy parametrów. Szablony grup parametrów można wdrożyć do określonych folderów i jednostek konfiguracji dzierżawcy. Umożliwia to każdemu dzierżawcy ograniczenie dostępu do poszczególnych grup parametrów na podstawie uprawnień użytkownika do danego

folderu lub jednostki konfiguracji. Jeśli chcesz, aby wszyscy użytkownicy z prawem dostępu do dzierżawcy mieli dostęp do wszystkich parametrów i powiązanych szablonów, jak do tej pory, pozostaw to pole puste.

- d. Kliknij przycisk **Dalej**.
 - e. W panelu Skojarzone aplikacje wybierz aplikacje do powiązania z szablonem.
4. Przejrzyj podsumowanie wdrożenia. Jeśli wdrożenie jest prawidłowe, kliknij przycisk **Zakończ**. Aby wprowadzić zmiany, kliknij przycisk **Poprzednie**.
 5. Kliknij przycisk **Zamknij**.

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.

Przesyłać można 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 korzystać z pliku muzycznego, który jest odtwarzany klientom oczekującym na przekazanie rozmowy do innego agenta.

Funkcja ARM jest zintegrowana z modułem **Operational Parameter Management (OPM)**, dzięki czemu umożliwia użytkownikom dynamiczne 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 roli.
- 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 prawa dostępu.

Informacje dla usługodawców dotyczące sposobu współużytkowania zasobów między dzierżawcami znajdują się w sekcji **Zasoby dźwiękowe (Configuration Manager)**.

Wyświetlanie zasobów dźwiękowych

Okno **Zasoby dźwiękowe** w aplikacji Genesys Administrator Extension (GAX) to zunifikowana lista charakterów i zasobów dźwiękowych. Aby wyświetlić listę, należy wybrać pozycję **Zasoby dźwiękowe** w menu **Parametry routingu**.

W przypadku każdego zasobu dźwiękowego w aplikacji GAX są wyświetlane następujące elementy:

- Logotyp, który informuje, czy plik został określony jako anons czy muzyka.
- Nazwa zasobu dźwiękowego.
- Identyfikator zasobu dźwiękowego (ARID, Audio Resource ID). W wersjach aplikacji GAX wcześniejszych niż 8.5.2 w przypadku środowiska z jednym dzierżawcą zasobom dźwiękowym były przypisywane identyfikatory ARID z zakresu od 9000 do 9999 włącznie, co nakładało ograniczenie maksymalnie 1000

zasobów dźwiękowych. Począwszy od wersji GAX 8.5.2 zakres wynosi od 1000 do 9999 włącznie, więc liczba dostępnych identyfikatorów ARID wzrosła do 9000.

- Dodatkowe kolumny dla każdego charakteru, które informują, czy zasób dźwiękowy jest używany przez charakter. Charaktery są wyświetlane w kolejności alfabetycznej. Domyślnie są wyświetlane wszystkie charaktery, do których przypisano zasób dźwiękowy. Aby ukryć (lub pokazać) charaktery wyświetlone na liście dla konkretnego dzierżawcy, należy kliknąć opcję **Pokaż szybki filtr** i wybrać opcję **Ukryj/Pokaż charaktery** (znajdującą się po prawej) w celu otwarcia listy wszystkich charakterów dostępnych dla tego dzierżawcy. Należy wybrać charakter do wyświetlenia i usunąć zaznaczenie pola wyboru obok tych, które nie mają być widoczne.

Wskazówka

Jeśli większość charakterów ma być wyświetlanych lub ukrytych, odpowiednio najpierw zaznacz pola wyboru **wszystkich** lub usuń ich zaznaczenia, a później zaznaczaj poszczególne charaktery (albo usuwaj zaznaczenie), aby dostosować listę do potrzeb.

Aby posortować listę na podstawie kolumny, należy kliknąć jej nagłówek. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania.

Aby znaleźć nazwę zasobu dźwiękowego, należy kliknąć opcję **Pokaż szybki filtr** i wpisać 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**.

Praca z obiektami Charakter

Tworzenie charakteru

Aby utworzyć nowy charakter, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Kliknij przycisk **Nowy** i wybierz opcję **Dodaj charakter**.
2. Wprowadź następujące informacje:
 - **Nazwa charakteru** — nazwa danego charakteru.
 - **Język** — język, w jakim mówi charakter.
 - **Opis** — opis charakteru.
 - **Płeć** — określ, czy ten charakter to Mężczyzna czy Kobieta. Możesz też wybrać opcję Nie określono.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Przekazywanie zasobów dźwiękowych

Aby przekazać zasób dźwiękowy i przypisać go do charakteru, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Określ, jaki zasób dźwiękowy i charakter mają zostać przypisane do pliku. Następnie wybierz komórkę tabeli lub ustaw wskaźnik myszy nad komórką, która ma być współużytkowana przez docelowy zasób dźwiękowy i charakter.
2. Kliknij opcję **Przełącz plik dźwiękowy**.
3. W 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** obok 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 użytkownikiem wykonującym tę operację jest usługodawca, plik można usunąć tylko wtedy, gdy nie został utworzony przez dzierżawcę.
 - **Zamień** — ponowne przypisanie danego zasobu dźwiękowego do innego charakteru.
 - **Pobierz** — pobiera plik na komputer.
 - **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.
 - **Zakodowane dane** — wyświetla informacje o sposobie zakodowania pliku przez aplikację GAX. W momencie przesyłania plików dźwiękowych aplikacja GAX automatycznie koduje je na następujące formaty: **µ-law**, **A-law** i **GSM**. Przekazywać można tylko pliki **.wav**.

Zasoby dźwiękowe

Tworzenie zasobu dźwiękowego

Aby utworzyć zasób dźwiękowy, kliknij przycisk **Nowy**.

[+] Pokaż procedurę

1. Kliknij przycisk **Nowy** i wybierz opcję **Dodaj wiadomość**.
2. Wprowadź następujące informacje:
 - **Nazwa** — nazwa zasobu dźwiękowego.
 - **Opis** — opis zasobu dźwiękowego.
 - **Typ** — określ, czy ten zasób dźwiękowy jest typu Muzyka (plik muzyczny) czy Anons (plik anonsu).
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Przekazywanie zasobów dźwiękowych

Aby przekazać zasób dźwiękowy, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż procedurę

1. Określ, jaki zasób dźwiękowy i charakter mają zostać przypisane do pliku. Następnie wybierz komórkę tabeli lub ustaw wskaźnik myszy nad komórką, która ma być współużytkowana przez docelowy zasób dźwiękowy i charakter.
2. Kliknij opcję **Przełącz plik dźwiękowy**.
3. W 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

Aby usunąć zasób dźwiękowy:

[+] Pokaż procedurę

1. Kliknij pole wyboru obok zasobu dźwiękowego, który 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 wyróżnić, a następnie wykonać jedno z następujących działań:

- Odtworzenie pliku — kliknij przycisk odtwarzania, aby posłuchać pliku.

Ważne

Przeglądarka Internet Explorer nie obsługuje bezpośredniego odtwarzania plików dźwiękowych. Plik należy pobrać, a następnie odtworzyć go lokalnie. Przeglądarka Firefox nie umożliwia odtwarzania kodeków audio μ -law i A-law. W tej przeglądarce mogą być odtwarzane tylko kodeki audio PCM.

- **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 użytkownikiem wykonującym tę operację jest usługodawca, plik można usunąć tylko wtedy, gdy nie został utworzony przez dzierżawcę.
- **Zamień** — zastąpienie charakteru innym charakterem.
- **Pobierz** — pobiera plik na komputer.
- **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.
- **Zakodowane dane** — wyświetla informacje o sposobie zakodowania pliku przez aplikację GAX. W momencie przesyłania plików dźwiękowych aplikacja GAX automatycznie koduje je na następujące formaty: **μ -law**, **A-law** i **GSM**. Przekazywać można tylko pliki **.wav**.

Dzienniki kontroli

Począwszy od wersji 8.5.25x w aplikacji GAX dodano kolejne dzienniki kontroli do dzienników zasobów dźwiękowych w bazie danych dzienników centralnych. Ułatwiają one kontrolowanie zmian konfiguracji zasobów dźwiękowych i charakterów. Dzienniki te można wyświetlić na liście **Dzienniki centralne** po wybraniu kolejno opcji **Aplikacja > Wszystkie dzienniki** lub **Kontrola** na lewym panelu bocznym.

W nowych dziennikach kontroli są rejestrowane następujące zadania:

- Tworzenie charakteru
- Modyfikowanie pewnych właściwości charakteru, takich jak Nazwa, Język, Opis i Płeć
- Usuwanie charakteru

- Tworzenie zasobu dźwiękowego
- Modyfikowanie pewnych właściwości zasobu dźwiękowego, takich jak Nazwa, Opis i Typ
- Usuwanie zasobu dźwiękowego
- Przekazanie/zamiana pliku dźwiękowego
- Ponowne przetwarzanie pliku dźwiękowego
- Usuwanie pliku dźwiękowego
- Pobranie pliku dźwiękowego

Do listy dzienników dodano dwie kolumny, ale są widoczne tylko w przypadku listy dzienników kontroli wygenerowanych w sekcji **Kontrola** panelu bocznego. Dodatkowe kolumny to:

- **Nazwa użytkownika** — określa nazwę użytkownika, który zmodyfikował dany obiekt w aplikacji GAX. Jeśli komunikat dziennika zawiera łącze do pola, które zostało zmienione, ta pozycja kolumny pozostaje pusta.
- **Typ obiektu** — określa typ obiektu, który został zmodyfikowany przez użytkownika. Jeśli komunikat dziennika zawiera łącze do pola, które zostało zmienione, ta pozycja kolumny pozostaje pusta.

Dzienniki centralne

Baza danych dzienników centralnych zawiera komunikaty dzienników wygenerowanych przez aplikację Genesys. W dodatku plug-in Dziennik centralny do aplikacji Genesys Administrator Extension jest wyświetlane podsumowanie tych dzienników, z którego można wybrać i sprawdzić konkretny dziennik. Podobnie jak w przypadku innych obiektów aplikacji GAX widoczne są tylko te dzienniki, do których użytkownik ma wymagane uprawnienia.

Ważne

Baza danych dzienników centralnych obsługuje tylko bazy danych Oracle, Microsoft i PostgreSQL DBMS. Baza IBM DB2 nie jest obsługiwana.

W bazie danych dzienników centralnych są przechowywane dwa typy komunikatów dzienników:

- Dzienniki aplikacji: generowane przez większość aplikacji firmy Genesys i mające ten sam ujednoczony format rekordów.
- Dzienniki kontroli: generowane tylko przez kilka aplikacji (w szczególności Configuration Server i Solution Control Server). Te dzienniki zawierają dodatkowe atrybuty oraz informacje o zmianach konfiguracji i umożliwiają kontrolę działań wykonywanych w związku z procesami, rozwiązaniami i alarmami.

Aby wyświetlić dziennik centralny, należy wybrać pozycję **Dzienniki centralne** na pasku menu aplikacji GAX.

Okno Dziennik centralny

Rekordy dzienników są wyświetlane w oknie Dziennik centralny.

W menu po lewej stronie okna są wyświetlane dostępne widoki, w tym wszystkie zapisane wyszukiwania.



Ważne

Dzienniki kontroli są wyświetlane tylko w widoku Kontrola oraz w wynikach wyszukiwania, w których jako kryterium **Typ** ustawiono Kontrola.

Nad listą dzienników są wyświetlane następujące informacje i elementy sterujące:



- Liczba pobranych dzienników i łączna liczba dzienników do pobrania. Aby zminimalizować opóźnienia powodowane przez pobieranie wszystkich rekordów z bazy danych dzienników, która zawiera mnóstwo rekordów, rekordy są pobierane z bazy danych partiami (domyślna wielkość partii to 100). Więcej

rekordów jest pobieranych po przewinięciu do połowy istniejącej listy. Ponadto w celu zwiększenia wydajności liczba rekordów możliwych do wyświetlenia w aplikacji GAX jest ograniczona (domyślna liczba rekordów to 5000). Jeśli takie parametry są nieodpowiednie w danej sytuacji, można je zmienić przy użyciu opcji **minlogs** (minimalna liczba dzienników) i **maxlogs** (maksymalna liczba dzienników). Więcej informacji zawiera temat „[Sekcja clog](#)” w dokumentacji *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.

- Kryteria wyszukiwania użyte do wybrania dzienników z listy. Domyślnie są wybrane tylko dzienniki wygenerowane w danym dniu (**Zakres dat:** Dzisiaj). Więcej informacji o wybieraniu dzienników przy użyciu filtrów zawiera sekcja [Filtrowanie dzienników](#).
- Cztery ikony elementów sterujących:
 -  Otwiera okno wyszukiwania, w którym można ustawić **filtry** w celu utworzenia listy potrzebnych dzienników lub ograniczenia wielkości listy do łatwiejszej w obsłudze liczby dzienników.
 -  Usuwa wybrane dzienniki z listy. Aby wybrać dziennik do usunięcia, należy zaznaczyć pole wyboru w pierwszej kolumnie. Można wybrać wymaganą liczbę dzienników lub zaznaczyć pole wyboru w nagłówku, aby wybrać wszystkie wyświetlone rekordy.

Ostrzeżenie


W przypadku zaznaczenia pola wyboru w nagłówku zostanie wyświetlona prośba o wybranie wszystkich rekordów bazy danych (nie tylko wyświetlonych), które spełniają te same kryteria co rekordy wyświetlone. Tę opcję należy wybrać TYLKO WTEDY, gdy na pewno mają zostać usunięte wszystkie rekordy bazy danych, które spełniają kryteria.

-  Umożliwia wybranie kolumn (atrybutów) wyświetlanych na liście.
-  Odświeża widok.
- Pole Szybki filtr — w tym polu można wpisać tekst, aby wyszukać konkretne dzienniki bez korzystania z wszystkich możliwości funkcji filtrowania. Zwrócone zostaną dzienniki zawierające podany tekst (w tym numery, na przykład identyfikator dziennika). Przy takim filtrowaniu nie jest rozróżniana wielkość liter. Filtrowanie jest kumulacyjne — zapytanie jest analizowane i wykonywane, a lista wyników jest aktualizowana wraz z każdym wpisywanym znakiem. Aby uzyskać najlepsze wyniki, należy wpisać maksymalną możliwą liczbę znaków.

Każdy rekord dziennika jest wyświetlany z kilkoma lub wszystkimi swoimi atrybutami, takimi jak:

- **Poziom** — [poziom dziennika](#), czyli [Alarm](#), [Standardowe](#), [Interakcja](#) lub [Śledzenie](#).
- **Identyfikator** — unikatowy identyfikator dziennika w formacie <Application ID>-<message ID>, gdzie <Application ID> jest identyfikatorem aplikacji, która wygenerowała dziennik, a <message ID> jest liczbowym identyfikatorem komunikatu dziennika, unikatowym w ramach składnika, który wygenerował dziennik.
- **Opis** — tekst komunikatu dziennika.
- **Host** — host, na którym uruchomiono aplikację generującą dziennik.
- **Aplikacja** — nazwa aplikacji, która wygenerowała dziennik.
- **Data** — data i godzina wygenerowania dziennika.

- **ID interakcji** — identyfikator interakcji, dla której wygenerowano dziennik. Ten atrybut jest widoczny tylko w przypadku dzienników o poziomie Interakcja.

Aby dostosować wyświetlane atrybuty (kolumny), należy kliknąć ikonę . Domyślnie są wyświetlane wszystkie kolumny.

Faktycznie widoczne atrybuty zależą od wyboru dokonanego w menu po lewej stronie okna oraz od tego, jakie atrybuty wybrano do wyświetlenia. Na przykład atrybut **Poziom** nie jest widoczny, jeśli wybrano wyświetlanie tylko dzienników o poziomie Standardowe.

Aby wyświetlić dodatkowe atrybuty, należy kliknąć wiersz dowolnego dziennika.

Wyświetlanie dzienników

Okno Dziennik centralny umożliwia:

- Wyświetlenie wszystkich dzienników aplikacji — po wybraniu opcji **Wszystkie dzienniki** w ramach pozycji **Aplikacje** w menu po lewej stronie.
- Wyświetlenie wszystkich dzienników określonego poziomu — po wybraniu odpowiedniego poziomu w ramach pozycji **Aplikacje**. Aby na przykład wyświetlić wszystkie dzienniki aplikacji o poziomie Standardowe, należy wybrać opcję **Standardowe** w ramach pozycji **Aplikacje**.
- Wyświetlenie wszystkich dzienników kontroli — po wybraniu opcji **Wszystkie dzienniki** w ramach pozycji **Aplikacje** w menu po lewej stronie.
- Wyświetlenie wszystkich dzienników spełniających kryteria zdefiniowane w zapisanym wyszukiwaniu — po wybraniu nazwy wyszukiwania w ramach pozycji **ZAPISANE WYSZUKIWANIA** w menu po lewej stronie.
- Utworzenie nowego wyszukiwania dla wszystkich dzienników spełniających podane kryteria — przez **filtrowanie** dzienników na podstawie określonych kryteriów.

Domyślnie dzienniki wyświetlane w aplikacji GAX są posortowane według atrybutu **Data**. Można je jednak posortować również według atrybutów **Poziom**, **Identyfikator**, **Opis**, **Host**, **Aplikacja** oraz **Data** (i czas) wygenerowania. Aby posortować listę według danego atrybutu i/lub zmienić kolejność na liście (rosnąco lub malejąco), należy kliknąć komórkę nagłówka.

Wyszukiwanie dzienników

Konkretne dzienniki można szukać przez filtrowanie listy dzienników według co najmniej jednego

kryterium wyszukiwania. Aby otworzyć okno filtrowania, należy kliknąć ikonę . W oknie można przeprowadzić wyszukiwanie podstawowe i zaawansowane.

- **Wyszukiwanie podstawowe** — umożliwia wyświetlenie podzbioru dzienników przy użyciu podstawowego zestawu kryteriów.
- **Wyszukiwanie zaawansowane** — użytkownikowi z odpowiednimi uprawnieniami umożliwia filtrowanie

listy przy użyciu dodatkowych kryteriów, zapisanie wyszukiwań, zarządzanie listą zapisanych wyszukiwań i usunięcie niektórych lub wszystkich dzienników.

Po kliknięciu opcji **Zapisz jako** można zapisać do 10 zdefiniowanych wyszukiwań do użycia w przyszłości. Aby zapisać nowe wyszukiwanie, gdy już zapisano 10 wyszukiwań, należy wcześniej usunąć jedno z istniejących (klikając ikonę **x** widoczną po umieszczeniu wskaźnika myszy nad nazwą wyszukiwania). Aby zmienić kolejność wyszukiwań na liście, wystarczy przeciągać ich nazwy w górę lub w dół.

Wskazówka

- Przed rozpoczęciem wyszukiwania należy sprawdzić, czy pobrano wszystkie rekordy dzienników z bazy danych — wskazuje to licznik rekordów w prawym górnym rogu okna Dziennik centralny.
- Jeśli jest potrzebne wyszukanie rekordów dzienników zawierających jakiś tekst lub rekordu dziennika z pewnym unikatowym identyfikatorem, takie same wyniki jak przy wyszukiwaniu podstawowym lub zaawansowanym można uzyskać, wpisując ten tekst w polu Filtruj tabelę w lewym górnym rogu okna.

Wyszukiwanie podstawowe

Wyszukiwanie podstawowe umożliwia filtrowanie dzienników według atrybutów **Host**, **Aplikacja**, **Dzierżawca**, **Użytkownik**, **Data** i/lub **Opis**.

W przypadku wyszukiwania podstawowego należy uwzględnić następujące kwestie:

- Dla każdego atrybutu można podać tylko jedną wartość filtru.
- Filtry **Host**, **Aplikacja**, **Dzierżawca** i **Użytkownik** zawierają listę rozwijaną wartości odpowiednich atrybutów każdego rekordu dziennika na pierwotnej liście.
- Filtr **Data** uwzględnia osiem wstępnie zdefiniowanych wartości filtru, takich jak:
 - Ostatnie 5 minut
 - Ostatnie 15 minut
 - Ostatnia godzina
 - Dzisiaj
 - Wczoraj — bieżący i poprzedni dzień
 - Ostatnie 5 dni — dzień bieżący i 5 poprzednich
 - Ostatnie 30 dni — dzień bieżący i 30 poprzednich

Początkiem dnia jest zawsze północ (00:00:00). Interwały w minutach i godzinach są mierzone od czasu uruchomienia filtru.

Można też wybrać opcję **Niestandardowy zakres dat** i określić zakres dat oraz godzin przy użyciu wyświetlonych kalendarzy.

- Filtr **Opis** nie ma listy rozwijanej. Należy wprowadzić tekst, który może zawierać **nazwa hosta**, **nazwa**

aplikacji lub **opis** dziennika. W tym przypadku wyszukiwanie jest inne niż przy użyciu pola **Szybki filtr** znajdującego się nad listą rekordów. Wyszukiwanie zgodnego tekstu obejmuje tylko trzy atrybuty, więc nie można znaleźć dziennika o podanym numerze.

Aby filtrować dzienniki, należy wybrać wartość co najmniej jednego kryterium wyszukiwania i kliknąć opcję **Wyszukaj**. Na liście zostaną wyświetlone dzienniki spełniające podane kryteria.


Wyszukiwanie zaawansowane


Do korzystania z filtra Wyszukiwanie zaawansowane jest wymagane uprawnienie ACCESS_CLOGS. Filtr zaawansowany zapewnia więcej kryteriów wyszukiwania, a jeśli użytkownik ma uprawnienie DELETE_CLOGS, może też usunąć z bazy danych dzienników centralnych wszystkie rekordy zwrócone w wyniku zapytania lub niektóre z nich.

Aby zdefiniować filtr zaawansowany, najpierw trzeba wprowadzić kryteria filtrowania **wyszukiwania podstawowego**. Następnie należy kliknąć strzałkę obok opcji Wyszukiwanie zaawansowane. Okno wyszukiwania zostanie rozwinięte i pojawią się w nim dodatkowe filtry, które umożliwiają wyszukiwanie dzienników, na przykład:

- **Typ dziennika** — Aplikacja lub Kontrola
- **Poziom dziennika** — Alarm, Standardowe, Interakcja lub Śledzenie
- Nazwa **rozwiązania**, w którym wygenerowano dziennik.
- Typ i nazwa obiektów konfiguracji, które uległy zmianie.
- Nazwa klucza i wartość atrybutów, które uległy zmianie.

Aby usunąć wartość z filtru, należy kliknąć opcję **Zresetuj**. Aby wyczyścić wszystkie filtry, należy kliknąć opcję **Zresetuj wszystkie filtry**. Aby usunąć tylko niektóre pary klucz:wartość wprowadzone

w filtrze **Atrybuty**, należy kliknąć sąsiednią ikonę .

Na liście rekordów zwróconych przez wyszukiwanie zaawansowane można jak zwykle wyświetlić i posortować rekordy dzienników. Aby usunąć wybrane rekordy z bazy danych dzienników centralnych, należy kliknąć ikonę . (Do usuwania rekordów jest wymagane uprawnienie DELETE_CLOGS).

Poziomy dzienników

Aplikacja Genesys Administrator zgłasza zdarzenia dziennika na czterech poziomach szczegółowości: **Alarm**, **Standardowe**, **Interakcja** i **Śledzenie**. Zdarzenia dziennika na tych poziomach mają taki sam zunifikowany format rekordów dziennika i można je przechowywać w bazie danych dzienników centralnych.

Niektóre aplikacje generują ponadto dzienniki kontroli. Dzienniki kontroli zawierają zwykle dodatkowe atrybuty i informacje o zmianach konfiguracji oraz działaniach kontrolnych wykonywanych w związku z procesami, rozwiązaniami i alarmami.

Poziom Alarm

Dzienniki na poziomie Alarm zawierają tylko rekordy dotyczące alarmów. Składnik Solution Control Server (SCS) generuje zdarzenia dziennika Alarm w imieniu innych aplikacji podczas odbierania z nich zdarzeń dzienników skonfigurowanych jako zdarzenia wykrywania w warunkach alarmu. Przy użyciu tego poziomu składnik SCS zgłasza wystąpienie lub usunięcie wszystkich alarmów do bazy danych dzienników centralnych.

Poziom Standardowe

Dzienniki na poziomie Standardowe zawierają zdarzenia ogólniejsze, które zgłaszają wystąpienie zarówno poważnych problemów, jak i zwykłych operacji działających rozwiązań. Zdarzenie jest raportowane na poziomie Standardowe, jeśli spełnia następujące kryteria:

[+] Pokaż kryteria

- Informuje o nieudanej próbie wykonania dowolnej 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 spodziewany.
- Informuje, że poprzednio wykryty warunek o niekorzystnym wpływie na operacje już nie występuje.
- Informuje o jakimkolwiek naruszeniu bezpieczeństwa.
- Informuje o ogólnej wymianie danych, której nie można rozpoznać lub która nie przebiega zgodnie z oczekiwaną sekwencją logiczną.
- Informuje o niemożliwości przetworzenia żądania zewnętrznego.
- Informuje o pomyślnym zakończeniu logicznego kroku procesu inicjowania.
- Informuje o przejściu aplikacji z jednego trybu działania do innego.
- Informuje, że wartość parametru powiązanego z konfigurowalną wartością progową przekroczyła tę wartość.
- Informuje, że wartość parametru skojarzonego z wartością progową, która wcześniej przekroczyła tę wartość, wróciła do normalnego zakresu.

Poziom Interakcja

Dzienniki na poziomie Interakcja zawierają szczegóły interakcji przetwarzanych przez składniki rozwiązania, które obsługują interakcje. Dziennik zawiera informacje o krokach przetwarzania każdej interakcji w każdym składniku rozwiązania. Zdarzenie jest raportowane na poziomie Interakcja, jeśli:

- Nastąpiła rozpoznawalna wymiana danych ogólnych na temat interakcji z inną aplikacją.
- Wskazuje zmianę w czasie rzeczywistym stanu interakcji obsługiwanej przez aplikację (chyba że taka zmiana jest widoczna w wymianie danych ogólnych).

Konkretne kryteria zależą od poszczególnych składników oraz ich roli w przetwarzaniu interakcji.

Poziom Śledzenie

Dzienniki na poziomie Śledzenie zawierają szczegóły komunikacji między różnymi składnikami rozwiązań. Dziennik zawiera informacje o krokach przetwarzania każdej interakcji w każdym składniku rozwiązania. Zdarzenie jest raportowane na poziomie Śledzenie, jeśli spełnia następujące kryteria:

- Nastąpiła rozpoznawalna wymiana danych ogólnych z inną aplikacją.
- Nastąpiła rozpoznawalna wymiana danych ogólnych z systemem zewnętrznym.
- Wskazuje zmianę w czasie rzeczywistym stanu obiektów na poziomie użytkownika obsługiwanych przez aplikację (chyba że taka zmiana jest widoczna w wymianie danych ogólnych).

Więcej informacji

Więcej informacji na temat rejestrowania w oprogramowaniu Genesys zawiera dokumentacja [Framework 8.5 Management Layer User's Guide](#). Opisy dzienników zawiera dokumentacja [Framework Combined Log Events Help](#).

Rozwiązywanie problemów z aplikacją GAX

Utrata połączenia z bazą danych

Jeśli składnik Configuration Server jest połączony bezpośrednio ze składnikiem Configuration Database (ustawienie **dbthread=true** w obiekcie aplikacji Configuration Server) i z jakiegoś powodu połączenie z bazą danych zostanie zerwane, należy spróbować przywrócić połączenie przy użyciu opcji uruchamiania aplikacji Configuration Server **force-offline**.

Opcja ta, ustawiana w sekcji Serwer konfiguracji obiektu aplikacji Podstawowy serwer konfiguracji, zatrzymuje i uruchamia połączenia ze składnikiem Configuration Database. Domyślnie opcja ma ustawienie **false**, ponieważ połączenia są włączane przy uruchamianiu i nie wymagają przywracania. Jeśli nastąpi utrata połączenia, wykonaj następujące działania:

1. Ustaw opcję **force-offline=true**. Zatrzymaj wszystkie połączenia ze składnikiem Configuration Database i ustaw tryb tylko do odczytu dla składnika Configuration Server (i tym samym aplikacji GAX).
2. Ustaw opcję **force-offline=false**. Spowoduje to przywrócenie wszystkich połączeń ze składnikiem Configuration Database i trybu odczyt-zapis dla składnika Configuration Server (i tym samym aplikacji GAX).

To działanie pomaga uruchomić połączenia.

Ostrzeżenie

Przełączenie aplikacji GAX w tryb tylko do odczytu i z powrotem nie powoduje żadnych innych zmian obiektu aplikacji serwera konfiguracji.

Komunikaty o błędach

W tej sekcji przedstawiono komunikaty o błędach, które mogą się pojawić podczas korzystania z aplikacji GAX, a także zalecane działania umożliwiające rozwiązanie problemów lub złagodzenie ich skutków. Komunikaty o błędach są wyświetlane na czerwonym banerze w górze okna, w którym wystąpił błąd.

Błędy dotyczące odzwierciedlania

Komunikat o błędzie dotyczącym odzwierciedlania może być podobny do następującego:

```
Cannot mirror folder path <path name> under <folder name> folder of switch <switch name>  
Please check GAX log for more detail.
```

Opis

Taki błąd jest generowany podczas tworzenia agenta w konkretnej strukturze folderów, gdy użytkownik określi obiekty DN i loginy agenta, ale nie ma odpowiednich uprawnień do żadnego folderu w ścieżce.

Zalecane działania

Użytkownikowi tworzącemu agenta należy zapewnić odpowiednie uprawnienia do konkretnego folderu.