



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

Genesys Administrator Extension Help

Genesys Administrator 8.5.0

11/7/2022

Table of Contents

Справочное руководство по Genesys Administrator Extension	4
Основные функции	6
Имя для входа и пароль	7
Предпочтения	8
Пользовательский интерфейс	13
Добавление ссылок на панель навигации	16
Управление подключаемыми модулями	20
Использование консоли командной строки (CLC)	23
Наборы групповых изменений	39
Агенты	47
Диспетчер конфигурации	54
Учетные записи	68
Группы доступа	69
Группы агентов	72
Пользователи (Люди)	76
Роли	81
Навыки	84
Правила пропускной способности	86
Среда	97
Шаблоны приложений	98
Приложения	102
Аварийные состояния	112
Хосты	118
Сценарии	126
Решения	132
Группы внутренних абонентов	138
Часовые пояса	142
Коммутация	147
Имена для входа агентов	148
Абонентские номера	152
Группы абонентских номеров	158
IVR	162
Порты IVR	165
Места	168
Группы мест	171

Коммутаторы	174
Коммутационные телефонные станции	179
Маршрутизация/электронные службы	182
Звуковые ресурсы (Диспетчер конфигурации)	183
Бизнес-атрибуты	190
Значения бизнес-атрибутов	193
Объективные таблицы	196
Статистические дни	200
Статистические таблицы	206
Транзакции	209
Голосовые приглашения	212
Рабочий стол	214
Коды действий	215
Голосовая платформа	219
Профили голосовых платформ	220
Исходящий	223
Списки вызывающих абонентов	224
Кампании	227
Группы кампаний	230
Поля	236
Фильтры	241
Форматы	244
Доступ к таблице	249
Обработки	253
Системная панель инструментов	256
Развертывание решения	274
Установочные пакеты	275
Развернутые установочные пакеты	290
Определения решений	292
Развернутые решения	299
Привилегии	301
Управление рабочими параметрами	302
Параметры	304
Группы параметров	312
Шаблоны групп параметров	317
Управление звуковыми ресурсами	324

Справочное руководство по Genesys Administrator Extension

Вас приветствует мастер справки Genesys Administrator Extension. В настоящем документе описывается графический пользовательский интерфейс системы Genesys Administrator Extension, а также понятия и процессы, связанные с использованием данного программного обеспечения в контакт-центре.

Сведения о системе Genesys Administrator Extension

Система Genesys Administrator Extension (GAX) представляет собой пользовательский интерфейс следующего поколения для продуктов Genesys, который сокращает общие эксплуатационные расходы и время развертывания посредством предоставления удобных для пользователя интерфейсов, которые позволяют выполнять сложные операции и предотвращать ошибки пользователя. Этот продукт ориентирован на клиентов, использующих версию Enterprise и Hosted, а также на системных администраторов и отраслевых пользователей.

Ниже приведены ссылки для быстрого доступа к популярным главам и темам.

Основные функции

[Имя для входа и пароль](#)
[Настройка предпочтений](#)
[Работа с пользовательским интерфейсом](#)

Настройка и мониторинг

[Использование окна «Агенты»](#)
[Использование диспетчера конфигурации](#)
[Системная панель инструментов](#)

Развертывание решения

[Установочные пакеты](#)

Управление рабочими параметрами

[Параметры](#)

Определения решений
Привилегии

Группы параметров
Шаблоны групп параметров

Управление звуковыми ресурсами

Управление звуковыми ресурсами

Основные функции

В этой главе описываются основные функции системы GAX. Для получения дополнительных сведений выберите тему ниже.

Имя для входа и пароль

На этой странице описывается процесс входа в систему GAX.

[Имя для входа и пароль](#)

Предпочтения

На этой странице описывается процесс настройки предпочтений на уровне пользователя и на уровне системы.

[Предпочтения](#)

Пользовательский интерфейс

На этой странице описывается механизм использования интерфейса.

[Пользовательский интерфейс](#)

[Добавление ссылок на панель навигации](#)

Администрирование и другие задачи

[Управление подключаемыми модулями](#)

[Консоль командной строки](#)

[Наборы групповых изменений](#)

Имя для входа и пароль

На панели заголовка в верхней части окна Genesys Administrator Extension отображается имя пользователя.

Пользователю может потребоваться задать новый пароль при первом входе в систему либо после того, как его старый пароль был сброшен администратором.

Procedure: Установка нового пароля

Steps

1. Если настроена смена пароля при первом входе в систему или администратор сбросил ваш старый пароль, появляется диалоговое окно **Изменить пароль**.
2. Введите новый пароль в поле **Новый пароль**.
3. Введите тот же пароль в поле **Подтверждение пароля**.
4. Нажмите кнопку **ОК**.

Тайм-аут бездействия

В целях безопасности среда GAX может быть настроена таким образом, чтобы приложение блокировалось, если клавиатура или мышь не используются в течение определенного времени. Если возник тайм-аут бездействия, пользователь не сможет работать с системой до тех пор, пока не введет свои учетные данные, чтобы разблокировать приложение. Это помогает предотвратить несанкционированный доступ посторонних лиц к терминалу, на котором работает GAX.

Important

В среде GAX реализована функция поддержки соединения, чтобы сеансы пользователей не завершались по тайм-ауту. Благодаря ей GAX поддерживает сеанс даже в том случае, если приложение заблокировано по тайм-ауту бездействия и для дальнейшей работы необходимо указать учетные данные.

Предпочтения

Пользователь может настроить интерфейс Genesys Administrator Extension в соответствии с собственными предпочтениями. Они вступают в силу всякий раз, когда пользователь (или другой человек, использующий его учетные данные) входит в среду Genesys Administrator Extension из любого браузера.

Чтобы открыть меню «Предпочтения», нажмите на имя пользователя на панели заголовка. Если настроена соответствующая функция, в меню отображается время последнего входа учетной записи данного пользователя в систему Genesys Administrator Extension.

Important

Для использования функции отслеживания времени последнего входа необходимо проверить выполнение перечисленных ниже условий.

- Дата и время на локальном компьютере и компьютере с платформой Management Framework должны быть синхронизированы для точного отслеживания времени последнего входа.
- В файл сервера конфигурации `confserv.cfg` (он находится в каталоге установки на компьютере, где расположен сервер конфигурации) должны быть включены следующие строки:
 - `last-login = true`
 - `last-login-synchronization = true`

Меню **Предпочтения** содержит следующие пункты:

- **Выход из системы** — выход из интерфейса Genesys Administrator Extension.
- **Предпочтения пользователя**
- **Системные предпочтения**
- **Задать текущую страницу в качестве домашней** — текущая страница задается в качестве домашней для учетной записи пользователя. После установки эта страница выводится при каждом входе в систему.
- **Изменить пароль**
- «О программе» — выберите этот пункт, чтобы просмотреть сведения об установке. Если у вашей учетной записи есть привилегия на чтение развертываемых и неразвертываемых УП и SPD, вы также можете просматривать сведения о сервере конфигурации, к которому подключены.
- **Genesys Administrator**

Important

Параметры в меню **Предпочтения пользователя** имеют приоритет над параметрами в меню **Системные предпочтения**. Например, если в меню **Системные предпочтения** в качестве языка выбран английский (США), а в меню **Предпочтения пользователя** указан другой язык, Genesys Administrator Extension использует параметр языка из меню **Предпочтения пользователя**.

Предпочтения пользователя

Дополнительно

В окне **Дополнительно** можно выбрать уровень ведения журнала для сценариев JavaScript в среде Genesys Administrator Extension. Делать это следует только по указаниям специалистов службы поддержки. В раскрывающемся списке выберите один из перечисленных ниже уровней.

- **Использовать системные настройки** — использовать параметры, заданные в меню **Системные предпочтения**.
- **Отладка** — создавать все записи журнала (для ошибок, предупреждений, информационных и отладочных сообщений).
- **Информация** — создавать записи журнала для ошибок, предупреждений и информационных сообщений.
- **Предупреждение** — вести только журнал ошибок и предупреждений.
- **Ошибка** — вести только журнал ошибок.
- **Откл.** — ведение журнала отключено.

Important

Этот журнал можно просмотреть в консоли браузера, и его не следует путать с журналом Tomcat.

Диспетчер конфигурации

В окне **Диспетчер конфигурации** можно настроить указанные ниже параметры отображения для диспетчера конфигурации.

- **Показать DBID** — показать идентификатор базы данных при просмотре сведений об объекте конфигурации.
- **Показать недавние объекты** — показать на главной странице диспетчера конфигурации список объектов конфигурации, к которым недавно осуществлялся доступ. В этом списке указан

тип и имя объекта конфигурации (например, абонентские номера, 80708), группа внутренних абонентов, к которой принадлежит объект, и дата последнего доступа к нему. Наведите курсор мыши на элемент, чтобы увидеть дополнительную информацию, например конкретную дату и время доступа к объекту и путь к нему. Можно нажать на элемент, чтобы получить доступ к объекту.

- **Максимальное количество недавних отображаемых элементов** — количество элементов для отображения в списке **Показать недавние объекты**.

Регион

В окне **Регион** с помощью переключателей можно настроить указанные ниже предпочтения.

Предпочтение (имя поля)	Описание
Язык	<p>Язык пользовательского интерфейса GAX. Вариант по умолчанию — Использовать системные настройки. Добавить дополнительные языки можно путем установки подключаемых модулей с пакетами локализации.</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Important Чтобы изменения вступили в силу, обновите содержимое окна браузера.</p> </div>
Формат даты	<p>Формат, в котором в среде Genesys Administrator Extension должны отображаться даты. Вариант по умолчанию — Использовать системные настройки.</p>
Начало недели	<p>День, который считается началом недели. Вариант по умолчанию — Использовать системные настройки.</p>
Формат чисел	<p>Формат, в котором должны отображаться числовые значения. Вариант по умолчанию — Использовать системные настройки.</p>
Часовой пояс	<p>Часовой пояс, в котором в среде GAX отображаются значения времени. Вариант по умолчанию — Использовать системные настройки.</p>

Системные предпочтения

Регулирование

В Genesys Administrator Extension можно регулировать количество изменений, одновременно отправляемых на сервер конфигурации. Меняя эти параметры, можно добиться оптимальной производительности в Genesys Administrator Extension.

Измените значение в поле **Размер пакета групповых обновлений**, чтобы указать, сколько пакетных обновлений для объектов конфигурации могут выполняться одновременно.

Значение по умолчанию — 300. Значение 0 указывает на то, что количество одновременных изменений объектов конфигурации не регулируется (все запрошенные операции отправляются на сервер конфигурации без задержки). В это поле можно ввести 0 или любое положительное целое число.

Important

Максимальное значение параметра **Размер пакета групповых обновлений** для пользователей, выполняющих вход из Genesys Administrator, составляет 300.

С помощью поля **Тайм-аут пакета групповых изменений** можно задать интервал времени ожидания (в секундах) между операциями пакетного обновления в среде Genesys Administrator Extension. Значение по умолчанию — 1. Значение 0 указывает на то, что задержки между операциями пакетного обновления нет. В это поле можно ввести любое значение от 0 до 300.

Управление агентами

В меню **Управление агентами** можно выбрать режим отображения окна **Агенты** — **Облачный** или **Локальный**. Дополнительные сведения о различиях между этими режимами см. в разделе **Агенты**.

Кроме того, можно задать следующие параметры для окна **Добавить агентов**:

- **Использовать имя пользователя в качестве адреса электронной почты** — если этот флажок установлен, то в интерфейсе GAX информация, указанная в поле **Имя пользователя**, отображается в форме адреса электронной почты.
- **Скрыть внешний идентификатор** — если этот флажок установлен, то система GAX скрывает поле **Внешний идентификатор** в окне **Добавить агента**.
- **Группа доступа по умолчанию** (необязательный параметр) — **группа доступа**, в которую добавляются агенты при их создании в окне **Агенты**. По умолчанию это поле имеет пустое значение, и агенты не добавляются ни к одной группе доступа.

Important

Если указано имя несуществующей группы, система GAX не сможет назначить ей агентов. Сначала необходимо создать группу доступа.

Регион

В меню **Регион** с помощью переключателей можно настроить указанные ниже предпочтения.

Предпочтение (имя поля)	Описание
Язык	Язык пользовательского интерфейса GAX. Значение по умолчанию — английский (США) .

Предпочтение (имя поля)	Описание
	<p>Добавить дополнительные языки можно путем установки подключаемых модулей с пакетами локализации.</p> <p>Important Чтобы изменения вступили в силу, обновите содержимое окна браузера.</p>
Формат даты	Формат, в котором в среде Genesys Administrator Extension должны отображаться даты.
Начало недели	День, который считается началом недели (воскресенье или понедельник).
Формат чисел	Формат, в котором должны отображаться числовые значения.
Часовой пояс	Часовой пояс, в котором в среде GAX отображаются значения времени.

Изменить пароль

Пароль можно изменить с помощью меню **Изменить пароль**. Для изменения пароля необходимо иметь привилегию **Изменять пароль пользователя**.

Genesys Administrator

С помощью этой ссылки можно запустить приложение Genesys Administrator. Она отображается в том случае, если согласно настройкам при входе в среду Genesys Administrator Extension пользователь входит и в Genesys Administrator.

Пользовательский интерфейс

Главный экран Genesys Administrator Extension состоит из двух частей.

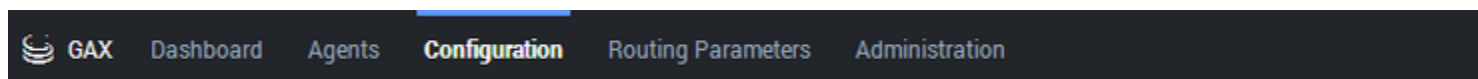
- **Заголовок**, расположенный вверху экрана, содержит основные элементы управления пользовательским интерфейсом.
- **Рабочая область**, расположенная под заголовком, — это место, где пользователь выполняет все задачи в среде Genesys Administrator Extension.

Important

В рабочей области отображаются только те объекты и параметры, на доступ к которым у пользователя, вошедшего в систему, есть необходимые **привилегии роли** и разрешения.

Заголовок

Область заголовка находится в верхней части главного экрана интерфейса и содержит основные элементы управления интерфейсом Genesys Administrator Extension (GAX).



Панель заголовка в Genesys Administrator Extension.

Справа на панели заголовка отображается имя вошедшего в систему пользователя и ссылка на этот справочный документ. Нажмите на имя пользователя, чтобы открыть меню **Предпочтения**.

Слева на панели заголовка расположены элементы меню для навигации по системе GAX.

Всегда отображаются следующие фиксированные заголовки:

- **Панель инструментов**
- **Агенты**
- **Конфигурация**
- **Параметры маршрутизации**
- **Операции**

Чтобы вернуться на домашнюю страницу с любой другой страницы в среде GAX, нажмите кнопку **Домашняя**.

При установке подключаемых модулей к этим фиксированным заголовкам добавляются

вложенные меню. Например, при установке подключаемого модуля **ASD** добавляется вложенное меню **Развертывание решения** в фиксированное меню **Конфигурация**. Названия этих вложенных меню перечислены в алфавитном порядке. Если в подключаемом модуле не указан заголовок родительского меню, он добавляется в фиксированное меню **Конфигурация**.

Пользователи также могут добавлять собственные ссылки на внешние веб-сайты. Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление ссылок на панель навигации](#).

Important

Перечень доступных заголовков вложенных меню определяется предоставленными пользователю разрешениями доступа, а также набором установленных в системе подключаемых модулей. Например, вложенное меню **Параметры маршрутизации** не отображается, если не установлен подключаемый модуль **ОРМ**.

Рабочая область

Рабочая область расположена под заголовком, и именно здесь пользователь выполняет все свои задачи в среде Genesys Administrator Extension. В рабочей области отображаются только те объекты и параметры, на доступ к которым у пользователя, вошедшего в систему, есть необходимые [привилегии роли](#) и разрешения.

В средах со многими группами внутренних абонентов списки элементов в рабочей области упорядочены по группам. Кроме того, можно просмотреть все группы внутренних абонентов, группу по умолчанию или несколько выбранных групп, нажав на элемент **Каталог групп**

внутренних абонентов .

Чтобы отсортировать содержимое по различным критериям, нажмите на заголовок соответствующего столбца. Для быстрого поиска информации используйте поле **Быстрый фильтр**.

История аудита

Для некоторых объектов можно просмотреть историю аудита. Для этого выберите объект (например, определение решения), и информация о нем появится на новой панели. На панели со сведениями об объекте нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **История**. Справа появится панель **История**. Она содержит информацию об истории изменений объекта.

Доступность элементов меню

Несколько экземпляров Genesys Administrator Extension могут быть подключены к одной среде конфигурирования с целью балансировки нагрузки и обеспечения постоянной доступности. Каждый экземпляр Genesys Administrator Extension может быть настроен для работы с

собственным набором функциональных модулей. Не все эти модули могут быть доступны каждому из экземпляров Genesys Administrator Extension, установленных в среде Genesys.

Добавление ссылок на панель навигации

На панель навигации можно добавить дополнительные ссылки, изменив параметры конфигурации объекта «Приложение» по умолчанию.

Добавление пользовательских ссылок

1. В диспетчере конфигурации нажмите **Приложения**. Появится список **Приложения**.
2. Выберите в списке объект клиентского приложения по умолчанию, чтобы изменить его.

Important

Имя клиентского приложения по умолчанию указано в параметрах объекта «Приложение GAX» в разделе **Общие сведения**. Обычно оно называется **по умолчанию**, но может иметь и другое имя в вашей среде.

3. Откройте вкладку **Параметры приложения**.
4. Нажмите кнопку **Добавить**.
5. Во всплывающем окне введите указанные ниже данные.
 - **Раздел** — введите следующую строку: `ga_preferences.navigation`
 - **Ключ** — введите следующую строку: `categories`
 - **Значение** — введите количество дополнительных элементов категорий, которые нужно добавить на панель навигации. Например, чтобы добавить один элемент категории, укажите значение 1.

Important

Если на панель навигации не требуется добавлять элементы категорий, можно ввести значение 0 (ноль).

- Нажмите кнопку **ОК**.
6. Нажмите кнопку **Добавить**.
 7. Во всплывающем окне введите указанные ниже данные.

- **Раздел** — введите следующую строку: `ga_preferences.navigation`
- **Ключ** — введите следующую строку: `items`
- **Значение** — введите количество дополнительных ссылок, которые требуется добавить в элемент категории, созданный на шаге 6. Например, чтобы добавить один элемент ссылки, укажите значение 1.
- Нажмите кнопку **ОК**.

Определение элементов категорий

Для каждого элемента категории необходимо создать дополнительный параметр, определяющий родительскую категорию, идентификатор этого элемента и отображаемое имя. Чтобы определить элементы категории, выполните для каждого из них перечисленные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **Добавить**.

2. Во всплывающем окне введите указанные ниже данные.

- **Раздел** — введите следующую строку: `ga_preferences.navigation_categories_0`
- **Ключ** — введите следующую строку: `category`
- **Значение** — введите имя категории, добавляемой на панель навигации. Например: `custom`. Можно указывать и существующие элементы категорий. Например, чтобы добавить элемент меню для элемента категории **Конфигурация**, введите строку `config`.
- Нажмите кнопку **ОК**.

3. Нажмите кнопку **Добавить**.

4. Во всплывающем окне введите указанные ниже данные.

- **Раздел** — введите следующую строку: `ga_preferences.navigation_categories_0`
- **Ключ** — введите следующую строку: `name`
- **Значение** — введите идентификатор для категории, добавляемой на панель навигации. Например: `custom`
- Нажмите кнопку **ОК**.

5. Нажмите кнопку **Добавить**.

6. Во всплывающем окне введите указанные ниже данные.

- **Раздел** — введите следующую строку: `ga_preferences.navigation_categories_0`
- **Ключ** — введите следующую строку: `title`
- **Значение** — введите имя категории, добавляемой на панель навигации. Например: `Пользовательские ссылки`
- Нажмите кнопку **ОК**.

Important

Повторите описанную выше процедуру для всех добавляемых элементов категорий. Для каждого нового элемента увеличивайте значение в параметре **Раздел**. Например, при добавлении трех элементов категорий у них будут следующие значения параметра **Раздел**:

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

Определение элементов ссылок

Для каждого элемента ссылки необходимо создать дополнительный параметр, определяющий родительскую категорию, привилегию, заголовок и URL-адрес. Чтобы определить элементы ссылок, выполните для каждого из них перечисленные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **Добавить**.
2. Во всплывающем окне введите указанные ниже данные.
 - **Раздел** — введите следующую строку: `ga_preferences.navigation_items_0`
 - **Ключ** — введите следующую строку: `category`
 - **Значение** — введите имя категории, в которую добавляется данная ссылка. Например: `custom`. Можно указывать и существующие элементы категорий. Например, чтобы добавить элемент ссылки для элемента категории **Конфигурация**, введите `config`.
 - Нажмите кнопку **ОК**.
3. Нажмите кнопку **Добавить**.
4. Во всплывающем окне введите указанные ниже данные.
 - **Раздел** — введите следующую строку: `ga_preferences.navigation_items_0`
 - **Ключ** — введите следующую строку: `privilege`
 - **Значение** — введите имя привилегии, определяющей, отображается ли данный элемент для пользователя. Например: `CUSTOM_LINK`

Important

Дополнительные сведения о назначении привилегий см в разделе [Назначенные привилегии](#).

- Нажмите кнопку **ОК**.

5. Нажмите кнопку **Добавить**.

6. Во всплывающем окне введите указанные ниже данные.

- **Раздел** — введите следующую строку: `ga_preferences.navigation_items_0`
- **Ключ** — введите следующую строку: `title`
- **Значение** — введите имя элемента ссылки, добавляемого на панель навигации. Например: Genesys
- Нажмите кнопку **ОК**.

7. Нажмите кнопку **Добавить**.

8. Во всплывающем окне введите указанные ниже данные.

- **Раздел** — введите следующую строку: `ga_preferences.navigation_items_0`
- **Ключ** — введите следующую строку: `url`
- **Значение** — введите URL-адрес, на который указывает элемент ссылки. Например: `http://www.genesys.com`
- Нажмите кнопку **ОК**.

Important

Повторите описанную выше процедуру для всех добавляемых элементов ссылок. Для каждого нового элемента увеличивайте

значение в параметре **Раздел**. Например, при добавлении трех элементов ссылок у них будут следующие значения параметра **Раздел**:

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

Управление подключаемыми модулями

На этой панели отображается информация о подключаемых модулях, которые установлены в среде. Здесь также можно вносить изменения в их параметры.

Important

Управлять подключаемыми модулями на локальном узле можно только в том случае, если объект приложения GAX относится к одному из указанных ниже типов.

- **Общий сервер Genesys** (при использовании платформы Management Framework версии 8.1.0 или более ранней).
- **Общий сервер Administrator** (при использовании платформы Management Framework версии 8.1.1 или более поздней).

На панели **Приложения администратора** перечислены приложения, которые установлены в среде, и указан хост, на котором они хранятся.

Подключаемые модули устанавливаются с помощью той же процедуры, что и установочные пакеты. Дополнительные сведения см. в разделе [Выгрузка установочных пакетов](#).

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель **Фильтр групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку **Фильтр групп внутренних абонентов**. На этой панели установите флажок рядом с каждой группой внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Выберите приложение, чтобы отобразить дополнительные сведения о нем на новой панели справа. На этой панели указаны имя подключаемого модуля и его хост. Чтобы просмотреть дополнительные сведения, указанные ниже, нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **Подключаемые модули**:

- **Имя** — имя подключаемого модуля;
- **Версия** — номер версии подключаемого модуля;
- **Язык** — язык пользовательского интерфейса подключаемого модуля;
- **Поставщик** — название компании или имя пользователя, предоставившего подключаемый модуль;
- **Состояние** — указывает, включен или выключен подключаемый модуль.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения о подключаемом модуле на панели, которая открывается справа, нажмите на его имя. На этой панели можно выполнять следующие

действия:

- Включение и отключение подключаемого модуля
- Изменение параметров подключаемого модуля

Procedure: Включение и отключение подключаемого модуля

Steps

1. Выберите приложение в списке **Приложения Administrator**.
2. Справа откроется новая панель. Нажмите кнопку **Соотв.** и выберите элемент **Подключаемые модули**, чтобы увидеть, какие именно модули связаны с этим приложением.
3. Справа откроется новая панель. Выберите подключаемый модуль из списка **Информация о подключаемом модуле**.
4. Справа откроется новая панель. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы включить подключаемый модуль, нажмите **Включить**.
 - Чтобы отключить подключаемый модуль, нажмите **Отключить**.

Procedure: Изменение параметров подключаемого модуля

Steps

1. Выберите приложение в списке **Приложения Administrator**.
2. Справа откроется новая панель. Нажмите кнопку **Соотв.** и выберите элемент **Подключаемые модули**, чтобы увидеть, какие именно модули связаны с этим приложением.
3. Справа откроется новая панель. Выберите подключаемый модуль из списка **Информация о подключаемом модуле**.
4. Справа откроется новая панель. Нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **Параметры подключаемого модуля**.

5. Справа откроется новая панель. На ней показаны параметры, связанные с подключаемым модулем. Щелкните параметр, чтобы отобразить дополнительные сведения о нем на отдельной панели, которая откроется справа.
6. Завершив редактирование параметров, выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы сохранить изменения, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Important

На панелях **Управление подключаемыми модулями** можно вносить изменения только в уже существующие параметры модулей. Создавать здесь новые параметры нельзя.

Использование консоли командной строки (CLC)

Консоль командной строки (CLC) позволяет администраторам использовать командную строку для выполнения определенных функций GAX с **определениями решений (SPD)** и **установочными пакетами (УП)**. Например, с помощью консоли командной строки можно выполнять скрытое развертывание SPD на удаленных хостах.

Для использования консоли командной строки необходимо иметь доступ к интерфейсу командной строки операционной системы. Если вы работаете не на машине хоста GAX, то вам необходим инструмент CLC (gaxclc.jar) на локальной машине.

Для доступа к встроенному файлу справки CLC выполните одну из следующих команд.

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

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

Important

При выполнении команд с помощью инструмента CLC файл журнала создается в том же местоположении, где запускается инструмент.

Структура

Инструмент CLC поддерживает команды, которые используют следующую структуру:

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

В приведенном выше примере:

- `-u:user` — имя пользователя для входа на сервер конфигурации.
- `-p:password` — пароль для входа на сервер конфигурации. Инструмент CLC предполагает, что пароль отсутствует, если для данного идентификатора не указано значение.
- `-s` предписывает CLC использовать безопасное подключение https к серверу GAX. Если этот идентификатор не указан, инструмент CLC использует подключение http.
- `-h:<host>:<port>` указывает хост и порт сервера GAX. Если этот идентификатор не указан, CLC использует следующее значение: `-h:localhost:8080`.
- `<function>` может иметь значение `ip` или `spd`.
- `<operation>` указывает операцию, которую следует выполнить. Допустимые значения этого идентификатора характерны для функции, указанной в предыдущем шаге (`ip` или `spd`).

- <args> указывает аргументы операции. Допустимые значения этого идентификатора характерны для параметров <function> и <operation>, указанных в предыдущих шагах.

Ниже представлен пример команды CLC.

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

SPD

Инструмент CLC поддерживает следующие операции для SPD:

- add
- query
- querybyid
- execute
- delete
- encrypt (см. вкладку execute)

add

add

Обзор

Данная операция добавляет SPD в базу данных GAX. Если SPD уже существует, как показывает имя и версия в SPD XML, данная операция заменяет существующий SPD.

В случае успешного выполнения операция возвращает идентификатор добавленного SPD.

Формат

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

- Путь к файлу — путь к файлу XML.

Пример

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


query

query

Обзор

Данная операция запрашивает все SPD и отображает таблицу, которая содержит следующие данные для каждого SPD.

- Идентификационный номер
- Имя
- Версия
- DBID клиента

Ниже приведен пример:

```
10054 gvp 8.1.5 1
10060 genesysOne 8.1.5 1
10060 eServices 8.1.5 1
```

Формат

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

Пример

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

querybyid

querybyid

Обзор

Данная операция запрашивает SPD по идентификатору. Если SPD не существует, происходит сбой операции.

В случае успешного выполнения операция выводит на экран таблицу, которая содержит следующие сведения о SPD.

- Идентификатор профиля
 - Имя
-

Например:

```
1 Install
```

Формат

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

- SPDID — идентификатор запрашиваемого SPD.

Пример

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

execute

execute

Обзор

Данная операция выполняет SPD.

Формат

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

- SPDID — идентификатор выполняемого SPD.
- profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName — профиль SPD, который необходимо выполнить.

Important

Если флаг не указан, то значение profileName принимается в качестве профиля SPD для выполнения.

- -encrypted — если указан, определяет, зашифрован ли файл ввода.

[+] Показать данные об использовании

Инструмент CLC поддерживает шифрование файлов ввода, которые содержат конфиденциальные данные, например пароли.

Формат

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd encrypt "путь к файлу ввода"
"путь к зашифрованному файлу вывода"
```

Зашифрованный файл ввода хранится в месте, определяемом параметром путь к зашифрованному файлу вывода. Если файл уже существует в данном местоположении, он будет перезаписан.

Пример.

```
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"
```

- файл ввода — указывает файл ввода, который содержит параметры SPD. Если идентификатор `-encrypted` задан, файл ввода будет зашифрован.

Файл ввода должен иметь формат JSONObject и содержать параметры SPD для конкретного профиля. Файл должен быть закодирован в формате UTF-8.

[+] Показать данные об использовании

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

string

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

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

Example

SPD Profile

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

```
        <description>Please enter the person name</description>
    </input>
</dialog>
<execution>
    <script>
        log('string test' );
    </script>
</execution>
</profile>
```

Input File for Install Profile

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

Boolean

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

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

Integer

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

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

Password

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

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

Important

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

SelectOne

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

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

Important

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

SelectMultiple

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

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

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

Example

SPD Profile

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



```

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

```

Input File for Install Profile

```

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

```

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

Selection Tag

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

```

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

```

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

Example

SPD Profile

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

Input File for Install Profile

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

Important

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

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

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

Пример

```
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:"Профиль установки" "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

Обзор

Данная операция удаляет SPD. Если SPD не существует, происходит сбой операции.

Формат

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

- SPDID — идентификатор удаляемого SPD.

Пример

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

УП

Инструмент CLC поддерживает следующие операции для функции ip:

- add
- query
- querybyid
- delete

add

add

Обзор

Данная операция добавляет установочный пакет (в виде файла .zip) в базу данных GAX. Если установочный пакет уже существует, он будет заменен.

В случае успешного выполнения операция выводит на экран идентификатор установочного пакета.

Important

Файл ZIP должен содержать установочный пакет и папку шаблонов для него.

Формат

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip add "путь к файлу ZIP с УП"
```

Пример

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

query

query

Обзор

Данная операция запрашивает все УП и отображает таблицу, которая содержит следующие данные для каждого УП.

- Идентификационный номер
- Имя
- Версия
- ОС
- Регион
- Состояние

Формат

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

Пример

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

querybyid

querybyid

Обзор

Данная операция запрашивает УП по идентификатору и отображает таблицу, которая содержит следующие данные.

- Идентификационный номер
- Имя
- Версия
- ОС
- Регион
- Состояние

Формат

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

- IPID — идентификатор запрашиваемого УП.

Пример

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

delete

delete

Обзор

Данная операция удаляет УП.

Формат

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

- IPID — идентификатор удаляемого УП.

Пример

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

Наборы групповых изменений

Genesys Administrator Extension позволяет применять к пользователям групповые изменения. Например, можно создать набор групповых изменений для одновременного добавления нескольких пользователей в систему или удаления их из нее либо для добавления или удаления нескольких навыков.

Параметры отображения

На панели **Наборы групповых изменений** перечислены все имеющиеся в среде наборы групповых изменений, которые еще не были применены или во время применения которых произошел сбой. Чтобы просмотреть список успешно примененных наборов групповых изменений, откройте панель **Выполненные групповые изменения**. Система управления объектами конфигурации учитывает, какие разрешения настроены для групп внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлено разрешение. Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель **Фильтр групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку **Фильтр групп внутренних абонентов**. На этой панели установите флажок рядом с каждой группой внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Сведения

В списке **Наборы групповых изменений** приводятся указанные ниже сведения.

- **Имя набора изменений** — имя набора групповых изменений.
- **Создатель** — имя пользователя, создавшего набор групповых изменений.
- **Дата создания** — дата создания набора групповых изменений.
- **Дата последнего изменения** — дата внесения последнего изменения в набор групповых изменений.
- **Состояние набора изменений** — может иметь одно из указанных ниже значений.
 - **Пусто** — данные еще не введены в набор групповых изменений.
 - **Не завершено** — в набор групповых изменений введена только часть данных.
 - **Готово к исполнению** — набор групповых изменений готов к применению.

- **Исполнение** — может иметь одно из указанных ниже значений.
 - **Не исполнено** — набор групповых изменений еще не применен.
 - **Выполнено** — набор групповых изменений применен.
 - **Ошибка** — набор групповых изменений не применен из-за ошибки.
- **Процесс** — во время применения набора групповых изменений в этом поле показан ход выполнения процесса.
- **Исполнено группой внутренних абонентов** — указывает, какая группа внутренних абонентов в последний раз применила этот набор групповых изменений.
- **Исполнено пользователем** — указывает, какой пользователь в последний раз применил этот набор групповых изменений.
- **Дата предварительного исполнения** — дата и время последнего применения набора групповых изменений.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения о наборе групповых изменений, щелкните соответствующий элемент в списке. Будут отображены указанные ниже поля.

- **Имя набора изменений** — имя набора групповых изменений.
- **Удаления** — объекты, которые будут удалены при применении набора групповых изменений.
- **Дополнения** — объекты, которые будут добавлены при применении набора групповых изменений.
- **Обновления** — объекты, которые будут обновлены при применении набора групповых изменений.

Important

При применении набора групповых изменений создается **файл определения решения**. Инструкции по загрузке файла определения решения см. на панели **Выполненные групповые изменения**.

Процедуры

На панели **Набор групповых изменений** можно выполнять следующие действия:

Создание наборов групповых изменений

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть ход выполнения

Procedure: Создание наборов групповых изменений

Steps

1. На панели **Наборы групповых изменений** нажмите кнопку **+**.
2. Введите информацию в указанных ниже полях.

- **Имя набора изменений** — имя набора групповых изменений.

Important

Поле **Имя набора изменений** должно быть уникальным в пределах среды.

- **Удаления** — укажите объект конфигурации, который нужно удалить с помощью набора групповых изменений. Если удаления имеются, выполните указанные ниже действия. В противном случае перейдите к следующему шагу.
 - a. Нажмите кнопку **Добавить**. Справа появится панель **Новый элемент удаления**.
 - b. Нажмите кнопку **Обзор**. Справа появится список объектов конфигурации.
 - c. Содержимое этого списка зависит от выбранной в данный момент категории. Чтобы изменить тип категории, откройте раскрывающееся меню в верхней части панели.
 - d. Чтобы найти определенные объекты, используйте поле **Быстрый фильтр** или **Фильтр групп внутренних абонентов**. Чтобы добавить объект в список «Удаления», установите флажок рядом с ним.
 - e. Имя объекта появится на панели **Новый элемент удаления**. Чтобы добавить его в список «Удаления», нажмите кнопку **ОК**.
 - f. Чтобы добавить в список «Удаления» другие объекты, повторите описанные выше действия.
- **Дополнения** — укажите объект конфигурации, который нужно добавить с помощью набора групповых изменений. Если дополнения имеются, выполните указанные ниже действия. В противном случае перейдите к следующему шагу.
 - a. Нажмите кнопку **Добавить**. Справа появится новая панель.
 - b. Нажмите кнопку **Обзор**. Справа появится список объектов конфигурации.
 - c. В раскрывающемся меню **Тип** выберите тип объекта.
 - d. Чтобы выбрать объект, который будет использоваться в качестве шаблона, нажмите кнопку **Обзор**. Справа откроется панель. Чтобы выбрать объект, установите флажок рядом с ним.

Important

Когда объект используется в качестве шаблона, все его свойства, включая соединения и разрешения, применяются к добавляемым объектам.

- e. Нажмите кнопку **Далее**.
- f. В поле **Введите номер для создания** введите число объектов, которые нужно создать на основе шаблона. Значение должно быть целым числом от 1 до 100.
- g. В поле **Файл CSV** выполните указанные ниже действия.
 - Нажмите кнопку **Выбрать файл**, чтобы выбрать файл CSV, из которого необходимо извлечь новые данные.
 - В открывшемся окне перейдите в папку, в которой хранится файл CSV. Выберите нужный файл CSV.

Important

Ниже приведен пример допустимого формата CSV-файла для создания объектов «Пользователь». Обязательными являются только поля **employeeid** и **username**. Все остальные поля можно опустить. При этом приложение GAX задает для них значения по умолчанию, копируемые из объекта шаблона.

```
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}"
```

- Нажмите кнопку **Открыть**.
- h. Нажмите кнопку **Готово**.
- **Обновления** — укажите обновление, которое необходимо применить к объектам конфигурации с помощью набора групповых изменений. Если обновления имеются, выполните указанные ниже действия. В противном случае перейдите к следующему шагу.
 - a. Нажмите кнопку **Добавить**. Справа появится панель **Новый элемент обновления**.
 - b. Нажмите кнопку **Обзор**. Справа появится список объектов конфигурации.
 - c. Содержимое этого списка зависит от выбранной в данный момент категории. Чтобы изменить тип категории, откройте раскрывающееся меню в верхней части панели.
 - d. Чтобы найти определенные объекты, используйте поле **Быстрый фильтр** или **Фильтр групп внутренних абонентов**. Чтобы добавить объект в список «Обновления», установите флажок рядом с ним.

- e. Имя объекта появится на панели **Новый элемент обновления**. Чтобы добавить его в список «Обновления», нажмите кнопку **ОК**.
 - f. Чтобы добавить в список «Обновления» другие объекты, повторите описанные выше действия.
3. На панели создания набора групповых изменений можно переупорядочивать объекты в списках **Удаления**, **Дополнения** и **Обновления**.

Important

Операции набора групповых изменений выполняются в следующем порядке: удаления, дополнения, а затем обновления.

4. Чтобы сохранить набор групповых изменений, нажмите кнопку **Сохранить**.

Important

При этом набор групповых изменений не применяется. Чтобы применить набор групповых изменений, выполните **соответствующие инструкции**.

Удаление наборов групповых изменений

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть ход выполнения

Procedure: Удаление наборов групповых изменений

Steps

1. Установите флажок рядом с каждым набором групповых изменений, который нужно удалить.
2. Нажмите кнопку **Удалить**.
3. Появится диалоговое окно, в котором нужно подтвердить действие.

- Чтобы продолжить, нажмите кнопку **ОК**.
- Чтобы отменить действие, нажмите кнопку **Отмена**.

Применение наборов групповых изменений

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть ход выполнения

Procedure: Применение наборов групповых изменений

Steps

1. Выберите набор групповых изменений в списке **Наборы групповых изменений**. Справа откроется новая панель с дополнительной информацией о выбранном наборе групповых изменений.
2. Перед применением набор групповых изменений можно проверить. Чтобы убедиться в том, что набор групповых изменений готов к применению, нажмите кнопку **Проверить**.

Important

С помощью кнопки **Проверить** можно определить, готов ли набор групповых изменений к применению или сначала должны быть применены другие наборы. Например: Перед добавлением некоторых объектов должны быть добавлены другие объекты. Вы хотите обновить нескольких агентов, добавив новый навык. Однако перед этим нужно создать данный навык. В этом случае, нажав кнопку **Проверить**, можно убедиться в том, что навык создан.

3. Чтобы применить набор групповых изменений, нажмите кнопку **Исполнить**. Просмотреть состояние набора групповых изменений можно на панели **Выполненные групповые изменения**.

Important

При применении набора групповых изменений создается файл **определения решения**. Инструкции по загрузке файла определения решения см. на панели **Выполненные групповые изменения**.

Выполненные групповые изменения

На панели **Выполненные групповые изменения** приводятся групповые изменения, успешно выполненные в среде. В списке **Выполненные групповые изменения** содержатся указанные ниже сведения.

- **Имя набора изменений** — имя набора групповых изменений.
- **Дата создания** — дата создания набора групповых изменений.
- **Исполнено группой внутренних абонентов** — указывает, какая группа внутренних абонентов в последний раз применила этот набор групповых изменений.
- **Исполнено пользователем** — указывает, какой пользователь в последний раз применил этот набор групповых изменений.
- **Начато** — дата и время, когда было начато применение набора групповых изменений.
- **Окончено** — дата и время, когда было завершено применение набора групповых изменений.

Чтобы удалить записи наборов групповых изменений, установите флажок рядом с каждым набором, который нужно удалить, и нажмите кнопку **Удалить**.

Important

Это действие приводит к удалению только записи набора групповых изменений, но не самого набора.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения о наборе групповых изменений, щелкните соответствующий элемент в списке. Будут отображены указанные ниже поля.

- **Имя набора изменений** — имя набора групповых изменений.
- **Удаления** — объекты, которые были удалены при применении набора групповых изменений.
- **Дополнения** — объекты, которые были добавлены при применении набора групповых изменений.

- **Обновления** — объекты, которые были обновлены при применении набора групповых изменений.

Чтобы загрузить файл определения решения, который использовался при применении набора групповых изменений, нажмите кнопку **Экспорт**.

Чтобы удалить запись набора групповых изменений, нажмите кнопку **Удалить**.

Important

Это действие приводит к удалению только записи набора групповых изменений, но не самого набора.

Агенты

Агенты — это **пользователи**, которые непосредственно осуществляют взаимодействие с клиентами. В окне **Агенты** указываются все агенты в вашей среде (или группе внутренних абонентов, если вы находитесь в среде с многими группами внутренних абонентов). Для просмотра доступны только те объекты, к которым у вас есть доступ.

Отфильтровать содержимое этого списка можно несколькими способами.

- Нажмите кнопку **Показать быстрый фильтр** и введите критерий поиска в поле **Быстрый фильтр**. Список динамически обновляется в соответствии с текстом в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите кнопку **Показать фильтр столбцов**, чтобы вывести на экран поля поиска для каждого заголовка столбца. Введите критерий поиска в одном из этих полей, чтобы быстро найти столбец, соответствующий критерию.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть окно **Каталог групп внутренних абонентов**. В этом окне щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Окно **Агенты** имеет два разных режима для разных пользователей. Изменить режим можно в меню **Системные предпочтения**, выбрав пункт **Управление агентами**, а затем значение **Облачный** или **Локальный**. Для получения дополнительной информации об этих режимах нажмите на вкладку ниже.

Облачный

Облачный режим обеспечивает простой и эффективный механизм создания агентов и управления ими. Он автоматически формирует некоторые объекты конфигурации, такие как **абонентские номера** и **места**, чтобы упростить создание агента. Если требуется более детальный контроль над процессом, выберите в меню **Управление агентами** режим **Локальный**.

Создание агента

Для создания агента нажмите кнопку **Добавить**.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Создание агента

Purpose: Создание агента в окне **Агенты** при использовании режима **Облачный**

Steps

1. Нажмите кнопку **Добавить**. Откроется окно **Добавить агента**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - Сведения о пользователе
 - **Имя пользователя** — имя, которое должен использовать этот пользователь для входа в среду. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации.
 - **Имя** — имя пользователя.
 - **Фамилия** — фамилия пользователя.
 - **Внешний идентификатор** — этот параметр применяется, только если используется внешняя аутентификация, т. е. LDAP или RADIUS. Это значение может быть именем пользователя в системе внешней аутентификации. Для LDAP это может быть полным или частичным URL-адресом LDAP в соответствии с RFC 2255. Дополнительные сведения см. в [справочном руководстве по внешней аутентификации для платформы](#).

Important

Поле **Внешний идентификатор** может быть скрыто, если в меню **Системные предпочтения/Управление агентами** установлен флажок **Скрыть внешний идентификатор**.

- **Электронная почта** — адрес электронной почты пользователя.
- **Пароль** — пароль, который содержит не более 64 символов и должен использоваться этим пользователем для входа в среду. Существующий пароль просмотреть невозможно.

Important

К паролям могут применяться правила форматирования. Дополнительные сведения см. в [руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1](#).

- **Организация** — папка, в которой хранится **объект с личными сведениями** для данного пользователя.
- **Номер по умолчанию** — номер телефона пользователя. Это поле используется для создания связанных объектов **Абонентский номер**, **Место** и **Имя для входа**

агента для пользователя. Интерфейс GAX использует существующие объекты, если таковые имеются.

- **Навыки**
 - **Навыки** можно добавить для агента указанными ниже способами.
 - Создание навыка — введите имя нового навыка в поле **Быстрый фильтр** и нажмите кнопку **+**, чтобы создать его.
 - Выбор существующего навыка — в разделе **Навыки** выберите существующие навыки из списка, чтобы добавить их для агента. Чтобы выбрать навык, установите флажок рядом с ним и введите числовое значение в поле **Рейтинг**.

Important

Группы агентов могут быть заданы автоматически на основании навыка (виртуальные группы агентов), поэтому при создании навыка список групп агентов обновляется.

- **Группы агентов**
 - Чтобы добавить агента в **группу агентов**, установите флажок рядом с элементом в списке.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Important

При добавлении агента в режиме **Облачный** в интерфейсе GAX также выполняются описанные ниже изменения конфигурации.

- Создание **имен для входа агентов** в каждом **коммутаторе** с помощью сведений, указанных в поле **Номер по умолчанию**.
- Создание объекта **Пользователь** и связывание **имен для входа агентов** с этим объектом. **Время сводки** для каждого имени для входа агента получает значение 0.

Другие действия

После выбора агента можно выполнять следующие действия.

- Редактирование информации об агенте— выберите агента и нажмите **Редактировать**, чтобы отредактировать информацию об агенте. Редактирование поля **Номер по умолчанию**
 - Если это поле пусто, связь агента с текущим **местом** разрывается и его объекты **Имя для входа агента** очищаются.

- Если присваивается новое значение, агент связывается с новым **местом**, **абонентским номером** и **именем для входа агента**, которые соответствуют новому значению. Новые объекты создаются в том случае, если они еще не существуют. Существующие объекты очищаются, но не удаляются.
- Копирование агента— выберите агента и нажмите **Клонировать**, чтобы создать копию объекта «Агент».
- Изменение состояния— выберите агента и нажмите **Включить** или **Отключить**, чтобы изменить состояние агента.

Important

- Отключенные агенты отображаются в списке как неактивные.
- Если пользователь отключен или удален, все сеансы, связанные с данным пользователем, становятся недействительными в интерфейсе Genesys Administrator Extension. При выполнении пользователем следующего действия он перенаправляется на страницу входа в систему.

Чтобы удалить одного или нескольких агентов, установите флажок напротив агента и нажмите **Удалить**.

Important

При удалении агента в интерфейсе GAX не удаляются связанные с ним объекты **Абонентский номер**, **Место** и **Имя для входа агента**.

Локальный

Локальный режим обеспечивает более высокий уровень контроля при создании агентов и управлении ими. Можно настроить автоматическое формирование интерфейсом GAX некоторых объектов конфигурации, таких как **абонентские номера** и **места**. Если вам не требуется детальный контроль над процессом, выберите в меню **Управление агентами** режим **Облачный**.

Создание агента

Для создания агента нажмите кнопку **Добавить**.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Создание агента

Purpose: Создание агента в окне **Агенты** при использовании режима **Локальный**

Steps

1. Нажмите кнопку **Добавить**. Откроется окно **Добавить агента**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - Сведения о пользователе
 - **Имя пользователя** — имя, которое должен использовать этот пользователь для входа в среду. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации.
 - **Имя** — имя пользователя.
 - **Фамилия** — фамилия пользователя.
 - **Внешний идентификатор** — этот параметр применяется, только если используется внешняя аутентификация, т. е. LDAP или RADIUS. Это значение может быть именем пользователя в системе внешней аутентификации. Для LDAP это может быть полным или частичным URL-адресом LDAP в соответствии с RFC 2255. Дополнительные сведения см. в [справочном руководстве по внешней аутентификации для платформы](#).

Important

Поле **Внешний идентификатор** может быть скрыто, если в меню **Системные предпочтения/Управление агентами** установлен флажок **Скрыть внешний идентификатор**.

- **Электронная почта** — адрес электронной почты пользователя.
- **Пароль** — пароль, который содержит не более 64 символов и должен использоваться этим пользователем для входа в среду. Существующий пароль просмотреть невозможно.

Important

К паролям могут применяться правила форматирования. Дополнительные сведения см. в [руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1](#).

- **Организация** — папка, в которой хранится **объект с личными сведениями** для данного пользователя.

- **Место** — место, назначенное агенту. Нажмите кнопку **Обзор**, чтобы просмотреть список мест в вашей среде. После выбора места поле **Номер/Абонентский номер** становится видимым.
- **Имена для входа агентов** — имена для входа агентов данного пользователя. Чтобы добавить имя для входа агента, нажмите кнопку **+**.
- **Номер/Абонентский номер** — номер или абонентский номер пользователя. Данное поле отображается после выбора места. Чтобы добавить абонентский номер, нажмите кнопку **+**.
- Добавление навыков пользователя
 - **Навыки** можно добавить для агента указанными ниже способами.
 - Создание навыка — введите имя нового навыка в поле **Быстрый фильтр** и нажмите кнопку **+**, чтобы создать его.
 - Выбор существующего навыка — в разделе **Навыки** выберите существующие навыки из списка, чтобы добавить их для агента. Чтобы выбрать навык, установите флажок рядом с ним и введите числовое значение в поле **Рейтинг**.

Important

Группы агентов могут быть заданы автоматически на основании навыка (виртуальные группы агентов), поэтому при создании навыка список групп агентов обновляется.

- Группы агентов
 - Чтобы добавить агента в **группу агентов**, установите флажок рядом с элементом в списке.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Другие действия

После выбора агента можно выполнять следующие действия.

- Редактирование информации об агенте— выберите агента и нажмите **Редактировать**, чтобы отредактировать информацию об агенте.
- Копирование агента— выберите агента и нажмите **Клонировать**, чтобы создать копию объекта «Агент».
- Изменение состояния— выберите агента и нажмите **Включить** или **Отключить**, чтобы изменить состояние агента.

Important

- Отключенные агенты отображаются в списке как неактивные.
- Если пользователь отключен или удален, все сеансы, связанные с данным пользователем, становятся недействительными в интерфейсе Genesys Administrator Extension. При выполнении пользователем следующего действия он перенаправляется на страницу входа в систему.

Чтобы удалить одного или нескольких агентов, установите флажок напротив агента и нажмите **Удалить**.

Important

При удалении агента в интерфейсе GAX не удаляются связанные с ним объекты **Абонентский номер**, **Место** и **Имя для входа агента**.

Диспетчер конфигурации

С помощью диспетчера конфигурации можно создавать такие объекты конфигурации системного уровня, как аварийные состояния, бизнес-атрибуты, хосты и т. д., а также управлять ими.

Обзор

Обзор диспетчера конфигурации

Страница **Диспетчер конфигурации** — единое место для просмотра объектов конфигурации, которые используются системой, и управления ими. Genesys Administrator Extension может управлять объектами в конфигурациях как с одной, так и с многими группами внутренних абонентов.

Объекты конфигурации, также известные как объекты базы данных конфигурации, содержат данные, которые необходимы решениям и приложениям Genesys для работы в определенной среде. Все эти объекты содержатся в базе данных конфигурации.

В диспетчере конфигурации эти объекты упорядочены по типам. Например, объекты конфигурации, относящиеся к исходящим кампаниям обзвона, отображаются под заголовком **Исходящий**.

Щелкните имя одного из типов объектов конфигурации, чтобы просмотреть список соответствующих объектов конфигурации в системе. Из этого списка можно перейти к редактированию или удалению существующих объектов конфигурации, а также к созданию новых объектов.

Для просмотра объектов конфигурации для конкретной группы внутренних абонентов и управления ими нажмите на значок кубика и введите имя группы внутренних абонентов в поле **Каталог групп внутренних абонентов**. По умолчанию в диспетчере конфигурации отображаются объекты конфигурации для группы внутренних абонентов, к которой относится ваша учетная запись пользователя. Если создать новый объект во время просмотра объектов конкретной группы внутренних абонентов, он будет создан в ее каталоге.

Important

Поле **Каталог групп внутренних абонентов** не отображается в среде с одной группой внутренних абонентов.

Для получения дополнительных сведений о Диспетчере конфигурации нажмите на раздел ниже.

Иерархия объектов

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть раздел

В Genesys Administrator Extension объекты хранятся в папках, причем в каждой из них обычно находятся объекты одного типа.

Чтобы оптимизировать управление средой конфигурирования, можно сформировать иерархию, создав вручную произвольное сочетание указанных ниже элементов.

- Папки и подпапки — папка содержит объекты одного типа. Например, для объектов типа «Хост» можно создать подпапки, в которых хосты будут сгруппированы по расположению.
- Бизнес-модули и сайты — в отличие от папок, бизнес-модули и сайты могут содержать объекты различных типов. Например, все объекты конфигурации, относящиеся к определенному территориальному подразделению в организации, можно сгруппировать в сайт, который будет содержать объекты конфигурации в папках и подпапках.

Кроме того, указанные ниже объекты включают в себя свои родительские объекты как часть иерархии.

- Группы кампаний — в иерархию входят кампании.
- Порты IVR — в иерархию входят объекты IVR.
- Значения бизнес-атрибутов — в иерархию входят бизнес-атрибуты.
- Имена для входа агентов — в иерархию входят коммутаторы.
- Абонентские номера — в иерархию входят коммутаторы.

В Genesys Administrator Extension отображается путь (набор элементов) навигации, который показывает местоположение отображаемых объектов в иерархии. Этот путь отображается для каждого списка объектов и располагается прямо над ним. Чтобы быстро перейти к любому элементу этого пути, щелкните его.

Объекты некоторых типов могут существовать только в пределах корневой группы внутренних абонентов или бизнес-модуля (сайта). При просмотре объектов группы внутренних абонентов могут быть не видны следующие объекты:

- Аварийные состояния
- Шаблоны приложений
- Приложения
- Хосты
- Решения
- Коммутационные телефонные станции

Импорт и экспорт данных

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть раздел

Для большинства объектов конфигурации можно импортировать и экспортировать данные, такие как параметры конфигурации. Для этого нужно нажать кнопку **Дополнительно** и выбрать команду **Импорт** или **Экспорт**. В Genesys Administrator Extension используются такие форматы файлов, как CFG/CONF.

Дополнительные сведения о допустимых форматах файлов для импорта см. в разделе «Форматы файлов».

Необходимые разрешения

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть раздел

Минимальные разрешения, необходимые для работы в Genesys Administrator Extension, зависят от конкретной задачи. Дополнительные сведения см. в разделе «Разрешения».

Для выполнения определенных задач, связанных с объектом или группой объектов, необходимо иметь соответствующие **привилегии роли**.

Разрешение	Описание	Необходимые условия
Чтение	<ul style="list-style-type: none"> Чтобы можно было просматривать объект, нужно иметь для него разрешение Чтение. В диспетчере конфигурации можно просмотреть тип объекта. При отсутствии разрешения Чтение для объекта он не отображается в диспетчере конфигурации. В представлениях списков отображается кнопка Редактировать. Чтобы просмотреть данные объекта, можно щелкнуть его. 	Нет
Создание	<ul style="list-style-type: none"> Чтобы можно было создать объект в определенной папке, нужно иметь для нее разрешение Создание. Пользователь, создавший объект, получает для него разрешения на полный доступ. Остальные учетные записи получают те же разрешения на доступ к новому объекту, что и для папки, в которой он создан. 	Чтение

Разрешение	Описание	Необходимые условия
	<ul style="list-style-type: none"> В представлениях списков отображаются кнопки Создать, Клонировать и Переместить в. В представлениях сведений об объектах отображаются кнопки Клонировать и Переместить в. Кроме того, отображаются вкладки Параметры, Разрешения и Зависимости. 	
Обновление	<ul style="list-style-type: none"> Чтобы можно было изменять объект, нужно иметь для него разрешение Обновление. В представлениях списков отображается кнопка Включить или Отключить. В представлениях сведений об объектах отображаются кнопки Включить или Отключить, Сохранить и Применить. 	Чтение
Удаление	<ul style="list-style-type: none"> Чтобы можно было удалить объект, нужно иметь для него разрешение Удаление. В представлениях списков отображается кнопка Удалить. В представлениях сведений об объектах отображается кнопка Удалить. 	Чтение

Манипулирование несколькими объектами

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть раздел

В Genesys Administrator Extension для одновременного манипулирования несколькими объектами используются **наборы групповых изменений**. Например, наборы групповых изменений можно использовать для одновременного добавления или удаления нескольких пользователей. С помощью наборов групповых изменений можно дублировать функциональные возможности мастера в Genesys Administrator.

Правила именования

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть раздел

Большинство объектов в базе данных конфигурации соответствуют физическим объектам (например, коммутаторам, агентам и установленным приложениям) в контакт-центре, поэтому в настоящем документе объекты базы данных конфигурации начинаются с заглавной буквы. Например, слово «коммутатор» отображается строчными буквами, если относится к физическому коммутатору в контакт-центре, но начинается с прописной буквы, если относится к объекту конфигурации, который представляет физический коммутатор. Аналогично слово «приложение» отображается строчными буквами, если относится к приложению, установленному в контакт-центре, но начинается с прописной буквы, если относится к объекту конфигурации, отображающему установленное приложение.

Общие свойства

Общие свойства объектов

Все объекты имеют указанные ниже свойства и элементы конфигурации.

- **Имя** — имена уникальным образом идентифицируют объекты в пределах определенного диапазона. Таким образом, имя, которое может содержать до 255 символов, — это обязательный параметр для большинства типов объектов. Исключение составляют перечисленные ниже объекты.
 - **Абонентские номера** и **Имена для входа агентов** — эти уникальные номера и коды идентифицируют их в пределах **коммутатора**.
 - **Порты IVR** — уникальные номера портов идентифицируют их в пределах **IVR**.

Важное значение имеет способ именования объектов в среде. Согласованные и понятные правила именования облегчают понимание и ускоряют просмотр среды конфигурирования, что упрощает поддержку конфигурации и делает ее удобной в использовании.

Important

Genesys Administrator Extension поддерживает полный набор символов в именах объектов, однако использование определенных символов может привести к проблемам в работе других приложений Genesys. В связи с этим не включайте в имена объектов пробелы, тире, точки и специальные знаки. Вместо пробелов и тире рекомендуется использовать символы подчеркивания.

Имена, заданные для объектов определенных типов, должны совпадать с именами сущностей, представляемых этими объектами где-либо в среде. Например, имена объектов «Хост» должны совпадать с именами, присвоенными компьютерам, которые отображаются с помощью этих объектов в среде сети передачи данных.

- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что сущность, представляемая объектом, находится в нормальном рабочем состоянии и ее можно

использовать без ограничений. Если параметр не выбран, это означает, что сущность, представляемая объектом, используется в непроизводственной среде. Взаимодействия с клиентами не могут быть направлены на эту цель, даже если рабочие данные указывают на доступность этого объекта.

Отключение папки или объекта, который является родительским для других объектов, также приводит к отключению всех объектов в пределах папки или всех дочерних объектов данного родительского объекта.

Например:

- Отключение объекта **Коммутатор** приводит к отключению всех **Абонентских номеров** и **Имен для входа агентов**, определенных в рамках этого коммутатора.
- Отключение папки «Группа агентов» приводит к отключению всех **Групп агентов**, настроенных в этой папке.

Однако при отключении группы объектов (например, объекта «Группа агентов») отдельные члены этой группы (в данном примере — объекты «Агент») остаются включенными.

Разрешения

Разрешения

На вкладке **Разрешения** приводятся списки объектов «Группа доступа» и «Пользователь», у которых есть явно настроенные разрешения для данного объекта. Разрешения обычно устанавливаются для одного или нескольких объектов «Пользователь» или «Группа доступа», которым необходимо предоставить доступ. Это позволяет оптимизировать настройку разрешений, а область управления ими ограничивается отдельным объектом базы данных.

Дополнительные инструкции по предоставлению, изменению и удалению разрешений см. в [руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1](#).

Important

Некоторые объекты конфигурации, такие как «Группы внутренних абонентов» и «Папка», являются родительскими объектами для одного или нескольких дочерних объектов. При открытии вкладки **Разрешения** для данных родительских объектов можно использовать следующие дополнительные параметры для настройки разрешений.

- Флажок **Распространять** — если флажок **Распространять**, установлен, разрешение распространяется на каждый дочерний объект данного родительского объекта. Если флажок **Распространять** не установлен, разрешение удаляется из каждого дочернего объекта данного родительского объекта, если это разрешение не было изменено в дочернем объекте.
- Кнопка **Заменять рекурсивно** — при нажатии кнопки **Заменять рекурсивно** разрешения каждого дочернего объекта удаляются и заменяются на разрешения родительского объекта.

Доступны следующие действия:

Изменение состава членов

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть ход выполнения

Procedure: Изменение состава членов

Steps

1. Выберите объект и перейдите на вкладку **Разрешения**.
2. Нажмите кнопку **Добавить пользователя** или **Добавить группу доступа**.
3. Откроется новое окно, в котором можно выбрать объект «Пользователь» или «Группа доступа». Объекты типа «Пользователь» или «Группа доступа» можно найти с помощью одного из указанных ниже методов.
 - В иерархии — нажмите кнопку **Показать иерархию**, чтобы увидеть список всех объектов «Пользователь» или «Группа доступа» в среде, отсортированный в соответствии с иерархией.
 - В списке — нажмите кнопку **Показать список**, чтобы увидеть список всех объектов «Пользователь» или «Группа доступа» в среде.
 - С помощью быстрого фильтра — введите имя или часть имени объекта «Пользователь» или «Группа доступа» в поле **Быстрый фильтр**.
4. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Чтобы принять изменения и остаться на вкладке **Разрешения**, нажмите кнопку **Применить**.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Изменение разрешений на доступ

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть ход выполнения

Procedure:

Steps

1. Выберите объект и откройте вкладку **Разрешения**.
2. Можно изменить любые из приведенных ниже параметров.

Свойство	Описание
Создание (C)	Пользователь может создавать объекты этого типа.
Чтение (R)	Пользователь может просматривать сведения об этом объекте.
Обновление (U)	Пользователь может изменять этот объект.
Удаление (D)	Пользователь может удалить этот объект.
Выполнение (X)	Пользователь может разворачивать, запускать, останавливать или иным образом активировать этот объект.
Просмотр разрешений объекта (RP)	Пользователь может просматривать разрешения на доступ к этому объекту.
Изменение разрешений объекта (CP)	Пользователь может изменять разрешения на доступ к этому объекту.

3. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Чтобы принять изменения и остаться на вкладке **Разрешения**, нажмите кнопку **Применить**.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Удаление разрешений на доступ

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть ход выполнения

Procedure:

Steps

1. Выберите объект и откройте вкладку **Разрешения**.
2. Выберите объект «Группа доступа» или «Пользователь», разрешения которого необходимо удалить.
3. Нажмите кнопку **Удалить**.
4. Появится диалоговое окно, в котором нужно подтвердить удаление. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Чтобы принять изменения и остаться на вкладке **Разрешения**, нажмите кнопку **Применить**.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Параметры конфигурации

Параметры конфигурации

Important

Объекты «Приложение» и «Шаблон приложения» имеют дополнительную вкладку **Параметры приложения**, которая позволяет настраивать параметры конфигурации, характерные для этих объектов. Создание, обновление и удаление этих параметров выполняется так же, как и для обычных параметров.

На вкладке **Параметры** можно настроить параметры конфигурации для объекта. Доступны следующие действия:

Создание параметра

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть ход выполнения

Procedure: Создание параметра

Steps

1. Выберите объект и перейдите на вкладку **Параметры**.
2. Нажмите кнопку **Добавить**.
3. Введите информацию в полях **Раздел**, **Ключ** и **Значение**.
4. Нажмите кнопку **ОК**.
5. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Чтобы принять изменения и остаться на вкладке **Параметры**, нажмите кнопку **Применить**.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Обновление параметра

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть ход выполнения

Procedure: Обновление параметра

Steps

1. Выберите объект и перейдите на вкладку **Параметры**.
2. Выберите параметр.
3. Измените информацию в полях **Раздел**, **Ключ** и **Значение**.
4. Нажмите кнопку **ОК**.
5. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Чтобы принять изменения и остаться на вкладке **Параметры**, нажмите кнопку

Применить.

- Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Удаление параметра

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть ход выполнения

Procedure: Удаление параметра

Steps

1. Выберите объект и перейдите на вкладку **Параметры**.
2. Выберите параметр.
3. Нажмите кнопку **Удалить**.
4. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Чтобы принять изменения и остаться на вкладке **Параметры**, нажмите кнопку **Применить**.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Important

- Поля **Раздел** и **Ключ** являются обязательными, и их значения должны быть уникальными в пределах среды.
- При добавлении параметра, для которого есть метаданные, его значение проверяется.
- При изменении значения параметра, для которого есть метаданные, появляется раскрывающийся список (если метаданные определяют конечный набор допустимых значений) или редактируемое поле для ввода нового значения. Если для параметра нет метаданных, единственный возможный элемент управления для его изменения — это редактируемое поле для ввода нового значения.

- Чтобы импортировать или экспортировать параметры, нажмите кнопку **Дополнительно**. Дополнительные сведения см. в разделе **Импорт и экспорт данных** на вкладке «Обзор» выше.

Зависимости

Зависимости

На вкладке **Зависимости** приводится список всех объектов, зависящих от данного объекта, и указано свойство, от которого они зависят.

Например, рассмотрим сценарий, в котором объект «Приложение» с именем **AppA** работает на объекте типа «Хост» с именем **HostA**. Функционирование объекта **AppA** зависит от объекта **HostA**, поэтому на вкладке **Зависимости** для объекта **HostA AppA** отображается в качестве зависимого объекта со свойством **Хост**.

Для всех объектов типа «Пользователь» и «Агент» на вкладке **Зависимости** также отображаются назначенные им объекты «Роль».

Чтобы просмотреть свойства любого зависимого объекта, щелкните его имя в списке. Затем можно изменить его свойства или создать другой объект такого же типа.

Безопасность

Назначение сертификатов безопасности

Для защиты обмена данными между компонентами Genesys при желании можно использовать протокол TLS. Он реализуется с помощью сертификатов безопасности, которые необходимо настроить для объектов «Хост» и «Приложение», представляющих компоненты.

Important

Перед настройкой защищенного обмена данными убедитесь в том, что сертификаты установлены на хост-компьютерах, на которых выполняются компоненты Genesys, и данные сертификатов доступны.

Сертификаты безопасности назначаются на уровне **хостов**, а также (необязательно) на уровнях **приложений и портов**. По умолчанию приложения и порты используют сертификат хоста, если для них не настроены собственные сертификаты. Если же они настроены, то переопределяют сертификат хоста по умолчанию.

Дополнительные сведения о развертывании TLS см. в [руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1](#).

Форматы файлов

Поддерживаемые форматы файлов

CFG и CONF — это форматы файлов, содержащих обычный текст. Формат CFG предназначен для использования в системах Microsoft Windows, а CONF — в системах UNIX.

Оба формата поддерживают импорт и экспорт только строковых параметров. Параметры конфигурации других типов игнорируются при импорте и экспорте.

Синтаксис

Синтаксис файлов форматов CFG и CONF одинаков. Каждый раздел и параметр указывается в отдельной строке, причем имена разделов заключаются в квадратные скобки. За именем раздела следует список относящихся к нему параметров с соответствующими значениями:

```
[имя_раздела1]
имя_параметра1=значение_параметра1
...
имя_параметраN=значение_параметраN

[имя_раздела2]
имя_параметраN+1=значение_параметраN+1
...
```

Пример

Приведенный ниже фрагмент файла конфигурации иллюстрирует правильный синтаксис в файле формата CFG или CONF.

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

[log]
verbose=standard
all=stderr

[hca]
```

schema=none

Учетные записи

Раздел «Учетные записи» в диспетчере конфигурации позволяет настраивать следующие объекты.

- Группы доступа
- Группы агентов
- Пользователи (Люди)
- Роли
- Навыки
- Правила пропускной способности

Группы доступа

Группа доступа — это группа **пользователей**, которым необходим один и тот же набор **разрешений** на доступ к объектам базы данных конфигурации.

Во многих случаях можно разделить пользователей с учетом схожести их потребностей в доступе на небольшое число категорий. Например, группа агентов, выполняющих одинаковые задачи, обычно имеет одни и те же потребности в доступе. Два или три человека, отвечающие за обслуживание определенного сайта контакт-центра, также могут иметь одинаковые потребности в доступе. Контроль доступа можно значительно упростить, если добавить отдельных пользователей в группы доступа и настроить разрешения для этих групп.

Important

- Учетная запись пользователя по умолчанию не связана с группами доступа и не является членом ни одной из них.
- Подробные инструкции по управлению ролями, назначенными группам доступа, см. в [руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1](#).

Параметры отображения

В списке **Группы доступа** перечислены группы доступа, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные группы доступа отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле

Быстрый фильтр.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Группа доступа», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Important

При удалении группы доступа из базы данных конфигурации удаляется только сам объект «Группа доступа». Входящие в группу объекты — другие группы доступа и пользователи — не будут удалены.

Кроме того, можно установить флажки рядом с одним или несколькими объектами и нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует группу доступа;
- **Переместить в** — перемещает группу доступа в другую **иерархическую структуру**;
- включить или отключить группу доступа;
- создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя группы доступа. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Группа доступа»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.

- **Имя** — имя группы доступа. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле Каталог групп внутренних абонентов в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. Чтобы сохранить группу доступа, нажмите кнопку **Применить**. Появится вкладка **Участники**.
 4. На вкладке **Участники** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить пользователя. Во всплывающем окне можно создать объект «Пользователь», нажав кнопку **Создать**.
 5. Добавив пользователя в группу доступа, выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы принять изменения и остаться на вкладке.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Группы агентов

Группы агентов служат для логического объединения **агентов**. Обычно они создаются для предоставления определенных наборов услуг в контакт-центре.

Параметры отображения

В списке **Группы агентов** приведены группы агентов, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные группы агентов отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Группа агентов», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Important

При удалении группы агентов из базы данных конфигурации удаляется только сам объект «Группа агентов». Входящие в него объекты «Агент» не удаляются.

Кроме того, можно установить флажки рядом с одним или несколькими объектами и нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует группу агентов.
- **Переместить в** — перемещает группу агентов в другую **иерархическую структуру**.
- Включение или отключение группы агентов.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя группы агентов. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Группа агентов»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя группы агентов. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами). Если в группе агентов есть хотя бы один пользователь, изменить это значение невозможно.
 - **Таблица пропускной способности** — это поле применяется только при использовании корпоративного решения маршрутизации. В нем указывается таблица пропускной способности, связанная с этой группой агентов. Дополнительные сведения см. в документации по корпоративному решению маршрутизации.
 - **Таблица квот** — это поле применяется только при использовании корпоративного решения маршрутизации. В нем указывается таблица квот, связанная с этой группой агентов. Дополнительные сведения см. в документации по корпоративному решению маршрутизации.
 - **Контракт с оплатой расходов** — **контракт с оплатой расходов**, связанный с этой группой агентов.
 - **Сайт** — сайт, содержащий этот контракт с оплатой расходов.

- **Сценарий** — введите допустимое выражение на вкладке **Сценарий**, чтобы определить группу как виртуальную группу агентов. Выражение должно быть введено на языке сценариев виртуальных групп (VGSL) и должно определять по крайней мере один навык (а также, при необходимости, уровень навыка) в следующем формате:
Skill("Имя_навыка")>уровень_навыка
Пример
Skill("Испанский")>5
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле Каталог групп внутренних абонентов в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. На вкладке **Руководители** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить пользователя. Во всплывающем окне можно создать пользователя, нажав кнопку **Создать**.
 4. На вкладке **Агенты** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить пользователя. Во всплывающем окне можно создать пользователя, нажав кнопку **Создать**.
 5. На вкладке **Исходные абонентские номера** приведен список **абонентских номеров**, с которых вызовы могут быть перенаправлены в эту группу агентов. В этот список можно включать абонентские номера следующих типов: точка маршрутизации, внешняя точка маршрутизации, служебный номер, очередь маршрутизации, очередь ACD, виртуальная очередь или виртуальная точка маршрутизации. Чтобы добавить абонентский номер, нажмите кнопку **Добавить**. Во всплывающем окне можно создать объект, нажав кнопку **Создать**.
 6. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы принять изменения и остаться на вкладке.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Виртуальные группы агентов

Виртуальная группа агентов похожа на обычную за тем исключением, что в виртуальной группе нет постоянных членов. Агент становится членом виртуальной группы агентов, если он соответствует критериям, определенным в сценарии. Членство в виртуальной группе агентов может меняться динамически в соответствии с изменениями в критериях виртуальной группы или свойствах конкретного объекта «Агент». Выбрав виртуальную группу агентов в Genesys Administrator Extension, можно просмотреть ее текущих членов.

Important

Виртуальные группы агентов можно создавать и настраивать с помощью Genesys Administrator Extension, однако в первую очередь они используются приложениями отчетности. Дополнительные сведения о виртуальных группах агентов см. в последней версии *руководства пользователя Framework Stat Server*.

Warning

Если система Genesys Administrator Extension обнаруживает виртуальные группы агентов (преобразованные из более ранней версии), которые содержат недопустимые выражения сценария или постоянных членов, появляется сообщение об ошибке. Чтобы виртуальные группы агентов работали правильно, необходимо устранить проблему вручную: исправить ошибку или преобразовать виртуальную группу агентов в обычную, удалив выражение из сценария параметров конфигурации.

Пользователи (Люди)

Пользователи — это персонал контакт-центра, в том числе агенты, которым необходим доступ к приложениям Genesys. Агенты — это пользователи, которые непосредственно осуществляют взаимодействие с клиентами.

В Genesys Framework требуется, чтобы каждый пользователь, которому необходим такой доступ, был зарегистрирован в базе данных конфигурации с соответствующим набором **разрешений**.

Important

Чтобы запустить определенное приложение, пользователь должен иметь разрешения «Чтение» и «Выполнение» для объекта, представляющего это приложение в базе данных конфигурации. Новые пользователи, созданные в Genesys Administrator Extension, получают одинаковый набор стандартных разрешений и привилегий доступа, предоставляемый сервером конфигурации.

Параметры отображения

В списке **Пользователи** приведены пользователи, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком. Быстро отличить пользователей от агентов можно по значку слева от имени объекта.

Important

Отключенные пользователи отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Чтобы сгруппировать объекты по различным критериям, нажмите кнопку **Группировать по**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Пользователь», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует пользователя.
- **Переместить в** — перемещает пользователя в другую [иерархическую структуру](#).
- Включение или отключение пользователей.

Important

Если пользователь отключается или удаляется, система Genesys Administrator Extension делает недействительными все сеансы, связанные с ним. При выполнении пользователем следующего действия он перенаправляется на страницу входа в систему.

- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя пользователя. Можно также настроить [параметры](#) и [разрешения](#) и просмотреть [зависимости](#).

Procedure: Создание объектов «Пользователь»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя, которое должен использовать этот пользователь для входа в среду. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации.
 - **Агент** — указывает, является ли этот пользователь агентом. Если этот флажок установлен, появляются дополнительные поля. После установки флажка снять его невозможно.
 - **Имя** — имя пользователя.
 - **Фамилия** — фамилия пользователя.
 - **Адрес электронной почты** — адрес электронной почты пользователя.
 - **Идентификатор сотрудника** — код, который содержит до 64 символов и идентифицирует пользователя в составе персонала контакт-центра. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Пароль** — пароль, который содержит не более 64 символов и должен использоваться этим пользователем для входа в среду. Существующий пароль просмотреть невозможно. Это поле всегда активно при создании нового пользователя. При редактировании данных существующего пользователя это поле активно, только если не выбран параметр **Сбросить пароль**.

Important

К паролям могут применяться правила форматирования. Дополнительные сведения см. в [руководстве по разворачиванию системы безопасности Genesys 8.1](#).

- **Подтверждение пароля** — подтверждение введенного пароля. Это поле всегда активно при создании нового пользователя. При редактировании данных существующего пользователя это поле активно, только если не выбран параметр **Сбросить пароль при следующем входе**.

Important

Не вставляйте пароль посредством его копирования из поля **Пароль**. Пароль необходимо ввести повторно.

- **Сбросить пароль при следующем входе** — флажок, установка которого приводит к тому, что при следующем входе пользователя в систему появляется запрос на ввод нового пароля.

Important

Параметр **Сбросить пароль при следующем входе** отображается только тогда, когда приложение Genesys Administrator Extension подключено к Management Framework версии 8.1.1 или более поздней. Дополнительные сведения о сбросе паролей см. в [руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1](#).

- **Внешний идентификатор** — этот параметр применяется, только если используется внешняя аутентификация, т. е. LDAP или RADIUS. Это значение может быть именем пользователя в системе внешней аутентификации. Для LDAP это может быть полным или частичным URL-адресом LDAP в соответствии с RFC 2255. Дополнительные сведения см. в [справочном руководстве по внешней аутентификации для платформ](#).
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. Если выбран параметр **Агент**, введите указанные ниже данные. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из следующего списка.
- **Место по умолчанию** — место, назначенное агенту по умолчанию. Этот необязательный параметр применяется к ограниченному числу конфигураций, в частности, к тем, в которых невозможно в режиме реального времени установить привязку места к агенту посредством процедуры входа с использованием телефонной связи.
 - **Правило пропускной способности** — имя сценария типа Правило пропускной способности, который определяет способность агента выполнять несколько взаимодействий. Дополнительные сведения см. в документации по отчетности.
 - **Контракт с оплатой расходов** — [контракт с оплатой расходов](#), связанный с данным агентом.
 - **Сайт** — сайт, содержащий этот контракт с оплатой расходов.
4. На вкладке **Участник** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить [группу доступа](#).
5. На вкладке **Категории** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить категорию.
6. В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
- **Тип приложения** — тип приложения, доступ к которому необходим пользователю. Обратитесь к руководствам по приложению с графическим пользовательским

интерфейсом, чтобы узнать, используются ли в нем категории для включения или блокирования определенных функций. Если в руководстве не упоминаются категории, это означает, что они не используются в данном приложении и для него нет необходимости указывать категории пользователей.

- **Категория приложения** — категория приложений определенного типа.
7. Если выбран параметр **Агент**, нажмите кнопку **Применить**, чтобы отобразить указанные ниже вкладки.
- На вкладке **Навыки** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить навык.
 - В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
 - **Навык** — навык, назначенный агенту.
 - **Уровень** — относительный уровень квалификации агента по данному навыку.
 - На вкладке **Входные имена агентов** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить входное имя агента.
 - В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
 - **Имя для входа агента** — имя для входа, назначенное агенту. Одно имя входа нельзя назначить двум или нескольким агентам.
 - **Время сводки** — некоторые коммутаторы не поддерживают передачу по каналу STI данных о рабочем состоянии агента после вызова. Однако если эта операция поддерживается, рекомендуется указать время сводки в секундах для входных имен агентов, которые относятся к таким коммутаторам. Эта характеристика должна быть согласована с соответствующим параметром коммутатора.
8. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Important

Новые пользователи не получают автоматически разрешения «Чтение» и «Обновление» для собственных объектов «Пользователь». Их необходимо предоставить вручную, чтобы позволить пользователям сохранять свои предпочтения в программах на основе графического пользовательского интерфейса, таких как GAX или Workspace Desktop Edition (ранее Interaction Workspace).

Роли

Роли определяют, какие действия могут выполнять пользователи в конкретном приложении. В Genesys Administrator Extension управление ролями и их привилегиями выполняется с помощью объектов «Роль», которые назначаются **пользователям** (включая агентов) и **группам доступа**. Роли создаются для отдельных приложений и должны быть определены для каждого приложения, которое их поддерживает.

В иерархической конфигурации с многими группами внутренних абонентов для предоставления пользователям доступа ко всем экранам приложения Genesys Administrator Extension можно использовать только те роли, которые определены в группе внутренних абонентов «Среда». Пользователи не могут включать привилегии для приложения Genesys Administrator Extension в роли из других групп внутренних абонентов.

Дополнительные сведения о ролях см. в [руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1](#). Перечень привилегий ролей для Genesys Administrator Extension см. в разделе «Привилегии ролей» в [руководстве по развертыванию приложения Genesys Administrator Extension](#).

Параметры отображения

В списке **Роли** приведены роли, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные роли отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Роль», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует роль.
- **Переместить в** — перемещает роль в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение ролей.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя роли. Можно также настроить **параметры** и **разрешения**.

Procedure: Создание объектов «Роль»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя роли. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Описание** — краткое описание роли.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. На вкладке **Ролевые члены** нажмите кнопку **Добавить группу доступа**, чтобы добавить **группу доступа**, или кнопку **Добавить пользователя**, чтобы добавить **пользователя**.
4. На вкладке **Назначенные привилегии** выберите **привилегии роли**, которые нужно добавить в этот объект «Роль».
5. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Навыки

Навыки представляют собой качества или способности, которыми обладают агенты и которые влияют на положение каждого агента в иерархии контакт-центра. В число общих навыков входит владение различными языками, определенными категориями знаний о продуктах или определенными типами продаж.

Параметры отображения

В списке **Навыки** приведены навыки, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные навыки отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Навык», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект,

можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Important

При удалении навыка он удаляется из базы данных конфигурации, а также из профилей всех агентов, которым он был назначен. Если нужно удалить навык только из профиля агента, которому он был назначен, но сохранить его в базе данных конфигурации и оставить доступным для назначения другому агенту, удалите навык из профиля агента.

Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует навык.
- **Переместить в** — перемещает навык в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение навыков.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя навыка. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Навык»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя навыка. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Правила пропускной способности

В окне **Правила пропускной способности** можно настраивать правила пропускной способности для различных операций в среде. Например, это правила, определяющие число взаимодействий посредством голоса, по электронной почте или с помощью обоих этих типов связи, которые могут происходить одновременно.

Нажмите кнопку **Параметры отображения** ниже, чтобы получить дополнительные сведения о списке, способах его сортировки и поиска в нем данных; или нажмите кнопку **Действия**, чтобы получить дополнительные сведения о действиях, которые можно выполнять в данном окне.

Параметры отображения

В списке **Правила пропускной способности** показаны правила пропускной способности, имеющиеся в среде. Список имеет иерархическую структуру, в которой представлены группы внутренних абонентов, конфигурационные модули, сайты и папки.

Important

Отключенные правила пропускной способности отображаются в списке как неактивные.

В данном списке учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлено разрешение.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель **Фильтр групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку **Фильтр групп внутренних абонентов**. В данном окне установите флажок рядом с каждой группой внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Действия

Чтобы просмотреть дополнительные сведения о правиле пропускной способности на новой панели, которая открывается справа, нажмите на него. На этой панели также можно

настроить контроль доступа. Доступны следующие действия:

Создание правил пропускной способности

[+] Показать ход выполнения

В этом коротком видеоролике демонстрируется создание правил пропускной способности с помощью GAX. Также можно обратиться к описанию процедуры под видеороликом.

[Link to video](#)

Procedure: Создание правил пропускной способности

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения.
 - **Имя правила пропускной способности** — имя правила пропускной способности.

Important

Поле **Имя правила пропускной способности** должно быть уникальным в пределах среды.

- **Описание** — описание назначения правила пропускной способности.
- **Группа внутренних абонентов и папка** — группа внутренних абонентов и папка, к которым относится данное правило пропускной способности. Нажмите кнопку **Обзор**, чтобы найти папку, в которой находится сценарий, или введите ее имя в поле «Быстрый фильтр».

Important

Список отображаемых папок зависит от параметров доступа конкретной группы внутренних абонентов.

- **Типы средств связи** — нажмите кнопку **Создать**, чтобы выбрать типы средств связи, которые необходимо отслеживать с помощью этого правила пропускной способности. Дополнительные сведения см. в разделе **Типы средств связи**.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Типы систем коммуникации

[+] Показать ход выполнения

В правило пропускной способности можно добавить один или несколько типов средств связи, чтобы указать, сколько экземпляров каждого типа разрешено одновременно.

Procedure: Добавление типов средств связи в правила пропускной способности

Steps

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Нажмите кнопку **Создать**, чтобы создать правило пропускной способности.
 - На панели **Правила пропускной способности** нажмите на существующее правило.
2. В разделе **Типы средств связи** нажмите кнопку **Создать**, чтобы добавить типы средств связи в правило пропускной способности. Справа откроется новая панель.
3. На новой панели откройте раскрывающееся меню **Тип средства связи**, чтобы выбрать тип средства связи. Появится новый раздел с именем **Условия**.
4. Настройте условия для типа средства связи.
5. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Условия

По умолчанию максимальное значение для типа средства связи равно 1. Чтобы установить новое максимальное значение, нажмите кнопку **[Тип средства связи] Превышение 1**. Например, если выбран тип средства связи **Голос**, нажмите кнопку **Голос Превышение 1**, чтобы открыть новую панель, и введите новое значение в поле **Максимальная пропускная способность**. Чтобы сохранить изменения, нажмите кнопку **ОК**.

В правиле пропускной способности можно использовать сочетание типов средств связи. Например, можно настроить правило пропускной способности, допускающее одно взаимодействие с использованием типа средства связи **Голос** и одно — с использованием типа **Электронная почта** (всего два взаимодействия одновременно). С другой стороны, можно

настроить правило пропускной способности, допускающее одно взаимодействие с использованием типа средства связи Голос или одно взаимодействие с использованием типа Электронная почта (т. е. только одно взаимодействие в каждый момент времени).

Procedure: Добавление условия **и** в тип средств связи

Steps

1. В раскрывающемся меню **Условия** выберите пункт **и**. Справа откроется новая панель, на которой можно добавить условие.
2. Откройте раскрывающееся меню **Тип средства связи** и выберите тип средства связи.
3. В поле **Максимальная пропускная способность** введите значение.
4. Нажмите кнопку **ОК**, чтобы добавить условие.

Procedure: Добавление условия **или** в тип средств связи

Steps

1. В раскрывающемся меню **Условия** выберите пункт **или**. Справа откроется новая панель, на которой можно добавить условие.
2. Откройте раскрывающееся меню **Тип средства связи** и выберите тип средства связи.
3. В поле **Максимальная пропускная способность** введите значение.
4. Нажмите кнопку **ОК**, чтобы добавить условие.

Проверка правил пропускной способности

[+] Показать ход выполнения

При создании нового или изменении существующего правила пропускной способности можно нажать кнопку **Проверить**, чтобы проверить является ли правило допустимым. Таким образом можно убедиться в том, что правило пропускной способности сформировано правильно и в нем используются только доступные типы средств связи.

Например, если в правиле пропускной способности в качестве типа средства связи указан только **Голос**, но в условии используется тип **Обратный вызов**, то после нажатия на кнопку **Проверить** система GAX выведет сообщение об ошибке, в котором указано, что необходимо добавить **Обратный вызов** в качестве типа средства связи.

Если правило пропускной способности является допустимым, после нажатия на кнопку **Проверить** система GAX выводит сообщение с подтверждением.

Procedure: Проверка правила пропускной способности

Steps

1. Создайте новое или измените существующее правило пропускной способности.
2. Нажмите кнопку **Проверить**.
3. Система GAX выведет одно из следующих сообщений:
 - сообщение с подтверждением, в котором указано, что правило пропускной способности допустимо;
 - сообщение об ошибке, в котором объясняется, почему правило недопустимо.

Удаление правил пропускной способности

<toggledisplay linkstyle font-size:larger showtext="[+] Показать ход выполнения" hidetext="[-] Скрыть ход выполнения"> Удалить правило пропускной способности можно несколькими способами. Выберите одну из описанных ниже процедур.

Procedure: Удаление отдельного правила пропускной способности

Steps

1. Выберите правило пропускной способности в списке **Правила пропускной способности**. На новой панели справа будут приведены дополнительные сведения о выбранном правиле пропускной способности.

2. На новой панели нажмите кнопку **Удалить**.
3. Появится диалоговое окно, в котором нужно подтвердить действие.
 - Чтобы продолжить, нажмите кнопку **ОК**.
 - Чтобы отменить действие, нажмите кнопку **Отмена**.

Procedure: Удаление нескольких правил пропускной способности

Steps

1. В списке **Правила пропускной способности** установите флажок рядом с каждым правилом, которое нужно удалить.
2. Нажмите кнопку **Групповое изменение** и выберите во всплывающем списке команду **Удалить**.
3. Появится диалоговое окно, в котором нужно подтвердить действие.
 - Чтобы продолжить, нажмите кнопку **ОК**.
 - Чтобы отменить действие, нажмите кнопку **Отмена**.

Копирование правил пропускной способности

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Копирование правил пропускной способности

Steps

1. Выберите правило пропускной способности, которое нужно скопировать. На новой панели справа будут приведены дополнительные сведения о выбранном правиле пропускной способности.
2. На новой панели нажмите кнопку **Копировать**. Справа откроется новая панель.
3. Введите указанные ниже сведения.

- **Имя правила пропускной способности** — имя правила пропускной способности.

Important

Поле **Имя правила пропускной способности** должно быть уникальным в пределах среды.

- **Описание** — описание правила пропускной способности.
- **Группа внутренних абонентов и папка** — группа внутренних абонентов и папка, к которым относится данное правило пропускной способности. Нажмите кнопку **Обзор**, чтобы найти папку, в которой находится сценарий, или введите ее имя в поле «Быстрый фильтр».

Important

Список отображаемых папок зависит от параметров доступа конкретной группы внутренних абонентов.

- **Типы средств связи** — нажмите кнопку **Создать**, чтобы выбрать типы средств связи, которые необходимо отслеживать с помощью этого правила пропускной способности. Дополнительные сведения см. в разделе **Типы средств связи**.
4. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Включение и отключение правил пропускной способности

[+] Показать ход выполнения

Включить или отключить правило пропускной способности можно несколькими способами. Выберите одну из описанных ниже процедур.

Procedure: Включение или отключение отдельного правила пропускной способности

Steps

1. Выберите правило пропускной способности. Справа откроется новая панель.
2. На новой панели выполните одно из указанных ниже действий.
 - Если правило пропускной способности включено, нажмите кнопку **Отключить**.
 - Если правило пропускной способности отключено, нажмите кнопку **Включить**.

Procedure: Включение или отключение нескольких правил пропускной способности

Steps

1. На панели **Правила пропускной способности** установите флажок рядом с каждым правилом, которое нужно включить или отключить.
2. Нажмите кнопку **Групповое изменение**. Появится всплывающее меню. Чтобы включить выбранные правила пропускной способности, выберите команду **Включить**, а чтобы отключить их, выберите команду **Отключить**.
3. Появится диалоговое окно, в котором нужно подтвердить действие.
 - Чтобы продолжить, нажмите кнопку **ОК**.
 - Чтобы отменить действие, нажмите кнопку **Отмена**.

Управление доступом

На панели **Управление доступом** перечислены группы доступа и пользователи, для которых явным образом настроены разрешения на доступ к данному объекту. Разрешения обычно устанавливаются для одного или нескольких объектов «Пользователь» или «Группа доступа», которым необходимо предоставить доступ. Это позволяет оптимизировать настройку

разрешений, а область управления ими ограничивается отдельным объектом базы данных. Дополнительные инструкции по предоставлению, изменению и удалению разрешений см. в [руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1](#). Доступны следующие действия:

Создание разрешений на доступ

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Создание разрешений на доступ

Steps

1. Выберите объект.
2. Нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **Управление доступом**. Откроется панель **Управление доступом**.
3. Нажмите кнопку **Создать**. Справа откроется новая панель.
4. В поле **Тип объекта** выберите тип объекта конфигурации, к которому применяется это разрешение на доступ.
5. В поле **Объект конфигурации** выберите объект конфигурации, к которому применяется это разрешение на доступ.
6. В списке **Разрешения доступа** выберите разрешения на доступ, которые необходимо применить.

Свойство	Описание
Чтение (R)	Пользователь может просматривать сведения об этом объекте.
Создание (C)	Пользователь может создавать объекты этого типа.
Обновление (U)	Пользователь может изменять этот объект.
Выполнение (X)	Пользователь может развертывать, запускать, останавливать или иным образом активировать этот объект.
Удаление (D)	Пользователь может удалить этот объект.
Просмотр разрешений объекта (RP)	Пользователь может просматривать разрешения на доступ к этому объекту.
Изменение разрешений объекта (CP)	Пользователь может изменять разрешения на доступ к этому объекту.

7. Выполните одно из указанных ниже действий.

- Чтобы принять изменения, нажмите кнопку **Сохранить**.
- Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Изменение разрешений на доступ

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Изменение разрешений на доступ

Steps

1. Выберите объект.
2. Нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **Управление доступом**. Откроется панель **Управление доступом**.
3. Чтобы изменить разрешения на доступ к объекту, выберите его на панели **Управление доступом**. Справа откроется новая панель.
4. Можно изменить любые из приведенных ниже параметров.

Свойство	Описание
Чтение (R)	Пользователь может просматривать сведения об этом объекте.
Создание (C)	Пользователь может создавать объекты этого типа.
Обновление (U)	Пользователь может изменять этот объект.
Выполнение (X)	Пользователь может развертывать, запускать, останавливать или иным образом активировать этот объект.
Удаление (D)	Пользователь может удалить этот объект.
Просмотр разрешений объекта (RP)	Пользователь может просматривать разрешения на доступ к этому объекту.
Изменение разрешений объекта (CP)	Пользователь может изменять разрешения на доступ к этому объекту.

5. Выполните одно из указанных ниже действий.

- Чтобы принять изменения, нажмите кнопку **Сохранить**.
- Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Удаление разрешений на доступ

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Удаление разрешений на доступ

Steps

1. Выберите объект.
2. Нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **Управление доступом**. Откроется панель **Управление доступом**.
3. Чтобы изменить разрешения на доступ к объекту, выберите его на панели **Управление доступом**. Справа откроется новая панель.
4. Нажмите кнопку **Удалить**.
5. Появится диалоговое окно, в котором нужно подтвердить удаление. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы подтвердить удаление, нажмите кнопку **ОК**.
 - Чтобы отменить удаление, нажмите кнопку **Отмена**.

Среда

Раздел «Среда» в диспетчере конфигурации позволяет настраивать следующие объекты.

- [Шаблоны приложений](#)
- [Приложения](#)
- [Аварийные состояния](#)
- [Хосты](#)
- [Сценарии](#)
- [Решения](#)
- [Группы внутренних абонентов](#)
- [Часовые пояса](#)
- [Сценарии обнаружения/реакции](#)

Шаблоны приложений

Шаблон приложения — это модель, которая служит для регистрации нового приложения в базе данных конфигурации. С помощью шаблона приложения описывается набор параметров, который применяется к приложению определенного типа и версии.

Чтобы можно было установить новое приложение Genesys, для него должен быть доступен шаблон приложения. Можно импортировать общий шаблон приложения, поставляемый вместе с каждым приложением Genesys, или создать новый.

Important

При обновлении ранее установленных версий приложений Genesys для новых версий необходимо регистрировать новые шаблоны приложений, если в заметках к выпуску указано, что эти версии содержат новые параметры конфигурации, необходимые для среды.

Параметры отображения

В списке **Шаблоны приложений** приведены шаблоны приложений, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные шаблоны приложений отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или

удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Шаблон приложения», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Important

Невозможно удалить шаблон приложения, если на его основе уже создано приложение.

Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует шаблон приложения.
- **Переместить в** — перемещает шаблон приложения в другую **иерархическую структуру**.
- Включение или отключение шаблонов приложений.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.
- **Импорт шаблона приложения** — **служит для импорта шаблона приложения**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя шаблона приложения. Можно также настроить **разрешения**, **параметры** и **параметры приложения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Шаблон приложения»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо

нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.

- **Имя** — имя шаблона приложения. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации. Изменить заданное значение невозможно.
- **Тип** — тип приложения, к которому относится шаблон приложения. Изменить заданное значение невозможно.
- **Версия** — версия приложения, к которому относится шаблон приложения. Для этого свойства необходимо указать значение. Изменить заданное значение невозможно. Genesys рекомендует указывать первые три цифры версии приложения.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Импорт объектов «Шаблон приложения»

Компания Genesys предоставляет общие шаблоны для всех приложений Genesys. Файлы шаблонов приложений в формате APD, поставляемые с каждой версией программного обеспечения Genesys, находятся в папке **Шаблоны** на компакт-диске с продуктом.

Чтобы импортировать шаблон приложения из файла APD, выполните описанную ниже процедуру.

Procedure: Импорт объектов «Шаблон приложения»

Steps

1. Нажмите **Дополнительно** и выберите **Импорт шаблона приложения**.
2. Появится новое окно. Нажмите кнопку **Обзор** и выберите файл APD для импорта шаблона приложения.
3. Чтобы загрузить шаблон приложения в систему, нажмите кнопку **ОК**.

4. Сведения о том, как завершить создание объекта «Шаблон приложения», см. в разделе [Создание объектов «Шаблон приложения»](#).

Приложения

Приложения — это различные программы Genesys, обслуживающие контакт-центр. Есть два типа приложений: приложения с графическим пользовательским интерфейсом и управляющие приложения. Большинство управляющих приложений выступают в роли серверов для других приложений.

Каждый экземпляр управляющего приложения необходимо регистрировать отдельно. Сервер конфигурации не допускает одновременного подключения двух управляющих приложений с одинаковыми именами. В противоположность этому один объект в базе данных конфигурации может представлять любое число приложений с графическим пользовательским интерфейсом одного типа и с одинаковыми параметрами конфигурации.

Параметры отображения

В списке **Приложения** приведены приложения, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные приложения отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Приложение», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует приложение.
- **Переместить в** — перемещает приложение в другую **иерархическую структуру**.
- Включение или отключение приложений.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.
- **Настройка ведения журнала**

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя приложения. Можно также настроить **разрешения**, **параметры и параметры приложения** и просмотреть **зависимости**.

Создание объектов «Приложение»

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Создание объектов «Приложение»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя приложения. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации. Genesys не рекомендует использовать символы (включая одинарные и двойные кавычки) в именах приложений, так как это может привести к их неправильной работе.
 - **Шаблон** — шаблон приложения, на основе которого создается это приложение. Это

значение устанавливается автоматически при выборе шаблона приложения.

- **Тип** — тип приложения. Это значение устанавливается автоматически в соответствии с выбранным шаблоном приложения.
- **Тип компонента** — этот параметр детально определяет назначение данного объекта «Приложение» в рамках конфигурации. Сохраните в данном поле значение по умолчанию (Неизвестный), если в документации к приложению нет указаний по вводу конкретного значения. Данное поле отображается только для управляющих приложений.
- **Версия** — версия приложения. Это значение устанавливается автоматически в соответствии с выбранной версией шаблона приложения.
- **Является сервером приложений** — этот флажок должен быть установлен для всех управляющих приложений и снят для всех приложений с графическим пользовательским интерфейсом. Это происходит автоматически в соответствии со значением поля **Тип**.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

Перечисленные ниже поля относятся только к управляющим приложениям, но не к приложениям с графическим пользовательским интерфейсом.

- **Рабочий каталог** — полный путь к каталогу, в котором установлено приложение. Это поле является обязательным. Genesys рекомендует при создании приложения вставлять точку (.). При установке нового приложения и его подключении к серверу конфигурации поле пути будет заполнено автоматически.
- **Командная строка** — командная строка, которая используется для запуска приложения и в которой указано имя его исполняемого файла. Это поле является обязательным. Genesys рекомендует при создании приложения вставлять точку (.). При установке нового приложения и его подключении к серверу конфигурации поле командной строки будет заполнено автоматически.
- **Аргументы командной строки** — дополнительные параметры командной строки, используемые для запуска приложения. Genesys рекомендует при создании приложения оставлять это поле пустым. При установке нового приложения и его подключении к серверу конфигурации аргументы будут указаны автоматически.
- **Тайм-аут запуска** — временной интервал (в секундах), в течение которого уровень управления ожидает запуска приложения. Если в конфигурации приложения для параметра автоматического запуска задано значение истина, это также период времени, в течение которого сервер управления решениями должен ожидать запуска приложения после инициализации или после перезагрузки системы. Это поле является обязательным.
- **Тайм-аут выключения** — временной интервал (в секундах), в течение которого уровень управления ожидает завершения работы этого приложения. Это поле

является обязательным.

- **Автоматический перезапуск** — указывает, должен ли уровень управления автоматически перезапускать приложение после неожиданного завершения его работы.
- **Хост** — хост-компьютер, на котором работает приложение.

Important

Для поддержки некоторых конфигураций с высокой доступностью можно регистрировать более одного сервера на одном порте конкретного хоста.

В прочих конфигурациях не следует назначать этот же номер порта другим серверам на хосте.

- **Резервный сервер** — сервер, с которым связываются клиентские приложения в случае сбоя соединения с основным сервером. Резервный сервер можно связать только с одним основным сервером. Для резервного сервера необходимо использовать тот же шаблон приложения, что и для основного. Кроме того, оба сервера должны быть связаны с одной и той же учетной записью пользователя.

Important

При назначении приложения резервным сервером для другого сервера подключения, группы внутренних абонентов и коммутатор приложения (для приложений T-Server) автоматически изменяются в соответствии с аналогичными значениями для основного сервера. Пока это приложение связано с основным сервером, его подключения рассматриваются как доступные только для чтения и изменяются только при применении изменений к подключениям основного сервера.

- **Тип резервирования** — тип резервирования, используемый для приложения.
- **Тайм-аут** — временной интервал (в секундах) между попытками повторного подключения после сбоя подключения клиентского приложения к серверу.
- **Попытки** — число попыток повторного подключения к этому серверу, при достижении которого выполняется попытка подключения к резервному серверу. Значение должно быть не меньше 1. Это свойство используется, только если для данного сервера указан резервный сервер.

Important

Для некоторых типов приложений значение этого параметра, отличное от **1**, не имеет силы.

- **Вход на системном уровне** — если этот флажок установлен, приложение входит на

сервер конфигурации, используя системную учетную запись.

- **Вход на уровне учетной записи** — определяет учетную запись, которую приложения должны использовать для входа на сервер конфигурации. Если установлен флажок **Вход на системном уровне**, это поле неактивно. Для приложений типа «Сервер конфигурации» это поле по умолчанию имеет значение Среда\по умолчанию.

Important

При настройке прокси-сервера конфигурации Genesys настоятельно рекомендует использовать значение по умолчанию (Среда\по умолчанию).

- **Сертификат** — значение сертификата безопасности. В Windows выберите значение сертификата из списка установленных сертификатов. В UNIX введите полный путь к файлу **<серийный_номер#>_<имя_хоста>_cert.pem**.
- **Описание сертификата** — необязательное описание сертификата.
- **Ключ сертификата** — полный путь к файлу ключа сертификата безопасности **<серийный_номер#>_<имя_хоста>_priv_key.pem**. Это поле используется, только если развертывание системы безопасности Genesys выполняется в UNIX. В противном случае оно остается пустым.
- **Доверенн. СА** — полный путь к файлу **ca_cert.pem** центра сертификации, который выдал сертификат безопасности по умолчанию. Это поле используется, только если развертывание системы безопасности Genesys выполняется в UNIX. В противном случае оно остается пустым.

Important

Дополнительные сведения о развертывании системы безопасности Genesys TLS см. в [руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1](#).

3. На вкладке **Соединения** перечислены соединения этого приложения с другими приложениями. Чтобы добавить соединение, нажмите кнопку **Добавить**.
4. В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
 - **Сервер** — серверное приложение, к которому это приложение подключается при запуске как клиент.
 - **Идентификатор порта** — порт сервера, к которому подключается приложение. Если нужно использовать безопасное соединение, выберите защищенный порт.
 - **Протокол соединения** — имя протокола управления соединением.

Important

Укажите протокол ADDP для связи между локальным агентом управления и сервером управления решениями на вкладке **Параметры** объекта «Хост».

- **Локальный тайм-аут** — это значение требуется только в том случае, если в поле **Протокол соединения** выбран протокол **addp**. Оно определяет интервал опроса пульса в секундах на стороне клиента, т. е. частоту отправки опрашивающих сигналов клиентским приложением серверному. Чтобы включить эту функцию, укажите целочисленное значение.

Warning

Во избежание ложных состояний разъединения из-за задержек в сети передачи данных Genesys рекомендует устанавливать для тайм-аутов ADDP значения более 10 секунд.

- **Удаленный тайм-аут** — это значение требуется только в том случае, если в поле **Протокол соединения** выбран протокол **addp**. Оно определяет интервал опроса пульса в секундах на стороне сервера, т. е. частоту отправки опрашивающих сигналов серверным приложением клиентскому. Чтобы включить эту функцию, укажите целочисленное значение.

Warning

Во избежание ложных состояний разъединения из-за задержек в сети передачи данных Genesys рекомендует устанавливать для тайм-аутов ADDP значения более 10 секунд.

- **Режим трассировки** — режим трассировки соединения между сервером и клиентом.
 - **Трассировка отключена** — если выбрать этот режим, то ни клиентское, ни серверное приложение не будут регистрировать в журнале сообщения, связанные с ADDP.
 - **Трассировка на стороне клиента** — если выбрать этот режим, то клиентское приложение будет регистрировать в журнале сообщения, связанные с ADDP.
 - **Трассировка на стороне сервера** — если выбрать этот режим, то серверное приложение будет регистрировать в журнале сообщения, связанные с ADDP.
 - **Трассировка на обеих сторонах** — если выбрать этот режим, то и клиентское, и серверное приложение будут регистрировать в журнале сообщения, связанные с ADDP.
- **Режим соединения** — указывает, защищен ли порт системой безопасности Genesys с помощью протокола TLS. Если для клиента не используется система безопасности

Genesys, это поле неактивно.

- **Параметры протокола транспортировки** — любой текст, обычно в виде пар **ключ=значение**, разделенных точкой с запятой (;). Это свойство зависит от приложения. Чтобы определить, какие значения требуются в этом поле, обратитесь к документации по соответствующему приложению.
 - **Параметры приложения** — любой текст, обычно в виде пар **ключ=значение**, разделенных точкой с запятой (;). Это свойство зависит от приложения. Чтобы определить, какие значения требуются в этом поле, обратитесь к документации по соответствующему приложению.
5. Нажмите кнопку **Применить**, чтобы сохранить информацию на вкладке **Соединения**.
 6. На вкладке **Порты** перечислены коммуникационные порты, используемые клиентами приложения для связи с сервером. Для поддержки некоторых конфигураций с высокой доступностью можно регистрировать более одного сервера на одном порте конкретного хоста. В прочих конфигурациях не следует назначать этот же номер порта другим серверам на хосте. Чтобы добавить соединение, нажмите кнопку **Добавить**.
 7. В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
 - **Идентификатор порта** — идентификатор порта.
 - **Порт связи** — порт, связанный с указанным идентификатором порта.
 - **Протокол соединения** — протокол, используемый для соединения.
 - **Синхронизация HA** — если этот параметр выбран, резервный сервер высокой доступности будет использовать данный порт для установки соединения с основным сервером.
 - **Режим прослушивания** — режим прослушивания, настроенный для порта.
 - **Сертификат** — значение сертификата безопасности. В Windows выберите значение сертификата из списка установленных сертификатов. В UNIX введите полный путь к файлу **<серийный_номер#>_<имя_хоста>_cert.pem**.
 - **Описание** — необязательное описание сертификата.
 - **Ключ сертификата** — полный путь к файлу ключа сертификата безопасности **<серийный_номер#>_<имя_хоста>_priv_key.pem**. Это поле используется, только если развертывание системы безопасности Genesys выполняется в UNIX. В противном случае оно остается пустым.
 - **Доверенн. СА** — полный путь к файлу **ca_cert.pem** центра сертификации, который выдал сертификат безопасности по умолчанию. Это поле используется, только если развертывание системы безопасности Genesys выполняется в UNIX. В противном случае оно остается пустым.

Important

Дополнительные сведения о развертывании системы безопасности Genesys TLS см. в [руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1](#).

- **Параметры транспортировки** — любой текст, обычно в виде пар **ключ=значение**, разделенных точкой с запятой (;). Это свойство зависит от приложения. Чтобы определить, какие значения требуются в этом поле, обратитесь к документации по соответствующему приложению.
- **Параметры приложения** — любой текст, обычно в виде пар **ключ=значение**, разделенных точкой с запятой (;). Это свойство зависит от приложения. Чтобы определить, какие значения требуются в этом поле, обратитесь к документации по соответствующему приложению.

8. Нажмите кнопку **Применить** чтобы сохранить информацию на вкладке **Порты**.
9. Вкладка **Группы внутренних абонентов** имеет значение только в среде с многими группами внутренних абонентов. Она содержит список групп внутренних абонентов, которые обслуживает это приложение. Указанная в этом списке информация не ограничивает прав доступа управляющих приложений к данным конфигурации. Чтобы добавить группу внутренних абонентов в этот объект «Приложение», нажмите кнопку **Добавить**.

Important

Для приложений T-Server и прокси-сервера высокой доступности свойство «Группа внутренних абонентов» не отображается. Сервер T-Server может обслуживать только одну группу внутренних абонентов, указанную в его свойствах в разделе **Общие сведения**. Прокси-сервер высокой доступности может обслуживать только ту же группу внутренних абонентов, что и соответствующий сервер T-Server. Эта группа также указана в разделе **Общие сведения** свойств прокси-сервера высокой доступности.

10. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Настройка ведения журнала

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Настройка ведения журнала

Steps

1. В списке **Приложения** выберите одно или несколько приложений.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите пункт **Настроить ведение журнала**.
3. В окне **Конфигурация ведения журнала** задайте указанные ниже параметры.
 - Приложения, выбранные в списке **Приложения**, отображаются в разделе **Приложения**. Можно выбрать приложения для включения в данную процедуру или отменить их выбор.
 - В разделе **Уровень журнала** выберите один из указанных ниже параметров.
 - **Все** — регистрируются все события уровня журнала **Трассировка**, **Взаимодействие** и **Стандартный**.
 - **Трассировка** — создает все события в журнале на уровне **Трассировка**, **Взаимодействие** и **Стандартный**. Данный параметр может отрицательно повлиять на производительность приложения. Этот уровень следует выбирать только при проверке новых функций или сценариев взаимодействия и обработки.
 - **Взаимодействие** — создает все события в журнале на уровне **Взаимодействие** и **Стандартный**. Данный уровень следует выбирать только при проверке событий во время конкретного взаимодействия.

Important

Записи на уровне взаимодействия содержат атрибут «Идентификатор взаимодействия», который помогает осуществлять в журнале поиск событий, созданных разными приложениями, но относящихся к одному взаимодействию.

Warning

При использовании уровня взаимодействия создается больше событий ведения журнала в сети, что может отрицательно повлиять на производительность СУБД, серверов сообщений и компонентов взаимодействия и обработки.

- **Стандартный** — Genesys рекомендует постоянно включать только стандартный уровень ведения журнала во время работы решений в обычном режиме. На данном уровне создаются отчеты о событиях для серьезных проблем и обычных операций применяемых решений. Отчет о событии создается на стандартном уровне, если событие соответствует одному из перечисленных ниже критериев.
 - Указывает на то, что попытка выполнить внешнюю операцию не удалась.
 - Указывает на то, что последняя попытка выполнить внешнюю операцию,

которая ранее завершилась сбоем, была выполнена успешно.

- Указывает на обнаружение условия, которое оказывает или может оказывать негативное влияние на операции.
 - Указывает на то, что ранее обнаруженное условие, имевшее негативное влияние на операции, больше не существует.
 - Указывает на любое нарушение безопасности.
 - Указывает на высокоуровневую операцию обмена данными, которую не удастся распознать или которая не соответствует ожидаемой логической последовательности.
 - Указывает на невозможность обработать внешний запрос.
 - Указывает на успешное выполнение логического этапа процесса инициализации.
 - Указывает на переход приложения из одного рабочего режима в другой.
 - Указывает на то, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, превысило этот порог.
 - Указывает на то, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, больше не превышает этот порог.
- **Нет** — ведение журнала не выполняется.
4. В разделе **Настройка выходных данных журнала** можно детально настроить уровень ведения журнала для следующих типов выходных данных: **Сервер сетевого журнала**, **Файл открытых данных** и **Консоль**.
5. Выполните одно из указанных ниже действий.
- Если в предыдущем шаге выбран тип **Сервер сетевого журнала**, перейдите в раздел **Сервер сообщений** и выберите сервер сообщений, на который поступают записи журнала.
 - Если в предыдущем шаге выбран тип **Файл открытых данных**, перейдите в раздел **Имя файла журнала** и укажите файл журнала, куда будут заноситься записи журнала. Кроме того, можно указать следующие данные.
 - **Создать сегмент** — если этот флажок установлен, выполняется деление файла журнала на сегменты, указанные в поле **Размер сегмента (МБ)**.
 - **Размер сегмента (МБ)** — если установлен флажок **Создать сегмент**, укажите в мегабайтах размер сегмента для файла журнала.
 - **Прекращение действия сегмента** — если этот флажок установлен, сегменты удаляются после достижения их максимального количества, указанного в поле **Максимальное количество сегментов**.
 - **Максимальное количество сегментов** — если установлен флажок **Прекращение действия сегмента**, укажите количество сегментов, которое будет сохраняться перед удалением сегментов свыше указанного ограничения.
6. Нажмите кнопку **ОК**.

Аварийные состояния

Аварийные состояния определяют события, о которых требуется получать информацию и на которые необходимо реагировать, как только они происходят (например, отсутствие ответа от хоста или программы). В программном обеспечении Genesys есть предварительно определенные аварийные состояния, но вы также можете создать собственные.

Аварийные состояния используются со следующими сценариями:

- сценарии обнаружения сигналов тревоги, определяющие системные переменные, которые должны отслеживаться на уровне управления для подачи сигналов тревоги;
- сценарии реакции на сигналы тревоги, которые определяют, что необходимо делать на уровне управления, когда в системе возникает сигнал тревоги или когда он сбрасывается. Сценарии реакции на сигналы тревоги, которые определяют, что происходит при сбросе сигналов тревоги, называются сценариями очистки.

Сведения о создании сценария аварийных состояний см. в разделе [Сценарии](#). Чтобы связать сценарии обнаружения сигналов тревоги и реакции на них с аварийными состояниями, укажите их на вкладках аварийного состояния.

Параметры отображения

В списке **Аварийные состояния** приведены аварийные состояния, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные аварийные состояния отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку

Выбрать.

Процедуры

Чтобы создать объект «Аварийное состояние», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует аварийное состояние.
- **Переместить в** — перемещает аварийное состояние в другую **иерархическую структуру**.
- Включение или отключение аварийных состояний.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните аварийное состояние. Можно также настроить **параметры** и **разрешения**.

Procedure: Создание объектов «Аварийное состояние»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя аварийного состояния. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации.
 - **Описание** — краткое описание аварийного состояния.
 - **Категория** — категория аварийного состояния: **Критический**, **Первостепенный** или **Второстепенный**. Для этого свойства необходимо указать значение.
 - **Сценарий обнаружения** — сценарий, который описывает логику, используемую для обнаружения сигнала тревоги.
 - **Тайм-аут отмены** — период времени (в секундах), на который аварийное состояние регистрируется в базе данных журналов, если оно не будет отменено другим событием или сброшено пользователем. По истечении тайм-аута аварийное состояние сбрасывается безусловно.

- **Идентификатор события в журнале обнаружений** — идентификатор события, вызывающего сигнал тревоги. Для этого свойства необходимо указать значение.
- **Выбор обнаружения** — режим выбора событий, который используется уровнем управления для анализа аварийных состояний. Доступны указанные ниже режимы.
 - **Выбрать все** — указанное событие от любого приложения вызывает сигнал тревоги.
 - **Выбрать по приложению** — указанное событие от выбранного приложения вызывает сигнал тревоги. Если выбрать этот вариант, появится поле **Приложение**. Щелкните значок **Обзор**, чтобы выбрать элемент из списка, либо введите имя элемента или его часть в поле **Быстрый фильтр**. Список содержит объекты «Приложение», хранящиеся на сервере конфигурации.
 - **Выбрать по типу приложения** — указанное событие от приложений выбранного типа вызывает сигнал тревоги. Если выбрать этот вариант, появится поле **Тип**. Нажмите кнопку раскрывающегося списка, чтобы выбрать в нем элемент. Список содержит объекты «Приложение», для которых определены подтипы.
- **Идентификатор события в журнале отмен** — идентификатор события, которое вызывает сброс сигнала тревоги. Для сброса сигнала тревоги уровень управления использует событие от тех же приложений, которые указаны как создающие событие обнаружения для этого аварийного состояния.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

После создания объекта его можно изменить и использовать вкладки **Сценарии реакции** и **Сценарии очистки**, чтобы назначить сценарии для аварийного состояния. Дополнительные сведения см. в разделе [Сценарии](#).

Procedure: Проверка аварийных состояний

Steps

1. В списке **Аварийные состояния** установите флажок рядом с одним или несколькими аварийными состояниями, которые нужно проверить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите пункт **Активировать сигнал тревоги**.
3. Аварийное состояние будет активировано. Перейдите на **Системную панель инструментов**, чтобы просмотреть сигнал тревоги и сбросить его.

Предварительно определенные аварийные состояния

В системе Genesys есть предварительно определенные аварийные состояния, перечисленные в таблице ниже. При необходимости их можно дополнительно настроить в соответствии с потребностями.

Тип сигнала тревоги	Описание
Сбой приложения	Сообщает о том, что указанное приложение прекратило работу или перестало отвечать на запросы.
Сбой подключения	Сообщает о том, что указанное соединение между любыми двумя приложениями было утеряно.
Сбой соединения СТИ	Сообщает о том, что соединение между указанным сервером T-Server и его коммутатором было утеряно.
Хост недоступен	Сообщает о том, что уровень управления не может связаться с локальным агентом управления (LCA) на хосте, где работают управляющие приложения Genesys. Агент LCA не запущен или прослушивает порт, отличный от указанного в конфигурации. Состояние недоступности хоста также описывается как нерабочее.
Ошибка лицензирования	Сообщает о том, что произошла ошибка лицензирования.
Служба недоступна	Сообщает о том, что компонент Genesys не может предоставить обслуживание по какой-то внутренней причине.
Хост недоступен	Сообщает о том, что хост, на котором работают управляющие приложения Genesys, недоступен (выключен).
Нет связи с хостом	Сообщает о том, что уровень управления не может связаться с хостом, на котором работают управляющие приложения Genesys (нет

Тип сигнала тревоги	Описание
	маршрута к хосту).
Незапланированное изменение состояния решения	Сообщает о том, что состояние решения изменилось с «Начато» на «Ожидание», но без запросов на остановку решения. Это может указывать на сбой одного из компонентов решения.
Потеря подключения к базе данных сервером сообщений	Сообщает о том, что сервер сообщений утерял соединение с центральной базой данных журналов.

Дополнительные сведения о предварительно определенных аварийных состояниях см. в [руководстве пользователя уровня управления](#).

Сообщения электронной почты о сигналах тревоги

Чтобы настроить строку темы и текст сообщения электронной почты для реагирования на сигнал тревоги, можно создать шаблон с использованием обычного текста и указанных ниже зарезервированных переменных, которые представляют определенную информацию о сигнале тревоги.

Переменная	Описание
\$REACT_NAME	Имя реакции на сигнал тревоги.
\$COND_ID	Идентификатор аварийного состояния.
\$COND_NAME	Имя аварийного состояния.
\$COND_CTGR	Категория аварийного состояния.
\$APP_ID	Идентификатор приложения
\$APP_NAME	Имя приложения.
\$APP_TYPE	Тип приложения.
\$MSG_ID	Идентификатор сообщения.
\$MSG_DESCR	Текст сообщения.
\$\$	Знак доллара (\$).

Затем этот сценарий реакции на сигнал тревоги можно использовать повторно любое число раз. Каждый раз текст сообщения автоматически настраивается в соответствии с ситуацией.

Пример

Для образца сообщения реакции на сигнал тревоги используется следующий шаблон:

Тема:

Обнаружено: \$COND_ID в \$APP_NAME

Сообщение

Перегрузка ЦП была обнаружена уровнем управления решением Genesys для хоста 1.

Реакция на сигнал тревоги: \$REACT_NAME

Аварийное состояние:

Идентификатор: \$COND_ID

ИМЯ: \$COND_NAME

Категория: \$COND_CTGR

Приложение:

Идентификатор: \$APP_ID

Имя: \$APP_NAME

Тип: \$APP_TYPE

В следующем сценарии система обнаруживает перегрузку ЦП на сервере управления решениями, срабатывает сигнал тревоги, и в результате отправляется указанное ниже сообщение электронной почты. Обратите внимание: имена переменных заменены на фактические значения.

Тема:

Обнаружено: CPU_overload в Solution_Control_Server_760

Сообщение:

Перегрузка ЦП была обнаружена уровнем управления решением Genesys для хоста 1.

Реакция на сигнал тревоги: cpu_overload_mail

Аварийное состояние:

Идентификатор: 118

ИМЯ: CPU_overload

Категория: Major

Приложение:

Идентификатор: 105

Имя: Solution_Control_Server_760

Тип: SCS

Хосты

Хосты — это компьютеры, на которых выполняются различные серверные приложения в среде.

Регистрируйте только те хосты, на которых будут установлены серверы Genesys или сторонние серверы, настраиваемые в базе данных конфигурации.

Параметры отображения

В списке **Хосты** приведены хосты, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные хосты отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Хост», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и

нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Important

Удалить хост можно только в том случае, если в настоящее время с ним не связаны серверные приложения.

Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует хост.
- **Переместить в** — перемещает хост в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение хостов.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.
- **Настройка ведения журнала**

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя хоста. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Создание объектов «Хост»

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Создание объектов «Хост»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя хоста. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации. Так как приложения используют это имя хоста для установления соединений с серверами, работающими на хосте, оно должно в точности совпадать с именем этого хоста в конфигурации сети передачи данных.

Important

Если с хостом связаны серверные приложения, изменить это имя хоста невозможно.

- **IP-адрес** — IP-адрес хоста. Это значение должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации. Так как приложения могут использовать указанный IP-адрес для установления соединений с серверами, работающими на хосте, введенное значение должно в точности совпадать с IP-адресом этого хоста в конфигурации сети передачи данных.

Tip

Чтобы система GAX автоматически ввела IP-адрес хоста, щелкните значок лупы в поле **Имя**.

- **Тип ОС** — тип операционной системы этого хоста. Для этого свойства необходимо указать значение.
- **Версия** — версия операционной системы.
- **Порт LCA** — номер порта, на котором работает локальный агент управления (LCA) для этого хоста. Номер порта LCA должен находиться в диапазоне от 2000 и 9999 включительно. Если для порта LCA указан номер менее 2000, локальный агент управления запускается через порт 4999 (значение по умолчанию).

Important

Не изменяйте номер порта LCA, если какое-либо приложение уже подключилось к локальному агенту управления или если сервер управления решениями уже начал контролировать локальный агент управления.

- **Сервер управления решениями** — сервер управления решениями, который отслеживает и контролирует этот хост. Это свойство действует только в том случае, если включены функции распределенного сервера управления решениями. Дополнительные сведения см. в [руководстве пользователя уровня управления](#).
- **Сертификат** — значение сертификата безопасности. В Windows выберите значение сертификата из списка установленных сертификатов. В UNIX введите полный путь к файлу `<серийный_номер#>_<имя_хоста>_cert.pem`.
- **Описание сертификата** — необязательное описание сертификата.
- **Ключ сертификата** — полный путь к файлу ключа сертификата безопасности `<серийный_номер#>_<имя_хоста>_priv_key.pem`. Это поле используется, только если развертывание системы безопасности Genesys выполняется в UNIX. В противном случае оно остается пустым.

- **Доверенн. СА** — полный путь к файлу **ca_cert.pem** центра сертификации, который выдал сертификат безопасности по умолчанию. Это поле используется, только если развертывание системы безопасности Genesys выполняется в UNIX. В противном случае оно остается пустым.

Important

Дополнительные сведения о развертывании системы безопасности Genesys TLS см. в [руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1](#).

- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Настройка ведения журнала

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Настройка ведения журнала

Steps

1. В списке **Хосты** выберите один или несколько хостов.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите пункт **Настроить ведение журнала**.
3. В окне **Конфигурация ведения журнала** задайте указанные ниже параметры.
 - Хосты, выбранные в списке **Хосты**, отображаются в разделе **Хосты**. Можно выбрать хосты для включения в данную процедуру или отменить их выбор.

- В разделе **Уровень журнала** выберите один из указанных ниже параметров.
 - **Все** — создает все события в журнале на уровне **Трассировка, Взаимодействие и Стандартный**.
 - **Трассировка** — создает все события в журнале на уровне **Трассировка, Взаимодействие и Стандартный**. Данный параметр может отрицательно повлиять на производительность приложения. Этот уровень следует выбирать только при проверке новых функций или сценариев взаимодействия и обработки.
 - **Взаимодействие** — создает все события в журнале на уровне **Взаимодействие и Стандартный**. Данный уровень следует выбирать только при проверке событий во время конкретного взаимодействия.

Important

Записи на уровне взаимодействия содержат атрибут «Идентификатор взаимодействия», который помогает осуществлять в журнале поиск событий, созданных разными приложениями, но относящихся к одному взаимодействию.

Warning

При использовании уровня взаимодействия создается больше событий ведения журнала в сети, что может отрицательно повлиять на производительность СУБД, серверов сообщений и компонентов процесса взаимодействия и обработки.

- **Стандартный** — Genesys рекомендует постоянно включать только стандартный уровень ведения журнала во время работы решений в обычном режиме. На данном уровне создаются отчеты о событиях для серьезных проблем и обычных операций применяемых решений. Отчет о событии создается на стандартном уровне, если событие соответствует одному из перечисленных ниже критериев.
 - Указывает на то, что попытка выполнить внешнюю операцию не удалась.
 - Указывает на то, что последняя попытка выполнить внешнюю операцию, которая ранее завершилась сбоем, была выполнена успешно.
 - Указывает на обнаружение условия, которое оказывает или может оказывать негативное влияние на операции.
 - Указывает на то, что ранее обнаруженное условие, имевшее негативное влияние на операции, больше не существует.
 - Указывает на любое нарушение безопасности.
 - Указывает на высокоуровневую операцию обмена данными, которую не удастся распознать или которая не соответствует ожидаемой логической последовательности.
 - Указывает на невозможность обработать внешний запрос.

- Указывает на успешное выполнение логического этапа процесса инициализации.
 - Указывает на переход приложения из одного рабочего режима в другой.
 - Указывает на то, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, превысило этот порог.
 - Указывает на то, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, больше не превышает этот порог.
- **Нет** — ведение журнала не выполняется.
4. В разделе **Настройка выходных данных журнала** можно детально настроить уровень ведения журнала для следующих типов выходных данных: **Сервер сетевого журнала**, **Файл открытых данных** и **Консоль**.
5. Выполните одно из указанных ниже действий.
- Если в предыдущем шаге выбран тип **Сервер сетевого журнала**, перейдите в раздел **Сервер сообщений** и выберите сервер сообщений, на который поступают записи журнала.
 - Если в предыдущем шаге выбран тип **Файл открытых данных**, перейдите в раздел **Имя файла журнала** и укажите файл журнала, куда будут записываться записи журнала. Кроме того, можно указать следующие данные.
 - **Создать сегмент** — если этот флажок установлен, выполняется деление файла журнала на сегменты, указанные в поле **Размер сегмента (МБ)**.
 - **Размер сегмента (МБ)** — если установлен флажок **Создать сегмент**, укажите в мегабайтах размер сегмента для файла журнала.
 - **Прекращение действия сегмента** — если этот флажок установлен, сегменты удаляются после достижения их максимального количества, указанного в поле **Максимальное количество сегментов**.
 - **Максимальное количество сегментов** — если установлен флажок **Прекращение действия сегмента**, укажите количество сегментов, которое будет сохраняться перед удалением сегментов свыше указанного ограничения.
6. Нажмите кнопку **ОК**.

ADDP

Чтобы настроить протокол ADDP между локальным агентом управления данного хоста и сервером управления решениями, воспользуйтесь вкладкой **Параметры** объекта «Хост». Если вы используете уровень управления для управления сбоями приложений, настройте параметры ADDP для хоста, как описано ниже.

Procedure: Установка подключений ADDP

Steps

1. Откройте вкладку **Параметры** хоста.
2. Создайте раздел под названием addp.
3. В разделе addp укажите приведенные ниже параметры конфигурации.

Имя параметра	Значение параметра	Описание параметра
addp-timeout	Любое целое число	Устанавливает тайм-аут ADDP в секундах. Если одно приложение, участвующее в соединении, не получает сообщений от другого приложения в течение этого интервала, первое приложение отправляет сообщение опроса. Если первое приложение не получает ответа на сообщение опроса в течение этого интервала, оно интерпретирует отсутствие ответа как потерю соединения. Рекомендуемое значение этого параметра — 3 секунды для соединения по локальной сети и 10 секунд для соединения по глобальной сети.
addp-trace	local	Локальный агент управления записывает сообщения, связанные с ADDP, в свой журнал.

Important

Соединение по протоколу ADDP между серверами можно настроить с помощью вкладки **Соединения** приложения.

Проверка портов

Нажмите на имя хоста, чтобы просмотреть подробную информацию о конфигурации хоста, а

также проверить сведения о портах и определить наличие конфликтов между ними. Нажмите кнопку **Проверить порты**, чтобы вывести на экран все приложения и настроенные порты для объекта «Хост», а также информацию о любых конфликтах портов. Порты, которые дублируются в нескольких приложениях, будут выделены в списке, поскольку между ними может быть конфликт. Можно нажать на приложение в списке **Проверка портов**, чтобы просмотреть подробные сведения об объекте «Приложение». Нажмите кнопку **Экспорт**, чтобы экспортировать элементы списка в файл, совместимый с форматом Microsoft Excel.

Сценарии

Сценарии служат для определения механизмов или сценариев обработки, которые могут быть применены к взаимодействиям с клиентами. Например, сценарий реакции на сигналы тревоги показывает, каким образом следует реагировать при активации аварийного состояния.

Important

В зависимости от типа приложения сценарий или механизм обработки может быть частью объекта «Сценарий», и в этом случае он отображается на вкладке **Параметры** объекта «Сценарий».

Дополнительные сведения о сценариях см. в [руководстве пользователя уровня управления](#) или в документации по вашему продукту.

Параметры отображения

В списке **Сценарии** приведены сценарии, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные сценарии отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Сценарий», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. При удалении сценария он удаляется из базы данных конфигурации, а также из **аварийного состояния**, с которым он связан. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует сценарий.
- **Переместить в** — перемещает сценарий в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение сценариев.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя сценария. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Создание объектов «Сценарий»

Procedure: Создание объектов «Сценарий»

Purpose: Чтобы создать объект «Сценарий», выполните указанные ниже действия.

Prerequisites

Откройте окно **Сценарии** диспетчера конфигурации.

Steps

1. Нажмите кнопку **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.

- **Имя** — имя сценария. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
- **Тип сценария** — тип сценария. Необходимо указать тип. После установки типа изменить его невозможно.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Procedure: Создание объектов «Сценарий аварийных состояний»

Purpose: Чтобы создать объект «Сценарий» для аварийных состояний, выполните указанные ниже действия.

Prerequisites

Откройте окно **Сценарии обнаружения/реакции** диспетчера конфигурации.

Steps

1. Нажмите кнопку **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя сценария. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Тип сценария** — тип сценария. Необходимо указать тип. После установки типа изменить его невозможно.
 - **Реакция на сигнал тревоги** — дополнительные сведения о сценариях реакции на сигналы тревоги см. в разделе «Аварийные сценарии» выше.
 - **Типы реакции на сигналы тревоги** — выберите действие, которое следует

выполнить при активации данного сценария. Доступные текстовые поля изменяются и содержат информацию, которая соответствует выбранным параметрам.

- **Обнаружение сигналов тревоги** — дополнительные сведения о параметрах, которые можно настраивать для сценариев обнаружения сигналов тревоги, см. в разделе «Аварийные сценарии» выше.
- **Типы обнаружения** — выберите действие, которое следует выполнить при активации данного сценария. Доступные текстовые поля изменяются и содержат информацию, которая соответствует выбранным параметрам.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Аварийные сценарии

Чтобы получить дополнительную информацию, выберите один из следующих типов сценариев:

- [Сценарии обнаружения сигналов тревоги](#)
- [Сценарии реакции на сигналы тревоги](#)

Сценарии обнаружения сигналов тревоги

Сценарии обнаружения сигналов тревоги определяют системные переменные, которые должны отслеживаться на уровне управления для подачи сигналов тревоги.

Ниже перечислены системные переменные, которые могут отслеживаться на уровне управления (также называемые дополнительными параметрами обнаружения сигналов тревоги).

- **Порог системной переменной для хоста** — позволяет указать значение отклонения, которое может наблюдаться в течение некоторого интервала, для уровня использования ЦП или памяти на конкретном хосте.
- **Порог системной переменной для приложения** — позволяет указать значение отклонения, которое может наблюдаться в течение некоторого интервала, для уровня использования ЦП или памяти приложением.
- **Порог переменной для локального SNMP** — позволяет указать значение отклонения, которое может наблюдаться в течение некоторого интервала, для переменной SNMP, извлекаемой из файла MIB Genesys.
- **Порог переменной для удаленного SNMP** — позволяет указать значение отклонения, которое

может наблюдаться в течение некоторого интервала, для переменной SNMP, извлекаемой из стороннего файла MIB.

Warning

Возможности обнаружения сигналов тревоги, связанных с SNMP, требуют наличия лицензии Genesys SNMP для сервера управления решениями.

Important

Пороговое значение повышения, которое вызывает сигнал тревоги, только если значение растет, должно быть больше порогового значения понижения, которое сбрасывает сигнал тревоги, только если значение уменьшается. Например, если пороговое значение повышения равно 300, то пороговое значение понижения должно быть меньше 300.

Сценарии реакции на сигналы тревоги

Сценарии реакции на сигналы тревоги определяют, что необходимо делать на уровне управления, когда в системе возникает сигнал тревоги или когда он сбрасывается.

Уровень управления поддерживает указанные ниже типы сценариев реакции на сигналы тревоги.

- Завершение работы указанного приложения.
- Запуск указанного приложения.
- Перезапуск приложения, которое выдало сигнал тревоги.
- Запуск указанного решения.
- Отправка сообщения электронной почты с информацией о сигнале тревоги на указанные адреса. Можно настроить сообщение электронной почты с подробными сведениями о сигнале тревоги.
- Перенос операций из приложения, сообщившего о сигнале тревоги, в резервное приложение (для приложений, работающих в основном режиме, резервном режиме или без учета режима).
- Отправка прерывания SNMP с подробной информацией о сигнале тревоги в систему управления сетью общего назначения.
- Выполнение команды операционной системы.

Important

Описание команд ОС, которые можно указать в сценарии реакции на сигнал тревоги, см. в [руководстве пользователя уровня управления](#).

- Изменение параметра конфигурации для указанного приложения или приложения, сообщившего о сигнале тревоги.

Решения

Решение представляет собой набор приложений, которые выполняют определенные бизнес-задачи в контакт-центрах.

Параметры отображения

В списке **Решения** приведены решения, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные решения отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Решения», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку

Дополнительно, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует решение.
- **Переместить в** — перемещает решение в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение решений.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.
- **Настройка ведения журнала**

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя решения. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Создание объектов «Решение»

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Создание объектов «Решение»

Prerequisites

Существуют **приложения**, которые станут частью решения.

Steps

1. Нажмите кнопку **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя решения. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации.
 - **Назначено группе внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, которой назначено данное решение.
 - **Тип решения** — тип решения. Для этого свойства необходимо указать значение. Изменить заданное значение невозможно. Это значение устанавливается автоматически в соответствии с типом импортированного решения.

Important

Решение типа **Тип решения по умолчанию** или **Платформа** невозможно ни запустить, ни остановить с помощью интерфейса управления решением, если только оно не было создано с помощью мастера решений. Дополнительные сведения см. в [руководстве пользователя уровня управления](#).

- **Сервер управления решениями** — имя сервера управления решениями, который управляет данным решением.
 - **Версия** — версия решения. Для этого свойства необходимо указать значение.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. На вкладке **Определения приложений** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить объект «Приложение» к данному решению.

Important

Один сервер управления решениями должен управлять всеми решениями, в которых используется один и тот же компонент решения.

4. В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
- **Тип приложения** — тип приложения, используемого в качестве компонента решения.
 - **Версия** — версия приложения, используемого в качестве компонента решения.
 - **Приоритет запуска** — положение по умолчанию, которое занимает компонент в последовательности запуска компонентов в рамках решения.
 - **Дополнительно** — указывает, является ли данный компонент решения необязательным.
 - Нажмите кнопку **ОК**.
5. Нажмите кнопку **Применить**, чтобы сохранить информацию на вкладке **Определения приложений**.
6. На вкладке **Приложения** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить приложение к данному решению.

Important

Один сервер управления решениями должен управлять всеми решениями, в которых используется один и тот же компонент решения.

7. В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
 - **Приложение** — тип приложения, используемого в качестве компонента решения.
 - **Приоритет запуска** — положение по умолчанию, которое занимает компонент в последовательности запуска компонентов в рамках решения.
 - **Дополнительно** — указывает, является ли данный компонент решения необязательным.
 - Нажмите кнопку **ОК**.
8. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Настройка ведения журнала

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Настройка ведения журнала

Steps

1. В списке **Решения** выберите одно или несколько решений.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите пункт **Настроить ведение журнала**.
3. В окне **Конфигурация ведения журнала** задайте указанные ниже параметры.
 - Решения, выбранные в списке **Решения**, отображаются в разделе **Решения**. Можно выбрать решения для включения в данную процедуру или отменить их выбор.
 - В разделе **Уровень журнала** выберите один из указанных ниже параметров.
 - **Все** — регистрируются все события уровня журнала **Трассировка**,

Взаимодействие и Стандартный.

- **Трассировка** — создает все события в журнале на уровне **Трассировка, Взаимодействие и Стандартный**. Данный параметр может отрицательно повлиять на производительность приложения. Этот уровень следует выбирать только при проверке новых функций или сценариев взаимодействия и обработки.
- **Взаимодействие** — создает все события в журнале на уровне **Взаимодействие и Стандартный**. Данный уровень следует выбирать только при проверке событий во время конкретного взаимодействия.

Important

Записи на уровне взаимодействия содержат атрибут «Идентификатор взаимодействия», который помогает осуществлять в журнале поиск событий, созданных разными приложениями, но относящихся к одному взаимодействию.

Warning

При использовании уровня взаимодействия создается больше событий ведения журнала в сети, что может отрицательно повлиять на производительность СУБД, серверов сообщений и компонентов процесса взаимодействия и обработки.

- **Стандартный** — Genesys рекомендует постоянно включать только стандартный уровень ведения журнала во время работы решений в обычном режиме. На данном уровне создаются отчеты о событиях для серьезных проблем и обычных операций применяемых решений. Отчет о событии создается на стандартном уровне, если событие соответствует одному из перечисленных ниже критериев.
 - Указывает на то, что попытка выполнить внешнюю операцию не удалась.
 - Указывает на то, что последняя попытка выполнить внешнюю операцию, которая ранее завершилась сбоем, была выполнена успешно.
 - Указывает на обнаружение условия, которое оказывает или может оказывать негативное влияние на операции.
 - Указывает на то, что ранее обнаруженное условие, имевшее негативное влияние на операции, больше не существует.
 - Указывает на любое нарушение безопасности.
 - Указывает на высокоуровневую операцию обмена данными, которую не удастся распознать или которая не соответствует ожидаемой логической последовательности.
 - Указывает на невозможность обработать внешний запрос.
 - Указывает на успешное выполнение логического этапа процесса инициализации.

- Указывает на переход приложения из одного рабочего режима в другой.
 - Указывает на то, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, превысило этот порог.
 - Указывает на то, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, больше не превышает этот порог.
- **Нет** — ведение журнала не выполняется.
4. В разделе **Настройка выходных данных журнала** можно детально настроить уровень ведения журнала для следующих типов выходных данных: **Сервер сетевого журнала**, **Файл открытых данных** и **Консоль**.
5. Выполните одно из указанных ниже действий.
- Если в предыдущем шаге выбран тип **Сервер сетевого журнала**, перейдите в раздел **Сервер сообщений** и выберите сервер сообщений, на который поступают записи журнала.
 - Если в предыдущем шаге выбран тип **Файл открытых данных**, перейдите в раздел **Имя файла журнала** и укажите файл журнала, куда будут заноситься записи журнала. Кроме того, можно указать следующие данные.
 - **Создать сегмент** — если этот флажок установлен, выполняется деление файла журнала на сегменты, указанные в поле **Размер сегмента (МБ)**.
 - **Размер сегмента (МБ)** — если установлен флажок **Создать сегмент**, укажите в мегабайтах размер сегмента для файла журнала.
 - **Прекращение действия сегмента** — если этот флажок установлен, сегменты удаляются после достижения их максимального количества, указанного в поле **Максимальное количество сегментов**.
 - **Максимальное количество сегментов** — если установлен флажок **Прекращение действия сегмента**, укажите количество сегментов, которое будет сохраняться перед удалением сегментов свыше указанного ограничения.
6. Нажмите кнопку **ОК**.

Группы внутренних абонентов

Группы внутренних абонентов — это организации, которые используют услуги, предлагаемые третьим лицом, обычно поставщиком телекоммуникационных услуг, для взаимодействия с клиентами или расширения соответствующей функциональности. Однако с точки зрения архитектуры большая часть аппаратного и программного обеспечения, используемого группами внутренних абонентов для этих целей, принадлежит поставщику услуг.

С точки зрения функциональности каждая группа внутренних абонентов в иерархической среде с многими группами внутренних абонентов представляет собой контакт-центр (с одним или многими сайтами), полностью оснащенный для выполнения взаимодействий с клиентами. В иерархической среде с многими группами внутренних абонентов Genesys Administrator Extension в любой момент времени отображает только те аппаратные и программные ресурсы, которые относятся к конкретной группе внутренних абонентов в этой среде.

Important

Только пользователи, имеющие соответствующие разрешения и привилегии роли для входа в Genesys Administrator Extension и создания групп внутренних абонентов, могут создавать такие группы. При этом, чтобы пользователь мог это сделать, для него должна существовать группа доступа «Создатели групп внутренних абонентов».

Выделение ресурсов

Некоторые из этих аппаратных и программных ресурсов (например, расширения телефонии и очереди коммутационной системы) выделяются по отдельности каждой группе внутренних абонентов.

Другие ресурсы используются группами внутренних абонентов совместно. Они выполняют взаимодействия с клиентами для некоторых или всех групп внутренних абонентов одновременно. К таким ресурсам относятся, например, устройства управления и сигнализации в коммутационной системе, а также точки управления услугами телефонной сети общего пользования.

Группам внутренних абонентов соответственно назначаются объекты конфигурации, которые описывают ресурсы обоих типов.

Просмотр групп внутренних абонентов

Обычно видимость групп внутренних абонентов зависит от того, какая группа внутренних абонентов выбрана в **Каталоге групп внутренних абонентов** диспетчера конфигурации. Если выбрана группа внутренних абонентов «Среда», пользователь может видеть все группы внутренних абонентов. Если выбрана другая группа внутренних абонентов, пользователь может видеть только ее и все существующие дочерние группы внутренних абонентов.

С помощью поля **Быстрый фильтр** пользователь может выполнять поиск во всех группах внутренних абонентов, к которым у него есть доступ. Если у пользователя нет доступа к корневой группе внутренних абонентов «Среда», эта группа не отображается.

Параметры отображения

В списке **Группы внутренних абонентов** приведены группы внутренних абонентов, имеющиеся в среде.

Important

Отключенные группы внутренних абонентов отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Содержимое этого списка можно отфильтровать, введя имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Группа внутренних абонентов», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы получить доступ к функциям копирования, удаления, включения и отключения группы внутренних абонентов, необходимо щелкнуть ее имя.

Important

При удалении группы внутренних абонентов из базы данных конфигурации также удаляются все ее дочерние группы внутренних абонентов и, рекурсивно, все их дочерние группы внутренних абонентов.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя группы внутренних абонентов. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Группа внутренних объектов»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя группы внутренних абонентов. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации.
 - **Пароль** — пароль, который должен использоваться для получения доступа к данной группе внутренних абонентов.
 - **Подтверждение пароля** — подтверждение пароля.
 - **Родительская группа внутренних абонентов** — родительская группа внутренних абонентов по отношению к данной группе. По умолчанию родительская группа внутренних абонентов — это группа, в которой создается новая группа внутренних абонентов. Если изменить значение в этом поле, новая группа внутренних абонентов будет создана как новая дочерняя группа в указанной родительской группе внутренних абонентов. Сведения о том, как изменить родительскую группу внутренних абонентов позже, см. в разделе «Структура» выше.
 - **Оплачиваемый номер** — номер счета для начислений за действия по данной группе внутренних абонентов с целью отслеживания расходов.
 - **Стандартное правило пропускной способности** — имя сценария типа «Правило пропускной способности», который определяет возможность выполнения многих взаимодействий для данной группы внутренних абонентов. Дополнительные сведения см. в документации по отчетности.
 - **Стандартный контракт** — стандартный контракт с оплатой расходов, применяемый к ресурсам данной группы внутренних абонентов. Дополнительные сведения см. в главе «Решения маршрутизации» [руководства по настройке приложения маршрутизации Universal Routing 8.0](#).
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Important

Если вы не зарегистрированы как пользователь по умолчанию или не являетесь

членом группы доступа **Суперадминистраторы**, то для создания группы внутренних абонентов вам необходимо иметь особые **разрешения и привилегии роли**. Дополнительные сведения о требованиях к безопасности для создания группы внутренних абонентов см. в **руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1**.

Структура

Иерархическая структура с многими группами внутренних абонентов

Иерархическая структура с многими группами внутренних абонентов может содержать неограниченное количество уровней. Такая среда конфигурирования удовлетворяет потребности каждой компании в иерархии.

В любой среде с многими группами внутренних абонентов при первом запуске Genesys Administrator Extension после инициализации базы данных конфигурации можно просматривать только группу внутренних абонентов «Среда». Когда в базе данных конфигурации регистрируется новая группа внутренних абонентов, для нее на уровне конфигурации автоматически создаются все папки, необходимые для выделения ресурсов и ввода параметров конфигурации.

Сведения о наследовании разрешений в иерархической структуре с многими группами внутренних абонентов см. в **руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1**.

Изменение иерархической структуры с многими группами внутренних абонентов

Чтобы переместить группу внутренних абонентов в другую родительскую группу внутренних абонентов в структуре, измените значение в поле «Родительская группа внутренних абонентов» для соответствующего объекта «Группа внутренних абонентов».

Часовые пояса

Часовые пояса — это предопределенные объекты, из которых приложения Genesys получают информацию о международных часовых поясах.

Когда пользователь впервые открывает список объектов «Часовой пояс», он видит список международных часовых поясов.

Параметры отображения

В списке **Часовые пояса** приведены часовые пояса, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные часовые пояса отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Часовой пояс», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с

ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует часовой пояс.
- **Переместить в** — перемещает часовой пояс в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение часовых поясов.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя часового пояса. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Часовой пояс»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя часового пояса. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Описание** — краткое описание часового пояса.
 - **Имя в Mozilla** — имя часового пояса, используемое в браузере Mozilla Firefox. Для этого свойства необходимо указать значение.
 - **Имя в Explorer** — имя часового пояса, используемое в браузере Microsoft Internet Explorer. Для этого свойства необходимо указать значение.
 - **Обнаружено летнее время** — указывает, используется ли летнее время.

Примечание. Перечисленные ниже поля отображаются, только если установлен флажок **Обнаружено летнее время**.

- **Тип летнего времени** — выберите один из указанных ниже вариантов, чтобы задать время начала или окончания действия летнего времени.
 - **Текущий год или фиксированная дата (локальная)** — действие летнего времени начинается и заканчивается в указанный день и указанное время. Этот параметр охватывает только один год, и его необходимо устанавливать на каждый год.

- **Начальная дата** — дата начала действия летнего времени.
- **Конечная дата** — дата окончания действия летнего времени.
- **Начальное время** — время начала действия летнего времени.
- **Конечное время** — время окончания действия летнего времени.
- **Определение летнего времени (GMT)** — действие летнего времени начинается и заканчивается в указанные месяц, день и время. Эти настройки распространяются на много лет вплоть до их изменения или прекращения использования летнего времени.
 - **Начальный год** — год начала использования летнего времени. Если летнее время используется в настоящее время, также можно выбрать **Не наблюдается**.
 - **Конечный год** — год прекращения использования летнего времени. Если не планируется прекращать использование летнего времени, выберите **Не наблюдается**.
 - **Начальный месяц** — месяц начала действия летнего времени.
 - **Конечный месяц** — месяц окончания действия летнего времени.
 - **Тип начального дня** — указывает, относится ли значение **Начальный день** к типу Фиксировано (в этом случае действие летнего времени начинается каждый год в один и тот же день) или к типу Переменная (в этом случае необходимо определить переменные, которые будут использоваться для определения начального дня).
 - **Тип конечного дня** — указывает, относится ли значение **Конечный день** к типу Фиксировано (в этом случае действие летнего времени заканчивается каждый год в один и тот же день) или к типу Переменная (в этом случае необходимо определить переменные, которые будут использоваться для определения конечного дня).
 - Если для параметра **Тип начального дня** установлено значение Фиксировано: **Начальный день** — дата начала действия летнего времени.
 - Если для параметра **Тип конечного дня** установлено значение Фиксировано: **Конечный день** — дата окончания действия летнего времени.
 - Если для параметра **Тип начального дня** установлено значение Переменная: **Начальная неделя** — номер недели, на которой начинается действие летнего времени.
 - Если для параметра **Тип конечного дня** установлено значение Переменная: **Конечная неделя** — номер недели, на которой заканчивается действие летнего времени.
 - Если для параметра **Тип начального дня** установлено значение Переменная: **Начальный день недели** — день недели, в который начинается действие летнего времени.
 - Если для параметра **Тип конечного дня** установлено значение Переменная: **Конечный день недели** — день недели, в который заканчивается действие

летнего времени.

- **Начальное время** — время начала действия летнего времени.
- **Конечное время** — время окончания действия летнего времени.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Международные часовые пояса

В Genesys Administrator Extension предусмотрены указанные ниже международные часовые пояса.

Аббревиатура	Часовой пояс
ACT	Центральноавстралийское время
AET	Восточноавстралийское время
AGT	Стандартное аргентинское время
AtIST	Стандартное атлантическое время
ART	Стандартное египетское время
AST	Стандартное время Аляски
BET	Восточноебразильское время
BST	Стандартное время Бангладеша
CAT	Центральноафриканское время
CNT	Ньюфаундлендское время (Канада)
CST	Центральное стандартное время США
CTT	Тайваньское время (Китай)
EAT	Восточноафриканское время
ECT	Центральноевропейское время
EET	Восточноевропейское время
EST	Восточное стандартное время США
GMT	Время по Гринвичу
HST	Гавайское стандартное время

Аббревиатура	Часовой пояс
IET	Восточное стандартное время Индианы
IST	Индийское стандартное время
JST	Японское стандартное время
KST	Корейское стандартное время
MET	Средневосточное время
MIT	Часовой пояс островов Мидуэй
MST	Горное поясное время США
NET	Ближневосточное время
NST	Стандартное новозеландское время
PLT	Лахорское время (Пакистан)
PNT	Стандартное время островов Феникса
PRT	Часовой пояс Пуэрто-Рико и Виргинских островов США
PST	Стандартное тихоокеанское время США
SST	Стандартное время Соломоновых островов
VST	Стандартное вьетнамское время

Коммутация

Раздел «Коммутация» в диспетчере конфигурации позволяет настраивать следующие объекты.

- Имена для входа агентов
- Абонентские номера
- Группы абонентских номеров
- IVR
- Порты IVR
- Места
- Группы мест
- Коммутаторы
- Коммутационные телефонные станции

Имена для входа агентов

Имена для входа агентов — это уникальные коды, определенные в пределах одного **коммутатора** и назначенные агентам. Они показывают, на каком **месте** работает тот или иной агент в течение конкретного рабочего сеанса.

Конфигурация входных имен агентов в базе данных конфигурации должна в точности соответствовать их конфигурации в системе коммутации. Перед добавлением или удалением определенного входного имени агента убедитесь в том, что аналогичное изменение было внесено в базу данных системы коммутации.

При указании входных имен агентов в качестве объектов в коммутаторе они не связываются с определенными агентами. Сведения о назначении имен для входа агентам см. в разделе **Создание агентов**.

Параметры отображения

В списке **Имена для входа агентов** приведены имена для входа агентов, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

- Список **Коммутаторы** появляется при выборе пункта **Имена для входа агентов** в диспетчере конфигурации. Чтобы открыть список **Имена для входа агентов**, сначала нужно выбрать объект «Коммутатор», а затем папку «Имена для входа агентов».
- Отключенные имена для входа агентов отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку

Выбрать.

Процедуры

Чтобы создать объект «Имя для входа агента», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Important

При удалении имени для входа агента оно удаляется из базы данных конфигурации и перестает быть связанным с агентом, которому было назначено. Это может повлиять на конфигурацию конкретного агента в контакт-центре. Перед удалением имени для входа агента рекомендуется открыть вкладку **Зависимости**, чтобы определить, какому агенту оно назначено. Если требуется только отменить назначение имени для входа агенту, но сохранить его в базе данных конфигурации, чтобы можно было назначить его другому агенту, откройте **учетную запись пользователя**, принадлежащую агенту, удалите из нее имя для входа и нажмите кнопку **Сохранить**.

Кроме того, можно установить флажки рядом с одним или несколькими объектами и нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует имя для входа агента.
- **Переместить в** — перемещает имя для входа агента в другую **иерархическую структуру**.
- Включение или отключение имен для входа агентов.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя для входа агента. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Имя для входа агента»

Steps

1. Выберите объект «Коммутатор», в котором нужно создать имя для входа агента.
2. Выберите папку «Имена для входа агентов», в которой нужно создать имя для входа агента.
3. Нажмите кнопку **Создать**.
4. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Код** — код имени для входа агента. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах коммутатора. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Коммутатор** — коммутатор, к которому относится это имя для входа агента. Это значение устанавливается автоматически в соответствии с тем, какой коммутатор вы просматриваете в списке **Имена для входа агентов**.
 - **Переопределить** — значение, которое должно использоваться вместо значения параметра «Код» для доступа к этому имени для входа агента при определенных типах маршрутизации. Необходимо указать значение переопределения, и оно должно быть уникальным в пределах коммутатора.

Important

Чтобы можно было задать значение в поле **Переопределить**, должен быть установлен флажок **Использовать переопределение**.

- **Тип коммутатора** — целое число, соответствующее сочетанию параметров коммутатора для этого имени для входа агента. Оно определяет тип устройства (например, «Расширение», «Позиция ACD» или «Канал») для каждого коммутатора (УАТС), поддерживаемого сервером T-Server. Это значение уникально для каждой конфигурации коммутатора, абонентского номера и сервера T-Server. По сути, оно обеспечивает перекрестную ссылку для типов абонентских номеров между сервером T-Server и УАТС. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть не меньше 1. Дополнительные сведения см. в *руководстве по развертыванию Framework T-Server* для вашего сервера T-Server.
- **Пароль** — ключ безопасности, используемый вместе с именем для входа агента для проверки подлинности пользователя при выполнении операции контакт-центра. Одного пользователя можно связать с несколькими именами для входа агента, защищенными паролями.
- **Подтверждение пароля** — подтверждение пароля, введенного в поле **Новый пароль**.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле Каталог групп внутренних абонентов в списке объектов.

- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

5. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Абонентские номера

Абонентские номера — это уникальные идентификаторы устройств связи, используемые для взаимодействий с клиентами (например, телефонных звонков или сообщений электронной почты), а также для обработки этих взаимодействий.

Большинство типов абонентских номеров представляют реальные устройства телефонной системы, поэтому их спецификации в базе данных конфигурации должны соответствовать параметрам коммутатора. Учтите, что в Genesys Administrator Extension не предусмотрена проверка этого соответствия.

Общее правило таково, что изменения в конфигурацию абонентских номеров в базе данных конфигурации следует вносить после внесения изменений в абонентские номера в телефонной системе, но не наоборот.

Параметры отображения

В списке **Абонентские номера** приведены абонентские номера, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

- Список **Коммутаторы** появляется при выборе пункта **Абонентские номера** в диспетчере конфигурации. Чтобы открыть список **Абонентские номера**, сначала нужно выбрать объект «Коммутатор», а затем папку «Абонентские номера».
- Отключенные абонентские номера отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или

удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы сгруппировать объекты по различным критериям, нажмите кнопку **Группировать по**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Абонентский номер», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Important

При удалении абонентского номера он удаляется из базы данных конфигурации и из всех групп абонентских номеров, в которые он входит. Если нужно удалить абонентский номер только из группы абонентских номеров, сохранив его в базе данных конфигурации для назначения другой группе, удалите его на вкладке «Абонентские номера» группы абонентских номеров.

Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует абонентский номер.
- **Переместить в** — перемещает абонентский номер в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение абонентских номеров.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя абонентского номера. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Абонентский номер»

Steps

1. Выберите объект «Коммутатор», в котором нужно создать абонентский номер.
2. Выберите папку абонентских номеров, в которой нужно создать абонентский номер.
3. Нажмите кнопку **Создать**.
4. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Номер** — абонентский номер, назначенный этому устройству в коммутаторе. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах коммутатора среди абонентских номеров всех типов, кроме типа **Метка назначения**. Изменить заданное значение невозможно. Система Genesys Administrator Extension не проверяет соответствие абонентских номеров плану нумерации коммутатора, определяемому его свойством **Диапазон абонентского номера**. Если согласно спецификациям T-Server такое соответствие важно поддерживать в среде, убедитесь в том, что указанное значение свойства **Диапазон абонентского номера** охватывает все номера, определенные в коммутаторе.
 - **Тип** — тип абонентского номера. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Коммутатор** — коммутатор, к которому относится этот абонентский номер. Для этого свойства необходимо указать значение. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Ассоциация** — сущность, постоянно связанная с этим абонентским номером (например, номер порта IVR, имя канала или номер доступа). Для абонентских номеров типа **Внешняя точка маршрутизации** этот номер может быть нужен для замены фактического абонентского номера и использоваться при направлении вызовов в эту точку маршрутизации из другого коммутатора.
 - **Регистрация** — определяет, должен ли сервер T-Server регистрировать этот абонентский номер в коммутаторе. Для этого свойства необходимо указать значение. В раскрывающемся меню выберите одно из указанных ниже значений.
 - **Ложь** — сервер T-Server никогда не должен регистрировать данный абонентский номер в коммутаторе. Вместо этого он должен обрабатывать его локально.
 - **Истина** — при запуске или повторном подключении сервер T-Server всегда должен регистрировать этот абонентский номер в коммутаторе.
 - **По требованию** — сервер T-Server должен регистрировать этот абонентский номер, только когда клиент T-Server запрашивает регистрацию. Дополнительные сведения см. в документации по T-Server.

Warning

Последние два значения приводят к принудительной регистрации абонентского номера сервером T-Server независимо от того, включен он или отключен.

- **Псевдоним** — альтернативное имя для этого абонентского номера. Для этого свойства необходимо указать значение, если абонентский номер используется в

качестве целевого объекта в инструкциях маршрутизации. Если значение указано, оно должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).

- **Тип маршрута** — тип маршрутизации, который применяется к этому абонентскому номеру. Для этого свойства необходимо указать значение.
- **Группа абонентских номеров** — группа абонентских номеров, к которой относится этот абонентский номер.
- **Переопределить** — значение, которое должно использоваться вместо значения номера или имени для доступа к этому абонентскому номеру при определенных типах маршрутизации. Необходимо указать значение переопределения, и оно должно быть уникальным в пределах коммутатора.

Important

Чтобы можно было задать значение в поле **Переопределить**, должен быть установлен флажок **Использовать переопределение**.

- **Идентификатор входа** — идентификатор входа, используемый для активации этого абонентского номера. В системах коммутации некоторых типов требуется, чтобы код входа, используемый для активации определенного абонентского номера, был постоянно связан с этим номером. В таком случае идентификатор входа может применяться к абонентским номерам следующих типов: **Позиция ACD**, **Расширение**, **Порт обработки голоса**, **Голосовая почта** или **Смешанное**.
- **Тип коммутатора** — целое число, соответствующее сочетанию параметров коммутатора для этого абонентского номера. Оно определяет тип устройства (например, **Расширение**, **Позиция ACD** или **Канал**) для каждого коммутатора (УАТС), поддерживаемого сервером T-Server. Это значение уникально для каждой конфигурации коммутатора, абонентского номера и сервера T-Server. По сути, оно обеспечивает перекрестную ссылку для типов абонентских номеров между сервером T-Server и УАТС. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть не меньше 1. Дополнительные сведения см. в *руководстве по развертыванию Framework T-Server* для вашего сервера T-Server.
- **Число каналов** — число каналов, связанных с этим абонентским номером. Применяется только в том случае, если свойство «Тип» имеет значение **Сетевой адресат**. Значение по умолчанию — 0.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

5. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Типы абонентских номеров

Тип абонентского номера	Описание
Ресурс доступа	Ресурс доступа «Коммутатор», который должен использоваться в среде с несколькими сайтами для внешней маршрутизации.
Позиция ACD	Расширение, предназначенное только для взаимодействия с клиентами.
Очередь ACD	Устройство в коммутаторе, обычно связанное с рядом целевых объектов: пока система управления ищет доступный целевой объект, взаимодействия с клиентами находятся в режиме ожидания.
Порт обработки вызовов	Расширение, подключенное к аппаратному порту обработки вызовов.
Чат	Адрес чата.
Совместный просмотр	Адрес совместного просмотра.
Абонентский номер связи	Виртуальное устройство, которое приложения используют для связи друг с другом посредством механизма пользовательских событий.
Адрес электронной почты	Адрес электронной почты.
Расширение	Обычная внутренняя линия.
Внешняя точка маршрутизации	Ресурс ISCC, предназначенный для поддержки функций внешней маршрутизации и пополнения вызовов.
Факс	Расширение, подключенное к факсимильному аппарату.
Смешанное	Внутренняя линия, которая может использоваться и как расширение, и как позиция ACD.
Мобильная станция	Мобильная станция.
Модем	Расширение, подключенное к оборудованию для передачи данных.
Порт музыки	Источник музыки.
Сетевой адресат	Номер адресата при сетевой маршрутизации.
Точка маршрутизации	Устройство в коммутаторе, не связанное с определенным целевым объектом: пока приложение маршрутизации принимает решения о маршрутизации, взаимодействия с клиентами находятся в режиме ожидания.
Очередь маршрутизации	Телефонное устройство, которое можно использовать и как точку маршрутизации, и как очередь ACD.
Служебный номер	Служебный номер, используемый в качестве

Тип абонентского номера	Описание
	точки маршрутизации при сетевой маршрутизации.
Линия прямой связи	Канал прямой связи между двумя коммутаторами в частной телефонной сети.
Группа линий прямой связи	Группа линий прямой связи, образующих один маршрут.
Канал	Канал связи между телефонной сетью общего пользования и частной телефонной сетью.
Группа каналов	Группа каналов, образующих один маршрут.
Порт передачи видео через IP	Видеоканал.
Виртуальная очередь	Виртуальное устройство, создаваемое и поддерживаемое коммутатором; по назначению аналогично очереди ACD.
Виртуальная точка маршрутизации	Виртуальное устройство, создаваемое и поддерживаемое коммутатором; по назначению аналогично точке маршрутизации.
Голосовая почта	Канал голосовой почты.
Порт VoIP	Порт VoIP.
Служба VoIP	Служба VoIP.
Порт обработки голосовых данных	Расширение, подключенное к порту электронного звукового устройства (например, IVR).
Рабочий поток	Ресурс «Рабочий поток».

Группы абонентских номеров

Группы абонентских номеров служат для логического объединения **абонентских номеров**. Их можно использовать в алгоритмах маршрутизации на сетевом уровне и при сборе некоторых типов статистических данных. Чтобы решить, нужно ли вам настраивать группы абонентских номеров, обратитесь к документации по вашему решению.

При определении группы абонентских номеров помните, что абонентские номера, входящие в одну группу, должны иметь одинаковую модель событий телефонной связи.

Группа абонентских номеров может содержать номера, относящиеся к разным **коммутаторам**, однако получить правильные статистические данные по этой группе можно только в том случае, если приложения отчетности могут подключаться к серверам, связанным с этими коммутаторами.

Параметры отображения

В списке **Группы абонентских номеров** приведены группы абонентских номеров, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные группы абонентских номеров отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Группа абонентских номеров», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Important

При удалении группы абонентских номеров из базы данных конфигурации удаляется только сам объект «Группа абонентских номеров». Входящие в него объекты «Абонентский номер» не удаляются.

Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует группу абонентских номеров.
- **Переместить в** — перемещает группу абонентских номеров в другую [иерархическую структуру](#).
- Включение и отключение групп абонентских номеров.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя группы абонентских номеров. Можно также настроить [параметры](#) и [разрешения](#).

Procedure: Создание объектов «Группа абонентских номеров»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя группы абонентских номеров. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами). Если в группе абонентских номеров есть хотя бы один номер, изменить это значение невозможно.

- **Тип** — тип группы абонентских номеров. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Таблица пропускной способности** — это поле применяется только при использовании корпоративного решения маршрутизации. В нем указывается таблица пропускной способности, связанная с этой группой абонентских номеров. Дополнительные сведения см. в документации по корпоративному решению маршрутизации.
 - **Таблица квот** — это поле применяется только при использовании корпоративного решения маршрутизации. В нем указывается таблица квот, связанная с этой группой абонентских номеров. Дополнительные сведения см. в документации по корпоративному решению маршрутизации.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. На вкладке **Исходные абонентские номера** приведен список **абонентских номеров**, с которых вызовы могут быть перенаправлены в эту группу агентов. В этот список можно включать абонентские номера следующих типов: **точка маршрутизации, внешняя точка маршрутизации, служебный номер, очередь маршрутизации, очередь ACD, виртуальная очередь** или **виртуальная точка маршрутизации**.
 4. На вкладке **Абонентские номера** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить абонентский номер в эту группу. Во всплывающем окне можно создать объект, нажав кнопку **Создать**.
 5. Добавив абонентский номер в группу абонентских номеров, выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы принять изменения и остаться на вкладке.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.
 6. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Типы групп абонентских номеров

Ниже перечислены типы групп абонентских номеров и типы абонентских номеров, которые можно в них включать.

Тип группы абонентских номеров	Совместимые типы абонентских номеров
Очереди ACD	Очередь ACD, очередь маршрутизации и виртуальная очередь

Тип группы абонентских номеров	Совместимые типы абонентских номеров
Сетевые порты	Сетевой адресат
Точки маршрутизации	Точка маршрутизации, внешняя точка маршрутизации, очередь маршрутизации и виртуальная точка маршрутизации
Служебные номера	Служебный номер
Отдельные порты	Расширение, позиция ACD, порт обработки вызовов, музыкальный порт, абонентский номер связи, адрес электронной почты, модем, факс, чат, совместный просмотр, порт VoIP, порт передачи видео через IP, порт обработки голосовых данных и голосовая почта

IVR

IVR (интерактивный автоответчик) — это объекты телефонной связи, состоящие из портов IVR, которые контролируются посредством драйверов интерфейса IVR.

При регистрации нового IVR в базе данных конфигурации для него автоматически создается папка «Порты IVR».

Порты IVR — это объекты телефонной связи, уникально определяемые номерами в объектах IVR, которые могут использоваться для телефонных звонков и их обработки.

Параметры отображения

В списке **IVR** приведены IVR, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные объекты IVR отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «IVR», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Warning

При удалении объекта IVR также удаляются все определенные для него порты IVR. Их удаление, в свою очередь, может привести к изменениям в других объектах.

Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует IVR.
- **Переместить в** — перемещает IVR в другую [иерархическую структуру](#).
- Включение и отключение IVR.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя IVR. Можно также настроить [параметры](#) и [разрешения](#) и просмотреть [зависимости](#).

Procedure: Создание объектов «IVR»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя IVR. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Описание** — краткое описание IVR.
 - **Тип** — тип IVR. Для этого свойства необходимо указать значение.

- **Версия** — версия IVR. Для этого свойства необходимо указать значение.
- **Сервер IVR** — имя приложения типа «Интерфейсный сервер IVR», которое обслуживает этот объект IVR.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. На вкладке **Порты IVR** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить **порт IVR**.

4. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Important

Порты IVR настраиваются как отдельные объекты. Их можно создать и настроить только после создания соответствующего объекта IVR.

Порты IVR

Порты IVR (интерактивного автоответчика) — это объекты телефонной связи, уникально определяемые номерами в объектах **IVR**, которые могут использоваться для телефонных звонков и их обработки.

При регистрации нового объекта IVR в базе данных конфигурации для него автоматически создается папка «Порты IVR». Таким образом, порт IVR можно создать, только если создан соответствующий объект IVR.

Параметры отображения

В списке **Порты IVR** приведены порты IVR, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

- Список **IVR** появляется при выборе пункта **Порты IVR** в диспетчере конфигурации. Чтобы открыть список **Порты IVR**, сначала нужно выбрать объект IVR, а затем папку «Порты IVR».
- Отключенные порты IVR отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Порт IVR», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Warning

Удаление порта IVR может повлиять на некоторые объекты в конфигурации. Чтобы просмотреть связи между портом IVR и другими объектами, воспользуйтесь вкладкой **Зависимости**.

Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует порт IVR.
- **Переместить в** — перемещает порт IVR в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение портов IVR.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя порта IVR. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Порт IVR»

Prerequisites

Создан **объект IVR**, с которым связаны данные порты.

Steps

1. В списке **IVR** нажмите на объект IVR, в котором нужно создать порт IVR.
2. Выберите папку «Порты IVR», в которой нужно создать порт IVR.
3. Нажмите кнопку **Создать**.
4. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Номер порта** — номер, связанный с каналом на IVR. Необходимо указать значение

данного свойства, и оно может быть равно 0 (нулю) или любому положительному целому числу. Оно должно быть уникальным в пределах IVR, с которым связан порт.

- **Описание** — краткое описание порта IVR.
- **IVR** — IVR, к которому относится данный порт IVR. Это значение устанавливается автоматически, и изменить его невозможно.
- **Ассоциированный абонентский номер** — абонентский номер, связанный с данным портом IVR.
- **Ассоциированный коммутатор** — коммутатор, связанный с данным портом IVR.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

5. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Места

Место — это расположение, в котором один агент работает с одним или несколькими **абонентскими номерами**.

Необходимо настроить места и назначить им конкретные абонентские номера, чтобы можно было отслеживать производительность и доступность **агентов, групп агентов и групп мест**, а также предоставлять эту информацию приложениям, обрабатывающим вызовы.

Типичное место агента включает в себя два абонентских номера, один из которых используется агентом для приема вызовов клиентов, а второй — для консультационных вызовов и переключений.

Если используются мультимедийные возможности продуктов Genesys, для мест могут понадобиться абонентские номера других типов, например адрес электронной почты.

Параметры отображения

В списке **Места** приведены места, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные места отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Место», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Important

При удалении места оно удаляется из базы данных конфигурации и из всех групп мест, в которые оно входит. Если нужно удалить место из группы мест, членом которой оно является, но сохранить его в базе данных конфигурации и оставить доступным для членства в другой группе мест, удалите его из группы мест.

Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует место.
- **Переместить в** — перемещает место в другую [иерархическую структуру](#).
- Включение и отключение мест.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя места. Можно также настроить [параметры](#) и [разрешения](#) и просмотреть [зависимости](#).

Procedure: Создание объектов «Место»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя места. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).

- **Правило пропускной способности** — сценарий правила пропускной способности, связанный с этим местом.
 - **Контракт с оплатой расходов** — контракт с оплатой расходов, связанный с данным местом.
 - **Сайт** — сайт, с которым связано правило пропускной способности и (или) контракт с оплатой расходов. Если правило пропускной способности или контракт с оплатой расходов связаны с сайтом, он указывается в этом поле.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. На вкладке **Абонентские номера** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить абонентский номер. Во всплывающем окне можно создать объект, нажав кнопку **Создать**.
 4. Добавив абонентский номер к месту, выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы принять изменения и остаться на вкладке.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.
 5. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Группы мест

Группы мест служат для логического объединения **мест**. Места можно объединить в группы, если в соответствии с алгоритмами обработки вызовы должны распределяться в рамках определенного набора мест под управлением приложений, а не с помощью механизмов ACD **коммутатора**.

Например, рассмотрим услугу парковки вызовов. Приложение маршрутизации передает вызов на порт, который назначен группе мест парковки вызовов. Затем, во время парковки вызова, приложение прикрепляет к нему данные об обработке, которую необходимо к нему применить.

Параметры отображения

В списке **Группы мест** приведены группы мест, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные группы мест отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Группа мест», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Important

При удалении группы мест из базы данных конфигурации удаляется только сам объект «Группа мест». Входящие в него объекты «Место» не удаляются.

Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует группу мест.
- **Переместить в** — перемещает группу мест в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение групп мест.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя группы мест. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Группа мест»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя группы мест. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами). Если в группе мест есть хотя бы одно место, изменить это значение невозможно.
 - **Таблица пропускной способности** — это поле применяется только при использовании корпоративного решения маршрутизации. В нем указывается таблица пропускной способности, связанная с этой группой мест. Дополнительные сведения см. в документации по корпоративному решению маршрутизации.

- **Таблица квот** — это поле применяется только при использовании корпоративного решения маршрутизации. В нем указывается таблица квот, связанная с этой группой мест. Дополнительные сведения см. в документации по корпоративному решению маршрутизации.
 - **Контракт с оплатой расходов** — контракт с оплатой расходов, связанный с данной группой мест.
 - **Сайт** — сайт, содержащий этот контракт с оплатой расходов.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. На вкладке **Исходные абонентские номера** приведен список абонентских номеров, с которых вызовы могут быть перенаправлены в эту группу мест. В этот список можно включать абонентские номера следующих типов: **точка маршрутизации, внешняя точка маршрутизации, служебный номер, очередь маршрутизации, очередь ACD, виртуальная очередь** или **виртуальная точка маршрутизации**. Чтобы добавить абонентский номер, нажмите кнопку **Добавить**. Во всплывающем окне можно создать объект, нажав кнопку **Создать**.
 4. Добавив абонентский номер, выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы принять изменения и остаться на вкладке.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.
 5. На вкладке **Места** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить место. Во всплывающем окне можно создать объект, нажав кнопку **Создать**.
 6. Добавив место в группу мест, выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы принять изменения и остаться на вкладке.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.
 7. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Коммутаторы

Коммутатор — это совокупность ресурсов телефонии в рамках **коммутационной телефонной станции**.

В большинстве случаев конфигурации корпоративного уровня для коммутаторов и коммутационных телефонных станций должны быть идентичны друг другу. Однако могут существовать исключения, когда необходимо разделить станцию на несколько коммутаторов или создать более эффективный и безопасный план нумерации. В этой ситуации нужно определить коммутатор в пределах коммутационной телефонной станции.

В случае потери всех компонентов на одном сайте необходимо применить стратегию аварийного восстановления, чтобы обеспечить минимальное прерывание обслуживания. Центральной частью данной стратегии является существование синхронизированных коммутаторов, которые располагаются на отдельных сайтах и на которых настроены одинаковые наборы расширений агентов и **имен для входа агентов**. Агент может в любое время войти на любой коммутатор.

Стратегия аварийного восстановления, реализованная компанией Genesys для компонентов Genesys, применяется к коммутаторам типа **Коммутатор SIP**. Настроить аварийное восстановление для компонентов Genesys можно только в случае, если в базе данных конфигурации есть хотя бы один коммутатор.

Дополнительные сведения об аварийном восстановлении см. в [руководстве по развертыванию сервера SIP с высокой доступностью](#) или [справке по Genesys Administrator 8.1](#).

Параметры отображения

В списке **Коммутаторы** приведены коммутаторы, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные коммутаторы отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних**

абонентов. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Коммутатор», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует коммутатор.
- **Переместить в** — перемещает коммутатор в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение коммутаторов.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя коммутатора. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Коммутатор»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя коммутатора. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Коммутационная телефонная станция** — коммутационная телефонная станция, к которой относится данный коммутатор. Для этого свойства необходимо указать

значение. Изменить заданное значение невозможно.

- **Тип коммутатора** — тип коммутационной телефонной станции, к которой относится данный коммутатор. Это значение устанавливается автоматически.
 - **T-Server** — объект «Приложение» типа T-Server, через который выполняется управление объектами телефонии данного коммутатора. Настроенную связь разорвать невозможно, если у указанного объекта T-Server есть хотя бы одно клиентское приложение.
 - **Диапазон абонентского номера** — внутренний план нумерации коммутатора. Используйте дефис, чтобы задать диапазон номеров, и запятые, чтобы перечислить отдельные номера или диапазоны, — например: 1100-1179, 1190-1195, 1199. Этот параметр необязателен, но он может быть важен для работы объекта T-Server с определенными типами коммутаторов.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. На вкладке **Коды доступа** отображается список кодов доступа, используемых для размещения, маршрутизации или передачи вызовов с данного коммутатора на другие в системе с многими сайтами. В зависимости от структуры плана нумерации может существовать или отсутствовать необходимость в кодах доступа для связи с абонентскими номерами, относящимися к разным коммутаторам телефонной сети с многими сайтами. Нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить код доступа к данному коммутатору.
4. В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
- **Коммутатор** — коммутатор, которому назначается данный код доступа.
 - **Код** — префикс, используемый для связи с абонентскими номерами коммутатора, указанного в свойстве «Коммутатор», при размещении или передаче вызовов от абонентских номеров коммутатора на объект, для которого выполняется настройка. Для этого свойства необходимо указать значение. Нужно указать код доступа в полном соответствии с планом нумерации телефонной сети контакт-центра, а какие-либо изменения в коды доступа можно вносить только после внесения соответствующих изменений в телефонную сеть.
 - **Целевой тип** — тип цели в пределах коммутатора, для которого указываются все параметры маршрутизации.

Important

Сочетание значений первых трех свойств — **Коммутатор**, **Код** и **Целевой тип** — определяет уникальность кодов доступа коммутатора. Можно указать несколько кодов доступа с одним и тем же кодом для одного и того же коммутатора с тем условием, что они

имеют разные целевые типы.

- **Тип маршрута** — тип маршрутизации для цели, указанной в поле «Целевой тип» для данного коммутатора.
 - **Источник абонентского номера** — информационный источник, который задает исходную точку в инструкциях по маршрутизации.
 - **Источник назначения** — информационный источник, который задает назначение в инструкциях по маршрутизации.
 - **Источник местоположения** — информационный источник, который задает местоположение в инструкциях по маршрутизации.
 - **Источник DNIS** — информационный источник, который задает DNIS в инструкциях по маршрутизации.
 - **Источник причины** — информационный источник, который задает причины в инструкциях по маршрутизации.
 - **Источник расширения** — информационный источник, который задает расширения в инструкциях по маршрутизации.
 - Нажмите кнопку **ОК**.
5. Нажмите кнопку **Применить**, чтобы сохранить информацию на вкладке.
6. На вкладке **Стандартные коды доступа** приводится список кодов доступа, которые можно использовать для размещения, маршрутизации или передачи вызовов на данный коммутатор с любых других коммутаторов в системе с многими сайтами. В зависимости от структуры плана нумерации может существовать или отсутствовать необходимость в кодах доступа для связи с абонентскими номерами, относящимися к разным коммутаторам телефонной сети с многими сайтами. Нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить стандартный код доступа к данному коммутатору.
7. В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
- **Код** — префикс, используемый для связи с абонентскими номерами коммутатора, указанного в свойстве «Коммутатор», при размещении или передаче вызовов от абонентских номеров коммутатора на объект, для которого выполняется настройка. Для этого свойства необходимо указать значение. Нужно указать код доступа в полном соответствии с планом нумерации телефонной сети контакт-центра, а какие-либо изменения в коды доступа можно вносить только после внесения соответствующих изменений в телефонную сеть.
 - **Целевой тип** — тип цели в пределах коммутатора, для которого указываются все параметры маршрутизации.

Important

Сочетание значений первых трех свойств — **Коммутатор**, **Код** и **Целевой тип** — определяет уникальность кодов доступа коммутатора. Можно указать несколько кодов доступа с одним и тем же кодом для одного и того же коммутатора с тем условием, что они имеют разные целевые типы.

- **Тип маршрута** — тип маршрутизации для цели, указанной в поле «Целевой тип» для данного коммутатора.
 - **Источник абонентского номера** — информационный источник, который задает исходную точку в инструкциях по маршрутизации.
 - **Источник назначения** — информационный источник, который задает назначение в инструкциях по маршрутизации.
 - **Источник местоположения** — информационный источник, который задает местоположение в инструкциях по маршрутизации.
 - **Источник DNIS** — информационный источник, который задает DNIS в инструкциях по маршрутизации.
 - **Источник причины** — информационный источник, который задает причины в инструкциях по маршрутизации.
 - **Источник расширения** — информационный источник, который задает расширения в инструкциях по маршрутизации.
 - Нажмите кнопку **ОК**.
8. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Коммутационные телефонные станции

Коммутационные телефонные станции — это реальные телефонные коммутаторы, которые предоставляют телефонные услуги контакт-центрам.

Коммутационная телефонная станция должна быть зарегистрирована до настройки **коммутатора с абонентскими номерами и именами для входа агентов**.

Параметры отображения

В списке **Коммутационные телефонные станции** приведены коммутационные телефонные станции, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные коммутационные телефонные станции отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Коммутационная телефонная станция», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Коммутационную телефонную станцию невозможно удалить, если с ней связан хотя бы один коммутатор. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует коммутационную телефонную станцию.
- **Переместить в** — перемещает коммутационную телефонную станцию в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение коммутационных телефонных станций.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя коммутационной телефонной станции. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Коммутационная телефонная станция»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя коммутационной телефонной станции. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах данной коммутационной телефонной станции (в корпоративной среде или в среде с многими группами внутренних абонентов) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Тип коммутатора** — тип коммутационной телефонной станции. Необходимо указать тип. После установки типа изменить его невозможно.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.

- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Маршрутизация/электронные службы

Раздел «Маршрутизация/электронные службы» в диспетчере конфигурации позволяет настраивать следующие объекты.

- Звуковые ресурсы
- Бизнес-атрибуты
- Значения бизнес-атрибутов
- Объективные таблицы
- Статистические дни
- Статистические таблицы
- Транзакции
- Голосовые приглашения

Звуковые ресурсы (Диспетчер конфигурации)

Это окно позволяет управлять специализациями и связанными с ними звуковыми ресурсами (объявлениями и музыкальными файлами).

Создание специализаций помогает определить, какие файлы относятся к конкретному говорящему. Например, можно создать специализацию с именем Джон, для которой используется запись на английском языке в исполнении мужчины. Либо можно создать специализацию с именем Мэри, для которой используется запись на французском языке в исполнении женщины.

Для выгрузки доступно два типа звуковых ресурсов.

- **Объявления** — файлы, содержащие речевую запись, которая будет воспроизводиться для клиентов. Например, можно создать файл объявления, сообщающий клиентам о режиме работы.
- **Музыка** — музыкальные файлы, которые воспроизводятся для клиентов. Например, можно создать музыкальный файл, воспроизводимый для клиентов, которых планируется передать агенту.

Окно **Звуковые ресурсы** в приложении Genesys Administrator Extension (GAX) представляет собой единый список специализаций и звуковых ресурсов. Для каждого звукового ресурса в приложении GAX отображаются указанные ниже сведения.

- Логотип, обозначающий тип файла — Объявление или Музыка.
- Имя звукового ресурса.
- Идентификатор звукового ресурса (ARID).
- Дополнительные столбцы (по одному для каждой специализации), в которых указывается, какая специализация использует данный звуковой ресурс.

Нажмите кнопку **Показать быстрый фильтр** и введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**. Список динамически обновляется в соответствии с текстом в поле **Быстрый фильтр**.

Интерфейс управления звуковыми ресурсами (ARM) встроен в **систему управления рабочими параметрами (ОПМ)**, что позволяет пользователям динамически выбирать специализации и звуковые ресурсы для использования в сочетании с параметризованной стратегией или приложением для организации взаимодействия, а также с параметризованной маршрутизацией или приложениями голосовой связи.

Доступ к ARM основан на привилегиях ролей и разрешениях системы управления доступом группы внутренних абонентов, как описано ниже.

- Доступ пользователей к экранам и определенным функциям ARM осуществляется на основе привилегий ролей.
- Разрешения системы управления доступом определяют, какие именно звуковые ресурсы

доступны для просмотра и редактирования пользователям, прошедшим проверку подлинности. Доступ к звуковым ресурсам предоставляется на уровне группы внутренних абонентов. Пользователю доступны все звуковые ресурсы каждой группы внутренних абонентов, к которой ему разрешен доступ.

Чтобы получить дополнительную информацию, нажмите на вкладку ниже.

Специализации

Создание специализации

Чтобы создать специализацию, нажмите кнопку **Создать**.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Создание специализации

Steps

1. Нажмите **Создать** и выберите пункт **Добавить специализацию**.
2. Введите указанные ниже сведения.
 - **Имя специализации** — имя специализации.
 - **Язык** — язык, используемый специализацией.
 - **Описание** — описание специализации.
 - **Пол** — выберите пол специализации — Мужской, Женский или Не указан.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Другие действия

После создания специализации доступны следующие действия.

- Редактировать специализацию — нажмите кнопку **Редактировать** рядом со специализацией, чтобы изменить свойства специализации.
- Удалить специализацию — нажмите кнопку **Редактировать**, чтобы просмотреть свойства специализации. В окне **Редактировать специализацию** нажмите кнопку **Удалить**, чтобы удалить специализацию.

Important

Удалить специализацию, которая входит в состав одного или нескольких файлов звуковых ресурсов, невозможно.

- Манипулировать звуковыми ресурсами — после назначения звукового ресурса специализации становятся доступны несколько параметров, позволяющих манипулировать файлом.
 - Воспроизвести файл — нажмите кнопку воспроизведения, чтобы прослушать файл.
 - **Удалить** — удаляет файл. При этом не удаляются связанные с ним специализации, однако удаляются исходные звуковые файлы. Файл можно удалить только в том случае, если звуковой ресурс, которому он назначен, не был развернут. Если пользователь, выполняющий эту операцию, является поставщиком услуг, файл можно удалить только в случае, если он не был создан группой внутренних абонентов.
 - **Повторно обрабатывать** — при повторной обработке файл звукового ресурса повторно создается из исходного загруженного звукового файла (если он не был удален из базы данных или из целевого хранилища). Кроме того, выполняется необходимое преобразование звуковых форматов.
 - **Загрузить** — загрузите файл в компьютер.
 - **Кодировки** — просмотрите сведения о типе кодировки файла приложением GAX. При выгрузке звуковых файлов приложение GAX автоматически кодирует их в следующие форматы: µ-law, A-law и GSM.

Звуковые ресурсы

Создание звукового ресурса

Чтобы создать звуковой ресурс, нажмите кнопку **Создать**.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Создание звукового ресурса

Steps

1. Нажмите **Создать** и выберите **Добавить сообщение**.
2. Введите указанные ниже сведения.
 - **Имя** — имя звукового ресурса.

- **Описание** — описание звукового ресурса.
- **Тип** — выберите тип звукового ресурса — Музыка (музыкальный файл) или Объявление (файл объявления).

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Выгрузка звуковых ресурсов

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Выгрузка звуковых ресурсов

Steps

1. Укажите звуковой ресурс и специализацию для назначения файлу. Затем выберите или наведите курсор на ячейку таблицы, которая является общей для целевого звукового ресурса и специализации.
2. Нажмите кнопку **Выгрузить звуковой файл**.
3. В браузере откроется диалоговое окно, позволяющее выбрать звуковой ресурс для выгрузки. Выберите файл для выгрузки.
4. Звуковой ресурс выгружается в приложение GAX и назначается специализации.

Удаление звуковых ресурсов

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Удаление звуковых ресурсов

Steps

1. Установите флажок рядом со звуковым ресурсом, который нужно удалить.
2. Нажмите кнопку **Удалить**.

Important

- При удалении звукового ресурса также удаляются все связанные с ним файлы.
- Если выполняется удаление звукового ресурса, который используется системой управления рабочими параметрами, и этот ресурс используется одним или несколькими параметрами или группами параметров, на экране появится соответствующее сообщение. В этом случае можно отменить или подтвердить удаление.

Другие действия

После выгрузки файла можно выбрать или выделить файл и выполнить одно из указанных ниже действий.

- Воспроизвести файл — нажмите кнопку воспроизведения, чтобы прослушать файл.
- **Удалить** — удаляет файл. При этом не удаляются связанные с ним специализации, однако удаляются исходные звуковые файлы. Файл можно удалить только в том случае, если звуковой ресурс, которому он назначен, не был развернут. Если пользователь, выполняющий эту операцию, является поставщиком услуг, файл можно удалить только в случае, если он не был создан группой внутренних абонентов.
- **Повторно обрабатывать** — при повторной обработке файл звукового ресурса повторно создается из исходного загруженного звукового файла (если он не был удален из базы данных или из целевого хранилища). Кроме того, выполняется необходимое преобразование звуковых форматов.
- **Загрузить** — загрузите файл в компьютер.
- **Кодировки** — просмотрите сведения о типе кодировки файла приложением GAX. При выгрузке звуковых файлов приложение GAX автоматически кодирует их в следующие форматы: μ-law, A-law и GSM.

Предоставление доступа к звуковым ресурсам

Группа внутренних абонентов «Среда» (Поставщик услуг) может предоставлять доступ к звуковым ресурсам другим группам внутренних абонентов. Развернутые звуковые ресурсы

обладают перечисленными ниже свойствами.

- Для каждой группы внутренних абонентов создается новый звуковой ресурс.
- Если у группы внутренних абонентов нет соответствующих специализаций, они создаются автоматически.
- Идентификаторы специализаций и звуковых ресурсов совпадают с идентификаторами развертываемых файлов.
- К именам файлов обеспечивается совместный доступ через новый звуковой ресурс. На файловом сервере не создаются новые файлы. Звуковые ресурсы реализуют механизм, который позволяет сделать имена закодированных файлов видимыми другим группам внутренних абонентов, чтобы их можно было использовать с системой управления рабочими параметрами.
- Развертывать звуковые ресурсы для другой группы внутренних абонентов может только группа внутренних абонентов «Среда». Группа внутренних абонентов не может повторно выполнить развертывание звукового ресурса для другой группы.
- Изменения, которые группа внутренних абонентов «Среда» вносит в файлы развернутых звуковых ресурсов, распространяются автоматически. Сюда относится добавление, обновление и удаление файлов развернутых звуковых ресурсов.

Развертывание звуковых ресурсов

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Развертывание звуковых ресурсов

Steps

Звуковые ресурсы можно развертывать на уровне группы внутренних абонентов или на уровне звукового ресурса. Выберите один из указанных ниже способов.

На уровне группы внутренних абонентов

1. Откройте **Каталог групп внутренних абонентов** и выберите группу внутренних абонентов, к которой будет отнесен звуковой ресурс.
2. Нажмите кнопку **Редактировать развертывание**.
3. В окне **Сообщения владельца среды** появится список звуковых ресурсов, имеющихся в среде. Можно добавлять или удалять звуковые ресурсы, назначенные группе внутренних абонентов, с помощью кнопок **Добавить** и **Удалить** рядом с каждым звуковым ресурсом.
4. Нажмите кнопку **ОК**.

На уровне звукового ресурса

1. Установите флажок рядом со звуковым ресурсом, который нужно развернуть.
2. Нажмите кнопку **Редактировать**.
3. В списке «Группы внутренних абонентов» выберите группы внутренних абонентов, в которых будет разворачиваться данный звуковой ресурс. Можно установить флажок **Сделать это сообщение доступным для всех групп внутренних абонентов**, чтобы развернуть ресурс во всех группах внутренних абонентов.
4. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Бизнес-атрибуты

Бизнес-атрибуты — это объекты, которые служат контейнерами определенного типа для **значений атрибутов**. Экземпляры такого объекта представляют собой перечисления доступных значений (классификации), например «Тип средства связи», «Тип услуги» и т. д.

Important

Имена и значения бизнес-атрибутов могут храниться в кодировке UTF-8. Это позволяет вводить и отображать атрибуты и их значения на любом языке, включая языки, не поддерживаемые ASCII, такие как японский. При необходимости для одного бизнес-атрибута можно использовать сочетание из двух и более языков.

Дополнительные сведения о бизнес-атрибутах см. в следующих документах:

- [Руководство пользователя бизнес-процесса Universal Routing 8.1](#)
- [Справочное руководство по Universal Routing 8.1](#)
- [Раздел «Бизнес-атрибуты» в справочном руководстве по свойствам взаимодействия электронных служб](#)

Параметры отображения

В списке **Бизнес-атрибуты** приведены бизнес-атрибуты, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные бизнес-атрибуты отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних**

абонентов. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Бизнес-атрибут», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует бизнес-атрибут.
- **Переместить в** — перемещает бизнес-атрибут в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение бизнес-атрибутов.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя бизнес-атрибута. Можно также настроить **параметры** и **разрешения**.

Procedure: Создание объектов «Бизнес-атрибут»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя бизнес-атрибута. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами). Изменить заданное значение невозможно.

- **Отображаемое имя** — локализованное имя бизнес-атрибута, под которым этот объект отображается в элементах графического пользовательского интерфейса, таких как диалоговые окна. По умолчанию это значение совпадает со значением свойства **Имя**.
- **Описание** — краткое описание бизнес-атрибута.
- **Тип** — тип бизнес-атрибута. Для этого свойства необходимо указать значение. Изменить заданное значение невозможно.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Значения бизнес-атрибутов

Значение бизнес-атрибута — это объект, который представляет отдельное значение в пределах диапазона значений для конкретного объекта **Бизнес-атрибут**.

Параметры отображения

В списке **Значения бизнес-атрибутов** приведены значения бизнес-атрибутов, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

- Список **Бизнес-атрибуты** появляется при выборе пункта **Значения бизнес-атрибутов** в диспетчере конфигурации. Чтобы открыть список **Значения бизнес-атрибутов**, сначала нужно выбрать объект «Бизнес-атрибут», а затем папку «Значение бизнес-атрибута».
- Отключенные значения бизнес-атрибутов отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Значение бизнес-атрибута», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует значение бизнес-атрибута.
- **Переместить в** — перемещает значение бизнес-атрибута в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение значений бизнес-атрибутов.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя значения бизнес-атрибута. Можно также настроить **параметры** и **разрешения**.

Procedure: Создание объектов «Значение бизнес-атрибута»

Steps

1. В списке **Бизнес-атрибуты** выберите объект «Бизнес-атрибут», в котором нужно создать значение бизнес-атрибута.
2. Выберите папку «Значение бизнес-атрибута», в которой нужно создать значение бизнес-атрибута.
3. Нажмите кнопку **Создать**.
4. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя значения бизнес-атрибута. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах бизнес-атрибута, к которому относится. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Отображаемое имя** — локализованное имя значения бизнес-атрибута, под которым этот объект отображается в элементах графического пользовательского интерфейса, таких как диалоговые окна. По умолчанию это значение совпадает со значением свойства **Имя**.
 - **Бизнес-атрибут** — бизнес-атрибут, к которому относится это значение бизнес-атрибута. Для этого свойства необходимо указать значение. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Описание** — краткое описание значения бизнес-атрибута.

- **По умолчанию** — если этот параметр выбран, то данное значение является значением по умолчанию для бизнес-атрибута, к которому оно относится. Если этот флажок установлен для одного значения бизнес-атрибута, то установить его для другого значения, относящегося к тому же бизнес-атрибуту, невозможно.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

5. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Объективные таблицы

Объективные таблицы — это коллекции объективных записей, которые определяют соответствие между атрибутами взаимодействия (такими как тип средства связи, тип услуги и клиентский сегмент) и целями услуги.

Если используется маршрутизация на базе расходов, используйте контракт с оплатой расходов. Контракт с оплатой расходов является особым типом объективной таблицы и содержит данные, необходимые для расчета расходов на взаимодействие, которое подлежит маршрутизации. Контракты с оплатой расходов содержат объективные записи, каждая из которых связана с контрактом ИТ. Сведения о работе с контрактами с оплатой расходов см. в разделе «Контракты с оплатой расходов» на вкладке «Процедуры» ниже.

Дополнительные сведения об объективных таблицах см. в [руководстве по настройке приложения маршрутизации Universal Routing 8.0](#).

Параметры отображения

В списке **Объективные таблицы** приведены объективные таблицы, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные объективные таблицы отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Объективная таблица», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует объективную таблицу.
- **Переместить в** — перемещает объективную таблицу в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение объективных таблиц.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя объективной таблицы. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Объективная таблица»

Steps

- **Объективная таблица**
- **Контракт с оплатой расходов**

Объективная таблица

1. Нажмите кнопку **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя объективной таблицы. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Описание** — краткое описание объективной таблицы.
 - **Тип** — выберите тип **по умолчанию**, чтобы создать объективную таблицу, не являющуюся контрактом с оплатой расходов.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается

группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.

- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Контракт с оплатой расходов

1. Нажмите кнопку **Создать**.

2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.

- **Имя** — имя объективной таблицы. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
- **Описание** — краткое описание объективной таблицы.
- **Тип** — выберите тип **Контракт**, чтобы создать объективную таблицу, являющуюся контрактом с оплатой расходов.
- **Итоговые предварительно оплачиваемые расходы** — предварительно оплачиваемые расходы по контракту; только для контрактов со ставкой за объем.
- **Часовой пояс** — часовой пояс для данного контракта с оплатой расходов и типов взаимодействия, указанных на вкладке «Общие сведения».
- **Начало** — дата начала действия контракта с оплатой расходов.
- **Конец** — дата окончания действия контракта с оплатой расходов.

Important

Дополнительные сведения см. в [руководстве по настройке приложения маршрутизации Universal Routing 8.0](#).

3. Чтобы сохранить контракт с оплатой расходов, нажмите кнопку **Применить**. Появится вкладка **Объективные записи**.

4. На вкладке **Объективные записи** нажмите кнопку **Добавить**.

5. В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.

- **Тип средства связи** — тип технологии связи, используемой для обмена данными, например телефон, электронная почта или факс. Диапазон значений атрибута для данного поля определяется в бизнес-атрибуте «Тип средства связи».
- **Тип услуги** — услуга, запрашиваемая клиентом. Диапазон значений атрибута для

данного поля определяется в бизнес-атрибуте «Тип услуги».

- **Клиентский сегмент** — категория, к которой относится клиент с учетом бизнес-направления и возможной прибыли для предприятия. Диапазон значений атрибута для данного поля определяется в бизнес-атрибуте «Клиентский сегмент».
- **Объективная цель услуги** — объективная цель услуги, определенная для данной записи. Для голосового взаимодействия это заданное время голосового вызова, на который должен ответить действующий агент.
- **Объективная допустимая ошибка услуги** — объективная допустимая ошибка услуги, определенная для данной записи. Определяет величину отклонения от объективной цели услуги.
- Нажмите кнопку **ОК**.

Important

Дополнительные сведения см. в [руководстве по настройке приложения маршрутизации Universal Routing 8.0](#).

6. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Статистические дни

Статистический день — это выраженная в числовом виде рабочая нагрузка, выполнение которой ожидается от определенной **группы агентов** в течение конкретного рабочего дня.

Если используется маршрутизация на базе расходов, используйте дневной контракт. Дневной контракт — это особый тип статистического дня. Если используется маршрутизация на базе расходов, дневной контракт представляет собой статистический день, который также включает в себя базовые ставки и штрафы за обработку объема, большего или меньшего ожидаемой рабочей нагрузки. Дневные контракты применяются только к контрактам ИТ со ставкой за объем. С помощью дневных контрактов можно варьировать базовую ставку в зависимости от колебаний объема в различные дни недели, выходные дни и исключительные дни, такие как праздники. Дополнительные сведения о дневных контрактах см. в [руководстве по настройке приложения маршрутизации Universal Routing 8.0](#).

Статистические дни содержат определения моментов времени и интерпретируются серверными приложениями Genesys, которые изначально предназначены для работы с такими объектами и согласовывают их с фактической временной шкалой, по которой работает сервер. В зависимости от поведения сервера определение применяется либо к локальному времени в часовом поясе сервера, либо к времени в формате UTC. Статистический день сам по себе не указывает на определенный часовой пояс.

Дополнительные сведения о статистических днях см. в [руководстве по настройке приложения маршрутизации Universal Routing 8.0](#).

Параметры отображения

В списке **Статистические дни** приведены статистические дни, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные статистические дни отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать.

Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Статистический день», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует статистический день.
- **Переместить в** — перемещает статистический день в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение статистических дней.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя статистического дня. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Статистический день»

Steps

Чтобы создать объект «Статистический день», выберите один из следующих типов:

- **Статистический день**
- **Дневной контракт**

Статистический день

Чтобы создать статистический день, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя статистического дня. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Тип** — выберите тип **По умолчанию**, чтобы создать статистический день, не являющийся дневным контрактом.
 - **Тип дня** — эти поля определяют календарные дни, к которым применяются статистические значения статистического дня. Если выбран параметр **Дата**, можно изменить следующие поля: **Год**, **Месяц**, **День**. Если выбран параметр **День недели**, можно изменить поле **День недели**.

Important

Не задавайте никаких свойств в указанном ниже разделе, если объект «Статистический день» настроен на использование в статистической таблице типа «Специальная дневная таблица».

- **Начальное время** — время начала рабочего дня. Значение должно быть положительным числом, выраженным в часах, минутах и секундах, начиная с 00:00:00.
- **Конечное время** — время окончания рабочего дня. Значение должно быть положительным числом, выраженным в часах, минутах и секундах, начиная с 00:00:00.

Warning

Не настраивайте рабочий день так, чтобы он включал в себя полночь, поскольку это может неправильно интерпретироваться решением маршрутизации. Если рабочий день начинается в один день и заканчивается в следующий день, необходимо настроить два дня следующим образом:

первый рабочий день начинается с общего начального времени и заканчивается в 23:59 того же календарного дня; второй рабочий день начинается в 00:00 следующего календарного дня и заканчивается при наступлении общего конечного времени.

Пример

Предположим, необходимо отследить активность с **20:00** понедельника до **02:00** вторника. Нужно явно создать два рабочих дня следующим образом:

первый рабочий день начинается в 20:00 и заканчивается в 23:59 понедельника;

второй рабочий день начинается в 00:00 и заканчивается в 02:00 вторника.

- **Минимальное значение** — статистическое значение, представляющее собой минимальную ожидаемую рабочую нагрузку за весь день.
 - **Максимальное значение** — статистическое значение, представляющее собой максимальную ожидаемую рабочую нагрузку за весь день. Это значение не может быть меньше значения параметра **Минимум статистических значений**.
 - **Целевое значение** — статистическое значение, представляющее собой целевую рабочую нагрузку за весь день. Целевое значение не может быть меньше значения параметра «Минимум статистических значений» и больше значения параметра «Максимум статистических значений». Это свойство зарезервировано для использования в будущем.
 - **Длина интервала (мин)** — статистический интервал в минутах. Этот параметр используется для разбивки статистического дня на меньшие временные интервалы, чтобы можно было моделировать распределение нагрузки в течение дня. Это значение должно быть кратно 5. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. На вкладке **Интервалы** укажите статистические интервалы. Дополнительные сведения см. в разделе «Статистические интервалы» выше.
 4. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Дневной контракт

Чтобы создать дневной контракт, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.

- **Имя** — имя статистического дня. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Тип** — выберите тип **Дневной контракт**, чтобы создать статистический день, являющийся дневным контрактом.
 - **Тип дня** — эти поля определяют календарные дни, к которым применяются статистические значения статистического дня. Если выбран параметр **Дата**, можно изменить следующие поля: **Год**, **Месяц**, **День**. Если выбран параметр **День недели**, можно изменить поле **День недели**.
 - **Начальное время** — время начала рабочего дня. Значение должно быть положительным числом, выраженным в часах, минутах и секундах, начиная с 00:00:00.
 - **Конечное время** — время окончания рабочего дня. Значение должно быть положительным числом, выраженным в часах, минутах и секундах, начиная с 00:00:00.
 - **Длина интервала (мин)** — список статистических интервалов.
 - **Прогнозируемый допуск (%)** — процентная доля прогнозируемого объема маршрутизируемых взаимодействий за данный период объема, на которую может увеличиваться или уменьшаться объем без начисления какого-либо штрафа. Этот допуск действителен на протяжении всего дня, включая интервалы. Значение должно быть положительным.
 - **Допуск ниже прогноза (%)** — процентная доля прогнозируемого объема маршрутизируемых взаимодействий за данный период объема, которая должна быть превышена во избежание штрафа за слишком высокий прогноз.
 - **Допуск выше прогноза (%)** — процентная доля прогнозируемого объема маршрутизируемых взаимодействий за данный период объема, которая не должна быть превышена во избежание штрафа за слишком низкий прогноз.
 - **Фиксированная ставка** — если этот параметр выбран, фиксированная ставка применяется на протяжении данного периода объема.
3. На вкладке **Период объема** нажмите кнопку **Добавить**. Во всплывающем окне введите указанные ниже данные.
- **Период объема** — номер интервала. Первый интервал имеет номер 1 и всегда отсчитывается от начального времени рабочего дня.
 - **Прогнозируемый объем** — объем ожидаемых взаимодействий в течение периода.
 - **Базовая ставка** — общая стоимость всех ожидаемых взаимодействий в течение периода.
 - **Штраф за взаимодействие выше прогноза** — дополнительные расходы на одно взаимодействие за превышение прогнозируемого объема взаимодействий на долю, превышающую значение параметра «Прогнозируемый допуск». Фактически это штраф за слишком низкий прогноз.
 - **Штраф за взаимодействие ниже прогноза** — дополнительные расходы на одно

взаимодействие за недостижение прогнозируемого объема взаимодействий на долю, превышающую значение параметра «Прогнозируемый допуск». Фактически это штраф за слишком высокий прогноз.

Important

Дополнительные сведения см. в [руководстве по настройке приложения маршрутизации Universal Routing 8.0](#).

4. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Статистические интервалы

Используйте статистические интервалы для связывания каждого статистического интервала с определенными статистическими значениями. Для каждого интервала укажите значения, представляющие ожидаемую нагрузку на его протяжении. Значение должно быть числовым и уникальным в пределах этого статистического поля. Настраивая объект «Статистический день» для использования в статистической таблице типа «Таблица пропускной способности», задайте указанные ниже значения.

- Статистическое значение 1 — количество агентов.
- Статистическое значение 2 — среднее время обработки.

Настраивая объект «Статистический день» для использования в статистической таблице типа «Таблица квот», задайте указанные ниже значения.

- Статистическое значение 1 — статистическое значение, представляющее собой минимальную ожидаемую рабочую нагрузку для интервала.
- Статистическое значение 2 — статистическое значение, представляющее собой целевую рабочую нагрузку для интервала. Это значение не может быть меньше значения параметра «Статистическое значение 1» и больше значения параметра «Статистическое значение 3».
- Статистическое значение 3 — статистическое значение, представляющее собой максимальную ожидаемую рабочую нагрузку для интервала. Это значение не может быть меньше значения параметра «Статистическое значение 1».

Статистические таблицы

Статистические таблицы — это группы **статистических дней**, представляющие статистическую модель производительности **групп агентов** в течение календарного периода, который может составлять до одного года. Статистические таблицы можно использовать в приложениях, обрабатывающих вызовы, для балансировки нагрузки между группами агентов, когда для них недоступна статистика в режиме реального времени.

Параметры отображения

В списке **Статистические таблицы** приведены статистические таблицы, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные статистические таблицы отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Статистическая таблица», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите

флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует статистическую таблицу.
- **Переместить в** — перемещает статистическую таблицу в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение статистических таблиц.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя статистической таблицы. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Статистическая таблица»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя статистической таблицы. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Тип** — тип статистической таблицы. Изменить заданное значение невозможно. Существует пять типов статистических таблиц, перечисленных ниже.
 - Таблица пропускной способности — приложения, обрабатывающие вызовы, сравнивают значения из списка **Интервалы** объекта «Статистические дни».
 - Таблица квот — приложения, обрабатывающие вызовы, сравнивают **минимальное, максимальное и целевое** значения, которые указаны в объекте «Статистические дни».
 - Специальная дневная таблица — приложения, обрабатывающие вызовы, могут идентифицировать определенные дни (например, праздники).
 - Таблица контрактов с плавающими ставками — приложения, обрабатывающие вызовы, рассчитывают стоимость взаимодействия в соответствии с прогнозируемым объемом и ставкой по этому объему.
 - Таблица объемных контрактов — приложения, обрабатывающие вызовы, рассчитывают стоимость взаимодействия в соответствии с предопределенной стоимостью вызова или стоимостью агента.

- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. На вкладке **Статистические дни** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить **Статистический день**. Во всплывающем окне можно создать объект, нажав кнопку **Создать**.
 4. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Транзакции

Транзакции определяют, как приложения рассчитывают определенные клиентом статистические показатели.

Дополнительные сведения о характеристиках и использовании транзакций см. в документации по Universal Routing.

Параметры отображения

В списке **Транзакции** приведены транзакции, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные транзакции отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Транзакция», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с

ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует транзакцию.
- **Переместить в** — перемещает транзакцию в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение транзакций.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя транзакции. Можно также настроить **параметры** и **разрешения**.

Procedure: Создание объектов «Транзакция»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя транзакции. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным. Сочетание этого имени с типом, который задан свойством «Тип», определяет уникальность в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Псевдоним** — альтернативное имя данной транзакции. Если это значение указано, оно должно быть уникальным в рамках типа объекта, указанного в свойстве **Тип** для данного контакт-центра.
 - **Тип транзакции** — тип транзакции. Для этого свойства необходимо указать значение. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Период записи (мин.)** — период в минутах, указывающий, как часто следует сообщать о текущем состоянии транзакции или записывать его в базу данных.
 - **Формат** — формат, зависящий от приложения, или сценарий, который определяет способ обработки транзакции.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле Каталог групп внутренних абонентов в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект

находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Голосовые приглашения

Голосовые приглашения — это объекты обработки вызовов, которые могут включать в себя набор действий, подлежащих применению к вызываемому абоненту.

Параметры отображения

В списке **Голосовые приглашения** приведены голосовые приглашения, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные голосовые приглашения отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Голосовое приглашение», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно

нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует голосовое приглашение.
- **Переместить в** — перемещает голосовое приглашение в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение голосовых приглашений.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя голосового приглашения. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Голосовое приглашение»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя голосового приглашения. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами). Изменить заданное значение невозможно. Если голосовое приглашение используется для обработки припаркованного вызова, это значение должно соответствовать идентификатору голосового приглашения, который указывается коммутатором.
 - **Описание** — краткое описание голосового приглашения. При синтезе речи по тексту платформа парковки или коммутатор может использовать данное свойство для генерирования голосового приглашения.
 - **Коммутатор** — коммутатор, к которому относится данное голосовое приглашение. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Сценарий** — уникальный идентификатор сценария для данного голосового приглашения.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Рабочий стол

Раздел «Рабочий стол» в диспетчере конфигурации позволяет настраивать следующие объекты.

- [Коды действий](#)

Коды действий

С помощью кодов действий агенты могут отчитываться о бизнес-результатах взаимодействия с клиентами, а также объяснять причины выполнения определенных операций.

После выбора соответствующего кода в меню предварительно определенных кодов действий он передается вместе со связанным запросом. Затем код возвращается вместе с событием, указывающим на успешную обработку запроса. Наконец, код сохраняется в базе данных отчетности.

Каждый код действия можно дополнить рядом субкодов, более точно описывающих причины выполнения определенного действия.

Параметры отображения

В списке **Коды действий** приведены коды действий, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные коды действий отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Код действия», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует код действия.
- **Переместить в** — перемещает код действия в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение кодов действий.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя кода доступа. Можно также настроить **параметры** и **разрешения**.

Procedure: Создание объектов «Код действия»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя кода действия. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Тип** — тип кода действия. Для этого свойства необходимо указать значение. Изменить заданное значение невозможно. Дополнительные сведения см. в разделе **Типы кодов действий**.
 - **Код** — код действия. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным среди кодов действий, которые относятся к типу, указанному в свойстве **Тип**.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без

ограничений.

3. При необходимости можно также задать субкоды, чтобы более точно описать причины выполнения определенного действия. Чтобы задать субкоды, выполните указанные ниже действия.

- Откройте вкладку **Субкоды**.
- Нажмите кнопку **Добавить**.
- Введите указанные ниже сведения.
 - **Имя** — имя субкода. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах кода действия. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Код** — значение субкода. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах кода действия. Изменить заданное значение невозможно.
- Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы принять изменения и остаться на вкладке.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

4. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Типы кодов действий

Ниже приведены типы кодов действий.

Тип	Описание
Занятость отключена	Выбирается и отправляется, когда агент отключает функцию занятости.
Занятость включена	Выбирается и отправляется, когда агент активирует функцию занятости.
Конференция	Выбирается и отправляется, когда агент начинает конференцию.
Переадресация отключена	Выбирается и отправляется, когда агент отключает функцию переадресации вызовов.
Переадресация включена	Выбирается и отправляется, когда агент активирует функцию переадресации вызовов.
Входящий вызов	Выбирается и отправляется, когда агент завершает входящий вызов.

Тип	Описание
Внутренний вызов	Выбирается и отправляется, когда агент завершает внутренний вызов.
Вход	Выбирается и отправляется, когда агент выполняет вход.
Выход	Выбирается и отправляется, когда агент выполняет выход.
Не готово	Выбирается и отправляется, когда состояние агента меняется на «Не готово».
Исходящий вызов	Выбирается и отправляется, когда агент завершает исходящий вызов.
Готово	Выбирается и отправляется, когда состояние агента меняется на «Готово».
Передача	Выбирается и отправляется, когда агент начинает передачу.

Голосовая платформа

Раздел «Голосовая платформа» в диспетчере конфигурации позволяет настраивать следующие объекты.

- [Профили голосовых платформ](#)

Профили голосовых платформ

Профили голосовой платформы определяют уникальную служебную информацию, используемую при выполнении приложений голосовой связи (VoiceXML), управления вызовами (CCXML), уведомлений и конференц-связи на основе голосовой платформы Genesys. Каждый профиль содержит необходимые условия, параметры и политики для каждого типа обслуживания.

Параметры отображения

В списке **Профили голосовых платформ** приведены профили голосовой платформы, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные профили голосовой платформы отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Профиль голосовой платформы», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует профиль голосовой платформы.
- **Переместить в** — перемещает профиль голосовой платформы в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение профилей голосовой платформы.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя профиля голосовой платформы. Можно также настроить **параметры** и **разрешения**.

Procedure: Создание объектов «Профиль голосовой платформы»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя профиля голосовой платформы. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами). Изменить заданное значение невозможно.
 - **Отображаемое имя** — имя профиля голосовой платформы, отображаемое в отчетах GVP и на консоли.
 - **Описание** — краткое описание этого профиля голосовой платформы.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без

ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Исходящий

Раздел «Исходящий» в диспетчере конфигурации позволяет настраивать следующие объекты.

- Списки вызывающих абонентов
- Кампании
- Группы кампаний
- Поля
- Фильтры
- Форматы
- Доступ к таблице
- Обработки

Списки вызывающих абонентов

Списки вызывающих абонентов — это таблицы базы данных, в записях которых хранится набор телефонных номеров и других сведений о клиентах и иных деловых контактах. Списки вызывающих абонентов создаются в Genesys Administrator Extension и наследуют структуру от назначенного формата. См. раздел [«Форматы» в руководстве по развертыванию Outbound Contact](#). Дополнительные сведения о списках вызывающих абонентов см. в [справочном руководстве по Outbound Contact 8.1](#).

Список вызывающих абонентов должен содержать обязательные поля Genesys, такие как **contact_info** и **contact_info_type**. Он также может содержать настраиваемые поля, определяемые пользователем. Например, название кампании хранится в настраиваемом поле, определяемом параметром **campaign_name_field**. Определенное пользователем поле также может служить идентификатором клиента для запросов типа «Больше не звонить», являясь альтернативой соответствующему запрету для телефонного номера клиента.

В одну [кампанию](#) можно добавить неограниченное число списков вызывающих абонентов. Список вызывающих абонентов можно добавить в выполняющийся сеанс набора номера для кампании или удалить из него. Кампанию можно назначить нескольким [группам кампаний](#).

Параметры отображения

В списке **Списки вызывающих абонентов** приведены списки вызывающих абонентов, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные списки вызывающих абонентов отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы сгруппировать объекты по различным критериям, нажмите кнопку **Группировать по**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Список вызывающих абонентов», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует список вызывающих абонентов.
- **Переместить в** — перемещает список вызывающих абонентов в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение списков вызывающих абонентов.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя списка вызывающих абонентов. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Список вызывающих абонентов»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя списка вызывающих абонентов. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в

корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).

- **Описание** — краткое описание списка вызывающих абонентов.
 - **Доступ к таблице** — объект «Доступ к таблице», с которым связан список вызывающих абонентов. Для этого свойства необходимо указать значение.
 - **Доступ к таблице журналов** — объект «Доступ к таблице» типа «Таблица журналов». Genesys рекомендует назначить один объект «Доступ к таблице журналов» всем спискам вызывающих абонентов, связанным с отдельной кампанией.
 - **Фильтр** — фильтр, применяемый к этому списку вызывающих абонентов. Если фильтр указан, его следует связать с тем же форматом, с которым связан объект «Доступ к таблице».
 - **Начальное время вызова** — в настоящее время не используется на уровне списков. Значение по умолчанию — **8:00:00**.
 - **Конечное время вызова** — в настоящее время не используется на уровне списков. Значение по умолчанию — **18:00:00**.
 - **Сценарий** — свойство «Сценарий» определяет объект «Сценарий», который содержит все атрибуты, необходимые для сценариев агента. Дополнительные сведения см. в разделе «Добавление сведений о сценарии к событиям пользователей и телефонной связи OCS» в *справочном руководстве по Outbound Contact*.
 - **Максимальное число попыток** — максимальное число попыток вызова отдельной записи в этом списке вызывающих абонентов в течение одной кампании, если в результате обработки, заданной для этой кампании, происходит повторный набор номера, связанного с определенной записью. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть отличным от нуля. Значение по умолчанию — 10.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. На вкладке **Обработки** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить **обработку**. Во всплывающем окне можно создать объект, нажав кнопку **Создать**.
 4. На вкладке **Кампании** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить **кампанию**. Во всплывающем окне можно создать объект, нажав кнопку **Создать**.
 5. На вкладке **Форматы** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить **формат**. Во всплывающем окне можно создать объект, нажав кнопку **Создать**.
 6. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Кампании

Кампания — это гибкий общий план, служащий для упорядочения **списков вызывающих абонентов** и **групп агентов** (или **групп мест**) для выполнения телефонных вызовов и обработки их результатов. Кампанию можно назначить нескольким **группам кампаний**. Дополнительные сведения см. в **руководстве по развертыванию Outbound Contact**.

Параметры отображения

В списке **Кампании** приведены кампании, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные кампании отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Кампания», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов,

установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует кампанию.
- **Переместить в** — перемещает кампанию в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение кампаний.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя кампании. Можно также настроить **параметры** и **разрешения**.

Procedure: Создание объектов «Кампания»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя кампании. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Описание** — краткое описание кампании.
 - **Сценарий** — определяет объект «Сценарий», который содержит все атрибуты, необходимые для сценариев агента.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. На вкладке **Списки вызывающих абонентов** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить список вызывающих абонентов. Во всплывающем окне можно создать объект, нажав кнопку **Создать**.
4. Добавив список вызывающих абонентов в кампанию, выполните одно из указанных ниже действий.

- Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы принять изменения и остаться на вкладке.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.
5. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Группы кампаний

Группы кампаний — это структуры, которые служат для организации автоматизированного процесса выполнения исходящих вызовов на номера, указанные в **списках вызывающих абонентов**, и управления этим процессом.

Параметры отображения

В списке **Группы кампаний** приведены группы кампаний, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

- Список **Кампании** появляется при выборе пункта **Группы кампаний** в диспетчере конфигурации. Чтобы открыть список **Группы кампаний**, сначала нужно выбрать объект «Кампания», а затем папку «Группы кампаний».
- Отключенные группы кампаний отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку с изображением лупы. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Группа кампаний», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует группу кампаний.
- **Переместить в** — перемещает группу кампаний в другую [иерархическую структуру](#).
- Включение и отключение групп кампаний.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя группы кампаний. Можно также настроить [параметры](#) и [разрешения](#) и просмотреть [зависимости](#).

Procedure: Создание объектов «Группа кампаний»

Steps

1. В списке **Кампании** нажмите на объект «Кампания», в котором нужно создать группу кампаний.
2. Выберите папку «Группа кампаний», в которой нужно создать группу кампаний.
3. Нажмите кнопку **Создать**.
4. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя группы кампаний в формате [Кампания@Группа_кампаний]. Это значение устанавливается автоматически в соответствии с содержимым полей «Кампания» и «Группа».
 - **Описание** — краткое описание группы кампаний.
 - **Тип группы** — тип группы кампаний, агента или места.
 - **Группа** — имя группы агентов или мест, связанной с этой группой кампаний. Это значение устанавливается автоматически, и изменить его невозможно.
 - **Режим набора** — имя режима набора для этой группы кампаний.
 - **Адресат голосового вызова** — указывает, куда следует передавать вызовы на обработку.

Important

Помимо абонентского номера типа «Адресат голосового вызова», в качестве исходного абонентского номера для объекта «Группа агентов» или «Группа мест» необходимо указать все абонентские номера типа «Очередь ACD», «Виртуальная очередь», «Точка маршрутизации» или «Служебный номер», которые могут входить в поток обработки вызовов с участием этой группы агентов или мест. Исходящий контактный сервер (OCS) должен отслеживать эти абонентские номера с целью выявления входящих и исходящих вызовов «r;foreign», которые были переданы агентам, но не были отправлены сервером OCS от имени данной группы компаний, а также выявления случаев, когда абонентский номер типа «Очередь ACD» настроен как абонентский номер «r;overflow».

- **Режим работы** — один из следующих режимов работы: **Ручной** или **Назначено**. Это свойство используется только в режиме набора «Просмотр».
- **Метод оптимизации** — метод оптимизации алгоритмов прямого набора в предиктивных режимах набора. Возможны следующие методы: **Показатель занятости агента**, **Среднее время распределения**, **Среднее время ожидания**, **Ставка за избыточный набор** и **Максимальный выигрыш**.

Important

Метод **Среднее время распределения** можно выбрать только для режима набора «Предиктивный GVP».

- **Цель оптимизации, %** — целевой показатель для метода оптимизации. Единица измерения зависит от метода оптимизации, выбранного в предыдущем поле. Значение по умолчанию — 80.
- **Максимальный размер очереди** — число записей, которые должны храниться в очереди номеронабирателя. Это внутренний счетчик, который используется, если сервер OCS работает в режиме «Автоматический GVP» или «Предварительный просмотр в режиме Push». Сервер OCS старается поддерживать буфер номеронабирателя в наполненном состоянии в соответствии с указанным максимальным размером очереди. Значение по умолчанию — 0 (ноль).
- **Профиль IVR** — идентификатор DBID профиля IVR, указанный в профиле IVR GVP EMPS. Параметр **ivr-profile-name** сервера OCS использует значение, указанное в этом поле.
- **Очередь взаимодействий** — объект конфигурации, создаваемый в разделе **Сценарии** конструктором Interaction Routing Designer при разработке бизнес-процесса для обработки исходящих взаимодействий в режиме «Просмотр».
- **Абонентский номер группы каналов** — требуется только при использовании решения Outbound Contact в среде Outbound VoIP. Если этот номер указан, сервер OCS использует его в качестве абонентского номера, от имени которого совершаются исходящие вызовы и вызовы взаимодействия.
- **Сценарий** — объект «Сценарий», который содержит все атрибуты, необходимые для

сценариев агента.

- **Минимальный размер буфера записи** — минимальный размер буфера записи, который вместе с его оптимальным размером выступает в качестве множителя при расчете числа агентов, доступных для кампании. Значение по умолчанию — 4.
 - **Оптимальный размер буфера записи** — оптимальный размер буфера записи, который вместе с его минимальным размером выступает в качестве множителя при расчете числа агентов, доступных для кампании. Значение по умолчанию — 6.
 - **Число каналов** — определяет максимальное число портов, которое группа кампаний может использовать для совершения вызовов. Это значение используется в следующих режимах набора: **Progressive**, **Predictive**, **Progressive с занятием линии**, **Predictive с занятием линии** и **Прогрессивный GVP**. Значение по умолчанию — 10.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
5. На вкладке **Соединения** добавьте все необходимые соединения со всеми серверами (кроме T-Server или SIP), чтобы запустить эту группу кампаний. Чтобы добавить соединение, нажмите кнопку **Добавить**. Во всплывающем окне можно создать объект, нажав кнопку **Создать**.
 6. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Режимы набора

В Outbound Contact есть множество режимов набора, которые перечислены в таблице ниже. В любой момент времени можно переключаться между режимами набора Progressive и Predictive и изменять параметр оптимизации. Смена режима набора и параметра оптимизации в Genesys Administrator Extension имеет временный характер. Она действительна до тех пор, пока кампания не будет остановлена или пока пользователь не изменит параметр. Чтобы перейти из режима набора Predictive или Progressive в режим «Просмотр», кампанию необходимо остановить и перезапустить. Лицензия Preview Only (Только для просмотра) позволяет использовать OCS только в этом режиме набора. Для запуска кампаний во всех режимах набора требуется полная лицензия.

Important

Чтобы изменить режим набора и параметр оптимизации, необходимо загрузить кампанию.

Режим набора используется в сочетании со значениями параметров **оптимизации** и поля **Цель оптимизации**.

Режим набора	Описание
Автоматический GVP	Набор осуществляется путем отправки запросов на вызов. Дополнительные сведения см. в руководстве по развертыванию Outbound Contact .
Предиктивный	Набор осуществляется на основе списка вызывающих абонентов с прогнозированием доступности агентов. Рекомендуется для компаний с большим объемом вызовов и низкой стоимостью.
Предиктивный GVP	<p>Скорость обработки основана на оптимизации рабочей нагрузки агентов в вариантах развертывания, в которых исходящие вызовы сначала поступают в GVP для самостоятельной обработки. Часть этих исходящих вызовов (для клиентов, которые выбрали в GVP вариант обслуживания через агента) затем передается группе агентов. В этом режиме набора предполагается, что исходящие вызовы, передаваемые для обработки агентом, в течение некоторого времени ожидают в очереди следующего свободного агента.</p> <p>В этом режиме набора исходящие вызовы должны выполняться сервером SIP, а не сервером T-Server, а для самостоятельной обработки вызовов используются XML-приложения голосовой связи GVP.</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Important</p> <p>Этот режим набора поддерживается сервером OCS 8.1.2 и более поздних версий.</p> </div>
Предиктивный с занятием линии	Используется только в режиме активной коммутационной матрицы. Номера набираются автоматически так же, как в режиме Predictive.
Просмотр	Набор осуществляется только на основе списка вызывающих абонентов: агент просматривает запись в этом списке и вручную запрашивает набор номера. Рекомендуется для компаний с малым объемом вызовов и высокой стоимостью, когда индивидуальная работа с каждой учетной записью имеет первоочередное значение.
Прогрессивный	Набор осуществляется только на основе списка вызывающих абонентов, когда агент доступен. Рекомендуется для компаний с небольшим объемом вызовов и высокой стоимостью.
Прогрессивный GVP	Набор осуществляется на основе списка вызывающих абонентов, когда доступен порт GVP. В этом режиме набора исходящие вызовы должны выполняться сервером SIP, а не сервером T-Server, а для обработки вызовов

Режим набора	Описание
	используются XML-приложения голосовой связи.
Прогрессивный с занятием линии	Используется только в режиме активной коммутационной матрицы. Номера набираются автоматически так же, как в режиме Progressive.
Предварительный просмотр в режиме Push	Набор осуществляется с принудительной передачей вызовов на рабочие места агентов с помощью сервера взаимодействий.

Поля

Объект «Поле» определяет поле в таблице базы данных **Список вызывающих абонентов**. Поля представляют собой отдельные элементы данных (например, номер телефона) в записи.

В списке вызывающих абонентов есть два типа полей.

- **Обязательные поля Genesys** — эти поля должны присутствовать во всех таблицах списков вызывающих абонентов.
- Пользовательские поля — эти настраиваемые поля содержат бизнес-данные.

Параметры отображения

В списке **Поля** приведены поля, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные поля отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку с изображением лупы. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Поле», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажки рядом с ними в списке и нажмите кнопку **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**.

Important

Удалить поле можно только в том случае, если с ним не связан **фильтр**.

Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует поле.
- **Переместить в** — перемещает поле в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение полей.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя поля. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Поле»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя поля.
 - **Описание** — краткое описание поля.
 - **Тип данных** — тип данных, хранящихся в этом поле.
 - **Длина** — длина поля в базе данных (требуется только для данных типа **char** и **varchar**).

- **Тип поля** — исходящие бизнес-данные для этого поля.
- **По умолчанию** — значение по умолчанию для поля. Во всех форматах, включающих в себя данное поле, используется это значение по умолчанию. Значение должно быть согласовано с типом данных поля. Например, если данные имеют целочисленный тип, значение по умолчанию должно быть целым числом. При импорте из файла ASCII записей, в которых поле отсутствует или не имеет значения, Genesys Administrator Extension заполняет его этим значением по умолчанию, — если флажок **Обнуляемо** не установлен. Если поле обнуляемо, Genesys Administrator Extension принимает пустое значение.
- **Первичный ключ** — этот флажок указывает, является ли поле первичным ключом в таблице базы данных. В Outbound Contact единственные поля первичных ключей — это **chain_id** и **chain_n**.
- **Уникально** — этот флажок указывает, является ли значение поля уникальным в пределах таблицы.
- **Обнуляемо** — этот флажок указывает, может ли значение поля быть равным **NULL**.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Типы полей

Тип поля	Описание
Агент	Поле, содержащее идентификатор входа последнего агента, который обработал исходящий вызов, связанный с этой записью.
ANI	Поле, содержащее автоматическое определение номера.
Приложение	Поле, в котором указано приложение Genesys. Приложение — это любая из исполняемых программ, которые были установлены и настроены во время установки платформы и которые выполняют определенные функции. Примеры: сервер конфигурации, сервер управления решениями, сервер сообщений, локальный агент управления.

Тип поля	Описание
Время вызова	Поле, содержащее фактическое время попытки набора.
Кампания	Поле, содержащее кампанию, с которой связана эта запись.
Последовательность	Поле, содержащее специальный идентификатор записей, которые должны быть связаны в последовательность. Например, все записи, связанные с одной и той же учетной записью клиента, имеют одинаковый идентификатор последовательности.
Контактные данные	Поле, содержащее номер телефона адресата.
Тип контактных данных	Поле, содержащее тип телефонного номера (например, домашний или рабочий).
Код страны	Поле, содержащее код страны.
Результат набора номера	Поле, содержащее результат набора номера.
Тема сообщения электронной почты	Поле, содержащее текст строки темы взаимодействия по электронной почте.
Идентификатор шаблона электронной почты	Поле, содержащее идентификатор шаблона взаимодействия по электронной почте.
От	Поле, содержащее время, на которое запланирован набор номера из записи.
Группа	Поле, содержащее имя объекта конфигурации, служащего для объединения людей.
Информационные цифры	Поле, содержащее информационные цифры, которые указывают на тип исходной линии вызывающего абонента.
LATA	Поле, содержащее номер области локального доступа и передачи.
Ссылка на мультимедиа	Поле, содержащее ссылку API сервера конфигурации на блок мультимедиа, который должен быть отправлен в случае обработки.
НРА	Поле, содержащее номер зоны плана нумерации.
НРА-NXX	Поле, содержащее номер зоны плана нумерации с идентификатором центрального офиса телефонной компании, обслуживающей этот номер.
Номер в последовательности	Поле, в котором указан приоритет, назначенный определенной записи в последовательности. В первую очередь обрабатывается наименьший номер.
Число попыток	Поле, в котором указано число попыток. (Сюда не включается число попыток повторного набора в случае ошибок.)
Идентификатор записи	Поле, содержащее уникальный идентификационный номер текущей записи.

Тип поля	Описание
Состояние записи	Поле, содержащее состояние записи.
Тип записи	Поле, содержащее тип записи.
Запланированное время	Поле, в котором указано время запланированного личного обратного вызова или повторно запланированного вызова (в результате обработки).
Код региона	Поле, содержащее код региона или международный код, например почтовый код в США или Канаде (CA для Калифорнии и т. д.).
Идентификатор коммутатора	Поле, содержащее объект базы данных конфигурации, который представляет физический или виртуальный коммутатор.
Часовой пояс	Поле, содержащее смещение часового пояса для записи.
До	Поле, в котором указано время, когда попытки набора должны завершиться.
История обработок	Поле, содержащее перечень обработок, которые были применены к клиенту.
Определяемое пользователем поле	Определяемое пользователем поле.

Фильтры

Фильтр набора ограничивает **списки вызывающих абонентов** таким образом, чтобы во время **кампании** набирались только определенные номера.

Important

При создании фильтров набора необходимо использовать значения перечисления вместо текстовых значений в некоторых обязательных полях. Значение перечисления — это числовое представление значения обязательного поля Genesys. Дополнительные сведения о значениях перечисления см. в разделе «Таблицы перечисления Genesys» в **справочном руководстве по Outbound Contact 8.1**.

Параметры отображения

В списке **Фильтры** приведены фильтры, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные фильтры отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку

Выбрать.

Процедуры

Чтобы создать объект «Фильтр», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует фильтр.
- **Переместить в** — перемещает фильтр в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение фильтров.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя фильтра. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Фильтр»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя фильтра.
 - **Описание** — краткое описание фильтра.
 - **Формат** — формат, к которому применяется этот фильтр. После того как формат задан, изменить его невозможно. Объект «Фильтр» применяется к объекту «Список вызывающих абонентов», имеющему тот же формат.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без

ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Форматы

Формат — это настраиваемый пользователем шаблон для **списков вызывающих абонентов**. Он создается в Genesys Administrator Extension и состоит из **полей**, образующих структуру данных (например, таблицу базы данных). Каждое поле имеет свойства, описывающие его характеристики. Список вызывающих абонентов должен содержать обязательные поля Genesys. Он также может содержать настраиваемые поля, определяемые пользователем. Дополнительные сведения см. в **руководстве по развертыванию Outbound Contact**.

Обязательные поля необходимы для правильной обработки записей. Они определяют каждого клиента и состояние каждой записи клиента. Обязательные поля Genesys описаны в разделе «Обязательные поля» ниже. Дополнительные сведения см. в **руководстве по развертыванию Outbound Contact**.

Настраиваемые (пользовательские) поля, обычно содержащие бизнес-данные, можно создавать и добавлять в формат в Genesys Administrator Extension. Настраиваемые поля определяют сведения о клиентах, доступные агенту во время вызова. Инструкции по отправке данных клиента агенту см. в разделе «Поля» в **руководстве по развертыванию Outbound Contact**.

После добавления настраиваемых (пользовательских) полей формат готов к использованию для создания списков вызывающих абонентов. Список вызывающих абонентов должен быть создан на основе формата и наследует обязательные и настраиваемые поля назначенного формата. Каждому списку вызывающих абонентов может соответствовать только один формат.

При импорте записей базы данных в список вызывающих абонентов обязательные и настраиваемые поля заполняются данными в соответствии со свойствами, настроенными в готовом формате.

Параметры отображения

В списке **Форматы** приведены форматы, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные форматы отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку с изображением лупы. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Формат», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует формат.
- **Переместить в** — перемещает формат в другую [иерархическую структуру](#).
- Включение и отключение форматов.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя формата. Можно также настроить [параметры](#) и [разрешения](#) и просмотреть [зависимости](#).

Procedure: Создание объектов «Формат»

Steps

1. Нажмите **Создать**.

2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя формата.
 - **Описание** — краткое описание формата.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. На вкладке **Поля** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить поле. Во всплывающем окне можно создать объект, нажав кнопку **Создать**.
4. Добавив поле в формат, выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку объектов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы принять изменения и остаться на вкладке.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.
5. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Обязательные поля

Перечисленные ниже поля являются обязательными во всех форматах списков вызывающих абонентов. Список отсортирован в алфавитном порядке по именам полей. Значения по умолчанию для этих полей определяются в объектах «Поле» во время настройки.

Имя поля	Тип данных	Описание
agent_id	varchar(32)	Идентификатор для входа агента, который обработал запись.
app_id	integer	Пустое поле, в настоящее время не используется.
attempt	integer	Число попыток связаться с клиентом.
call_result	integer	Окончательный результат обработки записи. См. таблицу «Результаты вызовов» в главе «Определенные константы»

Имя поля	Тип данных	Описание
		справочного руководства по Outbound Contact 8.1.
call_time	integer	Дата и время последней обработки (набора) записи в формате UTC.
campaign_id	integer	Идентификатор DBID конфигурации для кампании исходящего набора, в рамках которой была обработана запись.
chain_id	integer	Уникальный идентификационный номер последовательности, к которой относится запись.
chain_n	integer	Уникальный идентификационный номер записи в последовательности.
contact_info	varchar(128)	Контактные данные клиента; номер телефона в случае кампании голосовой связи.
contact_info_type	integer	Тип контактных данных; номер телефона в случае кампании голосовой связи. См. таблицу «Типы телефонов» в главе «Определенные константы» справочного руководства по Outbound Contact 8.1.
daily_from	integer	Самое раннее время дня, в которое можно связаться с клиентом (в секундах от полуночи).
daily_till	integer	Самое позднее время дня, в которое можно связаться с клиентом (в секундах от полуночи).
dial_sched_time	integer	Дата и время, на которые была запланирована или повторно запланирована обработка записи, в формате UTC (секунды от полуночи 01.01.1970).
email_subject	varchar(255)	Пустое поле, в настоящее время не используется.
email_template_id	integer	Пустое поле, в настоящее время не используется.
group_id	integer	Пустое поле, в настоящее время не используется.
media_ref	integer	Пустое поле, в настоящее время не используется.

Имя поля	Тип данных	Описание
record_id	integer	Уникальный идентификационный номер записи вызова.
record_status	integer	Текущее состояние записи. См. таблицу «Типы записей» в главе «Определенные константы» справочного руководства по Outbound Contact 8.1.
record_type	integer	Тип записи. См. таблицу «Типы записей» в главе «Определенные константы» справочного руководства по Outbound Contact 8.1.
switch_id	integer	Идентификатор DBID коммутатора, в который вошел агент, обработавший запись.
treatments	varchar(255)	Журнал приложения обработки. Дополнительные сведения см. в разделе «Обработки» руководства по развертыванию Outbound Contact.
tz_dbid	integer	Идентификатор DBID конфигурации для объекта «Часовой пояс», связанного с записью вызова.

Доступ к таблице

Объекты «Доступ к таблице» описывают таблицы базы данных указанного **формата** и способ получения доступа к этим таблицам с помощью точек доступа к базе данных (DAP).

Объект «Доступ к таблице» невозможно удалить, пока он связан хотя бы с одним **списком вызывающих абонентов**.

Параметры отображения

В списке **Доступ к таблице** приведены объекты «Доступ к таблице», имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные объекты «Доступ к таблице» отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку с изображением лупы. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Доступ к таблице», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с

ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует объект «Доступ к таблице».
- **Переместить в** — перемещает объект «Доступ к таблице» в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение объектов «Доступ к таблице».
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте «Доступ к таблице», щелкните его имя. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Доступ к таблице»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя объекта «Доступ к таблице». Может содержать до 254 символов. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах базы данных конфигурации (в корпоративной среде) или группы внутренних абонентов (в среде с многими такими группами).
 - **Описание** — краткое описание объекта «Доступ к таблице».
 - **Тип таблицы** — тип объекта «Доступ к таблице» в базе данных. Для этого свойства необходимо указать значение. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Точка доступа к БД** — точка доступа к базе данных, с помощью которой можно получить доступ к таблице. Для этого свойства необходимо указать значение. Точка доступа к базе данных должна обслуживать группу внутренних абонентов, к которой относится данный объект «Доступ к таблице».
 - **Формат** — формат таблицы. Значение этого свойства должно быть указано для таблицы любого типа, за исключением типа **Таблица журналов**. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Таблица базы данных** — имя таблицы, которое указано в базе данных. Для этого свойства необходимо указать значение. Длина имени зависит от типа СУБД. Genesys рекомендует не превышать следующие ограничения, определенные поставщиком:
 - 18 символов — для баз данных DB2 и Informix;
 - 128 символов — для баз данных Microsoft SQL;

- 30 символов — для баз данных Oracle и Sybase.
 - **Обновлять каждые (сек.)** — период времени в секундах перед обновлением данных таблицы в памяти приложения. Это значение необходимо, только если установлен флажок **Кэшируемо**.
 - **Кэшируемо** — указывает, отображаются ли данные доступа к таблице в памяти приложения.
 - **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Типы доступа к таблице

Тип доступа к таблице	Описание
ANI	Таблица автоматического определения номера.
Список вызывающих абонентов	Таблица списка вызывающих абонентов.
Код страны	Таблица кодов стран.
Определяемая клиентом таблица	Определяемая пользователем таблица.
Список «Больше не звонить»	Для исходящих взаимодействий: список клиентов, которые требуют, чтобы им не звонили, называется списком «Больше не звонить». В файле списка «Больше не звонить» содержатся такие данные, как номер телефона или идентификатор клиента.
Список контактов электронной почты	Для исходящих взаимодействий: список клиентов, с которыми необходимо связаться.
Информационные цифры	Таблица информационных цифр.
LATA	Таблица области локального доступа и передачи.
Таблица журнала	Таблица журнала.
NPА	Таблица зоны плана нумерации.
NPА-NXX	Таблица зоны плана нумерации с идентификатором центральной станции телефонной компании, обслуживающей этот номер.

Тип доступа к таблице	Описание
Код региона	Код региона или международный код, например почтовый код в США или Канаде (CA для Калифорнии и т. д.).

Обработки

Объект «Обработка» определяет, что должен делать исходящий контактный сервер (OCS) с вызовом, который не достигает назначенного абонента. Например, объект «Обработка» может предписывать OCS повторно набрать номер, по которому возвращен результат «Занято».

Объекты «Обработка» назначаются объектам типа **Список вызывающих абонентов**. Если определенному результату вызова не назначен ни один объект «Обработка», OCS меняет состояние записи на «Обновлено».

Объекты «Обработка» можно добавлять к объекту «Список вызывающих абонентов» и удалять из него во время сеанса набора в рамках конкретной **кампании**. Однако если начато выполнение объекта «Обработка», прервать его невозможно. Изменения, внесенные в такой объект «Обработка», применяются к следующей записи, которая получает результат вызова, связанный с этим объектом.

Параметры отображения

В списке **Обработки** приведены обработки, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по группам внутренних абонентов, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные обработки отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку с изображением лупы. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Процедуры

Чтобы создать объект «Обработка», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, щелкните его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также щелкнуть его и нажать кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить следующие задачи.

- **Клонировать** — копирует обработку.
- **Переместить в** — перемещает обработку в другую **иерархическую структуру**.
- Включение и отключение обработок.
- Создание папки, конфигурационного модуля или сайта. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, щелкните имя обработки. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Обработка»

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** (обязательный параметр) — имя обработки.
 - **Описание** (необязательный параметр) — краткое описание обработки.
 - **Результат вызова** (обязательный параметр) — результат вызова, связанный с данной обработкой.
 - **Применить к записи** (обязательный параметр) — действие, применяемое к записи списка вызывающих абонентов в соответствии с результатом вызова.
 - **Применить к вызову** (необязательный параметр) — альтернативный способ обработки вызова в случае, если после попытки набора получен ответ либо установлена связь с автоответчиком или факсом.
 - **Абонентский номер адресата** — (обязательный параметр, если задан параметр **Применить к вызову**) абонентский номер, к которому подключается или на который переводится вызов. Если задан параметр **Применить к вызову**, но не задан

Абонентский номер адресата, сервер OCS игнорирует объект «Обработка».

- **Номер в последовательности** (обязательный параметр) — очередность применения этой обработки в последовательности объектов «Обработка». Если это единственная обработка, укажите значение 1.
- **Повторение попыток** — (обязательный параметр со значением больше 0 (нуля), если для параметра **Применить к записи** установлено значение **Следующий в последовательности, Следующий в последовательности после, Следующий в последовательности в указанный день** или **Повторный набор**) максимальное количество последовательных попыток выполнения объекта «Обработка» для записи.
- **Интервал (дни:часы:минуты)** — (обязательный параметр, если для параметра **Применить к записи** установлено значение **Следующий в последовательности, Следующий в последовательности после, Повторный набор** или **Повторить попытку в**) временной интервал в минутах, задающий время ожидания для сервера OCS между первой попыткой набора и первой попыткой выполнения обработки.
- **Инкремент (в минутах)** — (обязательный параметр, если для параметра **Применить к записи** установлено значение **Следующий в последовательности, Следующий в последовательности после, Повторный набор** или **Повторить попытку в**) количество минут, добавляемое к предыдущему временному интервалу повторного набора.
- **Дата** — (обязательный параметр, если для параметра **Применить к записи** установлено значение **Следующий в последовательности в указанный день** или **Повторить попытку в указанный день**) дата следующей попытки выполнения обработки.
- **Время** — (обязательный параметр, если для параметра **Применить к записи** установлено значение **Следующий в последовательности в указанный день** или **Повторить попытку в указанный день**) время суток для следующей попытки выполнения обработки.
- **Диапазон (дни:часы:минуты)** — параметр зарезервирован для использования в будущем.
- **Группа внутренних абонентов** — в среде с многими группами внутренних абонентов это группа, к которой относится объект. В качестве значения автоматически задается группа внутренних абонентов, указанная в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
- **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Системная панель инструментов

Системная панель инструментов помогает контролировать работу контакт-центра. Она содержит общие сводные данные о текущих операциях в среде, которые включают в себя следующие параметры.

- Активные сигналы тревоги — сводные данные об активных сигналах тревоги.
- Хосты — сводные данные о хостах, имеющих в среде, и об их состоянии.
- Приложения — сводные данные о приложениях, имеющих в среде, и об их состоянии.
- Решения — сводные данные о решениях, имеющих в среде, и об их состоянии.

Important

- Панели инструментов не поддерживаются, если используется браузер Internet Explorer 8 или более ранней версии.
- Для работы Системной панели инструментов приложение GAX должно иметь соединение с сервером управления решениями (SCS). Дополнительные сведения см. в разделе [«Добавление подключения SCS»](#) руководства по развертыванию Genesys Administrator Extension.

Чтобы получить дополнительную информацию, нажмите на вкладку ниже.

Сигналы тревоги

Виджет «Сигналы тревоги» показывает список активных сигналов тревоги категорий «Критический», «Первостепенный» и «Второстепенный» в системе, который отсортирован по приоритету. Виджет обновляется автоматически при активации нового сигнала тревоги.

Important

Активный сигнал тревоги отображается только при наличии доступа к приложению, которое сгенерировало сигнал тревоги.

Нажмите на контекстное меню (три вертикальные точки) в заголовке виджета для доступа к параметрам, характерным для данного виджета. Параметры включают в себя следующее.

- **Развернуть до вкладки** — данный виджет можно развернуть до размера вкладки, чтобы показать больше данных и параметров.

- **Редактировать** — используется для редактирования имени данного виджета.

Important

Для мониторинга системы с помощью приложения Genesys Administrator Extension компоненты уровня управления должны быть развернуты в системе, а приложение Genesys Administrator Extension должно быть развернуто с помощью соединений с сервером управления решениями. Подробные инструкции см. в [руководстве по развертыванию платформы Management Framework](#).

Каждый сигнал тревоги в списке имеет один из указанных ниже статусов.

- Критический
- Первостепенный
- Второстепенный
- Неизвестный

Нажмите кнопку **Развернуть до вкладки**, чтобы преобразовать виджет во вкладку. На вкладке «Сигналы тревоги» можно выполнять следующие действия.

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

Procedure: Сброс сигналов тревоги

Prerequisites

Используется вкладка «Сигналы тревоги». При использовании виджета «Сигналы тревоги» нажмите на контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть до вкладки**.

Steps

1. На вкладке «Сигналы тревоги» установите флажок рядом с сигналами тревоги, которые нужно сбросить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Сброс**.

Устранение неисправностей при срабатывании сигналов тревоги

Если в результате события, которое настроено на генерирование сигнала тревоги, такой сигнал не срабатывает, необходимо проверить следующее.

- Соответствующее аварийное состояние настроено правильно.
- Соответствующее событие создано в журнале. Чтобы это проверить, посмотрите, отображается ли событие журнала в локальном текстовом файле.
- Приложение, которое генерирует событие, настроено на отправку своего журнала сетевому серверу сообщений.
- Параметр вывода записей сетевого журнала данного приложения имеет значение «Взаимодействие» или «Трассировка», если событие регистрируется на уровне вывода записей журнала «Взаимодействие» или «Трассировка».
- Сервер сообщений получает события журнала, сгенерированные данным приложением. Проверьте журнал сервера сообщений.
- Сервер управления решениями подключен к серверу сообщений.
- Сервер управления решениями получает сообщения о сигналах тревоги от сервера сообщений. Проверьте журнал сервера управления решениями.
- Приложение Genesys Administrator Extension правильно подключено к серверу управления решениями.

Приложения

Виджет «Приложения» показывает список приложений в системе. Приложения со статусом **Неизвестный** отображаются в верхней части списка. Данный виджет обновляется автоматически при изменении статуса приложения. Нажмите на контекстное меню (три вертикальные точки) в заголовке виджета для доступа к параметрам, характерным для данного виджета. Параметры включают в себя следующее.

- **Развернуть до вкладки** — данный виджет можно развернуть до размера вкладки, чтобы показать больше данных и параметров.
- **Редактировать** — используется для редактирования имени данного виджета.

Каждое приложение в списке имеет один из указанных ниже статусов.

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

Имя статуса	Описание
Инициализация	Показывает, что приложение выполняет инициализацию, которая включает в себя указанные ниже этапы.

Имя статуса	Описание
	<ul style="list-style-type: none"> • Запуск приложения. • Чтение данных конфигурации из базы данных конфигурации. • Проверка целостности и полноты этих данных. • Установка соединений со всеми ресурсами в соответствии с этими данными конфигурации. <p>На этом этапе приложение подключается к локальному агенту управления (LCA), работающему на его хосте, но оно не готово предоставить обслуживание (например, принять подключения клиента).</p>
Запущено	<p>Этот статус присваивается приложению, когда процесс его инициализации полностью завершен. Это означает, что приложением выполнены указанные ниже действия.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Его конфигурация прочитана и проверена. • Установлены соединения со всеми необходимыми ресурсами. • Приложение готово предоставить обслуживание. • Приложение подключено к локальному агенту управления (LCA), работающему на его хосте. <p>Этот статус не обязательно означает, что приложение выполняет свои функции. Чтобы начать работу, некоторым приложениям необходимо выполнить дополнительные операции управления для конкретного решения через свой пользовательский интерфейс. Дополнительные сведения см. в документации по конкретному решению.</p>
Служба недоступна	<p>Этот статус показывает, что несмотря на то, что приложение запущено, оно не может предоставить обслуживание из-за внутренней причины.</p>
Ожидание запуска	<p>Приложение активируется. Сервер управления решениями выполнил команду запуска, но приложение еще не подключено к локальному агенту управления на своем хосте. Этот статус существует только в период между командой запуска приложения и сообщением локального агента управления о том, что приложение подключено.</p>
Остановлено	<p>Этот статус показывает, что приложение установлено и настроено в системе, но не запущено. Иными словами, приложение либо не активировано, либо неожиданно прекратило работу.</p>

Имя статуса	Описание
Ожидание остановки	Выполняется завершение работы приложения. Приложение приняло команду остановки от сервера управления решениями, но еще не отключилось от локального агента управления на своем хосте. Этот статус существует только в период между получением инструкции об остановке приложения и фактическим прекращением работы. Обычно этап «Ожидание» включает в себя некоторые функции по составлению сводки о работе конкретных приложений, закрытие всех открытых соединений, прекращение работы и регистрация прекращения работы локальным агентом управления.
Приостановлено	Этот статус показывает, что приложение получило запрос на постепенное завершение работы, прекратило прием новых подключений клиентов и завершило обработку все текущих подключений и запросов.
Выполняется приостановка	Этот статус показывает, что приложение получило запрос на корректное завершение работы и прекратило прием новых запросов и подключений клиентов. Но обработка текущих подключений и запросов еще выполняется.
Неизвестный	<p>Этот статус показывает, что уровень управления не может предоставить достоверную информацию о текущем статусе приложения. Иными словами, сервер управления решениями не подключен к локальному агенту управления на хосте, где настроен запуск приложения. Этот статус не обязательно означает, что приложение не может выполнять свои функции.</p> <div data-bbox="829 1255 1382 1381" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Important</p> <p>Все настольные приложения с графическим пользовательским интерфейсом отображаются со статусом «Неизвестный».</p> </div>

Нажмите кнопку **Развернуть до вкладки**, чтобы преобразовать виджет во вкладку. На вкладке «Приложения» можно выполнять следующие действия.

Запуск

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

Warning

- Запуск приложения через Genesys Administrator Extension не обязательно означает, что приложение немедленно начнет выполнять свои функции. Приложения являются компонентами структур более высокого уровня, называемых решениями, и большинство из них работает нормально только в составе решений, частью которых они являются. Компания Genesys рекомендует активировать отдельные приложения только для выполнения технического обслуживания или во время обновлений в режиме онлайн. В обычном рабочем режиме всегда следует запускать полное решение.
- Запуск или остановка приложения типа «Точка доступа к базе данных» невозможны.

Procedure: Запуск приложения

Prerequisites

Используется вкладка «Приложения». При использовании виджета «Приложения» нажмите на контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть до вкладки**.

Steps

1. На вкладке «Приложения» установите флажок рядом с приложениями, которые нужно запустить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Запуск**.

Приложение Genesys Administrator Extension дает команду серверу управления решениями, который использует локальный агент управления, активировать приложение дистанционно.

Для запуска приложения требуется определенное время, которое зависит от следующих параметров.

- Количество данных конфигурации, которое приложению необходимо считать из базы данных конфигурации.
- Количество времени, необходимое для проверки целостности и полноты данных.
- Количество сетевых подключений к другим системным ресурсам, которое приложению необходимо установить.

В процессе инициализации приложения его статус меняется с «Остановлено» на «Ожидание». После запуска приложения его статус меняется с «Ожидание» на «Работает».

В некоторых сценариях приложение может зависеть от выполнения своих функций

внутренними или внешними компонентами. В этих случаях статус приложения может меняться следующим образом.

- С «Остановлено» на «Ожидание», затем на «Инициализация» и, возможно, на «Служба недоступна».
- С «Инициализация» или «Служба недоступна» на «Запущено» только после готовности всех внутренних и внешних компонентов.

Приложение Genesys Administrator сообщает об успешном запуске приложения только в случае, если приложение изменило статус на «Запущено» или «Служба недоступна» в течение заданного периода времени.

Important

- Запуск приложения возможен только в случае, если его текущим статусом является «Остановлено».
- Запуск приложения возможен только при наличии разрешения «Исполнить» для объекта конфигурации «Приложение».
- Если приложение установлено как служба, оно будет запускаться как служба.

Остановка

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

Warning

Остановка приложения может вызвать остановку некоторых или всех работающих решений, к которым относится приложение.

Это действие аналогично команде **Постепенная остановка** в приложении Genesys Administrator. Если приложение остановлено, оно прекращает принимать новые запросы и завершает обработку запросов, стоящих в очереди.

Остановить приложение можно только в случае, если

- его текущим статусом является «Запущено», «Служба недоступна» или «Ожидание». Постепенная остановка приложения невозможна, если его статусом является «Выполняется приостановка» или «Приостановлено».
- Требуется также наличие разрешения «Исполнить» для объекта «Приложение».

Procedure: Остановка приложения

Prerequisites

Используется вкладка «Приложения». При использовании виджета «Приложения» нажмите на контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть до вкладки**.

Steps

1. На вкладке «Приложения» установите флажок рядом с приложениями, которые нужно остановить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Остановка**.

Приложение Genesys Administrator Extension дает команду серверу управления решениями, который использует локальный агент управления, завершить работу приложения дистанционно.

Поддержка постепенного завершения работы

Если вы не уверены, что приложение поддерживает постепенное завершение работы, можно использовать параметр конфигурации **suspending-wait-timeout**, чтобы настроить тайм-аут. В этом случае приложение завершит работу постепенно, если оно поддерживает эту функцию, в противном случае, произойдет резкая остановка приложения. Дополнительные сведения о данном параметре конфигурации см. в *справочном руководстве по параметрам конфигурации платформы Framework*.

Принудительная остановка

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

Warning

Остановка приложения может вызвать остановку некоторых или всех работающих решений, к которым относится приложение.

Если остановка приложения происходит внезапно (резко), приложение мгновенно прекращает обработку всех запросов, как новых, так и текущих. Остановить приложение можно только в случае, если

- его текущим статусом является «Запущено», «Служба недоступна», «Ожидание», «Выполняется приостановка» или «Приостановлено».
- Требуется также наличие разрешения «Исполнить» для объекта «Приложение».

Procedure: Принудительная остановка приложения

Prerequisites

Используется вкладка «Приложения». При использовании виджета «Приложения» нажмите на контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть до вкладки**.

Steps

1. На вкладке «Приложения» установите флажок рядом с приложениями, которые нужно остановить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Принудительная остановка**.

Приложение Genesys Administrator Extension дает команду серверу управления решениями, который использует локальный агент управления, завершить работу приложения дистанционно.

Режим переключения

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

Это действие позволяет вручную переключиться с резервного на первичный объект.

Для выполнения переключения вручную необходимы следующие условия.

- Наличие соответствующей лицензии для уровня управления, позволяющей выполнять переключение. Если лицензия отсутствует, этот параметр неактивен.
- Наличие разрешения «Исполнить» для данного приложения.

Important

Переключение вручную невозможно для приложений следующих типов:

- сервер конфигурации;
- сервер баз данных;
- точка доступа к базе данных;
- сервер управления решениями.

Procedure: Использование режима переключения применительно к приложению

Prerequisites

Используется вкладка «Приложения». При использовании виджета «Приложения» нажмите на контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть до вкладки**.

Steps

1. На вкладке «Приложения» установите флажок рядом с приложениями, которые нужно вручную переключить с резервного на первичный объект.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Режим переключения**.

Tip

Можно также запустить и остановить приложения, нажав на имя статуса на вкладке «Приложения». Например, если приложение находится в состоянии **Запущено**, то при нажатии на имя статуса будет выполнена попытка остановить приложение. Аналогично, если приложение находится в состоянии **Остановлено**, то при нажатии на имя статуса будет выполнена попытка запустить приложение.

Хосты

Виджет «Хосты» показывает список хостов, имеющих в среде. Данный список обновляется автоматически при изменении статуса хоста. Нажмите на контекстное меню (три вертикальные точки) в заголовке виджета для доступа к параметрам, характерным для данного виджета. Параметры включают в себя следующее.

- **Развернуть до вкладки** — данный виджет можно развернуть до размера вкладки, чтобы показать больше данных и параметров.
- **Редактировать** — используется для редактирования имени данного виджета.

Каждый хост в списке имеет один из указанных ниже статусов.

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

Имя статуса	Описание
Подключен	Означает, что сервер управления решениями

Имя статуса	Описание
	успешно подключился к локальному агенту управления, работающему на данном хосте, и, следовательно, может контролировать все приложения на данном хосте и управлять ими.
Не подключен	<p>Означает, что сервер управления решениями не может подключиться к локальному агенту управления, работающему на данном хосте, либо установленное ранее подключение потеряно. Этот статус может иметь одно из указанных ниже значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> Локальный агент управления не запущен на данном хосте, прекратил свою работу или не отвечает. Локальный агент управления не настроен должным образом в базе данных конфигурации. <p>Если не удастся определить проблему, обратитесь к разделу «Устранение неисправностей на уровне управления» в справочном руководстве по интерфейсу управления решением для платформы Framework.</p>
Недоступен	Означает, что сервер управления решениями не может подключиться к локальному агенту управления, работающему на данном хосте, либо установленное ранее подключение потеряно, потому что хост не запущен или в его работе произошел сбой.
Нет связи	Означает, что сервер управления решениями не может подключиться к локальному агенту управления, работающему на данном хосте, либо установленное ранее подключение потеряно из-за проблемы с установкой сетевого подключения между сервером управления решениями и хостом. В частности, отсутствует маршрут к хосту.
Неизвестно	<p>Такой статус появляется в одном из двух случаев.</p> <ul style="list-style-type: none"> В конфигурации распределенного сервера управления решениями сервер SCS, к которому подключается приложение Genesys Administrator, не может подключиться к другому распределенному серверу SCS, который назначен для данного хоста, либо ранее установленное подключение к нему потеряно. Приложение Genesys Administrator Extension не может подключиться к серверу SCS на данном хосте, либо установленное подключение к нему потеряно. В этом случае приложение Genesys Administrator

Имя статуса	Описание
	Extension будет отображать все хосты со статусом «Неизвестный».

Нажмите кнопку **Развернуть до вкладки**, чтобы преобразовать виджет во вкладку. На вкладке «Хосты» можно выполнять следующие действия.

Просмотр статистических данных хоста

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

Нажмите на графический значок рядом с хостом, чтобы просмотреть статистические данные этого хоста. В окне **Информация о хосте** можно просмотреть сведения на следующих вкладках:

- **Хосты**
- **Процессы**
- **Службы**
- **Схемы**

Хосты

На вкладке «Хосты» отображается информация о загрузке ЦП и использовании памяти в формате таблицы. Информация в режиме реального времени по каждому ЦП включает в себя следующие параметры:

- **Время работы пользователей (%)**
- **Время работы ядра (%)**
- **Рабочее время (%)**

На вкладке также приводится основная информация в режиме реального времени по использованию памяти (в килобайтах):

- **Используемая виртуальная память**
- **Всего виртуальной памяти**

Процессы

На вкладке «Процессы» отображаются все процессы, запущенные на хосте. Для каждого процесса на вкладке «Процессы» отображаются следующие параметры:

- **Имя**
- **PID** (идентификатор процесса)

- **Загрузка ЦП (%)**
- **Использование памяти (МБ)**
- **Приоритет**

Службы

Important

На этой вкладке отображаются только хосты, работающие на базе Windows.

На вкладке «Службы» отображаются программы, установленные для запуска в качестве служб Windows на выбранном хосте. На этой вкладке отображаются только сведения о хост-компьютерах, на которых используется операционная система Windows с поддержкой Genesys.

Для каждой службы на вкладке «Службы» отображаются следующие параметры.

- **Имя** — подлинное имя программы, установленной в качестве службы Windows.
- **Отображаемое имя** — служебное имя программы, отображаемое в окне «Службы».
- **Состояние** — текущее состояние службы.
- **Код завершения Win32** — код ошибки, которая возникает во время запуска или завершения работы службы.
- **Код завершения Svc** — код ошибки конкретной службы, которая возникает во время запуска или завершения работы службы.
- **Контрольная точка** — индикатор выполнения операции, используемый службой во время длительных операций.
- **Ожидание** — интервал в миллисекундах, в течение которого текущий этап операции должен быть завершен.

Дополнительные сведения см. в документации по операционной системе Microsoft Windows.

Схемы

На вкладке «Схемы» отображается график использования памяти и загрузки процессора на хосте.

Решения

Виджет «Решения» показывает список решений, имеющихся в среде. Данный список обновляется автоматически при изменении статуса решения. Нажмите на контекстное меню (три вертикальные точки) в заголовке виджета для доступа к параметрам, характерным для данного виджета. Параметры включают в себя следующее.

- **Развернуть до вкладки** — данный виджет можно развернуть до размера вкладки, чтобы показать больше данных и параметров.
- **Редактировать** — используется для редактирования имени данного виджета.

Каждое решение в списке имеет один из указанных ниже статусов.

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

Имя статуса	Описание
Ожидание запуска	Означает, что запрос на запуск решения отправлен серверу SCS, но существует ряд приложений, которые необходимо запустить в решении.
Запущено	Означает, что решение готово к выполнению своей основной функции, т.е. все обязательные компоненты решения имеют статус «Запущено». Этот статус не обязательно означает, что решение выполняет свои функции в данный момент. Чтобы начать работу, некоторым решениям необходимо выполнить дополнительные операции управления для конкретного решения через свой пользовательский интерфейс. Дополнительные сведения см. в документации по конкретному решению.
Ожидание остановки	Означает, что запрос на остановку решения отправлен серверу SCS, но существует ряд приложений, которые необходимо остановить в решении.
Остановлено	Означает, что один или несколько обязательных компонентов решения не имеет статуса «Запущено», следовательно, решение не может выполнять свои функции. Статус «Остановлено» может означать, что решение либо не было активировано, либо в его работе произошел сбой из-за того, что один из его обязательных компонентов недоступен.
Неизвестный	Означает, что уровень управления не может предоставить достоверную информацию о статусе решения. Этот статус не обязательно означает, что решение не может выполнять свои функции.

Нажмите кнопку **Развернуть до вкладки**, чтобы преобразовать виджет во вкладку. На вкладке «Решения» можно выполнять следующие действия.

Запуск

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

Important

Решение типа «Тип решения по умолчанию» или «Платформа» можно запустить из приложения Genesys Administrator Extension, только если решение было создано с помощью мастера решений.

Procedure: Запуск решения

Prerequisites

Используется вкладка «Решения». При использовании виджета «Решения» нажмите на контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть до вкладки**.

Steps

1. В виджете «Решения» установите флажок рядом с решениями, которые нужно запустить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Запуск**.

Приложение Genesys Administrator Extension отправляет команду запуска для каждого решения серверу управления решениями (SCS). Сервер SCS запускает решения в той последовательности, в которой он считывает их конфигурацию с сервера конфигурации, и обрабатывает каждую команду запуска как для индивидуально запускаемого решения.

Important

Полный запуск решения может занять некоторое время. Это время зависит от количества и расположения компонентов решения и времени, которое необходимо для инициализации каждого компонента.

Сервер SCS проверяет статус всех обязательных компонентов решения, которые включены в список проверяемых на уровне управления.

Приложение Genesys Administrator Extension сообщает об успешном запуске решения после того, как для всех этих компонентов будет зафиксирован статус «Запущено» в течение заданного тайм-аута. После запуска решения его статус меняется с «Остановлено» на «Запущено».

Important

- Запуск решения возможен только при наличии разрешения «Выполнение» для объекта конфигурации «Решение» на уровне конфигурации.
- В связи с тем, что несколько решений могут использовать одни и те же приложения, некоторые компоненты решения могут иметь статус «Запущено» до запуска решения.
- В конфигурациях с дублированием основные и резервные компоненты решения запускаются одновременно. В соответствии с их конфигурацией им назначаются режимы динамического резервирования.

Остановка

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

Important

Решение типа «Тип решения по умолчанию» или «Платформа» можно остановить из приложения Genesys Administrator Extension, только если решение было создано с помощью мастера решений.

Это действие аналогично команде **Постепенная остановка** в приложении Genesys Administrator. При постепенной остановке решения все приложения в составе данного решения прекращают принимать новые запросы и завершают обработку текущих запросов в очереди.

Этот способ можно использовать для остановки решения только при наличии разрешения «Исполнить» для объекта «Решение».

Procedure: Остановка решения

Prerequisites

Используется вкладка «Решения». При использовании виджета «Решения» нажмите на контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть до вкладки**.

Steps

1. В виджете «Решения» установите флажок рядом с решениями, которые нужно остановить.

2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Остановка**.

Приложение Genesys Administrator отправляет команду остановки для каждого решения серверу управления решениями (SCS). Сервер SCS использует локальных агентов управления (LCA) для деактивации компонентов решения в обратном порядке относительно порядка запуска компонентов. (Порядок запуска компонентов задан в объекте конфигурации «Решение».)

Important

- В связи с тем, что несколько решений могут использовать одни и те же приложения, некоторые компоненты решения могут оставаться в состоянии «Запущено» после постепенной или резкой остановки решения.
- В конфигурациях с дублированием основные и резервные компоненты решения останавливаются одновременно.

Принудительная остановка

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

Important

Решение типа «Тип решения по умолчанию» или «Платформа» можно остановить из приложения Genesys Administrator Extension, только если решение было создано с помощью мастера решений.

Если остановка решения выполняется не постепенно, его работа резко прекращается и все приложения в его составе немедленно прекращают обработку новых и текущих запросов.

Этот способ можно использовать для остановки решения только при наличии разрешения «Исполнить» для объекта «Решение».

Procedure: Принудительная остановка решения

Prerequisites

Используется вкладка «Решения». При использовании виджета «Решения» нажмите на контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть до вкладки**.

Steps

1. В виджете «Решения» установите флажок рядом с решениями, которые нужно остановить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Принудительная остановка**.

Приложение Genesys Administrator Extension посылает команду остановки для каждого решения серверу SCS, который использует локальные агенты управления (LCA) для деактивации компонентов решения в обратном порядке относительно порядка запуска компонентов. (Порядок запуска компонентов задан в объекте конфигурации «Решение».)

Important

*В связи с тем, что несколько решений могут использовать одни и те же приложения, некоторые компоненты решения могут оставаться в состоянии «Запущено» после постепенной или резкой остановки решения.

- В конфигурациях с дублированием основные и резервные компоненты решения останавливаются одновременно.

Tip

Решения можно также запустить и остановить, нажав на имя состояния на вкладке «Решения». Например, если решение находится в состоянии **Начато**, то при нажатии на имя состояния будет выполнена попытка остановить решение. Аналогично, если решение находится в состоянии **Остановлено**, то при нажатии на имя состояния будет выполнена попытка запустить решение.

Развертывание решения

Модуль «Развертывание решения» позволяет пользователю выполнять полное развертывание **определений решения** и **установочных пакетов** в локальных и удаленных расположениях. Сюда входит установка и настройка всех необходимых приложений и обновлений к существующим приложениям для многих групп внутренних абонентов.

Определение решения состоит из XML-файла, который задает операции по установке, обновлению или настройке **установочных пакетов** и конфигураций системы, необходимые для успешного развертывания решения.

Развертывание решения включает в себя указанные ниже разделы.

Установочные пакеты

В этом разделе описывается процедура управления установочными пакетами.

Установочные пакеты

Просмотр **развернутых установочных пакетов**

Определения решений

В этом разделе описывается процедура управления определениями решений.

Определения решений

Просмотр списка **развернутых решений**

Привилегии

В этом разделе описывается процедура управления привилегиями.

Привилегии

Установочные пакеты

Эта панель используется для управления установочными пакетами посредством их выгрузки в репозиторий GAX и развертывания на хостах.

На панели **Установочные пакеты** в левой части экрана отображается список установочных пакетов, для просмотра которых у пользователя есть разрешения в среде. Список отсортирован по группам. Группу можно развернуть, чтобы увидеть перечень входящих в нее установочных пакетов.

Important

Установочные пакеты хранятся в базе данных, а не в локальной файловой системе.

В модуле развертывания решений учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлено разрешение.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите на значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели щелкните группу внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Отображение

В списке на панели **Установочные пакеты** отображаются указанные ниже сведения.

- **Имя** — имя установочного пакета.
- **Версия** — номер версии установочного пакета.
- **ИД региона** — указывает язык, используемый подключаемым модулем.
- **Операционная система** — операционная система и разрядность версии, которые необходимы установочному пакету.
- **Статус** — текущее состояние установочного пакета. Например, статус **Завершено** означает, что установочный пакет успешно развернут.
- **Время обновления** — метка времени, обозначающая время последнего обновления

установочного пакета.

Выберите установочный пакет, чтобы отобразить дополнительные сведения о нем на панели справа. Эта панель содержит указанные ниже данные об установочном пакете.

- **Имя** — имя установочного пакета.
- **Псевдоним** — псевдоним установочного пакета.
- **Описание** — необязательное описание установочного пакета (при необходимости его можно изменить).
- **Версия** — номер версии установочного пакета.
- **ИД региона** — указывает язык, используемый подключаемым модулем.
- **Операционная система** — операционная система, необходимая установочному пакету.
- **Статус** — текущее состояние установочного пакета. Например, статус **Завершено** означает, что установочный пакет успешно развернут.
- **Время обновления** — метка времени, обозначающая время последнего обновления установочного пакета.
- **Группа** — группа, к которой относится данный установочный пакет. Если изменить имя группы, установочный пакет будет перемещен в новую группу. Если группы с указанным именем не существует, она будет создана. Результаты выполняемых действий сразу же отражаются в списке **Установочные пакеты**.

Процедуры

На этой панели можно выполнять перечисленные ниже действия.

- **Выгрузить пакет** — выгружает установочный пакет в репозиторий.
- **Копировать в группы внутренних абонентов** — копирует установочный пакет в одну или несколько групп внутренних абонентов.
- **Развернуть** — позволяет развернуть установочный пакет на одном или нескольких хостах.
- **Загрузить** — загружает копию установочного пакета.
- **Удалить** — удаляет установочный пакет.

Выгрузка установочных пакетов

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Выгрузка установочных пакетов

Steps

1. На панели **Установочные пакеты** нажмите +. Справа откроется новая панель **Мастер установки программного обеспечения**.
2. На панели **Мастер установки программного обеспечения** выберите один из перечисленных ниже способов импорта установочного пакета.

Important

Если установочный пакет содержит два или более шаблонов, необходимо использовать процедуру **Выгрузка установочного пакета (с шаблонами)**.

- **Выгрузка установочного пакета (с шаблонами)** — выгрузка файла, содержащего установочный пакет и связанные с ним шаблоны. Эти файлы обычно предоставляются службой поддержки клиентов Genesys.
 - **Выгрузка установочного пакета (шаблон выгружается отдельно)** — выгрузка установочного пакета и связанного с ним шаблона.
 - **Путь UNC к установочному компакт-диску или каталогу** — выгрузка установочного пакета, который хранится на подключенном к системе компакт-диске или в сетевом каталоге.
 - **Путь UNC к существующему репозиторию администратора** — выгрузка установочного пакета из существующего репозитория Genesys Administrator.
 - **Путь UNC к ZIP-файлу с установочными пакетами, предоставленному службой поддержки** — выгрузка ZIP-файла, который предоставляется службой поддержки клиентов Genesys и хранится на подключенном к системе компакт-диске или в сетевом каталоге. Этот файл содержит установочный пакет и связанные с ним шаблоны.
3. Файлы выгружаются из вашей файловой системы в среду Genesys Administrator Extension, а ход выполнения иллюстрируется индикатором. Ход выполнения также отображается в столбце «Статус» на панели **Установочные пакеты**.

Important

При выгрузке подключаемого модуля GAX создает шаблон приложения с помощью файла шаблона (TPL) и извлекает параметры по умолчанию для данного модуля. GAX хранит эти параметры в базе данных и объединяет

их с базовым объектом «Приложение» GAX при развертывании. Во время такого слияния добавляются только новые параметры: существующие пары ключей и значений не перезаписываются.

Выгрузка установочного пакета (с шаблонами)

1. На панели **Мастер установки программного обеспечения** выберите вариант **Выгрузка установочного пакета (с шаблонами)** и нажмите кнопку **Далее**.
2. Содержимое панели будет обновлено. Нажмите кнопку **Выбрать файл** и выберите файл для выгрузки.
3. Нажмите кнопку **Готово**.
4. Начнется выгрузка файла из вашей файловой системы в среду Genesys Administrator Extension. После ее завершения установочный пакет появится в списке **Установочные пакеты**.

Выгрузка установочного пакета (шаблон выгружается отдельно)

1. На панели **Мастер установки программного обеспечения** выберите вариант **Выгрузка установочного пакета (шаблон выгружается отдельно)** и нажмите кнопку **Далее**.
2. Содержимое панели обновится, и на ней появится три поля: **Выгрузить пакет**, **Выгрузить шаблон XML** и **Выгрузить шаблон APD**. Нажмите кнопку **Выбрать файл**.
 - Выгрузить пакет — файл, содержащий установочный пакет.
 - Выгрузить шаблон XML — файл шаблона XML для этого установочного пакета. Это шаблон, на который ссылается файл описания установочного пакета. Этот файл не должен отличаться от своей версии, которая хранится в каталоге шаблона.
 - Выгрузить шаблон APD — файл шаблона APD для этого установочного пакета. Это шаблон, на который ссылается файл описания установочного пакета. Этот файл не должен отличаться от своей версии, которая хранится в каталоге шаблона.
3. Содержимое панели будет обновлено.
4. Нажмите кнопку **Готово**.
4. Начнется выгрузка файла из вашей файловой системы в среду Genesys Administrator Extension. После ее завершения установочный пакет появится в списке **Установочные пакеты**.

Путь UNC к установочному компакт-диску или каталогу

1. На панели **Мастер установки программного обеспечения** выберите вариант **Путь UNC к установочному компакт-диску или каталогу**.
2. В текстовом поле введите путь к папке, в которой хранится установочный пакет.
3. Чтобы открыть эту папку, нажмите кнопку **Далее**.
4. Содержимое панели обновится, и на ней будут показаны установочные пакеты, найденные в указанном месте. Установите флажки для установочных пакетов, которые требуется выгрузить.
5. Нажмите кнопку **Готово**.
6. Содержимое панели обновится, и на ней появится индикатор хода выполнения. Можно в любой момент нажать кнопку **Закрыть**, чтобы закрыть эту панель, не прерывая выгрузку. Состояние выгрузки установочных пакетов будет показано в списке **Установочные пакеты**.

Путь UNC к существующему репозиторию администратора

1. На панели **Мастер установки программного обеспечения** выберите вариант **Путь UNC к существующему репозиторию администратора**.
2. В текстовом поле введите путь к существующему репозиторию Genesys Administrator.
3. Чтобы открыть эту папку, нажмите кнопку **Далее**.
4. Содержимое панели обновится, и на ней будут показаны установочные пакеты, найденные в указанном месте. Установите флажки для установочных пакетов, которые требуется выгрузить.
5. Нажмите кнопку **Готово**.
6. Содержимое панели обновится, и на ней появится индикатор хода выполнения. Можно в любой момент нажать кнопку **Закрыть**, чтобы закрыть эту панель, не прерывая выгрузку. Состояние выгрузки установочных пакетов будет показано в списке **Установочные пакеты**.

Путь UNC к ZIP-файлу с установочными пакетами, предоставленному службой поддержки

1. На панели **Мастер установки программного обеспечения** выберите вариант **Путь UNC к ZIP-файлу с установочными пакетами, предоставленному службой поддержки**.
2. В текстовом поле введите путь к папке, в которой хранится установочный пакет.
3. Нажмите кнопку **Далее**.
4. Содержимое панели обновится, и на ней будут показаны установочные пакеты, найденные в указанном месте. Установите флажки для установочных пакетов, которые требуется выгрузить.
5. Нажмите кнопку **Готово**.
6. Содержимое панели обновится, и на ней появится индикатор хода выполнения. Можно в любой момент нажать кнопку **Заккрыть**, чтобы закрыть эту панель, не прерывая выгрузку. Состояние выгрузки установочных пакетов будет показано в списке **Установочные пакеты**.

Important

- Зеленый цвет индикатора хода выполнения обозначает успешную выгрузку установочного пакета. Красный цвет индикатора хода выполнения обозначает сбой выгрузки установочного пакета. Проверить, на каком именно этапе возник сбой, можно в поле **Статус** в списке **Установочные пакеты**.
- Невозможно выгрузить установочный пакет в репозиторий, если в нем уже существует версия этого пакета. Чтобы перезаписать установочный пакет в репозитории, необходимо иметь привилегию **Замена УП и SPD**.

Копирование установочных пакетов в группы внутренних абонентов

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Копирование установочных пакетов в группы внутренних абонентов

Steps

1. Щелкните имя установочного пакета, чтобы выбрать его. Справа откроется новая панель.
2. На панели сведений **Установочный пакет** нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **Копировать в группы внутренних абонентов**. Справа откроется новая панель **Копировать в группы внутренних абонентов**.
3. На панели **Копировать в группы внутренних абонентов** введите имя группы в поле **Быстрый фильтр** или нажмите кнопку **Обзор**, чтобы открыть список групп внутренних абонентов в среде. Справа откроется новая панель **Группы внутренних абонентов**.
4. Установите флажок для каждой группы внутренних абонентов, которая должна получить установочный пакет. Имя группы внутренних абонентов появится на панели **Копировать в группы внутренних абонентов** в разделе **Целевые группы внутренних абонентов**.
5. Нажмите кнопку **Далее** в нижней части панели **Копировать в группы внутренних абонентов**.
6. Чтобы скопировать установочный пакет в группы внутренних абонентов, нажмите кнопку **Готово**.

Развертывание установочных пакетов

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Развертывание установочных пакетов

Steps

1. Щелкните имя установочного пакета, чтобы выбрать его. Справа откроется новая панель.
2. На панели сведений «Установочный пакет» нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **Установить**. Справа откроется новая панель **Мастер развертывания IP-адресов**.
3. Следуйте инструкциям мастера развертывания. Дополнительные сведения см. в разделе «Мастер развертывания» выше.

Important

- Невозможно выгрузить установочный пакет в репозиторий, если в нем уже существует версия этого пакета. Чтобы перезаписать установочный пакет в репозитории, необходимо иметь привилегию **Замена УП и SPD**.
- Чтобы развернуть установочный пакет, не требуется использовать **SPD-файл**.

Загрузка установочных пакетов

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Загрузка установочных пакетов

Steps

1. Щелкните имя установочного пакета, чтобы выбрать его. Справа откроется новая панель.
2. Нажмите кнопку **Загрузить**. Genesys Administrator Extension запустит процедуру загрузки в браузере.

Удаление установочных пакетов

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Удаление установочных пакетов

Steps

1. Щелкните имя установочного пакета, чтобы выбрать его. Справа откроется новая панель.
2. На панели сведений **Установочный пакет** нажмите кнопку **Удалить**.
3. Появится диалоговое окно, в котором нужно подтвердить удаление. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы безвозвратно удалить установочный пакет, нажмите кнопку **ОК**.
 - Чтобы отменить удаление установочного пакета, нажмите кнопку **Отмена**.

Important

Это действие доступно только в том случае, если у пользователя есть привилегия **Удаление УП и SPD**.

Important

- Если XML-файл метаданных компонента содержит вопросы, на которые необходимо ответить при развертывании установочного пакета, пользователю предлагается дать ответы на них на этапе установки.
- Чтобы развернуть установочный пакет, не требуется использовать **SPD-файл**.

Мастер развертывания

Мастер автоматизированного развертывания выполняет развертывание установочного пакета или определения решения на указанных хостах и настраивает службу согласно определению служебного пакета.

Перед началом работы

Обратите внимание на перечисленные ниже особенности, связанные с использованием **мастера автоматизированного развертывания**.

- Большинство полей в мастере поддерживают функцию автозаполнения. Если ввести в поле

лишь часть значения, будет предложен список всех элементов, содержащих введенный текст, из которых можно выбрать подходящий.

- Мастер проверяет установочные пакеты по признаку операционной системы хостов, на которых планируется их развернуть. Выбирайте те хосты, на которых установлена требуемая ОС.
- Если установочный пакет уже установлен на хосте, по умолчанию мастер переустановит его. Все параметры, введенные в ходе предыдущего развертывания, сохраняются в Genesys Administrator Extension и автоматически подставляются в соответствующие поля в мастере.
- При обновлении существующего установочного пакета его разрешения и соединения обновляются до нового объекта «Приложение».

Элементы, которые можно объединить

В ситуациях, когда у существующего и нового установочных пакетов имеются конфликтующие между собой значения, сохраняются значения существующего пакета. Если существующий установочный пакет не содержит какого-либо значения, используется параметр из нового пакета. Следующие значения могут быть объединены:

- options
- annex
- connections
- ports
- timeout
- autorestart
- commandlinearguments
- commandline
- state
- shutdowntimeout
- attempts
- redundancytype
- isprimary
- startuptimeout

Подключаемые модули устанавливаются так же, как установочные пакеты, однако имейте в виду указанные ниже особенности.

- Профиль установки подключаемого модуля автоматически загружает объекты «Приложение» GAX для выбранных объектов «Хост».
- Параметры подключаемого модуля объединяются с параметрами затрагиваемых установкой объектов «Приложение» GAX.
- Некоторые поля для ввода данных, например связанные с **объектом «Приложение»**, **портом приложения** и **объектом «Группа внутренних абонентов»**, не отображаются.

Процедуры

Мастер автоматизированного развертывания можно использовать для выполнения следующих операций.

- [Установка установочного пакета](#)
- [Обновление установочного пакета](#)
- [Откат установочного пакета](#)

Установка установочного пакета

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Установка установочного пакета

Steps

1. На панели **Установочные пакеты** выберите пакет, который нужно установить.
2. Справа появится новая панель с дополнительной информацией о выбранном установочном пакете. Нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **Установить**.
3. Справа появится панель **мастера автоматизированного развертывания**. Нажмите кнопку **Далее**.
4. Содержимое панели обновится, и на ней появится список **выбора набора хостов**. Выберите хост для установки установочного пакета. Нажмите кнопку **Далее**.
5. Содержимое панели обновится, и на ней появится список **Параметры приложения**. В поле **Объект «Приложение» GAX для хоста** выберите объект «Приложение» Genesys Administrator Extension.
6. Нажмите кнопку **Далее**.
7. Содержимое панели обновится, и на ней появится список **параметров установки (silent.ini)**. В поле можно задать целевой путь установки.
8. Нажмите кнопку **Далее**.
9. Содержимое панели обновится, и на ней появится отчет о **развертывании**. Проверьте параметры и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы установить установочный пакет, нажмите кнопку **Готово**.
 - Чтобы вернуться на предыдущую панель и изменить параметры, нажмите кнопку **Назад**.

10. Содержимое панели обновится, и на ней появится индикатор хода развертывания. Эти же сведения появятся и на панели **Развернутые установочные пакеты**.

Important

Если развертывание завершилось ошибкой, можно просмотреть его журнал, выбрав соответствующий установочный пакет на панели **Развернутые установочные пакеты**. При этом появится новая панель с дополнительной информацией об установочном пакете. Нажмите **Журнал действий при развертывании**.

Обновление установочного пакета

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Обновление установочного пакета

Steps

1. На панели **Развернутые установочные пакеты** выберите пакет, который нужно обновить.
2. Справа появится новая панель с дополнительной информацией о выбранном установочном пакете. Нажмите кнопку **Развернуть профиль: обновление до (номер версии)**.
3. Справа появится панель **мастера автоматизированного развертывания**. Нажмите кнопку **Далее**.
4. Содержимое панели обновится, и на ней появится список **выбора набора хостов**. Выберите хост для установки установочного пакета. По умолчанию выбран хост, на котором была установлена предыдущая версия данного установочного пакета. Нажмите кнопку **Далее**.
5. Содержимое панели обновится, и на ней появится список **Параметры приложения**. В перечисленные ниже поля могут быть подставлены значения из предыдущей развернутой версии установочного пакета.
 - **Существующий объект «Приложение»** — это поле автоматически создается системой Genesys Administrator Extension для каждого хоста, на который

устанавливается установочный пакет. Оно обозначает объект «Приложение» на сервере конфигурации, для которого Genesys Administrator Extension будет обновлять соединения.

- **Объект «Группа внутренних абонентов»** — это группа внутренних абонентов, заданная в объекте «Приложение» для установочного пакета. Нажмите кнопку **Обзор**, чтобы выбрать группу внутренних абонентов из списка.
 - **Порт приложения** — укажите номер порта, который будет использоваться объектом «Приложение».
 - **Первичный сервер конфигурации** — нажмите кнопку **Обзор** и выберите первичный сервер конфигурации. В этом поле по умолчанию отображается объект «Приложение» Genesys Administrator Extension.
 - **Резервный сервер конфигурации** — нажмите кнопку **Обзор** и выберите резервный сервер конфигурации. В этом поле по умолчанию отображается объект «Приложение» Genesys Administrator Extension.
 - **Пропустить повторную установку УП** — выберите один из указанных ниже вариантов.
 - **Истина** — установочный пакет переустанавливается только в том случае, если объект «Приложение» не существует на сервере конфигурации.
 - **Ложь** — установочный пакет переустанавливается в любом случае.
6. Нажмите кнопку **Далее**.
7. Содержимое панели обновится, и на ней появится список **параметров Silent.ini**. В него подставляются значения из предыдущей версии установочного пакета, однако при необходимости их можно изменить.
8. Содержимое панели обновится, и на ней появится отчет **Сводка развертывания**. Проверьте параметры и выполните одно из указанных ниже действий.
- Чтобы обновить установочный пакет, нажмите кнопку **Готово**.
 - Чтобы вернуться на предыдущую панель и изменить параметры, нажмите кнопку **Назад**.
9. Содержимое панели обновится, и на ней появится индикатор хода обновления развертывания. Эти же сведения появятся и на панели **Развернутые установочные пакеты**.

Important

Если развертывание завершилось ошибкой, можно просмотреть его журнал, выбрав соответствующий установочный пакет на панели **Развернутые установочные пакеты**. При этом появится новая панель с дополнительной информацией об установочном пакете. Нажмите **Журнал действий при развертывании**.

Откат установочного пакета

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Откат установочного пакета

Steps

1. На панели **Развернутые установочные пакеты** выберите пакет, который нужно откатить.
2. Справа появится новая панель с дополнительной информацией о выбранном установочном пакете. Нажмите кнопку **Развернуть профиль: откат до (номер версии)**.
3. Справа появится панель **мастера автоматизированного развертывания**. Нажмите кнопку **Далее**.
4. Содержимое панели обновится, и на ней появится список **выбора набора хостов**. Выберите хост для установки установочного пакета. По умолчанию выбран хост, на котором был установлен данный установочный пакет. Нажмите кнопку **Далее**.
5. Содержимое панели обновится, и на ней появится список **Параметры приложения**. В перечисленные ниже поля могут быть подставлены значения из предыдущего развернутого установочного пакета.
 - **Существующий объект «Приложение»** — это поле автоматически создается системой Genesys Administrator Extension для каждого хоста, на который устанавливается установочный пакет. Оно обозначает объект «Приложение» на сервере конфигурации, для которого Genesys Administrator Extension будет обновлять соединения.
 - **Объект «Группа внутренних абонентов»** — группа внутренних абонентов, заданная в объекте «Приложение» для установочного пакета. Нажмите кнопку **Обзор**, чтобы выбрать группу внутренних абонентов из списка.
 - **Порт приложения** — укажите номер порта, который будет использоваться объектом «Приложение».
 - **Первичный сервер конфигурации** — нажмите кнопку **Обзор** и выберите первичный сервер конфигурации. В этом поле по умолчанию отображается объект «Приложение» Genesys Administrator Extension.
 - **Резервный сервер конфигурации** — нажмите кнопку **Обзор** и выберите резервный сервер конфигурации. В этом поле по умолчанию отображается объект «Приложение» Genesys Administrator Extension.
 - **Пропустить повторную установку УП** — выберите один из указанных ниже вариантов.
 - **Истина** — установочный пакет переустанавливается только в том случае, если объект «Приложение» не существует на сервере конфигурации.

- **Ложь** — установочный пакет переустанавливается в любом случае.
6. Нажмите кнопку **Далее**.
 7. Содержимое панели обновится, и на ней появится список **параметров Silent.ini**. В него подставляются значения из предыдущего развернутого установочного пакета, однако при необходимости их можно изменить.
 8. Содержимое панели обновится, и на ней появится отчет **Сводка развертывания**. Проверьте параметры и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы откатить установочный пакет, нажмите кнопку **Готово**.
 - Чтобы вернуться на предыдущую панель и изменить параметры, нажмите кнопку **Назад**.
 9. Содержимое панели обновится, и на ней появится индикатор хода развертывания. Эти же сведения появятся и на панели **Развернутые установочные пакеты**.

Important

Если развертывание завершилось ошибкой, можно просмотреть его журнал, выбрав соответствующий установочный пакет на панели **Развернутые установочные пакеты**. При этом появится новая панель с дополнительной информацией об установочном пакете. Нажмите **Журнал действий при развертывании**.

Развернутые установочные пакеты

На панели **Развернутые установочные пакеты** показан список всех установочных пакетов, которые были развернуты и для просмотра которых у вашей роли есть привилегии. Этот список содержит указанные ниже сведения о каждом развернутом пакете.

- **Имя** — имя установочного пакета.
- **Версия** — номер версии, назначенный пользователем, который выполнил развертывание установочного пакета.
- **Текущий** — указывает, что установочный пакет является последней версией успешного развертывания для данной группы внутренних абонентов.
- **Профиль** — тип профиля установочного пакета.
- **Состояние** — указывает, было ли развертывание успешным или завершилось ошибкой.
- **Окончено** — дата и время завершения развертывания установочного пакета.

Разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов

В модуле развертывания решений учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлено разрешение.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель **Фильтр групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку **Фильтр групп внутренних абонентов**. На этой панели установите флажок рядом с каждой группой внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать установочные пакеты в списке, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Другие действия

Чтобы просмотреть дополнительные сведения, выберите установочный пакет в списке. Справа откроется новая панель. Можно выполнить перечисленные ниже действия.

- Чтобы удалить экземпляр развертывания из списка, нажмите кнопку **Удалить**. При этом установочный пакет не будет удален из базы данных: соответствующий элемент истории просто удаляется из списка на экране.
- Чтобы повторно развернуть уже развернутый установочный пакет или перезапустить развертывание, которое было запущено ранее, нажмите кнопку **Повторно развернуть**. В результате откроется мастер развертывания, а в поля будут подставлены значения, которые использовались при развертывании установочного пакета. При необходимости эти значения можно изменить. Вам придется указать свои учетные данные для развертывания, так как эти значения не подставляются автоматически.

- Чтобы экспортировать файл, содержащий свойства, сводные данные и действия установочного пакета, для целей аудита, выберите нужный пакет и нажмите кнопку **Экспорт**.
- Чтобы просмотреть историю изменений развертывания на панели **Журнал развертывания**, нажмите кнопку **Соотв.** и выберите элемент **Журнал развертывания**.

Для некоторых установочных пакетов могут быть доступны дополнительные версии, что позволяет обновить развернутый пакет или «откатить» его до одной из предыдущих версий. В этом случае отображаются дополнительные кнопки: **Развернуть профиль: обновление до (номер версии)** и **Развернуть профиль: откат до (номер версии)**. Эти кнопки активируют мастер развертывания для выполнения соответствующей операции.

Во время развертывания отображается панель **Действия** справа от списка **развернутых установочных пакетов**. При развертывании в список добавляются совершаемые действия. После завершения процесса этот список можно просмотреть, прокручивая его содержимое.

Определения решений

Определение решения — это XML-файл, который описывает, что именно нужно развернуть, как должно выполняться развертывание, а также все необходимые процедуры на этапах до и после установки.

Тip

На компакт-диске с программным обеспечением Hosted Provider Edition есть четыре определения служебных пакетов, предназначенных для Genesys Administrator Extension. Они служат для базового развертывания следующих четырех служб: eServices, Inbound Voice, Outbound Voice и Workforce Management. Эти файлы расположены в следующей папке: `\service\asd\spdFiles\`

На этом экране показан список всех файлов определений решений, для просмотра которых у вашей роли есть привилегии. Чтобы обновить его в любой момент времени, нажмите кнопку **Обновить**. Выберите в списке любое определение, и справа от списка откроется панель **Данные**. Действия, которые доступны для каждого определения решения, можно совершать с панели **Данные**.

Отфильтровать содержимое этого списка можно несколькими способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель **Фильтр групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку **Фильтр групп внутренних абонентов**. На этой панели установите флажок рядом с каждой группой внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы отсортировать определения решений в списке, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Отображение

Файл определения решения определяет установочные пакеты компонентов Genesys, которые необходимы для предоставления услуги, а также порядок их развертывания и настройки. Установочные пакеты, которые развернуты в составе решения, фактически представляют собой программное обеспечение, на базе которого работает данное решение. При выборе определения решения справа появляется новая панель, на которой отображается дополнительная информация о нем.

- **Имя** — имя определения решения.
- **Версия** — версия определения решения.
- **Описание** — необязательное описание определения решения. Его можно изменить нужным образом.

- **Примечания** — необязательное поле примечаний об определении решения (при необходимости его можно изменить).
- **Может быть развернуто** — указывает, может ли данное определение решения быть развернуто.

Important

При создании файла определения решения ему необходимо присвоить уникальное имя и номер версии. В среде Genesys Administrator Extension невозможно импортировать определение решения, если его имя и номер версии совпадают с параметрами уже существующего определения. Аналогично при изменении определения решения, которое уже выгружено, необходимо увеличить номер его версии.

Убедиться в том, что все установочные пакеты выгружены в репозиторий, можно в области **Доступность установочных пакетов**.

Необходимые условия

Перед развертыванием пакета решения с помощью Genesys Administrator Extension необходимо выполнить указанные ниже задачи.

- Установите последнюю версию локального агента управления (Local Control Agent, LCA) на целевые hosts. При этом на каждом hostе также выполняется установка и настройка агента развертывания Genesys. Инструкции см. в [руководстве по развертыванию платформы Framework](#).
- Установите на целевые hosts пакет Java SDK для обработки инструкций по развертыванию.
- Выгрузите необходимые установочные пакеты в репозиторий.

Полный перечень необходимых условий для Genesys Administrator Extension и развертывания решений см. в [руководстве по развертыванию Genesys Administrator Extension](#).

Процедуры

Доступны следующие действия:

- [Создание определений решений](#)
- [Изменение определений решений](#)
- [Копирование определений решений в группы внутренних абонентов](#)
- [Развертывание определений решений](#)

- [Загрузка определений решений](#)
- [Удаление определений решений](#)
- [Просмотр истории определений решений](#)

Создание определений решений

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Создание определений решений

Prerequisites

Прежде чем создавать файл определения решения с помощью Genesys Administrator Extension, необходимо выполнить указанные ниже задачи.

- Подготовить файл определения решения.
- Выгрузить все [установочные пакеты компонентов Genesys](#), необходимые для работы решений, в репозиторий установочных пакетов, к которому у приложения Genesys Administrator Extension есть доступ.

Important

При создании файла определения решения ему необходимо присвоить уникальное имя и номер версии. В среде Genesys Administrator Extension невозможно импортировать определение решения, если его имя и номер версии совпадают с параметрами уже существующего определения. Аналогично при изменении определения решения, которое уже выгружено, необходимо увеличить номер его версии.

Steps

1. На экране **Список определений решений** нажмите кнопку **+**.
2. В области **Выгрузить определение решения**, появившейся справа от панели **Список определений решений**, нажмите кнопку **Обзор**, чтобы найти и выбрать файл определения решения.
3. Нажмите кнопку **Выгрузить**. Имя файла определения решения, заданное в определении, появится в списке.
4. Чтобы проверить, можно ли развернуть данный файл определения решения, выполните указанные ниже действия.

- a. В списке файлов определений решений выберите файл, импортированный на предыдущих этапах.
 - b. Проверьте, можно ли развернуть этот файл, выбрав пункт **Проверить доступность установочного пакета** в меню **Соотв..**
 - c. В появившейся области **Доступность установочного пакета** приводятся требуемые установочные пакеты, которые были обнаружены в репозитории, а также отсутствующие в нем. Чтобы можно было развернуть данный файл определения решения, необходимо выгрузить отсутствующие установочные пакеты в репозиторий. Если все установочные пакеты обнаружены, файл определения решения считается полным и его можно снабдить пометкой **Может быть развернуто**.
5. Если отсутствующих установочных пакетов нет, в области **Свойства** на панели **Данные** установите флажок **Может быть развернуто**.
 6. Нажмите кнопку **Сохранить**, чтобы сохранить изменения, или кнопку **Отмена**, чтобы оставить определение решения без изменений.

Изменение определений решений

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Изменение определений решений

Steps

1. На экране **Список определений решений** выберите определение решения, которое требуется изменить.
2. В области **Свойства**, появившейся справа от панели **Список определений решений**, внесите необходимые изменения в следующие параметры.
 - **Описание**
 - **Примечания**
 - **Может быть развернуто**
3. Нажмите кнопку **Сохранить**, чтобы сохранить изменения, или кнопку **Отмена**, чтобы оставить определение решения без изменений.

Копирование определений решений в группы внутренних абонентов

[+] Показать ход выполнения**Procedure: Копирование определений решений в группы внутренних абонентов****Steps**

1. Щелкните имя определения решения, чтобы выбрать его. Справа откроется новая панель.
2. На этой панели нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **Копировать в группы внутренних абонентов**. Справа откроется новая панель **Копировать в группы внутренних абонентов**.
3. На панели **Копировать в группы внутренних абонентов** введите имя группы в поле **Быстрый фильтр** или нажмите кнопку **Обзор**, чтобы открыть список групп внутренних абонентов в среде. Справа откроется новая панель **Группы внутренних абонентов**.
4. Установите флажок для каждой группы внутренних абонентов, которая должна получить определение решения. Имя группы внутренних абонентов появится на панели **Копировать в группы внутренних абонентов** в разделе **Целевые группы внутренних абонентов**.
5. Нажмите кнопку **Далее** в нижней части панели **Копировать в группы внутренних абонентов**.
6. Чтобы скопировать определение решения в группы внутренних абонентов, нажмите кнопку **Готово**.

Развертывание определений решений

Развертывание решения предполагает его установку и настройку в локальном или удаленном расположении в соответствии с указаниями в определении решения.

[+] Показать ход выполнения**Procedure: Развертывание определений решений**

Steps

1. На экране **Список определений решений** выберите определение решения, которое требуется развернуть.
2. В области **Свойства**, появившейся справа от панели **Список определений решений**, нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **Установить** или **Развернуть профиль**.
3. Следуйте инструкциям мастера развертывания.

Important

Тип параметра **Развернуть профиль** зависит от профиля, указанного в файле определения решения. Например, для параметра **profile name="upgrade"** отображается кнопка **Развернуть профиль: обновление**.

Загрузка определений решений

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Загрузка определений решений

Steps

1. Выберите пакет решения, для которого необходимо экспортировать определение. Справа откроется новая панель.
2. Нажмите кнопку **Загрузить**. Genesys Administrator Extension запустит процедуру загрузки в браузере.

Удаление определений решений

При удалении файла определения решения он не будет удален из базы данных, а связанные с ним установочные пакеты не будут удалены из репозитория.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Удаление определений решений

Steps

1. На экране **Список определений решений** выберите определение решения, которое требуется удалить.
2. В области **Свойства**, появившейся справа от панели **Список определений решений**, нажмите кнопку **Удалить**.
3. Если появится диалоговое окно подтверждения удаления, выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы удалить файл определения решения из базы данных, нажмите кнопку **ОК**.
 - Чтобы сохранить файл определения решения и не удалять его из базы данных, нажмите кнопку **Отмена**.

Просмотр истории определений решений

Пакеты решений могут с течением времени претерпевать изменения. Они могут быть обновлены (до более поздней версии) с учетом существенных и незначительных изменений в определении решения. Могут быть добавлены новые решения, а старые могут быть удалены или выведены из эксплуатации. В Genesys Administrator Extension можно создавать отчеты для отслеживания следующих изменений.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Просмотр истории определений решений

Steps

1. Выберите решение в **списке развернутых решений**.
2. Нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **История**. Панель **История** появится справа от **списка развернутых решений**. Отчеты можно отфильтровать по одному или нескольким следующим критериям: **время, пользователь, группа внутренних абонентов и изменение**.

Развернутые решения

На экране **Развернутые решения** показан список всех пакетов решений, которые были развернуты и для просмотра которых у вашей роли есть привилегии. Таблица **Список развернутых решений** содержит указанные ниже сведения о каждом развернутом решении.

- **Имя** — имя пакета решения.
- **Версия** — номер версии, назначенный пользователем, который выполнил развертывание решения.
- **Процесс** — графический индикатор хода каждого развертывания.
- **Текущий** — указывает, что пакет решения является последней версией успешного развертывания для данной группы внутренних абонентов.
- **Профиль** — тип профиля решения.
- **Состояние** — указывает, было ли развертывание успешным или завершилось ошибкой.
- **Развернуто группой внутренних абонентов** — имя группы внутренних абонентов, развернувшей решение.
- **Развернуто пользователем** — имя пользователя лица, развернувшего решение.
- **Начато** — дата и время начала развертывания решения.
- **Окончено** — дата и время завершения развертывания решения.
- **Ключ** — группа внутренних абонентов, получившая развернутое решение.

Разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов

В модуле развертывания решений учитываются разрешения, настроенные для группы внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлено разрешение.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель **Фильтр групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку **Фильтр групп внутренних абонентов**. На этой панели установите флажок рядом с каждой группой внутренних абонентов, которую нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать решения в списке, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Другие действия

На экране **Развернутые решения** можно также выполнять следующие действия.

- Чтобы обновить его в любой момент времени, нажмите кнопку **Обновить**.

- Чтобы просмотреть сведения об экземпляре развертывания, выберите файл определения решения в списке. Соответствующая информация для данного экземпляра появится справа от списка.
- Чтобы удалить экземпляр развертывания из списка, нажмите кнопку **Удалить**. При этом файл определения решения не будет удален из базы данных: соответствующий элемент истории просто удаляется из списка на экране.
- Чтобы повторно развернуть уже развернутый файл определения решения или перезапустить развертывание, которое было запущено ранее, нажмите кнопку **Повторно развернуть**. В результате откроется мастер развертывания, а в поля будут подставлены значения, которые использовались при развертывании файла определения решения. При необходимости эти значения можно изменить. Вам придется указать свои учетные данные для развертывания, так как эти значения не подставляются автоматически.
- Чтобы экспортировать файл, содержащий свойства, сводные данные и действия развернутого решения, для целей аудита, выберите развернутое решение и нажмите кнопку **Экспорт**.
- Чтобы просмотреть историю изменений развертывания на панели **Журнал развертывания**, нажмите кнопку **Соотв.** и выберите элемент **Журнал развертывания**.

Во время развертывания панель **Действия** отображается справа от таблицы **Список развернутых решений**. При развертывании в список добавляются совершаемые действия. После завершения процесса этот список можно просмотреть, прокручивая его содержимое.

Important

С помощью кнопки **Повторно развернуть** невозможно повторно развернуть определение решения, которое было удалено.

Привилегии

В разделе **Привилегии** отображается список всех привилегий, которые хранятся в системе Genesys Administrator Extension (GAX). Они отсортированы в иерархическом представлении по приложениям и группам привилегий.

Чтобы отсортировать элементы списка, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку «Выбрать столбцы».

Раздел **Привилегии** содержит указанные ниже данные.

- **Отображаемое имя** — имя привилегии.
- **С версии** — первая версия установочного пакета, в которой используется эта привилегия.
- **Необходимое условие** — любая другая привилегия, которая может быть необходима.

Роли и их привилегии определяют, какие действия могут выполнять пользователи в конкретном приложении. В GAX управление ролями и их привилегиями выполняется с помощью объектов «Роль», которые назначаются **пользователям** (включая агентов) и **группам доступа**.

Сведения о распределении привилегий ролей в среде GAX см. в [руководстве по развертыванию Genesys Administrator Extension](#). Дополнительные сведения о привилегиях ролей и о системе контроля доступа на основе ролей см. в [руководстве по развертыванию системы безопасности Genesys 8.1](#).

Привилегии импортируются в среду GAX во время выгрузки установочного пакета. Все привилегии, определенные в метаданных установочного пакета, импортируются в базу данных GAX. Привилегии определяются как элементы типа task (задача) в XML-файле метаданных установочного пакета.

Нажмите кнопку **Обзор**, чтобы добавить привилегии с панели **Привилегии**. Чтобы удалить привилегию из списка **Назначенные привилегии**, выделите элемент и нажмите кнопку **Удалить**.

Управление рабочими параметрами

Система управления рабочими параметрами (Operational Parameter Management, OPM) позволяет создавать рабочие параметры, которые хранятся в базе данных конфигурации в составе объектов «Транзакция». Рабочие параметры могут использоваться в параметризованных стратегиях маршрутизации и других приложениях, способных считывать объекты «Транзакция», в которых значения параметров определяются на этапе выполнения и интегрируются в поток вызовов.

В случае маршрутизации типа «Универсальный сервер маршрутизации» система управления рабочими параметрами действует описанным ниже образом (OPM работает аналогично и с другими типами маршрутизации, например с голосовыми приложениями и системой Genesys Orchestration).

- Поставщик услуг определяет рабочий параметр, указывая его тип и имя, по которому он упоминается в стратегии, голосовом приложении или другой стратегии маршрутизации.
- Поставщик услуг группирует рабочие параметры в шаблон группы параметров. Один рабочий параметр может быть связан с одним или несколькими шаблонами.
- Поставщик услуг развертывает шаблоны групп параметров для групп внутренних абонентов. На этом этапе каждый шаблон становится группой параметров для группы внутренних абонентов. Один шаблон группы параметров можно развернуть для нескольких групп внутренних абонентов. Каждая группа параметров в группе внутренних абонентов уникальна.
- Администратор группы внутренних абонентов или пользователь с соответствующими разрешениями и привилегиями роли вводит значения рабочих параметров в группе параметров, что позволяет управлять активными стратегиями. Genesys Administrator Extension сохраняет эти значения в базе данных конфигурации в составе объекта «Транзакция».
- Приложение универсального сервера маршрутизации выполняет стратегию маршрутизации, считывающую значения рабочих параметров в группах параметров, с которыми она связана, и интегрирует их в поток вызовов.

Система управления рабочими параметрами учитывает, какие разрешения настроены для групп внутренних абонентов. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлено разрешение.

Эта глава содержит следующие разделы.

Параметры

В этом разделе описывается процедура управления рабочими параметрами.

Группы параметров

В этом разделе описывается процедура управления группами параметров.

Параметры

Группы параметров

Шаблоны групп параметров

В этом разделе описывается процедура управления шаблонами групп параметров.

Шаблоны групп параметров

Параметры

Рабочие параметры используются для настройки стратегий маршрутизации. В системе управления рабочими параметрами поставщик услуг определяет рабочие параметры и объединяет их в шаблоны групп параметров. Группы внутренних абонентов, для которых впоследствии выполняется развертывание этих шаблонов, настраивают значения рабочих параметров, которые затем считываются стратегией маршрутизации и встраиваются в поток вызовов.

Отображение

На этом экране показан список всех определенных рабочих параметров, для просмотра которых у роли пользователя есть привилегии. Чтобы обновить его в любой момент времени, нажмите кнопку **Обновить**. Выберите рабочий параметр в списке. Справа от списка появятся его свойства, включая тип. Отфильтровать содержимое этого списка можно несколькими способами.

- Введите полное имя параметра или его часть, ключ, тип или имя группы внутренних абонентов в поле «Быстрый фильтр».
- Чтобы открыть панель «Фильтр групп внутренних абонентов», нажмите кнопку **Фильтр групп внутренних абонентов** (значок с изображением круга с горизонтальной полосой). На этой панели установите флажки для групп внутренних абонентов, которые нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле «Быстрый фильтр».
- Чтобы отсортировать параметры в списке, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Свойства

Свойства рабочих параметров

Свойство	Описание
Отображаемое имя	Имя параметра. Оно должно быть уникальным в пределах системы.
Имя ключа	Имя параметра, которое будет указано на вкладке «Приложение/Параметры» объекта «Транзакция» в системе Genesys Administrator. Если это поле оставить пустым, будет использовано имя, указанное в поле «Отображаемое имя».
Тип	Параметр.
Тип объекта	Это поле отображается только для параметров типа «Объект конфигурации» и определяет тип объекта конфигурации. Если выбран объект

Свойство	Описание
	<p>конфигурации, при желании можно установить флажок Несколько типов объектов, чтобы выбрать для добавления в этот параметр несколько объектов конфигурации. Если установлен флажок Глобально, откроется отдельная панель, на которой можно выбрать группы внутренних абонентов, которые получат данный параметр.</p>
Тип абонентского номера	<p>Это поле отображается только для параметров типа «Объект конфигурации» с типом объекта «Абонентский номер» и определяет тип абонентского номера.</p>
<p>Пользовательский список</p> <p>Пользовательское значение</p>	<p>Эти свойства относятся только к параметрам типа «Пользовательский список» и определяют элементы пользовательского списка. Задать список можно с помощью описанных ниже действий.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Чтобы добавить в список элемент, введите его в поле «Пользовательское значение» и нажмите кнопку «Добавить». • Чтобы изменить элемент в списке, выберите значение, внесите необходимые изменения и нажмите кнопку «ОК». <div data-bbox="824 1024 1380 1197" style="border: 1px solid #ccc; background-color: #fff9c4; padding: 5px;"> <p>Important</p> <p>Если необходимо, чтобы отображаемое значение элемента в пользовательском списке отличалось от фактического значения, которое хранится в объекте «Транзакция», введите эти сведения в поле «Ключ».</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Чтобы удалить элемент из списка, выберите его и нажмите кнопку «Удалить». • Чтобы изменить порядок элементов в списке, выберите элемент, а затем с помощью кнопок со стрелками вверх и вниз переместите его в списке. • Для целых чисел и параметров даты и времени можно задавать минимальные и (или) максимальные значения (пределы).
Обязательный	<p>Указывает, является ли параметр обязательным. Если этот флажок установлен, параметр можно сохранить только после ввода значения. Если он снят, параметр считается необязательным и его можно сохранить без значения. Это свойство можно изменить позже (например, чтобы сделать обязательный параметр необязательным).</p>
Глобальный	<p>Если этот флажок установлен, параметр является уникальным в пределах всей системы</p>

Свойство	Описание
	и используется совместно всеми группами внутренних абонентов. Его фактическое значение необходимо задать на этапе создания, а изменить его может только поставщик услуг.
Значение	Если параметр является глобальным, здесь указывается его фактическое значение, которое невозможно изменить. Можно установить значение по умолчанию, которое не будет распространяться на развернутые экземпляры групп параметров. Задавать значение по умолчанию необязательно.
Текст справки	Необязательный текст, который описывает параметр или содержит дополнительную информацию.

Типы

Тип рабочего параметра определяется в поле «Тип» в свойствах параметра.

Тип	Описание
Звуковой ресурс	Идентификатор ARID звукового ресурса.
Логический	Может принимать только значение «истина» или «ложь».
Объект конфигурации	<p>Тип объекта конфигурации, который необходимо указать в поле «Тип объекта» в свойствах параметра. Если выбран объект конфигурации, при желании можно установить флажок Несколько типов объектов, чтобы выбрать для добавления в этот параметр несколько объектов конфигурации. Если установлен флажок Глобально, откроется отдельная панель, на которой можно выбрать группы внутренних абонентов, которые получат данный параметр. Поддерживаются перечисленные ниже типы.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Группа агентов • Абонентский номер • Пользователь • Место • Группа мест • Навык • Сервер статистики

Тип	Описание
	<ul style="list-style-type: none"> Транзакция
Пользовательский список	Допустимыми являются только те значения, которые содержатся в пользовательском списке, указанном в поле «Пользовательский список/Пользовательское значение» свойств параметра.
Дата	Значение даты в формате гггг-мм-дд.
Целое число	0 (ноль), отрицательное или положительное число без дробной части.
Специализация	Имя специализации, определяемой значением «Идентификатор специализации», которое указывается в списке специализаций.
расписания	Позволяет пользователям настраивать диапазоны значений даты и времени.
Строка	Строка символов (букв, цифр и специальных знаков).
Время	Значение времени в формате чч:мм.

Параметр расписания

[+] Нажмите, чтобы показать раздел

С помощью параметра «Расписание» пользователи могут задавать диапазоны значений даты и времени для групп параметров. Например, параметр «Расписание» может определять время начала и завершения работы каждой из групп внутренних абонентов.

Procedure:

Steps

1. На панели **Список параметров** нажмите +.
2. На панели +, появившейся справа от панели **Список параметров**, задайте свойства нового параметра.
3. В поле **Тип** выберите вариант **Расписание**. Появится новый раздел под названием **Расписание** под полем **Тип**.
4. В разделе **Расписание** нажмите кнопку **Добавить**.
5. На панели **Дата** справа выберите тип **расписания**. Можно задать тип **Дата**, чтобы

выбрать конкретную дату, или тип **День недели**, чтобы выбрать день недели.

Если выбран вариант **Дата**, нужно выполнить указанные ниже действия.

- a. Необходимо выбрать значения **«Год»**, **«Месяц»**, **«День»** и **«Часовой пояс»** (необязательно) для данного параметра «Расписание». Если значение **Часовой пояс** не указано, используется местный часовой пояс системы.
- b. Поле **Временные интервалы** является необязательным. Оно в графическом виде представляет временной интервал данного параметра «Расписание» в 24-часовом формате. Если поле **Временные интервалы** оставить пустым, параметр «Расписание» будет применен к целым суткам.
- c. Чтобы задать временной интервал, наведите указатель мыши на время, начиная с которого должен действовать этот параметр «Расписание».
- d. Щелкните и перетащите указатель мыши на время окончания действия данного параметра «Расписание». Появится поле, наглядно представляющее время действия этого параметра «Расписание».
- e. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Если выбран тип **День недели**, нужно выполнить указанные ниже действия.

- a. Необходимо выбрать значения **День недели** и **Часовой пояс** (необязательно) для данного параметра «Расписание». Если значение **Часовой пояс** не указано, используется местный часовой пояс системы.
 - b. Поле **Временные интервалы** является необязательным. Оно в графическом виде представляет временной интервал данного параметра «Расписание» в 24-часовом формате. Если поле **Временные интервалы** оставить пустым, параметр «Расписание» будет применен к целым суткам.
 - c. Чтобы задать временной интервал, наведите указатель мыши на время, начиная с которого должен действовать этот параметр «Расписание».
 - d. Щелкните и перетащите указатель мыши на время окончания действия данного параметра «Расписание». Появится поле, наглядно представляющее время действия этого параметра «Расписание».
 - e. Нажмите кнопку **Сохранить**.
- б. На панели **+** выполните одно из указанных ниже действий.
- Чтобы сохранить новый параметр, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Чтобы отменить создание нового параметра и не сохранять его в базе данных, нажмите кнопку **Отмена**.

Процедуры

На этом экране можно выполнять следующие задачи:

- [Определение новых параметров](#)
- [Изменение параметров](#)
- [Удаление параметров](#)

Определение параметров

Обычно новые рабочие параметры определяет поставщик услуг. Администраторы групп внутренних абонентов также могут определять собственные параметры, однако их можно добавлять только в шаблоны групп параметров в пределах той же группы внутренних абонентов.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Определение параметров

Steps

1. На панели **Список параметров** нажмите +.
2. На панели +, появившейся справа от панели **Список параметров**, задайте свойства нового параметра.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - a. Чтобы сохранить новый параметр, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - b. Чтобы отменить создание нового параметра и не сохранять его в базе данных, нажмите кнопку **Отмена**.

Изменение параметров

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Изменение параметров

Steps

Important

Следуя инструкциям, приведенным в этом разделе, можно изменить любое свойство рабочего параметра, кроме свойства **Значение**. Чтобы задать или изменить фактическое значение рабочего параметра в группах параметров, следуйте инструкциям, приведенным в статье «Установка и изменение значений в группах параметров» на вкладке «Процедуры» на странице [Группы параметров](#).

Изменения, внесенные в свойства рабочего параметра, распространяются на все шаблоны групп параметров, в состав которых он входит. Однако эти изменения не распространяются на развернутые группы параметров.

1. На панели **Список параметров** выберите параметр, который требуется изменить.
2. На панели <parameter name>, появившейся справа от панели **Список параметров**, внесите в свойства параметра необходимые изменения.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**, чтобы сохранить изменения, или кнопку **Отмена**, чтобы отказаться от них.

Удаление параметров

Удалять можно только те рабочие параметры, которые не назначены шаблонам групп параметров.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Удаление параметров

Steps

1. На панели **Список параметров** выберите параметр, который требуется удалить.
2. На панели <parameter name>, появившейся справа от панели **Список параметров**, нажмите кнопку **Удалить**.

-
3. Если появится диалоговое окно подтверждения удаления, выполните одно из указанных ниже действий.
- a. Чтобы удалить рабочий параметр из базы данных, нажмите кнопку **ОК**.
 - b. Чтобы сохранить рабочий параметр и не удалять его из базы данных, нажмите кнопку **Отмена**.

Группы параметров

Группы параметров — это наборы рабочих параметров, связанные со стратегией маршрутизации. Поставщик услуг выполняет их развертывание для группы внутренних абонентов в виде шаблонов групп параметров. Затем администратор группы внутренних абонентов задает значения рабочих параметров в соответствующей группе параметров. Когда приложение URS выполняет стратегию маршрутизации, значения рабочих параметров из связанной группы параметров встраиваются в поток вызовов.

Доступ к каждой группе параметров определяется тем, как настроено управление доступом в объекте «Транзакция конфигурации». Основные принципы предоставления доступа описаны ниже.

- Пользователь, имеющий разрешение **Обновление** для папки «Транзакции», в которой будет сохранен соответствующий объект «Транзакция конфигурации», может создать новую группу параметров.
- Пользователь, имеющий разрешение **Читать** для соответствующего объекта «Транзакция конфигурации», может просматривать группу параметров.
- Пользователь, имеющий разрешение **Обновление** для соответствующего объекта «Транзакция конфигурации», может сохранить группу параметров.
- Пользователь, имеющий разрешение **Удалить** для соответствующего объекта «Транзакция конфигурации», может удалить группу параметров.

Значения в группах параметров можно изменять из приложений, отличных от GAX (например, Genesys Administrator или Configuration Layer). В этом случае на панели со сведениями о группе параметров появляется предупреждение о том, что синхронизация этой группы параметров нарушена. Вам может быть предложено выбрать значение из числа перечисленных ниже вариантов.

- **Значение из базы данных** — будет использовано значение, которое хранится в базе данных Genesys Administrator Extension.
- **Значение из объекта транзакции** — будет использовано внешнее значение.

Чтобы синхронизировать группу параметров, нажмите кнопку **Сохранить**.

Отображение

На этом экране показан список всех групп параметров, с которыми связана группа внутренних абонентов, привязанная к вошедшему в систему пользователю, и для просмотра которых у роли пользователя есть необходимые привилегии. Чтобы обновить его в любой момент времени, нажмите кнопку **Обновить**. Отфильтровать содержимое этого списка можно несколькими способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель **Фильтр групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку **Фильтр групп**

внутренних абонентов. На этой панели установите флажки для групп внутренних абонентов, которые нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

- Чтобы отсортировать группы параметров в списке, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Щелкните имя группы параметров, чтобы просмотреть дополнительную информацию о ней на новой панели, которая появится справа. С помощью кнопки **Управление доступом** пользователи могут изменять разрешения для группы параметров (при наличии разрешения **Обновление** для соответствующего объекта).

Процедуры

На этом экране можно выполнять следующие задачи:

- **Установка или изменение значений рабочих параметров в группе параметров**
- **Замена шаблона, на котором основана группа параметров**
- **Удаление группы параметров**

Установка или изменение значений

Рабочим параметрам в группах параметров могут быть назначены значения по умолчанию. Администратор группы внутренних абонентов или другой пользователь с соответствующими привилегиями роли должен назначить требуемые значения рабочим параметрам, которые связаны с данной группой.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Установка и изменение значений в группах параметров

Steps

1. На экране **Список групп параметров** выберите группу параметров, которую необходимо изменить.
2. На панели **Параметры**, появившейся справа от экрана **Список групп параметров**, введите или измените значения каждого рабочего параметра.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**, чтобы сохранить изменения, или кнопку **Отмена**, чтобы отменить их и оставить группу параметров без изменений.

Important

Значения в группах параметров можно изменять из приложений, отличных от GAX (например, Genesys Administrator или Configuration Layer). В этом случае на панели со сведениями о группе параметров появляется предупреждение о том, что синхронизация этой группы параметров нарушена. Вам может быть предложено выбрать значение из числа перечисленных ниже вариантов.

- **Значение из базы данных** — будет использовано значение, которое хранится в базе данных Genesys Administrator Extension.
- **Значение из объекта транзакции** — будет использовано внешнее значение.

Чтобы синхронизировать группу параметров, нажмите кнопку **Сохранить**.

Изменение шаблона

Можно изменить параметры, связанные с группой параметров, а также перечень приложений, которые ею используются. Это невозможно сделать непосредственно в группе параметров или в шаблоне группы параметров, на основе которого она была развернута.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Изменение шаблона группы параметров

Steps

1. Создайте новый шаблон группы параметров, скопировав текущий шаблон, который необходимо изменить. Выберите шаблон группы параметров.
2. На панели **<Parameter Group name>** справа нажмите **Изменить шаблон**.
3. На панели **Изменить шаблон**, появившейся справа, выберите новый шаблон группы параметров в поле **Целевой шаблон группы параметров**.

4. Нажмите кнопку **Далее**.
5. Проверьте сводную информацию на панели **Изменить шаблон**.
6. Нажмите кнопку **Готово**.
7. Нажмите кнопку **Заккрыть**.

Если существующие параметры или назначенные приложения включены в новый шаблон группы параметров, они будут использованы повторно. Из измененной группы параметров будут удалены указанные ниже данные.

- Параметры, отсутствующие в новом шаблоне группы параметров, на который необходимо заменить текущий.
- Назначенные приложения, отсутствующие в новом шаблоне группы параметров, на который необходимо заменить текущий.

Объект транзакции, представляющий группу параметров, обновляется с учетом нового набора параметров.

Удаление группы параметров

При удалении группы параметров из базы данных соответствующий шаблон группы параметров и рабочие параметры не удаляются из базы данных. Кроме того, не удаляется связанная с ней стратегия маршрутизации. Основным результатом этого действия является в том, что при выполнении системой URS данной стратегии маршрутизации для этой группы внутренних абонентов значения рабочих параметров из этой группы не встраиваются в поток вызовов.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Удаление группы параметров

Steps

1. На экране **Список групп параметров** выберите группу параметров, которую необходимо удалить.
2. На панели <Parameter Group name>, появившейся справа от панели «Список групп параметров», нажмите кнопку **Удалить**.
3. Если появится диалоговое окно подтверждения удаления, выполните одно из указанных

ниже действий.

- a. Чтобы удалить группу параметров из базы данных, нажмите кнопку **OK**.
- b. Чтобы сохранить группу параметров и не удалять ее из базы данных, нажмите кнопку **Отмена**.

Шаблоны групп параметров

Шаблоны групп параметров — это наборы рабочих параметров, которые могут быть развернуты для одной или нескольких групп внутренних абонентов и определяются поставщиком услуг. Параметр может входить в состав нескольких шаблонов групп. На основе наборов параметров также можно создавать разделы в пределах шаблона группы, которые затем становятся разделами в составе групп параметров.

Отображение

На этом экране показан список всех определенных шаблонов групп параметров, для просмотра которых у вашей роли есть привилегии. Чтобы обновить его в любой момент времени, нажмите кнопку **Обновить**. Выберите в списке любой шаблон группы параметров, и его свойства будут показаны справа от списка. Отфильтровать содержимое этого списка можно несколькими способами. Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**. Список динамически обновляется в соответствии с текстом в поле **Быстрый фильтр**.
 - Чтобы открыть панель **Фильтр групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку **Фильтр групп внутренних абонентов**. На этой панели установите флажки для групп внутренних абонентов, которые нужно выбрать. Чтобы отфильтровать список групп внутренних абонентов на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.
 - Чтобы отсортировать шаблоны групп параметров в списке, щелкните заголовок столбца. Если щелкнуть заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Свойства

Свойства шаблонов групп параметров

Свойство	Описание
Имя	Имя шаблона группы параметров. Оно должно быть уникальным в пределах системы.
Описание	Необязательный текст, который описывает шаблон группы параметров или содержит дополнительную информацию.
Параметры	Список рабочих параметров, добавленных в шаблон группы параметров. Здесь также отображаются разделы, к которым относится шаблон группы параметров. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Important Разделы можно удалять. При удалении раздела</p> </div>

Свойство	Описание
	отменяется только группировка (сами параметры, которые входили в его состав, остаются).
Используется	(Только для чтения.) Используется для развертывания группы параметров.

Процедуры

На этом экране можно выполнять следующие задачи:

- [Создание шаблонов групп параметров](#)
- [Изменение шаблонов групп параметров](#)
- [Удаление шаблонов групп параметров](#)
- [Управление списком рабочих параметров в шаблоне группы параметров](#)
- [Распределение шаблонов групп параметров](#)
- Связывание приложений
- Определение того, где используется шаблон группы параметров, и замена шаблона, используемого группой параметров, на другой
- Просмотр истории изменений, внесенных в шаблон группы параметров, путем выбора в меню **Соотв.** пункта **История**

Создание шаблонов групп параметров

Поставщик услуг создает шаблоны групп параметров и назначает им рабочие параметры.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Создание шаблонов групп параметров

Steps

1. На панели **Список шаблонов групп параметров** нажмите кнопку **+**.
2. На панели **+**, появившейся справа от панели **Список шаблонов групп параметров**, задайте свойства нового шаблона и добавьте параметры.
3. При необходимости с помощью кнопки **Добавить раздел** также можно добавить шаблон

группы параметров в раздел в списке **шаблонов групп параметров**. Справа откроется новая панель. Выполните указанные ниже действия.

- На новой панели введите имя нового раздела в поле **Имя**.
- Введите имя ключа для нового раздела в поле **Имя ключа**.

Important

Эти поля должны быть уникальными в пределах шаблона группы параметров.

4. Нажмите кнопку **Сохранить**, чтобы сохранить новый шаблон группы параметров, или кнопку **Отмена**, чтобы отменить его создание и не сохранять в базе данных.

Изменение шаблонов групп параметров

Изменения, внесенные в шаблон группы параметров, не распространяются на группы параметров, которые его используют.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Изменение шаблонов групп параметров

Steps

1. На панели **Список шаблонов групп параметров** выберите шаблон, который требуется изменить.
2. На панели <Parameter Group Template name>, появившейся справа от панели **Список шаблонов групп параметров**, внесите в свойства шаблона группы параметров необходимые изменения.
3. Завершив изменение шаблона, нажмите кнопку **Сохранить**, чтобы сохранить изменения, или кнопку **Отмена**, чтобы отменить их и оставить шаблон группы параметров в прежнем виде.

Удаление шаблонов групп параметров

Удалить шаблон группы параметров, который развернут в настоящий момент, невозможно.

[+] Показать ход выполнения**Procedure: Удаление шаблонов групп параметров****Steps**

1. На панели **Список шаблонов групп параметров** выберите шаблон, который требуется удалить.
2. На панели <Parameter Group Template name>, появившейся справа от панели «Список шаблонов групп параметров», нажмите кнопку **Удалить**.
3. Если появится диалоговое окно подтверждения удаления, выполните одно из указанных ниже действий.
 - a. Чтобы удалить шаблон группы параметров из базы данных, нажмите кнопку **ОК**.
 - b. Чтобы сохранить шаблон группы параметров и не удалять его из базы данных, нажмите кнопку **Отмена**.

Управление списком параметров

В рамках управления списком рабочих параметров в составе шаблона группы параметров можно выполнять перечисленные ниже операции.

[+] Добавление рабочих параметров в шаблон группы параметров**Procedure: Добавление рабочих параметров в шаблон группы параметров****Steps**

1. В списке шаблонов групп параметров выберите шаблон, в который требуется добавить рабочий параметр.
2. В списке **Параметры** нажмите кнопку **Добавить**.
3. На панели **Параметры** справа выберите рабочие параметры, которые требуется добавить. Выбранные элементы появятся в списке **Параметры**.

4. Нажмите кнопку **Сохранить**.

[+] Изменение последовательности рабочих параметров в списке выбранных параметров

Procedure: Изменение последовательности рабочих параметров в списке выбранных параметров

Steps

Чтобы изменить последовательность рабочих параметров в шаблоне группы параметров, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите шаблон группы параметров, в котором требуется изменить порядок рабочих параметров.
2. В списке **Параметры** выберите элемент, который требуется переместить, а затем с помощью стрелок вверх и вниз измените его положение в списке. Кроме того, можно перетащить параметр на новое место в списке.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

[+] Удаление рабочих параметров из шаблона группы параметров

Procedure: Удаление рабочих параметров из шаблона группы параметров

Steps

1. Выберите шаблон группы параметров, из которого необходимо удалить рабочий параметр.
2. В списке **Параметры** выберите элемент, который требуется удалить, и нажмите кнопку **Удалить**.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Распределение шаблонов групп параметров

Поставщик услуг выполняет развертывание шаблонов групп параметров для групп внутренних абонентов. На этом этапе шаблон становится группой параметров и связывается со стратегией маршрутизации.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Распределение шаблонов групп параметров

Steps

1. На панели **Список шаблонов групп параметров** выберите шаблон, который требуется развернуть.
2. На панели <Parameter Group Template name>, появившейся справа от панели **Список шаблонов групп параметров**, нажмите кнопку **Развернуть**.
3. На панели **Развертывание группы параметров** введите указанные ниже сведения.
 - a. Имя группы параметров — имя, назначаемое этой группе параметров.
 - b. Группа внутренних абонентов — группа внутренних абонентов, к которой относится эта группа параметров.
 - c. Приложение — стратегия маршрутизации, которая будет использоваться этой группой внутренних абонентов и будет связана с данной группой параметров. Чтобы выбрать стратегию маршрутизации из списка, нажмите кнопку **Поиск**.
4. Нажмите кнопку **Далее**.
5. На панели **Группа внутренних абонентов** выберите имена групп внутренних абонентов, для которых требуется развернуть данную группу параметров.

6. Нажмите кнопку **Далее**.
7. На панели **Развертывание группы параметров** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы указать приложения, которые требуется включить для этой группы параметров.
8. На панели **Назначенные приложения** выберите имена приложений, которые требуется добавить.
9. Нажмите кнопку **Далее**.
10. Проверьте сведения о развертывании на панели «Сводка». Если параметры развертывания заданы правильно, нажмите кнопку **Готово**. Если нужно внести изменения, нажмите кнопку **Назад**.
11. Нажмите кнопку **Заккрыть**.

Important

Шаблон группы параметров можно изменить после развертывания. Например, можно добавить, удалить, переупорядочить или изменить параметры в уже развернутом шаблоне. После сохранения можно синхронизировать внесенные изменения, и все группы параметров, в основе которых лежит данный шаблон, будут обновлены в соответствии с текущей структурой.

Управление звуковыми ресурсами

Интерфейс управления звуковыми ресурсами (ARM) позволяет управлять специализациями и связанными с ними звуковыми ресурсами (объявлениями и музыкальными файлами).

Создание специализаций помогает определить, какие файлы относятся к конкретному говорящему. Например, можно создать специализацию с именем Джон, для которой используется запись на английском языке в исполнении мужчины. Либо можно создать специализацию с именем Мэри, для которой используется запись на французском языке в исполнении женщины.

Для выгрузки доступно два типа звуковых ресурсов.

- **Объявления** — файлы, содержащие речевую запись, которая будет воспроизводиться для клиентов. Например, можно создать файл объявления, сообщающий клиентам о режиме работы.
- **Музыка** — музыкальные файлы, которые воспроизводятся для клиентов. Например, можно создать музыкальный файл, воспроизводимый для клиентов, которых планируется передать агенту.

Окно **Звуковые ресурсы** в приложении Genesys Administrator Extension (GAX) представляет собой единый список специализаций и звуковых ресурсов. Для каждого звукового ресурса в приложении GAX отображаются указанные ниже сведения.

- Логотип, обозначающий тип файла — Объявление или Музыка.
- Имя звукового ресурса.
- Идентификатор звукового ресурса (ARID).
- Дополнительные столбцы (по одному для каждой специализации), в которых указывается, какая специализация использует данный звуковой ресурс.

Нажмите кнопку **Показать быстрый фильтр** и введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**. Список динамически обновляется в соответствии с текстом в поле **Быстрый фильтр**.

Интерфейс ARM встроен в **систему управления рабочими параметрами (ОРМ)**, что позволяет пользователям динамически выбирать специализации и звуковые ресурсы для использования в сочетании с параметризованной стратегией или приложением для организации взаимодействия, а также с параметризованной маршрутизацией или приложениями голосовой связи.

Доступ к ARM основан на привилегиях ролей и разрешениях системы управления доступом группы внутренних абонентов, как описано ниже.

- Доступ пользователей к экранам и определенным функциям ARM осуществляется на основе привилегий ролей.
- Разрешения системы управления доступом определяют, какие именно звуковые ресурсы доступны для просмотра и редактирования пользователям, прошедшим проверку подлинности. Доступ к звуковым ресурсам предоставляется на уровне группы внутренних абонентов. Пользователю доступны все звуковые ресурсы каждой группы внутренних абонентов, к которой

ему разрешен доступ.

Для поставщиков услуг: сведения о предоставлении доступа к ресурсам группам внутренних абонентов см. в разделе [Звуковые ресурсы \(Диспетчер конфигурации\)](#).

Чтобы получить дополнительную информацию, нажмите на вкладку ниже.

Специализации

Создание специализации

Чтобы создать специализацию, нажмите кнопку **Создать**.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Создание специализации

Steps

1. Нажмите **Создать** и выберите пункт **Добавить специализацию**.
2. Введите указанные ниже сведения.
 - **Имя специализации** — имя специализации.
 - **Язык** — язык, используемый специализацией.
 - **Описание** — описание специализации.
 - **Пол** — выберите пол специализации — Мужской, Женский или Не указан.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Выгрузка звуковых ресурсов

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Выгрузка звуковых ресурсов

Steps

1. Укажите звуковой ресурс и специализацию для назначения файлу. Затем выберите или наведите курсор на ячейку таблицы, которая является общей для целевого звукового ресурса и специализации.
2. Нажмите кнопку **Выгрузить звуковой файл**.
3. В браузере откроется диалоговое окно, позволяющее выбрать звуковой ресурс для выгрузки. Выберите файл для выгрузки.
4. Звуковой ресурс выгружается в приложение GAX и назначается специализации.

Другие действия

После создания специализации доступны следующие действия.

- Редактировать специализацию — нажмите кнопку **Редактировать** рядом со специализацией, чтобы изменить свойства специализации.
- Удалить специализацию — нажмите кнопку **Редактировать**, чтобы просмотреть свойства специализации. В окне **Редактировать специализацию** нажмите кнопку **Удалить**, чтобы удалить специализацию.

Important

Удалить специализацию, которая входит в состав одного или нескольких файлов звуковых ресурсов, невозможно.

- Манипулировать звуковыми ресурсами — после назначения звукового ресурса специализации становятся доступны несколько параметров, позволяющих манипулировать файлом.
 - Воспроизвести файл — нажмите кнопку воспроизведения, чтобы прослушать файл.
 - **Удалить** — удаляет файл. При этом не удаляются связанные с ним специализации, однако удаляются исходные звуковые файлы. Файл можно удалить только в том случае, если звуковой ресурс, которому он назначен, не был развернут. Если пользователь, выполняющий эту операцию, является поставщиком услуг, файл можно удалить только в случае, если он не был создан группой внутренних абонентов.
 - **Повторно обрабатывать** — при повторной обработке файл звукового ресурса повторно создается из исходного загруженного звукового файла (если он не был удален из базы данных или из целевого хранилища). Кроме того, выполняется необходимое преобразование звуковых форматов.
 - **Загрузить** — загрузите файл в компьютер.
 - **Кодировки** — просмотрите сведения о типе кодировки файла приложением GAX. При

выгрузке звуковых файлов приложение GAX автоматически кодирует их в следующие форматы: μ -law, A-law и GSM.

Звуковые ресурсы

Создание звукового ресурса

Чтобы создать звуковой ресурс, нажмите кнопку **Создать**.

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Создание звукового ресурса

Steps

1. Нажмите **Создать** и выберите **Добавить сообщение**.
2. Введите указанные ниже сведения.
 - **Имя** — имя звукового ресурса.
 - **Описание** — описание звукового ресурса.
 - **Тип** — выберите тип звукового ресурса — Музыка (музыкальный файл) или Объявление (файл объявления).
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Выгрузка звуковых ресурсов

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Выгрузка звуковых ресурсов

Steps

1. Укажите звуковой ресурс и специализацию для назначения файлу. Затем выберите или наведите курсор на ячейку таблицы, которая является общей для целевого звукового ресурса и специализации.
2. Нажмите кнопку **Выгрузить звуковой файл**.
3. В браузере откроется диалоговое окно, позволяющее выбрать звуковой ресурс для выгрузки. Выберите файл для выгрузки.
4. Звуковой ресурс выгружается в приложение GAX и назначается специализации.

Удаление звуковых ресурсов

[+] Показать ход выполнения

Procedure: Удаление звуковых ресурсов

Steps

1. Установите флажок рядом со звуковым ресурсом, который нужно удалить.
2. Нажмите кнопку **Удалить**.

Important

- При удалении звукового ресурса также удаляются все связанные с ним файлы.
- Если выполняется удаление звукового ресурса, который используется системой управления рабочими параметрами, и этот ресурс используется одним или несколькими параметрами или группами параметров, на экране появится соответствующее сообщение. В этом случае можно только отменить удаление — подтвердить удаление невозможно.

Другие действия

После выгрузки файла можно выбрать или выделить файл и выполнить одно из указанных ниже действий.

- Воспроизвести файл — нажмите кнопку воспроизведения, чтобы прослушать файл.
- **Удалить** — удаляет файл. При этом не удаляются связанные с ним специализации, однако удаляются исходные звуковые файлы. Файл можно удалить только в том случае, если звуковой ресурс, которому он назначен, не был развернут. Если пользователь, выполняющий эту операцию, является поставщиком услуг, файл можно удалить только в случае, если он не был создан группой внутренних абонентов.
- **Повторно обрабатывать** — при повторной обработке файл звукового ресурса повторно создается из исходного загруженного звукового файла (если он не был удален из базы данных или из целевого хранилища). Кроме того, выполняется необходимое преобразование звуковых форматов.
- **Загрузить** — загрузите файл в компьютер.
- **Кодировки** — просмотрите сведения о типе кодировки файла приложением GAX. При выгрузке звуковых файлов приложение GAX автоматически кодирует их в следующие форматы: μ-law, A-law и GSM.