



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 8.5.2

1/25/2022

Table of Contents

Справочное руководство по Genesys Administrator Extension	5
Обзор интерфейса	7
Имя для входа и пароль	8
Меню «Профиль»	9
Пользовательский интерфейс	15
Добавление ссылок на панель навигации	18
Управление подключаемыми модулями.	19
Использование консоли командной строки (Command Line Console, CLC)	22
Наборы групповых изменений	38
Агенты	47
Групповой импорт или экспорт данных агента	55
Групповое назначение навыков агентам	60
Файл CSV	63
Окно «История»	67
Configuration Manager	69
Учетные записи	83
Группы доступа	84
Группы агентов	87
Пользователи (люди)	92
Роли	98
Навыки	101
Правила пропускной способности	103
Среда	114
Шаблоны приложений	115
Приложения	119
Аварийные состояния	129
Хосты	135
Сценарии	143
Решения	148
Владельцы	154
Часовые пояса	158
Коммутация	163
Входные имена агентов	164
DN	167
Группы DN	173

IVR	177
Порты IVR	180
Места	183
Группы мест	186
Коммутаторы	190
Коммутационные телефонные станции	195
Маршрутизация и электронные службы	197
Звуковые ресурсы (Configuration Manager)	198
Бизнес-атрибуты	205
Значения бизнес-атрибутов	208
Объективные таблицы	211
Статистические дни	215
Статистические таблицы	221
Транзакции	224
Голосовые приглашения	226
Рабочий стол	228
Коды действий	229
Голосовая платформа	233
Профили голосовых платформ	234
Исходящий	236
Списки вызывающих абонентов	237
Кампании	241
Группы кампаний	244
Поля	250
Фильтры	255
Форматы	257
Доступ к таблице	262
Обработки	266
Системная панель инструментов	269
Развертывание решения	287
Установочные пакеты	288
Развернутые IP	303
Определения решений	305
Развернутые решения	312
Права доступа	314
Operational Parameter Management	315
Параметры	316

Группы параметров	323
Шаблоны групп параметров	327
Управление звуковыми ресурсами	334
Централизованные журналы	340
Устранение неисправностей GAX	347

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 этого 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 версии Enterprise и Hosted, а также на системных администраторов и отраслевых пользователей.

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

<p>Интерфейс GAX</p> <hr/> <p>Имя для входа и пароль</p> <p>Навигация по пользовательскому интерфейсу</p> <p>Настройка предпочтений</p>	<p>Конфигурация и мониторинг</p> <hr/> <p>Системная панель инструментов</p> <p>Использование окна «Агенты»</p> <p>Использование диспетчера конфигурации Configuration Manager</p> <p>Просмотр централизованных журналов</p>
<p>Развертывание решения</p> <hr/> <p>Установочные пакеты</p>	<p>Operational Parameter Management</p> <hr/> <p>Параметры</p>

Определения решений
Права доступа

Группы параметров
Шаблоны групп параметров

Управление звуковыми ресурсами

Управление звуковыми ресурсами

Полезная информация

Устранение неисправностей GAX

Обзор интерфейса

Во всех темах этого раздела приводится описание пользовательского интерфейса Genesys Administration Extension (GAX).

- [Вход в систему GAX](#).
- Установка пользовательских и системных [предпочтений](#).
- Общее описание [интерфейса](#).
- Добавление [пользовательских ссылок](#) на главную панель навигации.
- Администрирование и другие задачи, указанные ниже.
 - Управление [подключаемыми модулями](#).
 - Использование [консоли командной строки](#).
 - Использование [наборов групповых изменений](#) для внесения изменений в несколько объектов сразу.

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. В обоих случаях отображается 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**.

Время ожидания активности

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.

Меню «Профиль»

В меню «Профиль» можно выполнять приведенные далее действия.

- Просматривать общую информацию о GAX.
- Устанавливать или изменять личные настройки (предпочтения) при использовании GAX. Они вступают в силу всякий раз, когда пользователь (или другой человек, использующий его учетные данные) входит в среду Genesys Administrator Extension из любого браузера.
- Запускать Genesys Administrator.
- Выходить из среды GAX.

Чтобы открыть меню, нажмите имя пользователя в строке заголовка. Если настроена соответствующая функция, в меню также отображается время последнего входа учетной записи этого 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 Configuration Server `confserv.cfg` (он находится в каталоге установки на компьютере, где расположен сервер Configuration Server) должны быть включены следующие строки:
 - `last-login = true;`
 - `last-login-synchronization = true`

В меню «Профиль» есть перечисленные ниже параметры.

- **О программе** — выберите этот параметр для просмотра информации об установленной программе, в том числе об используемой версии GAX. Если у вашей учетной записи есть право доступа на **чтение развертываемых и неразвертываемых IP и SPD**, вы также можете просматривать сведения о сервере конфигурации Configuration Server, к которому подключены.

Tip

Чтобы просмотреть версии установленных подключаемых модулей, см. раздел [Просмотр](#)

установленных подключаемых модулей.

- **Изменить пароль** — измените пароль. Для изменения пароля необходимо иметь право доступа **Изменять пароль пользователя**.
- **Предпочтения пользователя**
 -
- **Системные предпочтения**
 -
- **Задать текущую страницу в качестве домашней** — текущая отображаемая страница задается в качестве домашней страницы для учетной записи пользователя. В дальнейшем эта страница отображается каждый раз при входе в систему.
- **Genesys Administrator** — запустите Genesys Administrator. Эта ссылка отображается, если согласно настройкам при входе в среду Genesys Administrator Extension пользователь входит и в Genesys Administrator.
- **Выход** — выход из среды Genesys Administrator Extension.

Important

Параметры в разделе **Предпочтения пользователя** имеют приоритет над параметрами в разделе **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 категории **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.

- **Отладка** — создание всех записей журнала (для ошибок, предупреждений, информационных и отладочных сообщений).
- **Информация** — создание записей журнала для ошибок, предупреждений и информационных сообщений. Этот уровень выбран по умолчанию.
- **Предупреждение** — создание только записей журнала для ошибок и предупреждений.

- **Ошибка** — создание только записей журнала для ошибок.
- **Откл** — ведение журнала отключено.

Эти журналы можно просмотреть в консоли браузера.

Important

Не следует путать их с журналом Tomcat или журналами, создаваемыми компонентами и сохраняемыми в **базе данных централизованных журналов**.

Configuration Manager

В категории **Configuration Manager** можно настроить указанные ниже параметры отображения для диспетчера конфигурации Configuration Manager.

- **Показать DBID** — отображает идентификатор базы данных при просмотре сведений об объекте конфигурации.
- **Показать недавние объекты** — отображает на главной странице Configuration Manager список объектов конфигурации, к которым недавно осуществлялся доступ. В этом списке указан тип и имя объекта конфигурации (например, DN, 80708), владелец, которому принадлежит объект, и дата последнего доступа к нему. Наведите курсор мыши на элемент, чтобы увидеть дополнительную информацию, например конкретную дату, время доступа к объекту и путь к нему. Можно нажать элемент, чтобы получить доступ к объекту.
- **Отображено максимальное количество недавних элементов** — количество элементов для отображения в списке **Показать недавние**.

Регион

В категории **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> <p>Important Чтобы изменения вступили в силу, обновите содержимое окна браузера.</p>
Формат даты	<p>Формат, в котором в среде GAX отображаются даты. Вариант по умолчанию — Использовать системные настройки.</p>
Начало недели	<p>День, который считается началом недели. Вариант по умолчанию — Использовать</p>

Предпочтение (имя поля)	Описание
	системные настройки.
Числовой формат	Формат, в котором в среде GAX отображаются числовые значения. Вариант по умолчанию — Использовать системные настройки.
Часовой пояс	Часовой пояс, в котором в среде GAX отображаются значения времени. Вариант по умолчанию — Использовать системные настройки.

Системные предпочтения

Дросселирование

Чтобы сократить риск перегрузки сервера, в Genesys Administrator Extension можно регулировать количество запросов, одновременно отправляемых на сервер конфигурации Configuration Server. Меняя эти параметры, можно добиться оптимальной производительности в Genesys Administrator Extension.

Параметр **Размер пакета групповых обновлений** указывает максимальное количество обновлений конфигурации, которое можно одновременно отправить на сервер конфигурации Configuration Server. Значение по умолчанию — 300. Значение 0 указывает на то, что количество одновременных изменений объектов конфигурации не регулируется (все запрошенные операции отправляются на сервер конфигурации Configuration Server без задержки). Допустимые значения: 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 обновлений** задается интервал времени ожидания (в секундах) после отправки одного пакета и перед отправкой следующего в среде Genesys Administrator Extension. Значение по умолчанию — 1. Значение 0 указывает на то, что задержки между операциями группового обновления нет. Допустимые значения: 0–300.

Управление агентами

В категории **Управление агентами** можно отключить отображение параметра **Агенты** в строке меню GAX (по умолчанию выбрана настройка **Скрыто** и параметр не отображается) или включить его в параметры меню, чтобы управлять агентами в режиме отображения **Облако** или **Исходное условие**. Дополнительные сведения о различиях между этими режимами см. в разделе **Агенты**.

Кроме того, можно задать приведенные ниже 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 идентификатор сотрудника.**—Если этот флажок установлен, то система GAX скрывает поле **Идентификатор сотрудника** в окнах **Добавить агента** и **Редактировать агента**.
- **Скрыть внешний идентификатор.**—Если этот флажок установлен, то система GAX скрывает поле **Внешний идентификатор** в окнах **Добавить агента** и **Редактировать агента**.
- **Группа доступа по умолчанию**—(необязательный параметр). **Группа доступа**, в которую добавляются агенты, созданные в окне **Агенты**. По умолчанию это поле значения пустое 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.
- При групповой выгрузке агентов для этого параметра не будет применено ни одно значение, поскольку для каждого агента в **файле выгрузки** указано значение «Группа доступа».

- **Суффикс имени новой виртуальной группы агентов**—(необязательный параметр). Суффикс имени какой-либо новой виртуальной группы агентов, которую необходимо создать. Суффиксом по умолчанию является _VG.

Регион

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

Предпочтение (имя поля)	Описание
Язык	<p>Язык пользовательского интерфейса GAX. Значение по умолчанию — английский (США). 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 GAX отображаются даты.
Начало недели	День, который считается началом недели (воскресенье или понедельник).
Числовой формат	Формат, в котором в среде GAX отображаются

Предпочтение (имя поля)	Описание
	числовые значения.
Часовой пояс	Часовой пояс, в котором в среде GAX отображаются значения времени.

Пользовательский интерфейс

Главный экран Genesys Administrator Extension состоит из двух частей.

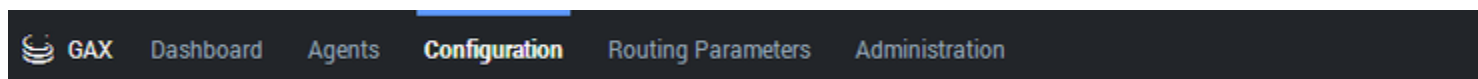
- **Заголовок**, расположенный вверху экрана, содержит основные элементы управления пользовательским интерфейсом.
- **Рабочая область**, расположенная под заголовком, — это место, где пользователь выполняет все задачи в среде Genesys Administrator Extension.

Important

В рабочей области отображаются только те объекты и параметры, на доступ к которым у пользователя, вошедшего в систему, есть необходимые **права доступа 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 имя пользователя, чтобы открыть меню **Профиль**. Слева на панели заголовка расположены параметры меню для навигации по системе GAX.

Всегда отображаются приведенные ниже фиксированные заголовки.

- **Системная панель инструментов.**
- **Конфигурация**
- **Параметры маршрутизации.**
- **Администрирование.**
- **Централизованные журналы.**

С помощью кнопки **Домашняя страница** можно вернуться на домашнюю страницу с любой страницы в среде GAX.

Important

Доступные параметры на панели заголовка определяются приведенными ниже условиями.

- Вашими разрешениями доступа.
- Подключаемыми модулями, установленными в системе. Например, параметр **Параметры маршрутизации** не отображается, если не установлен подключаемый модуль **ОРМ**.
- Параметрами, выбранными в **системных предпочтениях**. Например, параметр **Агенты** не отображается, если вы выбрали настройку **Скрыто** в системных предпочтениях.

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**.

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

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 права доступа роли и разрешения.

В средах с несколькими владельцами списки элементов в рабочей области упорядочены по владельцам. Кроме того, можно просмотреть всех владельцев, владельца по умолчанию или несколько выбранных владельцев, нажав элемент **Каталог групп внутренних абонентов**



Чтобы отсортировать содержимое по различным критериям, нажмите 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

В приведенные ниже категории панели навигации можно добавить дополнительные ссылки, изменив параметры конфигурации объекта «Приложение» по умолчанию.

- Администрирование.
- Панель инструментов.
- Историческая отчетность.
- Параметры маршрутизации.

Управление подключаемыми модулями.

На этой панели отображается информация о подключаемых модулях, установленных 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).

Установка подключаемых модулей

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

Просмотр подключаемых модулей

Чтобы просмотреть, какие подключаемые модули установлены в вашей среде, выберите **Управление модулями** в меню **Администрирование** заголовка GAX. На панели **Приложения администратора** перечислены приложения, которые установлены в среде, и указан хост, на котором они хранятся. Чтобы отфильтровать список, используйте поле **Быстрый фильтр**.

На панели **«Приложения администратора»** нажмите имя приложения, чтобы просмотреть подключаемые модули, связанные с ним. На панели **Информация о подключаемом модуле** отображается приведенная далее информация о каждом подключаемом модуле.

- **Имя** — имя подключаемого модуля.
- **Версия** — номер версии подключаемого модуля.
- **Язык** — язык пользовательского интерфейса подключаемого модуля.
- **Поставщик** — название компании или имя пользователя, которые предоставили этот подключаемый модуль.

- **Состояние** — параметр, указывающий, **включен** или **отключен** этот подключаемый модуль.

Для просмотра дополнительной информации о подключаемом модуле нажмите имя подключаемого модуля. На панели <plug-in name> также можно **включить** или **отключить** подключаемый модуль или **изменить его настройки**.

Изменение состояния подключаемого модуля

Procedure: Включение и отключение подключаемого модуля

Steps

1. Выберите приложение на панели **Приложения администратора**.
2. На панели «Информация о подключаемом модуле» выберите подключаемый модуль из списка **Информация о подключаемом модуле**.
3. На панели <plug-in name> нажмите **Включить** или **Отключить** соответственно, чтобы включить или отключить подключаемый модуль.

Изменение параметров подключаемого модуля

Important

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

Procedure: Изменение параметров подключаемого модуля

Steps

1. Выберите приложение из списка **Приложения администратора**.
2. На панели «Информация о подключаемом модуле» выберите подключаемый модуль из списка **Информация о подключаемом модуле**.
3. На панели <plug-in name> нажмите значок шестеренки и выберите **Параметры подключаемого модуля**, чтобы отобразить параметры конфигурации для этого подключаемого модуля.
4. На панели **Параметры подключаемого модуля** нажмите имя **ключа** для просмотра сведений о параметре и измените его значение при необходимости.
5. По завершении внесения изменений нажмите **Сохранить**, чтобы сохранить изменения, или **Отмена**, чтобы отменить любые изменения.

Использование консоли командной строки (Command Line Console, CLC)

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

Для использования CLC 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 приведенных далее команд.

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

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

Important

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

Структура

Инструмент CLC поддерживает команды, которые используют описанную далее 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 Configuration Server;
- `-p:password` — пароль для входа на сервер Configuration Server. Инструмент CLC предполагает, что пароль отсутствует, если для этого 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;
- Удалить
- encrypt (см. вкладку операции execute).

add

add

Обзор

Эта операция добавляет SPD в базу данных GAX. Если SPD уже существует, как показывает имя и версия в SPD XML, эта 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 "file path"
```

- "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

Эта операция запрашивает все SPD и отображает таблицу, которая содержит приведенные далее данные для каждого SPD.

- Идентификационный номер
- Название
- Версия
- Идентификатор DBID владельца

Ниже представлен пример.

```
10054 gvr 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

Эта 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
-

- Название

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

Эта 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 "input file"
```

- SPDID—Идентификатор SPD для выполнения.
- profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName.—профиль SPD для выполнения.

Important

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

- -encrypted.—Если указан, определяет, зашифрован ли файл входных данных.

[+] Показать данные об использовании

Инструмент CLC поддерживает шифрование файлов входных данных, которые содержат

конфиденциальные данные, например пароли.

Формат.

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

Шифрованный файл входных данных сохраняется в местоположении, определяемом параметром "путь к шифрованному файлу выходных данных". 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 входных данных"—указывает файл входных данных, который содержит параметры SPD. Если идентификатор `-encrypted` задан, файл входных данных будет зашифрован.

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

[+] Показать данные об использовании

Тип STRING

Ниже описывается структура входных данных для типа *string*.

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

Пример

Профиль SPD

```
<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>
```

Файл входных данных для профиля установки

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

Тип BOOLEAN

Ниже описывается структура входных данных для типа *boolean*.

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

Пример

Профиль SPD

```
<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>
```

Файл входных данных для профиля установки

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

Тип INTEGER

Ниже описывается структура входных данных для типа *integer*.

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

Пример

Профиль SPD

```
<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>
```

Файл входных данных для профиля установки

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

Тип PASSWORD

Ниже описывается структура входных данных для типа *password*.

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

Important

Файлы входных данных, содержащие конфиденциальную информацию, например пароли, должны быть зашифрованы с помощью операции шифрования SPD.

Пример

Профиль SPD

```
<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>
```

Файл входных данных для профиля установки

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

Тип SELECTONE

Ниже описывается структура входных данных для типа *selectOne* с тегом **<objectselect>**.

```
{
  "Dialog name" : {
    "Input name" : {
      "objectselect" : {
```



```

    }
  }
}

```

Тип SELECTMULTIPLE

Ниже описывается структура входных данных для типа *selectMultiple* с тегом **<objectselect>**.

```

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

```

К фильтрам, определенным в файле входных данных SPD, сначала применяется операция логического сложения (*ИЛИ*), а затем логического умножения (*И*) на фильтры, определенные в файле SPD для входных данных *selectMultiple*.

Пример

Профиль SPD

```

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

```

Файл входных данных для профиля установки

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

Операция возвращает два приложения с именами **SIP_lrm26** и **SIP_lrm27**.

Тип SELECTONE

Ниже описывается структура входных данных для типа *selectOne*, *selectMultiple* или *boolean* с тегом **<selection>**.

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

CLC выбирает варианты, определенные в файле входных данных SPD. Несколько вариантов можно определить только для типа входных данных *selectMultiple*.

Пример

Профиль SPD

```
<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>
```

Файл входных данных для профиля установки

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

Important

- Если в файле входных данных не указано значение параметра SPD, используется значение, определенное в атрибуте **default** элемента входных данных.
- Если атрибут **required** элемента входных данных SPD имеет значение true, но соответствующее входное значение не указано ни в SPD (в качестве значения по умолчанию), ни в файле входных данных, выполнение SPD завершается сбоем.
- Если атрибут **readonly** элемента входных данных SPD имеет значение true, то при выполнении используется значение атрибута **default**, если оно определено. Если атрибут **readonly** имеет значение true, атрибут **required** — значение false, а атрибут **default** не определен, то для определения входного значения применяется описанная ниже логика.
 1. Для типа входных данных *boolean* устанавливается входное значение false.
 2. Для типов входных данных *string* и *password* устанавливается входное значение "".
 3. Для типа входных данных *integer* входное значение не устанавливается.

- Если значение атрибута **cond** диалогового окна оказывается равным false, инструмент CLC пропускает это диалоговое окно. Пример.

```
<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:"Install profile" "C:/GAX/input.txt"
```

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

delete

Удалить

Обзор

Эта 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 SPD для удаления.

Пример

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

Установочные пакеты IP

Инструмент CLC поддерживает следующие операции для функции ip:

- add;
- query;
- querybyid;
- Удалить

add

add

Обзор

Эта операция добавляет IP (в виде файла .zip) в базу данных GAX. Если IP уже существует, он будет заменен.

В случае успешного выполнения операция выводит на экран идентификатор IP.

Important

Файл .zip должен содержать IP и папку шаблонов для него.

Формат

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

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

Эта операция запрашивает все IP и отображает таблицу, которая содержит приведенные ниже данные для каждого IP.

- Идентификационный номер
- Название
- 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

Эта операция запрашивает IP по идентификатору и отображает таблицу, которая содержит следующие данные.

- Идентификационный номер
 - Название
 - Версия
 - ОС
 - Регион
-

- Состояние

Формат

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

- IPID.—Идентификатор запрашиваемого IP.

Пример

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

delete

Удалить

Обзор

Эта операция удаляет IP.

Формат

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

- IPID.—Идентификатор удаляемого IP.

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 владельцев. 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 каждым владельцем, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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.
 - **Завершено** — 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, какой владелец в последний раз применил 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, нажмите соответствующий элемент в списке. Будут отображены указанные ниже поля.

- **Имя набора изменений** — имя набора групповых изменений.
- **Удаления** — объекты, которые будут удалены с помощью набора групповых изменений.
- **Дополнения** — объекты, которые будут удалены с помощью набора групповых изменений.
- **Обновления** — объекты, которые будут удалены с помощью 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 **Наборы групповых изменений** можно выполнять приведенные ниже действия.

Создание наборов групповых изменений

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть описание процедуры

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 необходимо 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 этот 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 необходимо 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 **Количество для создания** введите число объектов, которые необходимо 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 CSV-файл, 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 для заполнения 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 **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 этот 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 описание процедуры

Procedure: Удаление наборов групповых изменений

Steps

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

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

Применение наборов групповых изменений

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть описание процедуры

Procedure: Применение наборов групповых изменений

Steps

1. В списке **Наборы групповых изменений** выберите нужный набор. 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. Вам может понадобиться обновить нескольких агентов, добавив новый навык. Однако перед этим необходимо создать этот 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** отображаются 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, какой владелец в последний раз применил этот набор групповых изменений.
- **Исполнено пользователем** указывает, какой пользователь в последний раз применил этот набор групповых изменений.
- **Начато** указывает дату и время начала выполнения набора групповых изменений.
- **Окончено** указывает дату и время окончания выполнения набора групповых изменений.

Чтобы удалить записи из списка «Наборы групповых изменений», установите флажок рядом с каждым набором групповых изменений, подлежащим удалению, 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, нажмите соответствующий элемент в списке. Будут отображены указанные ниже поля.

- **Имя набора изменений** имя набора групповых изменений.
- **Удаления** объекты, удаленные с помощью набора групповых изменений.
- **Дополнения** объекты, добавленные с помощью набора групповых изменений.
- **Обновления** объекты, обновленные с помощью набора групповых изменений.

Чтобы загрузить определение решения, которое использовалось во время выполнения 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.

Ограничения

Функция «Набор групповых изменений» в среде GAX не поддерживает перечисленные ниже сценарии.

Набор групповых изменений создает новые объекты, для которых также предусмотрены циклические зависимости.

Пример.

1. Пользователь создает набор групповых изменений и добавляет нового агента и новый навык в раздел «Дополнения».
2. Пользователь сохраняет набор групповых изменений.
3. Пользователь назначает новый навык новому агенту, а также предоставляет новому агенту разрешения на доступ к этому новому навыку.

В этом сценарии создаются циклические зависимости между новыми объектами, и набор групповых изменений не применяется из-за ошибки.

Решение.

- Примените набор групповых изменений перед назначением зависимостей между объектами.

Перед сохранением набора групповых изменений он ссылается на новый объект.

Пример.

1. Пользователь создает набор групповых изменений и добавляет нового агента и новый навык в раздел «Дополнения».
2. Пользователь не сохраняет набор групповых изменений и выполняет попытку назначить новый навык новому агенту.
3. Пользователю не удастся выбрать эти новые объекты, пока не будет сохранен набор групповых изменений.

Решение.

- Сохраните набор групповых изменений перед привязкой нового объекта.

Агенты

Агенты — это **пользователи**, которые непосредственно осуществляют взаимодействие с клиентами.

Important

Если в заголовке GAX не отображается параметр «Агенты», измените режим его отображения в системных предпочтениях, выбрав категорию «Управление агентами» и изменив режим с «Скрыто» на «Облако» или «Исходное условие». Дополнительную информацию см. в разделе **Системные предпочтения**.

Окно «Агенты»

В окне **Агенты** указываются все агенты в вашей среде (или владельце, если вы находитесь в среде с несколькими владельцами). Для просмотра доступны только те объекты, к которым у вас есть доступ.

Чтобы отфильтровать список, выполните приведенные далее действия.

- Нажмите кнопку **Показать быстрый фильтр** и введите критерий поиска в поле **Быстрый фильтр**. Список динамически обновляется, чтобы отображать элементы, которые соответствуют тексту 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 значок кубика, чтобы открыть окно **Каталог групп внутренних абонентов**. В этом окне нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы в списке, нажмите заголовок столбца. Если нажать заголовок еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

В левом верхнем углу окна отображаются приведенные далее метрики касательно окна в следующем формате:

агенты ([x/]y)[, выбранные (z)]

Где

- x — это общее число агентов, отображаемых после применения фильтра. Если фильтр не применялся, x равняется y, а x не отображается. Если применялась серия фильтров, x представляет число пользователей, отображенных после применения последнего фильтра, влияющего на результаты предыдущего фильтра.

- y — это общее число пользователей в среде.
- z — это общее число агентов из числа x , выбранных пользователем. Если пользователи не выбраны, поле **выбранные** (z) не отображается.

[+] Показать примеры

Для следующих примеров за условие берется 10 пользователей в среде.

Число пользователей выбранных каждым фильтром	Число пользователей выбранных вручную	Отображение
Фильтр отсутствует	0	агенты (10)
Фильтр отсутствует	2	агенты (10), выбранные (2)
5	0	агенты (5/10)
5	2	агенты (5/10), выбранные (2)
5, 3	2	агенты (3/10), выбранные (2)

Групповые операции над агентами

В интерфейсе GAX доступен ряд функций для группового применения изменений к Configuration Database, что ускоряет инициализацию. В настоящее время интерфейс GAX поддерживает перечисленные ниже групповые операции.

- **Импорт и экспорт файлов .csv** для создания новых агентов и изменения существующих.
- **Назначение навыков нескольким агентам**, включая создание новых навыков, если потребуется.

Операции над отдельными агентами

Окно **Агенты** поддерживает работу в двух режимах — **Исходное условие** и **Облако**.

- Режим **Облако** обеспечивает простой и эффективный механизм создания агентов и управления ими. Он автоматически формирует некоторые объекты конфигурации, такие как **DN** и **места**, чтобы упростить создание агента. Не следует путать его с облачной архитектурой.
- Режим **Исходное условие** обеспечивает более высокий уровень контроля при создании агентов и управлении ими. Можно выбрать автоматическое предоставление интерфейсом GAX некоторых объектов конфигурации, таких как **DN** и **Места**.

Чтобы изменить режим, в меню **Системные предпочтения** выберите пункт **Управление агентами**, а затем значение **Облако** или **Исходное условие**.

Режим «Исходное условие»

Создание агента

Для создания агента нажмите кнопку **Добавить**.

[+] Показать описание процедуры

Procedure: Создание агента

Purpose: Чтобы создать агента в окне **Агенты** при использовании режима **Исходное условие**, выполните приведенные далее действия.

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.
 - Информация 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 Configuration Database.
 - **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. Дополнительную информацию см. в документе *Framework External Authentication Reference Manual*.
 - **Электронная почта** — адрес электронной почты пользователя.
 - **Пароль** — пароль, который содержит не более 64 символов и должен указываться этим пользователем для входа в среду. Существующий пароль просмотреть невозможно.

Important

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

Important

К паролям могут применяться правила форматирования. Дополнительные сведения см. в документе *Genesys Security Deployment Guide*.

- **Организация** — папка, в которой хранится **объект с личными сведениями** для этого пользователя.
- **Место** — **место**, назначенное агенту. Нажмите кнопку **Обзор**, чтобы просмотреть список мест в вашей среде. После выбора места поле **Номер или DN** становится видимым.
- **Входные имена агентов** — **входные имена** агентов этого пользователя. Чтобы добавить входное имя агента, нажмите кнопку **+**.
- **Номер/абонентский номер** — номер или DN пользователя. Это поле отображается после выбора места. Чтобы добавить DN, нажмите кнопку **+**.
- Добавление навыков пользователя
 - Можно добавить агенту **Навыки** приведенными далее способами.
 - Создание навыка — введите название 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 **Оценка**.

Important

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

- Группы агентов
 - Можно добавить агента в **группу агентов**, установив флажок рядом с элементом в списке.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Другие действия

После выбора агента можно выполнять приведенные далее 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 этим 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 **DN**, **Место** и **Входное имя агента**.

Режим «Облако»

Создание агента

Для создания агента нажмите кнопку **Добавить**.

[+] Показать описание процедуры

Procedure: Создание агента

Purpose: Создание агента в окне **Агенты** при использовании режима **Облако**.

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.

- Информация 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 Configuration Database.
 - **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. Дополнительную информацию см. в документе *Framework External Authentication Reference Manual*.

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 указываться этим пользователем для входа в среду. Существующий пароль просмотреть невозможно.

Important

К паролям могут применяться правила форматирования. Дополнительные сведения см. в документе *Genesys Security Deployment Guide*.

- **Организация** — папка, в которой хранится **объект с личными сведениями** для этого пользователя.
 - **Номер по умолчанию** — номер телефона пользователя. Это поле используется для создания связанных объектов **DN**, **Место** и **Входное имя агента** для пользователя. Интерфейс GAX использует существующие объекты, если таковые имеются.
- Навыки
 - Можно добавить агенту **Навыки** приведенными далее способами.

- Создание навыка — введите название 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 **Оценка**.

Important

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

- Группы агентов
 - Можно добавить агента в **группу агентов**, установив флажок рядом с элементом в списке.

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Important

При добавлении или редактировании агента в режиме **Облако** в интерфейсе GAX также выполняются описанные ниже изменения конфигурации.

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

Другие действия

После выбора агента можно выполнять приведенные далее действия.

- Редактирование информации об агенте — выберите агента и нажмите **Редактировать**, чтобы отредактировать информацию об агенте. Редактирование поля **Номер по умолчанию**
 - Если это поле имеет пустое значение, связь агента с текущим **местом** разрывается и его объекты **Входное имя агента** очищаются.
 - Если присваивается новое значение, агент связывается с новым **местом**, **DN** и **входным именем 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 этим 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 **DN**, **Место** и **Входное имя агента**.

Групповой импорт или экспорт данных агента

Чтобы создать или изменить большое количество агентов, необходимо выгрузить **файл данных с разделителями-запятыми (CSV)**, содержащий новые или измененные сведения об агенте. Пользователь вводит или изменяет для агента значения в соответствующих столбцах. После загрузки в систему GAX выполняется создание или изменение перечисленных в списке агентов (в зависимости от указанного в столбце «Действие»).

Для этого система GAX позволяет создавать шаблоны таблицы. Можно создать **пустой шаблон**, содержащий только заголовки столбцов, или **экспортировать данные** из существующих записей агентов. Экспортированную таблицу можно изменить, а затем снова импортировать в систему GAX для создания или обновления записей агентов.

Tip

Может потребоваться создать разные шаблоны в соответствии со сценариями операций.

Создание пустого шаблона

Пустой шаблон включает все обязательные столбцы и указанные пользователем заголовки столбцов. Он не содержит данных,—которые подлежат введению пользователем.

[+] Показать шаги

Procedure: Создание группового шаблона для групповых обновлений агентов

Purpose: Чтобы создать шаблон только с заголовками столбцов (без значений), который можно использовать для загрузки новых и измененных агентов в группе, выполните приведенные далее действия.

Steps

1. Чтобы создать шаблон, нажмите кнопку **Создать таблицу** в окне «Агенты» или «История». Откроется окно средства выбора столбцов, в котором потребуется выбрать столбцы для отображения в шаблоне.
2. В окне средства выбора столбцов выберите поля, которые необходимо включить в шаблон. Выбранные столбцы отобразятся в списке столбцов слева. Для упорядочивания столбцов перетаскивайте их имена или используйте кнопки со стрелками. Примите во внимание перечисленные ниже моменты.
 - Обязательные поля будут включены по умолчанию.
 - Поле «Действие» всегда добавляется в качестве первого столбца.
 - Каждый из объектов «Навыки», «Группы агентов», «Группа доступа» и «Коммутаторы» можно выбрать в качестве столбца. Заголовок столбца отображается так: **<type> :<name>**.
 - Импорт и экспорт виртуальной группы агентов недоступны, поэтому они не отображаются в таблице групп агентов.
3. Выбрав и упорядочив столбцы, нажмите кнопку **Создать таблицу**. Система GAX создаст и загрузит файл шаблона с именем **<logged-in user>_generated_spreadsheet_<date stamp>.csv**.

Экспорт данных

В GAX можно экспортировать данные из существующих записей данных. Если вы редактируете таблицу для использования в качестве шаблона, после внесения необходимых изменений сохраните ее в формате CSV и загрузите в систему GAX.

[+] Показать шаги

Procedure: Экспорт данных агентов из системы GAX в CSV-файл

Purpose: Чтобы скачать данные для выбранной группы агентов из системы GAX в CSV-файл, выполните приведенные далее действия.

Steps

1. В списке «Агенты» выберите агентов, для которых требуется экспортировать данные.
2. Нажмите кнопку **Экспорт**.
3. В окне средства выбора столбцов для выбранного агента предварительно выбраны связанные поля. Например, связанные поля «Группы агентов», «Группа доступа», «Навыки» и «Коммутаторы» будут предварительно выбраны для тех агентов, которых пользователь указал ранее. Выберите дополнительные поля или удалите поля, импортировать которые не требуется.
4. Нажмите кнопку **Экспорт**. Система GAX создаст и загрузит таблицу с именем **<logged-in user>_generated_spreadsheet_<timestamp>.csv** и данными, выбранными для экспорта.

Выгрузка файла

Перед выгрузкой групповых обновлений необходимо ввести в таблицу данные и сохранить ее в качестве CSV-файла. Для этого воспользуйтесь одним из двух способов.

- **Создайте пустой шаблон** и введите соответствующие значения — оптимальный способ, если обновления в основном выполняются для добавления новых агентов.
- **Экспортируйте существующие данные** и выполните необходимые добавления и изменения — оптимальный способ, если в основном выполняются изменения существующих агентов. Вы можете экспортировать данные только для этих агентов, не указывая для них обязательные сведения.

Пример подготовленной таблицы и CSV-файла см. [здесь](#).

Затем выгрузите данные в систему GAX.

[+] Показать шаги

Procedure: Выгрузка CSV-файла

Purpose: Чтобы выгрузить файл CSV в систему GAX и выполнить групповое обновление информации об агенте, выполните приведенные далее действия.

Steps

1. В окне «Агенты» или «История» нажмите кнопку **Импорт**.

Нажмите **Выбор файла**, затем с помощью браузера файлов выберите CSV-файл.

3. Нажмите кнопку **Выгрузить таблицу**. Система GAX начнет проверку файла и будет отображать ход ее действия. Вы можете нажать кнопку **Заккрыть**, чтобы закрыть это окно, или понаблюдать за процессом. Обработка продолжится даже после закрытия окна, и ход ее выполнения можно увидеть в **окне «История»**.
 - Если **таблица допустима**, нажмите кнопку **Продолжить**, чтобы начать выгрузку.
 - Если в диалоговом окне появятся сообщения об ошибках, откройте файл в новом окне и исправьте их. Затем повторите процесс, начиная с **шага 2**.
4. Система GAX начнет обработку записей и отобразит ход процесса. При необходимости можно в любое время выполнить одно из перечисленных ниже действий.
 - Нажать **Заккрыть окно**. Обработка продолжится, и ход ее выполнения можно будет увидеть в **окне «История»**.
 - Нажать **ОСТАНОВИТЬ операцию**, затем нажать **Да, ОСТАНОВИТЬ операцию** для подтверждения. После остановки операции вы вернетесь в окно «Список агентов».
5. Если выгрузка не была остановлена, после завершения обработки записей система GAX выдаст сообщение **Операция завершена**. Она также отобразит сводные данные о результатах (успешно созданных и (или) обновленных записях и количестве записей, не обновленных или не созданных в результате ошибки). Чтобы вернуться к основному списку агентов, нажмите **Заккрыть окно**.

Действия в сценариях

Для новых пользователей выполните приведенные далее действия.

1. Создайте нового пользователя с указанными свойствами в указанной папке.
2. Свяжите этого нового пользователя с указанными группами доступа.
3. Свяжите этого нового пользователя с указанными группами агентов.
4. Для агентов добавьте указанные навыки.
5. Для агентов выполните приведенные далее действия.
 - Если поле «Расширение» не указано, создайте и свяжите входные имена агентов на всех указанных коммутаторах так, чтобы код входа совпадал с именем пользователя агента. Создание входных имен агентов выполняется в папке «Входные имена агентов коммутатора» той же иерархии папок, которая указана для объекта «Пользователь» в свойстве папки.
 - Если поле «Расширение» указано, будет создано новое место, имя которого совпадает с именем пользователя агента. DN расширения создаются на всех указанных коммутаторах с номером, соответствующим указанному в поле «Расширение». Имена для входа агентов создаются и связываются со всеми указанными коммутаторами, код входа которых совпадает со значением, указанным в поле «Расширение». Все объекты создаются в соответствующих корневых папках с той же иерархией папок, которая указана для объекта «Пользователь» в свойстве папки.

Для существующих пользователей выполните приведенные далее действия.

1. В файле входных данных, определяющем пользователя, должны быть заполнены поля «Имя пользователя» и «Является агентом».
2. Все остальные поля являются необязательными для заполнения.
3. Если заполнено дополнительное поле, значение в нем сравнивается с существующим значением для этого пользователя и в случае отличия обновляется.

Групповое назначение навыков агентам

В Genesys Administrator Extension можно назначить навыки и связанные оценки нескольким агентам одним нажатием кнопки мыши. В текущем окне можно даже создать и назначить новый навык.

Procedure: Назначение навыков группе агентов

Purpose: Чтобы назначить навыки нескольким агентам одновременно, выполните приведенные далее действия.

Steps

1. В представлении **Агенты** выберите одного или несколько агентов, для которых хотите добавить, изменить или удалить навыки. При этом активируется параметр **Изменить навыки** на панели инструментов представления **Агенты**.
2. Выберите **Изменить навыки**. Откроется диалоговое окно **Изменить_<n>_агентов**, где **<n>** — количество выбранных агентов.

Important

После открытия диалогового окна «Изменить агентов» выполнение других действий в системе GAX с помощью текущего окна браузера будет недоступно. Однако для доступа к другим операциям в GAX можно одновременно открыть другую вкладку или окно браузера. Сведения о последствиях выхода из системы GAX или закрытия браузера, когда открыто данное диалоговое окно, см. в описании [шага 4](#).

3. Чтобы изменить навыки, назначенные выбранным агентам, выполните одно из указанных ниже действий.

Important

Все оценки должны представлять собой числовое значение. Не присваивайте агентам оценку Смешанное; это определение используется системой GAX и обозначает, что оценки этого навыка агентов различаются.

- Чтобы назначить навык, выполните перечисленные ниже действия.

Тip

Чтобы создать новый навык, введите имя в поле **Быстрый фильтр**, нажмите клавишу **Ввод** и введите числовое значение оценки.

- Если навык не связан ни с одним из агентов (поле выбора является пустым), дважды нажмите поле выбора, чтобы установить в нем флажок, и введите оценку, которую необходимо назначить агентам.
 - Если навык уже связан с некоторыми из выбранных агентов (в поле выбора установлен дефис -), нажмите поле выбора один раз для установки в нем флажка, затем при необходимости введите или измените значение оценки.
 - Чтобы удалить активный навык из всех выбранных агентов, нажмите поле выбора один или два раза, чтобы очистить его.
 - Чтобы изменить оценку навыка, нажмите поле оценки навыка и введите новое значение. Примите во внимание то, что новое значение будет применено только для выбранных агентов в соответствии с полем выбора (флажок - все; дефис - некоторые; пустое - ни один).
4. После внесения изменений нажмите кнопку **Применить**, чтобы сохранить их. Откроется окно хода выполнения, в котором в режиме реального времени будут отображаться процесс и результаты операции.

Обновления выполняются пакетами по 10 агентов в каждом. Во время обработки обновлений не выходите из системы GAX и не закрывайте браузер. Если вы выйдете из системы или закроете окно браузера до завершения операции, процесс остановится и будут обработаны только пакеты, обработка которых завершилась до остановки процесса.

[+] Показать пример

Например, для 25 агентов изменения распределяются по трем пакетам — в двух по десять агентов и в одном пять агентов. Если вы выйдете из системы или завершите сеанс браузера, прежде чем второй пакет из десяти агентов на сервере GAX будет обработан или помещен в очередь на обработку, будут сохранены изменения только для первого пакета из 10 агентов (первый пакет). Изменения для второго и третьего пакетов не будут выполнены и будут удалены.

5. После завершения операции откроется окно хода выполнения с ее окончательными результатами. Для просмотра подробного списка результатов нажмите **Просмотреть сводку с подробными сведениями**. Здесь указаны успешно обновленные и не обновленные агенты. Для возврата к сводным данным о результатах нажмите **Скрыть сводку с подробными сведениями**. Вы также можете нажать **Закреть окно**, чтобы полностью закрыть данное окно и вернуться к представлению агента.

Диалоговое окно «Изменить агентов»

Диалоговое окно **Изменить <n> агентов**, где n — количество выбранных агентов. В нем

отображается список всех навыков, которые можно назначить агентам.

В первую очередь перечислены навыки, назначенные одному, нескольким или выбранным агентам; они считаются *активными*. Примите во внимание указанные ниже моменты.

- Если навык назначен всем выбранным агентам, в поле выбора он будет отмечен флажком.
- Если навык назначен не всем выбранным агентам, он будет отмечен символом дефиса (-).

Если навык не назначен ни одному агенту, он считается *неактивным*, поле выбора будет пустым, и навык будет выделен серым цветом. Примите во внимание, что состояние навыка *неактивен* отличается от состояния *отключен*.

В столбце «Оценки» отображены оценки, связанные с соответствующими навыками всех выбранных агентов. Если всем выбранным агентам присвоены различные оценки навыка, отобразится оценка Смешанное; в противном случае будет указано значение оценки (присвоенной всем выбранным агентам).

Файл CSV

Для импорта и экспорта групповых изменений в окне «Агенты» интерфейс GAX использует файлы данных с разделителями-запятыми (CSV). В этом разделе описывается формат CSV-файла и содержится несколько примеров.

Формат файла

Исходный файл представляет собой текстовый файл с разделителями-запятыми (CSV).

В исходном файле каждая строка представляет собой отдельного пользователя или агента. Каждый пользователь или агент может быть указан в исходном файле только один раз. Уникальным идентификатором пользователя в контексте исходного файла является поле Имя пользователя.

Столбцы файла представляют собой свойства пользователя или агента. В первой строке файла указаны имена столбцов, определяющие поля. Порядок столбцов не имеет значения. После каждого заголовка столбца или значения ставится запятая. Если же значение в столбце отсутствует, запятая ставится сразу после предыдущей запятой. В зависимости от настроек пользователя или предназначения файла любой необязательный столбец, имеющийся в исходном файле, можно опустить.

В исходном файле для каждого пользователя или агента содержатся перечисленные ниже свойства.

[+] Показать свойства

Структура CSV-файла импорта

Имя	Тип	Обязательно?	Описание
Действие	ДОБАВИТЬ, ОБНОВИТЬ	Да	Указывает действие, которое требуется выполнить с данными агента: создать нового агента (ДОБАВИТЬ) или изменить существующего (ОБНОВИТЬ).
Имя	Строка	Да	Имя пользователя или агента.
Фамилия	Строка	Да	Фамилия пользователя или агента.
Идентификатор сотрудника	Строка	Да	Идентификатор пользователя или агента
Имя пользователя	Строка	Да	Имя пользователя или имя пользователя агента.

Пароль	Строка	Нет	Пароль, который должен использоваться с именем пользователя
Изменение пароля	Логическое значение (Д или Н)	Нет	Необходимо ли пользователю или агенту обновить пароль при следующем входе?
Является агентом	Логическое значение	Да	Определяет, представляет ли запись пользователя или агента (от этого зависит функциональность).
Внешний идентификатор	Строка	Нет	Внешний идентификатор
Адрес электронной почты	Строка	Нет	Адрес электронной почты пользователя или агента (обычно совпадает с именем пользователя).
Расширение	числовая строка	Нет	Расширение агента по умолчанию. Если расширение указано, начинается процедура создания места по умолчанию.
Включено	Логическое значение	Нет	Состояние пользователя—Д=включено, Н=отключено
Папка	Строка	Да	Папка и путь к корневой папке (Люди) в которой будет создан пользователь или агент (например, Компания/Отдел/Команда)

Связанные столбцы

Кроме свойств и папок, в каждом ряду могут быть представлены связи между пользователем или агентом и другими объектами конфигурации, в частности, **коммутаторами, группами агентов, навыками и группами доступа**. В исходном файле для каждого объекта коммутатора, группы агентов, группы доступа или навыка будет предусмотрен отдельный столбец. Например, для 10 групп агентов, 1 коммутатора, 15 навыков и 4 групп доступа в исходном файле появится 30 дополнительных столбцов — по одному для каждого объекта конфигурации. Все связанные столбцы являются необязательными.

Каждый заголовок связанного столбца состоит из типа и имени объекта, которые образуют уникальное имя столбца. Следовательно, не может быть, например, двух навыков с

одинаковым именем, но имя объекта «Навык» может совпадать с именем объекта «Коммутатор».

В таблице ниже перечислены правила указания имен и значений для связанных столбцов.

Связанные столбцы

Тип	Имя столбца	Допустимые значения
Коммутатор	Коммутатор:<switch name>	Д — создать имя для входа агента для этого агента на этом коммутаторе Н — удалить имя для входа агента для этого агента из этого коммутатора <empty> — действие отсутствует
Группа агентов	AgentG:<agent group name>	Д — добавить этого агента в эту группу агентов Н — удалить этого агента из этой группы агентов <empty> — действие отсутствует
Группа доступа	AccessG:<access group name>	Д — добавить этого пользователя или агента в эту группу доступа Н — удалить этого агента из этой группы доступа <empty> — действие отсутствует Important При групповой выгрузке Группа доступа по умолчанию , указанная в системных предпочтениях, не применяется, так как группа доступа указана для агента в CSV-файле.
Навык	Skill:<skill name>	<number> — назначить этот навык агенту с этим уровнем навыка Н — удалить этот навык из агента <empty> — действие отсутствует

При выгрузке файла интерфейс GAX автоматически добавляет в начале каждой записи новый столбец с заголовком «Действие». Для каждой записи будет назначено одно из перечисленных ниже значений.

- **ДОБАВИТЬ** — добавление агента.
- **ОБНОВИТЬ** — изменение существующего агента в соответствии с измененными свойствами или связями в файле.

Пример

Чтобы создать трех агентов, в среду GAX необходимо выгрузить указанные ниже данные.

[+] Показать данные

Имя	Фамилия	Идентификатор сотрудника	Имя пользователя	Внешний идентификатор	Расширение	Навык: английский	Коммутатор: Сан-Франциско	Коммутатор: Лондон	Агент: GAX	Access: превосходный	Группа	Папка
Сара	Ли	223344	sarahl@acme.com						Д	ДОБАВИТЬ	Компания/Филиал/Команда 1	
Джон	Дойл	223465	johnd@acme.com	2233.	1.	Д	Н	Д		ДОБАВИТЬ	Компания/Филиал/Команда 2	
Роберт	Кук	244456	bobc@acme.com	2356.	5.	Д		Д		ДОБАВИТЬ	Компания/Филиал/Команда 3	

Содержимое CSV-файла для этих данных выглядит приведенным далее образом.

```
Sarah, Lee, 223344, sarahl@acme.com, N, , , , , Y, ADD, Acme/Branch/Team 1
John, Doyle, 223465, johnd@acme.com, Y, , 2233, 1, Y, N, Y, , ADD, Acme/Branch/Team 2
Robert, Cook, 244456, bobc@acme.com, Y, , 2356, 5, Y, , Y, , ADD, Acme/Branch/Team 3
```

Окно «История»

В окне **История** отображается запись групповых операций (выгрузки).

Обзор

Чтобы открыть окно **История**, нажмите **История** в окне **Агенты**. В окне **История** недавние групповые операции перечислены по времени в порядке убывания, то есть первой в списке указана последняя выполненная операция. В этом окне содержатся перечисленные ниже столбцы.

- **Состояние:** — **В ОЧЕРЕДИ, ЗАВЕРШЕНО, ВЫПОЛНЯЕТСЯ, ОСТАНОВЛЕНО, ОШИБКА**
- **История операций:** — имя загруженного или выгруженного CSV-файла. Если операция еще выполняется, для нее отображается ход выполнения с учетом количества уже обработанных записей. Если операция завершена, то отображается общее количество обработанных, созданных и обновленных записей, а также количество или список записей, не обработанных по причине возникновения ошибки.
- **Пользователь** — имя вошедшего в систему пользователя, который выполнил операцию. Эта информация не отображается до момента завершения операции.
- **Дата** — дата и время завершения операции.

Операции перечислены в зависимости от состояния в следующем порядке: **ОШИБКА, ВЫПОЛНЯЕТСЯ, В ОЧЕРЕДИ, ОСТАНОВЛЕНО** и **ЗАВЕРШЕНО**. Для каждого состояния они перечислены по времени в порядке убывания, то есть первой в списке указана последняя выполненная операция. Данные в окне «История» обновляются каждые 5 секунд и отражают актуальные сведения о состоянии текущих групповых операций.

Действия над несколькими операциями

В левом верхнем углу окна **История** содержатся перечисленные ниже элементы управления.

- **Импорт** — позволяет выгрузить CSV-файл. Подробные инструкции см. в разделе [Выгрузка файла](#).
- **Создать таблицу** — создание пустого файла шаблона со всеми обязательными и указанными пользователем столбцами. Столбцы. Подробные инструкции см. в разделе [Создание пустого файла шаблона](#).
- **Удалить** — удаление из списка выбранных операций. При этом выполняется удаление не самих файлов, а только записей в списке.
- **Показать быстрый фильтр** — позволяет отфильтровать список операций, отобразив только необходимые.

Действия над отдельными операциями

Помимо перечисленных выше элементов управления, можно нажать значок шестеренки рядом с именем CSV-файла, чтобы отобразить список действий, доступных для этой отдельной операции. Список доступных операций зависит от состояния самой операции и может содержать перечисленные ниже элементы.

- **Остановить операцию** — остановка выгрузки CSV-файла, если она еще выполняется. Система GAX выдаст предупреждение о том, что некоторые записи не будут обработаны, и запросит подтверждение. Нажмите **Да, ОСТАНОВИТЬ операцию**, и операция будет остановлена. Помимо стандартных счетчиков записей отобразится количество необработанных записей.
- **Просмотр сведений** — отображение списка записей из CSV-файла для всех операций со статусом ЗАВЕРШЕНО (как завершенных, так и преднамеренно остановленных). В дополнительном столбце **Операция** отображается результат выполнения каждой записи (Создано, Обновлено, Ошибка или Не обработано). Чтобы просмотреть только записи с определенным результатом выполнения, нажмите один из результатов, указанных в правом верхнем углу. Для фильтрации по другому набору критериев выберите **Показать быстрый фильтр**. Чтобы просмотреть только определенные столбцы, нажмите **Средство выбора столбцов** и отмените выбор столбцов, отображать которые не требуется. Чтобы экспортировать некоторые или все записи в таблицу, выберите записи, а затем нажмите **Экспорт**. После этого выполните действия, описанные в разделе [Экспорт данных](#).
- **Удалить** — удаление из списка операций только выбранной операции. При этом выполняется удаление не самого файла, а только записи в списке. Чтобы удалить сразу несколько операций, выберите операции, а затем нажмите **Удалить** в верхней части окна, как описано выше.

Configuration Manager

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

Обзор

Обзор диспетчера Configuration Manager

Страница **Диспетчер конфигурации** (Configuration Manager) — это центральное место для просмотра объектов конфигурации, которые используются системой, и управления ими. Genesys Administrator Extension может управлять объектами в конфигурациях как с одним, так и несколькими владельцами.

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

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

Нажмите 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 владельцев и управления ими нажмите значок кубика и введите имя владельца в поле **Каталог групп внутренних абонентов**. По умолчанию в диспетчере Configuration Manager отображаются объекты конфигурации для владельца, к которому относится ваша учетная запись пользователя. Если создать новый объект во время просмотра объектов конкретного владельца, он будет создан в его каталоге.

Important

Поле **Каталог групп внутренних абонентов** не отображается в среде с одним владельцем.

Для получения дополнительных сведений о Configuration Manager нажмите тему 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-единицы и сайты — в отличие от папок бизнес-единицы и сайты могут содержать объекты различных типов. Например, все объекты конфигурации, связанные с конкретным сайтом для бизнес-единицы, могут быть сгруппированы в один сайт, который будет содержать объекты конфигурации в составе папок и подпапок.

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.
- Входные имена 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, нажмите его.

Объекты некоторых типов могут существовать только в пределах корневого владельца или бизнес-единицы (сайта). При просмотре объектов владельца могут быть не видны приведенные далее 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 необходимо 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 конкретным объектом или их группой, необходимо иметь соответствующие **права доступа роли**.

Разрешение	Описание	Необходимые условия
Читать	<ul style="list-style-type: none"> • Чтобы можно было просматривать объект, необходимо иметь для него разрешение Читать. • В диспетчере Configuration Manager можно просмотреть тип объекта. При отсутствии разрешения Читать для объекта он не отображается в диспетчере Configuration Manager. • В представлениях списков отображается кнопка Редактировать. • Чтобы просмотреть данные объекта, можно нажать его. 	Нет
Создать	<ul style="list-style-type: none"> • Чтобы можно было создать 	Читать

Разрешение	Описание	Необходимые условия
	<p>объект в конкретной папке, необходимо иметь для нее разрешение Создать. Пользователь, создавший объект, получает для него разрешения на полный доступ. Остальные учетные записи получают те же разрешения на доступ к новому объекту, какие у них есть для папки, в которой он создан.</p> <ul style="list-style-type: none"> • В представлениях списков отображаются кнопки Создать, Клонировать и Переместить в. • В окнах 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 изменить объект, необходимо иметь для него разрешение Обновление. • В представлениях списков отображается кнопка Включить или Отключить. • В окнах сведений об объектах отображаются кнопки Включить или Отключить, Сохранить и Применить. 	Читать
Удалить	<ul style="list-style-type: none"> • Чтобы можно было удалить объект, необходимо иметь для него разрешение Удаление. • В представлениях списков отображается кнопка Удаление. • В окнах сведений об объектах отображается 	Читать

Разрешение	Описание	Необходимые условия
	кнопка Удаление .	

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 Configuration Database соответствуют физическим объектам (например, коммутаторам, агентам и установленным приложениям) в контакт-центре, поэтому в настоящем документе объекты Configuration Database 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 установленную программу.

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 **Входные имена агентов** — эти уникальные номера и коды идентифицируют их в пределах **коммутатора**.
 - **Порты IVR** — уникальные номера портов идентифицируют их в пределах **IVR**.

Большое 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 символы. 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 этого родительского объекта.

Например.

- Отключение объекта **Коммутатор** приводит к отключению всех **DN** и **Входных имен 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** отображаются списки объектов «Группа доступа» и «Пользователь», у которых есть явно настроенные разрешения для этого 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 документе [Genesys Security Deployment Guide](#).

Important

Некоторые объекты конфигурации, такие как владельцы и папки, являются родительскими объектами для одного или нескольких дочерних объектов. При открытии вкладки **Разрешения** для этих родительских объектов можно использовать приведенные далее дополнительные параметры для настройки разрешений.

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

Доступны перечисленные ниже действия.

Изменение состава членов

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть описание процедуры

Procedure: Изменение состава членов

Steps

1. Выберите объект и откройте 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 описание процедуры

Procedure:

Steps

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

Свойство	Описание
Создать (C)	Пользователь может создавать объекты этого типа.
Читать (R)	Пользователь может просматривать данные этого объекта.
Обновить (U)	Пользователь может изменять этот объект.
Удалить (D)	Пользователь может удалить этот объект.
Исполнить (X)	Пользователь может развертывать, запускать, останавливать или иным образом активировать этот объект.
Читать разрешения объекта (RP)	Пользователь может просматривать разрешения на доступ к этому объекту.
Изменить разрешения для 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 описание процедуры

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 необходимо 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 приведенные далее действия.

Создание параметра

[+] Нажмите здесь, чтобы раскрыть описание процедуры

Procedure: Создание параметра

Steps

1. Выберите объект и откройте 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 описание процедуры

Procedure: Обновление параметра

Steps

1. Выберите объект и откройте 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 описание процедуры

Procedure: Удаление параметра

Steps

1. Выберите объект и откройте 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.
- 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** отображается список всех объектов, зависящих от этого 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, нажмите 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 безопасности транспортного уровня TLS. Протокол TLS 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 дополнительно 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 документе [Genesys Security Deployment Guide](#).

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. Все строки в файле должны быть закодированы в формате UTF-8.

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.

```
[section_name1]
option_name1=option_value2
...
option_nameN=option_valueN

[section_name2]
option_nameN+1=option_valueN+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 Configuration Manager позволяет настраивать приведенные далее 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 Configuration Database.

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 документе *Genesys Security Deployment Guide*.

Пользовательские группы доступа

В списке **Группы доступа** перечислены группы доступа, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

Работа с группами доступа

Чтобы создать объект «Группа доступа», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**.

Important

При удалении группы доступа из Configuration Database 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 приведенные далее задачи.

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

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 добавить в группу каждого пользователя, выполните перечисленные ниже действия.
- a. Нажмите вкладку **Участники**, затем нажмите **Добавить**.
 - b. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы добавить в группу существующего пользователя, выберите его в списке пользователей.
 - Чтобы добавить в группу нового пользователя, нажмите **+** для **создания пользователя** в этой папке, а затем выберите его в списке.
4. После создания группы доступа выполните одно из перечисленных ниже действий.
- Чтобы принять изменения и вернуться к списку групп доступа, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Чтобы применить изменения и вернуться на вкладку **Общие сведения** этой группы доступа, нажмите **Применить**.
 - 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.

Просмотр групп агентов

В списке **Группы агентов** приведены группы агентов, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

Работа с группами агентов

Чтобы создать объект «Группа агентов», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**.

Important

При удалении группы агентов из Configuration Database 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 приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует группу агентов.
- **Переместить в** — перемещает группу агентов в другую **иерархическую структуру**.
- Включить или отключить группы агентов
- .
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами). 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:
Навык ("ИмяНавыка")>УровеньНавыка
Пример
Навык ("Испанский")>5
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 добавить в группу руководителя, выполните перечисленные ниже действия.
- a. Нажмите вкладку **Руководители** и нажмите кнопку **Добавить**.
 - b. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы добавить в группу существующего пользователя в качестве руководителя, выберите его в списке пользователей.
 - Чтобы добавить в группу нового пользователя в качестве руководителя, нажмите + для **создания пользователя** в этой папке, а затем выберите его в списке.
4. Чтобы добавить в группу каждого агента, выполните перечисленные ниже действия.
- a. Нажмите вкладку **Агенты** и нажмите кнопку **Добавить**.
 - b. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы добавить в группу существующего агента, выберите его в списке агентов.
 - Чтобы добавить в группу нового агента, нажмите + для **создания агента** в этой папке, а затем выберите его в списке.
5. На вкладке **Исходные абонентские номера** приведен список **DN**, с которых вызовы могут быть перенаправлены в эту группу агентов.

Important

В список можно включить только DN следующих типов: точка маршрутизации, внешняя точка маршрутизации, служебный номер, очередь маршрутизации, очередь ACD, Virtual Queue или виртуальная точка маршрутизации.

Чтобы добавить каждый исходный DN в список исходных DN этой группы, выполните перечисленные ниже действия.

- a. Нажмите вкладку **Исходные абонентские номера** и кнопку **Добавить**.
- b. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы добавить существующий DN в список исходных DN этой группы, выберите его в списке DN.
 - Чтобы добавить новый DN в список исходных DN этой группы, нажмите + для **создания DN** в этой папке, а затем выберите его в списке.
- б. После создания группы агентов выполните одно из перечисленных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку групп агентов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Чтобы применить изменения и вернуться на вкладку **Общие сведения** этой группы агентов, нажмите **Применить**.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Виртуальные группы агентов

Виртуальная группа агентов похожа на обычную за тем исключением, что в виртуальной группе нет постоянных участников. Агент становится участником 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 участников.

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 участников, 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 Configuration Database с соответствующим набором **разрешений**.

Important

Чтобы запустить определенное приложение, пользователь должен иметь разрешения «Читать» и «Исполнить» для объекта, представляющего это приложение в Configuration Database. Новые пользователи, созданные в Genesys Administrator Extension, получают одинаковый набор стандартных разрешений и прав доступа, предоставляемый сервером Configuration Server.

Управление пользователями и управление агентами

Можно создавать агентов либо в окне «Люди» (как описано здесь), либо в окне **Агенты**. Результат одинаков: агент типа «Лицо» создается и сохраняется в Configuration Database. Управлять этим агентом можно в окне «Люди» или «Агенты».

Если в какой-либо момент вам понадобится работать только с агентами, можно выбрать параметр «Агенты» в строке меню GAX. В нем отображается только список агентов вашего контакт-центра благодаря фильтру, который убирает всех пользователей-неагентов, обеспечивая более короткий список.

Important

Если в заголовке GAX не отображается параметр «Агенты», измените режим его отображения в системных предпочтениях, выбрав категорию «Управление агентами» и изменив режим с «Скрыто» на «Облако» или «Исходное условие». Дополнительную информацию см. в разделе **Системные предпочтения**.

На создание агента в окне «Люди» может уйти больше времени, поскольку необходимо указать все свойства агента. В окне «Агенты» некоторые свойства (например, DN и входные имена агентов) создаются и назначаются автоматически.

Кроме того, в окне «Люди» не предоставляются дополнительные функции для экономии времени и усилий, как в окне «Агенты».

- Возможность создания и изменения нескольких агентов одновременно.
- Возможность одновременного управления навыками выбранных агентов.

Поэтому, если только вам не требуется определять все свойства агентов самостоятельно и для каждого агента отдельно, рекомендуется создавать и изменять учетные записи агентов в окне GAX «Агенты».

Просмотр пользователей

В списке **Люди** приведены пользователи, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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. Отключенные пользователи отображаются в списке как неактивные. В диспетчере конфигурации Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа. Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать его 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**.

Работа с пользователями

Чтобы создать объект «Пользователь», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует пользователя.
- **Переместить в** — перемещает пользователя в другую **иерархическую структуру**.
- Включить или отключить 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.

- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 указывать этот пользователь для входа в среду. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах Configuration Database.
 - **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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **Пароль** — пароль, который содержит не более 64 символов и должен указываться 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 документе [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **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 документе [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **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. Дополнительную информацию см. в документе [Framework External Authentication Reference Manual](#).
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 приведенного

далее 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 этим 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 этом 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 этому навыку.
 - На вкладке **Входные имена агентов** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить входное имя агента.
 - В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
 - **Входное имя агента** — имя для входа, назначенное агенту. Одно входное имя 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 автоматических разрешений «Читать» 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 (панель Interaction Workspace).

Роли

Роли определяют, какие действия могут выполнять пользователи в конкретном приложении. В Genesys Administrator Extension управление ролями и их правами доступа 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 несколькими владельцами для предоставления пользователям доступа ко всем экранам приложения Genesys Administrator Extension можно использовать только те роли, которые определены владельцу «Среда». Пользователи не могут включать права доступа для приложения Genesys Administrator Extension в роли из других владельцев.

Дополнительные сведения о ролях см. в документе [Genesys Security Deployment Guide](#). Перечень прав доступа ролей для Genesys Administrator Extension см. в разделе "[Права доступа ролей](#)" в документе [Genesys Administrator Extension Deployment Guide](#).

Просмотр ролей

В списке **Роли** приведены роли, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

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

Работа с ролями

Чтобы создать объект «Роль», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует роль.
- **Переместить в** — перемещает роль в другую [иерархическую структуру](#).
- Включить и отключить роли.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **Описание** — краткое описание роли.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 [права доступа роли](#), которые необходимо 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.

Просмотр навыков

В списке **Навыки** приведены навыки, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

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

Работа с навыками

Чтобы создать объект «Навык», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**.

Important

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

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

- **Клонировать** — копирует навык.
- **Переместить в** — перемещает навык в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить навыки.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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.

Просмотр правил пропускной способности

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

Important

Отключенные правила пропускной способности отображаются в списке как неактивные.

В этом списке учитываются разрешения, настроенные для владельцев. 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 окно **Фильтр групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку **Фильтр групп внутренних абонентов**. В этом окне установите флажок рядом с владельцем, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

Работа с правилами пропускной способности

Чтобы просмотреть дополнительные сведения о правиле пропускной способности на новой панели, которая открывается справа, нажмите правило. На этой панели также можно настроить контроль доступа. Доступны перечисленные ниже действия.

Создание правил пропускной способности

[+] Показать описание процедуры

В этом коротком видеоролике демонстрируется создание правил пропускной способности с помощью GAX. Также можно посмотреть описание процедуры под видеороликом.

[Link to video](#)

Procedure: Создание правил пропускной способности

Steps

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения.
 - **Имя правила пропускной способности** — название 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** — владелец и папка, к которым относится это 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 конкретного владельца.

- **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 средств связи

[+] Показать описание процедуры

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 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 средства 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 средства 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 описание процедуры

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 кнопки **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 приведенных далее 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

[+] Показать описание процедуры

Удалить правило пропускной способности можно несколькими способами. Выберите одну из описанных ниже процедур.

Procedure: Удаление одного правила пропускной способности

Steps

1. В списке **Правила пропускной способности** выберите правило. 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 необходимо 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 необходимо удалить.
2. Нажмите кнопку **Групповое изменение** и выберите во всплывающем списке команду **Удалить**.
3. Появится диалоговое окно, в котором необходимо подтвердить действие.
 - Чтобы продолжить, нажмите кнопку **ОК**.
 - Чтобы отменить действие, нажмите кнопку **Отмена**.

Копирование правил пропускной способности

[+] Показать описание процедуры

Procedure: Копирование правил пропускной способности

Steps

1. Выберите правило пропускной способности, которое необходимо 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** — название 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** — владелец и папка, к которым относится это 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 конкретного владельца.

- **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 описание процедуры

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

Procedure: Включение и отключение одного 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 и отключение нескольких правил пропускной способности

Steps

1. На панели **Правила пропускной способности** установите флажок рядом с каждым правилом, которое необходимо 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 необходимо 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 этому 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 документе [Genesys Security Deployment Guide](#). Доступны перечисленные ниже действия.

Создание разрешений на доступ

[+] Показать описание процедуры

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
Читать (R)	Пользователь может просматривать данные этого объекта.
Создать (C)	Пользователь может создавать объекты этого типа.
Обновить (U)	Пользователь может изменять этот объект.
Исполнить (X)	Пользователь может развертывать, запускать, останавливать или иным образом активировать этот объект.
Удалить (D)	Пользователь может удалить этот объект.
Читать разрешения объекта (RP)	Пользователь может просматривать разрешения на доступ к этому объекту.
Изменить разрешения для 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 описание процедуры

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
Читать (R)	Пользователь может просматривать данные этого объекта.
Создать (C)	Пользователь может создавать объекты этого типа.
Обновить (U)	Пользователь может изменять этот объект.
Исполнить (X)	Пользователь может разворачивать, запускать, останавливать или иным образом активировать этот объект.
Удалить (D)	Пользователь может удалить этот объект.
Читать разрешения объекта (RP)	Пользователь может просматривать разрешения на доступ к этому объекту.
Изменить разрешения для 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 описание процедуры

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 необходимо 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 Configuration Manager позволяет настраивать приведенные далее объекты.

- [Шаблоны приложений.](#)
- [Приложения.](#)
- [Аварийные состояния.](#)
- [Хосты.](#)
- [Сценарии.](#)
- [Решения.](#)
- [Владельцы.](#)
- [Часовые пояса.](#)
- [Сценарии обнаружения и реакции](#)

Шаблоны приложений

Шаблон приложения — это модель, которая служит для регистрации нового приложения в Configuration Database. 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.

Просмотр шаблонов приложения

В списке **Шаблоны приложений** приведены шаблоны приложений, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с шаблонами приложений

Чтобы создать объект «Шаблон приложения», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**.

Important

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

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

- **Клонировать** — копирует шаблон приложения.
- **Переместить в** — перемещает шаблон приложения в другую **иерархическую структуру**.
- Включить или отключить шаблоны приложений
- .
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.
- **Импорт шаблона приложения** — **служит для импорта шаблона приложения**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database. 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.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 .ard, поставляемые с каждой версией программного обеспечения Genesys, находятся в папке **Шаблоны** на компакт-диске с продуктом.

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

Procedure: Импорт объектов «Шаблон приложения»

Steps

1. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите пункт **Импорт шаблона приложения**.
2. Появится новое окно. Нажмите кнопку **Обзор** и выберите файл .ard 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 Configuration Server не допускает одновременного подключения двух управляющих приложений с одинаковыми именами. В противоположность этому один объект в Configuration Database может представлять любое число приложений с графическим пользовательским интерфейсом одного типа и с одинаковыми параметрами конфигурации.

Просмотр приложений

В списке **Приложения** приведены приложения, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с приложениями

Чтобы создать объект «Приложение», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует приложение.
- **Переместить в** — перемещает приложение в другую **иерархическую структуру**.
- Включить или отключить приложения.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.
- **Настройка входа**

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

Создание объектов «Приложение»

[+] Нажмите для отображения процедуры

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 Configuration Database. Genesys не рекомендует использовать символы (включая одинарные и двойные кавычки) в именах приложений, так как это может привести к их неправильной работе.
 - **Шаблон** — шаблон, 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 этого объекта «Приложение» в рамках конфигурации. Сохраните в этом поле значение по умолчанию (Неизвестно), если в документации к приложению нет указаний по вводу конкретного значения. Это 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**.
- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 для заполнения. Genesys рекомендует при создании приложения вставлять точку (.). При установке нового приложения и его подключении к серверу Configuration Server 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 для заполнения. Genesys рекомендует при создании приложения вставлять точку (.). При установке нового приложения и его подключении к серверу Configuration Server 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 Configuration Server 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 true (истина), это также период времени, в течение которого сервер Solution Control Server должен ожидать запуска приложения после инициализации или после перезагрузки системы. Это поле является обязательным для заполнения.
- **Тайм-аут выключения** — временной интервал (в секундах), в течение которого уровень управления ожидает завершения работы этого приложения. Это поле является обязательным для заполнения.
- **Автоматический перезапуск** — указывает, должен ли Management Layer

автоматически перезапустить приложение после неожиданного завершения его работы.

- **Хост** — хост-компьютер, на котором работает приложение.

Important

Для поддержки некоторых конфигураций с высокой доступностью HA 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, владельцы 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 этого 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 Configuration Server, используя СИСТЕМНУЮ учетную запись.
- **Вход на уровне учетной записи** — определяет учетную запись, которую приложения

должны использовать для входа на сервер Configuration Server. Если установлен флажок **Вход на СИСТЕМНОМ УРОВНЕ**, это поле неактивно. Для приложений типа Configuration Server это поле по умолчанию имеет значение Среда\по умолчанию.

Important

При настройке прокси-сервера Configuration Server 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.
- **Доверенный 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 Genesys TLS Security см. в документе [Genesys Security Deployment Guide](#).

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 необходимо использовать безопасное соединение, выберите защищенный порт.
 - **Протокол соединения** — имя протокола управления соединением.

Important

Укажите протокол ADDP для связи между локальным агентом управления и сервером Solution Control Server 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 периодический интервал опроса 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 периодический интервал опроса 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 НА** — если этот параметр выбран, резервный сервер высокой доступности НА будет использовать этот порт для установки соединения с основным сервером.
 - **Режим прослушивания** — режим прослушивания, настроенный для этого 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.
 - **Доверенный 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 Genesys TLS Security см. в документе [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **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 **Внутренние абоненты** имеет значение только в среде с несколькими владельцами. Она содержит список владельцев, которые обслуживают это приложение. Указанная в этом списке информация не ограничивает прав доступа управляющих приложений к данным конфигурации. Чтобы добавить владельца в этот объект «Приложение», нажмите кнопку **Добавить**.

Important

Для приложений T-Server и High Availability (HA) Proxy свойство «Владелец» не отображается. Сервер T-Server может обслуживать только одного владельца, указанного в его свойствах в разделе **Общие сведения**. High Availability (HA) Proxy может обслуживать только того же владельца, что и соответствующий сервер T-Server. Этот владелец также указан в разделе **Общие сведения** свойств HA Proxy.

10. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Настройка ведения журнала

[+] Нажмите для отображения процедуры

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 эту 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**. Этот 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**. Этот 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 Message Server и компонентов взаимодействия и обработки.

- **Стандартный** — Genesys рекомендует постоянно включать только стандартный уровень ведения журнала во время работы решений в обычном режиме. На этом 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.
 - Показывает, что произошел сбой при попытке выполнения любой внешней операции.
 - Показывает, что последняя попытка выполнить внешнюю операцию, при которой ранее произошел сбой, была успешной.

- Показывает, что обнаружено условие, которое отрицательно влияет на фактические или запланированные операции.
 - Показывает, что ранее обнаруженное условие, которое отрицательно влияло на операции, более не существует.
 - Показывает нарушение безопасности любого рода.
 - Показывает, что выполняется обмен данными высокого уровня, который невозможно распознать или который не соответствует ожидаемой логической последовательности.
 - Показывает, что внешний запрос обработать невозможно.
 - Показывает, что логический этап процесса инициализации успешно завершен.
 - Показывает переход приложения из одного рабочего режима в другой.
 - Показывает, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, превышает этот порог.
 - Показывает, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, которое ранее превышало этот порог, вернулось в нормальный диапазон.
- **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**, **Текстовый файл** и **Консоль**.
5. Выполните одно из указанных ниже действий.
- Если на предыдущем шаге выбран тип **Сервер сетевого журнала**, перейдите в раздел **Message Server** и выберите Message Server, на который поступают записи журнала.
 - Если в предыдущем шаге выбран тип **Текстовый файл**, перейдите в раздел **Имя файла журнала** и укажите файл журнала, куда будут записываться записи журнала. Кроме того, можно указать приведенные далее параметры.
 - **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.
 - **Срок 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 **Срок 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 стандартные 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 Management Layer для подачи сигналов тревоги;
- сценарии реакции на сигналы тревоги, которые определяют, что необходимо делать на уровне Management Layer, когда в системе возникает сигнал тревоги или когда он сбрасывается. Сценарии реакции на сигналы тревоги, определяющие, 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.

Просмотр аварийных состояний

В списке **Аварийные состояния** приведены аварийные состояния, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

Работа с аварийными состояниями

Чтобы создать объект «Аварийное состояние», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует аварийное состояние.
- **Переместить в** — перемещает аварийное состояние в другую [иерархическую структуру](#).
- Включить или отключить аварийные состояния
- .
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database.
 - **Описание** — краткое описание аварийного состояния.
 - **Категория** — категория аварийного состояния: **Критическая**, **Первостепенная** или **Второстепенная**. Для этого свойства необходимо указать значение.
 - **Сценарий обнаружения** — сценарий, который описывает логику, используемую для обнаружения сигнала тревоги.
 - **Тайм-аут отмены** — период (в секундах), по истечении которого аварийное состояние регистрируется в базе данных журналов, если 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 Management Layer 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 параметр, появится поле **Приложение**. Нажмите 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 Configuration Server.
 - **Выбрать по типу приложения** — указанное событие от приложений выбранного типа вызывает сигнал тревоги. Если выбрать этот параметр, 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 Management Layer использует событие от тех же приложений, которые указаны как создающие событие обнаружения для этого аварийного состояния.
- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 необходимо 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 канала СТИ	Сообщает о том, что соединение между указанным сервером T-Server и его коммутатором было утеряно.
Невозможно связаться с хостом	Сообщает о том, что уровень Management Layer 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 подключения к хосту	Сообщает о том, что уровень Management Layer не может связаться с хостом, на котором работают управляющие приложения Genesys (нет 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

Тип сигнала тревоги	Описание
	указывать на сбой одного из компонентов решения.
Утрата подключения сервера Message Server к базе данных	Сообщает о том, что потеряно подключение сервера Message Server к базе данных централизованных журналов.

Дополнительные сведения о предварительно определенных аварийных состояниях см. в документе [Management Layer User's Guide](#).

Аварийные сообщения электронной почты

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 (\$).

Заданный 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 описанный далее шаблон.

Subject:

\$COND_ID detected in \$APP_NAME

Message:

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

Alarm Reaction: \$REACT_NAME

Alarm Condition:

ID: \$COND_ID
NAME: \$COND_NAME
Category: \$COND_CTGR
Application:
ID: \$APP_ID
Name: \$APP_NAME
Type: \$APP_TYPE

В следующем сценарии система обнаруживает перегрузку ЦП на сервере Solution Control Server, срабатывает сигнал тревоги и в результате отправляется указанное ниже сообщение электронной почты. Обратите внимание: имена переменных заменены на фактические значения, соответствующие сценарию сигнала тревоги.

Subject:

CPU_overload detected in Solution_Control_Server_760

Message:

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

Alarm Reaction: cpu_overload_mail

Alarm Condition:

ID: 118
NAME: CPU_overload
Category: Major
Application:
ID: 105
Name: Solution_Control_Server_760
Type: SCS

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 Configuration Database.

Просмотр хостов

В списке **Хосты** приведены хосты, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с хостами

Чтобы создать объект «Хост», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и 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 приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует хост.
- **Переместить в** — перемещает хост в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить хосты.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.
- **Настройка входа**

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

Создание объектов «Хост»

[+] Нажмите для отображения процедуры

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 Configuration Database. 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 Configuration Database. 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, нажмите 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, LCA запускается через порт 4999 (значение по умолчанию).

Important

Не изменяйте номер порта LCA, если какое-либо приложение уже подключилось к LCA или если сервер Solution Control Server (SCS) уже начал контролировать LCA.

- **Сервер управления решениями (Solution Control Server)** — сервер SCS, отслеживающий и контролирующий этот хост. Это свойство действует только в том случае, если включены функции распределенного SCS. Дополнительные сведения см. в документе *Management Layer User's Guide*.
- **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.

- **Доверенный 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 Genesys TLS Security см. в документе *Genesys Security Deployment Guide*.

- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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

[+] Нажмите для отображения процедуры

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 эту 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**. Этот 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**. Этот 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 Message Server и компонентов процесса взаимодействия и обработки.

- **Стандартный** — Genesys рекомендует постоянно включать только стандартный уровень ведения журнала во время работы решений в обычном режиме. На этом 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.
 - Показывает, что произошел сбой при попытке выполнения любой внешней операции.
 - Показывает, что последняя попытка выполнить внешнюю операцию, при которой ранее произошел сбой, была успешной.
 - Показывает, что обнаружено условие, которое отрицательно влияет на фактические или запланированные операции.
 - Показывает, что ранее обнаруженное условие, которое отрицательно влияло на операции, более не существует.
 - Показывает нарушение безопасности любого рода.
 - Показывает, что выполняется обмен данными высокого уровня, который невозможно распознать или который не соответствует ожидаемой логической последовательности.
 - Показывает, что внешний запрос обработать невозможно.

- Показывает, что логический этап процесса инициализации успешно завершен.
 - Показывает переход приложения из одного рабочего режима в другой.
 - Показывает, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, превышает этот порог.
 - Показывает, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, которое ранее превышало этот порог, вернулось в нормальный диапазон.
- **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**, **Текстовый файл** и **Консоль**.
 5. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Если на предыдущем шаге выбран тип **Сервер сетевого журнала**, перейдите в раздел **Message Server** и выберите Message Server, на который поступают записи журнала.
 - Если в предыдущем шаге выбран тип **Текстовый файл**, перейдите в раздел **Имя файла журнала** и укажите файл журнала, куда будут записываться записи журнала. Кроме того, можно указать приведенные далее параметры.
 - **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.
 - **Срок 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 **Срок действия сегмента**, укажите количество сегментов, которое будет сохраняться перед удалением сегментов свыше указанного ограничения.
 6. Нажмите кнопку **ОК**.

Протокол ADDP

Чтобы настроить протокол Advanced Disconnect Detection Protocol (ADDP) между LCA этого хоста и сервером управления решениями, воспользуйтесь вкладкой **Параметры** объекта «Хост». Если вы используете уровень Management Layer для управления сбоями приложений, настройте параметры ADDP для хоста, как описано ниже.

Procedure: Настройка 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	<p>Задаёт тайм-аут ADDP в секундах. Если одно приложение, участвующее в соединении, не получает сообщений от другого приложения</p> <p>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 для этого параметра — 3 секунды для соединения по локальной сети и 10 секунд для соединения по глобальной сети.</p>
addp-trace	Локальное	LCA записывает сообщения, связанные с протоколом ADDP, в свой журнал.

Important

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

Контрольные порты

Нажмите 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 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 документе [Management Layer User's Guide](#) или в документации по вашему продукту.

Просмотр сценариев

В списке **Сценарии** приведены сценарии, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа со сценариями

Чтобы создать объект «Сценарий», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. При удалении сценария он удаляется из Configuration Database, а также из **аварийного состояния**, с которым он связан. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует сценарий.
- **Переместить в** — перемещает сценарий в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить сценарии.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

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

Создание объектов «Сценарий»

Procedure: Создание объектов «Сценарий»

Purpose: Для создания объектов «Сценарий» необходимо выполнить приведенные далее действия.

Prerequisites

Откройте окно **Сценарии** диспетчера Configuration Manager.

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 сценария. Для этого свойства необходимо указать значение, которое

должно быть уникальным в пределах Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).

- **Тип сценария** — тип сценария. Необходимо указать тип. После установки типа изменить его невозможно.
- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 «Сценарии аварийного состояния»

Purpose: Для создания объектов «Аварийное состояние» необходимо сделать следующее.

Prerequisites

Откройте окно **Сценарии обнаружения и реакции** диспетчера Configuration Manager.

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 сценария. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **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 «Сценарии реакции на сигналы тревоги» выше.
 - **Типы реакции на сигналы тревоги** — выберите действие, которое следует выполнить при активации этого сценария. Доступные текстовые поля изменяются и содержат информацию, соответствующую выбранным

параметрам.

- **Обнаружение сигнала тревоги** — дополнительные сведения о параметрах, которые можно настраивать для сценариев обнаружения сигналов тревоги, см. в разделе «Сценарии обнаружения сигналов тревоги» выше.
- **Типы обнаружения** — выберите действие, которое следует выполнить при активации этого сценария. Доступные текстовые поля изменяются и содержат информацию, соответствующую 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 приведенных далее 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 Management Layer для подачи сигналов тревоги.

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

- **Предельное значение переменной системы хостов** — позволяет указать для уровня использования ЦП или памяти на конкретном хосте значение отклонения, которое может наблюдаться в течение некоторого интервала.
- **Предельное значение переменной системы приложений** — позволяет указать для уровня использования ЦП или памяти приложением значение отклонения, которое может наблюдаться в течение некоторого интервала.
- **Предельное значение переменной локального устройства SNMP** — позволяет указать для переменной SNMP, извлекаемой из файла MIB Genesys, значение отклонения, которое может наблюдаться в течение некоторого интервала.
- **Предельное значение переменной удаленного устройства SNMP** — позволяет указать для переменной SNMP, извлекаемой из стороннего файла MIB, значение отклонения, которое может наблюдаться в течение некоторого интервала.

Warning

Возможности обнаружения сигналов тревоги, связанных с SNMP, требуют наличия лицензии Genesys SNMP для сервера Solution Control Server.

Important

Пороговое значение повышения, которое вызывает сигнал тревоги, только если значение растёт, 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 Management Layer, когда в системе возникает сигнал тревоги или когда он сбрасывается.

Уровень Management Layer 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 документе [Management Layer User's Guide](#).

- 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.

Просмотр решений

В списке **Решения** приведены решения, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с решениями

Чтобы создать объект «Решение», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует решение.
- **Переместить в** — перемещает решение в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить решения.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.
- **Настройка входа**

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

Создание объектов «Решение»

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Создание объектов «Решение»

Prerequisites

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

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 решения. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах Configuration Database.
 - **Назначено группе внутренних абонентов** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому назначено это 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 **Framework** невозможно ни запустить, ни остановить с помощью интерфейса Solution Control Interface, если только оно не было создано с помощью мастера решений. Дополнительные сведения см. в документе **Management Layer User's Guide**.

- **Solution Control Server** — имя сервера Solution Control Server, который управляет этим решением.
 - **Версия** — версия решения. Для этого свойства необходимо указать значение.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 этому решению.

Important

Один сервер Solution Control Server 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 этот 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 этому решению.

Important

Один сервер Solution Control Server 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 этот компонент решения необязательным.
- Нажмите кнопку **ОК**.

8. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Настройка ведения журнала

[+] Нажмите для отображения процедуры

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 эту 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**. Этот 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**. Этот 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 Message Server и компонентов процесса взаимодействия и обработки.

- **Стандартный** — Genesys рекомендует постоянно включать только стандартный уровень ведения журнала во время работы решений в обычном режиме. На этом 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.
 - Показывает, что произошел сбой при попытке выполнения любой внешней операции.
 - Показывает, что последняя попытка выполнить внешнюю операцию, при которой ранее произошел сбой, была успешной.
 - Показывает, что обнаружено условие, которое отрицательно влияет на фактические или запланированные операции.
 - Показывает, что ранее обнаруженное условие, которое отрицательно влияло на операции, более не существует.
 - Показывает нарушение безопасности любого рода.
 - Показывает, что выполняется обмен данными высокого уровня, который невозможно распознать или который не соответствует ожидаемой логической последовательности.
 - Показывает, что внешний запрос обработать невозможно.
 - Показывает, что логический этап процесса инициализации успешно завершен.
 - Показывает переход приложения из одного рабочего режима в другой.
 - Показывает, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, превышает этот порог.
 - Показывает, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, которое ранее превышало этот порог, вернулось в нормальный диапазон.
- **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**, **Текстовый файл** и **Консоль**.

5. Выполните одно из указанных ниже действий.

- Если на предыдущем шаге выбран тип **Сервер сетевого журнала**, перейдите в раздел **Message Server** и выберите Message Server, на который поступают записи журнала.
- Если в предыдущем шаге выбран тип **Текстовый файл**, перейдите в раздел **Имя файла журнала** и укажите файл журнала, куда будут записываться записи журнала. Кроме того, можно указать приведенные далее параметры.
 - **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.
 - **Срок 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 **Срок действия сегмента**, укажите количество сегментов, которое будет сохраняться перед удалением сегментов свыше указанного ограничения.

6. Нажмите кнопку **ОК**.

Владельцы

Владельцы — 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 владельцами для этих целей, принадлежит поставщику услуг.

С точки зрения функциональности каждый владелец в иерархической среде с несколькими владельцами представляет собой контакт-центр (с одним или несколькими сайтами), полностью оснащенный для выполнения взаимодействий с клиентами. В иерархической среде с несколькими владельцами Genesys Administrator Extension в любой момент времени отображает только те аппаратные и программные ресурсы, которые относятся к конкретному владельцу в этой среде.

Important

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

Выделение ресурсов

Некоторые из этих аппаратных и программных ресурсов (например, расширения телефонии и очереди коммутационной системы) выделяются по отдельности каждому владельцу.

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

Владельцам соответственно назначаются объекты конфигурации, которые описывают ресурсы обоих типов.

Просмотр владельцев

Обычно видимость владельцев зависит от того, какой владелец выбран в **Каталоге групп внутренних абонентов** диспетчера Configuration Manager. Если выбран владелец «Среда», пользователь может видеть всех владельцев. Если выбран другой владелец, пользователь может видеть только его и всех существующих дочерних владельцев.

С помощью поля **Быстрый фильтр** пользователь может выполнять поиск по всем владельцам, к которым у него есть доступ. Если у пользователя нет доступа к корневому владельцу «Среда», этот владелец не отображается.

Просмотр владельцев

В списке **Владельцы** приведены владельцы, имеющиеся в среде.

Important

Отключенные владельцы отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

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

Работа с владельцами

Чтобы создать объект «Владелец», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы получить доступ к функциям копирования, удаления, включения и отключения владельца, необходимо нажать его имя.

Important

При удалении владельца из Configuration Database также удаляются все его дочерние владельцы и рекурсивно все их дочерние владельцы.

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

Procedure: Создание объектов «Владелец»

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 владельца. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах Configuration Database.
- **Пароль** — пароль, который должен использоваться для получения доступа к этому владельцу.
- **Подтверждение пароля** — подтверждение пароля.
- **Родительская группа внутренних абонентов** — родительский владелец по отношению к этому владельцу. По умолчанию родительский владелец — это владелец, в котором создается новый владелец. Если изменить значение в этом поле, новый владелец будет создан как новый дочерний владелец в указанном родительском владельце. Сведения о том, как изменить родительского владельца позже, см. в разделе «Структура» выше.
- **Оплачиваемый номер** — номер счета для начислений за действия по этому владельцу с целью отслеживания расходов.
- **Стандартное правило пропускной способности** — имя сценария типа «Правило пропускной способности», который определяет возможность выполнения нескольких взаимодействий для этого владельца. Дополнительные сведения см. в документации по отчетности.
- **Стандартный контракт** — стандартный контракт с оплатой расходов, действующий в отношении ресурсов этого владельца. Дополнительные сведения см. в главе «Решения маршрутизации» документа *Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide*.
- **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 владельца у вас должны быть особые **разрешения** и **права доступа роли**. Дополнительные сведения о требованиях к безопасности для создания владельца см. в документе *Genesys Security Deployment Guide*.

Структура владельца

Иерархическая структура с несколькими владельцами

Иерархическая структура с несколькими владельцами может содержать неограниченное количество уровней. Такая среда конфигурирования удовлетворяет потребности каждой компании в иерархии.

В любой среде с несколькими владельцами при первом запуске Genesys Administrator Extension после инициализации Configuration Database можно просматривать только владельцев «Среда». Когда в Configuration Database регистрируется новый владелец, для него на уровне Configuration Layer автоматически создаются все папки, необходимые для выделения ресурсов и ввода параметров конфигурации.

Сведения о наследовании разрешений в иерархической структуре с несколькими владельцами см. в документе [Genesys Security Deployment Guide](#).

Изменение иерархической структуры с несколькими владельцами

Чтобы переместить владельца в другого родительского владельца в структуре, измените значение в поле «Родительская группа внутренних абонентов» для соответствующего объекта «Владелец».

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.

Просмотр часовых поясов

В списке **Часовые пояса** приведены часовые пояса, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с часовыми поясами

Чтобы создать объект «Часовой пояс», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует часовой пояс.
- **Переместить в** — перемещает часовой пояс в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить часовые пояса.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **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 переход на летнее время (DST).

Примечание. Перечисленные ниже поля отображаются, только если установлен флажок **Наблюдается DST**.

- **Тип летнего времени** — выберите один из указанных ниже вариантов, чтобы задать время начала или окончания действия DST.
 - **Текущий год или фиксированная дата (локальная)** — действие DST 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 DST.

- **Конечная дата** — дата окончания действия DST.
- **Начальное время** — время начала действия DST.
- **Конечное время** — время окончания действия DST.
- **Определение летнего времени (GMT)** — действие DST начинается и заканчивается в указанные месяц, день и время. Эти настройки распространяются на много лет вплоть до их изменения или прекращения использования DST.
 - **Начальный год** — год начала использования DST. Если DST используется в настоящее время, также можно выбрать **Не наблюдается**.
 - **Конечный год** — год прекращения использования DST. Если не планируется прекращать использование DST, выберите **Не наблюдается**.
 - **Начальный месяц** — месяц начала действия DST.
 - **Конечный месяц** — месяц окончания действия DST.
 - **Тип начального дня** — указывает, относится ли значение **Начальный день** к типу Фиксировано (в этом случае действие DST 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 DST 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 DST.
 - Если для параметра **Тип конечного дня** установлено значение Фиксировано: **Конечный день** — дата окончания действия DST.
 - Если для параметра **Тип начального дня** установлено значение Переменная: **Начальная неделя** — номер недели, на которой начинается действие DST.
 - Если для параметра **Тип конечного дня** установлено значение Переменная: **Конечная неделя** — номер недели, на которой заканчивается действие DST.
 - Если для параметра **Тип начального дня** установлено значение Переменная: **Начальный день недели** — день недели, в который начинается действие DST.
 - Если для параметра **Тип конечного дня** установлено значение Переменная: **Конечный день недели** — день недели, в который заканчивается действие DST.
 - **Начальное время** — время начала действия DST.
 - **Конечное время** — время окончания действия DST.
- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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	Аргентинское поясное время
AtIST	Атлантическое поясное время
ART	Арабское (египетское) поясное время
AST	Поясное время Аляски
BET	Восточнобразильское время
BST	Поясное время Бангладеш
CAT	Центральноафриканское время
CNT	Время острова Ньюфаундленд (Канада)
CST	Центральное поясное время
CTT	Тайваньское время
EAT	Восточноафриканское время
ECT	Центральноевропейское время
EET	Восточноевропейское время
EST	Восточное поясное время
GMT	Среднее время по Гринвичу
HST	Гавайское поясное время
IET	Восточное поясное время Индианы
IST	Индийское поясное время
JST	Японское поясное время
KST	Корейское поясное время
MET	Средневосточное время
MIT	Время островов Мидуэй

Аббревиатура	Часовой пояс
MST	Горное поясное время
NET	Ближневосточное время
NST	Поясное время Новой Зеландии
PLT	Пакистанское время (г. Лахор)
PNT	Поясное время г. Финикс
PRT	Время Пуэрто-Рико и Виргинских островов (США)
PST	Тихоокеанское поясное время
SST	Поясное время Соломоновых островов
VST	Вьетнамское поясное время

Коммутация

Раздел «Коммутация» в диспетчере Configuration Manager позволяет настраивать приведенные далее объекты.

- [Входные имена агентов.](#)
- [Абонентские номера \(DN\).](#)
- [Группы абонентских номеров \(DN\).](#)
- [IVR.](#)
- [Порты IVR.](#)
- [Места.](#)
- [Группы мест.](#)
- [Коммутаторы.](#)
- [Коммутационные телефонные станции.](#)

Входные имена агентов

Входные имена 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 Configuration Database 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**.

Просмотр входных имен агентов.

В списке **Входные имена агентов** приведены входные имена агентов, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 **Входные имена агентов** в диспетчере Configuration Manager. Чтобы открыть список **Входные имена агентов**, сначала необходимо выбрать объект «Коммутатор», а затем папку «Входные имена агентов».
- Отключенные имена для входа агентов отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

Работа с входными именами агентов

Чтобы создать объект «Входное имя агента», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**.

Important

При удалении входного имени агента оно удаляется из Configuration Database и перестает быть связанным с агентом, которому было назначено. Это может повлиять на конфигурацию конкретного агента в контакт-центре. Перед удалением входного имени агента рекомендуется открыть вкладку **Зависимости**, чтобы определить, какому агенту оно назначено. Если требуется только отменить назначение входного имени агенту, но сохранить его в Configuration Database, 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 приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует имя для входа агента.
- **Переместить в** — перемещает входное имя агента в другую **иерархическую структуру**.
- Включить или отключить входные имена агентов
- .
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите входное имя агента. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Входное имя агента»

Steps

1. Выберите объект «Коммутатор», в котором необходимо создать входное имя агента.
2. Выберите папку «Входные имена агентов», в которой необходимо создать входное имя

агента.

3. Нажмите **Создать**.

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

- **Код** — код входного имени 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 входное имя агента. Это значение устанавливается автоматически в соответствии с тем, какой коммутатор вы просматриваете в списке **Входные имена агентов**.
- **Переопределить** — значение, которое должно использоваться вместо значения параметра «Код» для доступа к этому входному имени 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 входного имени агента. Оно определяет тип устройства (например, расширение, позиция ACD или канал) для каждого коммутатора (PBX), поддерживаемого сервером T-Server. Это значение уникально для каждой конфигурации коммутатора, DN и сервера T-Server. По сути, оно обеспечивает перекрестную ссылку для типов DN между сервером T-Server и PBX. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть не меньше 1. Дополнительные сведения см. в документе *Framework T-Server Deployment Guide* для вашего сервера T-Server.
- **Пароль** — ключ безопасности, используемый вместе с входным именем агента для проверки подлинности пользователя при выполнении операции контакт-центра. Одного пользователя можно связать с несколькими входными именами агента, защищенными паролями.
- **Подтверждение пароля** — подтверждение пароля, введенного в поле **Новый пароль**.
- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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**.

DN

DN — это устройства связи, уникальная идентификация которых обеспечивается соответствующими абонентскими номерами (DN). На них выполняется обработка операций взаимодействия с клиентами (например, телефонных вызовов или электронных сообщений).

Большинство типов DN представляют реальные устройства телефонной системы, поэтому их спецификации в Configuration Database должны соответствовать параметрам коммутатора. Учтите, что в Genesys Administrator Extension не предусмотрена проверка этого соответствия.

Общее правило таково, что изменения в конфигурацию DN в Configuration Database следует вносить после внесения изменений в DN в телефонной системе, но не наоборот.

Просмотр DN

В списке **Абонентские номера** приведены DN, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager. Чтобы открыть список **Абонентские номера**, сначала необходимо выбрать объект «Коммутатор», а затем папку DN.
- Отключенные DN отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с DN

Чтобы создать объект DN, нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**.

Important

При удалении DN он удаляется из Configuration Database и из всех групп DN, в которые он входит. Если необходимо удалить DN только из группы DN, сохранив его в Configuration Database для назначения другой группе, удалите его на вкладке «Абонентские номера» группы DN.

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

- **Клонировать** — копирует DN.
- **Переместить в** — перемещает DN в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить DN.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

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

Procedure: Создание объектов DN

Steps

1. Выберите объект «Коммутатор», в котором необходимо создать DN.
2. Выберите папку DN, в которой необходимо создать DN.

3. Нажмите **Создать**.

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

- **Номер** — номер каталога, назначенный этому DN в коммутаторе. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть уникальным в пределах коммутатора среди DN всех типов, кроме типа **Метка адресата**. Изменить заданное значение невозможно. Система Genesys Administrator Extension не проверяет соответствие DN 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 DN, определенные в коммутаторе.
- **Тип** — тип DN. Изменить заданное значение невозможно.
- **Коммутатор** — коммутатор, к которому относится этот DN. Для этого свойства необходимо указать значение. Изменить заданное значение невозможно.
- **Ассоциация** — сущность, постоянно связанная с этим DN (например, номер порта IVR, имя канала или номер доступа). Для DN типа **Внешняя точка маршрутизации** этот номер может быть нужен для замены фактического DN и использоваться при направлении вызовов в эту точку маршрутизации из другого коммутатора.
- **Регистрация** — определяет, должен ли сервер T-Server регистрировать этот DN 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 этот DN в коммутаторе. Вместо этого он должен обрабатывать его локально.
 - **Истина** — при запуске или повторном подключении сервер T-Server всегда должен регистрировать этот DN в коммутаторе.
 - **По требованию** — сервер T-Server должен регистрировать этот DN, только когда клиент T-Server запрашивает регистрацию. Дополнительные сведения см. в документации по T-Server.

Warning

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

- **Псевдоним** — альтернативное имя для этого DN. Для этого свойства необходимо указать значение, если DN используется в качестве целевого объекта в инструкциях маршрутизации. Если значение указано, оно должно быть уникальным в пределах Configuration Database (в корпоративной среде) или владельцев (в среде с несколькими владельцами).
- **Тип маршрута** — тип маршрутизации, который применяется для этого DN. Для этого свойства необходимо указать значение.

- **Группа абонентских номеров** — группа DN, к которой относится этот DN.
- **Переопределить** — значение, которое должно использоваться вместо значения номера или имени для доступа к этому DN 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 DN. В системах коммутации некоторых типов требуется, чтобы код входа, используемый для активации определенного DN, был постоянно связан с этим номером. В таком случае идентификатор входа может применяться к DN следующих типов: **Позиция ACD**, **Расширение**, **Порт обработки голоса**, **Голосовая почта** или **Смешанное**.
- **Тип коммутатора** — целое число, соответствующее сочетанию параметров коммутатора для этого DN. Оно определяет тип устройства (например, **Расширение**, **Позиция ACD** или **Канал**) для каждого коммутатора (PBX), поддерживаемого сервером T-Server. Это значение уникально для каждой конфигурации коммутатора, DN и сервера T-Server. По сути, оно обеспечивает перекрестную ссылку для типов DN между сервером T-Server и PBX. Для этого свойства необходимо указать значение, и оно должно быть не меньше 1. Дополнительные сведения см. в документе *Framework T-Server Deployment Guide* для вашего сервера T-Server.
- **Число каналов** — число каналов, связанных с этим DN. Применяется только в том случае, если свойство «Тип» имеет значение **Сетевой адресат**. Значение по умолчанию — 0.
- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 DN

Тип DN	Описание
Ресурс доступа	Ресурс доступа «Коммутатор», который должен использоваться в среде с несколькими сайтами

Тип DN	Описание
	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 для обработки вызовов	Расширение, подключенное к аппаратному порту обработки вызовов.
Чат	Адрес чата.
Совместный просмотр	Адрес совместного просмотра.
Абонентский номер линии 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 (Inter Server Call Control), 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.
Музыкальный порт	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 точки маршрутизации при сетевой маршрутизации.
Линия прямой связи	Канал прямой связи между двумя коммутаторами в частной телефонной сети.

Тип DN	Описание
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 IP-видео (Video over IP)	Канал передачи видео.
Виртуальная очередь (Virtual Queue)	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 IP-телефонии (Voice over IP)	Порт Voice over IP (VoIP).
Служба IP-телефонии (Voice over IP)	Служба VoIP.
Порт для обработки голоса	Расширение, подключенное к порту электронного звукового устройства (например, IVR).
Рабочий поток	Ресурс «Рабочий поток».

Группы DN

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

При определении группы DN помните, что DN, входящие в одну группу, должны иметь одинаковую модель событий телефонной связи.

Группа DN 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.

Просмотр групп DN

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

Important

Отключенные группы DN отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с группами DN

Чтобы создать объект «Группа абонентских номеров», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**.

Important

При удалении группы DN из Configuration Database удаляется только сам объект «Группа абонентских номеров». Входящие в него объекты DN не удаляются.

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

- **Клонировать** — копирует группу DN.
- **Переместить в** — перемещает группу DN в другую **иерархическую структуру**.
- Включать и отключать группы DN.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите имя группы DN. 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 DN. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами). Если в группе DN есть хотя бы один номер, изменить это значение невозможно.
 - **Тип** — тип группы DN. 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 DN. 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 DN. Дополнительные сведения см. в документации по корпоративному решению маршрутизации.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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** перечислены **DN**, с которых вызовы могут быть перенаправлены в эту группу DN.

Important

В этот список можно включать DN следующих типов: **точка маршрутизации, внешняя точка маршрутизации, служебный номер, очередь маршрутизации, очередь ACD, Virtual Queue** или **виртуальная точка маршрутизации**.

Выполните перечисленные ниже действия для каждого DN, который требуется добавить в список исходных DN этой группы.

- а. Нажмите вкладку **Исходные абонентские номера** и кнопку **Добавить**.
 - б. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы добавить существующий DN в список исходного DN этой группы, выберите его в списке DN.
 - Чтобы добавить новый DN в список исходного DN этой группы, нажмите + для **создания номера** в этой папке, а затем выберите его в списке.
4. Выполните перечисленные ниже действия для каждого DN, который требуется добавить в группу DN.
- а. Нажмите вкладку **DN** и кнопку **Добавить**.
 - б. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы добавить в группу существующий DN, выберите его в списке DN.
 - Чтобы добавить в группу новый DN, нажмите + для **создания номера** в этой папке, а затем выберите его в списке.

5. После завершения создания группы DN выполните одно из приведенных далее действий.
- Чтобы принять изменения и вернуться к списку групп DN, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы применить изменения и вернуться на вкладку **Общие сведения** этой группы DN.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Типы групп DN

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

Тип группы DN	Совместимые типы DN
Очереди ACD	Очередь ACD, очередь маршрутизации и Virtual Queue
Сетевые порты	Сетевой адресат
Точки маршрутизации	Точка маршрутизации, внешняя точка маршрутизации, очередь маршрутизации и виртуальная точка маршрутизации
Служебные номера	Служебный номер
Одиночные порты	Расширение, позиция ACD, порт обработки вызовов, музыкальный порт, DN линии связи, адрес электронной почты, модем, факс, чат, совместный просмотр, порт Voice over IP, порт Video over IP, порт обработки голоса и голосовая почта

IVR

IVR (Interactive Voice Responses) — это объекты телефонной связи, состоящие из портов IVR, которые контролируются посредством драйверов интерфейса IVR.

При регистрации нового IVR в Configuration Database 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.

Просмотр IVR

В списке **IVR** приведены объекты IVR, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с IVR

Чтобы создать объект IVR, нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и 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 приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует IVR.
- **Переместить в** — перемещает IVR в другую [иерархическую структуру](#).
- Включить и отключить IVR.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **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.
- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 (Interactive Voice Response) — это объекты телефонной связи, уникально определяемые номерами в объектах **IVR**, которые могут использоваться для телефонных звонков и их обработки.

При регистрации нового IVR в Configuration Database для этого IVR автоматически создается папка «Порты IVR». Таким образом, порт IVR можно создать, только если создан соответствующий объект IVR.

Просмотр портов IVR

В списке **Порты IVR** приведены порты IVR, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager. Чтобы открыть список **Порты IVR**, сначала необходимо выбрать объект IVR, а затем папку «Порты IVR».
- Отключенные порты IVR отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с портами IVR

Чтобы создать объект «Порт IVR», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и 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 приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует порт IVR.
- **Переместить в** — перемещает порт IVR в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить порты IVR.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

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

Procedure: Создание объектов «Порт IVR»

Prerequisites

Создан объект IVR, с которым связаны эти порты.

Steps

1. В списке **IVR** нажмите объект IVR, в котором необходимо создать порт IVR.
2. Выберите папку «Порты IVR», в которой необходимо создать порт IVR.
3. Нажмите **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 этого свойства, и оно может быть равно 0 (нолю) 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 этот порт IVR. Это значение устанавливается автоматически, и изменить его невозможно.
- **Ассоциированный абонентский номер** — DN, связанный с этим портом IVR.
- **Ассоциированный коммутатор** — коммутатор, связанный с этим портом IVR.
- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 **DN**.

Необходимо настроить места и назначить им конкретные DN, 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 DN, 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 DN других типов, например адрес электронной почты.

Просмотр мест

В списке **Места** приведены места, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

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

Работа с местами

Чтобы создать объект «Место», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**.

Important

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

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

- **Клонировать** — копирует место.
- **Переместить в** — перемещает место в другую [иерархическую структуру](#).
- Включить и отключить места.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или

владельца (в среде с несколькими владельцами).

- **Правило пропускной способности** — сценарий правила пропускной способности, связанный с этим местом.
 - **Контракт с оплатой расходов** — контракт с оплатой расходов, связанный с этим 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.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 **DN** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить DN. Во всплывающем окне можно создать объект DN, нажав кнопку **+**.
 4. Добавив DN 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 вызовов 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.

Просмотр группы мест

В списке **Группы мест** приведены группы мест, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

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

Работа с группами мест

Чтобы создать объект «Группа мест», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**.

Important

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

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

- **Клонировать** — копирует группу мест.
- **Переместить в** — перемещает группу мест в другую [иерархическую структуру](#).
- Включить и отключить группу мест.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе [Иерархия объектов](#).

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами). 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 этой группой мест.
 - **Сайт** — сайт, содержащий этот контракт с оплатой расходов.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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** перечислены DN, с которых вызовы могут быть перенаправлены в эту группу мест. В этот список можно включать DN следующих типов: **точка маршрутизации, внешняя точка маршрутизации, служебный номер, очередь маршрутизации, очередь ACD, Virtual Queue** или **виртуальная точка маршрутизации**. Выполните перечисленные ниже действия для каждого DN, который требуется добавить в список исходных DN этой группы.
- a. Нажмите вкладку **Исходные абонентские номера** и кнопку **Добавить**.
 - b. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы добавить существующий DN в список исходного DN этой группы, выберите его в списке DN.
 - Чтобы добавить новый DN в список исходного DN этой группы, нажмите + для **создания номера** в этой папке, а затем выберите его в списке.
4. Выполните перечисленные ниже действия для каждого места, которое требуется добавить в группу мест.
- a. Нажмите вкладку **Места** и нажмите кнопку **Добавить**.
 - b. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы добавить в группу существующее место, выберите его в списке мест.
 - Чтобы добавить в группу новое место, нажмите + для **создания места** в этой папке, а затем выберите его в списке.
5. После завершения создания группы DN выполните одно из приведенных далее действий.
- Чтобы принять изменения и вернуться к списку групп мест, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите кнопку **Применить**, чтобы применить изменения и вернуться на вкладку **Общие сведения** этой группы мест.

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

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 необходимо 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 этой стратегии является существование синхронизированных коммутаторов, которые располагаются на отдельных сайтах и на которых настроены одинаковые наборы расширений агентов и **входных имен 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 Configuration Database есть хотя бы один коммутатор.

Дополнительные сведения об аварийном восстановлении см. в документе [SIP Server High-Availability Deployment Guide](#) или [справке по Genesys Administrator 8.1](#).

Просмотр коммутаторов

В списке **Коммутаторы** приведены коммутаторы, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних**

абонентов. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

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

Работа с коммутаторами

Чтобы создать объект «Коммутатор», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует коммутатор.
- **Переместить в** — перемещает коммутатор в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить коммутаторы.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **Коммутационная телефонная станция** — коммутационная телефонная станция, к которой относится этот коммутатор. Для этого свойства необходимо указать значение. Изменить заданное значение невозможно.

- **Тип коммутатора** — тип коммутационной телефонной станции, к которой относится этот коммутатор. Это значение устанавливается автоматически.
 - **T-Server** — объект «Приложение» типа T-Server, через который выполняется управление объектами телефонии этого 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.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 этого 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 DN, относящимися к разным коммутаторам телефонной сети со многими сайтами. Нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить код доступа к этому коммутатору.
4. В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
- **Коммутатор** — коммутатор, которому назначается этот код доступа.
 - **Код** — префикс, используемый для связи с DN коммутатора, указанного в свойстве «Коммутатор», при размещении или передаче вызовов от DN коммутатора на объект, для которого выполняется настройка. Для этого свойства необходимо указать значение. Необходимо 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

этого 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 этот 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 DN, относящимися к разным коммутаторам телефонной сети со многими сайтами. Нажмите кнопку **Добавить**, чтобы добавить стандартный код доступа к этому коммутатору.
7. В появившемся всплывающем окне введите указанные ниже сведения.
- **Код** — префикс, используемый для связи с DN коммутатора, указанного в свойстве «Коммутатор», при размещении или передаче вызовов от DN коммутатора на объект, для которого выполняется настройка. Для этого свойства необходимо указать значение. Необходимо 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

этого 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, предоставляющие телефонные услуги контакт-центрам.

Коммутационная телефонная станция должна быть зарегистрирована до настройки **коммутатора с DN и входными именами агентов**.

Просмотр коммутационных телефонных станций

В списке **Коммутационные телефонные станции**, приведены коммутационные телефонные станции, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с коммутационными телефонными станциями

Чтобы создать объект «Коммутационная телефонная станция», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Коммутационную телефонную станцию невозможно удалить, если с ней связан хотя бы один коммутатор. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует коммутационную телефонную станцию.
- **Переместить в** — перемещает коммутационную телефонную станцию в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить коммутационные телефонные станции.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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. Необходимо указать значение для этого свойства, при этом оно должно быть уникальным в рамках коммутационной телефонной станции (в среде предприятия или нескольких владельцев) или в рамках этого владельца (в среде нескольких владельцев).
 - **Тип коммутатора** — тип коммутационной телефонной станции. Необходимо указать тип. После установки типа изменить его невозможно.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 и электронные службы

Раздел «Маршрутизация и электронные службы» в диспетчере Configuration Manager позволяет настраивать приведенные далее объекты.

- Звуковые ресурсы.
- Бизнес-атрибуты.
- Значения бизнес-атрибутов.
- Объективные таблицы.
- Статистические дни.
- Статистические таблицы.
- Транзакции.
- Голосовые приглашения.

Звуковые ресурсы (Configuration Manager)

Это окно позволяет управлять специализациями и связанными с ними звуковыми ресурсами (уведомлениями 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.

- Уведомления — файлы, содержащие речевую запись, которая будет воспроизводиться для клиентов. Например, можно создать файл уведомления, 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 — Уведомление или Музыка.
- Имя звукового ресурса.
- Идентификатор звукового ресурса (ARID).
- Дополнительные столбцы (по одному для каждой специализации), в которых указывается, какая специализация использует этот звуковой ресурс.

Нажмите кнопку **Показать быстрый фильтр** и введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**. Список динамически обновляется, чтобы отображать элементы, которые соответствуют тексту в поле **Быстрый фильтр**.

Интерфейс управления звуковыми ресурсами (ARM) встроен в **модуль Operational Parameters Management (OPM)**, 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 правах доступа ролей и разрешениях системы управления доступом владельца, как описано ниже.

- Доступ пользователей к экранам и определенным функциям ARM осуществляется на основе прав доступа 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 владельца. Пользователю доступны все звуковые ресурсы каждого владельца, к которому ему разрешен доступ.

Чтобы получить дополнительную информацию, нажмите вкладку ниже.

Специализации

Создание специализации

Чтобы создать специализацию, нажмите кнопку **Создать**.

[+] Показать описание процедуры

Procedure: Создание специализации

Steps

1. Нажмите кнопку **Создать** и выберите **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 приведенные далее 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** — удаление файла. 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 владельцем.
 - **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** — скачивание файла на компьютер.
 - **Кодировки** — просмотр сведений о типе кодировки файла приложением GAX. При выгрузке звуковых файлов приложение GAX автоматически кодирует их в следующие форматы: **µ-law**, **A-law** и **GSM**. Выгрузка поддерживается только для файлов **.wav**.

Звуковые ресурсы

Создание звукового ресурса

Чтобы создать звуковой ресурс, нажмите кнопку **Создать**.

[+] Показать описание процедуры

Procedure: Создание звукового ресурса

Steps

1. Нажмите кнопку **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 Уведомление (файл уведомления).

3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Выгрузка звуковых ресурсов

[+] Показать описание процедуры

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 описание процедуры

Procedure: Удаление звуковых ресурсов

Steps

1. Установите флажок рядом со звуковым ресурсом, который необходимо удалить.
2. Нажмите кнопку **Удалить**.

Important

- При удалении звукового ресурса также удаляются все связанные с ним файлы.
- Если выполняется удаление звукового ресурса, который используется модулем Operational Parameter Management, 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** — удаление файла. 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 владельцем.
- **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** — скачивание файла на компьютер.
- **Кодировки** — просмотр сведений о типе кодировки файла приложением GAX. При выгрузке звуковых файлов приложение GAX автоматически кодирует их в следующие форматы: **µ-law**, **A-law** и **GSM**. Выгрузка поддерживается только для файлов **.wav**.

Общий доступ к звуковым ресурсам

Владелец «Среда» (поставщик услуг) может предоставлять доступ к звуковым ресурсам другим владельцам. Развернутые звуковые ресурсы имеют перечисленные ниже свойства.

- Для каждого владельца создается новый звуковой ресурс.
- Если у владельца 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 владельцам, чтобы их можно было использовать с модулем Operational Parameter Management.
- Развертывать звуковые ресурсы для другого владельца может только владелец «Среда». Владелец не может повторно выполнить развертывание звукового ресурса для другого владельца.
- Изменения, которые владелец «Среда» вносит в файлы развернутых звуковых ресурсов, распространяются автоматически. Сюда относится добавление, обновление и удаление файлов развернутых звуковых ресурсов.

Развертывание звуковых ресурсов

[+] Показать описание процедуры

Procedure: Развертывание звуковых ресурсов

Steps

Звуковые ресурсы можно развертывать на уровне владельца или на уровне звукового ресурса. Выберите один из указанных ниже способов.

На уровне владельца

1. Откройте **Каталог групп внутренних абонентов** и выберите владельца, к которому 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 владельцу, 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 необходимо развернуть.

2. Нажмите кнопку **Правка**.
3. В списке «Внутренние абоненты» выберите владельцев, в которых будет разворачиваться этот звуковой ресурс. Можно установить флажок **Сделать это сообщение доступным для всех внутренних абонентов**, чтобы развернуть ресурс во всех владельцах.
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 приведенных далее документах.

- [Universal Routing 8.1 Business Process User's Guide](#)
.
- [Universal Routing 8.1 Reference Manual](#)
.
- [<https://docs.genesys.com/Documentation:ES:IxnProps:BizAttrib:8.1.4> Тема «Бизнес-атрибуты» в справочном руководстве по свойствам взаимодействий электронных служб]
.

Просмотр бизнес-атрибутов

В списке **Бизнес-атрибуты** приведены бизнес-атрибуты, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с бизнес-атрибутами

Чтобы создать объект «Бизнес-атрибут», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует бизнес-атрибут.
- **Переместить в** — перемещает бизнес-атрибут в другую **иерархическую структуру**.
- Включить или отключить бизнес-атрибуты
- .
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами). 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.
- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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**.

Просмотр значений бизнес-атрибутов.

В списке **Значения бизнес-атрибутов** приведены значения бизнес-атрибутов, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager. Чтобы открыть список **Значения бизнес-атрибутов**, сначала необходимо выбрать объект «Бизнес-атрибут», а затем папку «Значение бизнес-атрибута».
- Отключенные значения бизнес-атрибутов отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа со значениями бизнес-атрибутов

Чтобы создать объект «Значение бизнес-атрибута», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует значение бизнес-атрибута.
- **Переместить в** — перемещает значение бизнес-атрибута в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить значения бизнес-атрибутов.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 необходимо создать значение бизнес-атрибута.
2. Выберите папку «Значение бизнес-атрибута», в которой необходимо создать значение бизнес-атрибута.
3. Нажмите **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 это 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.
- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 документе [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

Просмотр объективных таблиц

В списке **Объективные таблицы** приведены объективные таблицы, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с объективными таблицами

Чтобы создать объект «Объективная таблица», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует объективную таблицу.
- **Переместить в** — перемещает объективную таблицу в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить объективные таблицы.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 **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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **Описание** — краткое описание объективной таблицы.
 - **Тип** — выберите тип **По умолчанию**, чтобы создать объективную таблицу, не являющуюся контрактом с оплатой расходов.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец,

указанный 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 **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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
- **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 этого 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 документе [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

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 этого поля определяется в бизнес-атрибуте «Тип средства связи».
- **Тип услуги** — услуга, запрашиваемая клиентом. Диапазон значений атрибута для этого 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 этого поля определяется в бизнес-атрибуте «Клиентский сегмент».
- **Объективная цель услуги** — объективная цель услуги, определенная для этой 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 этой записи. Определяет величину отклонения от объективной цели услуги.
- Нажмите кнопку **ОК**.

Important

Дополнительные сведения см. в документе [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

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. Дополнительную информацию о дневных контрактах см. в документе [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

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 документе [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

Просмотр статистических дней

В списке **Статистические дни** приведены статистические дни, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы

отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа со статистическими днями

Чтобы создать объект «Статистический день», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует статистический день.
- **Переместить в** — перемещает статистический день в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить статистические дни.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 приведенных далее типов.

- **Статистический день**
- **Дневной контракт**

Статистический день

Чтобы создать статистический день, выполните указанные ниже действия.

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 статистического дня. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **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 для использования 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, а 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. Необходимо явно создать два рабочих дня следующим образом:
первый рабочий день начинается в 20:00 и заканчивается в 23:59 понедельника, а
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.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 **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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **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 этот 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 этот период объема, которая должна быть превышена, чтобы избежать штрафа за слишком высокий прогноз.
 - **Допуск выше прогноза (%)** — процентная доля прогнозируемого объема маршрутизируемых взаимодействий за этот период объема, которая не должна быть превышена, чтобы избежать штрафа за слишком низкий прогноз.
 - **Фиксированная ставка** — если этот параметр выбран, фиксированная ставка применяется на протяжении этого 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 документе [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

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.

Просмотр статистических таблиц

В списке **Статистические таблицы** приведены статистические таблицы, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа со статистическими таблицами

Чтобы создать объект «Статистическая таблица», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует статистическую таблицу.
- **Переместить в** — перемещает статистическую таблицу в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить статистические таблицы.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **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.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец,

указанный 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 статистическую таблицу, нажмите кнопку **Применить**.
 4. Если типом этой статистической таблицы является не «Таблица контрактов с плавающими ставками», в ней будет содержаться один или несколько статистических дней. Выполните перечисленные ниже действия для каждого статистического дня, который требуется добавить в эту статистическую таблицу.
 - a. Нажмите вкладку **Статистические дни** и нажмите кнопку **Добавить**.
 - b. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы добавить в таблицу существующий статистический день, выберите его в списке статистических дней.
 - Чтобы добавить в таблицу новый статистический день, нажмите **+** для **создания статистического дня** в этой папке, а затем выберите его в списке.
 5. После создания статистической таблицы выполните одно из перечисленных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку статистических таблиц, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите **Применить**, чтобы применить изменения и вернуться на вкладку **Общие сведения** этой статистической таблицы.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

Транзакции

Транзакции определяют, как приложения рассчитывают определенные клиентом статистические показатели.

Дополнительные сведения о характеристиках и использовании транзакций см. в документации по Universal Routing.

Просмотр транзакций

В списке **Транзакции** приведены транзакции, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с транзакциями

Чтобы создать объект «Транзакция», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует транзакцию.
- **Переместить в** — перемещает транзакцию в **другую иерархическую структуру**.
- Включить и отключить транзакции.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 имени и типа, указанных в свойстве типа, обеспечивает уникальность в рамках Configuration Database (в среде предприятия) или в рамках владельцев (в среде нескольких владельцев).
 - **Псевдоним** — альтернативное имя этой транзакции. Если это значение указано, оно должно быть уникальным в рамках типа объекта, указанного в свойстве **Тип** для этого 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.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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.

Просмотр голосовых приглашений

В списке **Голосовые приглашения** приведены голосовые приглашения, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с голосовыми приглашениями

Чтобы создать объект «Голосовое приглашение», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует голосовое приглашение.
- **Переместить в** — перемещает голосовое приглашение в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить голосовые приглашения.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами). 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 создания голосового приглашения.
 - **Коммутатор** — коммутатор, к которому относится это голосовое приглашение. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Сценарий** — уникальный идентификатор сценария для этого голосового приглашения.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 Configuration Manager позволяет настраивать приведенные далее 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.

Просмотр кодов действий

В списке **Коды действий** приведены коды действий, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с кодами действий

Чтобы создать объект «Код действия», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует код действия.
- **Переместить в** — перемещает код действия в другую **иерархическую структуру**.
- Включить или отключить коды действий
- .
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите имя кода действия. 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **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**.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 также можно задать субкоды, чтобы точнее 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 перечислены типы кодов действий.

Тип	Описание
Отключение занятости	Выбирается и отправляется, когда агент отключает функцию занятости.
Включение занятости	Выбирается и отправляется, когда агент активирует функцию занятости.
Конференция	Выбирается и отправляется, когда агент начинает конференцию.
Отключение переадресации	Выбирается и отправляется, когда агент отключает функцию переадресации вызовов.
Включение переадресации	Выбирается и отправляется, когда агент активирует функцию переадресации вызовов.
Входящий звонок	Выбирается и отправляется, когда агент завершает входящий вызов.

Тип	Описание
Внутренний звонок	Выбирается и отправляется, когда агент завершает внутренний вызов.
Вход	Выбирается и отправляется, когда агент входит в систему.
Выход	Выбирается и отправляется, когда агент выходит из системы.
Не готов	Выбирается и отправляется, когда состояние агента меняется на «Не готово».
Исходящий звонок	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 Configuration Manager позволяет настраивать приведенные далее объекты.

- [Профили голосовых платформ](#)

Профили голосовых платформ

Профили голосовых платформ определяют уникальную служебную информацию, используемую при выполнении приложений голосовой связи (VoiceXML), управления вызовами (CCXML), уведомлений и конференц-связи на основе Genesys Voice Platform. Каждый профиль содержит необходимые условия, параметры и политики для каждого типа обслуживания.

Просмотр профилей голосовых платформ

В списке **Профили голосовых платформ** приведены профили голосовых платформ, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с профилями голосовых платформ

Чтобы создать объект «Профиль голосовой платформы», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует профиль голосовой платформы.
- **Переместить в** — перемещает профиль голосовой платформы в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить профили голосовой платформы.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами). Изменить заданное значение невозможно.
 - **Отображаемое имя** — имя профиля голосовой платформы, отображаемое в отчетах GVP и консоли.
 - **Описание** — краткое описание этого профиля голосовой платформы.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами — это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 Configuration Manager позволяет настраивать следующие объекты.

- Списки вызывающих абонентов
- Кампании
- Группы кампаний
- Поля
- Фильтры
- Форматы
- Доступ к таблице
- Процедуры 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 [Outbound Contact Deployment Guide](#).
Дополнительные сведения о списках вызывающих абонентов см. в документе [Outbound Contact 8.1 Reference Manual](#).

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 DNC 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](#).

Просмотр списков вызывающих абонентов

В списке **Списки вызывающих абонентов** приведены списки вызывающих абонентов, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа со списками вызывающих абонентов

Чтобы создать объект «Список вызывающих абонентов», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует список вызывающих абонентов.
- **Переместить в** — перемещает список вызывающих абонентов в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить списков вызывающих абонентов.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).

- **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 документе *Outbound Contact Reference Manual*.
 - **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.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 этот список вызывающих абонентов, нажмите кнопку **Применить**.
 4. Для каждой обработки, которую необходимо связать со списком вызывающих абонентов, выполните перечисленные ниже действия.
 - a. Нажмите вкладку **Обработки** и нажмите кнопку **Добавить**.
 - b. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы связать этот список вызывающих абонентов с существующей обработкой, выберите ее в списке обработок.
 - Чтобы связать список вызывающих абонентов с новой обработкой, нажмите **+** для **создания обработки** в этой папке, а затем выберите ее в списке.
 5. Для каждой кампании, которую необходимо добавить в список вызывающих абонентов, выполните перечисленные ниже действия.

- a. Нажмите вкладку **Кампании** и нажмите кнопку **Добавить**.
- b. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы добавить в список вызывающих абонентов существующую кампанию, выберите ее в списке кампаний.
 - Чтобы добавить список вызывающих абонентов, нажмите **+** для **создания кампании** в этой папке, а затем выберите ее в списке.
6. Для каждого формата, который необходимо связать со списком вызывающих абонентов, выполните перечисленные ниже действия.
 - a. Нажмите вкладку **Форматы** и нажмите кнопку **Добавить**.
 - b. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы связать этот список вызывающих абонентов с существующим форматом, выберите его в списке форматов.
 - Чтобы связать список вызывающих абонентов с новым форматом, нажмите **+** для **создания формата** в этой папке, а затем выберите его в списке.
7. После создания группы агентов выполните одно из перечисленных ниже действий.
 - Чтобы принять изменения и вернуться к списку вызывающих абонентов, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите **Применить**, чтобы применить изменения и вернуться на вкладку **Общие сведения** этого списка вызывающих абонентов.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

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 документе **Outbound Contact Deployment Guide**.

Просмотр кампаний

В списке **Кампании** приведены кампании, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с кампаниями

Чтобы создать объект «Кампания», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует кампанию.
- **Переместить в** — перемещает кампанию в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить кампаний.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **Описание** — краткое описание кампании.
 - **Сценарий** — определяет объект «Сценарий», который содержит все атрибуты, необходимые для сценариев агента.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 кампанию, нажмите кнопку **Применить**.
4. Выполните перечисленные ниже действия для каждого списка вызывающих абонентов, который необходимо использовать для этой кампании.
 - a. Нажмите вкладку **Список вызывающих абонентов** и нажмите кнопку **Добавить**.
 - b. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.

- Чтобы добавить в кампанию существующий список вызывающих абонентов, выберите его в списке списков вызывающих абонентов.
- Чтобы добавить в кампанию новый список вызывающих абонентов, нажмите + для **его создания** в этой папке, а затем выберите его в списке.

5. После создания кампании выполните одно из перечисленных ниже действий.

- Чтобы принять изменения и вернуться к списку кампаний, нажмите кнопку **Сохранить**.
- Нажмите **Применить**, чтобы применить изменения и вернуться на вкладку **Общие сведения** этой кампании.
- Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

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.

Просмотр групп кампаний

В списке **Группы кампаний** приведены группы кампаний, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager. Чтобы открыть список **Группы кампаний**, сначала необходимо выбрать объект «Кампания», а затем папку «Группы кампаний».
- Отключенные группы кампаний отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

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 нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

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

Работа с группами кампаний

Чтобы создать объект «Группа кампаний», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или

изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует группу кампаний.
- **Переместить в** — перемещает группу кампаний в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить группы кампаний.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

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

Procedure: Создание объектов «Группа кампаний»

Steps

1. В списке **Кампании** нажмите объект «Кампании», в котором необходимо создать группу кампаний.
2. Выберите папку «Группа кампаний», в которой необходимо создать группу кампаний.
3. Нажмите **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@ГруппаКампаний]. 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 DN типа «Адресат голосового вызова», в качестве исходного DN для объекта «Группа агентов» или «Группа мест» необходимо указать все DN типа «Очередь ACD», Virtual Queue, «Точка маршрутизации» или «Служебный номер», которые могут входить в поток обработки вызовов с участием этой группы агентов или мест. Исходящий контактный сервер Outbound Contact Server (OCS) должен отслеживать эти DN с целью выявления входящих и исходящих вызовов "r;foreign", которые были переданы агентам, но не были отправлены сервером OCS от имени этой группы компаний, а также выявления случаев, когда DN типа «Очередь ACD» настроен как DN "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 режиме набора «Прогнозирование». Возможны следующие методы: **Показатель занятости агента**, **Среднее время распределения**, **Среднее время ожидания**, **Ставка за избыточный набор** и **Максимальный выигрыш**.

Метод

Important

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».
- **DN группы каналов** — требуется только при использовании решения Outbound Contact в среде Outbound VoIP. Если этот номер указан, сервер OCS использует его в качестве DN, 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 компаний 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.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 соединения ко всем серверам (кроме T-Server и SIP), необходимым для запуска этой группы компаний. Чтобы добавить соединение, нажмите кнопку **Добавить**. Во всплывающем окне выберите соединение для добавления или нажмите кнопку **+**, чтобы создать новое соединение, а затем добавьте его.
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 документе Outbound Contact Deployment Guide .
Predictive	Набор осуществляется на основе списка вызывающих абонентов с прогнозированием доступности агентов. Рекомендуются 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 #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Important</p> <p>Этот режим набора поддерживается сервером OCS 8.1.2 и более поздних версий.</p> </div>
Predictive 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. Рекомендуются для компаний с малым объемом вызовов и высокой стоимостью, когда индивидуальная работа с каждой учетной записью имеет первоочередное значение.
Progressive	Набор осуществляется только на основе списка вызывающих абонентов, когда агент доступен. Рекомендуются 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.
Progressive 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 Interaction Server.

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.

Просмотр полей

В списке **Поля** приведены поля, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

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 нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с полями

Чтобы создать объект «Поле», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**.

Important

Удалить поле можно только в том случае, если с ним не связан **фильтр**.

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

- **Клонировать** — копирует поле.
- **Переместить в** — перемещает поле в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить поля.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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**.
- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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, в котором указано 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. Configuration Server, Solution Control Server (SCS), Message Server, локальный агент

Тип поля	Описание
	управления (LCA).
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	Поле, содержащее результат набора номера.
Тема письма	Поле, содержащее текст строки темы взаимодействия по электронной почте.
Идентификатор шаблона письма	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 средство связи	Поле, содержащее ссылку API Configuration Server на средство связи, которая должна быть отправлена 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, содержащее число попыток. (Сюда не включается число попыток повторного набора в случае ошибок.)
Идентификатор записи	Поле, содержащее уникальный

Тип поля	Описание
	идентификационный номер текущей записи.
Состояние записи	Поле, содержащее состояние записи.
Тип записи	Поле, содержащее тип записи.
Время по расписанию	Поле, в котором указано время запланированного личного обратного вызова или повторно запланированного вызова (в результате обработки).
Код состояния	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.
Пользовательское поле	Пользовательское 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 документе [Outbound Contact 8.1 Reference Manual](#).

Просмотр фильтров

В списке **Фильтры** приведены фильтры, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с фильтрами

Чтобы создать объект «Фильтр», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует фильтр.
- **Переместить в** — перемещает фильтр в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить фильтры.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 документе [Outbound Contact Deployment Guide](#).

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 документе [Outbound Contact Deployment Guide](#).

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 документе [Outbound Contact Deployment Guide](#)**.

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.

Просмотр форматов

В списке **Форматы** приведены форматы, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

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 нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с форматами

Чтобы создать объект «Формат», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует формат.
- **Переместить в** — перемещает формат в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить форматы.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 добавить в формат каждое поле, выполните перечисленные ниже действия.
- a. Нажмите вкладку **Поля** и нажмите кнопку **Добавить**.
 - b. При необходимости перейдите в соответствующую папку и выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы добавить в формат существующее поле, выберите его в списке компаний.
 - Чтобы добавить в формат новое поле, нажмите **+** для **его создания** в этой папке, а затем выберите его в списке.
4. После создания формата выполните одно из перечисленных ниже действий.
- Чтобы принять изменения и вернуться к списку формата, нажмите кнопку **Сохранить**.
 - Нажмите **Применить**, чтобы применить изменения и вернуться на вкладку **Общие сведения** этого формата.
 - Чтобы отменить изменения, нажмите кнопку **Отмена**.

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	Символ переменной (32)	Идентификатор входа агента, который обработал запись.
app_id	Целое число	Пустое поле, в настоящее время не используется.
attempt	Целое число	Число попыток связаться с клиентом.
call_result	Целое число	Окончательный результат обработки записи. См. таблицу «Результаты вызовов» в главе «Определенные константы»

Имя поля	Тип данных	Описание
		документа Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
call_time	Целое число	Дата и время последней обработки (набора) записи в формате UTC.
campaign_id	Целое число	Идентификатор DBID конфигурации для кампании исходящего набора, в рамках которой была обработана запись.
chain_id	Целое число	Уникальный идентификационный номер последовательности, к которой относится запись.
chain_n	Целое число	Уникальный идентификационный номер записи в последовательности.
contact_info	Символ переменной (128)	Контактные данные клиента; номер телефона в случае кампании голосовой связи.
contact_info_type	Целое число	Тип контактных данных; номер телефона в случае кампании голосовой связи. См. таблицу «Типы телефонов» в главе «Определенные константы» документа Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
daily_from	Целое число	Самое раннее время дня, в которое можно связаться с клиентом (в секундах от полуночи).
daily_till	Целое число	Самое позднее время дня, в которое можно связаться с клиентом (в секундах от полуночи).
dial_sched_time	Целое число	Дата и время, на которые была запланирована или повторно запланирована обработка записи, в формате UTC (секунды от полуночи 01.01.1970).
email_subject	Символ переменной (255)	Пустое поле, в настоящее время не используется.
email_template_id	Целое число	Пустое поле, в настоящее время не используется.
group_id	Целое число	Пустое поле, в настоящее время не используется.
media_ref	Целое число	Пустое поле, в настоящее время не используется.

Имя поля	Тип данных	Описание
record_id	Целое число	Уникальный идентификационный номер записи вызова.
record_status	Целое число	Текущее состояние записи. См. таблицу «Типы записей» в главе «Определенные константы» документа Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
record_type	Целое число	Тип записи. См. таблицу «Типы записей» в главе «Определенные константы» документа Outbound Contact 8.1 Reference Manual .
switch_id	Целое число	Идентификатор DBID коммутатора, в который вошел агент, обработавший запись.
treatments	Символ переменной (255)	История обработок. Дополнительные сведения см. в разделе Treatments документа Outbound Contact Deployment Guide .
tz_dbid	Целое число	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 Database Access Point (DAP).

Объект «Доступ к таблице» невозможно удалить, пока он связан хотя бы с одним **списком вызывающих абонентов**.

Просмотр объектов «Доступ к таблице»

В списке **Доступ к таблице** приведены объекты «Доступ к таблице», имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

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 нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

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

Работа с объектом «Доступ к таблице»

Чтобы создать объект «Доступ к таблице», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует объект «Доступ к таблице».
- **Переместить в** — перемещает объект «Доступ к таблице» в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить объекты «Доступ к таблице».
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте «Доступ к таблице», нажмите 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 Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **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 Database Access Point, с помощью которой можно получить доступ к таблице. Для этого свойства необходимо указать значение. Точка доступа Database Access Point должна обслуживать владельца, к которому относится этот 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, указанное 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.
 - **Обновление каждые (в секундах)** — время ожидания приложения перед обновлением табличных данных в его памяти. Это значение необходимо, только если установлен флажок **Кэшируемо**.
 - **Кэшируемо** — указывает, отображаются ли данные доступа к таблице в памяти приложения.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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.
Клиентская таблица	Пользовательская таблица.
Список «Больше не звонить»	Для исходящих взаимодействий: список клиентов, которые требуют, чтобы им не звонили, называется списком «Больше не звонить» (DNC). В файле списка «Больше не звонить» содержатся такие данные DNC, как номер телефона или идентификатор клиента.
Список контактов по электронной почте	Для исходящих взаимодействий: список клиентов, с которыми необходимо связаться.
Информационные цифры	Таблица информационных цифровых индикаторов.
LATA	Таблица области локального доступа и передачи.
Таблица журналов	Таблица журналов.
NPA	Таблица зоны плана нумерации.
NPA-NXX	Таблица зоны плана нумерации с идентификатором центральной станции телефонной компании, обслуживающей этот номер.

Тип доступа к таблице	Описание
Код состояния	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 сервер Outbound Contact Server (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.

Просмотр объектов «Обработка»

В списке **Обработки** приведены обработки, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, 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 Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

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 нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать 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**.

Работа с объектами «Обработка»

Чтобы создать объект «Обработка», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите 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 нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует обработку.
- **Переместить в** — перемещает обработку в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить объекты «Обработка».
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите 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 этой 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.
 - **DN адресата (обязательный параметр, если задан параметр Применить к вызову)** — DN, к которому подключается или на который переводится вызов. Если задан параметр **Применить к вызову**, но не задан **DN 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 после, 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.
- **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный 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 приведенные ниже 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 в браузере Internet Explorer 8 и более ранних версиях.
- Для работы системной панели инструментов система GAX должна иметь соединение с сервером управления решениями Solution Control Server (SCS). Дополнительные сведения см. в описании шага 5: раздел «Добавление подключения SCS» [«Развертывание Genesys Administrator Extension с помощью режима настройки](#) в документе Genesys Administrator Extension Deployment Guide.

Чтобы получить дополнительную информацию, нажмите вкладку ниже.

Сигналы тревоги

Виджет «Сигналы тревоги» показывает список активных сигналов тревоги категорий «Критическая», «Первостепенная» и «Второстепенная» 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 создало сигнал тревоги.

Нажмите контекстное меню (три вертикальные точки) в заголовке виджета для доступа к параметрам, характерным для этого виджета. Параметры включают в себя приведенные ниже пункты.

- **Развернуть на вкладку** — этот виджет можно развернуть до размера вкладки, чтобы показать больше данных и параметров.
- **Редактировать** — используется для редактирования имени этого 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 Solution Control Server. Подробные инструкции см. в документе [Management Framework Deployment Guide](#).

Каждый сигнал тревоги в списке имеет один из указанных ниже статусов.

- Критическая
- Первостепенная
- Второстепенная
- Неизвестно

Нажмите кнопку **Развернуть на вкладку**, чтобы преобразовать виджет во вкладку. На вкладке «Сигналы тревоги» можно выполнять следующие действия.

[+] Нажмите, чтобы отобразить раздел

Procedure: Сброс сигналов тревоги

Prerequisites

Используется вкладка «Сигналы тревоги». При использовании виджета «Сигналы тревоги» нажмите контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть на вкладку**.

Steps

1. На вкладке «Сигналы тревоги» установите флажок рядом с сигналами тревоги, которые необходимо сбросить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Очистить**.

Устранение неисправностей при срабатывании сигналов

Тревоги

Если в результате события, которое настроено на создание сигнала тревоги, такой сигнал не срабатывает, необходимо проверить приведенные далее условия.

- 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 Message Server.
- Параметр вывода записей сетевого журнала этого приложения имеет значение «Взаимодействие» или «Трассировка», если событие регистрируется на уровне вывода записей журнала «Взаимодействие» или «Трассировка».
- Сервер Message Server получает события журнала, созданные этим приложением. Проверьте журнал сервера Message Server.
- Сервер Solution Control Server подключен к серверу Message Server.
- Сервер Solution Control Server получает сообщения о сигналах тревоги от сервера Message Server. Проверьте журнал сервера Solution Control Server.
- Приложение Genesys Administrator Extension правильно подключено к серверу Solution Control Server.

Приложения

Виджет «Приложения» показывает список приложений в системе. Приложения со статусом **Неизвестно** отображаются в верхней части списка. Этот виджет обновляется автоматически при изменении статуса приложения. Нажмите контекстное меню (три вертикальные точки) в заголовке виджета для доступа к параметрам, характерным для этого виджета. Параметры включают в себя приведенные ниже пункты.

- **Развернуть на вкладку** — этот виджет можно развернуть до размера вкладки, чтобы показать больше данных и параметров.
- **Редактировать** — используется для редактирования имени этого виджета.

Каждое приложение в списке имеет один из указанных ниже статусов.

[+] Нажмите, чтобы отобразить раздел

Имя статуса	Описание
Инициализация	Показывает, что приложение выполняет инициализацию, которая включает в себя приведенные ниже этапы. <ul style="list-style-type: none"> • Запуск приложения. • Чтение данных конфигурации из

Имя статуса	Описание
	<p>Configuration Database.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 (Local Control Agent, LCA), работающему на его хосте, но оно не готово предоставить обслуживание (например, принять подключения клиента).</p>
Начато	<p>Этот статус присваивается приложению, когда процесс его инициализации полностью завершен. Это означает, что приложением выполнены приведенные далее 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>
В очереди на запуск	<p>Приложение активировано. Сервер Solution Control Server (SCS) выполнил команду запуска, но приложение еще не подключено к локальному агенту управления LCA на своем хосте. Этот статус существует только в период между командой запуска приложения и сообщением LCA 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>
В очереди на остановку	<p>Выполняется завершение работы приложения. Приложение приняло команду остановки от</p>

Имя статуса	Описание
	SCS, но еще не отключилось от LCA 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 LCA.
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.
Приостанавливается	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.
Неизвестно	<p>Этот статус показывает, что Management Layer не может предоставить достоверную информацию о текущем статусе приложения. Иными словами, SCS не подключен к LCA на хосте, где настроен запуск приложения. Этот статус не обязательно означает, что приложение не может выполнять свои функции.</p> <div data-bbox="824 1115 1382 1245" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Important</p> <p>Все настольные приложения с графическим пользовательским интерфейсом отображаются со статусом «Неизвестно».</p> </div>

Нажмите кнопку **Развернуть на вкладку**, чтобы преобразовать виджет во вкладку. На вкладке «Приложения» можно выполнять приведенные ниже действия.

Начало

[+] Нажмите, чтобы отобразить 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 Database Access Point невозможны.

Procedure: Запуск приложения

Prerequisites

Используется вкладка «Приложения». При использовании виджета «Приложения» нажмите контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть на вкладку**.

Steps

1. На вкладке «Приложения» установите флажок рядом с приложениями, которые необходимо запустить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Начало**.

Genesys Administrator Extension дает команду Solution Control Server, использующему локальный агент управления, дистанционно активировать приложение.

Для запуска приложения требуется определенное время, которое зависит от приведенных далее параметров.

- Количество данных конфигурации, которое приложению необходимо считать из Configuration Database.
- 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 приведенным далее образом.

- С «Остановлено» на «Ожидание», затем на «Инициализация» и, возможно, на «Служба недоступна».

- С «Инициализация» или «Служба недоступна» на «Начато» только после готовности всех внутренних и внешних компонентов.

Приложение Genesys Administrator сообщает об успешном запуске приложения только в случае, если приложение изменило статус на «Начато» 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.

Прекратить

[+] Нажмите, чтобы отобразить раздел

Warning

Остановка приложения может вызвать остановку некоторых или всех работающих решений, к которым относится приложение.

Это действие аналогично команде **Плавная 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 «Начато», «Служба недоступна» или «Ожидание». Плавная остановка приложения невозможна, если его статусом является «Приостанавливается» или «Приостановлено».
- Требуется также наличие разрешения «Исполнить» для объекта «Приложение».

Procedure: Остановка приложения

Prerequisites

Используется вкладка «Приложения». При использовании виджета «Приложения» нажмите контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть на вкладку**.

Steps

1. На вкладке «Приложения» установите флажок рядом с приложениями, которые необходимо остановить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Прекратить**.

Genesys Administrator Extension дает команду Solution Control Server, использующему локальный агент управления, дистанционно завершить работу приложения.

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 документе *Framework Configuration Options Reference Manual*.

Принудительная остановка

[+] Нажмите, чтобы отобразить 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 «Начато», «Служба недоступна», «Ожидание», «Приостанавливается» или «Приостановлено».
- Требуется также наличие разрешения «Исполнить» для объекта «Приложение».

Procedure: Использование принудительной остановки приложения

Prerequisites

Используется вкладка «Приложения». При использовании виджета «Приложения» нажмите контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть на вкладку**.

Steps

1. На вкладке «Приложения» установите флажок рядом с приложениями, которые необходимо остановить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Принудительная остановка**.

Genesys Administrator Extension дает команду Solution Control Server, использующему локальный агент управления, дистанционно завершить работу приложения.

Режим переключения

[+] Нажмите, чтобы отобразить 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 этого приложения.

Important

Переключение вручную невозможно для приложений приведенных далее типов.

- Configuration Server.
- Database Access Point.
- Solution Control Server.

Procedure: Использование режима переключения для приложения

Prerequisites

Используется вкладка «Приложения». При использовании виджета «Приложения» нажмите контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть на вкладку**.

Steps

1. На вкладке «Приложения» установите флажок рядом с приложениями, которые необходимо вручную переключить с резервного на первичный объект.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Режим переключения**.

Tip

Запустить и остановить приложения также можно, нажав имя статуса на вкладке «Приложения». Например, если приложение находится в состоянии **Начато**, то при нажатии имени статуса будет выполнена попытка остановить приложение. Аналогично, если приложение находится в состоянии **Остановлено**, то при нажатии имени статуса будет выполнена попытка запустить приложение.

Хосты

Виджет «Хосты» показывает список хостов, имеющих в среде. Этот список обновляется автоматически при изменении статуса хоста. Нажмите контекстное меню (три вертикальные точки) в заголовке виджета для доступа к параметрам, характерным для этого виджета. Параметры включают в себя приведенные ниже пункты.

- **Развернуть на вкладку** — этот виджет можно развернуть до размера вкладки, чтобы показать больше данных и параметров.
- **Редактировать** — используется для редактирования имени этого виджета.

Каждый хост в списке имеет один из указанных ниже статусов.

[+] Нажмите, чтобы отобразить раздел

Имя статуса	Описание
Вверх	Означает, что Solution Control Server (SCS)

Имя статуса	Описание
	успешно подключился к локальному агенту управления (Local Control Agent, LCA), работающему на этом хосте, и, следовательно, может контролировать все приложения на этом хосте и управлять ими.
Вниз	<p>Означает, что SCS не может подключиться к LCA, работающему на этом хосте, либо установленное ранее подключение потеряно. Этот статус может иметь одно из указанных ниже значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> • LCA не запущен на этом хосте, прекратил свою работу или не отвечает. • LCA не настроен должным образом в Configuration Database. <p>Если не удастся определить проблему, см. раздел «Устранение неисправностей Management Layer» в справочном руководстве по Framework Solution Control Interface.</p>
Недоступно	Означает, что SCS не может подключиться к LCA, работающему на этом хосте, либо установленное ранее подключение потеряно, потому что хост не запущен или в его работе произошел сбой.
Вне зоны досягаемости	Означает, что SCS не может подключиться к LCA, работающему на этом хосте, либо установленное ранее подключение потеряно из-за проблемы с установкой сетевого подключения между SCS 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 этого хоста, либо ранее установленное подключение к нему потеряно. • Приложение Genesys Administrator Extension не может подключиться к серверу SCS на этом хосте, либо установленное подключение к нему потеряно. В этом случае приложение Genesys Administrator Extension будет отображать все хосты со статусом «Неизвестно».

Нажмите кнопку **Развернуть на вкладку**, чтобы преобразовать виджет во вкладку. На вкладке «Хосты» можно выполнять приведенные далее действия.

Просмотр статистических данных хоста

[+] Нажмите, чтобы отобразить раздел

Нажмите графический значок рядом с хостом, чтобы просмотреть статистические данные этого хоста. В окне **Информация о хосте** можно просмотреть сведения на приведенных далее вкладках.

- **Хосты.**
- **Процессы.**
- **Службы.**
- **Диаграммы.**

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 приведенные далее параметры.

- **Время, затраченное пользователем (%).**
- **Время, затраченное ядром (%).**
- **Время без учета бездействия (%).**

На вкладке также указываются основные сведения об использовании памяти в режиме реального времени, в килобайтах.

- **Объем использованной виртуальной памяти.**
- **Общий объем виртуальной памяти.**

Процессы

На вкладке «Процессы» отображаются все процессы, запущенные на хосте. Для каждого процесса на вкладке «Процессы» отображаются приведенные далее 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 приведенные далее параметры.

- **Имя** — подлинное имя программы, установленной в качестве службы Windows.
- **Отображаемое имя** — служебное имя программы, отображаемое в окне «Службы».
- **Состояние** — текущее состояние службы.
- **Код выхода из Win32** — код ошибки, которая возникает во время запуска или завершения работы службы.
- **Код выхода из службы** — код ошибки конкретной службы, которая возникает во время запуска или завершения работы службы.
- **Контрольная точка** — индикатор выполнения операции, используемый службой во время длительных операций.
- **Сообщение «Подождите»** — 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. Этот список обновляется автоматически при изменении статуса решения. Нажмите контекстное меню (три вертикальные точки) в заголовке виджета для доступа к параметрам, характерным для этого виджета. Параметры включают в себя приведенные ниже пункты.

- **Развернуть на вкладку** — этот виджет можно развернуть до размера вкладки, чтобы показать больше данных и параметров.
- **Редактировать** — используется для редактирования имени этого виджета.

Каждое решение в списке имеет один из указанных ниже статусов.

[+] Нажмите, чтобы отобразить раздел

Имя статуса	Описание
В очереди на запуск	Означает, что запрос на запуск решения отправлен серверу SCS, но существует ряд приложений, которые необходимо запустить в решении.
Начато	Означает, что решение готово к выполнению своей основной функции, т. е. все обязательные компоненты решения имеют статус «Начато». Этот статус не обязательно означает, что решение выполняет свои функции в этот 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.
В очереди на остановку	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 «Начато», 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.
Неизвестно	Означает, что Management Layer не может предоставить достоверную информацию о статусе решения. Этот статус не обязательно означает, что решение не может выполнять свои функции.

Нажмите кнопку **Развернуть на вкладку**, чтобы преобразовать виджет во вкладку. На вкладке «Решения» можно выполнять приведенные ниже действия.

Начало

[+] Нажмите, чтобы отобразить раздел

Important

Решение типа «Тип решения по умолчанию» или Framework 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 контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть на вкладку**.

Steps

1. В виджете «Решения» установите флажок рядом с решениями, которые необходимо запустить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Начало**.

Приложение Genesys Administrator Extension отправляет команду запуска для каждого решения на Solution Control Server (SCS). Сервер SCS запускает решения в той последовательности, в которой он считывает их конфигурацию с сервера Configuration Server, 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 Management Layer.

Приложение Genesys Administrator Extension сообщает об успешном запуске решения после того, как для всех этих компонентов будет зафиксирован статус «Начато» в течение заданного тайм-аута. После запуска решения его статус меняется с «Остановлено» на «Начато».

Important

- Запуск решения возможен только при наличии разрешения «Исполнить» для объекта конфигурации «Решение» на уровне Configuration Layer.
- В связи с тем, что несколько решений могут использовать одни и те же приложения, некоторые компоненты решения могут иметь статус «Начато» до запуска решения.
- В конфигурациях с дублированием основные и резервные компоненты решения запускаются одновременно. В соответствии с их конфигурацией им назначаются режимы динамического резервирования.

Прекратить

[+] **Нажмите, чтобы отобразить раздел**

Important

Решение типа «Тип решения по умолчанию» или Framework можно остановить из приложения Genesys Administrator Extension, только если решение было создано с помощью мастера решений.

Это действие аналогично команде **Плавная остановка** в приложении Genesys Administrator. При постепенной остановке решения все приложения в составе этого решения прекращают принимать новые запросы и завершают обработку текущих запросов в очереди.

Постепенную остановку можно использовать для остановки решения только при наличии разрешения «Исполнить» для объекта «Решение».

Procedure: Использование остановки решения

Prerequisites

Используется вкладка «Решения». При использовании виджета «Решения» нажмите контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть на вкладку**.

Steps

1. В виджете «Решения» установите флажок рядом с решениями, которые необходимо остановить.
2. Нажмите кнопку **Дополнительно** и выберите **Прекратить**.

Приложение Genesys Administrator отправляет команду остановки для каждого решения на Solution Control Server (SCS). Сервер SCS использует локальных агентов управления (Local Control Agent, 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 «Начато» после постепенной или резкой остановки решения.
- В конфигурациях с дублированием основные и резервные компоненты решения останавливаются одновременно.

Принудительная остановка

[+] Нажмите, чтобы отобразить раздел

Important

Решение типа «Тип решения по умолчанию» или Framework 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: Использование принудительной остановки решения

Prerequisites

Используется вкладка «Решения». При использовании виджета «Решения» нажмите контекстное меню (три точки) и выберите **Развернуть на вкладку**.

Steps

1. В виджете «Решения» установите флажок рядом с решениями, которые необходимо 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 (Local Control Agent, 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 «Начато» 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 имени состояния будет выполнена попытка остановить решение. Аналогично, если решение находится в состоянии **Остановлено**, то при нажатии имени состояния будет выполнена попытка запустить решение.

Развертывание решения

Модуль «Развертывание решения» позволяет пользователю выполнять полное развертывание **определений решения** и **установочных пакетов (IP)** в локальных и удаленных расположениях. Кроме того, он позволяет устанавливать и настраивать все необходимые приложения и обновления к существующим приложениям для многих владельцев.

Определение решения состоит из XML-файла, который задает операции по установке, обновлению или настройке **IP** и конфигураций системы, необходимые для успешного развертывания решения.

Warning

Для развертывания решения необходим установленный агент развертывания Genesys (GDA) на всех исходных и целевых хостах. Дополнительные сведения см. в разделе «**Необходимые условия развертывания решения**» в документе *GAX Deployment Guide*.

С помощью модуля развертывания решения можно выполнять приведенные далее задачи.

- Управление установочными пакетами (IP).
 - **Установочные пакеты.**
 - Просмотр **развернутых IP.**
- Управление определениями решений.
 - **Определения решений.**
 - Просмотр списка **развернутых решений.**
- **Управление правами доступа.**

Установочные пакеты

Эта панель используется для управления установочными пакетами (IP) посредством их выгрузки в репозиторий GAX и развертывания на хостах.

На панели **Установочные пакеты** в левой части экрана отображается список IP, для просмотра которых у пользователя есть разрешения в среде. Список отсортирован по группам. Группу можно развернуть, чтобы увидеть перечень входящих в нее IP.

Important

Установочные пакеты хранятся в базе данных, а не в локальной файловой системе.

В модуле развертывания решений учитываются разрешения, настроенные для владельца. 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 значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

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

Просмотр IP

В списке на панели **Установочные пакеты** отображаются указанные ниже сведения.

- **Имя** — имя IP.
- **Версия** — номер версии IP.
- **Идентификатор региона** — обозначает язык, который используется подключаемым модулем.
- **Операционная система** — операционная система (с указанием разрядности), которая необходима для IP.
- **Статус** — текущее состояние IP. Например, статус **Завершено** означает, что IP успешно развернут.
- **Время обновления** — метка времени, обозначающая время последнего обновления IP.

Выберите IP, чтобы отобразить дополнительные сведения о нем на панели справа. Эта панель содержит указанные ниже данные об IP.

- **Имя** — имя IP.
- **Псевдоним** — псевдоним IP.
- **Описание** — необязательное описание IP (при необходимости его можно изменить).
- **Версия** — номер версии IP.
- **Идентификатор региона** — обозначает язык, который используется подключаемым модулем.
- **Операционная система** — операционная система, которая необходима для IP.
- **Статус** — текущее состояние IP. Например, статус **Завершено** означает, что IP успешно развернут.
- **Время обновления** — метка времени, обозначающая время последнего обновления IP.
- **Группа** — группа, к которой относится этот IP. Если изменить имя группы, IP 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**.

Работа с IP

На этой панели можно выполнять перечисленные ниже действия.

- **Выгрузить установочные пакеты** — выгружает IP в репозиторий.
- **Копировать внутренним абонентам** — копирует IP одному или нескольким владельцам.
- **Развернуть** — развертывает IP на одном или нескольких хостах.
- **Загрузить** — загружает копию IP.
- **Удалить** — удаляет IP.

Выгрузка установочных пакетов

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Выгрузка установочных пакетов

Steps

1. На панели **Установочные пакеты** нажмите кнопку +. Справа откроется новая панель

Мастер установки программного обеспечения.

2. На панели **Мастер установки программного обеспечения** выберите один из перечисленных ниже способов импорта IP.

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-дису или каталогу** — выгрузка IP, который хранится на подключенном к системе компакт-диске или в сетевом каталоге.
 - **Путь UNC к существующему репозиторию администратора** — выгрузка IP из существующего репозитория Genesys Administrator.
 - **Путь UNC к ZIP-файлу с IP, предоставленному службой поддержки** — выгрузка файла .zip, 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 отражает индикатор. 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 этого 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 IP 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.

Содержимое панели будет обновлено.

3. Нажмите кнопку **«Готово»**.
4. Начнется выгрузка файла из вашей файловой системы в среду Genesys Administrator Extension. После ее завершения IP 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 IP.
3. Чтобы открыть эту папку, нажмите кнопку **Далее**.
4. Содержимое панели обновится, и на ней будут показаны IP, найденные в указанном месте. Установите флажки для IP, которые требуется выгрузить.
5. Нажмите кнопку **«Готово»**.

6. Содержимое панели обновится, и на ней появится индикатор хода выгрузки. Можно в любой момент нажать кнопку **Заккрыть**, чтобы закрыть эту панель, не прерывая выгрузку. Состояние выгрузки IP 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 IP, найденные в указанном месте. Установите флажки для IP, которые требуется выгрузить.
5. Нажмите кнопку **«Готово»**.
6. Содержимое панели обновится, и на ней появится индикатор хода выгрузки. Можно в любой момент нажать кнопку **Заккрыть**, чтобы закрыть эту панель, не прерывая выгрузку. Состояние выгрузки IP будет показано в списке **Установочные пакеты**.

Путь UNC к IP-адресам в ZIP посредством поддержки

1. На панели **Мастер установки программного обеспечения** выберите вариант **Путь UNC к IP-адресам в ZIP посредством поддержки**.
2. В текстовом поле введите путь к папке, в которой хранится IP.
3. Нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Содержимое панели обновится, и на ней будут показаны IP, найденные в указанном месте. Установите флажки для IP, которые требуется выгрузить.
5. Нажмите кнопку **«Готово»**.
6. Содержимое панели обновится, и на ней появится индикатор хода выгрузки. Можно в любой момент нажать кнопку **Заккрыть**, чтобы закрыть эту панель, не прерывая выгрузку. Состояние выгрузки IP 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**.
- Выгрузить IP в репозиторий невозможно, если в нем уже существует версия этого IP. Чтобы перезаписать IP в репозитории, необходимо иметь право доступа **Замена IP и SPD**.

Копирование установочных пакетов владельцам

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Копирование установочных пакетов владельцам

Steps

1. Нажмите имя установочного пакета, чтобы выбрать его. Справа откроется новая панель.
2. На панели сведений **Установочный пакет** нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **Копировать внутренним абонентам**. Справа откроется новая панель **Копировать внутренним абонентам**.
3. На панели **Копировать внутренним абонентам** введите имя владельца в поле **Быстрый фильтр** или нажмите кнопку **Обзор**, чтобы открыть список владельцев в среде. Справа откроется новая панель **Внутренние абоненты**.
4. Установите флажок для каждого владельца, который должен получить IP. Имя владельца появится на панели **Копировать внутренним абонентам** в разделе **Целевые внутренние абоненты**.
5. Нажмите кнопку **Далее** в нижней части панели **Копировать внутренним абонентам**.
6. Чтобы скопировать IP владельцам, нажмите кнопку **Готово**.

Развертывание установочных пакетов

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Развертывание установочных пакетов

Steps

1. Нажмите 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**.
3. Следуйте инструкциям мастера развертывания. Дополнительные сведения см. на вкладке «Мастер развертывания» выше.

Important

- Выгрузить IP в репозиторий невозможно, если в нем уже существует версия этого IP. Чтобы перезаписать IP в репозитории, необходимо иметь право доступа **Замена IP и SPD**.
- Чтобы развернуть IP, не требуется использовать **SPD**-файл.

Загрузка установочных пакетов

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Загрузка установочных пакетов

Steps

1. Нажмите 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

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Удаление установочных пакетов

Steps

1. Нажмите 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 необходимо подтвердить удаление. Выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы безвозвратно удалить IP, нажмите кнопку **ОК**.
 - Чтобы отменить удаление установочного пакета, нажмите кнопку **Отмена**.

Important

Это действие доступно только в том случае, если у пользователя есть право доступа **Удалять IP и SPD**.

Important

- Если XML-файл метаданных компонента содержит вопросы, на которые необходимо ответить при развертывании IP, пользователю предлагается дать ответы на них на этапе установки.
- Чтобы развернуть IP, не требуется использовать **SPD**-файл.

Мастер развертывания

Мастер автоматизированного развертывания выполняет развертывание установочного пакета (IP) 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 IP по признаку операционной системы хостов, на которых планируется их развернуть. Выбирайте те хосты, на которых установлена требуемая ОС.
- Если IP 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 IP его разрешения и соединения обновляются до нового объекта «Приложение».

Элементы, которые можно объединить

В ситуациях, когда у существующего и нового IP имеются конфликтующие между собой значения, сохраняются значения существующего IP. Если существующий IP не содержит какого-либо значения, используется параметр из нового IP. Следующие значения могут быть объединены:

- options
;
- annex
;
- connections
;
- ports
;
- timeout
;

- autorestart
- ;
- commandlinearguments
- ;
- commandline
- ;
- state
- shutdowntimeout
- ;
- attempts
- ;
- redundancytype
- ;
- isprimary
- ;
- startuptimeout
- .

Подключаемые модули устанавливаются с помощью тех же процедур, что и IP, однако при этом необходимо учитывать перечисленные ниже моменты.

- 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 «Владелец»**, не отображаются.

Процедуры

Мастер автоматизированного развертывания можно использовать для выполнения приведенных далее сценариев.

- [Установка установочного пакета.](#)
- [Обновление установочного пакета.](#)
- [Откат установочного пакета.](#)

Установка установочного пакета

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Установка установочного пакета

Steps

1. На панели **Установочные пакеты** выберите IP, который необходимо установить.
2. Справа появится новая панель с дополнительной информацией о выбранном IP. 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 IP. Нажмите кнопку **Далее**.
5. Содержимое панели обновится, и на ней появится список **Параметры приложения**. В поле **Объект «Приложение»** **GAХ 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 IP, 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 IP-адреса**.

Important

Если развертывание завершилось ошибкой, можно просмотреть его журнал, выбрав соответствующий IP на панели **Развернутые IP-адреса**. При этом появится новая панель с дополнительной информацией об IP. Нажмите **Журнал действий при развертывании**.

Обновление установочного пакета

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Обновление установочного пакета

Steps

1. На панели **Развернутые IP-адреса** выберите IP, который необходимо обновить.
2. Справа появится новая панель с дополнительной информацией о выбранном IP. 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 IP. По умолчанию выбран хост, на котором была установлена предыдущая версия этого IP. 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 IP.
 - **Существующий объект «Приложение»** — это поле автоматически создается системой Genesys Administrator Extension для каждого хоста, на который устанавливается IP. Оно обозначает объект «Приложение» на сервере Configuration Server, для которого Genesys Administrator Extension будет обновлять соединения.
 - **Объект «Владелец»** — это владелец, заданный в объекте «Приложение» для IP. Нажмите кнопку **Обзор**, чтобы выбрать владельца из списка.
 - **Порт приложения** — укажите номер порта, который будет использоваться объектом «Приложение».
 - **Первичный сервер Configuration Server** — нажмите кнопку **Обзор** и выберите первичный сервер Configuration Server. В этом поле по умолчанию отображается объект «Приложение» Genesys Administrator Extension.
 - **Резервный сервер Configuration Server** — нажмите кнопку **Обзор** и выберите резервный сервер Configuration Server. В этом поле по умолчанию отображается объект «Приложение» Genesys Administrator Extension.
 - **Пропустить повторную установку IP** — выберите один из указанных ниже вариантов.
 - **Истина** — IP переустанавливается только в том случае, если объект «Приложение» не существует на сервере Configuration Server.
 - **Ложь** — IP 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 IP, 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 IP, 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 IP-адреса**.

Important

Если развертывание завершилось ошибкой, можно просмотреть его журнал, выбрав соответствующий IP на панели **Развернутые IP-адреса**. При этом появится новая панель с дополнительной информацией об IP. Нажмите **Журнал действий при развертывании**.

Откат установочного пакета

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Откат установочного пакета

Steps

1. На панели **Развернутые IP-адреса** выберите IP, который необходимо откатить.
2. Справа появится новая панель с дополнительной информацией о выбранном IP. Нажмите кнопку **Развернуть профиль: откат до (номер версии)n**.
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 IP. По умолчанию выбран хост, на котором установлен этот

IP. 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 IP.
 - **Существующий объект «Приложение»** — это поле автоматически создается системой Genesys Administrator Extension для каждого хоста, на который устанавливается IP. Оно обозначает объект «Приложение» на сервере Configuration Server, для которого Genesys Administrator Extension будет обновлять соединения.
 - **Объект «Владелец»** — владелец, заданный в объекте «Приложение» для IP. Нажмите кнопку **Обзор**, чтобы выбрать владельца из списка.
 - **Порт приложения** — укажите номер порта, который будет использоваться объектом «Приложение».
 - **Первичный сервер Configuration Server** — нажмите кнопку **Обзор** и выберите первичный сервер Configuration Server. В этом поле по умолчанию отображается объект «Приложение» Genesys Administrator Extension.
 - **Резервный сервер Configuration Server** — нажмите кнопку **Обзор** и выберите резервный сервер Configuration Server. В этом поле по умолчанию отображается объект «Приложение» Genesys Administrator Extension.
 - **Пропустить повторную установку IP** — выберите один из указанных ниже вариантов.
 - **Истина** — IP переустанавливается только в том случае, если объект «Приложение» не существует на сервере Configuration Server.
 - **Ложь** — IP 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 IP, 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 IP, 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 IP-адреса**.

Important

Если развертывание завершилось ошибкой, можно просмотреть его

журнал, выбрав соответствующий IP на панели **Развернутые IP-адреса**. При этом появится новая панель с дополнительной информацией об IP. Нажмите **Журнал действий при развертывании**.

Развернутые IP

На панели **Развернутые IP-адреса** показан список всех установочных пакетов (IP), которые были развернуты и для просмотра которых у вашей роли есть права доступа. Этот список содержит указанные ниже сведения о каждом развернутом IP.

- **Имя** имя IP.
- **Версия** номер версии, назначенный пользователем, который выполнил развертывание IP.
- **Текущий** указывает, что IP является последней версией успешного развертывания для владельца.
- **Профиль** тип профиля IP.
- **Состояние** указывает на то, было ли развертывание успешным или завершилось ошибкой.
- **Окончено** дата и время завершения развертывания IP.

Разрешения, настроенные для владельца

В модуле развертывания решений учитываются разрешения, настроенные для владельца. 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 владельцами, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать IP в списке, нажмите заголовок столбца. Если нажать заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Другие действия

Чтобы просмотреть дополнительные сведения, выберите IP в списке. Справа откроется новая панель. Можно выполнить перечисленные ниже действия.

- Чтобы удалить экземпляр развертывания из списка, нажмите кнопку **Удалить**. При этом IP не будет удален из базы данных: соответствующий элемент истории просто удаляется из списка на экране.
- Чтобы повторно развернуть уже развернутый IP 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 IP. 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 IP, для целей аудита, выберите необходимый IP и нажмите кнопку **Экспорт**.
- Чтобы просмотреть историю изменений развертывания на панели **Журнал развертывания**, нажмите кнопку **Соотв.** и выберите элемент **Журнал развертывания**.

Для некоторых IP могут быть доступны дополнительные версии, что позволяет обновить развернутый IP или «откатить» его до одной из предыдущих версий. В этом случае отображаются дополнительные кнопки: **Развернуть профиль: обновление до (номер версии)** и (или) **Развернуть профиль: откат до (номер версии)**. Эти кнопки активируют мастер развертывания для выполнения соответствующего действия.

Во время развертывания отображается панель **Действия** справа от списка **развернутых IP**. При развертывании в список добавляются совершенные действия. После завершения процесса этот список можно просмотреть, прокручивая его содержимое.

Определения решений

Определение решения — это XML-файл, который описывает, что именно необходимо 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 права доступа. Чтобы обновить список 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 владельцами, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы отсортировать определения решений в списке, нажмите заголовок столбца. Если нажать заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Просмотр определений решений

Файл определения решения определяет установочные пакеты (IP) компонентов Genesys, которые необходимы для предоставления услуги, а также порядок их развертывания и настройки. IP, развернутые в составе решения, фактически представляют собой программное обеспечение, на базе которого работает это 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 (при необходимости его можно изменить).

- **Примечания** необязательное поле примечаний об определении решения (при необходимости его можно изменить).
- **Может быть развернуто** указывает, может ли это 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 IP выгружены в репозиторий, можно в области **Доступность IP-адреса**.

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 документе *Framework Deployment Guide*.
- Установите на целевые hosts пакет Java SDK для обработки инструкций по развертыванию.
- Выгрузите необходимые IP в репозиторий.

Полный перечень необходимых условий для Genesys Administrator Extension и развертывания решений см. в документе *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.

Работа с определениями решений

Доступны перечисленные ниже действия.

- Создание определений решений.
- Изменение определений решений.
- Копирование определений решений владельцам.
- Развертывание определений решений.
- Загрузка определений решений.

- Удаление определений решений.
- Просмотр истории определений решений.

Создание определений решений

[+] Нажмите для отображения процедуры

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 IP, 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 этот 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 IP-адреса** в меню **Соотв..**
- c. В появившейся области **Доступность IP-адреса** приводятся требуемые IP, которые были обнаружены в репозитории, а также отсутствующие в нем. Чтобы можно было развернуть этот файл определения решения, необходимо выгрузить отсутствующие IP в репозиторий. Если все IP обнаружены, файл определения решения считается полным и его можно снабдить пометкой **Может быть развернуто**.
5. Если отсутствующих IP 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.

[+] Нажмите для отображения процедуры

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 приведенные далее 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 владельцам.

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Копирование файлов определений решений владельцам

Steps

1. Нажмите имя определения решения, чтобы выбрать его. Справа откроется новая панель.
2. На этой панели нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **Копировать внутренним абонентам**. Справа откроется новая панель **Копировать внутренним абонентам**.
3. На панели **Копировать внутренним абонентам** введите имя владельца в поле **Быстрый фильтр** или нажмите кнопку **Обзор**, чтобы открыть список владельцев в среде. Справа откроется новая панель **Внутренние абоненты**.
4. Установите флажок для каждого владельца, который должен получить определение решения. Имя владельца появится на панели **Копировать внутренним абонентам** в разделе **Целевые внутренние абоненты**.
5. Нажмите кнопку **Далее** в нижней части панели **Копировать внутренним абонентам**.
6. Чтобы скопировать определение решения владельцам, 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.

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Развертывание определений решений

Steps

1. На экране **Список определений решений** выберите файл определения решения, который 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 профиля **имя профиля="обновить"** будет создана кнопка **Развернуть профиль: обновить**.

Загрузка определений решений.

[+] Нажмите для отображения процедуры

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 IP не будут удалены из репозитория IP.

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Удаление определений решений

Steps

1. На экране **Список определений решений** выберите файл определения решения, который 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 этих изменений.

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Просмотр истории определений решений

Steps

1. Выберите решение из **списка 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, владелец и изменение**.

Развернутые решения

На экране **Развернутые решения** показан список всех пакетов решений, которые были развернуты и для просмотра которых у вашей роли есть права доступа. 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 на то, что пакет решения является последней версией успешного развертывания для этого владельца.
- **Профиль** — тип профиля решения.
- **Состояние** — указывает на то, было ли развертывание успешным или завершилось ошибкой.
- **Развернуто группой внутренних абонентов** — имя владельца, развернувшего решение.
- **Развернуто пользователем** — имя пользователя лица, развернувшего решение.
- **Начато** — дата и время начала развертывания решения.
- **Окончено** — дата и время завершения развертывания решения.
- **Ключ** — владелец, получивший развернутое решение.

Разрешения, настроенные для владельца

В модуле развертывания решений учитываются разрешения, настроенные для владельца. 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 владельцами, которого необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать решения в списке, нажмите заголовок столбца. Если нажать заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Другие действия

На экране **Развернутые решения** можно также выполнять приведенные далее действия.

- Чтобы обновить список в любой момент времени, нажмите кнопку **Обновить**.
- Чтобы просмотреть сведения об экземпляре развертывания, выберите файл определения решения в списке. Информация о развертывании для этого 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 проверки, 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 совершенные 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.

Права доступа

В разделе **Права доступа** отображается список всех прав доступа, хранящихся в системе Genesys Administrator Extension (GAX). Они отсортированы в иерархическом представлении по приложениям и группам прав доступа.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку «Выбрать столбцы».

Раздел **Права доступа** содержит указанные ниже данные.

- **Отображаемое имя** — имя права доступа.
- **С версии** — первая версия установочного пакета, в которой используется это право доступа.
- **Необходимое условие** — другие необходимые права доступа.

Роли и связанные с ними права доступа определяют возможности пользователей в конкретном приложении. В GAX управление ролями и их правами доступа выполняется с помощью объектов «Роль», которые назначаются **пользователям** (включая агентов) и **группам доступа**.

Сведения о распределении прав доступа ролей в среде GAX см. в документе *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*. Дополнительные сведения о правах доступа ролей и о системе контроля доступа на основе ролей см. в документе *Genesys Security Deployment Guide*.

Права доступа импортируются в среду GAX во время выгрузки установочного пакета (IP). Все права доступа, определенные в метаданных IP, импортируются в базу данных GAX. Права доступа определяются как элементы типа "task" (задача) в XML-файле метаданных IP.

Нажмите кнопку **Обзор**, чтобы добавить права доступа с панели **Права доступа**. Чтобы удалить право доступа из списка **Назначенные привилегии**, выделите элемент и нажмите кнопку **Удалить**.

Operational Parameter Management

Модуль управления рабочими параметрами (Operational Parameter Management, OPM) позволяет создавать рабочие параметры, которые хранятся в Configuration Database в составе объектов «Транзакция». Эти 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 Universal Routing Server модуль Operational Parameter Management действует описанным ниже образом (OPM работает аналогично и с другими типами маршрутизации, например с голосовыми приложениями и системой Genesys Orchestration).

- Поставщик услуг определяет параметр, указывая его тип и имя, по которому он упоминается в стратегии, голосовом приложении или другой стратегии маршрутизации.
- Поставщик услуг группирует параметры в шаблон группы параметров. Один параметр может быть связан с одним или несколькими шаблонами.
- Поставщик услуг развертывает шаблоны групп параметров для владельцев. На этом этапе каждый шаблон становится группой параметров для владельца. Один шаблон группы параметров можно развернуть для нескольких владельцев. Каждая группа параметров в рамках владельца уникальна.
- Администратор владельца или пользователь с соответствующими разрешениями и правами доступа роли вводит значения параметров в группе параметров, что позволяет управлять активными стратегиями. Genesys Administrator Extension сохраняет эти значения в Configuration Database в составе объекта «Транзакция».
- Приложение Universal Routing Server выполняет стратегию маршрутизации, считывающую значения параметров в группах параметров, с которыми она связана, и интегрирует их в поток вызовов.

Модуль Operational Parameter Management учитывает, какие разрешения настроены для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлено разрешение.

Доступ к модулю Operational Parameters Management можно получить из меню **Параметры маршрутизации** в строке заголовка GAX. Модуль содержит приведенные далее компоненты.

- **Параметры.**
- **Группы параметров.**
- **Шаблоны групп.**

Параметры

Параметры Operational Parameters используются для настройки стратегий маршрутизации. В модуле Operational Parameter Management поставщик услуг определяет параметры и объединяет их в шаблоны групп параметров. Владельцы, для которых впоследствии выполняется развертывание этих шаблонов, настраивают значения параметров, которые затем считываются стратегией маршрутизации и встраиваются в поток вызовов.

Просмотр параметров

На этом экране показан список всех определенных параметров, для просмотра которых у роли пользователя есть права доступа. Чтобы обновить список в любой момент времени, нажмите кнопку **Обновить**. Нажмите 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 владельца в поле «Быстрый фильтр».
- Чтобы открыть панель «Фильтр групп внутренних абонентов», нажмите кнопку **Фильтр групп внутренних абонентов** (значок с изображением круга и горизонтальной полосой). На этой панели установите флажки рядом с владельцами, которых необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле «Быстрый фильтр».
- Чтобы отсортировать параметры в списке, нажмите заголовок столбца. Если нажать заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Свойства

Свойства параметров

Свойство	Описание
Отображаемое имя	Имя параметра. Оно должно быть уникальным в пределах системы.
Имя ключа	Имя параметра, которое будет указано на вкладке «Приложение и 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 конфигурации, при желании можно установить флажок Несколько типов , чтобы выбрать для добавления в этот параметр несколько

Свойство	Описание
	<p>объектов конфигурации. Если установлен флажок Глобально, откроется отдельная панель, на которой можно выбрать владельцев, которые получают этот параметр.</p>
Тип DN	<p>Это поле отображается только для параметров типа «Объект конфигурации» с типом объекта DN и определяет тип DN.</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="829 884 1382 1056" 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).
Обязательно	<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>
Глобально	<p>Если этот флажок установлен, параметр является уникальным в пределах всей системы и используется совместно всеми владельцами. Его фактическое значение необходимо задать на этапе создания, а изменить его может только поставщик услуг.</p>

Свойство	Описание
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.
Логическое значение	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, чтобы выбрать для добавления в этот параметр несколько объектов конфигурации. Если установлен флажок Глобально, откроется отдельная панель, на которой можно выбрать владельцев, которые получают этот параметр. Поддерживаются перечисленные ниже типы.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Группа агентов • DN. • Человек (обычно используется термин «пользователь»). • Место. • Группа мест. • Навык • Stat Server. • Транзакция.
Пользовательский список	Набор допустимых значений определяется пользовательским списком, который задается в поле «Пользовательский список, пользовательское значение» свойств

Тип	Описание
	параметра.
Дата	Значение даты в формате гggg-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.
Расписание	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 отобразить 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 каждого из владельцев.

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**, необходимо выполнить указанные ниже действия.

- а. Для этого параметра «Расписание» необходимо выбрать значения **«Год»**, **«Месяц»**, **«День»** и **«Часовой пояс»** (необязательно). Если значение **Часовой пояс** не указано, используется местный часовой пояс системы.

- b. Поле **Временные интервалы** является необязательным. Оно в графическом виде представляет временной интервал этого 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. Нажмите и перетащите указатель мыши на время окончания действия этого параметра «Расписание». Появится поле, наглядно представляющее время действия этого параметра «Расписание».
- e. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Если выбран тип **День недели**, необходимо выполнить указанные ниже действия.

- a. Для этого параметра «Расписание» необходимо выбрать значения **День недели** и **Часовой пояс** (необязательно). Если значение **Часовой пояс** не указано, используется местный часовой пояс системы.
 - b. Поле **Временные интервалы** является необязательным. Оно в графическом виде представляет временной интервал этого 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. Нажмите и перетащите указатель мыши на время окончания действия этого 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**.

Работа с параметрами

На этом экране можно выполнять приведенные далее задачи.

- Определение новых параметров.
- Изменение параметров.
- Удаление параметров.

Определение параметров

Обычно новые рабочие параметры определяет поставщик услуг. Администраторы владельцев также могут определять собственные параметры, однако их можно добавлять только в шаблоны групп параметров в пределах того же владельца.

[+] Нажмите для отображения процедуры

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 следующих 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

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Изменение параметров

Steps

Important

Следуя инструкциям, приведенным в этом разделе, можно изменить любое

свойство параметра, кроме свойства **Значение**. Чтобы задать или изменить фактическое значение 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 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 параметры, которые не назначены шаблонам групп параметров.

[+] Нажмите для отображения процедуры

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 параметр из базы данных, нажмите кнопку **ОК**.
 - b. Чтобы сохранить параметр и не удалять его из базы данных, нажмите кнопку **Отмена**.

Группы параметров

Группы параметров — это наборы параметров, связанные со стратегией маршрутизации. Поставщик услуг выполняет их развертывание для владельца в виде шаблонов групп параметров. Затем администратор владельца задает значения 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 **Удаление** для соответствующего объекта «Транзакция конфигурации», может удалить группу параметров.

Просмотр групп параметров

На экране, просмотр которого возможен только при наличии требуемых прав доступа роли, отображается список всех групп параметров, к которым у пользователя, вошедшего в систему, есть доступ. Чтобы обновить список в любой момент времени, нажмите кнопку **Обновить**.

При использовании версии GAX 8.5.220 или более ранней все группы параметров в разделе «Владелец» отображаются в зависимости от ваших прав доступа к этому разделу. Начиная с версии GAX 8.5.230 список отображается в виде иерархического дерева папок владельцев, элементов конфигурации и папок, в которые были развернуты соответствующие шаблоны групп параметров, и к которым у вас есть право доступа на сервере Configuration Server. Поэтому в разделе «Владелец» могут отображаться не все группы параметров, а только те, к папкам которых у вас есть право доступа.

Чтобы отсортировать группы в списке, нажмите заголовок столбца. Если нажать заголовок еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Чтобы отфильтровать список, выполните приведенные далее действия.

- 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 рядом с владельцами, которых необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Нажмите 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).

Работа с группами параметров

На этом экране можно выполнять приведенные далее задачи.

- Установка и изменение значений параметров в группе параметров.
- Замена шаблона группы параметров, который служит основой для группы параметров.
- Удаление группы параметров.

Установка и изменение значений

Параметрам в группах параметров могут быть назначены значения по умолчанию. Администратор владельца или другой пользователь с соответствующими правами доступа роли должен назначить требуемые значения параметрам, которые связаны с этим владельцем.

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Установка и изменение значений в группах параметров

Steps

1. На экране **Список групп параметров** выберите группу параметров, которую требуется изменить.
2. На панели **Параметры**, появившейся справа от экрана **Список групп параметров**, введите или измените значения каждого 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.

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Изменение шаблона группы параметров

Steps

1. Создайте новый шаблон группы параметров, скопировав текущий шаблон группы параметров, которую требуется 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, которые не включены в новый шаблон группы параметров.
- Назначенные приложения, которые не включены в новый шаблон группы параметров.

Объект транзакции, который представляет группу параметров, обновляется с учетом нового набора параметров.

Удаление группы параметров

При удалении группы параметров из базы данных соответствующий шаблон группы параметров и параметры не удаляются из базы данных. Кроме того, не удаляется связанная с ней стратегия маршрутизации. Основным результатом этого действия заключается в том, что при выполнении системой URS этой стратегии маршрутизации для этого владельца значения рабочих параметров из этой группы не встраиваются в поток вызовов.

[+] Нажмите для отображения процедуры

Procedure: Удаление группы параметров

Steps

1. На экране **Список групп параметров** выберите группу параметров, которую требуется 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 **ОК**.
 - b. Чтобы сохранить группу параметров и не удалять ее из базы данных, нажмите кнопку **Отмена**.

Шаблоны групп параметров

Шаблоны групп параметров — это наборы параметров, которые могут быть развернуты для одного или нескольких владельцев 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.

Просмотр шаблонов групп параметров

На этом экране показан список всех определенных шаблонов групп параметров, для просмотра которых у вашей роли есть права доступа. При использовании версии GAX 8.5.0 или более ранней все шаблоны групп параметров в разделе «Владелец» отображаются в зависимости от ваших прав доступа к этому разделу. В версии GAX 8.5.2 список отображается в виде иерархического дерева папок, в которые были развернуты соответствующие шаблоны групп параметров. Однако вы сможете просмотреть только папки, на доступ к которым у вашей роли есть права. Поэтому в разделе «Владелец» могут отображаться не все шаблоны групп параметров, а только те, к папкам которых у вас есть право доступа.

Чтобы обновить список в любой момент времени, нажмите кнопку **Обновить**. Выберите в списке любой шаблон группы параметров, и его свойства будут показаны справа от списка.

Чтобы отсортировать шаблоны в списке, нажмите заголовок столбца. Если нажать заголовок еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Чтобы найти определенные шаблоны в списке, выполните приведенные далее действия.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**. Список динамически обновляется, чтобы отображать элементы, которые соответствуют тексту в поле **Быстрый фильтр**.
- Чтобы открыть панель **Фильтр групп внутренних абонентов**, нажмите кнопку **Фильтр групп внутренних абонентов**. На этой панели установите флажки рядом с владельцами, которых необходимо выбрать. Чтобы отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Свойства

Свойства шаблонов групп параметров

Свойство	Описание
Имя	Имя шаблона группы параметров. Оно должно быть уникальным в пределах системы.
Описание	Необязательный текст, описывающий шаблон группы параметров или содержащий дополнительную информацию.
Параметры	Список параметров, добавленных в шаблон группы параметров. Здесь также отображаются разделы, к которым относится шаблон группы

Свойство	Описание
	параметров. Important Разделы можно удалять. При удалении раздела отменяется только группировка (сами параметры, которые входили в его состав, остаются).
Используется	(Только для чтения.) Используется для развертывания группы параметров.

Работа с шаблонами групп параметров

На этом экране можно выполнять приведенные далее задачи.

- Создавать шаблоны групп параметров.
- Изменять шаблоны групп параметров.
- Удалять шаблоны групп параметров.
- Управлять списком параметров в составе шаблона.
- Распределять шаблоны групп параметров.
- Связанные приложения
- Вы можете определить, где именно используется шаблон группы параметров, а затем заменить шаблон, на котором основана группа параметров.
- Чтобы просмотреть историю изменений шаблона группы параметров на панели «История», нажмите кнопку **Соотв.** и выберите пункт **История**.

Создание шаблонов групп параметров

Поставщик услуг создает шаблоны групп параметров и назначает им параметры.

[+] Нажмите для отображения процедуры

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.

[+] Нажмите для отображения процедуры

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.

[+] Нажмите для отображения процедуры

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 параметров в составе шаблона группы параметров можно выполнять перечисленные ниже операции.

[+] Добавление параметров в шаблон группы параметров

Procedure: Добавление параметров в шаблон группы параметров

Steps

1. Выберите в списке шаблонов группы параметров шаблон, в который требуется добавить параметры.

2. В списке **Параметры** нажмите кнопку **Добавить**.
3. На панели **Параметры** справа выберите параметры, которые требуется добавить. Выбранные элементы появятся в списке **Параметры**.
4. Нажмите **Сохранить**.

[+] Измените порядок параметров в списке выбранных параметров

Procedure: Изменение порядка параметров в списке выбранных параметров

Steps

Чтобы изменить порядок параметров в шаблоне группы параметров, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите шаблон группы параметров, в котором требуется изменить порядок 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 **Сохранить**.

[+] Удаление параметров из шаблона группы параметров

Procedure: Удаление параметров из шаблона группы параметров

Steps

1. Выберите шаблон группы параметров, из которого требуется удалить параметр.
2. В списке **Параметры** выберите элемент, который требуется удалить, и нажмите кнопку **Удалить**.
3. Нажмите **Сохранить**.

Распределение шаблонов групп параметров

Поставщик услуг развертывает шаблоны групп параметров для владельцев. На этом этапе шаблон становится группой параметров для владельца.

Начиная с выпуска 8.5.230 появляется возможность развертывания шаблонов групп параметров в указанные папки и модули конфигурации владельца. Благодаря этому каждый владелец может ограничивать доступ к определенным группам параметров на основе разрешений пользователей для этих модулей конфигурации или папок. Ранее все пользователи с правом доступа к профилю владельца могли получить доступ ко всем параметрам.

[+] Нажмите для отображения процедуры

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** выполните приведенные далее действия.
 - a. В поле **Имя группы параметров** введите имя, назначаемое этой группе параметров.
 - b. В поле **Владелец** нажмите значок папки, чтобы выбрать владельца, которому принадлежит эта группа параметров.
 - c. (Необязательно) В поле **Папка** нажмите значок папки, чтобы выбрать папку «Транзакции», в которую необходимо развернуть этот шаблон групп параметров. Можно развертывать шаблоны групп параметров в указанные папки и модули конфигурации владельца. Благодаря этому каждый владелец может ограничивать доступ к определенным группам параметров на основе разрешений пользователей для указанных модулей конфигурации или папок. Оставьте это поле незаполненным, если вы хотите, чтобы все пользователи, имеющие доступ к профилю владельца, получили доступ ко всем параметрам и связанным шаблонам, как это и было ранее.
 - d. Нажмите кнопку **«Далее»**.
 - e. Выберите приложения, которые необходимо связать с этим шаблоном на панели «Ассоциированные приложения».
4. Проверьте сведения о развертывании на панели «Сводка». Если параметры развертывания заданы правильно, нажмите кнопку **Готово**. Если необходимо внести изменения, нажмите кнопку **Назад**.

5. Нажмите кнопку **Заккрыть**.

Important

Шаблон группы параметров можно изменить после развертывания. Например, можно добавить, удалить, переупорядочить или изменить параметры в уже развернутом шаблоне групп параметров. После сохранения можно синхронизировать внесенные изменения, и все группы параметров, в основе которых лежит этот 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 (уведомлениями 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.

- Уведомления — файлы, содержащие речевую запись, которая будет воспроизводиться для клиентов. Например, можно создать файл уведомления, сообщающий клиентам о режиме работы.
- Музыка — музыкальные файлы, которые воспроизводятся для клиентов. Например, можно создать музыкальный файл, воспроизводимый для клиентов, которых планируется передать агенту.

Интерфейс ARM встроен в **модуль Operational Parameters Management (OPM)**, 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 приложением голосовой связи.

Доступ к ARM основан на правах доступа ролей и разрешениях системы управления доступом владельца, как описано ниже.

- Доступ пользователей к экранам и определенным функциям ARM осуществляется на основе прав доступа 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 владельца. Пользователю доступны все звуковые ресурсы каждого владельца, к которому ему разрешен доступ.

Для поставщиков услуг: сведения о предоставлении доступа к ресурсам владельцам см. в разделе **Звуковые ресурсы (Configuration Manager)**.

Чтобы получить дополнительную информацию, нажмите вкладку ниже.

Просмотр звуковых ресурсов

Окно **Звуковые ресурсы** в приложении Genesys Administrator Extension (GAX) представляет собой единый список специализаций и звуковых ресурсов. Чтобы отобразить список, выберите пункт **Звуковые ресурсы** в меню **Параметры маршрутизации**.

Для каждого звукового ресурса в приложении GAX отображаются указанные ниже сведения.

- Логотип, обозначающий тип файла — Уведомление или Музыка.
- Имя звукового ресурса.
- Идентификатор звукового ресурса (ARID). В среде с одним владельцем при использовании версии GAX 8.5.2 и более ранних звуковым ресурсам назначались ARID в диапазоне от 9000 до 9999 включительно, что устанавливало лимит в 1000 звуковых ресурсов. Начиная с версии GAX 8.5.2 диапазон был увеличен с 1000 до 9999 включительно, вследствие чего увеличилось количество ARID (до 9000).
 - Начиная с версии 8.5.2 диапазон был увеличен с 1000 до 9999 включительно, вследствие чего увеличилось количество ARID (до 9000).
- Дополнительные столбцы (по одному для каждой специализации), в которых указывается, какая специализация использует этот звуковой ресурс.

Для сортировки списка по столбцам нажмите заголовок столбца. Если нажать его еще раз, порядок сортировки изменится на обратный.

Чтобы найти имя звукового ресурса, нажмите кнопку **Показать быстрый фильтр** и введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**. Список динамически обновляется, чтобы отображать элементы, которые соответствуют тексту в поле **Быстрый фильтр**.

Работа со специализациями

Создание специализации

Чтобы создать специализацию, нажмите кнопку **Создать**.

[+] Показать описание процедуры

Procedure: Создание специализации

Steps

1. Нажмите кнопку **Создать** и выберите **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 описание процедуры

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 приведенные далее 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** — удаление файла. 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 владельцем.
 - **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** — скачивание файла на компьютер.
 - **Кодировки** — просмотр сведений о типе кодировки файла приложением GAX. При выгрузке звуковых файлов приложение GAX автоматически кодирует их в следующие форматы: **µ-law**, **A-law** и **GSM**. Выгрузка поддерживается только для файлов **.wav**.

Звуковые ресурсы

Создание звукового ресурса

Чтобы создать звуковой ресурс, нажмите кнопку **Создать**.

[+] Показать описание процедуры

Procedure: Создание звукового ресурса

Steps

1. Нажмите кнопку **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 Уведомление (файл уведомления).
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Выгрузка звуковых ресурсов

[+] Показать описание процедуры**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 описание процедуры**Procedure: Удаление звуковых ресурсов**

Steps

1. Установите флажок рядом со звуковым ресурсом, который необходимо удалить.
2. Нажмите кнопку **Удалить**.

Important

- При удалении звукового ресурса также удаляются все связанные с ним файлы.

- Если выполняется удаление звукового ресурса, который используется модулем Operational Parameter Management, 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.

Important

Браузер Internet Explorer не поддерживает непосредственное воспроизведение звукового файла. Потребуется загрузить файл и воспроизвести его локально. Браузер Firefox не поддерживает аудиокодеки μ -law и A-law. В браузере Firefox можно воспроизводить только аудиокодеки PCM.

- **Удалить** — удаление файла. 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 владельцем.
- **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** — скачивание файла на компьютер.
- **Кодировки** — просмотр сведений о типе кодировки файла приложением GAX. При выгрузке звуковых файлов приложение GAX автоматически кодирует их в следующие форматы: **μ -law**, **A-law** и **GSM**. Выгрузка поддерживается только для **.wav**-файлов.

Централизованные журналы

В базе данных централизованных журналов содержатся сообщения журналов, создаваемые приложениями Genesys. Подключаемый модуль централизованных журналов Genesys Administrator Extension отображает общую информацию об этих журналах, из которой можно выбрать данные для более подробного рассмотрения. Как и со всеми объектами в GAX, можно просмотреть только те журналы, для которых имеются требуемые права доступа.

Существует два типа сообщений журналов, хранящихся в базе данных централизованных журналов.

- Журналы приложений. Формат этих записей журналов идентичен формату записей журналов, создаваемых большинством приложений Genesys.
- Журналы проверок. Эти журналы создаются лишь несколькими приложениями (в частности, Configuration Server и Solution Control Server) и содержат дополнительные атрибуты и сведения об изменениях конфигурации и действиях по управлению процессами, решениями и сигналами тревоги.

Чтобы просмотреть централизованный журнал, выберите пункт **Централизованные журналы** в строке меню GAX.

Окно «Централизованные журналы»

Записи журналов отображаются в окне «Централизованные журналы».

В меню в левой части окна отображаются представления, доступные для просмотра, например, сохраненные поиски.



Important

Журналы проверок отображаются только в представлении «Проверка» и в результатах поисков, в которых для критерия **Тип** задан параметр Проверка.

Над списком журналов отображаются приведенные далее сведения и элементы управления.



- Количество извлеченных журналов и общее количество журналов, подлежащих извлечению. Чтобы свести к минимуму задержки из-за извлечения всех записей из базы данных журналов, содержащей очень большое количество записей, записи извлекаются из базы данных в пакетах (размер пакета по умолчанию — 100 записей). Извлечение большего количества записей происходит после прокрутки половины существующего списка. Кроме того, в целях повышения производительности ограничено количество записей, которое GAX может отобразить (значение по умолчанию — 5000). Если эти параметры не соответствуют вашим требованиям, можно изменить их с помощью параметров **minlogs** и **maxlogs** соответственно. См. "[Раздел clog](#)" документа *Genesys Administrator Extension Deployment Guide*.

- Критерии поиска, используемые для выбора журналов в списке. По умолчанию выбираются только журналы, созданные на протяжении текущего дня (**Диапазон дат:** сегодня). Дополнительную информацию о выборе журналов с помощью фильтров см. в разделе **Фильтрация журналов**.
- Четыре значка управления.

-  открывает окно поиска, в котором можно задать **фильтры** для создания списка интересующих журналов или, по крайней мере, уменьшения списка до размера, более удобного для управления.
-  удаляет выбранные журналы из списка. Чтобы выбрать журнал для удаления, установите флажок в первом столбце. Выберите необходимое количество журналов или установите флажок в ряду заголовка, чтобы выбрать все отображаемые записи.


Warning

При установке флажка в ряду заголовка программа предложит выбрать все записи в базе данных (не только отображаемые), соответствующие тем же критериям, что и отображаемые. Выберите этот параметр ТОЛЬКО в том случае, если вы уверены в необходимости выбора для удаления всех записей в базе данных, соответствующих этим критериям.

-  позволяет выбрать столбцы (атрибуты) для отображения в списке.
-  обновляет отображение.
- Поле быстрого фильтра — введите текст в это поле, чтобы выполнить поиск определенных журналов, не используя все возможности фильтра. Журналы, содержащие введенный текст (в том числе числа, например, идентификатор журнала), будут возвращены и включены в список. Фильтр нечувствителен к регистру, отображается суммарный результат действия фильтров — запрос оценивается и выполняется, а список результатов обновляется по мере ввода символов. Для наиболее точных результатов введите как можно больше символов.

Каждая запись журнала отображается с несколькими или всеми приведенными далее атрибутами.

- **Уровень** — **уровень входа** журнала: **Сигнал тревоги**, **Стандартный**, **Взаимодействие** или **Трассировка**.
- **Идентификатор** — уникальный идентификатор журнала в формате <Application id>-<message ID>, где <Application ID> — это идентификатор приложения, создавшего журнал, а <message ID> — это числовой идентификатор сообщения журнала, уникальный в рамках компонента, создавшего журнал.
- **Описание** — текст сообщения журнала.
- **Хост** — хост, на котором работает приложение, создавшее журнал.
- **Приложение** — имя приложения, создавшего журнал.
- **Дата** — дата и время создания журнала.
- **Идентификатор взаимодействия** — идентификатор взаимодействия, для которого был создан журнал. Этот атрибут отображается только для журналов уровня взаимодействия.

Можно также нажать  и настроить отображение атрибутов (столбцов). По умолчанию отображаются все столбцы.

Фактическое отображение атрибутов зависит от выбранных в меню слева окна элементов и атрибутов, выбранных для отображения. Например, атрибут **Уровень** не отображается, если вы включили отображение только журналов уровня «Стандартный».

Нажмите строку какого-либо журнала, чтобы просмотреть дополнительные атрибуты.


Просмотр журналов

В окне «Централизованные журналы» можно выполнять приведенные далее действия.

- Просматривать все журналы типа «Приложение», выбрав пункт **Все журналы** в разделе **Приложения** в меню слева.
- Просматривать все журналы определенного **уровня**, выбирая соответствующие уровни в разделе **Приложения**. Например, для просмотра всех журналов типа «Приложение» уровня «Стандартный» выберите пункт **Стандартный** в разделе **Приложения**.
- Просматривать все журналы типа «Проверка», выбрав пункт **Все журналы** в разделе **Приложения** в меню слева.
- Просматривать все журналы, удовлетворяющие критерии сохраненного поиска, выбрав имя поиска в разделе **СОХРАНЕННЫЕ ПОИСКИ** в меню слева.
- Создавать новый поиск для всех журналов, соответствующих указанным критериям, с помощью **фильтрации** журналов на основе указанных критериев.

По умолчанию GAX отображает журналы, отсортированные по атрибуту **Дата**. Можно также сортировать их по таким атрибутам, как **Уровень**, **Идентификатор**, **Описание**, **Хост**, **Приложение** и **Дата** (и время) их создания. Нажмите соответствующую ячейку заголовка, чтобы отсортировать список по атрибуту и (или) изменить порядок отображения в списке (по возрастанию или убыванию).

Поиск журналов

Можно искать определенные журналы с помощью фильтрации списка журналов по одному или нескольким критериям поиска. Чтобы открыть окно фильтра, нажмите . В этом окне можно выполнять базовый или расширенный поиск.

- **Базовый поиск** — с его помощью можно просмотреть подмножество журналов с помощью базового набора критериев.
- **Расширенный поиск** — с его помощью, имея определенные права доступа, можно фильтровать список по дополнительным критериям, сохранять поиски, управлять списком сохраненных поисков и удалять некоторые или все журналы.

Чтобы сохранить до 10 определенных поисков для использования в будущем, нажмите **Сохранить как**. Если необходимо сохранить новый поиск, но лимит в 10 поисков уже исчерпан, требуется удалить один из существующих поисков (нажмите значок **x**, появляющийся при наведении курсора мыши на имя поиска) перед сохранением нового. Чтобы изменить порядок поисков в списке, перетащите имена поисков.

Tip

- Перед началом поиска убедитесь в том, что все записи журналов извлечены из базы данных — проверьте количество записей в правой верхней углу окна «Централизованные журналы».
- Если вам необходимо всего лишь найти записи журналов, содержащие какой-либо текст или даже запись журнала с уникальным идентификатором, получить почти те же результаты, что и при базовом или расширенном поиске, можно путем ввода текста в поле «Таблица фильтра» в левой верхней части окна.

Базовый поиск

В базовом поиске можно отфильтровать журналы по таким критериям, как **Хост**, **Приложение**, **Владелец**, **Пользователь**, **Дата**, и (или) **Описание**.

При выполнении базового поиска обратите внимание на приведенные далее моменты.

- Для каждого атрибута можно вводить только одно значение фильтра.
- Фильтры **Хост**, **Приложение**, **Владелец** и **Пользователь** содержат раскрывающиеся списки значений соответствующего атрибута для каждой записи журнала в исходном списке.
- Фильтр **Дата** включает восемь предварительно определенных значений фильтра, приведенных далее.
 - Последние 5 минут
 - .
 - Последние 15 минут
 - .
 - Последний 1 час
 - .
 - Сегодня
 - .
 - Вчера — текущий и предыдущие дни
 - .
 - Последние 5 дней — текущий и предыдущие 5 дней
 - .

- Последние 30 дней — текущий и предыдущие 30 дней

Отсчет всех дней начинается в полночь (00:00:00). Интервалы минут и часов измеряются от момента запуска фильтра.

Также можно выбрать пункт **Пользовательский диапазон дат** и выбрать диапазон дат и времени в отображаемом рядом календаре.

- У фильтра **Описание** нет раскрывающегося списка. Введите какой-либо текст, который можно найти в **имени хоста**, **имени приложения** или **описании** журнала. Механизм поиска с помощью этого фильтра немного отличается от механизма поиска поля **Быстрый фильтр**, расположенного над списком записей, поскольку поиск с помощью этого поля выполняется только по совпадениям текста трех атрибутов и не может быть использован для поиска журналов указанного количества.


Для фильтрации журналов выберите значение одного или нескольких критериев поиска и нажмите **Поиск**. Откроется список журналов, соответствующих указанным критериям.

Расширенный поиск


Чтобы воспользоваться фильтром «Расширенный поиск», необходимо иметь право доступа ACCESS_CLOGS. Этот расширенный фильтр позволяет воспользоваться большим количеством критериев поиска. Если у вас есть право доступа DELETE_CLOGS, можно также удалять некоторые или все записи журналов из базы данных централизованных журналов, возвращенные по вашему запросу.

Чтобы определить критерии расширенного фильтра, сначала введите критерии фильтрации в поле **базового поиска**. Затем нажмите значок стрелы рядом с полем расширенного поиска. Окно поиска развернется. Отобразятся дополнительные приведенные далее фильтры, с помощью которых можно выполнить поиск журналов.

- **Тип журнала** — Приложение или Проверка.
- **Уровень журнала** — **Сигнал тревоги**, **Стандартный**, **Взаимодействие** или **Трассировка**.
- Название **решения**, в котором был создан журнал.
- Тип и имя измененных объектов конфигурации.
- Имя ключа и значение измененных атрибутов.

Чтобы удалить значение из фильтра, нажмите **Сбросить**. Чтобы очистить все фильтры, нажмите **Сбросить все фильтры**. Чтобы удалить только некоторые пары ключ — значение, введенные в фильтр **Атрибуты**, нажмите отображаемый рядом значок .

В списке записей, возвращаемых расширенным поиском, можно обычным способом просматривать и сортировать записи журнала. Чтобы удалить записи из базы данных

централизованного журнала, нажмите . (Чтобы удалять записи, необходимо иметь право доступа DELETE_CLOGS.)

Уровни журналов

Genesys Administrator создает отчеты о событиях в журнале на четырех уровнях детализации: **Сигнал тревоги**, **Стандартный**, **Взаимодействие** и **Трассировка**. Для событий журнала этих уровней создаются записи журнала одинакового формата, которые могут быть сохранены в базе данных централизованных журналов.

Кроме того, некоторые приложения могут также создавать журналы проверок. Эти журналы проверок обычно содержат дополнительные атрибуты и сведения об изменениях конфигурации и действиях по управлению процессами, решениями и сигналами тревоги.

Уровень «Сигнал тревоги»

Журналы уровня «Сигнал тревоги» содержат только записи журнала уровня сигнала тревоги. Сервер Solution Control Server (SCS) создает журналы уровня «Сигнал тревоги» от имени других приложений, когда получает от них события журнала, конфигурация которых соответствует конфигурации обнаруженных событий в аварийных состояниях. С помощью этого уровня SCS сообщает базе данных централизованных журналов о возникновении и удалении всех сигналов тревоги.

Уровень «Стандартный»

Журналы уровня «Стандартный» содержат события высокого уровня, и создают отчеты о значительных проблемах и нормальном функционировании применяемых решений. Отчет о событии создается на стандартном уровне, если событие соответствует одному из перечисленных ниже критериев.

[+] Показать критерии

- Показывает, что произошел сбой при попытке выполнения любой внешней операции.
- Показывает, что последняя попытка выполнить внешнюю операцию, при которой ранее произошел сбой, была успешной.
- Показывает, что обнаружено условие, которое отрицательно влияет на фактические или запланированные операции.
- Показывает, что ранее обнаруженное условие, которое отрицательно влияло на операции, более не существует.
- Показывает нарушение безопасности любого рода.
- Показывает, что выполняется обмен данными высокого уровня, который невозможно распознать или который не соответствует ожидаемой логической последовательности.
- Показывает, что внешний запрос обработать невозможно.
- Показывает, что логический этап процесса инициализации успешно завершен.
- Показывает переход приложения из одного рабочего режима в другой.
- Показывает, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, превышает этот порог.

- Показывает, что значение параметра, связанного с настраиваемым порогом, которое ранее превышало этот порог, вернулось в нормальный диапазон.

Уровень «Взаимодействие»

Журналы уровня «Взаимодействие» создают отчеты о подробностях взаимодействия, обработанного компонентами решения, осуществляющих взаимодействие. Журнал содержит информацию об этапах обработки каждого взаимодействия каждым компонентом решения. Отчет о событии создается на уровне «Взаимодействие» в приведенных далее случаях.

- Событие является распознаваемым обменом данных о взаимодействии высокого уровня с другим приложением.
- Событие связано с изменением в режиме реального времени состояния взаимодействия, осуществляемого приложением (если только это изменение не заметно в процессе обмена данными высокого уровня).

Конкретные критерии зависят от определенного компонента и его роли в обработке взаимодействия.

Уровень «Трассировка»

Журналы уровня «Трассировка» создают отчеты о подробностях коммуникации между различными компонентами решения. Журнал содержит информацию об этапах обработки каждого взаимодействия каждым компонентом решения. Отчет о событии создается на уровне «Трассировка», если событие соответствует одному из перечисленных ниже критериев.

- Событие является распознаваемым обменом данными высокого уровня с другим приложением.
- Событие является распознаваемым обменом данными высокого уровня с внешней системой.
- Событие связано с изменением в режиме реального времени состояния объектов уровня пользователя, обрабатываемых приложением (если только это изменение не может быть заметно в процессе обмена данными высокого уровня).

Дополнительные сведения

Дополнительные сведения о создании журналов в программном обеспечении Genesys см. в документе *Management Layer User's Guide*. Описания журналов см. в *общей справке по событиям в журнале Framework*.

Устранение неисправностей GAX

Прерывание соединения с базой данных

Если сервер Configuration Server непосредственно подключен к Configuration Database (**dbthread=true** в объекте приложения Configuration Server), и соединение с базой данных по какой-либо причине прервано, попробуйте воспользоваться параметром выполнения приложения Configuration Server **force-offline** для возобновления соединений.

Этот параметр, установленный в разделе Configuration Server основного объекта приложения Configuration Server, прерывает и запускает соединение с Configuration Database. По умолчанию выбрано значение `false` (ложь), поскольку при запуске все соединения включены (нет необходимости их возобновлять). Если соединения прерваны, выполните приведенные далее действия.

1. Задайте значение параметра **force-offline=true** (истина). Вследствие этого все соединения с Configuration Database будут прерваны, а Configuration Server (и, следовательно, GAX) будут переведены в режим чтения.
2. Задайте значение параметра **force-offline=false**. Вследствие этого все соединения с Configuration Database будут восстановлены, а Configuration Server (и, следовательно, GAX) будут переведены в режим чтения и записи.

Это действие способствует установлению соединений.

Warning

При замене режима GAX на режим только чтения и наоборот не изменяйте каким-либо способом объект приложения Configuration Server.

Сообщения об ошибках

В этом разделе приводится описание сообщений об ошибках, которые вы можете получать при использовании GAX, а также рекомендации по действиям для устранения или исправления ошибки. Сообщения об ошибках отображаются в красном окне в верхней части страницы их возникновения.

Ошибки отображения

Ошибка отображения будет выглядеть подобным образом:

```
Cannot mirror folder path <path name> under <folder name> folder of switch <switch name>  
Please check GAX log for more detail.
```

Описание

Эта ошибка возникает при создании агента в определенной структуре папок и указании DN и входных имен агента при отсутствии надлежащих разрешений для доступа к какой-либо папке пути.

Рекомендуемые действия

Убедитесь в том, что пользователь, создающий учетную запись агента, имеет надлежащие разрешения для доступа в указанную папку.