



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

# Genesys Administrator Extension Help

Genesys Administrator 8.5.0

12/10/2022

# Table of Contents

<b>Genesys Administrator Extension - nápověda</b>	<b>4</b>
<b>Hlavní funkce</b>	<b>6</b>
Přihlašovací jméno a heslo	7
Předvolby	8
Uživatelské rozhraní	13
Přidávání odkazů na navigační panel	15
Správa zásuvných modulů	19
Používání konzoly příkazového řádku (CLC)	22
Sady hromadných změn	38
<b>Agenti</b>	<b>45</b>
<b>Správce konfigurace</b>	<b>51</b>
Účty	64
Přístupové skupiny	65
Skupiny agentů	68
Uživatelé (osoby)	71
Role	76
Dovednosti	78
Pravidla pro kapacitu	80
Prostředí	91
Šablony aplikace	92
Aplikace	95
Podmínky výstrahy	104
Hostitelé	110
Skripty	117
Řešení	122
Klienti	127
Časová pásma	131
Přepínání	135
Agent - přihlášení	136
DN	139
Skupiny DN	144
IVR	147
Porty IVR	150
Místa	153
Skupiny míst	156

Přepínače	159
Spojovatelný	163
Směrování/e-Služby	165
Zvukové prostředky (Správce konfigurace)	166
Obchodní atributy	172
Hodnoty obchodních atributů	175
Tabulky s cíli	178
Statistické dny	182
Statistické tabulky	188
Transakce	190
Hlasové výzvy	192
Stolní	194
Kódy akcí	195
Hlasová platforma	198
Profily hlasové platformy	199
Odchozí	201
Seznamy volání	202
Kampaně	205
Skupiny v kampani	207
Pole	212
Filtry	216
Formáty	218
Přístup k tabulce	222
Procedury	225
<b>Systémový řídicí panel</b>	<b>228</b>
<b>Nasazení řešení</b>	<b>244</b>
Instalační balíčky	245
Nasazené IP	259
Definice řešení	261
Nasazená řešení	268
Oprávnění	270
<b>Správa provozních parametrů</b>	<b>271</b>
Parametry	273
Skupiny parametrů	280
Šablony skupin parametrů	284
<b>Správa zvukových prostředků</b>	<b>290</b>

# Genesys Administrator Extension - nápověda

Vítá vás nápověda aplikace Genesys Administrator Extension. Tento dokument vám představí nové grafické uživatelské rozhraní aplikace Genesys Administrator Extension a popíše pojmy a postupy pro používání tohoto softwaru ve vašem kontaktním středisku.

## O aplikaci Genesys Administrator Extension

Aplikace Genesys Administrator Extension (GAX) představuje pro software Genesys uživatelské rozhraní nové generace, které snižuje celkové provozní náklady, urychluje nasazení a poskytuje intuitivní funkce k provádění složitých operací, přičemž předchází vzniku chyb způsobených lidským faktorem. Tento produkt se zaměřuje na zajišťování pohodlnosti používání pro podnikové i hostované zákazníky a také pro správce systému a provozní uživatele.

Zde je několik rychlých odkazů na populární kapitoly a témata:

### Hlavní funkce

---

[Přihlašovací jméno a heslo](#)  
[Nastavení předvoleb](#)  
[Navigace v uživatelském rozhraní](#)

### Konfigurace a monitorování

---

[Používání okna Agenti](#)  
[Používání správce konfigurace](#)  
[Systémový řídicí panel](#)

### Nasazení řešení

---

[Instalační balíčky](#)  
[Definice řešení](#)  
[Oprávnění](#)

### Správa provozních parametrů

---

[Parametry](#)  
[Skupiny parametrů](#)  
[Šablony skupin parametrů](#)



Správa zvukových prostředků

---

Správa zvukových prostředků

A rectangular box with a thin black border containing text. The text "Správa zvukových prostředků" appears twice: once at the top in black and once below a horizontal line in red.

# Hlavní funkce

Tato kapitola popisuje hlavní funkce aplikace GAX. Další informace naleznete v níže uvedených tématech:

## Přihlašovací jméno a heslo

Tato stránka obsahuje informace o přihlášení k aplikaci GAX.

---

[Přihlašovací jméno a heslo](#)

## Předvolby

Tato stránka vysvětluje, jak nastavit uživatelské a systémové předvolby.

---

[Předvolby](#)

## Uživatelské rozhraní

Tato stránka vysvětluje, jak používat uživatelského rozhraní.

---

[Uživatelské rozhraní](#)

[Přidávání odkazů na navigační panel](#)

## Správa a další úkony

---

[Správa zásuvných modulů](#)

[Konzola příkazového řádku](#)

[Sady hromadných změn](#)

## Přihlašovací jméno a heslo

Jméno uživatele je zobrazeno na panelu záhlaví v horní části okna Genesys Administrator Extension.

Při prvním přihlášení nebo v případě, že správce systému obnovil vaše heslo, můžete být vyzváni k nastavení nového hesla.

### Procedure: Nastavení nového hesla

#### Steps

1. Pokud budete vyzváni k nastavení nového hesla při prvním přihlášení nebo v případě, že správce systému obnovil vaše heslo, zobrazí se dialogové okno **Změnit heslo**.
2. Do pole **Nové heslo** zadejte nové heslo.
3. Do pole **Potvrdit heslo** zadejte stejné heslo znovu.
4. Klikněte na tlačítko **OK**.

## Vypršení limitu nečinnosti

Z bezpečnostních důvodů může mít aplikace GAX nastaveno uzamykání po určité době, během které nebyla použita klávesnice ani myš. Pokud k vypršení časového limitu nečinnosti dojde, uživatelský vstup bude zablokován, dokud aplikaci neodemknete zadáním přihlašovacích údajů. Tato funkce zajišťuje, aby k terminálu s aplikací GAX, který byl ponechán bez dozoru, nemohl získat přístup neoprávněný uživatel.

### Important

Aplikace GAX využívá strategii zachování relace i v případě vypršení limitu. Pomocí této funkce aplikace GAX zajistí zachování vaší relace, i když funkce vypršení limitu nečinnosti uzamkne aplikaci a vyžádá si nové přihlášení.

## Předvolby

Genesys Administrator Extension umožňuje přizpůsobit rozhraní tak, aby vyhovovalo vašim osobním preferencím. Vaše předvolby budou použity pokaždé, když se vy nebo kdokoli s vašimi přihlašovacími údaji přihlásí k aplikaci Genesys Administrator Extension prostřednictvím libovolného prohlížeče.

Chcete-li otevřít nabídku Předvolby, klikněte na své uživatelské jméno na panelu záhlaví. Pokud je tato funkce nastavena, nabídka zobrazí, kdy naposledy byl účet daného uživatele k aplikaci Genesys Administrator Extension přihlášen.

### Important

Aby bylo možné funkci času posledního přihlášení používat, musí být splněny tyto podmínky:

- Aby byl čas posledního přihlášení přesný, datum a čas místního počítače a počítače systému správy musejí být synchronizovány.
- Soubor `confserv.cfg` serveru s konfigurací (který se nachází v instalačním adresáři počítače hostujícího server s konfigurací) musí obsahovat následující řádky kódu:
  - `last-login = true`
  - `last-login-synchronization = true`

Nabídka **Předvolby** obsahuje následující možnosti:

- **Odhlásit** - odhlásí vás od aplikace Genesys Administrator Extension.
- **Předvolby uživatele**
- **Předvolby systému**
- **Nastavit aktuální stránku jako domovskou** - nastaví aktuálně zobrazenou stránku jako domovskou stránku vašeho uživatelského účtu. Po nastavení se tato stránka zobrazí pokaždé, když se přihlásíte.
- **Změnit heslo**
- **Informace** - kliknutím na tuto možnost zobrazíte informace o nainstalovaném softwaru. Pokud má váš uživatelský účet oprávnění **Číst nasaditelné a nenasaditelné IP a SPD**, můžete zobrazovat také informace o serveru s konfigurací, ke kterému jste připojeni.
- **Genesys Administrator**

### Important

Nastavení v nabídce **Předvolby uživatele** mají přednost před nastaveními v nabídce **Předvolby systému**. Pokud je například v nabídce **Předvolby systému** nastaven



jazyk Angličtina (USA) a v nabídce **Předvolby uživatele** je nastaven jiný jazyk, aplikace Genesys Administrator Extension použije nastavení jazyka z nabídky **Předvolby uživatele**.

## Předvolby uživatele

### Upřesnit

V okně **Upřesnit** můžete nastavit úroveň záznamu pro protokolování JavaScript aplikace Genesys Administrator Extension. Toto nastavení je nutné použít pouze v případě, že vás k tomu vyzve personál technické podpory. Z rozevíracího seznamu vyberte jednu z následujících úrovní:

- **Použít systémové nastavení** - bude použito nastavení určené v nabídce **Předvolby systému**.
- **Ladění** - budou generovány veškeré protokoly (chyb, varování, informací a ladění).
- **Informace** - budou generovány protokoly chyb, varování a informací.
- **Varování** - budou generovány pouze protokoly chyb a varování.
- **Chyba** - budou generovány pouze protokoly chyb.
- **Vypnuto** - protokolování je zakázáno.

### Important

Tyto protokoly lze zobrazovat v konzole prohlížeče a nejedná se o protokoly Tomcat.

## Správce konfigurace

V okně **Správce konfigurace** můžete nastavit následující předvolby zobrazení pro správce konfigurace:

- **Zobrazit DBID** - při prohlížení podrobností o konfiguračním objektu zobrazí ID databáze.
- **Zobrazit nedávné** - na domovské stránce správce konfigurace zobrazí seznam nedávno zobrazených konfiguračních objektů. Tento seznam uvádí typ a název konfiguračního objektu (například DN, 80708), klienta, kterému objekt patří, a datum posledního přístupu. Podržení kurzoru myši nad položkou zobrazíte další informace, jako například konkrétní datum a čas přístupu k objektu a jeho cestu. Kliknutím na položku můžete objekt zobrazit.
- **Maximální počet nedávných položek určených k zobrazení** - určuje počet položek zobrazených v seznamu **Zobrazit nedávné**.

## Místní nastavení

V okně **Místní nastavení** můžete výběrem patřičného přepínače nastavit následující předvolby:

Předvolba (název pole)	Popis
Jazyk	Jazyk, který má být používán v uživatelském rozhraní GAX. Výchozí je možnost <b>Použít systémové nastavení</b> . Další volitelné jazyky můžete přidat <b>instalací zásuvných modulů s jazykovými balíčky</b> .  <b>Important</b> Aby byly změny aplikovány, je třeba aktualizovat stránku v prohlížeči.
Formát data	Formát, ve kterém se budou v aplikaci Genesys Administrator Extension zobrazovat data. Výchozí je možnost <b>Použít systémové nastavení</b> .
Začátek týdne	Den, který má být považován za začátek týdne. Výchozí je možnost <b>Použít systémové nastavení</b> .
Číselný formát	Formát, ve kterém mají být zobrazována čísla. Výchozí je možnost <b>Použít systémové nastavení</b> .
Časové pásmo	Časové pásmo, které má být používáno k zobrazování času v aplikaci GAX. Výchozí je možnost <b>Použít systémové nastavení</b> .

## Předvolby systému

### Omezení

Genesys Administrator Extension umožňuje omezit množství změn současně odesílaných na server s konfigurací. Optimalizací těchto nastavení můžete zajistit konzistentní výkon v celém prostředí Genesys.

V poli **Velikost dávky pro hromadnou úpravu** můžete určit, kolik hromadných úprav konfiguračních objektů lze provést současně. Výchozí hodnota je 300. Hodnota 0 znamená, že změny konfiguračních objektů nebudou omezeny (všechny vyžádané operace budou na server s konfigurací odeslány bez zpoždění). Do tohoto pole můžete zadat hodnotu 0 nebo jakékoli kladné celé číslo.

#### Important

Maximální hodnota v poli **Velikost dávky pro hromadnou úpravu** pro uživatele přistupující prostřednictvím aplikace Genesys Administrator je 300.

V poli **Časový limit dávky pro hromadnou úpravu** můžete zadat, jak dlouho (v sekundách) má aplikace Genesys Administrator Extension počkat mezi prováděním jednotlivých operací hromadných úprav. Výchozí hodnota je 1. Hodnota 0 znamená, že mezi operacemi hromadných úprav nebude žádné zpoždění. Do tohoto pole můžete zadat hodnotu od 0 do 300.

## Správa agentů

V nabídce **Agent - správa** můžete použitím rozložení **Cloud** nebo **Premise** určit, zda bude či nebude zobrazeno okno **Agenti**. Další informace o rozdílech mezi těmito rozloženími najdete v části **Agenti**.

Také můžete nastavit následující možnosti pro okno **Přidat agenty**:

- **Vynutit pro uživatelské jméno e-mailovou adresu** - je-li tato možnost zaškrtnuta, aplikace GAX zajistí, aby byl údaj zadaný do pole **Uživatelské jméno** ve formě e-mailové adresy.
- **Skrýt externí ID** - je-li tato možnost zaškrtnuta, aplikace GAX v okně **Přidat agenta** skryje pole **Externí ID**.
- **Výchozí přístupová skupina** - (volitelné) **Přístupová skupina**, do které jsou přidáváni agenti vytvoření v okně **Agenti**. Ve výchozím nastavení je tato hodnota prázdná a agenti nejsou přidáváni do žádných přístupových skupin.

### Important

Pokud zadáte jméno přístupové skupiny, která neexistuje, aplikace GAX do této skupiny nemůže agenty vkládat. Přístupovou skupinu musíte nejprve vytvořit.

## Místní nastavení

V nabídce **Místní nastavení** můžete výběrem patřičného přepínače nastavit následující předvolby:

Předvolba (název pole)	Popis
Jazyk	Jazyk, který má být používán v uživatelském rozhraní GAX. Výchozí hodnota je <b>Angličtina (USA)</b> . Další volitelné jazyky můžete přidat <b>instalací zásuvných modulů s jazykovými balíčky</b> .  <b>Important</b> Aby byly změny aplikovány, je třeba aktualizovat stránku v prohlížeči.
Formát data	Formát, ve kterém se budou v aplikaci Genesys Administrator Extension zobrazovat data.
Začátek týdne	Den, kterým má být považován za začátek týdne (neděle nebo pondělí).
Číselný formát	Formát, ve kterém mají být zobrazována čísla.
Časové pásmo	Časové pásmo, které má být používáno k zobrazování času v aplikaci GAX.

## Změnit heslo

V nabídce **Změnit heslo** můžete změnit své heslo. Abyste mohli heslo změnit, musíte mít oprávnění **Měnit uživatelské heslo**.

## Genesys Administrator

Kliknutím na tento odkaz spustíte aplikaci Genesys Administrator. Tento odkaz se zobrazí, pokud máte nakonfigurováno přihlášení k aplikaci Genesys Administrator při přihlášení k rozhraní Genesys Administrator Extension.

# Uživatelské rozhraní

Hlavní obrazovka aplikace Genesys Administrator Extension sestává z následujících dvou částí:

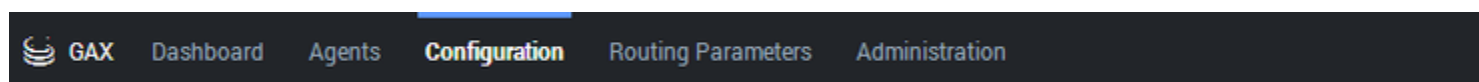
- **Záhlaví** v horní části obrazovky obsahuje hlavní ovládací prvky uživatelského rozhraní.
- V **pracovním prostoru** pod záhlavím můžete provádět všechny úkony aplikace Genesys Administrator Extension.

## Important

Pracovní prostor zobrazuje pouze objekty a možnosti, pro které má přihlášený uživatel **oprávnění role** a povolení k přístupu k objektům.

## Záhlaví

Oblast Záhlaví se nachází v horní části hlavní obrazovky rozhraní a obsahuje hlavní ovládací prvky rozhraní Genesys Administrator Extension (GAX).



Panel záhlaví v aplikaci Genesys Administrator Extension

V pravé části panelu záhlaví se zobrazuje jméno přihlášeného uživatele a odkaz na tento dokument nápovědy. Kliknutím na uživatelské jméno zobrazíte nabídku **Předvolby**.

V levé části panelu záhlaví se nacházejí možnosti nabídky k navigaci aplikace GAX.

Následující pevná záhlaví jsou zobrazena vždy:

- **Řídicí panel,**
- **Agenti,**
- **Konfigurace,**
- **Parametry směrování,**
- **Operace.**

Kliknutím na tlačítko **Domů** na jakékoli stránce aplikace GAX se vrátíte na domovskou stránku.

Instalací zásuvných modulů do pevných záhlaví přidáte záhlaví podnabídek. Například instalací zásuvného modulu **ASD** přidáte podnabídku **Nasazení řešení** do pevného záhlaví **Konfigurace**. Tato záhlaví podnabídek jsou uvedena v pořadí podle abecedy. Pokud zásuvný modul neurčí žádné záhlaví nabídky, bude přidán do pevného záhlaví **Konfigurace**.

Uživatelé mohou přidávat také vlastní odkazy na externí webové stránky. Další informace najdete v části [Přidávání odkazů na navigační panel](#).

### Important

Dostupná záhlaví podnabídek jsou určována podle vašich přístupových oprávnění a zásuvných modulů nainstalovaných ve vašem systému. Například záhlaví podnabídky **Parametry směrování** se nezobrazí, pokud není nainstalován zásuvný modul **OPM**.

## Pracovní prostor

V pracovním prostoru, který se nachází pod záhlavím, můžete provádět všechny úkony aplikace Genesys Administrator Extension. Zobrazuje pouze objekty a možnosti, pro které má přihlášený uživatel **oprávnění role** a povolení k přístupu k objektům.

Seznamy položek v pracovním prostoru jsou v prostředích s více klienty organizovány podle klienta. Můžete se rozhodnout zobrazit všechny klienty, svého výchozího klienta nebo vybrané klienty. Stačí

kliknout na položku **Adresář klientů** .

Po kliknutí na záhlaví sloupce můžete třídít seznamy podle různých kritérií. Také můžete rychle vyhledávat informace pomocí pole **Rychlý filtr**.

## Historie auditu

U některých objektů je možné zobrazit historii auditu. Výběrem objektu (například definice řešení) zobrazíte informace o objektu na novém panelu. Na panelu s informacemi o objektu klikněte na tlačítko **Související** a vyberte možnost **Historie**. Panel **Historie** se zobrazí vpravo. Obsahuje informace o historii změn objektu.

## Dostupnost položek nabídky

Více instancí aplikace Genesys Administrator Extension může být připojeno ke stejnému konfiguračnímu prostředí kvůli podpoře vyrovnávání zátěže a vysoké dostupnosti. Každá instance aplikace Genesys Administrator Extension může být nakonfigurována pro používání různých sad funkčních modulů. Ne všechny moduly musejí být dostupné pro všechny instance aplikace Genesys Administrator Extension nainstalované ve vašem prostředí Genesys.

# Přidávání odkazů na navigační panel

Další odkazy lze na navigační panel přidávat úpravou možností konfigurace výchozího objektu aplikace.

## Přidávání vlastních odkazů

1. Ve správci konfigurace klikněte na možnost **Aplikace**. Zobrazí se seznam **Aplikace**.
2. Kliknutím na objekt výchozí klientské aplikace v seznamu zahajete jeho úpravu.

### Important

Název výchozí klientské aplikace je definován v možnostech objektu aplikace GAX v oblasti **Obecné**. Obvykle je nazván **default** (výchozí), ale ve vašem prostředí může mít i jiný název.

3. Klikněte na kartu **Možnosti aplikace**.
4. Klikněte na tlačítko **Přidat**.
5. V místním okně zadejte následující údaje:
  - **Oblast** - vyžaduje zadání následujícího: `ga_preferences.navigation`
  - **Klíč** - vyžaduje zadání následujícího: `categories`
  - **Hodnota** - zadejte počet dodatečných položek kategorií, které mají být přidány na navigační panel. Pokud chcete například přidat jednu položku kategorie, zadejte hodnotu 1.

### Important

Pokud na navigační panel nechcete přidat žádné dodatečné položky kategorií, můžete zadat hodnotu 0 (nula).

- Klikněte na tlačítko **OK**.
6. Klikněte na tlačítko **Přidat**.
  7. V místním okně zadejte následující údaje:
    - **Oblast** - vyžaduje zadání následujícího: `ga_preferences.navigation`
    - **Klíč** - vyžaduje zadání následujícího: `items`

- **Hodnota** - zadejte počet dodatečných odkazů, které mají být přidány k položce kategorie vytvořené v kroku 6. Pokud chcete například přidat jednu položku odkazu, zadejte hodnotu 1.
- Klikněte na tlačítko **OK**.

## Definování položek kategorií

Pro každou položku kategorie musíte vytvořit dodatečnou možnost, která definuje nadřazenou kategorii, ID nové položky kategorie a zobrazovaný název. Provedením následujících kroků definujete jednotlivé položky kategorií.

1. Klikněte na tlačítko **Přidat**.
2. V místním okně zadejte následující údaje:
  - **Oblast** - vyžaduje zadání následujícího: `ga_preferences.navigation_categories_0`
  - **Klíč** - vyžaduje zadání následujícího: `category`
  - **Hodnota** - zadejte název kategorie, která má být přidána na navigační panel. Například: `custom`. Můžete určit také existující položky kategorií. Chcete-li například přidat položku nabídky do položky kategorie **Konfigurace**, zadejte řetězec `config`.
  - Klikněte na tlačítko **OK**.
3. Klikněte na tlačítko **Přidat**.
4. V místním okně zadejte následující údaje:
  - **Oblast** - vyžaduje zadání následujícího: `ga_preferences.navigation_categories_0`
  - **Klíč** - vyžaduje zadání následujícího: `name`
  - **Hodnota** - zadejte ID kategorie, která má být přidána na navigační panel. Například: `custom`
  - Klikněte na tlačítko **OK**.
5. Klikněte na tlačítko **Přidat**.
6. V místním okně zadejte následující údaje:
  - **Oblast** - vyžaduje zadání následujícího: `ga_preferences.navigation_categories_0`
  - **Klíč** - vyžaduje zadání následujícího: `title`
  - **Hodnota** - zadejte název kategorie, která má být přidána na navigační panel. Například: `Custom Links`
  - Klikněte na tlačítko **OK**.

### Important

Výše uvedený postup můžete opakovat pro další položky kategorií. Pro každou další položku kategorie musíte navýšit hodnotu v poli **Oblast**. Pokud chcete například definovat tři položky kategorií, hodnoty v poli **Oblast** by měly být:



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

## Definování položek odkazů

Pro každou položku odkazu musíte vytvořit dodatečnou možnost, která definuje nadřazenou kategorii, oprávnění, název a adresu URL. Provedením následujících kroků definujete jednotlivé položky odkazů.

1. Klikněte na tlačítko **Přidat**.
2. V místním okně zadejte následující údaje:
  - **Oblast** - vyžaduje zadání následujícího: `ga_preferences.navigation_items_0`
  - **Klíč** - vyžaduje zadání následujícího: `category`
  - **Hodnota** - zadejte název kategorie, do které má být odkaz přidán. Například: `custom`. Můžete určit také existující položky kategorií. Chcete-li například přidat položku odkazu do položky kategorie **Konfigurace**, zadejte řetězec `config`.
  - Klikněte na tlačítko **OK**.
3. Klikněte na tlačítko **Přidat**.
4. V místním okně zadejte následující údaje:
  - **Oblast** - vyžaduje zadání následujícího: `ga_preferences.navigation_items_0`
  - **Klíč** - vyžaduje zadání následujícího: `privilege`
  - **Hodnota** - zadejte název oprávnění, které určuje, zda má být položka zobrazena uživateli. Například: `CUSTOM_LINK`

### Important

Další informace o přiřazování oprávnění najdete v části [Přiřazená oprávnění](#).

- Klikněte na tlačítko **OK**.
5. Klikněte na tlačítko **Přidat**.
  6. V místním okně zadejte následující údaje:
    - **Oblast** - vyžaduje zadání následujícího: `ga_preferences.navigation_items_0`
    - **Klíč** - vyžaduje zadání následujícího: `title`

- **Hodnota** - zadejte název položky odkazu, který má být přidán na navigační panel. Například: Genesys
- Klikněte na tlačítko **OK**.

7. Klikněte na tlačítko **Přidat**.

8. V místním okně zadejte následující údaje:

- **Oblast** - vyžaduje zadání následujícího: `ga_preferences.navigation_items_0`
- **Klíč** - vyžaduje zadání následujícího: `url`
- **Hodnota** - zadejte adresu URL, na kterou má odkaz směřovat. Například: `http://www.genesys.com`
- Klikněte na tlačítko **OK**.

### Important

Výše uvedený postup můžete opakovat pro další položky odkazů. Pro každou další položku odkazu musíte

navýšit hodnotu v poli **Oblast**. Pokud chcete například definovat tři položky odkazů, hodnoty v poli **Oblast** by měly být:

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

# Správa zásuvných modulů

Tento panel umožňuje zobrazovat informace o zásuvných modulech, které jsou nainstalovány ve vašem prostředí. Také umožňuje upravovat nastavení těchto zásuvných modulů.

## Important

Zásuvné moduly lze spravovat na místním uzlu pouze v případě, že je objekt Aplikace v aplikaci GAX typu:

- **Generic Genesys Server** (obecný server Genesys) (při použití systému Management Framework verze 8.1.0 nebo nižšího);
- **Generic Administrator Server** (obecný server správce) (při použití systému Management Framework verze 8.1.1 nebo vyššího).

Panel **Aplikace pro správce** uvádí aplikace, které jsou nainstalovány ve vašem prostředí, a hostitele na kterém jsou aplikace uloženy.

Zásuvné moduly můžete instalovat stejným způsobem jako instalační balíčky. Další informace najdete v části [Nahrávání instalačních balíčků](#).

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko **Filtr klienta** otevřete panel **Filtr klienta**. Na tomto panelu zaškrtněte políčka vedle všech klientů, které chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Kliknutím na aplikaci zobrazíte podrobnosti na novém panelu, který se otevře na pravé straně. Nový panel uvádí název zásuvného modulu a jeho hostitele. Klikněte na položku **Související** a výběrem možnosti **Zásuvné moduly** zobrazte další podrobnosti:

- **Název** - název zásuvného modulu.
- **Verze** - číslo verze zásuvného modulu.
- **Jazyk** - jazyk používaný uživatelským rozhraním zásuvného modulu.
- **Poskytovatel** - název společnosti nebo uživatele, který zásuvný modul poskytl.
- **Stav** - uvádí, zda zásuvný modul ve stavu **Povoleno** nebo **Zakázáno**.

Kliknutím na název zásuvného modulu zobrazíte další podrobnosti o něm na panelu, který se otevře na pravé straně. Na tomto panelu můžete provádět následující akce:

- [povolit nebo zakázat zásuvný modul](#);
- [upravit nastavení zásuvného modulu](#).

## Procedure: Povolení nebo zakázání zásuvného modulu

### Steps

1. Vyberte aplikaci ze seznamu **Aplikace pro správce**.
2. Na pravé straně se zobrazí nový panel. Klikněte na položku **Související** a výběrem možnosti **Zásuvné moduly** zobrazte, které zásuvné moduly jsou s aplikací asociovány.
3. Na pravé straně se zobrazí nový panel. Vyberte zásuvný modul ze seznamu **Informace o zásuvném modulu**.
4. Na pravé straně se zobrazí nový panel. Proveďte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Povolit** zásuvný modul povolte.
  - Kliknutím na tlačítko **Zakázat** zásuvný modul zakažte.

## Procedure: Změna nastavení zásuvného modulu

### Steps

1. Vyberte aplikaci ze seznamu **Aplikace pro správce**.
2. Na pravé straně se zobrazí nový panel. Klikněte na položku **Související** a výběrem možnosti **Zásuvné moduly** zobrazte, které zásuvné moduly jsou s aplikací asociovány.
3. Na pravé straně se zobrazí nový panel. Vyberte zásuvný modul ze seznamu **Informace o zásuvném modulu**.
4. Na pravé straně se zobrazí nový panel. Klikněte na položku **Související** a vyberte možnost **Možnosti zásuvného modulu**.
5. Na pravé straně se zobrazí nový panel. Panel zobrazí možnosti, které jsou se zásuvným modulem asociovány. Kliknutím na konkrétní možnost můžete zobrazit další informace o ní na samostatném panelu, který se otevře na pravé straně.
6. Po dokončení úprav možností proveďte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** změny uložte.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

**Important**

Na panelech **Správa zásuvných modulů** můžete pro jednotlivé zásuvné moduly upravovat pouze již existující možnosti. Nové možnosti pro zásuvné moduly vytvářet nelze.

# Používání konzoly příkazového řádku (CLC)

Konzola příkazového řádku (CLC) umožňuje správcům používat příkazový řádek k provádění určitých funkcí aplikace GAX s **definicemi řešení (SPD)** a **instalačními balíčky (IP)**. Konzolu CLC můžete použít například k bezobslužnému nasazování definic SPD na vzdálené hostitele.

Abyste mohli konzolu CLC používat, musíte mít přístup k rozhraní příkazového řádku operačního systému. Pokud počítač, který používáte, není hostitelem aplikace GAX, musíte mít v místním počítači k dispozici nástroj CLC (**gaxclc.jar**).

Chcete-li zobrazit soubor nápovědy integrovaný v konzole CLC, použijte některý z následujících příkazů:

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

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

## Important

Při vytváření příkazů v konzole CLC je ve stejném umístění, ve kterém je nástroj používán, generován soubor protokolu.

## Struktura

Konzola CLC podporuje příkazy s následující strukturou:

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

Ve výše uvedeném příkladu:

- `-u:uživatel` je uživatelské jméno pro přihlášení k serveru s konfigurací.
- `-p:heslo` je heslo pro přihlášení k serveru s konfigurací. Pokud tento příznak nezadáva žádnou hodnotu, konzola CLC bude předpokládat, že heslo neexistuje.
- `-s` příkazuje konzole CLC použít zabezpečené připojení (HTTPS) k serveru GAX. Pokud tento příznak není zadán, konzola CLC použije protokol HTTP.
- `-h:<host>:<port>` určuje hostitele a port serveru GAX. Pokud tento příznak není zadán, konzola CLC použije následující hodnotu: `-h:localhost:8080`.
- `<function>` může být buď `ip`, nebo `spd`.
- `<operation>` určuje prováděnou operaci. Platné hodnoty pro tento příznak jsou specifické pro funkci, kterou jste určili v předchozím kroku (`ip` nebo `spd`).
- `<args>` určuje argumenty operace. Platné hodnoty pro tento příznak jsou specifické pro parametry `<function>` a `<operation>`, které jste určili v předchozích krocích.

Následuje příklad příkazu CLC:

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

## SPD

Konzola CLC podporuje následující operace pro definice SPD:

- add,
- query,
- querybyid,
- execute,
- delete,
- encrypt (viz karta execute).

### add

### add

#### Přehled

Tato operace přidá definici SPD do databáze GAX. Pokud definice SPD již existuje (lze poznat podle názvu a verze v souboru XML definice SPD), tato operace existující definici SPD nahradí.

Pokud je operace úspěšná, vrátí ID přidané definice SPD.

#### Formát

```
java -jar gaxclc.jar -u:uživatel -p:heslo -s -h:<host>:<port> spd add "cesta k souboru"
```

- "cesta k souboru" - cesta k souboru XML.

#### Příklad

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

### query

---

## query

### Přehled

Tato operace pošle dotaz na všechny definice SPD a zobrazí tabulku, která bude uvádět seznam následujících informací o každé definici SPD:

- Číslo ID,
- Název,
- Verze,
- DBID klienta.

Následuje příklad:

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

### Formát

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

### Příklad

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

## querybyid

## querybyid

### Přehled

Tato operace posílá dotaz na definici SPD podle jejího ID. Pokud definice SPD neexistuje, operace bude neúspěšná.

Pokud je operace úspěšná, zobrazí tabulku se seznamem následujících podrobností o definici SPD:

- ID profilu,
- název.

Například:

```
1 Install
```

### Formát

---



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

- SPDID - ID definice SPD, na kterou je odeslán dotaz.

### Příklad

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

## execute

## execute

### Přehled

Tato operace spustí definici SPD.

### Formát

```
java -jar gaxclc.jar -u:uživatel -p:heslo -s -h:<host>:<port> spd execute SPDID profileName|  
-profileID:IDprofilu|-profileName:názevProfilu -encrypted "vstupní soubor"
```

- SPDID - ID spouštěné definice SPD.
- profileName|-profileID:IDprofilu|-profileName:názevProfilu - spouštěný profil SPD.

### Important

Pokud není určen žádný příznak, pak je název profileName považován za profil SPD, který má být spuštěn.

- -encrypted - pokud je tento příznak zadán, vstupní soubor je šifrován.

## [+] Zobrazit používání

Konzola CLC poskytuje podporu pro vstupní soubory obsahující citlivá data, jakými jsou například hesla.

### Formát:

```
java -jar gaxclc.jar -u:uživatel -p:heslo -s -h:<host>:<port> spd encrypt "cesta ke vstupnímu  
souboru" "cesta k zašifrovanému výstupnímu souboru"
```

Zašifrovaný vstupní soubor bude uložen do místa určeného proměnnou "cesta k zašifrovanému

výstupnímu souboru". Pokud soubor v tomto umístění již existuje, bude přepsán.

Příklad:

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

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

- "vstupní soubor" - určuje vstupní soubor obsahující parametry SPD. Pokud je zadán příznak `-encrypted`, vstupní soubor je šifrován.

Vstupní soubor musí být ve formátu JSONObject a obsahovat parametry SPD pro konkrétní profil. Soubor musí být zakódován ve formátu UTF-8.

## [+] Zobrazit používání

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

string

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

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

Example

### SPD Profile

```
<profile name="Install">
  <dialog step="Step1">
    <input name="NAME_PARAM1" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
    </input>
  </dialog>
  <dialog step="Step2">
    <input name="NAME_PARAM2" title="PERSON NAME" default="birit" type="string"
required="true">
      <description>Please enter the person name</description>
    </input>
  </dialog>
  <execution>
    <script>
      log('string test' );
    </script>
  </execution>
</profile>
```

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

### Input File for Install Profile

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

## Boolean

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

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

### Example

#### SPD Profile

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

### Input File for Install Profile

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

## Integer

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

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

### Example

#### SPD Profile

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

### Input File for Install Profile

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

## Password

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

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

### Important

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

### Example

#### SPD Profile

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

#### Input File for Install Profile

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

## SelectOne

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

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

### Important

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

### Example

#### SPD Profile

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

## Input File for Install Profile

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

## SelectMultiple

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

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

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

## Example

### SPD Profile

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

```

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

```

### Input File for Install Profile

```

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

```

The operation returns two applications named **SIP\_lrm26** and **SIP\_lrm27**.

### Selection Tag

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

```

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

```



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

## Example

### SPD Profile

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

### Input File for Install Profile

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

### Important

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

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

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

## Příklad

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

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:heslo -h:localhost:8080 spd execute 10054
-profileName:"Install profile" "C:/GAX/input.txt"
```

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

delete

## delete

### Přehled

Tato operace odstraní definici SPD. Pokud definice SPD neexistuje, operace bude neúspěšná.

### Formát

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

- SPDID - ID definice SPD, kterou chcete odstranit.

### Příklad

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

## IP

Konzola CLC podporuje následující operace pro funkci ip:

- add,
- query,
- querybyid,
- delete.

## add

## add

### Přehled

Tato operace přidá do databáze GAX balíček IP (zabaleny jako soubor ZIP). Pokud balíček IP již existuje, bude nahrazen.

Pokud je operace úspěšná, zobrazí ID balíčku IP.

### Important

Soubor ZIP musí obsahovat balíček IP a složku šablon pro balíček IP.

## Formát

```
java -jar gaxclc.jar -u:uživatel -p:heslo -s -h:<host>:<port> ip add "cesta k souboru ZIP balíčku IP"
```

## Příklad

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

## query

## query

## Přehled

Tato operace pošle dotaz na všechny balíčky IP a zobrazí tabulku, která bude uvádět seznam následujících podrobností o každém balíčku IP:

- číslo ID,
- název,
- verze,
- OS,
- místní nastavení,
- stav.

## Formát

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

## Příklad

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

## querybyid

## querybyid

### Přehled

Tato operace pošle dotaz na balíček IP podle jeho ID a zobrazí tabulku, která bude uvádět seznam následujících podrobností:

- číslo ID,
- název,
- verze,
- OS,
- místní nastavení,
- stav.

### Formát

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

- IPID - ID balíčku IP, na který chcete poslat dotaz.

### Příklad

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

## delete

## delete

### Přehled

Tato operace odstraní balíček IP.

### Formát

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

- IPID - ID balíčku IP, který chcete odstranit.

### Příklad

```
java -jar gaxclc.jar -u:uživatel -p:heslo ip delete 547
```

---

# Sady hromadných změn

Aplikace Genesys Administrator Extension umožňuje provádět hromadné změny uživatelů. Například můžete vytvořit sadu hromadných změn k přidání nebo odstranění více uživatelů ze systému v rámci jediné akce či přidání nebo odebrání více dovedností.

## Možnosti zobrazení

Panel **Sady hromadných změn** uvádí všechny sady hromadných změn ve vašem prostředí, které zatím nebyly spuštěny nebo během jejich spuštění došlo k chybě. Seznam úspěšných sad hromadných změn najdete na panelu **Dokončené hromadné změny**. Správa konfiguračních objektů respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění. Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko **Filtr klienta** otevřete panel **Filtr klienta**. Na tomto panelu zaškrtněte políčka vedle všech klientů, které chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

## Podrobnosti

Seznam **Sady hromadných změn** zobrazuje následující informace:

- **Název sady změn** - název sady hromadných změn.
- **Autor** - jméno uživatele, který sadu hromadných změn vytvořil.
- **Datum vytvoření** - datum, kdy byla sada hromadných změn vytvořena.
- **Datum poslední úpravy** - datum, kdy byla sada hromadných změn naposledy upravena.
- **Stav sady změn** - možné jsou následující hodnoty:
  - **Prázdné** - do sady hromadných změn zatím nebyla vložena žádná data.
  - **Nedokončeno** - do sady hromadných změn byla vložena pouze část dat.
  - **Připraveno ke spuštění** - sada hromadných změn je připravena na spuštění.
- **Spuštění** - možné jsou následující hodnoty:
  - **Nespuštěné** - sada hromadných změn zatím nebyla spuštěna.
  - **Dokončeno** - sada hromadných změn již byla spuštěna.
  - **Selhalo** - provedení sady hromadných změn se nezdařilo.

- **Průběh** - během provádění toto pole zobrazuje indikátor průběhu sady hromadných změn.
- **Spustil klient** - určuje, který klient sadu hromadných změn naposledy spustil.
- **Spustil uživatel** - určuje, který uživatel sadu hromadných změn naposledy spustil.
- **Datum předchozího spuštění** - uvádí datum a čas posledního spuštění sady hromadných změn.

Kliknutím na sadu hromadných změn v seznamu zobrazíte další informace. Zobrazena jsou následující pole:

- **Název sady změn** - název sady hromadných změn.
- **Odstranění** - objekty, které budou sadou hromadných změn odstraněny.
- **Doplňky** - objekty, které budou sadou hromadných změn přidány.
- **Aktualizace** - objekty, které budou sadou hromadných změn aktualizovány.

### Important

Při spuštění sady hromadných změn je vytvořen **soubor definice řešení**. Pokyny ke stažení souboru definice řešení najdete na panelu **Dokončené hromadné změny**.

## Postupy

Prostřednictvím panelů **Sady hromadných změn** můžete provádět následující akce:

### Vytváření sad hromadných změn

#### [+] Kliknutím sem odkryjete postup

### Procedure: Vytváření sad hromadných změn

#### Steps

1. Na panelu **Sada hromadných změn** klikněte na tlačítko **+**.
2. Zadejte informace do následujících polí:
  - **Název sady změn** - název sady hromadných změn.

## Important

Pole **Název sady změn** musí být v prostředí jedinečné.

- **Odstranění** - zadejte konfigurační objekty, které mají být pomocí sady hromadných změn odstraněny. Pokud chcete odstranění provést, postupujte následovně. V opačném případě přejděte na další krok.
  - a. Klikněte na tlačítko **Přidat**. Napravo se zobrazí panel **Nová položka odstranění**.
  - b. Klikněte na tlačítko **Procházet**. Napravo se zobrazí seznam konfiguračních objektů.
  - c. Zobrazené objekty závisejí na aktuálně zvolené kategorii. Typ kategorie můžete změnit po kliknutí na rozevírací nabídku v horní části panelu.
  - d. Konkrétní objekty můžete vyhledat pomocí polí **Rychlý filtr** nebo **Filtr klienta**. Objekt můžete do seznamu Odstranění přidat zaškrtnutím políčka vedle něj.
  - e. Název objektu se zobrazí na panelu **Nová položka odstranění**. Kliknutím na tlačítko **OK** jej přidejte na seznam Odstranění.
  - f. Opakováním tohoto postupu můžete na seznam odstranění přidat další objekty.
- **Doplňky** - zadejte konfigurační objekty, které mají být pomocí sady hromadných změn přidány. Pokud chcete přidání provést, postupujte následovně. V opačném případě přejděte na další krok.
  - a. Klikněte na tlačítko **Přidat**. Na pravé straně se zobrazí nový panel.
  - b. Klikněte na tlačítko **Procházet**. Napravo se zobrazí seznam konfiguračních objektů.
  - c. Vyberte typ objektu z rozevírací nabídky **Typ**.
  - d. Klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte objekt, který chcete použít jako šablonu. Na pravé straně se zobrazí panel. Objekt můžete vybrat zaškrtnutím políčka vedle něj.

## Important

Když je objekt použit jako šablona, všechny aspekty objektu šablony jsou aplikovány na doplňované objekty, včetně připojení a oprávnění.

- e. Klikněte na tlačítko **Další**.
- f. Do pole **Vytvářený počet** zadejte počet objektů, který chcete pomocí šablony vytvořit. Hodnotou musí být celé číslo od 1 do 100.
- g. V poli **Soubor CSV** můžete provádět následující akce:
  - Klikněte na tlačítko **Vybrat soubor** a vyberte soubor CSV, ze kterého chcete získat nová data.



- V zobrazeném okně vyhledejte umístění, ve kterém je soubor CSV uložen. Vyberte soubor CSV, který má být použit.

### Important

Následuje příklad přípustného formátu souboru CSV k vytváření objektů Uživatel (Osoba). Povinná jsou pouze pole **employeeid** a **username**. Všechna ostatní pole jsou volitelná a mohou být vynechána. Aplikace GAX v takovém případě poskytne výchozí hodnoty zkopírované z objektu šablony.

**employeeid, folderid, tenantid, 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}"**

- Klikněte na tlačítko **Otevřít**.
- h. Klikněte na tlačítko **Dokončit**.
- **Aktualizace** - zadejte aktualizace, které mají být pomocí sady hromadných změn aplikovány na konfigurační objekty. Pokud chcete aktualizace provést, postupujte následovně. V opačném případě přejděte na další krok.
    - a. Klikněte na tlačítko **Přidat**. Napravo se zobrazí panel **Nová položka aktualizace**.
    - b. Klikněte na tlačítko **Procházet**. Napravo se zobrazí seznam konfiguračních objektů.
    - c. Zobrazené objekty závisejí na aktuálně zvolené kategorii. Typ kategorie můžete změnit po kliknutí na rozevírací nabídku v horní části panelu.
    - d. Konkrétní objekty můžete vyhledat pomocí polí **Rychlý filtr** nebo **Filtr klienta**. Objekt můžete do seznamu Aktualizace přidat zaškrtnutím políčka vedle něj.
    - e. Název objektu se zobrazí na panelu **Nová položka aktualizace**. Kliknutím na tlačítko **OK** jej přidejte na seznam Aktualizace.
    - f. Opakováním tohoto postupu můžete na seznam aktualizace přidat další objekty.
3. Na panelu vytváření sady hromadných změn můžete objekty v rámci seznamů **Odstranění**, **Doplňky** a **Aktualizace** uspořádat.

### Important

Akce sady hromadných změn jsou prováděny v následujícím pořadí: odstranění, doplňky a poté aktualizace.

4. Kliknutím na tlačítko **Uložit** sadu hromadných změn uložíte.

### Important

Tato akce sadu hromadných změn nespustí. Chcete-li sadu hromadných změn spustit, řiďte se postupem **spuštění sady hromadných změn**.

## Odstraňování sad hromadných změn

### [+] Kliknutím sem odkryjete postup

#### Procedure: Odstraňování sad hromadných změn

##### Steps

1. Zaškrtněte políčko vedle každé sady hromadných změn, která má být odstraněna.
2. Klikněte na tlačítko **Odstranit**.
3. Zobrazí se dialogové okno pro potvrzení akce.
  - Pokračujte kliknutím na tlačítko **OK**.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** akci zrušte.

## Spouštění sad hromadných změn

### [+] Kliknutím sem odkryjete postup

#### Procedure: Spouštění sad hromadných změn

## Steps

1. Vyberte sadu hromadných změn ze seznamu **Sady hromadných změn**. Na pravé straně se zobrazí nový panel s dalšími informacemi o sadě hromadných změn.
2. Před spuštěním můžete sadu hromadných změn ověřit. Kliknutím na tlačítko **Ověřit** zkontrolujete, zda je sada hromadných změn připravena na spuštění.

### Important

Tlačítko **Ověřit** je užitečné k určení, zda je sada hromadných změn připravena na spuštění, nebo je závislá na dřívějším spuštění jiné sady hromadných změn. Například: Některé doplňky jsou závislé na přidání jiných objektů. Například můžete chtít přidat novou dovednost několika Agentům. Než však bude možné agenty aktualizovat, je nutné vytvořit objekt Dovednost. V tomto případě se můžete kliknutím na tlačítko **Ověřit** ujistit, že byla dovednost vytvořena.

3. Kliknutím na tlačítko **Spustit** sadu hromadných změn spustíte. Stav sady hromadných změn můžete poté zobrazit na panelu **Dokončené hromadné změny**.

### Important

Při spuštění sady hromadných změn dojde k vytvoření **souboru definice řešení**. Pokyny ke stažení souboru definice řešení najdete na panelu **Dokončené hromadné změny**.

## Dokončené hromadné změny

Panel **Dokončené hromadné změny** uvádí seznam hromadných změn úspěšně provedených ve vašem prostředí. Seznam **Dokončené hromadné změny** zobrazuje následující informace:

- **Název sady změn** - název sady hromadných změn.
- **Datum vytvoření** - datum, kdy byla sada hromadných změn vytvořena.
- **Spustil klient** - uvádí, který klient sadu hromadných změn naposledy spustil.
- **Spustil uživatel** - uvádí, který uživatel sadu hromadných změn naposledy spustil.
- **Spuštěno** - uvádí datum a čas, kdy bylo provádění sady hromadných změn zahájeno.
- **Ukončeno** - uvádí datum a čas, kdy bylo provádění sady hromadných změn dokončeno.

---

Záznamy sad hromadných změn můžete odstranit zaškrtnutím políček vedle nich a kliknutím na tlačítko **Odstranit**.

### Important

Tato akce sadu hromadných změn neodstraní - odstraněn bude pouze záznam o ní.

Kliknutím na sadu hromadných změn v seznamu zobrazíte další informace. Zobrazena jsou následující pole:

- **Název sady změn** - název sady hromadných změn.
- **Odstranění** - objekty, které byly sadou hromadných změn odstraněny.
- **Doplňky** - objekty, které byly sadou hromadných změn přidány.
- **Aktualizace** - objekty, které byly sadou hromadných změn aktualizovány.

Kliknutím na tlačítko **Export** můžete stáhnout soubor definice řešení, který byl použit během provádění sady hromadných změn.

Kliknutím na tlačítko **Odstranit** můžete odstranit záznam o sadě hromadných změn.

### Important

Tato akce sadu hromadných změn neodstraní - odstraněn bude pouze záznam o ní.

# Agenti

Agenti jsou **uživatelé**, kteří přímo zpracovávají komunikaci se zákazníky. Okno **Agenti** uvádí seznam všech agentů ve vašem prostředí (nebo v rámci klienta, pokud provozujete prostředí s více klienty). Můžete vidět pouze ty objekty, ke kterým máte přístup.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat několika způsoby:

- Klikněte na položku **Zobrazit rychlé filtrování** a zadejte vyhledávaný termín do pole **Rychlý filtr**. Seznam se dynamicky aktualizuje a zobrazuje položky, které odpovídají textu v poli **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na položku **Zobrazit filtr sloupce** můžete zobrazit pole hledání pro jednotlivá záhlaví sloupců. Zadáním hledaného termínu do jednoho z těchto polí můžete rychle vyhledávat v daném sloupci.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete okno **Adresář klientů**. V tomto okně klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr**.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

Okno **Agenti** nabízí dva různé režimy pro různé uživatele. Režim lze měnit otevřením nabídky **Předvolby systému**, výběrem položky **Agent - správa** a volbou možnosti **Cloud** nebo **Premise**. Další informace o těchto režimech můžete získat kliknutím na níže se nacházející karty.

## Cloud

Režim **Cloud** nabízí jednoduchý a efektivní mechanismus k vytváření a správě agentů. Automaticky zřizuje některé konfigurační objekty, například **DN** a **místa**, za účelem zjednodušení vytváření agentů. Pokud chcete raději vyšší úroveň kontroly nad tímto procesem, zvolte v nabídce **Agent - správa** režim **Premise**.

### Vytvoření agenta

Chcete-li vytvořit nového agenta, klikněte na tlačítko **Přidat**.

### [+] Zobrazit postup

#### Procedure: Vytvoření agenta

**Purpose:** Vytvoření agenta v okně **Agenti** za použití režimu **Cloud**.

## Steps

1. Klikněte na tlačítko **Přidat**. Zobrazí se okno **Přidat agenta**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - Informace o uživateli
    - **Uživatelské jméno** - jméno, které má tento uživatel používat k přihlašování do prostředí. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v konfigurační databázi jedinečná.
    - **Jméno** - křestní jméno uživatele.
    - **Příjmení** - příjmení uživatele.
    - **Externí ID** - toto nastavení je platné pouze v případě, že ve svém prostředí používáte externí ověřování (LDAP nebo RADIUS). Může se jednat o uživatelské jméno v externím systému ověřování. V případě protokolu LDAP se může jednat o celou nebo částečnou adresu URL LDAP odpovídající formátu RFC 2255. Další informace najdete v [referenční příručce pro externí ověřování architektury](#).

### Important

Pole **Externí ID** může být skryto, pokud je v nabídce **Předvolby systému / Agent - správa** zaškrtnuto políčko **Skrýt externí ID**.

- **E-mail** - e-mailová adresa uživatele.
- **Heslo** - heslo o maximální délce 64 znaků, které bude uživatel používat k přihlašování do prostředí. Stávající heslo nemůžete zobrazit.

### Important

Hesla mohou podléhat pravidlům formátování. Další informace najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#).

- **Organizace** - složka, ve které je uložen **objekt Osoba** pro tohoto uživatele.
- **Výchozí číslo** - telefonní číslo uživatele. Toto pole slouží k vytvoření asociovaných objektů **DN**, **Místo**, a **Agent - přihlášení** pro tohoto uživatele. Aplikace GAX používá již existující objekty, pokud jsou k dispozici.
- Dovednosti
  - Agentovi můžete přidat **Dovednosti**:
    - Vytvoření dovednosti - zadejte název nové dovednosti do pole **Rychlý filtr** a kliknutím

na tlačítko **+** dovednost přidejte.

- Výběr již existující dovednosti - v oblasti **Dovednosti** můžete pro agenta vybírat již existující dovednosti. Dovednost přidáte kliknutím na zaškrtačací políčko vedle ní a zadáním číselné hodnoty do pole **Hodnocení**.

### Important

Protože mohou být skupiny agentů definovány automaticky na základě dovednosti (virtuální skupiny agentů), seznam skupin agentů se v případě vytvoření nové dovednosti obnoví.

- Skupiny agentů
  - Agentu můžete přidat do **skupiny agentů** kliknutím na zaškrtačací políčko vedle položky v seznamu.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

### Important

Když přidáváte agenta v režimu **Cloud**, aplikace GAX provede také následující změny konfigurace:

- Vytvoří objekty **Agent - přihlášení** v každém **přepínači** za použití informací zadaných do pole **Výchozí číslo**.
- Vytvoří objekt **Uživatel** a asociuje s ním objekt **Agent - přihlášení**. **Délka zábalu** pro každý objekt Agent - přihlášení je nastavena na hodnotu 0.

## Další akce

Jakmile vyberete agenta, máte následující možnosti:

- Úprava informací o agentovi - vyberte agenta a klikněte na tlačítko **Upravit**. Pokud upravíte pole **Výchozí číslo**:
  - Pokud toto pole vymažete, asociace agenta s aktuálním **místem** bude zrušena a jeho objekty **Agent - přihlášení** budou vyprázdněny.
  - Pokud je zadána nová hodnota, agent bude asociován s novými objekty **Místo**, **DN** a **Agent - přihlášení**, které odpovídají dané hodnotě. Pokud objekty dosud neexistují, budou vytvořeny. Již existující objekty budou vyprázdněny, ale nebudou odstraněny.
- Zkopírování agenta - výběrem agenta a kliknutím na tlačítko **Klonovat** vytvoříte kopii objektu Agent.
- Změna stavu - vyberte agenta a klikněte na možnost **Povolit** nebo **Zakázat**.

## Important

- Zakázání agenti jsou v seznamu zobrazení šedě.
- Při zakázání nebo odebrání uživatele aplikace Genesys Administrator Extension zruší platnost všech relací asociovaných s tímto uživatelem. Při další akci bude uživatel přesměrován na přihlašovací stránku.

Chcete-li odstranit jednoho nebo více agentů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**.

## Important

Když odstraníte agenta, aplikace GAX neodstraní objekty **DN**, **Místo** a **Agent - přihlášení**, která jsou k němu přiřazena.

## Premise

Režim **Premise** poskytuje vyšší úroveň kontroly nad vytvářením a správou agentů. Můžete rozhodnout, zda má aplikace GAX automaticky zřizovat určité konfigurační objekty, například **DN** a **Místo**. Pokud vyšší úroveň kontroly nad tímto procesem nepotřebujete, zvolte v nabídce **Agent - správa** režim **Cloud**.

### Vytvoření agenta

Chcete-li vytvořit nového agenta, klikněte na tlačítko **Přidat**.

## [+] Zobrazit postup

### Procedure: Vytvoření agenta

**Purpose:** Vytvoření agenta v okně **Agenti** za použití režimu **Premise**.

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Přidat**. Zobrazí se okno **Přidat agenta**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:



- Informace o uživateli
  - **Uživatelské jméno** - jméno, které má tento uživatel používat k přihlašování do prostředí. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v konfigurační databázi jedinečná.
  - **Jméno** - křestní jméno uživatele.
  - **Příjmení** - příjmení uživatele.
  - **Externí ID** - toto nastavení je platné pouze v případě, že ve svém prostředí používáte externí ověřování (LDAP nebo RADIUS). Může se jednat o uživatelské jméno v externím systému ověřování. V případě protokolu LDAP se může jednat o celou nebo částečnou adresu URL LDAP odpovídající formátu RFC 2255. Další informace najdete v [referenční příručce pro externí ověřování architektury](#).

### Important

Pole **Externí ID** může být skryto, pokud je v nabídce [Předvolby systému / Agent - správa](#) zaškrtnuto políčko **Skrýt externí ID**.

- **E-mail** - e-mailová adresa uživatele.
- **Heslo** - heslo o maximální délce 64 znaků, které bude uživatel používat k přihlašování do prostředí. Stávající heslo nemůžete zobrazit.

### Important

Hesla mohou podléhat pravidlům formátování. Další informace najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#).

- **Organizace** - složka, ve které je uložen **objekt Osoba** pro tohoto uživatele.
  - **Místo** - **místo** přiřazené k tomuto agentovi. Kliknutím na tlačítko **Procházet** můžete zobrazit seznam míst ve svém prostředí. Po výběru místa je viditelné pole **Číslo/DN**.
  - **Agent - přihlášení** - objekty **Agent - přihlášení** tohoto uživatele. Přihlašovací údaje agenta můžete přidat kliknutím na tlačítko **+**.
  - **Číslo/DN** - číslo/DN tohoto uživatele. Toto pole se zobrazí po výběru místa. DN můžete přidat kliknutím na tlačítko **+**.
- Přidat uživatelskou dovednost
    - Agentovi můžete přidat **Dovednosti**:
      - Vytvoření dovednosti - zadejte název nové dovednosti do pole **Rychlý filtr** a kliknutím na tlačítko **+** dovednost přidejte.
      - Výběr již existující dovednosti - v oblasti **Dovednosti** můžete pro agenta vybírat již

existující dovednosti. Dovednost přidáte kliknutím na zaškrťovací políčko vedle ní a zadáním číselné hodnoty do pole **Hodnocení**.

### Important

Protože mohou být skupiny agentů definovány automaticky na základě dovednosti (virtuální skupiny agentů), seznam skupin agentů se v případě vytvoření nové dovednosti obnoví.

- Skupiny agentů
  - Agentu můžete přidat do **skupiny agentů** kliknutím na zaškrťovací políčko vedle položky v seznamu.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

### Další akce

Jakmile vyberete agenta, máte následující možnosti:

- Úprava informací o agentovi - vyberte agenta a klikněte na tlačítko **Upravit**.
- Zkopírování agenta - výběrem agenta a kliknutím na tlačítko **Klonovat** vytvoříte kopii objektu Agent.
- Změna stavu - vyberte agenta a klikněte na možnost **Povolit** nebo **Zakázat**.

### Important

- Zakázaní agenti jsou v seznamu zobrazeni šedě.
- Při zakázání nebo odebrání uživatele aplikace Genesys Administrator Extension zruší platnost všech relací asociovaných s tímto uživatelem. Při další akci bude uživatel přesměrován na přihlašovací stránku.

Chcete-li odstranit jednoho nebo více agentů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**.

### Important

Když odstraníte agenta, aplikace GAX neodstraní objekty **DN**, **Místo** a **Agent - přihlášení**, která jsou k němu přiřazena.

# Správce konfigurace

Správce konfigurace umožňuje vytvářet a spravovat konfigurační objekty na úrovni systému, jako jsou například podmínky výstrahy, obchodní atributy, hostitelé a další.

## Přehled

### Přehled správce konfigurace

Stránka **Správce konfigurace** je centrálním místem k prohlížení a správě konfiguračních objektů používaných vaším systémem. Aplikace Genesys Administrator Extension umožňuje správu objektů v konfiguracích s jedním i více klienty.

Konfigurační objekty, jinak známé také jako objekty konfigurační databáze, obsahují data, která aplikace a řešení Genesys vyžadují k provozu v konkrétním prostředí. Všechny tyto objekty jsou obsaženy v konfigurační databázi.

Správce konfigurace tyto objekty uvádí v seznamu podle typu. Například konfigurační objekty související s odchozími kampaněmi jsou uvedeny pod záhlavím **Odchozí**.

Kliknutím na typ konfiguračního objektu zobrazíte seznam souvisejících konfiguračních objektů ve svém systému. V tomto seznamu můžete upravovat a odstraňovat existující konfigurační objekty nebo vytvářet nové.

Chcete-li zobrazit a spravovat konfigurační objekty pro konkrétního klienta, klikněte na ikonu kostky a zadejte jméno klienta do pole **Adresář klientů**. Ve výchozím nastavení zobrazuje správce konfigurace seznam konfiguračních objektů pro klienta, ke kterému přísluší váš účet. Pokud při prohlížení objektů podle klienta vytvoříte nový objekt, tento objekt bude vytvořen v adresáři daného klienta.

#### Important

Pole **Adresář klientů** se v prostředí s jedním klientem nezobrazuje.

Kliknutím na některé z níže uvedených témat zobrazíte další informace o správci konfigurace.

## Hierarchie objektů

### [+] Kliknutím sem odkryjete oblast

V aplikaci Genesys Administrator Extension jsou objekty ukládány do složek. Obvykle každá složka

obsahuje jeden typ objektů.

Abyste mohli své konfigurační prostředí lépe spravovat, můžete si vytvořit vlastní hierarchii kombinací libovolných následujících prvků:

- Složky a podsložky - složka obsahuje objekty jednoho typu. Například v případě objektů Hostitel může být vhodné vytvořit podsložky seskupující hostitele podle umístění.
- Obchodní jednotky / lokality - na rozdíl od složek mohou obchodní jednotky a lokality obsahovat objekty různých typů. Například všechny konfigurační objekty související s konkrétním pracovištěm vašeho podniku lze seskupit do lokality, která bude obsahovat konfigurační objekty ve složkách a podsložkách.

Následující objekty navíc zahrnují nadřazené objekty jako součást své hierarchie:

- Skupiny v kampani - hierarchie zahrnuje kampaně.
- Porty IVR - hierarchie zahrnuje IVR.
- Hodnoty obchodních atributů - hierarchie zahrnuje obchodní atributy.
- Agent - přihlášení - hierarchie zahrnuje přepínače.
- DN - hierarchie zahrnuje přepínače.

Aplikace Genesys Administrator Extension zobrazuje navigační cestu, která znázorňuje, kde v rámci vaší hierarchie se zobrazené objekty nacházejí. Tato cesta se zobrazuje přímo nad seznamem u všech seznamů objektů. Kliknutím na kterýkoli prvek této cesty můžete na daný prvek ihned přejít.

Některé typy objektů mohou existovat pouze v rámci kořenového klienta nebo obchodní jednotky / lokality. Pokud zobrazujete objekty podle klienta, nemusíte vidět následující objekty:

- podmínky výstrahy,
- šablony aplikace,
- aplikace,
- hostitelé,
- řešení,
- spojovatelný.

## Import a export dat

### [+] Kliknutím sem odkryjete oblast

Většina konfiguračních objektů umožňuje importovat a exportovat data, jako jsou například možnosti konfigurace, prostřednictvím nabídky **Další** a možností **Import** nebo **Export**. Aplikace Genesys Administrator Extension používá formáty souborů CFG/CONF.

Další informace o formátech souborů použitelných k importu najdete výše na kartě Formáty souborů.

## Vyžadovaná oprávnění

## [+] Kliknutím sem odkryjete oblast

Minimální úroveň oprávnění požadovaná k provedení úkonu v aplikaci Genesys Administrator Extension závisí na typu daného úkonu. Další informace o oprávněních najdete výše na kartě Oprávnění.

Také musíte mít přidělena odpovídající **oprávnění role** k provádění určitých úkonů na objektu či skupině objektů.

Oprávnění	Popis	Podmínky
Číst	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abyste mohli jakýkoli objekt zobrazit, musíte k němu mít oprávnění Číst.</li> <li>Ve správci konfigurace můžete zobrazit typ objektu. Pokud pro objekt oprávnění Číst nemáte, nebudete jej ve správci konfigurace vidět.</li> <li>V zobrazených seznamů uvidíte následující tlačítko: <b>Upravit</b>.</li> <li>Kliknutím na objekt můžete zobrazit jeho podrobnosti.</li> </ul>	Žádné
Vytvořit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abyste mohli vytvořit objekt v konkrétní složce, musíte mít pro tuto složku oprávnění Vytvořit. Osoba, která vytvoří objekt, získá pro tento objekt oprávnění Úplná kontrola. Jiné účty budou mít pro nově vytvořený objekt stejná přístupová oprávnění, jaká mají pro složku, ve které byl daný objekt vytvořen.</li> <li>V zobrazených seznamů uvidíte následující tlačítka: <b>Nový</b>, <b>Klonovat</b> a <b>Přesunout do</b>.</li> <li>V zobrazených podrobností objektů uvidíte následující tlačítka: <b>Klonovat</b> a <b>Přesunout do</b>. Také můžete používat následující karty: <b>Možnosti</b>, <b>Oprávnění</b> a <b>Závislosti</b>.</li> </ul>	Číst
Aktualizace	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abyste mohli jakýkoli objekt</li> </ul>	Číst

Oprávnění	Popis	Podmínky
	<p>upravit, musíte k němu mít oprávnění Aktualizace.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>V zobrazených seznamů uvidíte následující tlačítko: <b>Povolit</b> nebo <b>Zakázat</b>.</li> <li>V zobrazených podrobností objektů uvidíte následující tlačítka: <b>Povolit</b> nebo <b>Zakázat, Uložit a Použít</b>.</li> </ul>	
Odstranit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abyste mohli jakýkoli objekt odstranit, musíte k němu mít oprávnění Odstranit.</li> <li>V zobrazených seznamů uvidíte následující tlačítko: <b>Odstranit</b>.</li> <li>V zobrazených podrobností objektů uvidíte následující tlačítko: <b>Odstranit</b>.</li> </ul>	Číst

## Práce s více objekty

### [+] Kliknutím sem odkryjete oblast

Aplikace Genesys Administrator Extension využívá [sady hromadných změn](#) k práci s více objekty současně. Sady hromadných změn můžete použít například k přidávání či odebrání více uživatelů současně. Můžete je použít také k napodobení funkce průvodce v aplikaci Genesys Administrator.

## Konvence pojmenovávání

### [+] Kliknutím sem odkryjete oblast

Protože většina objektů v konfigurační databázi zrcadlí fyzické objekty ve vašem kontaktním středisku (například přepínače, agenty a nainstalované aplikace), tento dokument se v některých případech zmiňuje o objektech konfigurační databáze a v jiných případech o fyzických objektech. Ve většině případů by tento rozdíl měl být zřejmý z kontextu, v některých případech jsou objekty konfigurační databáze uvozeny slovem „objekt“ a napsány s velkým písmenem na začátku. Například konfigurační objekt představující fyzickou instalaci aplikace může být označen jako „objekt Aplikace“.

## Společné vlastnosti

## Společné vlastnosti objektů

Všechny objekty mají následující konfigurační vlastnosti a prvky:

- **Název** - názvy jedinečně identifikují objekty v určitém rozsahu. Z toho důvodu je název, který může mít délku až 255 znaků, vyžadovaným parametrem u většiny typů objektů. Výjimkami jsou:
  - Objekty **DN** a **Agent - přihlášení** - jejich jedinečná čísla a kódy je identifikují v rámci **přepínače**.
  - **Porty IVR** - jejich jedinečná čísla portů je identifikují v rámci **IVR**.

Způsob, jakým přidělujete názvy objektům ve svém prostředí, je důležitý. Při používání konzistentních a smysluplných konvencí pojmenování bude vaše konfigurační prostředí pochopitelnější a přehlednější, takže bude konfigurace lépe spravovatelná a použitelná.

### Important

Přestože aplikace Genesys Administrator Extension umožňuje v názvech objektů používat úplnou znakovou sadu, používání určitých znaků může způsobovat problémy v chování jiných aplikací Genesys. Proto doporučujeme v názvech objektů nepoužívat mezery, pomlčky, tečky ani speciální znaky. Na místech, kde byste běžně použili mezeru nebo pomlčku, zkuste používat podtržítka.

Názvy nastavené pro některé typy objektů se musejí shodovat s názvy entit, které tyto objekty reprezentují na jiných místech v rámci prostředí. Například názvy objektů Hostitel se musejí shodovat s názvy počítačů, které v prostředí datové sítě reprezentují.

- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že entita reprezentovaná objektem je v běžném provozním stavu a lze ji využívat bez jakýchkoli omezení. Pokud není zaškrtnuta, entita reprezentovaná objektem je používána v neproduktivním prostředí. Komunikaci se zákazníky nelze na tento cíl směřovat ani v případě, že provozní informace značí, že je objekt k dispozici.

Zakázáním složek nebo objektů, které jsou nadřazeny jiným objektům, zakážete také všechny objekty v daných složkách či podřízené objekty.

Například:

- Zakázáním objektu **Přepínač** zakážete všechny objekty **DN** a **Agent - přihlášení** definované v rámci tohoto přepínače.
- Zakázáním složky **Agent - skupina** zakážete všechny **skupiny agentů** nakonfigurované v rámci této složky.

Pokud však zakážete skupinu objektů (například objekt **Agent - skupina**), jednotliví členové této skupiny (v tomto případě agenti) zůstanou povoleni.

## Oprávnění

## Oprávnění

Karta **Oprávnění** uvádí seznam přístupových skupin a uživatelů, kteří mají explicitně nakonfigurována oprávnění pro daný objekt. Oprávnění se obvykle nastavují pro uživatele nebo

přístupové skupiny, kterým chcete udělit přístup. Tato funkce zdokonaluje způsob nastavování oprávnění a rozsah je omezen na správu oprávnění pro jediný databázový objekt.

Další pokyny k udělování, úpravám a odebrání oprávnění najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#).

## Important

Některé konfigurační objekty, například Klient a Složka, jsou nadřazenými objekty pro jeden nebo více podřízených objektů. Když zobrazíte kartu **Oprávnění** u těchto nadřazených objektů, můžete nastavovat oprávnění pomocí následujících možností:

- Políčko **Propagovat** - pokud je políčko **Propagovat** zaškrtnuto, oprávnění je propagováno (rozšířeno) do všech podřízených objektů. Pokud políčko **Propagovat** zaškrtnuto není, oprávnění bude odebráno ze všech podřízených objektů, u kterých nebylo zvlášť upraveno.
- Tlačítko **Nahradit rekurzivně** - pokud je zaškrtnuto políčko **Nahradit rekurzivně**, oprávnění každého podřízeného objektu jsou nahrazena oprávněními z nadřazeného objektu.

Můžete provádět následující akce:

Změna členů

## [+] Kliknutím sem odkryjete postup

### Procedure: Změna členů

#### Steps

1. Vyberte objekt a klikněte na kartu **Oprávnění**.
2. Klikněte na možnost **Přidat uživatele** nebo **Přidat přístupovou skupinu**.
3. Zobrazí se nové okno, ve kterém můžete vybrat uživatele nebo přístupovou skupinu. Uživatele a přístupové skupiny můžete vyhledávat jedním z následujících způsobů:
  - Podle hierarchie - kliknutím na tlačítko **Zobrazit hierarchii** zobrazíte seznam všech uživatelů či přístupových skupin ve vašem prostředí v pořadí podle hierarchie.
  - Podle seznamu - kliknutím na tlačítko **Zobrazit seznam** zobrazíte seznam všech uživatelů či přístupových skupin ve vašem prostředí.



- Podle rychlého filtru - zadejte název nebo část názvu uživatele nebo přístupové skupiny do pole **Rychlý filtr**.
4. Provedte jednu z následujících akcí:
- Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě **Oprávnění**.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## Změna přístupových oprávnění

### [+] Kliknutím sem odkryjete postup

#### Procedure:

##### Steps

1. Vyberte objekt a klikněte na kartu **Oprávnění**.
2. Můžete změnit libovolné z následujících možností:

Vlastnost	Popis
Vytvořit (C)	Můžete vytvářet objekty tohoto typu.
Číst (R)	Můžete zobrazovat podrobnosti tohoto objektu.
Aktualizace (U)	Tento objekt můžete upravovat a měnit.
Odstranit (D)	Tento objekt můžete odstranit.
Spustit (X)	Tento objekt můžete nasazovat, spouštět, zastavovat či jinak aktivovat.
Přečíst oprávnění objektu (RP)	Můžete zobrazovat přístupová oprávnění k tomuto objektu.
Změnit oprávnění objektu (CP)	Můžete změnit přístupová oprávnění k tomuto objektu.

3. Provedte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.

- Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě **Oprávnění**.
- Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## Odebírání přístupových oprávnění

### [+] Kliknutím sem odkryjete postup

#### Procedure:

##### Steps

1. Vyberte objekt a klikněte na kartu **Oprávnění**.
2. Vyberte přístupovou skupinu nebo uživatele, kterým chcete oprávnění odebrat.
3. Klikněte na tlačítko **Odebrat**.
4. Zobrazí se dialogové okno pro potvrzení odstranění. Provedte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě **Oprávnění**.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## Možnosti konfigurace

## Možnosti konfigurace

### Important

Objekty Aplikace a Šablona aplikace mají navíc k dispozici kartu **Možnosti aplikace**, která umožňuje nastavit možnosti konfigurace konkrétně pro tyto objekty. Tyto

možnosti jsou vytvářeny, aktualizovány a mazány stejným způsobem, jako běžné možnosti.

Karta **Možnosti** umožňuje nastavovat pro objekt možnosti konfigurace. Můžete provádět následující akce:

## Vytvoření možnosti

### [+] Kliknutím sem odkryjete postup

#### Procedure: Vytvoření možnosti

##### Steps

1. Vyberte objekt a klikněte na kartu **Možnosti**.
2. Klikněte na tlačítko **Přidat**.
3. Zadejte informace do polí **Oblast**, **Klíč** a **Hodnota**.
4. Klikněte na tlačítko **OK**.
5. Provedte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě **Možnosti**.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## Aktualizace možnosti

### [+] Kliknutím sem odkryjete postup

#### Procedure: Aktualizace možnosti

### Steps

1. Vyberte objekt a klikněte na kartu **Možnosti**.
2. Vyberte možnost.
3. Upravte informace v polích **Oblast**, **Klíč** a **Hodnota**.
4. Klikněte na tlačítko **OK**.
5. Provedte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě **Možnosti**.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## Odstranění možnosti

### [+] Kliknutím sem odkryjete postup

### Procedure: Odstranění možnosti

#### Steps

1. Vyberte objekt a klikněte na kartu **Možnosti**.
2. Vyberte možnost.
3. Klikněte na tlačítko **Odstranit**.
4. Provedte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě **Možnosti**.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

### Important

- Pole **Oblast** a **Klíč** jsou povinná a hodnoty v těchto polích musejí být v prostředí jedinečné.
- Pokud přidáváte možnost, pro kterou existují metadata, hodnota možnosti bude ověřena.
- Když upravujete hodnoty možnosti, pro kterou existují metadata, zobrazí se rozevírací seznam (pro konečnou sadu platných hodnot definovaných v metadatach) nebo okno úprav, do kterého můžete novou hodnotu zadat. Pokud pro možnost neexistují žádná metadata, jediným ovládacím prvkem pro úpravy je okno úprav, do kterého můžete novou hodnotu zadat.
- Po kliknutí na tlačítko **Další** můžete možnosti importovat nebo exportovat. Další informace najdete výše v oblasti **Import/export dat** na kartě Přehled.

## Závislosti

## Závislosti

Karta **Závislosti** zobrazuje seznam všech objektů, které jsou závislé na tomto objektu, a informaci o tom, přes kterou vlastnost jsou závislé.

Například vezměte v úvahu situaci, kdy je objekt Aplikace **AppA** spuštěn v objektu Hostitel **HostA**. Objekt **AppA** je funkčně závislý na objektu **HostA**, takže karta **Závislosti** objektu **HostA** bude zobrazovat objekt **AppA** jako závislý objekt, přičemž vlastnost bude **Hostitel**.

V případě všech uživatelů a agentů uvádí karta **Závislosti** také role, ke kterým jsou přiřazeni.

Kliknutím na jakýkoli objekt v seznamu zobrazíte vlastnosti daného závislého objektu. Poté můžete upravovat jeho vlastnosti nebo vytvářet další objekty stejného typu.

## Zabezpečení

## Přiřazování certifikátů zabezpečení

Systémy Genesys podporují volitelné použití protokolu TLS (Transport Layer Security) za účelem zabezpečení výměny dat mezi součástmi řešení Genesys. Protokol TLS je implementován za použití certifikátů zabezpečení, které musejí být nakonfigurovány v objektech Hostitel a Aplikace reprezentujících dané součásti.

## Important

Před konfigurací zabezpečené výměny se ujistěte, že jsou certifikáty nainstalovány v hostitelských počítačích, na kterých jsou součástí řešení Genesys provozovány, a že jsou informace certifikátů pro vás přístupné.

Certifikáty zabezpečení jsou přiřazovány na úrovni **hostitele** a volitelně na úrovních **aplikací a portů**. Pokud aplikace a porty nemají určené vlastní certifikáty, standardně používají certifikát hostitele. Pokud je mají, tyto vlastní certifikáty výchozí certifikát hostitele nahradí.

Další informace o nasazování protokolu TLS najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#).

## Formáty souborů

### Podporované formáty souborů

Formát souborů CFG/CONF je formát prostého textu. Formát CFG je používán v systémech Microsoft Windows a formát CONF v systémech UNIX.

Oba formáty podporují pouze import a export možností řetězců. Jiné typy možností konfigurace jsou ignorovány a nejsou importovány ani exportovány.

### Syntaxe

Syntaxe souborů CFG a CONF je shodná. Každá oblast a možnost se zobrazuje na samostatném řádku a názvy oblastí jsou uzavřeny v hranatých závorkách. Za každou oblastí následuje seznam možností dané oblasti a odpovídající hodnoty těchto možností:

```
[oblast_název1]
možnost-název1=možnost_hodnota2
...
možnost_názevN=možnost_hodnotaN

[section_název2]
možnost-názevN+1=možnost_hodnotaN+1
...
```

### Příklad

Následující výňatek z konfiguračního souboru představuje správnou syntaxi souborů CFG a CONF:

```
[confserv]
port=2520
management-port=2521
server=dbserver
```

```
encryption=false  
encoding=utf-8
```

```
[log]  
verbose=standard  
all=stderr
```

```
[hca]  
schema=none
```

---

# Účty

Oblast Účty v rámci správce konfigurace umožňuje konfigurovat následující objekty:

- přístupové skupiny,
- skupiny agentů,
- uživatelé (osoby),
- role,
- dovednosti,
- pravidla pro kapacitu.



## Přístupové skupiny

Přístupové skupiny jsou skupiny **uživatelů**, kteří musejí mít stejnou sadu **oprávnění** pro objekty konfigurační databáze.

V mnoha případech patří uživatelé do malého počtu kategorií s různými potřebami přístupu. Agenti v rámci týmu, kteří vykonávají stejné úlohy, mají často stejné potřeby, co se týče přístupu. Dvě nebo tři osoby zodpovědné za správu konkrétní lokality či kontaktního střediska mohou také mít stejné požadavky na přístup. Řízení přístupu můžete výrazně usnadnit seskupením jednotlivců do přístupových skupin, pro které nastavíte oprávnění.

### Important

- Uživatelský účet default (výchozí) nesouvisí s přístupovými skupinami, a tudíž se nezobrazuje jako člen žádné přístupové skupiny.
- Podrobné pokyny o správě rolí přidělených přístupovým skupinám najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#).

## Možnosti zobrazení

Seznam **Přístupové skupiny** zobrazuje přístupové skupiny, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané přístupové skupiny jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Přístupová skupina, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**.

### Important

Když odstraníte přístupovou skupinu, bude pouze odstraněn objekt Přístupová skupina z konfigurační databáze. Jeho členské objekty (Přístupová skupina a Uživatel) odstraněny nebudou.

Dále můžete zaškrtnout políčko vedle jednoho nebo více objektů, kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje přístupovou skupinu.
- **Přesunout do** - přesune přístupovou skupinu do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat přístupové skupiny.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku nebo lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název přístupové skupiny zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti](#) a [oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Procedure: Vytváření objektů Přístupová skupina

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název přístupové skupiny. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli Adresář klientů v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném

provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Kliknutím na tlačítko **Použít** přístupovou skupinu uložte. Zobrazí se karta **Členové**.
4. Na kartě **Členové** můžete přidat uživatele kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt Uživatel kliknutím na tlačítko **Nový**.
5. Po přidání uživatele do přístupové skupiny proveďte některou z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijměte změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijměte změny a zůstaňte na kartě.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

# Skupiny agentů

Objekt Agent - skupina je logickým seskupením objektů **Agent**. Skupiny agentů jsou obvykle nastavovány za účelem poskytování konkrétních sad služeb kontaktního střediska.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Agent - skupiny** zobrazuje skupiny agentů, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané skupiny agentů jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Agent - skupina, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrťovací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**.

### Important

Když odstraníte skupinu agentů, bude pouze odstraněn objekt Agent - skupina z konfigurační databáze. Její členské objekty Agent odstraněny nebudou.

Dále můžete zaškrtnout políčko vedle jednoho nebo více objektů, kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje skupinu agentů.
- **Přesunout do** - přesune skupinu agentů do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat skupiny agentů.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku nebo lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název skupiny agentů zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti](#) a [oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Procedure: Vytváření objektů Agent - skupina

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název skupiny agentů. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty). Dokud bude skupina agentů obsahovat alespoň jednoho uživatele, tuto hodnotu nebude možné změnit.
  - **Tabulka pro kapacitu** - toto pole platí pouze pro řešení Enterprise Routing Solution. Jedná se o tabulku pro kapacitu související s touto skupinou agentů. Další informace naleznete v dokumentaci řešení Enterprise Routing Solution.
  - **Tabulka s kvótami** - toto pole platí pouze pro řešení Enterprise Routing Solution. Jedná se o tabulku s kvótami související s touto skupinou agentů. Další informace naleznete v dokumentaci řešení Enterprise Routing Solution.
  - **Nákladový kontrakt** - [nákladový kontrakt](#) asociovaný s touto skupinou agentů.
  - **Lokalita** - lokalita zahrnující tento nákladový kontrakt.
  - **Skript** - zadáním platného výrazu na kartě **Skript** definujete skupinu jako virtuální skupinu agentů. Výraz musí být v jazyku VGSL (Virtual Group Script Language) a musí definovat alespoň jednu dovednost (volitelně i s úrovní dovednosti) v následujícím formátu:  
Skill("NázevDovednosti")>ÚroveňDovednosti  
Příklad  
Skill("Španělština")>5
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli Adresář klientů v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Na kartě **Supervizoři** můžete přidat uživatele kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt Uživatel kliknutím na tlačítko **Nový**.
4. Na kartě **Agenti** můžete přidat uživatele kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt Uživatel kliknutím na tlačítko **Nový**.
5. Karta **Původní DN** uvádí objekty **DN**, ze kterých lze přesměrovat nebo odklonit hovory na tuto skupinu agentů. Do seznamu lze vložit objekty DN následujících typů: Směrovací bod, Externí směrovací bod, Servisní číslo, Směrovací fronta, Fronta ACD, Virtuální fronta a Virtuální směrovací bod. DN můžete přidat kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt kliknutím na tlačítko **Nový**.
6. Provedte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## Virtuální skupiny agentů

Virtuální skupina agentů se podobá skupině agentů, ale rozdíl je v tom, že virtuální skupina agentů nemá žádné trvalé členy. Namísto toho se agent členem virtuální skupiny agentů stane v případě, že splňuje kritéria určená skriptem. Členství agentů v rámci virtuální skupiny agentů se může dynamicky měnit na základě změn kritérií virtuální skupiny agentů nebo změn vlastností objektu Agent. Když v aplikaci Genesys Administrator Extension kliknete na virtuální skupinu agentů, zobrazí se její aktuální členové.

### Important

Přestože můžete virtuální skupiny agentů vytvářet a konfigurovat pomocí aplikace Genesys Administrator Extension, jsou používány primárně aplikacemi pro podávání hlášení. Další informace o virtuálních skupinách agentů najdete v nejnovější verzi *uživatelské příručky stavového serveru architektury*.

### Warning

Pokud aplikace Genesys Administrator Extension najde virtuální skupiny agentů (převedené z předchozí instalace), které obsahují neplatné výrazy skriptu či trvalé členy, zobrazí chybovou zprávu. Abyste mohli zachovat správnou funkčnost virtuálních skupin agentů, musíte problém řešit ručně, buď opravou chyby, nebo převodem virtuální skupiny agentů na nevirtuální skupinu agentů odstraněním výrazu ze skriptu možnosti konfigurace.

## Uživatelé (osoby)

Uživatelé představují personál kontaktního střediska, včetně agentů, kteří potřebují mít přístup k aplikacím Genesys. Agenti jsou uživatelé, kteří přímo zpracovávají komunikaci se zákazníky.

Architektura Genesys Framework vyžaduje, aby každý uživatel, který potřebuje takovýto přístup, byl zaregistrován v konfigurační databázi s odpovídající sadou **oprávnění**.

### Important

Aby mohl uživatel spustit konkrétní aplikaci, musí mít pro objekt reprezentující danou aplikaci v konfigurační databázi oprávnění Číst a Spustit. Noví uživatelé vytvoření v aplikaci Genesys Administrator Extension získají stejnou sadu výchozích povolení a přístupových oprávnění, které server s konfigurací uděluje.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Osoby** zobrazuje uživatele, kteří se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem. Mezi uživateli a agenty můžete rychle rozlišovat pohledem na ikonu nalevo od názvu objektu.

### Important

Zakázání uživatelé jsou v seznamu zobrazení šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

Po kliknutí na položku **Seskupit podle** můžete objekty seřadit podle různých kritérií.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Uživatel, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje uživatele.
- **Přesunout do** - přesune uživatele do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat uživatele.

### Important

Při zakázání nebo odebrání uživatele aplikace Genesys Administrator Extension zruší platnost všech relací asociovaných s tímto uživatelem. Při další akci bude uživatel přeměrován na přihlašovací stránku.

- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název uživatele zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Uživatel

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - jméno, které má tento uživatel používat k přihlašování do prostředí. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v konfigurační databázi jedinečná.
  - **Agent** - určuje, zda je uživatel agentem. Pokud je možnost zaškrtnuta, zobrazí se další pole. Po nastavení tohoto příznaku jej nelze změnit.
  - **Jméno** - křestní jméno uživatele.



- **Příjmení** - příjmení uživatele.
- **E-mailová adresa** - e-mailová adresa uživatele.
- **ID zaměstnance** - kód o maximální délce 64 znaků, který identifikuje tohoto uživatele v rámci personálu kontaktního střediska. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
- **Heslo** - heslo o maximální délce 64 znaků, které bude uživatel používat k přihlašování do prostředí. Stávající heslo nemůžete zobrazit. Při vytváření nového uživatele je toto pole vždy povoleno. Při upravování již existujícího uživatele je toto pole povoleno pouze v případě, že není zvolena možnost **Obnovit heslo**.

### Important

Hesla mohou podléhat pravidlům formátování. Další informace najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#).

- **Potvrdit heslo** - potvrzení zadaného hesla. Při vytváření nového uživatele je toto pole vždy povoleno. Při upravování již existujícího uživatele je toto pole povoleno pouze v případě, že není zvolena možnost **Vynutit změnu hesla při dalším přihlášení**.

### Important

Nevkládejte hodnotu zkopírovanou z pole **Heslo**. Heslo je třeba znovu zadat pomocí klávesnice.

- **Vynutit změnu hesla při dalším přihlášení** - při zaškrtnutí tohoto tlačítka bude uživatel při příštím přihlášení vyzván k zadání nového hesla.

### Important

Možnost **Vynutit změnu hesla při dalším přihlášení** se zobrazí pouze v případě, že je aplikace Genesys Administrator Extension připojena k systému Management Framework 8.1.1 nebo vyššímu. Další informace o obnovování hesel najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#).

- **Externí ID** - toto nastavení je platné pouze v případě, že ve svém prostředí používáte externí ověřování (LDAP nebo RADIUS). Může se jednat o uživatelské jméno v externím systému ověřování. V případě protokolu LDAP se může jednat o celou nebo částečnou adresu URL LDAP odpovídající formátu RFC 2255. Další informace najdete v [referenční příručce pro externí ověřování architektury](#).
- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.

- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Pokud je vybrána možnost **Agent** zadejte následující informace. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu z následujícího seznamu:
- **Výchozí místo** - výchozí místo přiřazené k tomuto agentovi. Tento volitelný parametr platí pro omezený počet konfigurací, obzvláště pro ty, u kterých není možné navázat okamžitou asociaci mezi místem a agentem prostřednictvím procesu přihlášení telefonie.
  - **Pravidlo pro kapacitu** - název skriptu typu Pravidlo pro kapacitu, který definuje schopnost tohoto agenta zpracovávat více interakcí. Další informace naleznete v dokumentaci k podávání hlášení.
  - **Nákladový kontrakt** - **nákladový kontrakt** asociovaný s tímto agentem.
  - **Lokalita** - lokalita zahrnující tento nákladový kontrakt.
4. Na kartě **Člen** můžete kliknutím na tlačítko **Přidat** přidat **přístupovou skupinu**.
5. Na kartě **Hodnocení** můžete kliknutím na tlačítko **Přidat** přidat hodnocení.
6. Do místního okna, které se zobrazí, zadejte následující informace:
- **Typ aplikace** - typ aplikace, ke které uživatel potřebuje přístup. V příručkách aplikace grafického uživatelského rozhraní zjistíte, zda daná aplikace využívá hodnocení k povolování či blokování určitých funkcí. Pokud příručka neobsahuje žádné zmínky o hodnocení, pak je aplikace nevyužívá a v souvislosti s touto aplikací není nutné hodnocení dané osoby zadávat.
  - **Hodnocení aplikace** - hodnocení s ohledem na aplikace určeného typu.
7. Pokud je vybrána možnost **Agent**, kliknutím na tlačítko **Použít** zobrazíte následující karty.
- Na kartě **Dovednosti** můžete kliknutím na tlačítko **Přidat** přidat dovednost.
  - Do místního okna, které se zobrazí, zadejte následující informace:
    - **Dovednost** - dovednost přiřazená k tomuto agentovi.
    - **Úroveň** - relativní míra agentovy úrovně v rámci této dovednosti.
  - Na kartě **Agent - přihlášení** můžete kliknutím na tlačítko **Přidat** přidat objekt Agent - přihlášení.
  - Do místního okna, které se zobrazí, zadejte následující informace:
    - **Agent - přihlášení** - přihlašovací kód přidělený tomuto agentovi. Objekt Agent - přihlášení nelze přidělit více než jednomu agentovi.
    - **Délka zábalu** - některé přepínače nepodporují přenos informací o agentově pracovním stavu po hovoru prostřednictvím linky CTI. Pokud však tato operace podporována je, můžete zadat délku zábalu v sekundách pro objekty Agent - přihlášení, které náležejí k těmto přepínačům. Nastavení se musí shodovat s odpovídajícím nastavením přepínače.
8. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

### Important

Noví uživatelé automaticky neobdrží oprávnění Číst a Aktualizace pro vlastní objekt Uživatel. Tato oprávnění je nutné ručně přidělit, aby mohli uživatelé ukládat své předvolby v rámci programů založených na uživatelském rozhraní, ke kterým patří například aplikace GAX nebo Workspace Desktop Edition (dříve známá jako Interaction Workspace).

## Role

Role definují, co můžete provádět v konkrétních aplikacích. V aplikaci Genesys Administrator Extension jsou role a jejich oprávnění řízeny pomocí objektů Role, které jsou přiřazovány **uživatelům** (včetně agentů) a **přístupovým skupinám**. Role jsou platné pro konkrétní aplikace a musejí být definovány pro každou aplikaci, která je podporuje.

V hierarchické konfiguraci s více klienty, k povolení přístupu uživatelů ke všem obrazovkám aplikace Genesys Administrator Extension lze použít pouze role definované pro klienta prostředí. Uživatelé nemohou zahrnovat oprávnění specifická pro aplikaci Genesys Administrator Extension do rolí od jiných klientů.

Další informace o rolích najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#). Seznam oprávnění rolí pro aplikaci Genesys Administrator Extension najdete v [části Oprávnění rolí v příručce k nasazení aplikace Genesys Administrator Extension](#).

## Možnosti zobrazení

Seznam **Role** zobrazuje role, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané role jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Role, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje roli.
- **Přesunout do** - přesune roli do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat role.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název role zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti](#) a [oprávnění](#).

### Procedure: Vytváření objektů Role

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název této role. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Popis** - stručný popis této role.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Na kartě **Členové role** můžete pomocí tlačítka **Přidat přístupovou skupinu** přidat [přístupovou skupinu](#) a pomocí tlačítka **Přidat osobu** přidat [uživatele](#).
4. Na kartě **Přiřazená oprávnění** vyberte [oprávnění role](#), která chcete přidat do tohoto objektu Role.
5. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Dovednosti

Dovednosti jsou kvality či schopnosti, kterými se vyznačují jednotliví agenti a které ovlivňují umístění agentů v rámci hierarchie kontaktního střediska. K obvyklým dovednostem patří znalosti různých jazyků, konkrétních kategorií produktů či schopnosti v konkrétních oblastech prodeje.

### Možnosti zobrazení

Seznam **Dovednosti** zobrazuje dovednosti, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

#### Important

Zakázané dovednosti jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

### Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Dovednost, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**.

## Important

Když odstraníte dovednost, bude odstraněna z konfigurační databáze i ze všech objektů Agent, ke kterým je přiřazena. Pokud chcete dovednost odebrat pouze konkrétnímu agentovi, kterému je přiřazena, ale chcete ji ponechat v konfigurační databázi, aby bylo možné ji přiřadit jinému agentovi, odeberte dovednost agentovi.

Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje dovednost.
- **Přesunout do** - přesune dovednost do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat dovednosti.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název dovednosti zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti a oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Procedure: Vytváření objektů Dovednost

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na tlačítko **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název této dovednosti. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Pravidla pro kapacitu

Okno **Pravidla pro kapacitu** umožňuje nastavit pravidla pro kapacitu pro různé operace ve vašem prostředí. Například je můžete nastavit pro počet současně zpracovatelných hlasových interakcí, e-mailových interakcí či jejich kombinace.

Kliknutím níže na tlačítko **Možnosti zobrazení** získáte další informace o seznamu a způsobech, jakými jej lze řadit a prohledávat. Další informace o akcích, které lze provádět v tomto okně, získáte kliknutím na tlačítko **Akce**.

### Zobrazit možnosti

Seznam **Pravidla pro kapacitu** zobrazuje pravidla pro kapacitu ve vašem prostředí. Je organizován v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek.

#### Important

Zakázaná pravidla pro kapacitu jsou v seznamu zobrazena šedě.

Tento seznam respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko **Filtr klienta** otevřete okno **Filtr klienta**. V tomto okně zaškrtněte políčka vedle všech klientů, které chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

### Akce

Kliknutím na pravidlo pro kapacitu zobrazíte další podrobnosti o něm na novém panelu, který se otevře na pravé straně. Prostřednictvím tohoto panelu můžete upravovat také řízení přístupu. Můžete provádět následující akce:

### Vytváření pravidel pro kapacitu



## [+] Zobrazit postup

Toto krátké video předvádí vytváření pravidel pro kapacitu pomocí aplikace GAX. Můžete se také řídit postupem uvedeným pod videem.

[Link to video](#)

### Procedure: Vytváření pravidel pro kapacitu

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje:

- **Název pravidla pro kapacitu** - obsahuje název pravidla.

#### Important

Pole **Název pravidla pro kapacitu** musí být v prostředí jedinečný.

- **Popis** - popis funkce pravidla pro kapacitu.
- **Klient a složka** - klient a složka, do kterých toto pravidlo pro kapacitu patří. Klikněte na tlačítko **Procházet** a vyhledejte složku, ve které je skript uložen, nebo zadejte název složky do pole Rychlý filtr.

#### Important

Seznam zobrazených složek je založen na nastaveních přístupu jednotlivých klientů.

- **Typy médií** - klikněte na tlačítko **Nový** a vyberte, které typy médií budou tímto pravidlem pro kapacitu monitorovány. Další informace najdete v části [Typy médií](#).
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

#### Typy médií

## [+] Zobrazit postup

Přidáním jednoho nebo více pravidel pro kapacitu můžete určit, kolik instancí jednotlivých typů médií

může být souběžně spuštěno.

## Procedure: Přidávání typů médií do pravidel pro kapacitu

### Steps

1. Provedte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Nový** vytvořte nové pravidlo pro kapacitu.
  - Klikněte na již existující pravidlo pro kapacitu na panelu **Pravidla pro kapacitu**.
2. V oblasti **Typy médií** můžete do pravidla pro kapacitu přidávat typy médií pomocí tlačítka **Nový**. Na pravé straně se zobrazí nový panel.
3. Na novém panelu klikněte na rozevírací nabídku **Typ média** a vyberte typ média. Zobrazí se nová oblast **Podmínky**.
4. Nastavte podmínky pro typ média.
5. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

### Podmínky

Standardně je maximální hodnota pro typ média **1**. Po kliknutí na tlačítko **[typ média] větší než 1** můžete nastavit novou maximální hodnotu. Pokud například jako typ média vyberete možnost **Hlas**, kliknutím na tlačítko **Hlas větší než 1** otevřete nový panel, ve kterém můžete zadat novou hodnotu do pole **Maximální kapacita**. Kliknutím na tlačítko **OK** změny uložíte.

Typy médií v pravidle pro kapacitu můžete také kombinovat. Například můžete nastavit pravidlo pro kapacitu, které povolí jednu interakci **Hlas** a jednu interakci **E-mail** (celkem dvě současné interakce). Případně můžete nastavit pravidlo pro kapacitu, které povolí jednu interakci **Hlas** a jednu interakci **E-mail** (celkem dvě současné interakce).

## Procedure: Přidání podmínky **A** do typu média

### Steps

1. V rozevírací nabídce **Podmínky** klikněte na **A**. Napravo se otevře nový panel umožňující přidání podmínky.

2. Klikněte na rozevírací nabídku **Typ média** a vyberte typ média.
3. Zadejte hodnotu do pole **Maximální kapacita**.
4. Kliknutím na tlačítko **OK** přidejte podmínku.

## Procedure: Přidání podmínky **NEBO** do typu média

### Steps

1. V rozevírací nabídce **Podmínky** klikněte na **NEBO**. Napravo se otevře nový panel umožňující přidání podmínky.
2. Klikněte na rozevírací nabídku **Typ média** a vyberte typ média.
3. Zadejte hodnotu do pole **Maximální kapacita**.
4. Kliknutím na tlačítko **OK** přidejte podmínku.

## Ověřování pravidel pro kapacitu

### [+] Zobrazit postup

Při vytváření nového pravidla pro kapacitu či úpravě stávajícího můžete kliknutím na tlačítko **Ověřit** zjistit, zda je pravidlo pro kapacitu platné či nikoli. Tato akce umožňuje zajistit, aby mělo pravidlo pro kapacitu správnou stavbu a používalo pouze typy médií, ke kterým máte přístup.

Pokud například vytvoříte pravidlo pro kapacitu, které jako typ média určuje pouze **Hlas**, ale jako součást podmínky použijete typ **Zpětné volání**, aplikace GAX zobrazí po kliknutí na tlačítko **Ověřit** chybovou zprávu s výzvou k přidání typu média **Zpětné volání**.

V případě, že je pravidlo pro kapacitu platné, zobrazí aplikace GAX po stisknutí tlačítka **Ověřit** potvrzovací zprávu.

## Procedure: Ověřování pravidla pro kapacitu

### Steps

1. Umožňuje vytvořit nové pravidlo pro kapacitu nebo upravit stávající.
2. Klikněte na tlačítko **Ověřit**.
3. Aplikace GAX zobrazí jednu z následujících zpráv:
  - Zpráva s potvrzením, že je pravidlo pro kapacitu platné.
  - Chybová zpráva informující o tom, proč je pravidlo pro kapacitu neplatné.

## Odstraňování pravidel pro kapacitu

<toggledisplay linkstyle font-size:larger showtext="[+] Zobrazit postup" hidetext="[-] Skrýt postup"> Existuje několik způsobů, jak odstranit pravidlo pro kapacitu. Můžete si vybrat jeden z následujících postupů:

### Procedure: Odstranění jednoho pravidla pro kapacitu

#### Steps

1. Vyberte pravidlo pro kapacitu ze seznamu **Pravidla pro kapacitu**. Další informace o pravidle pro kapacitu najdete na novém panelu na pravé straně.
2. Na novém panelu klikněte na tlačítko **Odstranit**.
3. Zobrazí se dialogové okno pro potvrzení akce.
  - Pokračujte kliknutím na tlačítko **OK**.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** akci zrušte.

### Procedure: Odstranění více pravidel pro kapacitu

### Steps

1. V seznamu **Pravidla pro kapacitu** zaškrtněte políčka u všech pravidel pro kapacitu, která chcete odstranit.
2. Klikněte na tlačítko **Hromadná změna** a ze seznamu vyberte možnost **Odstranit**.
3. Zobrazí se dialogové okno pro potvrzení akce.
  - Pokračujte kliknutím na tlačítko **OK**.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** akci zrušte.

## Kopírování pravidel pro kapacitu

### [+] Zobrazit postup

## Procedure: Kopírování pravidel pro kapacitu

### Steps

1. Vyberte pravidlo pro kapacitu, které chcete kopírovat. Další informace o pravidle pro kapacitu najdete na novém panelu na pravé straně.
2. Na novém panelu klikněte na tlačítko **Kopírovat**. Na pravé straně se zobrazí nový panel.
3. Zadejte následující údaje:
  - **Název pravidla pro kapacitu** - obsahuje název pravidla.

### Important

Pole **Název pravidla pro kapacitu** musí být v prostředí jedinečný.

- **Popis** - popis pravidla pro kapacitu.
- **Klient a složka** - klient a složka, do kterých toto pravidlo pro kapacitu patří. Klikněte na tlačítko **Procházet** a vyhledejte složku, ve které je skript uložen, nebo zadejte název složky

do pole Rychlý filtr.

### Important

Seznam zobrazených složek je založen na nastaveních přístupu jednotlivých klientů.

- **Typy médií** - klikněte na tlačítko **Nový** a vyberte, které typy médií budou tímto pravidlem pro kapacitu monitorovány. Další informace najdete v části [Typy médií](#).

4. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Povolování a zakazování pravidel pro kapacitu

### [+] Zobrazit postup

Existuje několik způsobů, jak povolit nebo zakázat pravidlo pro kapacitu. Můžete si vybrat jeden z následujících postupů:

## Procedure: Povolení nebo zakázání jednoho pravidla pro kapacitu

### Steps

1. Vyberte pravidlo pro kapacitu. Na pravé straně se zobrazí nový panel.
2. Na novém panelu proveďte jednu z následujících akcí:
  - Pokud je pravidlo pro kapacitu povoleno, klikněte na tlačítko **Zakázat**.
  - Pokud je pravidlo pro kapacitu zakázáno, klikněte na tlačítko **Povolit**.

## Procedure: Povolení nebo zakázání více pravidel pro kapacitu

### Steps

1. Na panelu **Pravidla pro kapacitu** zaškrtněte políčka vedle všech pravidel pro kapacitu, která chcete povolit či zakázat.
2. Klikněte na tlačítko **Hromadná změna**. Zobrazí se místní nabídka. Pomocí možnosti **Povolit** můžete vybraná pravidla pro kapacitu povolit a pomocí možnosti **Zakázat** je můžete zakázat.
3. Zobrazí se dialogové okno pro potvrzení akce.
  - Pokračujte kliknutím na tlačítko **OK**.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** akci zrušte.

## Řízení přístupu

Panel **Řízení přístupu** uvádí seznam přístupových skupin a uživatelů, kteří mají explicitně nakonfigurována oprávnění pro daný objekt. Oprávnění se obvykle nastavují pro uživatele nebo přístupové skupiny, kterým chcete udělit přístup. Tato funkce zdokonaluje způsob nastavování oprávnění a rozsah je omezen na správu oprávnění pro jediný databázový objekt. Další pokyny k udělování, úpravám a odebrání oprávnění najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#). Můžete provádět následující akce:

### Vytváření přístupových oprávnění

#### [+] Zobrazit postup

### Procedure: Vytváření přístupových oprávnění

#### Steps

1. Vyberte objekt.
2. Klikněte na položku **Související** a vyberte možnost **Řízení přístupu**. Otevře se panel **Řízení přístupu**.
3. Klikněte na tlačítko **Nový**. Na pravé straně se zobrazí nový panel.

4. V poli **Typ objektu** vyberte typ konfiguračních objektů, na který se toto přístupové oprávnění vztahuje.
5. V poli **Konfigurační objekt** vyberte konfigurační objekt, na který se toto přístupové oprávnění vztahuje.
6. V seznamu **Přístupová oprávnění** vyberte přístupová oprávnění, která chcete použít:

Vlastnost	Popis
Číst (R)	Můžete zobrazovat podrobnosti tohoto objektu.
Vytvořit (C)	Můžete vytvářet objekty tohoto typu.
Aktualizace (U)	Tento objekt můžete upravovat a měnit.
Spustit (X)	Tento objekt můžete nasazovat, spouštět, zastavovat či jinak aktivovat.
Odstranit (D)	Tento objekt můžete odstranit.
Přečíst oprávnění objektu (RP)	Můžete zobrazovat přístupová oprávnění k tomuto objektu.
Změnit oprávnění objektu (CP)	Můžete změnit přístupová oprávnění k tomuto objektu.

7. Provedte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** změny přijměte.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## Změna přístupových oprávnění

### [+] Zobrazit postup

#### Procedure: Změna přístupových oprávnění

##### Steps

1. Vyberte objekt.
2. Klikněte na položku **Související** a vyberte možnost **Řízení přístupu**. Otevře se panel **Řízení přístupu**.



3. Kliknutím na objekt na panelu **Řízení přístupu** můžete upravit jeho přístupová oprávnění. Na pravé straně se zobrazí nový panel.
4. Můžete změnit libovolné z následujících možností:

Vlastnost	Popis
Číst (R)	Můžete zobrazovat podrobnosti tohoto objektu.
Vytvořit (C)	Můžete vytvářet objekty tohoto typu.
Aktualizace (U)	Tento objekt můžete upravovat a měnit.
Spustit (X)	Tento objekt můžete nasazovat, spouštět, zastavovat či jinak aktivovat.
Odstranit (D)	Tento objekt můžete odstranit.
Přečíst oprávnění objektu (RP)	Můžete zobrazovat přístupová oprávnění k tomuto objektu.
Změnit oprávnění objektu (CP)	Můžete změnit přístupová oprávnění k tomuto objektu.

5. Provedte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** změny uložte.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## Odstranění přístupových oprávnění

### [+] Zobrazit postup

#### Procedure: Odstranění přístupových oprávnění

##### Steps

1. Vyberte objekt.
2. Klikněte na položku **Související** a vyberte možnost **Řízení přístupu**. Otevře se panel **Řízení přístupu**.
3. Kliknutím na objekt na panelu **Řízení přístupu** můžete upravit jeho přístupová oprávnění. Na pravé straně se zobrazí nový panel.

4. Klikněte na tlačítko **Odstranit**.

5. Zobrazí se dialogové okno pro potvrzení odstranění. Provedte jednu z následujících akcí:

- Potvrďte odstranění kliknutím na tlačítko **OK**.
- Zrušte odstranění kliknutím na tlačítko **Storno**.

# Prostředí

Oblast Prostředí v rámci správce konfigurace umožňuje konfigurovat následující objekty:

- šablony aplikace,
- aplikace,
- podmínky výstrahy,
- hostitelé,
- skripty,
- řešení,
- klienti,
- časová pásma,
- skripty pro zjištění/reakci.

## Šablony aplikace

Šablona aplikace je model používaný k zaregistrování nové aplikace do konfigurační databáze. Šablona aplikace popisuje sadu možností, které se vztahují na aplikaci konkrétního typu a verze.

Aby bylo možné instalovat novou aplikaci Genesys, musí pro ni být k dispozici šablona aplikace. Je možné importovat obecnou šablonu aplikace, která je dodána s každou aplikací Genesys, nebo můžete sami vytvořit novou šablonu aplikace.

### Important

Při upgradu dříve nainstalované verze aplikace Genesys je třeba pro ni zaregistrovat novou šablonu aplikace, pokud poznámky k verzi uvádí, že nová verze obsahuje nové možnosti konfigurace, které jsou pro vaše prostředí zásadní.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Šablony aplikace** zobrazuje šablony aplikace, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané šablony aplikace jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupc** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Šablona aplikace, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**.

### Important

Pokud již byl objekt Šablona aplikace použit k vytvoření objektu Aplikace, nelze jej odstranit.

Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje šablonu aplikace.
- **Přesunout do** - přesune šablonu aplikace do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat šablonu aplikace.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku nebo lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).
- **Importovat šablonu aplikace** - [Import šablony aplikace](#).

Kliknutím na název šablony aplikace zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [oprávnění](#), [možnosti a možnosti aplikace](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Procedure: Vytváření objektů Šablona aplikace

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název šablony aplikace. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v konfigurační databázi jedinečná. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Typ** - typ aplikace, na kterou se šablona aplikace vztahuje. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Verze** - verze aplikace, na kterou se šablona aplikace vztahuje. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Po nastavení již hodnotu nelze změnit. Společnost Genesys doporučuje zadat

první tři číslice verze aplikace.

- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Import šablon aplikace

Společnost Genesys poskytuje obecné šablony pro všechny aplikace Genesys. Soubory APD se šablonami aplikace, které jsou poskytovány ke každé verzi softwaru Genesys, najdete ve složce **Templates** (Šablony) na disku CD s produktem.

Šablonu aplikace můžete ze souboru APD importovat provedením následujícího postupu.

### Procedure: Import šablon aplikace

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Importovat šablonu aplikace**.
2. Zobrazí se nové okno. Klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte soubor APD se šablonou aplikace, kterou chcete importovat.
3. Kliknutím na tlačítko **OK** šablonu aplikace nahrajte.
4. Přejděte do části **Vytváření objektů Šablona aplikace** a dokončete vytváření objektu Šablona aplikace.

# Aplikace

Aplikace jsou různé softwarové programy společnosti Genesys, které jsou používány v kontaktním středisku. Existují dva typy aplikací: aplikace s grafickým uživatelským rozhraním (GUI) a aplikace běžící na pozadí. Většina aplikací běžících na pozadí obsluhuje další aplikace.

Každou instanci aplikace běžící na pozadí je třeba registrovat samostatně. Server s konfigurací neumožňuje, aby byly současně připojeny dvě aplikace běžící na pozadí se stejným názvem. Naproti tomu jeden objekt v konfigurační databázi může reprezentovat libovolný počet aplikací s grafickým uživatelským rozhraním stejného typu a se stejnými konfiguračními parametry.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Aplikace** zobrazuje aplikace, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané aplikace jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Aplikace, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrťovací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na

něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje aplikaci.
- **Přesunout do** - přesune aplikaci do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat aplikace.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).
- [Konfigurovat protokolování](#)

Kliknutím na název aplikace zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [oprávnění, možnosti a možnosti aplikace](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Vytváření objektů Aplikace

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

### Procedure: Vytváření objektů Aplikace

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název aplikace. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v konfigurační databázi jedinečná. Společnost Genesys nedoporučuje používat symboly (včetně jednoduchých a dvojitých uvozovek) v názvech aplikací. Pokud je použijete, aplikace nemusí fungovat správně.
  - **Šablona** - šablona aplikace, na které je tato aplikace založena. Tato hodnota se nastaví automaticky, když vyberete šablonu aplikace.
  - **Typ** - typ aplikace. Tato hodnota se nastaví automaticky na základě vybrané šablony aplikace.
  - **Typ součásti** - určuje přesný účel tohoto objektu Aplikace v rámci konfigurace. Pokud vás dokumentace k dané aplikaci nevyzývá k zadání určité hodnoty, ponechejte toto pole na původní hodnotě (Neznámé). Toto pole je zobrazeno pouze pro aplikace běžící na pozadí.
  - **Verze** - verze aplikace. Tato hodnota se nastaví automaticky na základě verze vybrané šablony aplikace.



- **Je aplikačním serverem** - toto pole je zaškrtnuto pro všechny aplikace běžící na pozadí. Není zaškrtnuto u aplikací s grafickým uživatelským rozhraním. Nastaví se automaticky podle pole **Typ**.
- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

Následující pole se týkají pouze aplikací běžících na pozadí, ne aplikací s grafickým uživatelským rozhraním:

- **Pracovní adresář** - úplná cesta k adresáři, ve kterém je aplikace nainstalována. Toto pole je povinné. Při vytváření nového objektu Aplikace společnost Genesys doporučuje zadat tečku (.). Cesta bude vyplněna automaticky po instalaci nové aplikace a jejím připojení k serveru s konfigurací.
- **Příkazový řádek** - příkazový řádek používaný ke spuštění této aplikace, který udává název spustitelného souboru aplikace. Toto pole je povinné. Při vytváření nového objektu Aplikace společnost Genesys doporučuje zadat tečku (.). Příkazový řádek bude vyplněn automaticky po instalaci nové aplikace a jejím připojení k serveru s konfigurací.
- **Argumenty pro příkazový řádek** - další parametry pro příkazový řádek, které jsou používány ke spuštění této aplikace. Při vytváření nového objektu Aplikace společnost Genesys doporučuje ponechat pole prázdné. Případné argumenty budou vyplněny automaticky po instalaci nové aplikace a jejím připojení k serveru s konfigurací.
- **Časový limit pro spuštění** - časový interval v sekundách, během kterého bude vrstva pro správu čekat na spuštění aplikace. Pokud má navíc aplikace možnost automatického spuštění nastavenou na hodnotu PRAVDA, stejný časový limit použije server pro řízení řešení při čekání na spuštění této Aplikace po inicializaci nebo restartování systému. Toto pole je povinné.
- **Časový limit pro vypnutí** - časový interval v sekundách, během kterého bude vrstva pro správu čekat na spuštění aplikace. Toto pole je povinné.
- **Automatický restart** - určuje, zda má vrstva pro správu aplikaci automaticky restartovat po jejím neočekávaném vypnutí.
- **Hostitel** - hostitelský počítač, na kterém je aplikace spuštěna.

### Important

Pro účely podpory konkrétních konfigurací HA lze zaregistrovat více než jeden server na stejném portu v rámci stejného hostitele.

V jiných případech nepřidělujte stejné číslo portu žádnému jinému serveru v rámci stejného hostitele.

- **Záložní server** - server, který klientské aplikace kontaktují v případě, že spojení s primárním serverem selže. Jeden záložní server nelze přiřadit více než jednomu primárnímu serveru. Pro záložní server musíte použít stejnou šablonu aplikace, kterou jste použili pro primární server, a musíte servery asociovat se stejným uživatelským účtem.

## Important

Když aplikaci určíte jako záložní server jiného serveru, objekty Připojení, Klient a Přepínač (v případě aplikací T-Server) dané aplikace budou automaticky změněny tak, aby se shodovaly s odpovídajícími hodnotami pro primární server. Dokud bude tato aplikace asociována s primárním serverem, její objekty Připojení budou považovány za objekty pouze ke čtení a budou změněny pouze tehdy, když provedete změny objektů Připojení primárního serveru.

- **Typ redundance** - typ redundance který aplikace využívá.
- **Časový limit** - doba v sekundách, po kterou bude klientská aplikace čekat mezi pokusy o připojení poté, co dojde k selhání připojení k serveru.
- **Pokusy** - počet pokusů o opakované připojení k tomuto serveru před pokusem o připojení k záložnímu serveru. Tato hodnota musí být 1 nebo vyšší. Tato vlastnost je používána pouze v případě, že pro server určíte záložní server.

## Important

Změna tohoto parametru na jinou hodnotu než **1** nemusí mít v případě některých typů aplikací žádný účinek.

- **Přihlášení - systém** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, tato aplikace se bude k serveru s konfigurací přihlašovat jménem účtu SYSTEM.
- **Přihlášení - účet** - identifikuje účet, který musí aplikace používat k přihlášení k serveru s konfigurací. Pokud je zaškrtnuta možnost **Přihlášení - systém**, toto pole je neaktivní. V případě aplikací typu konfiguračního serveru má toto pole výchozí hodnotu Prostředí\default.

## Important

Pokud nastavujete proxy server s konfigurací, společnost Genesys silně doporučuje použít výchozí hodnotu (Prostředí\default).

- **Certifikát** - hodnota certifikátu zabezpečení. V systému Windows vyberte hodnotu certifikátu ze seznamu nainstalovaných certifikátů. V systémech UNIX zadejte celou cestu k souboru **<serial\_#>\_<host\_name>\_cert.pem**.
- **Popis certifikátu** - volitelný popis certifikátu.
- **Klíč certifikátu** - úplná cesta k souboru **<serial\_#>\_<host\_name>\_priv\_key.pem** klíče certifikátu zabezpečení. Toto pole je používáno pouze v případě, že je nasazeno zabezpečení Genesys v systému UNIX. Jinak je toto pole prázdné.
- **Důvěryhodná CA** - úplná cesta k souboru **ca\_cert.pem** certifikační autority, která výchozí

certifikát zabezpečení vydala. Toto pole je používáno pouze v případě, že je nasazeno zabezpečení Genesys v systému UNIX. Jinak je toto pole prázdné.

### Important

Další informace o nasazení zabezpečení Genesys TLS najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1.](#)

3. Karta **Připojení** uvádí seznam spojení, která existují mezi touto aplikací a dalšími aplikacemi. Připojení můžete přidat kliknutím na tlačítko **Přidat**.
4. Do místního okna, které se zobrazí, zadejte následující informace:
  - **Server** - serverová aplikace, ke které se tato aplikace při spuštění přihlašuje jako klient.
  - **ID portu** - port serveru, ke kterému se aplikace připojuje. Chcete-li používat zabezpečené připojení, zvolte zabezpečený port.
  - **Protokol připojení** - název protokolu řízení připojení.

### Important

Protokol ADDP můžete nastavit na místního agenta řízení nebo server pro řízení řešení na kartě **Možnosti** objektu Hostitel.

- **Místní časový limit** - tato hodnota je vyžadována pouze v případě, že jste jako **Protokol připojení** určili možnost **addp**. Tato hodnota určuje časový interval vyžadování prezenčního signálu, který je měřen v sekundách na straně klienta. Interval udává, jak často klientská aplikace odesílá signály dotazování do serverové aplikace. Chcete-li tuto funkci povolit, určete jako hodnotu libovolné celé číslo.

### Warning

Abyste předešli falešným stavům odpojení, ke kterým by mohlo docházet kvůli prodlevám v datové síti, společnost Genesys doporučuje nastavit časové limity ADDP na hodnoty větší než 10 sekund.

- **Vzdálený časový limit** - tato hodnota je vyžadována pouze v případě, že jste jako **Protokol připojení** určili možnost **addp**. Tato hodnota určuje časový interval vyžadování prezenčního signálu, který je měřen v sekundách na straně serveru. Interval udává, jak často serverová aplikace odesílá signály dotazování do klientské aplikace. Chcete-li tuto funkci povolit, určete jako hodnotu libovolné celé číslo.

## Warning

Abyste předešli falešným stavům odpojení, ke kterým by mohlo docházet kvůli prodlevám v datové síti, společnost Genesys doporučuje nastavit časové limity ADDP na hodnoty větší než 10 sekund.

- **Režim sledování** - režim sledování připojení používaný mezi serverem a klientem.
    - **Sledování vypnuto** - tuto možnost zvolte, pokud nechcete, aby klientská ani serverová aplikace zapisovala zprávy ADDP do svého protokolu.
    - **Sledování na straně klienta** - tuto možnost zvolte, pokud má zprávy ADDP do svého protokolu zapisovat klientská aplikace.
    - **Sledování na straně serveru** - tuto možnost zvolte, pokud má zprávy ADDP do svého protokolu zapisovat serverová aplikace.
    - **Sledování aktivní na obou stranách** - tuto možnost zvolte, pokud mají zprávy ADDP do svého protokolu zapisovat klientská i serverová aplikace.
  - **Režim připojení** - určuje, zda je tento port zabezpečený systémem Genesys pomocí protokolu TLS či nikoli. Pokud klient nepoužívá zabezpečení Genesys, toto pole je zakázáno.
  - **Parametry přenosového protokolu** - jakýkoli text, obvykle dvojice **klíč=hodnota**, oddělovaný středníkem (;). Tato vlastnost je závislá na konkrétní aplikaci. Případné vhodné hodnoty pro toto pole zjistíte v dokumentaci konkrétní aplikace.
  - **Parametry aplikace** - jakýkoli text, obvykle dvojice **klíč=hodnota**, oddělovaný středníkem (;). Tato vlastnost je závislá na konkrétní aplikaci. Případné vhodné hodnoty pro toto pole zjistíte v dokumentaci konkrétní aplikace.
5. Kliknutím na tlačítko **Použít** uložte informace na kartě **Připojení**.
6. Karta **Porty** uvádí komunikační porty používané klienty aplikace k připojení k serveru. Pro účely podpory konkrétních konfigurací vysoké dostupnosti lze zaregistrovat více než jeden server na stejném portu v rámci stejného hostitele. V jiných případech nepřidělujte stejné číslo portu žádnému jinému serveru v rámci stejného hostitele. Připojení můžete přidat kliknutím na tlačítko **Přidat**.
7. Do místního okna, které se zobrazí, zadejte následující informace:
- **ID portu** - identifikátor portu.
  - **Komunikační port** - port asociovaný s určeným ID portu.
  - **Protokol připojení** - protokol používaný ke komunikaci.
  - **Synch. HA** - pokud je tato možnost zvolena, záložní server HA použije tento port k navázání spojení s primárním serverem.
  - **Režim naslouchání** - režim naslouchání konfigurovaný pro tento port
  - **Certifikát** - hodnota bezpečnostního certifikátu. V systému Windows vyberte hodnotu certifikátu ze seznamu nainstalovaných certifikátů. V systémech UNIX zadejte celou cestu k souboru `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.

- **Popis** - volitelný popis certifikátu.
- **Klíč certifikátu** - úplná cesta k souboru `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem` klíče certifikátu zabezpečení. Toto pole je používáno pouze v případě, že je nasazeno zabezpečení Genesys v systému UNIX. Jinak je toto pole prázdné.
- **Důvěryhodná CA** - úplná cesta k souboru `ca_cert.pem` certifikační autority, která výchozí certifikát zabezpečení vydala. Toto pole je používáno pouze v případě, že je nasazeno zabezpečení Genesys v systému UNIX. Jinak je toto pole prázdné.

### Important

Další informace o nasazení zabezpečení Genesys TLS najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#).

- **Parametry přenosu** - jakýkoli text, obvykle dvojice **klíč=hodnota**, oddělovaný středníkem (;). Tato vlastnost je závislá na konkrétní aplikaci. Případné vhodné hodnoty pro toto pole zjistíte v dokumentaci konkrétní aplikace.
  - **Parametry aplikace** - jakýkoli text, obvykle dvojice **klíč=hodnota**, oddělovaný středníkem (;). Tato vlastnost je závislá na konkrétní aplikaci. Případné vhodné hodnoty pro toto pole zjistíte v dokumentaci konkrétní aplikace.
8. Kliknutím na tlačítko **Použít** uložíte informace na kartě **Porty**.
  9. Karta **Klienti** je k dispozici pouze v prostředí s více klienty. Uvádí seznam klientů, které tato aplikace obsluhuje. Informace uvedené v tomto seznamu neomezují přístupová oprávnění aplikací běžících na pozadí s ohledem na data konfigurace. Kliknutím na tlačítko **Přidat** můžete k tomuto objektu Aplikace přidat klienta.

### Important

Aplikace T-Server a Vysoce dostupný (HA) server proxy vlastnost Klient nezobrazují. Aplikace T-Server může obsluhovat pouze jednoho klienta, který je určen ve vlastnostech **Obecné** objektu T-Server. Aplikace HA Proxy může obsluhovat pouze stejného klienta jako korespondující aplikace T-Server a tento klient je také určen ve vlastnostech **Obecné** objektu HA Proxy.

10. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Konfigurace protokolování

## [+] Kliknutím zobrazíte postup

### Procedure: Konfigurace protokolování

#### Steps

1. V seznamu **Aplikace** vyberte jednu nebo více aplikací.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Konfigurovat protokolování**.
3. V okně **Konfigurace protokolování** nastavte následující možnosti:
  - Aplikace, které jste vybrali ze seznamu **Aplikace**, budou zobrazeny v oblasti **Aplikace**. Můžete vybírat jednotlivé aplikace, které chcete do tohoto procesu zahrnout.
  - V oblasti **Úroveň protokolování** vyberte jednu z následujících možností:
    - **Vše** - jsou protokolovány všechny události z úrovně **Sledování**, **Interakce** a **Standardní**.
    - **Sledování** - generuje všechny události protokolu z úrovně **Sledování**, **Interakce** a **Standardní**. Toto nastavení může negativně ovlivnit výkon aplikace. Tuto úroveň používejte pouze tehdy, když chcete testovat nové funkce nebo scénáře zpracování interakcí.
    - **Interakce** - generuje všechny události protokolu z úrovně **Interakce** a **Standardní**. Tuto úroveň používejte pouze tehdy, když chcete testovat události konkrétní interakce.

#### Important

Záznamy úrovně Interakce zahrnují atribut ID interakce, který pomáhá při hledání událostí protokolu generovaných různými aplikacemi, které se však týkají stejné interakce.

#### Warning

Použití úrovně Interakce generuje v síti větší počet událostí protokolu, což může negativně ovlivnit výkon systému DBMS, serverů se zprávami a součástmi pro zpracování interakcí.

- **Standardní** - společnost Genesys doporučuje během provozu řešení v běžném pracovním režimu trvale používat pouze úroveň protokolování Standardní. Tato úroveň hlásí události týkající se významných problémů a běžného provozu spuštěných řešení. Událost je na úrovni standardního protokolování hlášena v případě, že splňuje některé z těchto kritérií:
  - Informuje, že pokus o provedení jakékoli externí operace se nezdařil.

- Informuje, že poslední pokus o provedení dříve neúspěšné externí operace se zdařil.
  - Informuje, že byla zjištěna skutečná nebo předpokládaná podmínka, která má negativní vliv na provoz.
  - Informuje, že dříve zjištěná podmínka, která měla negativní vliv na provoz, již pominula.
  - Informuje o jakémkoli porušení bezpečnosti.
  - Informuje o nezanedbatelné výměně dat, kterou nelze rozpoznat nebo která se neřídí očekávanými logickými postupy.
  - Informuje o nemožnosti zpracovat externí požadavek.
  - Informuje o úspěšném dokončení logického kroku v procesu inicializace.
  - Informuje o přechodu aplikace z jednoho provozního režimu do jiného.
  - Informuje, že hodnota parametru asociovaného s konfigurovatelnou prahovou hodnotou tuto hodnotu překročila.
  - Informuje, že hodnota parametru asociovaného s konfigurovatelnou prahovou hodnotou, která dříve tuto hodnotu překročila, se vrátila zpět do normálního rozsahu.
- **Žádný** - není prováděno žádné protokolování.
4. V oblasti **Úprava výstupu protokolu** můžete přesně nastavit úroveň protokolování pro následující typy výstupu: **Síťový server pro protokolování**, **Soubor s běžným textem** a **Konzole**.
5. Provedte jednu z následujících akcí:
- Pokud jste v předchozím kroku vybrali možnost **Síťový server pro protokolování**, přejděte do oblasti **Server se zprávami** a vyberte server se zprávami, který má protokoly přijímat.
  - Pokud jste v předchozím kroku vybrali možnost **Soubor s běžným textem**, přejděte do oblasti **Název souboru s protokolem** a zadejte název souboru, do kterého má být protokol ukládán. Také můžete zadat následující údaje:
    - **Vytvořit segment** - pokud tuto možnost použijete, soubor protokolu bude segmentován do úseků určených polem **Velikost segmentu (MB)**.
    - **Velikost segmentu (MB)** - pokud je zaškrtnuta možnost **Vytvořit segment**, určete velikost segmentu pro soubor protokolu v megabajtech.
    - **Ukončení platnosti segmentu** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, segmenty budou postupně mazány po dosažení maximálního počtu segmentů určeného v poli **Maximální počet segmentů**.
    - **Maximální počet segmentů** - pokud je zaškrtnuta možnost **Ukončení platnosti segmentu**, zde určete maximální počet segmentů, který má být uchováván.
6. Klikněte na tlačítko **OK**.

## Podmínky výstrahy

Podmínky výstrahy určují události, o kterých byste měli být informováni a měli byste je začít řešit ihned, když k nim dojde. Například když hostitel nebo řešení neodpovídají. Software Genesys zahrnuje předem definované podmínky výstrahy, ale můžete vytvářet také vlastní.

Podmínky výstrahy spolupracují s následujícími skripty:

- Skripty pro zjištění výstrahy, které identifikují proměnné systému monitorované vrstvou pro správu za účelem aktivace výstrahy.
- Skripty pro reakci výstrahy, které definují reakci vrstvy pro správu v případě aktivace či deaktivace výstrahy v systému. Skripty pro reakci výstrahy, které určují reakci v případě deaktivace výstrahy jsou označovány jako skripty pro deaktivaci výstrahy.

Chcete-li vytvořit skript Podmínka výstrahy, přejděte do části **Skripty**. Chcete-li asociovat skripty pro zjištění výstrahy a skripty pro reakce výstrahy s podmínkami výstrahy, uveďte je na kartách podmínky výstrahy.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Podmínky výstrahy** zobrazuje podmínky výstrahy, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané podmínky výstrahy jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.



## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Podmínka výstrahy, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje podmínku výstrahy.
- **Přesunout do** - přesune podmínku výstrahy do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat podmínky výstrahy.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku nebo lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název podmínky výstrahy zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti](#) a [oprávnění](#).

### Procedure: Vytváření objektů Podmínka výstrahy

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na tlačítko **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název podmínky výstrahy. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v konfigurační databázi jedinečná.
  - **Popis** - stručný popis podmínky výstrahy.
  - **Kategorie** - kategorie podmínky výstrahy: **Kritická**, **Velká** nebo **Malá**. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu.
  - **Skript pro zjištění** - skript popisující logický postup zjištění výstrahy.
  - **Časový limit zrušení** - doba v sekundách, po kterou je podmínka výstrahy zaregistrována v databázi protokolu, pokud ji nezruší jiná událost nebo uživatel. Po vypršení tohoto časového limitu, je podmínka výstrahy bezpodmínečně deaktivována.
  - **ID události zjištění v protokolu** - identifikátor události, která výstrahu aktivovala. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu.
  - **Výběr zjištění** - režim výběru událostí, který vrstva pro správu používá k analýze podmínek výstrahy. Režimy jsou následující:
    - **Vybrat libovolně** - určená událost z jakékoli aplikace způsobí aktivaci výstrahy.

- **Vybrat podle aplikace** - určená událost z vybrané aplikace způsobí aktivaci výstrahy. Pokud vyberete tuto možnost, zobrazí se pole **Aplikace**. Klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte položku ze seznamu nebo zadejte název či část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**. Tento seznam obsahuje objekty Aplikace, které jsou uloženy na serveru s konfigurací.
- **Vybrat podle typu aplikace** - určená událost z vybraného typu aplikace způsobí aktivaci výstrahy. Pokud vyberete tuto možnost, zobrazí se pole **Typ**. Klikněte na rozevírací tlačítko a vyberte položku ze seznamu. Tento seznam obsahuje objekty Aplikace, které mají definovány dílčí typy.
- **ID události zrušení v protokolu** - identifikátor události, která aktivovala zrušení výstrahy. K deaktivaci výstrah použije vrstva pro správu událost ze stejných aplikací, které jsou určeny pro událost zjištění dané podmínky výstrahy.
- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

Po vytvoření objektu jej můžete upravovat a na kartách **Skripty pro reakci** a **Skripty pro deaktivaci** můžete k podmínce výstrahy přiřazovat skripty. Další informace najdete v části **Skripty**.

## Procedure: Testování podmínek výstrahy

### Steps

1. V seznamu **Podmínky výstrahy** klikněte na zaškrťovací políčka vedle podmínek výstrahy, které chcete otestovat.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Aktivovat výstrahu**.
3. Podmínka výstrahy bude aktivována. Podívejte se na výstrahu na **systemovém řídicím panelu** a deaktivujte ji.

## Předem definované podmínky výstrahy

Společnost Genesys poskytuje předem definované podmínky výstrahy uvedené v následující tabulce.

Pokud je to třeba, můžete tyto podmínky dále konfigurovat, aby vyhovovaly vašim požadavkům.

Typ výstrahy	Popis
Chyba aplikace	Hlásí, že určená aplikace byla buď ukončena, nebo přestala reagovat.
Chyba připojení	Hlásí, že určené spojení mezi dvěma aplikacemi bylo přerušeno.
Chyba spojení CTI Link	Hlásí, že bylo přerušeno spojení mezi určenou aplikací T-Server a jejím přepínačem.
Hostitel nepřístupný	Hlásí, že vrstva pro správu nemůže kontaktovat místního agenta řízení (LCA) v rámci hostitele, na kterém jsou na pozadí spuštěny aplikace Genesys. Agent LCA není spuštěn nebo naslouchá na jiném portu než na tom, který je určen v konfiguraci. Podmínka Hostitel je nedostupný je také označována jako Offline.
Chyba licence	Hlásí, že došlo k chybě licencování.
Služba je nedostupná	Hlásí, že součást systému Genesys nemůže z jistých interních důvodů poskytovat služby.
Hostitel nedostupný	Hlásí, že hostitel, na kterém jsou na pozadí spuštěny aplikace Genesys je nedostupný (vypnutý).
Hostitel nedosažitelný	Hlásí, že vrstva pro správu se nemůže spojit s hostitelem, na kterém jsou na pozadí spuštěny aplikace Genesys (neexistuje cesta k hostiteli).
Neplánovaná změna stavu řešení	Hlásí, že se stav řešení změnil ze Spuštěno na Čekání, avšak žádný požadavek na zastavení řešení nebyl vydán. Může se jednat o chybu některé ze součástí řešení.
Přerušení připojení serveru se zprávami k databázi	Hlásí, že server se zprávami ztratil spojení s centralizovanou databází protokolů.

Další informace o předem definovaných podmínkách výstrahy najdete v [příručce uživatele vrstvy pro správu](#).

## E-maily s výstrahou

Předmět a tělo e-mailu reakce výstrahy můžete přizpůsobit vytvořením šablony, použitím prostého textu a kterýchkoli z následujících vyhrazených proměnných, které představují konkrétní informace o výstraze:

Proměnná	Popis
\$REACT_NAME	Název reakce výstrahy
\$COND_ID	ID podmínky výstrahy
\$COND_NAME	Název podmínky výstrahy
\$COND_CTGR	Kategorie podmínky výstrahy

Proměnná	Popis
\$APP_ID	ID aplikace
\$APP_NAME	Název aplikace
\$APP_TYPE	Typ aplikace
\$MSG_ID	ID zprávy
\$MSG_DESCR	Text zprávy
\$\$	Znak symbolu dolaru (\$)

Tento skript pro reakci výstrahy můžete poté používat dle potřeby. Při každém použití je text e-mailu automaticky přizpůsoben pro konkrétní situaci.

### Příklad

Vzorový e-mail reakce výstrahy používá následující šablonu:

Předmět:

V aplikaci \$APP\_NAME byla zjištěna podmínka \$COND\_ID

Zpráva:

Vrstva pro správu řešení Genesys zjistila přetížení procesoru hostitele Hostitel1.

Reakce výstrahy: \$REACT\_NAME

Podmínka výstrahy:

ID: \$COND\_ID

NÁZEV: \$COND\_NAME

Kategorie: \$COND\_CTGR

Aplikace:

ID: \$APP\_ID

Název: \$APP\_NAME

Typ: \$APP\_TYPE

V následujícím scénáři systém zjistí, že na serveru pro řízení řešení došlo k přetížení procesoru, je aktivována výstraha a v reakci je odeslán následující e-mail. Všimněte si, že názvy proměnných byly nahrazeny skutečnými hodnotami, které odpovídají scénáři výstrahy.

Předmět:

V aplikaci Solution\_Control\_Server\_760 byla zjištěna podmínka CPU\_overload

Zpráva:

Vrstva pro správu řešení Genesys zjistila přetížení procesoru hostitele Hostitel1.

Reakce výstrahy: cpu\_overload\_mail

Podmínka výstrahy:

ID: 118

NÁZEV: CPU\_overload

Kategorie: Velká

Aplikace:

ID: 105

Název: Solution\_Control\_Server\_760

Typ: SCS

# Hostitelé

Hostitelé jsou počítače, na kterých jsou spuštěny různé serverové aplikace v prostředí.

Zaregistrujte pouze ty hostitele, na kterých budete instalovat a provozovat servery Genesys nebo servery třetích stran nakonfigurované v konfigurační databázi.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Hostitelé** zobrazuje hostitele, kteří se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázání hostitelé jsou v seznamu zobrazení šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupc** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Hostitel, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**.

### Important

Hostitele lze odstranit pouze v případě, že k němu v daném okamžiku nejsou přiřazeny žádné serverové aplikace.

Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje hostitele.
- **Přesunout do** - přesune hostitele do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat hostitele.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.
- **Konfigurovat protokolování**

Kliknutím na název hostitele zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Vytváření objektů Hostitel

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

### Procedure: Vytváření objektů Hostitel

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název hostitele. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v konfigurační databázi jedinečná. Protože aplikace tento název hostitele používají k navazování spojení se servery provozovanými v rámci tohoto hostitele, tento název se musí přesně shodovat s názvem tohoto hostitele v konfiguraci datové sítě.

### Important

Tento název hostitele nemůžete změnit, pokud jsou k němu přiřazeny jakékoli serverové aplikace.

- **Adresa IP** - adresa IP hostitele. Tato hodnota musí být v konfigurační databázi jedinečná. Protože zadanou adresu IP mohou aplikace používat k navazování spojení se servery provozovanými v rámci tohoto hostitele, zadaná hodnota se musí přesně shodovat s adresou IP tohoto hostitele v konfiguraci datové sítě.

### Tip

Pokud kliknete na ikonu lupy v poli **Název**, aplikace GAX adresu IP hostitele zadá automaticky.

- **Typ operačního systému** - typ operačního systému tohoto hostitele. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu.
- **Verze** - verze operačního systému.
- **Port LCA** - číslo portu, na kterém je spuštěn místní agent řízení (LCA) pro tohoto hostitele. Port LCA musí být nastaven na hodnotu v rozmezí 2000 až 9999, včetně těchto mezních hodnot. Pokud bude mít port LCA určenu hodnotu nižší než 2000, bude agent LCA spuštěn na portu číslo 4999 (výchozí hodnota).

### Important

Pokud se již jakákoli aplikace k agentovi LCA připojila nebo pokud již server pro řízení řešení (SCS) zahájil řízení agenta LCA, hodnotu portu LCA neměňte.

- **Server pro řízení řešení** - server SCS, který monitoruje a řídí tohoto hostitele. Tato vlastnost platí pouze v případě, že jste povolili distribuovanou funkci SCS. Podrobnosti najdete v [příručce uživatele vrstvy pro správu](#).
- **Certifikát** - hodnota certifikátu zabezpečení. V systému Windows vyberte hodnotu certifikátu ze seznamu nainstalovaných certifikátů. V systémech UNIX zadejte celou cestu k souboru `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.
- **Popis certifikátu** - volitelný popis certifikátu.
- **Klíč certifikátu** - úplná cesta k souboru `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem` klíče certifikátu zabezpečení. Toto pole je používáno pouze v případě, že je nasazeno zabezpečení Genesys v systému UNIX. Jinak je toto pole prázdné.
- **Důvěryhodná CA** - úplná cesta k souboru `ca_cert.pem` certifikační autority, která výchozí certifikát zabezpečení vydala. Toto pole je používáno pouze v případě, že je nasazeno zabezpečení Genesys v systému UNIX. Jinak je toto pole prázdné.



## Important

Další informace o nasazení zabezpečení Genesys TLS najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#).

- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Konfigurace protokolování

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Konfigurace protokolování

### Steps

1. V seznamu **Hostitelé** vyberte jednoho nebo více hostitelů.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Konfigurovat protokolování**.
3. V okně **Konfigurace protokolování** nastavte následující možnosti:
  - Hostitelé, které jste vybrali ze seznamu **Hostitelé**, budou zobrazeni v oblasti **Hostitelé**. Můžete vybírat jednotlivé hostitele, které chcete do tohoto procesu zahrnout.
  - V oblasti **Úroveň protokolování** vyberte jednu z následujících možností:
    - **Vše** - generuje všechny události protokolu z úrovní **Sledování**, **Interakce** a **Standardní**.
    - **Sledování** - generuje všechny události protokolu z úrovní **Sledování**, **Interakce** a **Standardní**. Toto nastavení může negativně ovlivnit výkon aplikace. Tuto úroveň používejte pouze tehdy, když chcete testovat nové funkce nebo scénáře zpracování interakcí.
    - **Interakce** - generuje všechny události protokolu z úrovní **Interakce** a **Standardní**. Tuto

úroveň používejte pouze tehdy, když chcete testovat události konkrétní interakce.

### Important

Záznamy úrovně Interakce zahrnují atribut ID interakce, který pomáhá při hledání událostí protokolu generovaných různými aplikacemi, které se však týkají stejné interakce.

### Warning

Použití úrovně Interakce generuje v síti větší počet událostí protokolu, což může negativně ovlivnit výkon systému DBMS, serverů se zprávami a součástmi pro zpracování interakcí.

- **Standardní** - společnost Genesys doporučuje během provozu řešení v běžném pracovním režimu trvale používat pouze úroveň protokolování Standardní. Tato úroveň hlásí události týkající se významných problémů a běžného provozu spuštěných řešení. Událost je na úrovni standardního protokolování hlášena v případě, že splňuje některé z těchto kritérií:
    - Informuje, že pokus o provedení jakékoli externí operace se nezdařil.
    - Informuje, že poslední pokus o provedení dříve neúspěšné externí operace se zdařil.
    - Informuje, že byla zjištěna skutečná nebo předpokládaná podmínka, která má negativní vliv na provoz.
    - Informuje, že dříve zjištěná podmínka, která měla negativní vliv na provoz, již pominula.
    - Informuje o jakémkoli porušení bezpečnosti.
    - Informuje o nezanedbatelné výměně dat, kterou nelze rozpoznat nebo která se neřídí očekávanými logickými postupy.
    - Informuje o nemožnosti zpracovat externí požadavek.
    - Informuje o úspěšném dokončení logického kroku v procesu inicializace.
    - Informuje o přechodu aplikace z jednoho provozního režimu do jiného.
    - Informuje, že hodnota parametru asociovaného s konfigurovatelnou prahovou hodnotou tuto hodnotu překročila.
    - Informuje, že hodnota parametru asociovaného s konfigurovatelnou prahovou hodnotou, která dříve tuto hodnotu překročila, se vrátila zpět do normálního rozsahu.
  - **Žádný** - není prováděno žádné protokolování.
4. V oblasti **Úprava výstupu protokolu** můžete přesně nastavit úroveň protokolování pro následující typy výstupu: **Síťový server pro protokolování**, **Soubor s běžným textem** a **Konzole**.

5. Provedte jednu z následujících akcí:

- Pokud jste v předchozím kroku vybrali možnost **Síťový server pro protokolování**, přejděte do oblasti **Server se zprávami** a vyberte server se zprávami, který má protokoly přijímat.
- Pokud jste v předchozím kroku vybrali možnost **Soubor s běžným textem**, přejděte do oblasti **Název souboru s protokolem** a zadejte název souboru, do kterého má být protokol ukládán. Také můžete zadat následující údaje:
  - **Vytvořit segment** - pokud tuto možnost použijete, soubor protokolu bude segmentován do úseků určených polem **Velikost segmentu (MB)**.
  - **Velikost segmentu (MB)** - pokud je zaškrtnuta možnost **Vytvořit segment**, určete velikost segmentu pro soubor protokolu v megabajtech.
  - **Ukončení platnosti segmentu** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, segmenty budou postupně mazány po dosažení maximálního počtu segmentů určeného v poli **Maximální počet segmentů**.
  - **Maximální počet segmentů** - pokud je zaškrtnuta možnost **Ukončení platnosti segmentu**, zde určete maximální počet segmentů, který má být uchováván.

6. Klikněte na tlačítko **OK**.

## ADDP

Ke konfiguraci protokolu ADDP (Advanced Disconnect Detection Protocol) mezi agentem LCA daného hostitele a serverem SCS můžete použít kartu **Možnosti** objektu Hostitel. Pokud používáte vrstvu pro správu ke správě chyb aplikací, nastavte parametry protokolu ADDP pro hostitele dle popisu.

### Procedure: Nastavení připojení ADDP

#### Steps

1. Otevřete kartu **Možnosti** objektu Hostitel.
2. Vytvořte oblast s názvem addp.
3. V oblasti addp určete následující možnosti konfigurace:

Název možnosti	Hodnota možnosti	Popis možnosti
addp-timeout	Jakékoli celé číslo	Nastavuje časový limit ADDP

Název možnosti	Hodnota možnosti	Popis možnosti
		<p>v sekundách. Pokud jedna z aplikací v rámci spojení neobdrží žádnou zprávu z druhé aplikace</p> <p>v rámci spojení během tohoto časového intervalu, první aplikace odešle zprávu vyžádání. Pokud první aplikace neobdrží odpověď na zprávu vyžádání v rámci tohoto časového intervalu, vyhodnotí absenci reakce jako ztrátu spojení. Doporučené nastavení pro tuto možnost je 3 sekundy v případě připojení LAN a 10 sekund v případě připojení WAN.</p>
addp - trace	local	Agent LCA do tohoto protokolu zapisuje zprávy související s funkcí ADDP.

### Important

Funkci ADDP lze mezi servery konfigurovat pomocí karty **Připojení** v rámci aplikace.

## Ověřit porty

Kliknutím na název hostitele můžete zobrazit další informace o jeho konfiguraci a také zkontrolovat informace o portech a identifikovat konflikty portů. Kliknutím na tlačítko **Ověřit porty** zobrazíte všechny aplikace a nakonfigurované porty objektu Hostitel a také jakékoli konflikty portů. Porty, které jsou duplikovány ve více aplikacích, jsou v seznamu zvýrazněny, protože u nich mohou existovat konflikty. Kliknutím na aplikaci v seznamu **Ověřit porty** zobrazíte podrobnosti o objektu Aplikace. Kliknutím na tlačítko **Export** položky seznamu exportujete do souboru kompatibilního s aplikací Microsoft Excel.

# Skripty

Skripty identifikují scénáře zpracování či procedury, které lze aplikovat na interakce se zákazníky. Například skript pro reakci výstrahy určuje reakci v případě aktivace podmínky výstrahy.

## Important

V závislosti na typu aplikace může být samotný scénář (nebo procedura) součástí objektu Skript. V takovém případě je uveden na kartě **Možnosti** objektu Skript.

Další informace o skriptech najdete v [uživatelské příručce vrstvy pro správu](#) nebo dokumentaci pro váš konkrétní produkt.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Skripty** zobrazuje skripty, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

## Important

Zakázané skripty jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Skript, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Když odstraníte skript, bude odstraněn z konfigurační databáze i z objektu **Podmínka výstrahy**, se kterým je asociován. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje skript.
- **Přesunout do** - přesune skript do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat skript.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název skriptu zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Vytváření objektů Skript

### Procedure: Vytváření objektů Skript

**Purpose:** Zde je postup vytváření objektů Skript.

#### Prerequisites

Nacházíte se v okně **Skripty** ve správci konfigurace.

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název skriptu. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Typ skriptu** - typ skriptu. Typ je nutné určit. Po nastavení již nelze typ změnit.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.

- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Procedure: Vytváření objektů Skript pro podmínku výstrahy

**Purpose:** Postup vytváření objektů Skript pro podmínky výstrahy.

### Prerequisites

Nacházíte se v okně **Skripty pro zjištění/reakci** ve správci konfigurace.

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název skriptu. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Typ skriptu** - typ skriptu. Typ je nutné určit. Po nastavení již nelze typ změnit.
    - **Reakce výstrahy** - další informace o skriptech Reakce výstrahy najdete výše na kartě Skripty výstrahy.
      - **Typy reakce výstrahy** - vyberte akci, které má být provedena při aktivaci skriptu. Dostupná textová pole budou zobrazovat informace platné pro váš výběr.
    - **Zjištění výstrahy** - další informace o možnostech, které lze nastavit pro skripty Zjištění výstrahy, najdete výše na kartě Skripty výstrahy.
      - **Typy zjištění** - vyberte akci, která má být provedena při aktivaci skriptu. Dostupná textová pole budou zobrazovat informace platné pro váš výběr.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Skripty výstrah

Další informace zobrazíte výběrem jednoho z následujících typů skriptů:

- [Skripty pro zjištění výstrahy](#)
- [Skripty pro reakci výstrahy](#)

### Skripty pro zjištění výstrahy

Skripty pro zjištění výstrahy identifikují proměnné systému monitorované vrstvou pro správu za účelem aktivace výstrahy.

Mezi proměnné systému, které může vrstva pro správu monitorovat (jinak nazývané také parametry pokročilého zjišťování výstrah), patří:

- **Prahová hodnota proměnné hostitelského systému** - umožňuje nastavit hodnotu nepravidelné změny využití procesoru nebo paměti, ke které může dojít v rámci určitého intervalu u konkrétního hostitele.
- **Prahová hodnota proměnné systému aplikace** - umožňuje nastavit hodnotu nepravidelné změny využití procesoru nebo paměti aplikace, ke které může dojít v rámci určitého intervalu.
- **Prahová hodnota proměnné místní SNMP** - umožňuje nastavit hodnotu nepravidelné změny, ke které může dojít v rámci určitého intervalu u jakékoli proměnné SNMP získané ze souboru MIB systému Genesys.
- **Prahová hodnota proměnné vzdálené SNMP** - umožňuje nastavit hodnotu nepravidelné změny, ke které může dojít v rámci určitého intervalu u jakékoli proměnné SNMP získané ze souboru MIB mimo systém Genesys.

#### Warning

Abyste měli k dispozici možnosti zjišťování výstrah pomocí protokolu SNMP musíte mít v rámci serveru pro řízení řešení licenci Genesys SNMP.

#### Important

Prahová hodnota vzestupu, která aktivuje výstrahu při překročení v případě růstu hodnoty, musí být vyšší, než prahová hodnota pádu, která výstrahu deaktivuje při překročení v případě klesání hodnoty. Pokud je například prahová hodnota vzestupu 300, prahová hodnota pádu musí být nižší než 300.

### Skripty pro reakci výstrahy

Skripty pro reakci výstrahy definují reakci vrstvy pro správu v případě aktivace či deaktivace výstrahy v systému.



---

Vrstva pro správu podporuje následující typy skriptů pro reakci výstrahy:

- vypnutí určené aplikace;
- spuštění určené aplikace;
- restartování aplikace, která výstrahu ohlásila;
- spuštění určeného řešení;
- odeslání e-mailové zprávy s informacemi o výstraze na určené internetové adresy, přičemž e-mail si můžete přizpůsobit konkrétními podrobnostmi o výstraze;
- přepnutí provozu z aplikace, která ohlásila výstrahu, na její záložní aplikaci, pro aplikace v primárním režimu, záložním režimu nebo bez ohledu na režim;
- odeslání depeše SNMP trap s podrobnými informacemi o výstraze do běžného systému pro správu sítě;
- provedení příkazu operačního systému;

### Important

Popis příkazů operačního systému, které můžete použít v rámci skriptu pro reakci výstrahy, najdete v [uživatelské příručce vrstvy pro správu](#).

- změna hodnoty možnosti konfigurace pro určenou aplikaci nebo pro aplikaci, která výstrahu ohlásila.

# Řešení

Řešení jsou sady aplikací, které zajišťují konkrétní pracovní úkony v kontaktních střediscích.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Řešení** zobrazuje řešení, která se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázaná řešení jsou v seznamu zobrazena šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Řešení, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje řešení.
- **Přesunout do** - přesune řešení do jiné [hierarchické struktury](#).

- Povolit nebo zakázat řešení.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).
- [Konfigurovat protokolování](#)

Kliknutím na název řešení zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti](#) a [oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Vytváření objektů Řešení

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Vytváření objektů Řešení

##### Prerequisites

Existují objekty [Aplikace](#), které budou součástí řešení.

##### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název řešení. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v konfigurační databázi jedinečná.
  - **Přiřazeno klientovi** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému je řešení přiřazeno.
  - **Typ řešení** - typ řešení. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Po nastavení již hodnotu nelze změnit. Tato hodnota se automaticky nastaví podle typu importovaného řešení.

#### Important

Řešení typu **Výchozí typ řešení** nebo **Architektura** nelze spustit ani zastavit pomocí rozhraní pro řízení řešení, pokud nebyla vytvořena pomocí průvodce řešení. Další informace najdete v [uživatelské příručce vrstvy pro správu](#).

- **Server pro řízení řešení** - název serveru pro řízení řešení, který řídí toto řešení.
- **Verze** - verze řešení. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu.

- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Na kartě **Definice aplikace** můžete do tohoto řešení kliknutím na tlačítko **Přidat** přidat objekt Aplikace.

### Important

Stejný server pro řízení řešení musí řídit všechna řešení, která používají stejnou součást řešení.

4. Do místního okna, které se zobrazí, zadejte následující informace:
- **Typ aplikace** - typ aplikace, která je používána jako součást řešení.
  - **Verze** - verze aplikace, která je používána jako součást řešení.
  - **Priorita při spouštění** - výchozí pozice součásti řešení v sekvenci spouštění součástí v rámci řešení.
  - **Volitelné** - určuje, zda je tato součást řešení volitelná.
  - Klikněte na tlačítko **OK**.
5. Kliknutím na tlačítko **Použít** uložte informace na kartě **Definice aplikace**.
6. Na kartě **Aplikace** můžete do tohoto řešení kliknutím na tlačítko **Přidat** přidat aplikaci.

### Important

Stejný server pro řízení řešení musí řídit všechna řešení, která používají stejnou součást řešení.

7. Do místního okna, které se zobrazí, zadejte následující informace:
- **Aplikace** - typ aplikace, která je používána jako součást řešení.
  - **Priorita při spouštění** - výchozí pozice součásti řešení v sekvenci spouštění součástí v rámci řešení.
  - **Volitelné** - určuje, zda je tato součást řešení volitelná.
  - Klikněte na tlačítko **OK**.
8. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Konfigurace protokolování

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Konfigurace protokolování

##### Steps

1. V seznamu **Řešení** vyberte jedno nebo více řešení.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Konfigurovat protokolování**.
3. V okně **Konfigurace protokolování** nastavte následující možnosti:
  - Řešení, která jste vybrali ze seznamu **Řešení**, budou zobrazena v oblasti **Řešení**. Můžete vybírat jednotlivá řešení, která chcete do tohoto procesu zahrnout.
  - V oblasti **Úroveň protokolování** vyberte jednu z následujících možností:
    - **Vše** - jsou protokolovány všechny události z úrovně **Sledování**, **Interakce** a **Standardní**.
    - **Sledování** - generuje všechny události protokolu z úrovně **Sledování**, **Interakce** a **Standardní**. Toto nastavení může negativně ovlivnit výkon aplikace. Tuto úroveň používejte pouze tehdy, když chcete testovat nové funkce nebo scénáře zpracování interakcí.
    - **Interakce** - generuje všechny události protokolu z úrovně **Interakce** a **Standardní**. Tuto úroveň používejte pouze tehdy, když chcete testovat události konkrétní interakce.

#### Important

Záznamy úrovně Interakce zahrnují atribut ID interakce, který pomáhá při hledání událostí protokolu generovaných různými aplikacemi, které se však týkají stejné interakce.

#### Warning

Použití úrovně Interakce generuje v síti větší počet událostí protokolu, což může negativně ovlivnit výkon systému DBMS, serverů se zprávami a součástími pro zpracování interakcí.

- **Standardní** - společnost Genesys doporučuje během provozu řešení v běžném pracovním režimu trvale používat pouze úroveň protokolování Standardní. Tato úroveň hlásí události týkající se významných problémů a běžného provozu spuštěných řešení. Událost je na úrovni standardního protokolování hlášena v případě, že splňuje některé

z těchto kritérií:

- Informuje, že pokus o provedení jakékoli externí operace se nezdařil.
  - Informuje, že poslední pokus o provedení dříve neúspěšné externí operace se zdařil.
  - Informuje, že byla zjištěna skutečná nebo předpokládaná podmínka, která má negativní vliv na provoz.
  - Informuje, že dříve zjištěná podmínka, která měla negativní vliv na provoz, již pominula.
  - Informuje o jakémkoli porušení bezpečnosti.
  - Informuje o nezanedbatelné výměně dat, kterou nelze rozpoznat nebo která se neřídí očekávanými logickými postupy.
  - Informuje o nemožnosti zpracovat externí požadavek.
  - Informuje o úspěšném dokončení logického kroku v procesu inicializace.
  - Informuje o přechodu aplikace z jednoho provozního režimu do jiného.
  - Informuje, že hodnota parametru asociovaného s konfigurovatelnou prahovou hodnotou tuto hodnotu překročila.
  - Informuje, že hodnota parametru asociovaného s konfigurovatelnou prahovou hodnotou, která dříve tuto hodnotu překročila, se vrátila zpět do normálního rozsahu.
- **Žádný** - není prováděno žádné protokolování.
4. V oblasti **Úprava výstupu protokolu** můžete přesně nastavit úroveň protokolování pro následující typy výstupu: **Síťový server pro protokolování**, **Soubor s běžným textem** a **Konzole**.
5. Proveďte jednu z následujících akcí:
- Pokud jste v předchozím kroku vybrali možnost **Síťový server pro protokolování**, přejděte do oblasti **Server se zprávami** a vyberte server se zprávami, který má protokoly přijímat.
  - Pokud jste v předchozím kroku vybrali možnost **Soubor s běžným textem**, přejděte do oblasti **Název souboru s protokolem** a zadejte název souboru, do kterého má být protokol ukládán. Také můžete zadat následující údaje:
    - **Vytvořit segment** - pokud tuto možnost použijete, soubor protokolu bude segmentován do úseků určených polem **Velikost segmentu (MB)**.
    - **Velikost segmentu (MB)** - pokud je zaškrtnuta možnost **Vytvořit segment**, určete velikost segmentu pro soubor protokolu v megabajtech.
    - **Ukončení platnosti segmentu** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, segmenty budou postupně mazány po dosažení maximálního počtu segmentů určeného v poli **Maximální počet segmentů**.
    - **Maximální počet segmentů** - pokud je zaškrtnuta možnost **Ukončení platnosti segmentu**, zde určete maximální počet segmentů, který má být uchováván.
6. Klikněte na tlačítko **OK**.

# Klienti

Klienti jsou podniky, jejichž komunikace se zákazníky je zprostředkována nebo asistována službami poskytovanými třetí stranou, obvykle poskytovatelem telekomunikačních služeb. Z pohledu architektury však většina hardwaru a softwaru, který klient používá k zajišťování či zdokonalování komunikace se zákazníky patří poskytovateli služeb.

Z funkčního hlediska je každý klient v hierarchickém prostředí s více uživateli kontaktním střediskem (s jednou nebo více lokalitami) plně vybaveným ke zpracování komunikace se zákazníky. V hierarchickém prostředí s více klienty zobrazuje aplikace Genesys Administrator Extension pouze ty hardwarové a softwarové prostředky, které patří konkrétnímu klientovi v rámci daného prostředí.

## Important

Aby se mohl uživatel přihlásit do aplikace Genesys Administrator Extension a mohl vytvářet klienty, musí mít patřičná povolení a oprávnění role. Aby však uživatel mohl klienta vytvořit, musí existovat přístupová skupina Tvůrci klientů.

## Přidělování prostředků

Některé z těchto hardwarových a softwarových prostředků jsou přiděleny jednotlivým klientům samostatně (například telefonní klapky a fronty telefonní ústředny).

Jiné prostředky jsou klienty sdíleny. Tyto prostředky zpracovávají komunikaci se zákazníky pro některé nebo všechny klienty současně (například řídicí a signalizační zařízení telefonní ústředny a řídicí body služeb veřejné telefonní sítě).

Konfigurační objekty, které popisují oba typy prostředků, jsou klientům odpovídajícím způsobem přidělovány.

## Zobrazení klientů

Za normálních okolností viditelnost klientů závisí na tom, který klient je vybrán v části **Adresář klientů** ve správci konfigurace. Pokud je nastavena možnost **Prostředí**, uživatel vidí všechny klienty. Pokud je vybrán jiný klient, uživatel uvidí pouze daného klienta a případné podřízené klienty.

Pokud uživatel použije pole **Rychlý filtr**, vyhledávání bude provedeno u všech klientů, ke kterým má uživatel přístup. Pokud uživatel nemá přístup na úrovni (kořenového) klienta **Prostředí**, nebude zobrazen.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Klienti** zobrazuje klienty, kteří se nacházejí ve vašem prostředí.

### Important

Zakázání klienti jsou v seznamu zobrazeni šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat zadáním názvu nebo části názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Klient, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Přístup k funkcím pro kopírování, odstranění nebo povolení či zakázání klienta získáte kliknutím na daného klienta.

### Important

Když klienta odstraníte z konfigurační databáze, všichni jeho podřízení klienti budou rekurzivně odstraněni také.

Kliknutím na název klienta zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti a oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Klient

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název klienta. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v konfigurační databázi jedinečná.
  - **Heslo** - heslo, které je třeba použít pro přístup k tomuto klientovi.



- **Potvrdit heslo** - potvrzení zadaného hesla.
- **Nadřazený klient** - nadřazený klient tohoto klienta. Standardně je nadřazený ten klient, ve kterém vytváříte nového klienta. Pokud toto pole změníte, nový klient bude vytvořen jako nový podřízený klient v rámci určeného nadřazeného klienta. Později budete moci nadřazeného klienta změnit pomocí výše uvedené karty Struktura.
- **Číslo k účtování** - číslo účtu, na který budou účtovány aktivity tohoto klienta za účelem sledování nákladů.
- **Výchozí pravidlo pro kapacitu** - název skriptu typu Pravidlo pro kapacitu, který definuje schopnost tohoto klienta zpracovávat více interakcí. Další informace najdete v dokumentaci k podávání hlášení.
- **Výchozí kontrakt** - výchozí nákladový kontrakt používaný na prostředky tohoto klienta. Další informace najdete v kapitole řešení směrování v [příručce ke konfiguraci směrovací aplikace Universal Routing 8.0](#).
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

### Important

Pokud nejste přihlášení jako výchozí uživatel nebo nejste členem přístupové skupiny **Supersprávci**, musíte mít k vytvoření klienta speciální **oprávnění** a **oprávnění role**. Podrobnosti o požadavcích zabezpečení při vytváření klienta najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#).

## Struktura

### Hierarchická struktura s více klienty

Hierarchická struktura s více klienty může obsahovat neomezený počet úrovní. Toto konfigurační prostředí slouží potřebám všech společností v hierarchii.

V jakémkoli prostředí s více klienty lze při prvním spuštění aplikace Genesys Administrator Extension po inicializaci konfigurační databáze, zobrazovat pouze klienta Prostředí. Když zaregistrujete nového klienta do konfigurační databáze, vrstva pro konfiguraci automaticky vytvoří všechny složky nezbytné k podpoře přidělování prostředků a konfiguraci zadávání dat pro tohoto klienta.

Informace o tom, jak jsou oprávnění přebírána v hierarchické struktuře s více klienty, najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#).

## Úprava hierarchické struktury s více klienty

Chcete-li změnit uspořádání klientů mezi nadřazenými klienty v rámci struktury, upravte pole Nadřazený klient u objektu Klient, který chcete přesunout.

# Časová pásma

Časová pásma jsou předem definované objekty, které poskytují aplikacím Genesys informace o mezinárodních časových pásmech.

Při prvním otevření seznamu objektů Časové pásmo uvidíte seznam mezinárodních časových pásem.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Časová pásma** zobrazuje časová pásma, která se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázaná časová pásma jsou v seznamu zobrazena šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupec** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Časové pásmo, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje časové pásmo.

- **Přesunout do** - přesune časové pásmo do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat časová pásma.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název časového pásma zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Časové pásmo

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název časového pásma. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Popis** - stručný popis časového pásma.
  - **Název v prohlížeči Mozilla** - název časového pásma používaný v prohlížeči Mozilla Firefox. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu.
  - **Název v prohlížeči Explorer** - název časového pásma používaný v prohlížeči Microsoft Internet Explorer. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu.
  - **Letní čas** - určuje, zda má být používán letní čas (DST).

**Poznámka:** Následující pole budou zobrazena pouze v případě, že je zaškrtnuto políčko **Letní čas**.

- **Typ letního času** - vyberte jednu z následujících možností začátku a konce období letního času:
  - **Stávající rok nebo fixní datum (místní)** - období letního času má konkrétní datum začátku a konce. Toto nastavení se týká pouze jednoho roku a je třeba jej každý rok nastavit znovu.
    - **Počáteční datum** - datum, kdy období letního času začíná.
    - **Koncové datum** - datum, kdy období letního času končí.
    - **Počáteční čas** - čas, kdy období letního času začíná.
    - **Koncový čas** - čas, kdy období letního času končí.
  - **Definice letního času (GMT)** - období letního času začíná a končí v konkrétní měsíc, den a čas. Tato nastavení jsou platná mnoho let do budoucna, dokud nedojde k jejich změně nebo dokud používání letního času není zrušeno.

- **Počáteční rok** - rok, kdy letní čas začal být používán nebo začne být používán. Pokud je letní čas právě používán, můžete také zvolit možnost **Nepoužíván**.
- **Poslední rok** - rok, kdy má být používání letního času ukončeno. Pokud neexistují žádné plány na zrušení letního času, zvolte možnost **Nepoužíván**.
- **Počáteční měsíc** - měsíc, ve kterém období letního času začíná.
- **Poslední měsíc** - měsíc, ve kterém období letního času končí.
- **Typ počátečního dne** - určuje, zda má položka **Počáteční den** hodnotu Fixní, kdy období letního času začíná ve stejný den každý rok, nebo Proměnná, kdy je třeba definovat proměnné používané k určení počátečního dne.
- **Typ konečného dne** - určuje, zda má položka **Konečný den** hodnotu Fixní, kdy období letního času končí ve stejný den každý rok, nebo Proměnná, kdy je třeba definovat proměnné používané k určení konečného dne.
- (Pokud má položka **Typ počátečního dne** hodnotu Fixní) **Počáteční den** - datum, kdy období letního času začíná.
- (Pokud má položka **Typ konečného dne** hodnotu Fixní) **Konečný den** - datum, kdy období letního času končí.
- (Pokud má položka **Typ počátečního dne** hodnotu Proměnná) **Počáteční týden** - číslo týdne, ve kterém období letního času začíná.
- (Pokud má položka **Typ konečného dne** hodnotu Proměnná) **Poslední týden** - číslo týdne, ve kterém období letního času končí.
- (Pokud má položka **Typ počátečního dne** hodnotu Proměnná) **První den v týdnu** - den v týdnu, kterým období letního času začíná.
- (Pokud má položka **Typ konečného dne** hodnotu Proměnná) **Poslední den v týdnu** - den v týdnu, kterým období letního času končí.
- **Počáteční čas** - čas, kdy období letního času začíná.
- **Koncový čas** - čas, kdy období letního času končí.
- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Mezinárodní časová pásma

Aplikace Genesys Administrator Extension zahrnuje následující mezinárodní časová pásma:

Kód	Časové pásmo
ACT	Středoaustralský čas
AET	Východoaustralský čas
AGT	Argentinský standardní čas
AtIST	Atlantický standardní čas
ART	(Arabský) egyptský standardní čas
AST	Aljašský standardní čas
BET	Východobrazilský čas
BST	Bangladéšský standardní čas
CAT	Středoafriický čas
CNT	Kanadský newfoundlandský čas
CST	Centrální standardní čas
CTT	Čínský tchajwanský čas
EAT	Východoafriický čas
ECT	Středoevropský čas
EET	Východoevropský čas
EST	Východní standardní čas
GMT	Greenwichský čas
HST	Havajský standardní čas
IET	Východoindiánský standardní čas
IST	Indický standardní čas
JST	Japonský standardní čas
KST	Korejský standardní čas
MET	Čas Středního východu
MIT	Čas Midwayských ostrovů
MST	Horský standardní čas
NET	Čas Blízkého východu
NST	Novozélandský standardní čas
PLT	Pákistánský láhaurský čas
PNT	Phoenixský standardní čas
PRT	Čas Portorika a Amerických Panenských ostrovů
PST	Tichomořský standardní čas
SST	Čas Šalamounových ostrovů
VST	Vietnamský standardní čas

# Přepínání

Oblast Přepínání v rámci správce konfigurace umožňuje konfigurovat následující objekty:

- agent - přihlášení,
- DN,
- skupiny DN,
- IVR,
- porty IVR,
- místa,
- skupiny míst,
- přepínače,
- spojovatelný.

## Agent - přihlášení

Objekty Agent - přihlášení (přihlašovací údaje agentů) představují jedinečné kódy definované v rámci **přepínače**, které jsou přiřazeny agentům. Identifikují, který agent pracuje na kterém **místě** během konkrétní pracovní relace.

Konfigurace přihlašovacích údajů agentů v konfigurační databázi musí přesně odpovídat konfiguraci objektů Agent - přihlášení v telefonní ústředně. Před přidáním nebo odstraněním určitého objektu Agent - přihlášení se ujistěte, že byla stejná změna provedena v databázi telefonní ústředny.

Když určíte přihlašovací údaje agentů jako objekty v rámci objektu Přepínač, nejsou asociovány s žádnými konkrétními agenty. Informace o tom, jak přihlašovací údaje přiřazovat agentům, najdete v části **Vytváření agentů**.

### Možnosti zobrazení

Seznam **Agent - přihlášení** zobrazuje přihlašovací údaje agentů nacházejících se ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

#### Important

- Když ve správci konfigurace vyberete možnost **Agent - přihlášení** zobrazí se seznam **Přepínače**. Abyste mohli zobrazit seznam **Agent - přihlášení**, musíte nejprve vybrat objekt Přepínač a poté složku přihlašovacích údajů agentů.
- Zakázané objekty Agent - přihlášení jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.



## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Agent - přihlášení, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrťovací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**.

### Important

Když odstraníte přihlašovací údaje agenta, bude objekt Agent - přihlášení odstraněn z konfigurační databáze i ze všech objektů Agent, ke kterým je přiřazen. To může ovlivnit konfiguraci konkrétního agenta v kontaktním středisku. Před odstraněním objektu Agent - přihlášení je vhodné si na kartě **Závislosti** zjistit, kterému agentovi jsou tyto přihlašovací údaje přiřazeny. Pokud chcete přihlašovací údaje odebrat pouze od agenta, ke kterému jsou přiřazeny, ale chcete je ponechat v konfigurační databázi, aby je bylo možné přidělit jinému agentovi, otevřete položku **Uživatelský účet** daného agenta, odeberte přihlašovací údaje od agenta a klikněte na tlačítko **Uložit**.

Dále můžete zaškrtnout políčko vedle jednoho nebo více objektů, kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje přihlašovací údaje agenta.
- **Přesunout do** - přesune přihlašovací údaje agenta do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat přihlašovací údaje agentů.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku nebo lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název přihlašovacích údajů agenta zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Agent - přihlášení

### Steps

1. Klikněte na objekt Přepínač, v rámci kterého chcete přihlašovací údaje agenta vytvořit.
2. Klikněte na složku přihlašovacích údajů agentů, ve které chcete objekt Agent - přihlášení vytvořit.
3. Klikněte na tlačítko **Nový**.
4. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na

možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:

- **Kód** - přihlašovací kód agenta. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v rámci přepínače jedinečná. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
- **Přepínač** - přepínač, ke kterému tyto přihlašovací údaje agenta patří. Tato hodnota se automaticky nastaví podle objektu Přepínač zobrazeného v seznamu **Agent - přihlášení**.
- **Přepsat** - hodnota, která má být použita k přepsání namísto hodnoty Kód pro přístup k tomuto objektu Agent - přihlášení v určitých typech směrování. Hodnotu přepsání je nezbytné zadat a tato hodnota musí být v rámci přepínače jedinečná.

### Important

Abyste mohli zadat hodnotu do pole **Přepsat**, musí být zaškrtnuto políčko **Použít přepsání**.

- **Typ specifický pro přepínač** - celé číslo korespondující s kombinací nastavení specifických pro přepínač pro tento objekt Agent - přihlášení. Identifikuje typ zařízení (například Rozšíření, Pozice ACD nebo Páteřní linka) pro každý přepínač (PBX), který T-Server podporuje. Je jedinečný pro každou konfiguraci přepínač / DN / T-Server. V zásadě poskytuje křížovou referenci pro typy DN mezi T-Serverem a PBX. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být 1 nebo vyšší. Další informace najdete v *příručce k nasazení T-Serveru architektury* pro váš konkrétní T-Server.
- **Heslo** - klíč bezpečnostní ochrany používaný společně s těmito přihlašovacími údaji agenta k ověřování aktivit uživatele v rámci kontaktního střediska. Jednoho uživatele můžete asociovat s více heslem chráněnými objekty Agent - přihlášení.
- **Potvrdit heslo** - potvrzení hesla zadaného do pole **Nové heslo**.
- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli Adresář klientů v seznamu objektů.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

5. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## DN

DN jsou komunikační zařízení jedinečně identifikovaná čísla adresářů (DN), ve kterých jsou ukládány a zpracovávány interakce se zákazníky (například telefonické hovory nebo e-maily).

Protože většina typů DN reprezentuje skutečná zařízení v telefonním systému, jejich specifikace v konfigurační databázi musí vždy korespondovat s nastavením odpovídajícího objektu Přepínač. Berte na vědomí, že aplikace Genesys Administrator Extension nemá k dispozici žádný způsob k ověřování této korespondence.

Obecně platí, že změny konfigurací DN v konfigurační databázi musí vždy následovat změny skutečných DN v telefonním systému, nikdy naopak.

## Možnosti zobrazení

Seznam **DN** zobrazuje DN, která se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

- Když ve správci konfigurace vyberete možnost **DN** zobrazí se seznam **Přepínače**. Abyste mohli zobrazit seznam **DN**, musíte nejprve vybrat objekt Přepínač a poté složku DN.
- Zakázaná DN jsou v seznamu zobrazena šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupec** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Po kliknutí na položku **Seskupit podle** můžete objekty seřadit podle různých kritérií.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt DN, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**.

### Important

Když odstraníte DN, bude odstraněno z konfigurační databáze i ze všech objektů Agent, ke kterým je přiřazeno. Pokud chcete DN pouze odebrat ze skupiny DN, ve které je členem, ale chcete jej ponechat v konfigurační databázi, aby jej bylo možné přiřadit jiné skupině DN, musíte jej odebrat z karty DN v rámci skupiny DN.

Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje DN.
- **Přesunout do** - přesune DN do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat DN.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název DN zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti](#) a [oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Procedure: Vytváření objektů DN

### Steps

1. Klikněte na objekt Přepínač, v rámci kterého chcete DN vytvořit.
2. Klikněte na složku DN, ve které chcete objekt DN vytvořit.
3. Klikněte na tlačítko **Nový**.
4. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Číslo** - číslo adresáře přiřazení tomuto DN v rámci přepínače. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v rámci přepínače jedinečná pro všechny typy DN

kromě typu **Cílový štítek**. Po nastavení již hodnotu nelze změnit. Aplikace Genesys Administrator Extension neověřuje shodu mezi čísly přiřazenými k DN a plánem číslování přepínače, který je definován vlastností **Rozsah DN** objektu Přepínač. Pokud je podle specifikací T-Serveru taková shoda v prostředí důležitá, ujistěte se, že **Rozsah DN** pokrývá všechna čísla DN, která jsou definována v rámci daného přepínače.

- **Typ** - typ DN. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
- **Přepínač** - přepínač, ke kterému toto DN patří. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
- **Asociace** - entita trvale asociovaná s tímto DN (například číslo portu IVR, název kanálu nebo přístupové číslo). Pro DN typu **Externí směrovací bod** může být vyžadováno, aby toto číslo nahrazovalo skutečné číslo adresáře DN, a číslo může být používáno při uskutečňování hovorů směřovaných na tento směrovací bod z jiného přepínače.
- **Zaregistrovat** - určuje, zda musí T-Server zaregistrovat toto DN v rámci přepínače. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Z rozevírací nabídky vyberte některou z následujících hodnot:
  - **NEPRAVDA** - T-Server by nikdy neměl zaregistrovat dané DN v rámci přepínače, ale měl by jej zpracovat lokálně.
  - **PRAVDA** - T-Server by měl vždy zaregistrovat DN v rámci přepínače během spouštění nebo opakovaného připojování T-Serveru.
  - **Na vyžádání** - T-Server by měl zaregistrovat DN pouze v případě, že si klient T-Serveru registraci vyžádá. Další informace najdete v dokumentaci T-Serveru.

### Warning

Poslední dvě hodnoty nutí T-Server zaregistrovat DN bez ohledu na to, zda je povoleno či zakázáno.

- **Alias** - alternativní název pro toto DN. Pokud je DN používáno jako cíl v pokynech směřování, pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Pokud tuto hodnotu zadáte, musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
- **Typ směřování** - typ směřování platný pro toto DN. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu.
- **Skupina DN** - skupina DN, do které tento objekt DN patří.
- **Přepsat** - hodnota, která má být použita k přepsání namísto hodnoty čísla či jména pro přístup k tomuto DN v určitých typech směřování. Hodnotu přepsání je nezbytné zadat a tato hodnota musí být v rámci přepínače jedinečná.

### Important

Abyste mohli zadat hodnotu do pole **Přepsat**, musí být zaškrtnuto políčko **Použít přepsání**.

- **ID přihlášení** - identifikátor přihlášení sloužící k aktivaci tohoto DN. Některé typy telefonních ústředěn vyžadují, aby byl přihlašovací kód používán k aktivaci konkrétního DN trvale asociovaný s tímto DN. V takovém případě může ID přihlášení platit pro následující typy DN: **Pozice ACD, Rozšíření, Port pro úpravu hlasu, Hlasová schránka** nebo **Kombinováno**.
- **Typ specifický pro přepínač** - celé číslo korespondující s kombinací nastavení specifických pro přepínač pro tento objekt DN. Identifikuje typ zařízení (například **Rozšíření, Pozice ACD** nebo **Páteřní linka**) pro každý přepínač (PBX), který T-Server podporuje. Je jedinečný pro každou konfiguraci přepínač / DN / T-Server. V zásadě poskytuje křížovou referenci pro typy DN mezi T-Serverem a PBX. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být 1 nebo vyšší. Další informace najdete v *příručce k nasazení T-Serveru architektury* pro váš konkrétní T-Server.
- **Počet páteřních linek** - počet páteřních linek asociovaných s tímto DN. Platí pouze v případě, že má vlastnost Typ hodnotu **Síťové umístění**. Výchozí hodnota je 0.
- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

5. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Typy DN

Typ DN	Popis
<b>Přístupový prostředek</b>	Přístupový prostředek přepínače používaný v prostředí s více lokalitami k externímu směrování
<b>Pozice ACD</b>	Rozšíření určené pouze pro interakce se zákazníky
<b>Fronta ACD</b>	Zařízení v rámci objektu Přepínač, obvykle asociované s více cíli, ve kterém interakce se zákazníky čekají, dokud řídicí systém nenalezne cíl k dispozici
<b>Port pro zpracování volání</b>	Rozšíření připojené k portu zařízení pro zpracování hovorů
<b>Konverzace</b>	Adresa pro konverzaci
<b>Spoluprocházení</b>	Adresa pro spoluprocházení
<b>Komunikační DN</b>	Virtuální zařízení, které aplikace používají ke vzájemné komunikaci prostřednictvím mechanismu

Typ DN	Popis
	uživatelských událostí
<b>E-mailová adresa</b>	E-mailová adresa
<b>Rozšíření</b>	Běžná rozšiřovací linka (klapka)
<b>Externí směrovací bod</b>	Prostředek ISCC (Inter Server Call Control) vyhrazený pro podporu funkcí externího směrování a přeplnění volání
<b>Fax</b>	Rozšíření připojené k faxovému přístroji
<b>Kombinováno</b>	Rozšiřovací linka, kterou lze použít jako rozšíření i jako pozici ACD
<b>Mobilní stanice</b>	Mobilní stanice
<b>Modem</b>	Rozšíření připojené k zařízení pro datovou komunikaci
<b>Hudební port</b>	Zdroj hudby
<b>Síťové umístění</b>	Číslo cíle v rámci síťového směrování
<b>Směrovací bod</b>	Zařízení v rámci přepínače, které není asociováno s žádným konkrétním cílem, v němž interakce se zákazníky čekají, zatímco směrovací aplikace provádí rozhodnutí o směrování
<b>Směrovací fronta</b>	Telefonické zařízení, které může být používáno jako směrovací bod i fronta ACD
<b>Servisní číslo</b>	Servisní číslo používané jako směrovací bod v rámci síťového směrování
<b>Propojovací linka</b>	Přímý komunikační kanál mezi dvěma přepínači soukromé telefonní sítě
<b>Skupina propojovacích linek</b>	Skupina propojovacích linek, které tvoří jeden směr
<b>Páteřní linka</b>	Komunikační kanál mezi veřejnou telefonní sítí a soukromou telefonní sítí
<b>Skupina páteřních linek</b>	Skupina páteřních linek, které tvoří jeden směr
<b>Port pro video prostřednictvím IP</b>	Obrazový kanál
<b>Virtuální fronta</b>	Virtuální zařízení vytvořené a udržované přepínačem, které zajišťuje stejnou činnost jako fronta ACD
<b>Virtuální směrovací bod</b>	Virtuální zařízení vytvořené a udržované přepínačem, které zajišťuje stejnou činnost jako směrovací bod
<b>Hlasová schránka</b>	Kanál hlasové schránky
<b>Port VoIP</b>	Port pro hlasové hovory přenášené protokolem IP (VoIP)
<b>Služba VoIP</b>	Služba VoIP
<b>Port pro úpravu hlasu</b>	Rozšíření připojené k portu pro elektronické audiozařízení (například systém IVR)
<b>Pracovní postup</b>	Prostředek pracovního postupu

## Skupiny DN

Skupiny DN jsou logická uskupení objektů **DN**. Skupiny DN můžete používat v algoritmech směrování na úrovni sítě a v některých typech statistik. Pokud nevíte, zda je třeba nastavit skupiny DN, obraťte se na dokumentaci ke svému konkrétnímu řešení.

Při určování skupiny DN berete na vědomí, že objekty DN v jednotlivých skupinách DN musejí mít stejný model telefonické události.

Přestože může skupina DN obsahovat DN, která patří do více různých **přepínačů**, správné statistické informace o této skupině DN můžete získat pouze v případě, že jsou aplikace pro podávání hlášení připojeny k serverům asociovaným s těmito přepínači.

### Možnosti zobrazení

Seznam **Skupiny DN** zobrazuje skupiny DN, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

#### Important

Zakázané skupiny DN jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupec** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

### Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Skupina DN, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtnávací



políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**.

### Important

Když odstraníte skupinu DN, bude pouze odstraněn objekt Skupina DN z konfigurační databáze. Její členské objekty DN odstraněny nebudou.

Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje skupinu DN.
- **Přesunout do** - přesune skupinu DN do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat skupiny DN.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název skupiny DN zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti a oprávnění](#).

## Procedure: Vytváření objektů Skupina DN

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název skupiny DN. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty). Dokud bude skupina DN obsahovat alespoň jedno DN, tuto hodnotu nebude možné změnit.
  - **Typ** - typ skupiny DN. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Tabulka pro kapacitu** - toto pole platí pouze pro řešení Enterprise Routing Solution. Jedná se o tabulku pro kapacitu související s touto skupinou DN. Další informace naleznete v dokumentaci řešení Enterprise Routing Solution.
  - **Tabulka s kvótami** - toto pole platí pouze pro řešení Enterprise Routing Solution. Jedná se o tabulku s kvótami související s touto skupinou DN. Další informace naleznete v dokumentaci řešení Enterprise Routing Solution.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je

automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.

- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Karta **Původní DN** uvádí objekty **DN**, ze kterých lze přesměrovat nebo odklonit hovory na tuto skupinu agentů. Do seznamu lze vložit objekty DN následujících typů: **Směrovací bod**, **Externí směrovací bod**, **Servisní číslo**, **Směrovací fronta**, **Fronta ACD**, **Virtuální fronta** a **Virtuální směrovací bod**.
  4. Na kartě **DN** můžete do této skupiny DN kliknutím na tlačítko **Přidat** přidat DN. V místním okně můžete vytvořit nový objekt kliknutím na tlačítko **Nový**.
  5. Po přidání DN do skupiny DN proveďte některou z následujících akcí:
    - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.
    - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě.
    - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.
  6. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Typy skupin DN

Následují typy skupin DN a typy DN, které můžete zahrnout do skupiny:

Typ skupiny DN	Kompatibilní typy DN
<b>Fronty ACD</b>	Fronta ACD, směrovací fronta a virtuální fronta
<b>Síťové porty</b>	Síťové umístění
<b>Směrovací body</b>	Směrovací bod, externí směrovací bod, směrovací fronta a virtuální směrovací bod
<b>Servisní čísla</b>	Servisní číslo
<b>Jednotlivé porty</b>	Rozšíření, pozice ACD, port pro zpracování volání, hudební port, komunikační DN, e-mailová adresa, modem, fax, konverzace, spoluprocházení, port VoIP, port pro video prostřednictvím IP, port pro úpravu hlasu a hlasová schránka

# IVR

IVR (Interactive Voice Responses) jsou objekty telefonie tvořené porty IVR. Jsou řízeny prostřednictvím ovladačů rozhraní IVR.

Když v konfigurační databázi zaregistrujete nový systém IVR, v rámci tohoto objektu IVR bude automaticky vytvořena složka portů IVR.

**Porty IVR** jsou objekty telefonie jedinečně identifikované čísla v rámci objektů IVR, ve kterých mohou být drženy a zpracovávány telefonické hovory.

## Možnosti zobrazení

Seznam **IVR** zobrazuje IVR, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané IVR jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt IVR, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj

a poté na tlačítko **Odstranit**.

### Warning

Když odstraníte IVR, budou odstraněny také všechny porty IVR určené v rámci objektu IVR. Jejich odstranění pak může dále způsobit změny v dalších objektech.

Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje IVR.
- **Přesunout do** - přesune IVR do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat IVR.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název IVR zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů IVR

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název IVR. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Popis** - stručný popis IVR.
  - **Typ** - typ IVR. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu.
  - **Verze** - verze IVR. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu.
  - **Server IVR** - název aplikace typu Server s rozhraním IVR, která obsluhuje tento systém IVR.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Na kartě **Porty IVR** můžete kliknutím na tlačítko **Přidat** přidat **port IVR**.

---

4. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

### Important

**Porty IVR** jsou konfigurovány jako samostatné objekty. Mohou být vytvářeny a konfigurovány pouze po vytvoření asociovaného objektu IVR.

## Porty IVR

Porty IVR (Interactive Voice Response) jsou objekty telefonie jedinečně identifikované čísly v rámci objektů **IVR**, ve kterých mohou být drženy a zpracovávány telefonické hovory.

Když v konfigurační databázi zaregistrujete nový systém IVR, v rámci tohoto objektu IVR bude automaticky vytvořena složka portů IVR. Port IVR tudíž lze vytvořit pouze při vytvoření asociovaného objektu IVR.

### Možnosti zobrazení

Seznam **Porty IVR** zobrazuje porty IVR, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

#### Important

- Když ve správci konfigurace vyberete možnost **Porty IVR** zobrazí se seznam **IVR**. Abyste mohli zobrazit seznam **Porty IVR**, musíte nejprve vybrat objekt IVR a poté složku s porty IVR.
- Zakázané porty IVR jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

### Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Port IVR, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti

již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrťovací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**.

## Warning

Když odstraníte port IVR, mohou být ovlivněny některé objekty v rámci konfigurace. Asociace mezi porty IVR a dalšími objekty můžete zobrazit pomocí karty **Závislosti**.

Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje port IVR.
- **Přesunout do** - přesune port IVR do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat porty IVR.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název portu IVR zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Port IVR

### Prerequisites

**Vytvořili jste objekt IVR**, se kterým budou tyto porty asociovány.

### Steps

1. V seznamu **IVR** klikněte na objekt IVR, v rámci kterého chcete vytvořit Port IVR.
2. Klikněte na složku portů IVR, ve které chcete objekt Port IVR vytvořit.
3. Klikněte na tlačítko **Nový**.
4. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na tlačítko **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Číslo portu** - číslo asociované s kanálem v systému IVR. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a touto hodnotou může být 0 (nula) nebo jakékoli kladné celé číslo. Musí být jedinečné v rámci objektu IVR, se kterým je asociováno.
  - **Popis** - stručný popis portu IVR.
  - **IVR** - objekt IVR, ke kterému tento port IVR patří. Tato hodnota se nastaví automaticky a nelze ji změnit.

- **Asociované DN** - DN asociované s tímto portem IVR.
- **Asociovaný přepínač** - přepínač asociovaný s tímto portem IVR.
- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

5. Klikněte na tlačítko **Uložit**.



# Místa

Místo je umístění, ve kterém je jedno nebo více čísel **DN** obsluhováno jedním agentem.

Místa můžete konfigurovat a přiřazovat jim jednotlivé DN za účelem monitorování výkonu a dostupnosti **agentů**, **skupin agentů** a **skupin míst** a k poskytování těchto informací aplikacím pro zpracování hovorů.

Typické místo agenta je tvořeno dvěma DN: jedno DN, které agent používá k příjmu zákaznických hovorů, a jedno DN, které používá k uskutečňování konzultačních hovorů a předávání.

Pokud používáte multimediální možnosti produktů Genesys, místa může být nutné vybavit objekty DN jiných typů, například e-mailovými adresami.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Místa** zobrazuje místa, která se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázaná místa jsou v seznamu zobrazena šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Místo, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již

existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**.

### Important

Když odstraníte místo, bude odstraněno z konfigurační databáze i ze všech skupin míst, ke kterým je přiřazeno. Pokud chcete místo odebrat ze skupiny míst, ve které je členem, ale chcete jej ponechat v konfigurační databázi, aby jej bylo možné přiřadit do jiné skupiny míst, musíte jej odebrat ze skupiny míst.

Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje místo.
- **Přesunout do** - přesune místo do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat místa.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název místa zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Procedure: Vytváření objektů Místo

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název tohoto místa. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Pravidlo pro kapacitu** - skript pravidla pro kapacitu asociovaný s tímto místem.
  - **Nákladový kontrakt** - nákladový kontrakt asociovaný s tímto místem.
  - **Lokalita** - lokalita se kterou jsou pravidlo pro kapacitu nebo nákladový kontrakt asociovaný. Pokud jsou pravidlo pro kapacitu nebo nákladový kontrakt asociovaný s lokalitou, v tomto

poli bude nastavena tato lokalita.

- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Na kartě **DN** můžete přidat DN kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt kliknutím na tlačítko **Nový**.
  4. Po přidání DN do místa proveďte některou z následujících akcí:
    - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.
    - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě.
    - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.
  5. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Skupiny míst

Skupiny míst jsou logická uskupení objektů **Místo**. Místa můžete seskupovat například v případě, že je podle algoritmů zpracování hovorů nutné distribuovat hovory v rámci sady míst řízených aplikacemi a ne prostřednictvím mechanismů ACD **přepínače**.

Jako příklad použijeme službu držení hovorů: Směrovací aplikace předá hovor na port, který je přiřazen skupině míst pro držení hovorů. Poté, zatímco je hovor držen, aplikace připojí informace o proceduře, která na něj má být uplatněna.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Skupiny míst** zobrazuje skupiny míst, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevřací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané skupiny míst jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Skupina míst, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**.

## Important

Když odstraníte skupinu míst, bude pouze odstraněn objekt Skupina míst z konfigurační databáze. Její členské objekty Místo odstraněny nebudou.

Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje skupinu míst.
- **Přesunout do** - přesune skupinu míst do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat skupiny míst.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název skupiny míst zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti a oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Skupina míst

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název skupiny míst. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty). Dokud bude skupina míst obsahovat alespoň jedno místo, tuto hodnotu nebude možné změnit.
  - **Tabulka pro kapacitu** - toto pole platí pouze pro řešení Enterprise Routing Solution. Jedná se o tabulku pro kapacitu související s touto skupinou míst. Další informace naleznete v dokumentaci řešení Enterprise Routing Solution.
  - **Tabulka s kvótami** - toto pole platí pouze pro řešení Enterprise Routing Solution. Jedná se o tabulku s kvótami související s touto skupinou míst. Další informace naleznete v dokumentaci řešení Enterprise Routing Solution.
  - **Nákladový kontrakt** - nákladový kontrakt asociovaný s touto skupinou míst.
  - **Lokalita** - lokalita zahrnující tento nákladový kontrakt.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném

provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Karta **Původní DN** uvádí objekty DN, ze kterých lze přesměrovat nebo odklonit hovory na tuto skupinu míst. Do seznamu lze vložit objekty DN následujících typů: **Směrovací bod**, **Externí směrovací bod**, **Servisní číslo**, **Směrovací fronta**, **Fronta ACD**, **Virtuální fronta** a **Virtuální směrovací bod**. DN můžete přidat kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt kliknutím na tlačítko **Nový**.
4. Po přidání DN proveďte některou z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.
5. Na kartě **Místa** můžete přidat místo kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt kliknutím na tlačítko **Nový**.
6. Po přidání místa do skupiny míst proveďte některou z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.
7. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Přepínače

Přepínač je agregací telefonních prostředků v rámci **spojovatelný**.

Většina konfigurací podnikové úrovně udržuje shodu jedna ku jedné mezi přepínači a spojovatelnami. Nicméně mohou existovat případy, kdy je vhodné spojovatelnu rozdělit mezi více přepínačů nebo vytvořit efektivnější a bezpečnější plán číslování. V takovém případě je třeba definovat přepínač v rámci spojovatelný.

V případě ztráty všech součástí v jedné lokalitě je nezbytná strategie obnovení po havárii (DR), aby bylo zajištěno minimální přerušení služeb. Centrálním prvkem této strategie je existence synchronizovaných přepínačů umístěných v různých lokalitách a nakonfigurovaných s identickými sadami rozšíření agentů a objektů **Agent - přihlášení**. Agent se může kdykoli přihlásit ke kterémukoli z těchto přepínačů.

Strategie obnovení po havárii implementovaná společností Genesys pro součásti systému Genesys platí pro přepínače typu **Přepínač SIP**. Aby bylo možné pro součásti Genesys nakonfigurovat obnovení po havárii, v konfigurační databázi musí existovat alespoň jeden přepínač.

Další informace o obnovení po havárii najdete v **příručce k nasazení řešení HA pro server SIP** nebo v **nápovědě aplikace Genesys Administrator 8.1**.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Přepínače** zobrazuje přepínače, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané přepínače jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko

## Vybrat.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Přepínač, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje přepínač.
- **Přesunout do** - přesune přepínač do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat přepínače.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název přepínače zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti a oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Přepínač

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název přepínače. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v rámci tohoto klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Spojovatelná** - spojovatelná, ke které tento přepínač patří. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Typ přepínače** - typ spojovatelný, ke které tento přepínač patří. Tato hodnota se nastaví automaticky.
  - **T-Server** - objekt aplikace T-Server, prostřednictvím kterého jsou objekty telefonie tohoto přepínače řízeny. Po nastavení asociaci nelze zrušit, dokud určený T-Server obsahuje alespoň jednu klientskou aplikaci.
  - **Rozsah DN** - interní plán číslování přepínače. Za použití pomlčky zadejte rozsah čísel. Za použití čárek můžete zadat sérii samostatných čísel nebo rozsahů - například: 1100-1179, 1190-1195, 1199. Přestože je tento parametr volitelný, může být u různých typů přepínačů



důležitý pro provoz T-Serveru.

- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Karta **Přístupové kódy** zobrazuje seznam přístupových kódů, které jsou používány k uskutečňování, směrování či předávání hovorů z tohoto přepínače do jiných přepínačů v rámci instalace s více lokalitami. V závislosti na struktuře plánu číslování mohou a nemusí být přístupové kódy nezbytné k dosažení čísel DN, která patří k jiným přepínačům v rámci telefonní sítě s více lokalitami. Kliknutím na tlačítko **Přidat** můžete k tomuto přepínači přidat přístupový kód.
4. Do místního okna, které se zobrazí, zadejte následující informace:
- **Přepínač** - přepínač, ke kterému přiřazujete tento přístupový kód.
  - **Kód** - předpona používaná k dosažení DN přepínače určeného vlastností Přepínač při uskutečňování či předávání hovorů z DN přepínače na objekt, pro který konfiguraci provádíte. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Je nutné zadat přístupový kód plně v souladu s plánem číslování telefonní sítě kontaktního střediska a jakékoli změny přístupových kódů je třeba provádět pouze poté, co byly provedeny odpovídající změny v telefonní síti.
  - **Cílový typ** - typ cíle v rámci přepínače, pro který nastavujete všechny parametry směrování.

### Important

Kombinace hodnot prvních tří vlastností (**Přepínač**, **Kód** a **Cílový typ**) definuje jedinečnost přístupových kódů přepínače. Pro jeden přepínač můžete určit více objektů Přístupový kód se stejným kódem za předpokladu, že budou mít různé cílové typy.

- **Typ směrování** - typ směrování pro cíl určený vlastností Cílový typ tohoto přepínače.
  - **Zdroj DN** - informační zdroj, který určuje počáteční bod v pokynech ke směrování.
  - **Cílový zdroj** - informační zdroj, který určuje cíl v pokynech ke směrování.
  - **Zdroj umístění** - informační zdroj, který určuje umístění v pokynech ke směrování.
  - **Zdroj DNIS** - informační zdroj, který určuje DNIS v pokynech ke směrování.
  - **Zdroj důvodů** - informační zdroj, který určuje důvody v pokynech ke směrování.
  - **Zdroj rozšíření** - informační zdroj, který určuje rozšíření v pokynech ke směrování.
  - Klikněte na tlačítko **OK**.
5. Kliknutím na tlačítko **Použít** uložíte informace na kartě.
6. Karta **Výchozí přístupové kódy** zobrazuje seznam přístupových kódů, které lze použít k uskutečňování, směrování či předávání hovorů do tohoto přepínače z jakýchkoli jiných přepínačů v rámci instalace s více lokalitami. V závislosti na struktuře plánu číslování mohou

a nemusí být přístupové kódy nezbytné k dosažení čísel DN, která patří k jiným přepínačům v rámci telefonní sítě s více lokalitami. Kliknutím na tlačítko **Přidat** můžete k tomuto přepínači přidat výchozí přístupový kód.

7. Do místního okna, které se zobrazí, zadejte následující informace:

- **Kód** - předpona používaná k dosažení DN přepínače určeného vlastností Přepínač při uskutečňování či předávání hovorů z DN přepínače na objekt, pro který konfiguraci provádíte. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Je nutné zadat přístupový kód plně v souladu s plánem číslování telefonní sítě kontaktního střediska a jakékoli změny přístupových kódů je třeba provádět pouze poté, co byly provedeny odpovídající změny v telefonní síti.
- **Cílový typ** - typ cíle v rámci přepínače, pro který nastavujete všechny parametry směrování.

### Important

Kombinace hodnot prvních tří vlastností (**Přepínač**, **Kód** a **Cílový typ**) definuje jedinečnost přístupových kódů přepínače. Pro jeden přepínač můžete určit více objektů Přístupový kód se stejným kódem za předpokladu, že budou mít různé cílové typy.

- **Typ směrování** - typ směrování pro cíl určený vlastností Cílový typ tohoto přepínače.
- **Zdroj DN** - informační zdroj, který určuje počáteční bod v pokynech ke směrování.
- **Cílový zdroj** - informační zdroj, který určuje cíl v pokynech ke směrování.
- **Zdroj umístění** - informační zdroj, který určuje umístění v pokynech ke směrování.
- **Zdroj DNIS** - informační zdroj, který určuje DNIS v pokynech ke směrování.
- **Zdroj důvodů** - informační zdroj, který určuje důvody v pokynech ke směrování.
- **Zdroj rozšíření** - informační zdroj, který určuje rozšíření v pokynech ke směrování.
- Klikněte na tlačítko **OK**.

8. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Spojovatelny

Spojovatelny jsou skutečné telefonní přepínače, které komunikačním střediskům poskytují telefonní služby.

Aby bylo možné nakonfigurovat **přepínač** pomocí objektů **DN** a **Agent - přihlášení**, je třeba zaregistrovat spojovatelnu.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Spojovatelny** zobrazuje spojovatelny, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevřací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané spojovatelny jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Spojovatelna, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Spojovatelnu nelze odstranit, pokud je s ní asociován alespoň jeden přepínač. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje spojovatelnu.
- **Přesunout do** - přesune spojovatelnu do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat spojovatelny.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název spojovatelny zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti a oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Spojovatelna

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název spojovatelny. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v rámci této spojovatelny (v podnikovém prostředí či v prostředí s více klienty) nebo v rámci tohoto klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Typ** - typ spojovatelny. Typ je nutné určit. Po nastavení již nelze typ změnit.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Směrování/e-Služby

Oblast Směrování/e-Služby v rámci správce konfigurace umožňuje konfigurovat následující objekty:

- **zvukové prostředky,**
- **obchodní atributy,**
- **hodnoty obchodních atributů,**
- **tabulky s cíli,**
- **statistické dny,**
- **statistické tabulky,**
- **transakce,**
- **hlasové výzvy.**

## Zvukové prostředky (Správce konfigurace)

Toto okno umožňuje spravovat osobnosti a jejich asociované zvukové prostředky (oznámení a hudební soubory).

Osobnosti můžete vytvářet za účelem usnadnění organizace souborů, které patří určitým osobám. Například můžete mít osobnost nazvanou Jan, která používá dialogy mluvené v češtině mužem. Nebo můžete mít osobnost nazvanou Mary, která používá dialogy mluvené v angličtině ženou.

Můžete nahrávat dva typy zvukových prostředků:

- Vyhlášení - tyto soubory obsahují mluvené dialogy, které budou přehrávány zákazníkům. Například můžete mít soubor s vyhlášením, který bude zákazníky informovat o provozní době.
- Hudba - jedná se o soubory, které zákazníkům přehrávají hudbu. Například můžete používat hudební soubor, který bude přehrávat hudbu zákazníkům čekajícím na přepojení na agenta.

Okno **Zvukové prostředky** v aplikaci Genesys Administrator Extension (GAX) představuje sjednocený seznam vašich osobností a zvukových prostředků. V případě každého zvukového prostředku aplikace GAX zobrazí následující:

- Logo znázorňující, zda je soubor označen jako Vyhlášení nebo Hudba.
- Název zvukového prostředku.
- ID zvukového prostředku (ARID).
- Další sloupce, jeden pro každou osobnost, které informují o tom, která z osobností tento zvukový prostředek používá.

Klikněte na tlačítko **Zobrazit rychlé filtrování** a zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**. Seznam se dynamicky aktualizuje a zobrazuje položky, které odpovídají textu v poli **Rychlý filtr**.

Správa zvukových prostředků (ARM) je integrována se **správou provozních parametrů (OPM)**, aby mohli uživatelé dynamicky vybírat osobnosti a zvukové prostředky k použití se strategií využívající parametry či s orchestrační aplikací nebo se směrováním využívající parametry či s hlasovými aplikacemi.

Přístup k systému ARM je založen na oprávněních rolí a oprávněních řízení přístupu ke klientům:

- Přístup uživatelů k obrazovkám systému ARM nebo některým jeho funkcím je řízen oprávněními rolí.
- Oprávnění řízení přístupu definují, které zvukové prostředky může ověřený uživatel zobrazovat či upravovat. Přístup ke zvukovým prostředkům je zajišťován klientem. Uživatelé mají přístup ke všem zvukovým prostředkům pro každého klienta, ke kterému mají přístup.

Kliknutím na některou z níže uvedených karet zobrazíte další informace.

### Osobnosti

## Vytvoření osobnosti

Chcete-li vytvořit nový objekt Osobnost, klikněte na tlačítko **Nový**.

### [+] Zobrazit postup

## Procedure: Vytvoření osobnosti

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový** a vyberte možnost **Přidat osobnost**.
2. Zadejte následující údaje:
  - **Název osobnosti** - jméno této osobnosti.
  - **Jazyk** - jazyk, kterým tato osobnost hovoří.
  - **Popis** - popis této osobnosti.
  - **Pohlaví** - vyberte možnost Muž, Žena nebo Neurčeno.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

### Další akce

Po vytvoření osobnosti můžete:

- Upravit osobnost - po kliknutí na tlačítko **Upravit** vedle osobnosti můžete upravit její vlastnosti.
- Odstranit osobnost - kliknutím na tlačítko **Upravit** zobrazte vlastnosti osobnosti. V okně **Upravit osobnost** můžete osobnost odstranit kliknutím na tlačítko **Odstranit**.

### Important

Osobnost, která je součástí jednoho nebo více objektů Soubor se zvukovými prostředky, nelze odstranit.

- Pracovat se zvukovým prostředkem - jakmile je zvukový prostředek přiřazen k osobnosti, zpřístupní se několik možností k práci se souborem.
  - Přehrát soubor - po kliknutí na tlačítko Přehrát si můžete soubor poslechnout.
  - **Odstranit** - odstraní soubor. Asociované osobnosti nebudou odstraněny, ale budou odstraněny původní zvukové soubory. Soubor může být odstraněn pouze v případě, že zvukový prostředek, ke kterému je přiřazen, není nasazen. Pokud je uživatelem provádějícím tuto operaci poskytovatel

řešení, soubor lze odstranit pouze v případě, že nebyl vytvořen klientem.

- **Znovu zpracovat** - opakované zpracování rekonstruuje soubor zvukového prostředku z původního nahraného zvukového souboru (pokud nebyl odstraněn z databáze či cílového úložiště). Také provede jakékoli nezbytné převody mezi zvukovými formáty.
- **Stáhnout** - umožňuje stáhnout soubor do vašeho počítače.
- **Kódování** - zobrazí informace o způsobu, jakým byl soubor zakódován aplikací GAX. Když jsou nahrány zvukové soubory, aplikace GAX je automaticky zakóduje do následujících formátů: μ-law, A-law a GSM.

## Zvukové prostředky

### Vytvoření zvukového prostředku

Chcete-li vytvořit nový objekt Zvukový prostředek, klikněte na tlačítko **Nový**.

#### [+] Zobrazit postup

### Procedure: Vytvoření zvukového prostředku

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový** a vyberte možnost **Přidat zprávu**.
2. Zadejte následující údaje:
  - **Název** - název tohoto zvukového prostředku.
  - **Popis** - popis tohoto zvukového prostředku.
  - **Typ** - určete, zda je tento zvukový prostředek Hudba (hudební soubor) nebo Vyhlášení (soubor s vyhlášením).
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

### Nahrávání zvukových prostředků

#### [+] Zobrazit postup



## Procedure: Nahrávání zvukových prostředků

### Steps

1. Určete, který zvukový prostředek a kterou osobnost chcete k souboru přiřadit. Po identifikaci v tabulce vyberte buňku nebo umístěte kurzor nad buňku, kterou sdílí cílový zvukový prostředek i osobnost.
2. Klikněte na tlačítko **Odeslat zvukový soubor**.
3. Váš prohlížeč otevře dialogové okno, ve kterém můžete vybrat zvukový prostředek k nahrání. Vyberte soubor, který chcete nahrát.
4. Zvukový prostředek bude odeslán do aplikace GAX a bude přiřazen k dané osobnosti.

### Odstraňování zvukových prostředků

#### [+] Zobrazit postup

## Procedure: Odstraňování zvukových prostředků

### Steps

1. Zaškrtněte políčko vedle zvukového prostředku, který chcete odstranit.
2. Klikněte na tlačítko **Odstranit**.

#### Important

- Když odstraníte zvukový prostředek, všechny soubory, které jsou s ním asociovány, budou také odstraněny.
- Pokud odstraňujete zvukový prostředek, který je používán správou provozních parametrů, a tento zvukový prostředek je používán jedním nebo více parametry či skupinami parametrů, zobrazí se zpráva upozorňující na tuto skutečnost. Pokud tato situace nastane, můžete odstranění zrušit nebo



odstranění vynutit.

## Další akce

Jakmile soubor odešlete, můžete soubor vybrat nebo označit kurzorem a vybrat některou z následujících akcí:

- Přehrát soubor - po kliknutí na tlačítko Přehrát si můžete soubor poslechnout.
- **Odstranit** - odstraní soubor. Asociované osobnosti nebudou odstraněny, ale budou odstraněny původní zvukové soubory. Soubor může být odstraněn pouze v případě, že zvukový prostředek, ke kterému je přiřazen, není nasazen. Pokud je uživatelem provádějícím tuto operaci poskytovatel řešení, soubor lze odstranit pouze v případě, že nebyl vytvořen klientem.
- **Znovu zpracovat** - opakované zpracování rekonstruuje soubor zvukového prostředku z původního nahraného zvukového souboru (pokud nebyl odstraněn z databáze či cílového úložiště). Také provede jakékoli nezbytné převody mezi zvukovými formáty.
- **Stáhnout** - umožňuje stáhnout soubor do vašeho počítače.
- **Kódování** - zobrazí informace o způsobu, jakým byl soubor zakódován aplikací GAX. Když jsou nahrány zvukové soubory, aplikace GAX je automaticky zakóduje do následujících formátů: μ-law, A-law a GSM.

## Sdílení zvukových prostředků

Klient prostředí (poskytovatel služeb) může sdílet zvukové prostředky s dalšími klienty. Nasazené zvukové prostředky mají následující vlastnosti:

- Pro každého klienta je vytvořen nový zvukový prostředek.
- Pokud klient nemá odpovídající osobnosti, budou automaticky vytvořeny nové osobnosti.
- ID osobností a ID zvukových prostředků se shodují s ID souborů, které jsou nasazovány.
- Názvy souborů jsou sdíleny prostřednictvím nového zvukového prostředku. Nové soubory na souborovém serveru nejsou vytvářeny. Zvukové prostředky poskytují mechanismus ke zviditelnění názvů zakódovaných souborů pro další klienty, aby bylo možné je používat v rámci správy provozních parametrů.
- Pouze klient prostředí může zvukový prostředek poskytnout jinému klientovi. Není možné, aby tento klient zvukový prostředek dále poskytl jinému klientovi.
- Změny provedené klientem prostředí v souborech nasazených zvukových prostředků jsou automaticky rozšířeny. K těmto změnám patří přidávání, aktualizace a odstraňování souborů nasazených zvukových prostředků.

## Nasazování zvukových prostředků

**[+] Zobrazit postup**

## Procedure: Nasazování zvukových prostředků

### Steps

Zvukové prostředky můžete nasazovat podle klienta nebo podle zvukového prostředku. Změňte jednu z níže uvedených metod:

#### Podle klienta

1. Klikněte na tlačítko **Adresář klientů** a vyberte klienta, který má zvukový prostředek obdržet.
2. Klikněte na tlačítko **Upravit nasazení**.
3. Seznam **Zprávy pro vlastníka prostředí** zobrazuje zvukové prostředky ve vašem prostředí. Klientovi můžete zvukové prostředky přidávat a odebírat pomocí tlačítek **Přidat** a **Odebrat** vedle nich.
4. Klikněte na tlačítko **OK**.

#### Podle zvukového prostředku

1. Zaškrtněte políčko vedle zvukového prostředku, který chcete nasadit.
2. Klikněte na tlačítko **Upravit**.
3. V seznamu **Klienti** vyberte klienty, pro které má být tento zvukový prostředek nasazen. Také můžete prostředek kliknutím na možnost **Zpřístupnit tuto zprávu všem klientům** nasadit pro všechny klienty.
4. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Obchodní atributy

Obchodní atributy jsou objekty, které slouží jako kontejnery konkrétního typu pro objekty **Hodnota atributu**. Instancemi tohoto objektu jsou dostupné výčty (klasifikace), například typ média, typ služby a další.

## Important

Názvy a hodnoty obchodních atributů mohou být ukládány pomocí znakové sady UTF-8. Díky tomu mohou být atributy a jejich hodnoty zadávány a zobrazovány v jakémkoli jazyce včetně jazyků nepoužívajících tabulku ASCII, jako je například japonština. Je-li to třeba, pro jeden obchodní atribut lze zkombinovat dva nebo více jazyků.

Další informace o obchodních attributech naleznete v následujících dokumentech:

- [Uživatelská příručka obchodního procesu aplikace Universal Routing 8.1](#)
- [Referenční příručka aplikace Universal Routing 8.1](#)
- [Téma Obchodní atributy v referenční příručce interakčních vlastností e-Služeb.](#)

## Možnosti zobrazení

Seznam **Obchodní atributy** zobrazuje obchodní atributy, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

## Important

Zakázané obchodní atributy jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví

sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Obchodní atribut, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje obchodní atribut.
- **Přesunout do** - přesune obchodní atribut do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat obchodní atributy.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku nebo lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název obchodního atributu zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti](#) a [oprávnění](#).

### Procedure: Vytváření objektů Obchodní atribut

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název obchodního atributu. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty). Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Zobrazovaný název** - lokalizovaný název obchodního atributu, pod kterým má být tento objekt zobrazen na prvcích grafického uživatelského rozhraní (například dialogových oknech). Ve výchozím nastavení je tato hodnota stejná jako u vlastnosti **Název**.
  - **Popis** - stručný popis obchodního atributu.
  - **Typ** - typ obchodního atributu. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.

- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Hodnoty obchodních atributů

Hodnota obchodního atributu je objekt, který reprezentuje jednu hodnotu v rámci rozsahu hodnot pro daný objekt **Obchodní atribut**.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Hodnoty obchodních atributů** zobrazuje hodnoty obchodních atributů, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

- Když ve správci konfigurace vyberete možnost **Hodnoty obchodních atributů** zobrazí se seznam **Obchodní atributy**. Abyste mohli zobrazit seznam **Hodnoty obchodních atributů**, musíte nejprve vybrat objekt Obchodní atribut a poté složku hodnot obchodních atributů.
- Zakázané hodnoty atributů jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Hodnota obchodního atributu, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtnávací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů,

zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje hodnotu obchodního atributu.
- **Přesunout do** - přesune hodnotu obchodního atributu do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat hodnoty obchodních atributů.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název hodnoty obchodního atributu zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění**.

## Procedure: Vytváření objektů Hodnota obchodního atributu

### Steps

1. V seznamu **Obchodní atributy** klikněte na objekt Obchodní atribut, v rámci kterého chcete vytvořit hodnotu obchodního atributu.
2. Klikněte na složku hodnot obchodních atributů, ve které chcete hodnotu obchodního atributu vytvořit.
3. Klikněte na tlačítko **Nový**.
4. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název hodnoty obchodního atributu. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v rámci obchodního atributu, ke kterému tato hodnota obchodního atributu patří. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Zobrazovaný název** - lokalizovaný název hodnoty obchodního atributu, pod kterým má být tento objekt zobrazen na prvcích grafického uživatelského rozhraní (například dialogových oknech). Ve výchozím nastavení je tato hodnota stejná jako u vlastnosti **Název**.
  - **Obchodní atribut** - obchodní atribut, ke kterému tato hodnota obchodního atributu patří. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Popis** - stručný popis hodnoty obchodního atributu.
  - **Výchozí** - pokud je tato možnost zvolena, informuje o tom, že hodnota je výchozí hodnotou pro obchodní atribut, ke kterému patří. Jakmile toto políčko zaškrtnete u jedné hodnoty obchodního atributu, nemůžete jej zaškrtnout u žádné jiné hodnoty patřící ke stejnému obchodnímu atributu.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném



provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

5. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Tabulky s cíli

Tabulky s cíli jsou kolekce záznamů o cílech, které definují vztahy mezi atributy interakcí (např. typem médií, typem služby a zákaznickým segmentem) a cíli služeb.

Pokud používáte směrování na základě nákladů, použijte nákladový kontrakt. Nákladový kontrakt je zvláštní typ tabulky s cíli a obsahuje informace nezbytné ke kalkulaci ceny směrované interakce. Nákladové kontrakty obsahují záznamy o cílech, z nichž je každý asociován s kontraktem IT. Informace o práci s nákladovými kontrakty najdete níže v části [Nákladové kontrakty na kartě Postupy](#).

Další informace o tabulkách s cíli najdete v [příručce ke konfiguraci směrovací aplikace Universal Routing 8.0](#).

### Možnosti zobrazení

Seznam **Tabulky s cíli** zobrazuje tabulky s cíli, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

#### Important

Zakázané tabulky s cíli jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

### Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Tabulka s cíli, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací

políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje tabulku s cíli.
- **Přesunout do** - přesune tabulku s cíli do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat tabulky s cíli.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název tabulky s cíli zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti a oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Procedure: Vytváření objektů Tabulka s cíli

### Steps

- [Tabulka s cíli](#)
- [Nákladový kontrakt](#)

### Tabulka s cíli

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název tabulky s cíli. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Popis** - stručný popis tabulky s cíli.
  - **Typ** - výběrem hodnoty **default** (výchozí) vytvoříte tabulku s cíli, která není nákladovým kontraktem
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

### Nákladový kontrakt

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název tabulky s cíli. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Popis** - stručný popis tabulky s cíli.
  - **Typ** - výběrem možnosti **Kontrakt** vytvoříte tabulku s cíli, která je nákladovým kontraktem.
  - **Celková předplacená částka** - cena předplaceného kontraktu, pouze pro kontrakty s objemovou sazbou.
  - **Časové pásmo** - časové pásmo pro tento nákladový kontrakt a typy interakcí určené na kartě Obecné.
  - **Spustit** - datum, kdy má být nákladový kontrakt spuštěn.
  - **Konec** - datum, kdy má být nákladový kontrakt ukončen.

### Important

Další informace najdete v [příručce ke konfiguraci směrovací aplikace Universal Routing 8.0](#).

3. Kliknutím na tlačítko **Použít** nákladový kontrakt uložte. Zobrazí se karta **Záznam o cíli**.
4. Na kartě **Záznam o cíli** klikněte na tlačítko **Přidat**.
5. Do místního okna, které se zobrazí, zadejte následující informace:
  - **Typ média** - typ multimediální technologie používané k výměně informací (například hlas, e-mail a fax). Rozsah hodnot atributů pro toto pole je definován v rámci obchodního atributu Typ média.
  - **Typ služby** - služba, kterou zákazník žádá. Rozsah hodnot atributů pro toto pole je definován v rámci obchodního atributu Typ služby.
  - **Zákaznický segment** - kategorizuje zákazníky podle jejich potenciálního obrátu pro podnik v závislosti na oblasti obchodní činnosti. Rozsah hodnot atributů pro toto pole je definován v rámci obchodního atributu Zákaznický segment.
  - **Cíl služby** - cíl služby definovaný pro tento záznam. V případě hlasové interakce se jedná o cílový čas k přijetí hlasového hovoru skutečným agentem.
  - **Delta cíle služby** - delta cíle služby definovaná pro tento záznam. Určuje krok pro odchylku od cíle služby.
  - Klikněte na tlačítko **OK**.

### Important

Další informace najdete v [příručce ke konfiguraci směrovací aplikace Universal Routing 8.0](#).

6. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Statistické dny

Statistický den je číselně vyjádřená pracovní zátěž, kterou má konkrétní **skupina agentů** zpracovat během určitého pracovního dne.

Pokud používáte směrování na základě nákladů, použijte denní smlouvu. Denní smlouva je zvláštní typ statistického dne. Pokud používáte směrování na základě nákladů, denní smlouva je statistickým dnem, který zároveň zahrnuje základní sazby a penalizace za zpracování objemu nad či pod očekávanou míru pracovního zatížení. Denní smlouvy jsou platné pouze pro kontrakty IT s objemovými sazbami. Denní smlouvy umožňují, aby se základní sazba přizpůsobovala výkyvům objemu, ke kterým může docházet v různé dny v týdnu, o víkendech a výjimečných dnech, jakými jsou například svátky. Další informace o denních smlouvách najdete v [příručce ke konfiguraci směrovací aplikace Universal Routing 8.0](#).

Statistické dny představují definici bodu v čase a jsou interpretovány serverovými aplikacemi Genesys, které byly navrženy spolu s těmito objekty, a jsou koordinovány podle skutečné časové linky serveru. V závislosti na chování serveru je definice aplikována na místní čas v časovém pásmu serveru, nebo na čas UTC. Samotný statistický den neurčuje žádnou konkrétní časovou zónu.

Další informace o statistických dnech najdete v [příručce ke konfiguraci směrovací aplikace Universal Routing 8.0](#).

## Možnosti zobrazení

Seznam **Statistické dny** zobrazuje statistické dny, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané statistické dny jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupc** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko

**Vybrat.**

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Statistický den, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje statistický den.
- **Přesunout do** - přesune statistický den do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat statistické dny.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název statistického dne zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti a oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Statistický den

### Steps

Chcete-li vytvořit objekt Statistický den, vyberte jeden z následujících typů:

- **Statistický den**,
- **Denní smlouva**.

### Statistický den

Chcete-li vytvořit statistický den, proveďte následující akce:

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název statistického dne. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta

(v prostředí s více klienty).

- **Typ** - výběrem možnosti **Výchozí** vytvoříte statistický den, který není denní smlouvou.
- **Typ dne** - tato pole identifikují kalendářní dny, pro které platí statistické hodnoty statistického dne. Pokud je vybrána možnost **Datum**, můžete upravovat následující pole: **Rok**, **Měsíc**, **Den**. Pokud je vybrána možnost **Den v týdnu** můžete upravovat pole **Den v týdnu**.

### Important

V následující oblasti nenastavujte žádné vlastnosti, pokud je objekt Statistický den nakonfigurován pro použití ve statistické tabulce typu Zvláštní denní tabulka.

- **Počáteční čas** - čas začátku pracovního dne. Hodnota musí být kladné číslo vyjádřené v hodinách, minutách a sekundách (00:00:00 AM/PM).
- **Konečný čas** - čas konce pracovního dne. Hodnota musí být kladné číslo vyjádřené v hodinách, minutách a sekundách (00:00:00 AM/PM).

### Warning

Nekonfigurujte pracovní den, který jako jeden den překračuje půlnoc. Mohlo by dojít k nesprávné interpretaci řešením směrování. Pokud váš pracovní den začíná v jednom dnu a končí další den, je třeba jej nakonfigurovat jako dva dny, a to následujícím způsobem:

první pracovní den začínající v určený počáteční čas a končící v 11:59 PM daného dne  
a druhý pracovní den začínající v 00:00 AM následujícího kalendářního dne a končící požadovaným konečným časem.

### Příklad

Představte si, že chcete sledovat aktivitu od pondělí **8:00 PM** do úterý **2:00 AM**. Je třeba explicitně vytvořit dva pracovní dny následujícím způsobem:

první pracovní den začínající v pondělí v 8:00 PM a končící v 11:59 PM

a druhý pracovní den začínající v úterý v 00:00 AM a končící ve 2:00 AM.

- **Min. hodnota** - statistická hodnota, která představuje minimální očekávané pracovní zatížení na celý den.
- **Max. hodnota** - statistická hodnota, která představuje maximální očekávané pracovní zatížení na celý den. Tato hodnota nesmí být menší než hodnota nastavená pro **Minimum statistických hodnot**.
- **Cílová hodnota** - statistická hodnota, která představuje cílové pracovní zatížení na celý den. Cílová hodnota nesmí být menší než hodnota nastavená pro Minimum statistických hodnot



ani vyšší než hodnota nastavená pro Maximum statistických hodnot. Tato vlastnost je vyhrazena pro budoucí použití.

- **Délka intervalu (v minutách)** - délka statistického intervalu v minutách. Tento parametr slouží k rozdělení statistického dne do kratších časových úseků, které umožňují použití modelu pro vyrovnávání zatížení během dne. Tato hodnota musí být násobkem 5. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Na kartě **Intervaly** zadejte statistické intervaly. Další informace najdete výše na kartě Statistické intervaly.
  4. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Denní smlouva

Chcete-li vytvořit denní smlouvu, proveďte následující akce:

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na tlačítko **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název statistického dne. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Typ** - výběrem možnosti **Denní smlouva** vytvoříte statistický den, který je denní smlouvou.
  - **Typ dne** - tato pole identifikují kalendářní dny, pro které platí statistické hodnoty statistického dne. Pokud je vybrána možnost **Datum**, můžete upravovat následující pole: **Rok**, **Měsíc**, **Den**. Pokud je vybrána možnost **Den v týdnu** můžete upravovat pole **Den v týdnu**.
  - **Počáteční čas** - čas začátku pracovního dne. Hodnota musí být kladné číslo vyjádřené v hodinách, minutách a sekundách (00:00:00 AM/PM).
  - **Konečný čas** - čas konce pracovního dne. Hodnota musí být kladné číslo vyjádřené v hodinách, minutách a sekundách (00:00:00 AM/PM).
  - **Délka intervalu (v minutách)** - seznam statistických intervalů.
  - **Povolená odchylka prognózy (%)** - procento předpokládaného objemu směrovaných interakcí pro toto objemové období, o které lze přecenit nebo podcenit prognózu bez vzniku postihu. Tato povolená odchylka platí pro celý den, včetně intervalů. Hodnota musí být kladná.
  - **Povolená odchylka nedosažení prognózy (%)** - procento předpokládaného objemu směrovaných interakcí pro toto objemové období, které musí být přesazeno, aby nevznikl postih za přecenění prognózy.

- **Povolená odchylka překročení prognózy (%)** - procento předpokládaného objemu směrovaných interakcí pro toto objemové období, které nesmí být přesaženo, aby nevznikl postih za podcenění prognózy.
  - **Jednotná sazba** - pokud je tato možnost zvolena, bude během tohoto objemového období aplikována jednotná sazba.
3. Na kartě **Objem - období** klikněte na tlačítko **Přidat**. V místním okně zadejte následující údaje:
- **Objem - období** - číslo intervalu. První interval má číslo 1 a je vždy počítán od počátečního času pracovního dne.
  - **Objem prognózy** - objem interakcí očekávaný v daném časovém období.
  - **Základní sazba** - celková cena všech interakcí očekávaných v daném časovém období.
  - **Postih pro interakce při překročení prognózy** - dodatečná cena za interakci při překročení předpokládaného objemu interakcí nad míru povolené odchylky prognózy. V praxi se jedná o postih za podcenění prognózy.
  - **Postih pro interakce při nedosažení prognózy** - dodatečná cena za interakci při nedosažení předpokládaného objemu interakcí nad míru povolené odchylky prognózy. V praxi se jedná o postih za přecenění prognózy.

### Important

Další informace najdete v [příručce ke konfiguraci směrovací aplikace Universal Routing 8.0](#).

4. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Statistické intervaly

Statistický interval můžete použít k asociaci s určitými statistickými hodnotami. Pro každý interval zadejte hodnoty představující očekávané zatížení během tohoto intervalu. Hodnota musí být číselná a jedinečná v rámci statistického pole. Když konfigurujete objekt Statistický den k použití ve statistické tabulce typu Tabulka pro kapacitu, zadejte následující:

- Statistická hodnota 1 - počet agentů.
- Statistická hodnota 2 - průměrná doba zpracování.

Když konfigurujete objekt Statistický den k použití ve statistické tabulce typu Tabulka s kvótami, zadejte následující:

- Statistická hodnota 1 - statistická hodnota, která představuje minimální očekávané pracovní zatížení pro interval.
- Statistická hodnota 2 - statistická hodnota, která představuje cílové pracovní zatížení pro interval. Tato hodnota nesmí být menší než statistická hodnota 1 ani vyšší než statistická hodnota 3.
- Statistická hodnota 3 - statistická hodnota, která představuje maximální očekávané pracovní zatížení pro interval. Tato hodnota nesmí být menší než statistická hodnota 1.

# Statistické tabulky

Statistické tabulky jsou skupiny **statistických dnů**, které reprezentují statisticky modelované výkony **skupin agentů** během kalendářního období až jednoho roku. Aplikace zpracovávající hovory mohou statistické tabulky používat k vyrovnávání zátěže mezi skupinami agentů, když okamžité statistiky pro tyto skupiny nejsou k dispozici.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Statistické tabulky** zobrazuje statistické tabulky, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané statistické tabulky jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Statistická tabulka, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje statistickou tabulku.
- **Přesunout do** - přesune statistickou tabulku do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat statistické tabulky.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název statistické tabulky zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Statistická tabulka

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název statistické tabulky. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Typ** - typ statistické tabulky. Po nastavení již hodnotu nelze změnit. Pět typů statistických tabulek:
    - Tabulka pro kapacitu - aplikace zpracovávající hovory porovnávají hodnoty zadané v seznamu **Intervaly** objektu Statistické dny.
    - Tabulka s kvótami - aplikace zpracovávající hovory porovnávají hodnoty **Minimum**, **Maximum** a **Cíl** určené v objektu Statistické dny.
    - Zvláštní denní tabulka - aplikace zpracovávající hovory mohou identifikovat určité dny (například svátky).
    - Tabulka kontraktů s proměnnou sazbou - aplikace zpracovávající hovory kalkulují ceny interakcí na základě předpokládaného objemu a sazby za daný objem.
    - Tabulka objemových kontraktů - aplikace zpracovávající hovory kalkulují ceny interakcí na základě předem určené ceny za hovor nebo za agenta.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Na kartě **Statistické dny** můžete přidat **statistický den** kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt kliknutím na tlačítko **Nový**.
4. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Transakce

Transakce určují způsob, jakým aplikace kalkuluje zákazníkem definované statistiky.

Další informace o specifikacích a používání transakcí najdete v dokumentaci aplikace Universal Routing.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Transakce** zobrazuje transakce, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané transakce jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Transakce, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje transakci.

- **Přesunout do** - přesune transakci do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat transakce.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název transakce zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti a oprávnění**.

## Procedure: Vytváření objektů Transakce

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název transakce. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná. Kombinace názvu a typu určeného vlastností **Typ** musí zajišťovat jedinečnost v rámci konfigurační databáze (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Alias** - alternativní název pro tuto transakci. Pokud tuto hodnotu zadáte, musí být jedinečná v rámci typu objektu určeného vlastností **Typ** pro dané kontaktní středisko.
  - **Typ transakce** - typ této transakce. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Období pro záznam (v minutách)** - časové období v minutách, které určuje, jak často má být hlášen nebo zaznamenáván do databáze aktuální stav transakce.
  - **Formát** - formát nebo skript závislý na aplikaci, který definuje, jakým způsobem má být transakce zpracována.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Hlasové výzvy

Hlasové výzvy jsou objekty procedur hovorů, které mohou zahrnovat sadu akcí k použití na volaného.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Hlasové výzvy** zobrazuje hlasové výzvy, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevřací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané hlasové výzvy jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Hlasová výzva, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje hlasovou výzvu.
- **Přesunout do** - přesune hlasovou výzvu do jiné **hierarchické struktury**.



- Povolit nebo zakázat hlasové výzvy.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název hlasové výzvy zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti](#) a [oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Procedure: Vytváření objektů Hlasová výzva

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název hlasové výzvy. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty). Po nastavení již hodnotu nelze změnit. Pokud je hlasová výzva používána pro držené hovory, tato hodnota musí odpovídat identifikátoru hlasové výzvy, který přepínač poskytuje.
  - **Popis** - stručný popis hlasové výzvy. V případě převodu textu na řeč může platforma pro držení hovorů nebo přepínač tuto vlastnost použít k vygenerování hlasové výzvy.
  - **Přepínač** - přepínač, ke kterému tato hlasová výzva patří. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Skript** - jedinečný identifikátor skriptu pro tuto hlasovou výzvu.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Stolní

Oblast Stolní v rámci správce konfigurace umožňuje konfigurovat následující objekt:

- **kódy akcí.**

## Kódy akcí

Kódy akcí umožňují agentům hlásit obchodní výsledky interakcí se zákazníky a také objasňovat důvody pro některé operace.

Po výběru vhodného kódu z nabídky předem definovaných kódů akcí je kód předán s odpovídajícím požadavkem. Kód se poté navrátí s událostí, která informuje o úspěšném zpracování požadavku. Nakonec je kód uložen v databázi hlášení.

Každý kód akce můžete doplnit o několik dílčích kódů, které přesněji charakterizují důvody pro určitou akci.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Kódy akcí** zobrazuje kódy akcí, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané kódy akcí jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupec** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Kód akce, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu

políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje kód akce.
- **Přesunout do** - přesune kód akce do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat kódy akcí.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku nebo lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název kódu akce zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti a oprávnění**.

## Procedure: Vytváření objektů Kód akce

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název tohoto kódu akce. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Typ** - typ kódu akce. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Po nastavení již hodnotu nelze změnit. Další informace najdete na kartě **Typy kódů akce**.
  - **Kód** - kód akce. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v rámci typu kódu akce určeného vlastností **Typ**.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. (Volitelné) Také můžete nastavit dílčí kódy a přesněji tak charakterizovat důvody pro určitou akci. Dílčí kódy můžete nastavit následujícím způsobem:
  - Klikněte na kartu **Dílčí kódy**.
  - Klikněte na tlačítko **Přidat**.
  - Zadejte následující údaje:
    - **Název** - název dílčího kódu. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v rámci kódu akce. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.

- **Kód** - hodnota dílčího kódu. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v rámci kódu akce. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
- Proveďte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

4. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Typy kódů akce

Následují typy kódů akce:

Typ	Popis
Konec zaneprázdněnosti	Kód zrušení funkce Zaneprázdněno
Začátek zaneprázdněnosti	Kód aktivace funkce Zaneprázdněno
Konference	Kód zahájení konference
Neaktivní přesměrování	Kód zrušení funkce Přesměrování volání
Aktivní přesměrování	Kód aktivace funkce Přesměrování volání
Příchozí hovor	Kód uvolnění příchozího hovoru
Interní hovor	Kód uvolnění interního hovoru
Přihlášení	Kód přihlášení agenta
Odhlášení	Kód odhlášení agenta
Nepřipraveno	Kód pro změnu stavu agenta na Nepřipraveno
Odchozí hovor	Kód pro uvolnění odchozího hovoru
Připraveno	Kód pro změnu stavu agenta na Připraveno
Přenos	Kód zahájení přenosu

# Hlasová platforma

Oblast Hlasová platforma v rámci správce konfigurace umožňuje konfigurovat následující objekt:

- [profily hlasové platformy](#).

# Profily hlasové platformy

Profily hlasové platformy jsou aplikace pro hlas (VoiceXML), řízení hovorů (CCXML), vyhlášení či konference, které určují jedinečné informace o službách vyžadované při spuštění aplikace v rámci hlasové platformy Genesys. Každý profil obsahuje předpoklady, parametry a zásady pro každý typ služby.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Profily hlasové platformy** zobrazuje profily hlasové platformy, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané profily hlasové platformy jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupc** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Profil hlasové platformy, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje profil hlasové platformy.
- **Přesunout do** - přesune profil hlasové platformy do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat profily hlasové platformy.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název profilu hlasové platformy zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění**.

## Procedure: Vytváření objektů Profil hlasové platformy

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název profilu hlasové platformy. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty). Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Zobrazovaný název** - název profilu hlasové platformy, jak je zobrazen v hlášeních GVP a v konzoli.
  - **Popis** - stručný popis profilu hlasové platformy.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.



# Odchozí

Oblast Odchozí v rámci správce konfigurace umožňuje konfigurovat následující objekty:

- seznamy volání,
- kampaně,
- skupiny v kampani,
- pole,
- filtry,
- formáty,
- přístupy k tabulce,
- procedury.

# Seznamy volání

Seznamy volání jsou databázové tabulky se záznamy uchovávanými kolekcí telefonních čísel a dalších zákaznických a podnikových dat. Seznamy volání jsou vytvářeny v aplikaci Genesys Administrator Extension, a přebírají svoji strukturu z přiřazeného formátu. Viz část [Formáty v příručce k nasazení aplikace Outbound Contact](#). Další informace o seznamech volání najdete v [referenční příručce aplikace Outbound Contact 8.1](#).

Seznam volání musí obsahovat povinná pole Genesys, jako například **contact\_info** a **contact\_info\_type**, a může obsahovat také uživatelem definovaná vlastní pole. Například název kampaně může být uložen v uživatelem definovaném poli, které je určeno možností **campaign\_name\_field**. Uživatelem definované pole může sloužit také jako zákaznický identifikátor pro požadavky Nevolat, což je alternativou k omezení DNC u telefonního čísla zákazníka.

Do jedné **kampaně** lze přidat neomezený počet seznamů volání a seznam volání lze přidat do již probíhající relace vytáčení kampaně nebo jej z ní odstranit. Kampaň lze přiřadit k více **skupinám v kampani**.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Seznamy volání** zobrazuje seznamy volání, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané seznamy volání jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Po kliknutí na položku **Seskupit podle** můžete objekty seřadit podle různých kritérií.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Seznam volání, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtnávací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje seznam volání.
- **Přesunout do** - přesune seznam volání do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat seznamy volání.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název seznamu volání zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti](#) a [oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

### Procedure: Vytváření objektů Seznam volání

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název seznamu volání. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Popis** - stručný popis seznamu volání.
  - **Přístup k tabulce** - přístup k tabulce na kterou seznam volání odkazuje. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu.
  - **Přístup k protokolovací tabulce** - přístup k tabulce typu Protokolovací tabulka. Společnost Genesys doporučuje vyhradit jeden přístup k protokolovací tabulce pro všechny seznamy volání asociované s jednou kampaní.
  - **Filtr** - filtr, který má být použit na tento seznam volání. Pokud určíte filtr, asociujte jej se stejným formátem jako přístup k tabulce.
  - **Doba volání od** - v tomto okamžiku není na úrovni seznamu používána. Výchozí hodnota je **8:00:00 AM**.

- **Doba volání do** - v tomto okamžiku není na úrovni seznamu používána. Výchozí hodnota je **6:00:00 PM**.
  - **Skript** - vlastnost Skript definuje objekt Skript, který obsahuje všechny atributy vyžadované ke skriptování agentů. Další informace najdete v oblasti „Připojování informací skriptu do uživatelských a telefonických událostí serveru OCS“ v *referenční příručce aplikace Outbound Contact*.
  - **Maximální počet pokusů** - maximální počet pokusů o volání na jeden záznam v tomto seznamu volání během jedné kampaně, pokud má procedura asociovaná s touto kampaní za výsledek opakované volání určitého záznamu. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a touto hodnotou nesmí být nula. Výchozí hodnota je 10.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Na kartě **Procedury** můžete přidat **proceduru** kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt kliknutím na tlačítko **Nový**.
  4. Na kartě **Kampaně** můžete přidat **kampaň** kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt kliknutím na tlačítko **Nový**.
  5. Na kartě **Formáty** můžete přidat **formát** kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt kliknutím na tlačítko **Nový**.
  6. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Kampaně

Kampaň je flexibilní celkový plán, který organizuje **seznamy volání** a **skupiny agentů** (nebo **skupiny míst**) pro uskutečňování hovorů a zpracovávání jejich výsledků. Kampaň lze přiřadit k více **skupinám v kampani**. Další informace najdete v **příručce k nasazení aplikace Outbound Contact**.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Kampaně** zobrazuje kampaně, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané kampaně jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Kampaň, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrťovací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje kampaň.

- **Přesunout do** - přesune kampaň do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat kampaň.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název kampaň zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění**.

## Procedure: Vytváření objektů Kampaň

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název kampaň. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Popis** - stručný popis kampaň.
  - **Skript** - definuje objekt Skript, který obsahuje všechny atributy vyžadované ke skriptování agentů.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Na kartě **Seznamy volání** můžete přidat seznam volání kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt kliknutím na tlačítko **Nový**.
4. Po přidání seznamu volání do kampaň proveďte některou z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijměte změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijměte změny a zůstaňte na kartě.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.
5. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Skupiny v kampani

Skupiny v kampani jsou struktury k organizaci a správě automatizovaného procesu uskutečňování odchozích hovorů do cílů určených v [seznamech volání](#).

## Možnosti zobrazení

Seznam **Skupiny v kampani** zobrazuje skupiny v kampani, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

- Když ve správci konfigurace vyberete možnost **Skupiny v kampani** zobrazí se seznam **Kampaně**. Abyste mohli zobrazit seznam **Skupiny v kampani**, musíte nejprve vybrat objekt Kampaně a poté složku skupin v kampani.
- Zakázané skupiny v kampani jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko lupy otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Skupina v kampani, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést

některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje skupinu v kampani.
- **Přesunout do** - přesune skupinu v kampani do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat skupiny v kampani.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název skupiny v kampani zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti](#) a [oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Procedure: Vytváření objektů Skupina v kampani

### Steps

1. V seznamu **Kampaně** klikněte na objekt Kampaň, v rámci kterého chcete vytvořit skupinu v kampani.
2. Klikněte na složku skupin v kampani, ve které chcete objekt Skupina v kampani vytvořit.
3. Klikněte na tlačítko **Nový**.
4. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název skupiny v kampani ve formátu [Kampaň@SkupinaVKampani]. Tato hodnota se nastaví automaticky na základě obsahu polí Kampaň a Skupina.
  - **Popis** - stručný popis skupiny v kampani.
  - **Typ skupiny** - typ skupiny v kampani: Agent nebo Místo.
  - **Skupina** - název skupiny agentů nebo skupiny míst, které jsou asociovány s touto skupinou v kampani. Tato hodnota se nastaví automaticky a nelze ji změnit.
  - **Režim vytáčení** - název režimu vytáčení pro tuto skupinu v kampani.
  - **Cíl přenosu hlasu** - identifikuje, kam mají být hovory doručovány ke zpracování.

### Important

Kromě DN cíle přenosu hlasu je třeba každou frontu ACD, virtuální frontu, směrovací bod či DN servisního čísla, které mohou být součástí toku hovorů zahrnujícího tuto skupinu agentů či míst, určit jako původní DN objektů Agent - skupina nebo Skupina míst. Server Outbound Contact (OCS) musí tato DN monitorovat, aby identifikoval příchozí a odchozí hovory "r;foreign", které byly doručeny agentům, ale nebyly vydány serverem OCS pro skupinu v kampani, nebo v případě, že je DN fronty ACD nakonfigurováno jako "r;overflow".



- **Provozní režim** - režim provozu: **Ruční** nebo **Plánováno**. Tato vlastnost platí pouze pro režim vytáčení Náhled.
- **Metoda optimalizace** - metoda k optimalizaci algoritmů přímého vytáčení v prediktivních režimech vytáčení. K těmto metodám patří: **faktor zaměstnanosti agenta, průměrná doba distribuce, průměrná doba čekání, četnost chybného vytáčení a maximální zisk**.

### Important

**Průměrnou dobu distribuce** lze nastavit pouze pro režim vytáčení Prediktivní GVP.

- **Cílová optimalizace (%)** - cílová hodnota pro metodu optimalizace. Měrná jednotka závislá na metodě optimalizace zvolené v předchozím poli. Výchozí hodnota je 80.
  - **Maximální velikost fronty** - počet záznamů, které mají být drženy ve frontě programu pro vytáčení. Jedná se o interní počítadlo, které je používáno, když server OCS pracuje v režimu Vynucení GVP nebo Náhled odeslané zprávy. Server OCS se snaží vždy udržovat vyrovnávací paměť programu pro vytáčení zaplněnou až do určené maximální velikosti fronty. Výchozí hodnota je 0 (nula).
  - **Profil IVR** - DBID profilu IVR, které je specifikováno v profilu IVR GVP EMPS. Možnost **ivr-profile-name** serveru OCS používá hodnotu zadanou v tomto poli.
  - **Interakce - fronta** - konfigurační objekt vytvořený v oblasti **Skripty** návrhářem směřování interakcí při vývoji obchodního procesu ke zpracování odchozích interakcí režimu Náhled.
  - **DN skupiny páteřní linky** - vlastnost je nezbytná, pouze když používáte aplikaci Outbound Contact v prostředí Odchozí - VoIP. Pokud je DN určeno, server OCS jej použije jako DN pomocí něhož jsou vytvářeny odchozí a závazkové hovory.
  - **Skript** - objekt Skript, který obsahuje všechny atributy vyžadované ke skriptování agentů.
  - **Minimální velikost vyrovnávací paměti pro záznam** - v kombinaci s optimální velikostí vyrovnávací paměti záznamu funguje jako násobitel pro počet agentů, kteří jsou k dispozici pro kampaň. Výchozí hodnota je 4.
  - **Optimální velikost vyrovnávací paměti pro záznam** - v kombinaci s minimální velikostí vyrovnávací paměti záznamu funguje jako násobitel pro počet agentů, kteří jsou k dispozici pro kampaň. Výchozí hodnota je 6.
  - **Počet kanálů** - určuje maximální počet portů, které může skupina v kampani použít k uskutečňování hovorů. Maximální počet je používán v těchto režimech vytáčení: **Progresivní, Prediktivní, Progresivní se zachycením, Prediktivní se zachycením a Progresivní GVP**. Výchozí hodnota je 10.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
5. Na kartě **Připojení** přidejte všechna připojení ke všem serverům (kromě T-Serverů a serverů SIP)

nezbytným pro funkci této skupiny v kampani. Připojení můžete přidat kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit nový objekt kliknutím na tlačítko **Nový**.

6. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Režimy vytáčení

Aplikace Outbound Contact nabízí mnoho režimů vytáčení, které jsou uvedeny v tabulce níže. Kdykoli můžete přepínat mezi progresivními a prediktivními režimy vytáčení a měnit optimalizovaný parametr. Změna režimu vytáčení a optimalizovaného parametru v aplikaci Genesys Administrator Extension je dočasná. Trvá pouze do zastavení kampaně nebo další změny nastavení. Abyste mohli přepnout z prediktivního nebo progresivního režimu vytáčení na náhledový režim vytáčení, kampaň je třeba zastavit a znovu spustit. Licence Pouze pro náhled omezuje používání serveru OCS na tento jediný režim vytáčení. Abyste mohli kampaně provozovat ve všech režimech vytáčení, potřebujete plnou licenci.

### Important

Aby bylo možné změnit režim vytáčení a optimalizovaný parametr, kampaň je nutné nahrát.

Režim vytáčení je používán souběžně s hodnotami v parametrech **Optimalizace** a polích **Cílová optimalizace**.

Režim vytáčení	Popis
<b>Vynucení GVP</b>	Vytáčení volání je zajišťováno vydáváním požadavků na volání. Další informace najdete v <a href="#">příručce k nasazení aplikace Outbound Contact</a> .
<b>Prediktivní</b>	Vytáčí hovory ze seznamu volání a předvídá dostupnost agentů. Doporučuje se pro kampaně s vysokým objemem a nízkou hodnotou.
<b>Prediktivní GVP</b>	Tempo je založeno na optimalizaci pracovního zatížení agentů v nasazeních, kde odchozí hovory nejprve přicházejí do GVP k samoobsluze. Část těchto odchozích hovorů (v případě zákazníků, kteří v GVP zvolili možnost agentem asistované služby) je poté předána skupině agentů. V tomto režimu vytáčení se předpokládá, že odchozí hovory předávané pro agentem asistované služby čekají určitou dobu ve frontě na dalšího dostupného agenta.  Tento režim vytáčení vyžaduje k uskutečňování odchozích

Režim vytáčení	Popis
	<p>hovorů server SIP namísto T-Serveru a využívá aplikace GVP Voice XML pro samoobslužné zpracování hovorů.</p> <p><b>Important</b> Tento režim vytáčení je aplikací OCS podporován od verze 8.1.2.</p>
<b>Prediktivní se zachycením</b>	Je používán pouze s režimem Matice aktivního přepínání. Hovory jsou vytáčeny automaticky, podobně jako u prediktivního režimu.
<b>Náhled</b>	Vytáčí hovory ze seznamu volání pouze v případě, že agent zobrazí záznam v seznamu volání a ručně vyžádá jeho vytočení. Doporučuje se pro kampaně s nízkým objemem a vysokou hodnotou, kde má individuální přístup k zákazníkům nejvyšší prioritu.
<b>Progresivní</b>	Vytáčí hovory ze seznamu volání pouze tehdy, když je k dispozici agent. Doporučuje se pro kampaně s nízkým objemem a vysokou hodnotou.
<b>Progresivní GVP</b>	Vytáčí hovory ze seznamu volání, když je k dispozici port GVP. Tento režim vytáčení vyžaduje k uskutečňování odchozích hovorů server SIP namísto T-Serveru a využívá aplikace Voice XML pro samoobslužné zpracování hovorů.
<b>Progresivní se zachycením</b>	Je používán pouze s režimem Matice aktivního přepínání. Hovory jsou vytáčeny automaticky, podobně jako u progresivního režimu.
<b>Náhled odeslané zprávy</b>	Vytáčí hovory, které jsou „odeslány“ na pracovní plochu agenta pomocí serveru interakcí.

# Pole

Objekt Pole definuje pole v databázové tabulce **Seznam volání**. Pole představují jednotlivé údaje (například telefonní číslo) v rámci záznamu.

V seznamu volání existují dva typy polí:

- **Povinná pole Genesys** - tato pole musejí obsahovat všechny tabulky seznamu volání.
- Uživatelé definovaná pole - tato vlastní pole obsahují související obchodní údaje.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Pole** zobrazuje pole, která se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázaná pole jsou v seznamu zobrazena šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko lupy otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Pole, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj

a poté na tlačítko **Odstranit**.

### Important

Pole můžete odstranit pouze v případě, že s ním není asociován žádný **filtr**.

Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje pole.
- **Přesunout do** - přesune pole do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat pole.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název pole zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Pole

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název pole.
  - **Popis** - stručný popis pole.
  - **Typ dat** - typ dat pro údaje uložené v tomto poli.
  - **Délka** - (nutné pouze pro datové typy **char** a **varchar**) délka pole v databázi.
  - **Typ pole** - odchozí obchodní informace pro toto pole.
  - **Výchozí** - výchozí hodnota tohoto pole. Všechny formáty zahrnující toto pole budou používat tuto výchozí hodnotu. Hodnota by měla odpovídat datovému typu pole. Pokud je například datovým typem celé číslo, výchozí hodnota by měla být výhradně celé číslo. Když aplikace Genesys Administrator Extension importuje záznamy ze souboru ASCII, ve kterém některé pole chybí nebo nemá hodnotu, obsadí je touto výchozí hodnotou (za předpokladu, že není zaškrtnuto políčko **Možná hodnota Null**). Pokud je pro pole možná prázdná hodnota (NULL), aplikace Genesys Administrator Extension přijme prázdnou hodnotu.

- **Primární klíč** - toto zaškrtačací políčko indikuje, zda je pole primárním klíčem v databázové tabulce. V aplikaci Outbound Contact jsou jedinými poli primárních klíčů **chain\_id** a **chain\_n**.
- **Jedinečný** - toto zaškrtačací políčko určuje, zda je hodnota pole jedinečná v rámci tabulky.
- **Možná hodnota Null** - toto políčko určuje, zda je možné v tomto poli nastavit hodnotu **NULL**.
- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Typy polí

Typ pole	Popis
<b>Agent</b>	Obsahuje přihlašovací identifikátor posledního agenta, který zpracovával odchozí hovor asociovaný s tímto záznamem.
<b>ANI</b>	Obsahuje automatickou identifikaci čísel.
<b>Aplikace</b>	Obsahuje aplikaci Genesys. Objekt Aplikace je jakýkoli ze spustitelných programů, který byl nainstalován a nakonfigurován během instalace architektury a který má v rámci architektury konkrétní funkci. Příklady: server s konfigurací, server pro řízení řešení (SCS), server se zprávami, místní agent řízení (LCA).
<b>Čas volání</b>	Obsahuje čas skutečného pokusu o vytočení.
<b>Kampaň</b>	Obsahuje kampaň, se kterou je tento záznam asociovaný.
<b>Řetězec</b>	Obsahuje speciální ID záznamů, které by měly být propojeny v řetězci. Například všechny záznamy asociované s jedním zákaznickým účtem mají stejné ID řetězce.
<b>Kontaktní údaje</b>	Obsahuje cílové telefonní číslo.
<b>Typ kontaktních údajů</b>	Obsahuje typ telefonního čísla, například „domácí“ nebo „pracovní“.
<b>Kód země</b>	Obsahuje kód země.
<b>Výsledky volání</b>	Obsahuje výsledek vytočeného hovoru.
<b>Předmět e-mailu</b>	Obsahuje text pro předmět e-mailové interakce.

Typ pole	Popis
<b>ID šablony e-mailu</b>	Obsahuje ID šablony e-mailové interakce.
<b>Od</b>	Obsahuje čas, na který je naplánováno vytočení záznamu.
<b>Skupina</b>	Obsahuje název konfiguračního objektu, který seskupuje objekty osob.
<b>Info. čísla</b>	Obsahuje informační čísla indikace, která informují o typu původní linky volajícího.
<b>LATA</b>	Obsahuje číslo pro místní přístup a oblast přenosů.
<b>Mediální reference</b>	Obsahuje odkazy rozhraní API komunikačního serveru na multimediální obsah k odeslání v případě procedury.
<b>NPA</b>	Obsahuje číslo oblasti plánu číslování.
<b>NPA-NXX</b>	Obsahuje číslo oblasti plánu číslování s identifikátorem konkrétní centrální kanceláře telefonní společnosti, která toto číslo obsluhuje.
<b>Pořadí v řetězci</b>	Obsahuje prioritu přiřazenou danému záznamu v řetězci. Nejmenší číslo je zpracováno nejdříve.
<b>Počet pokusů</b>	Obsahuje údaj o počtu pokusů (neobsahuje počet pokusů o opakované vytáčení v případě chyb).
<b>ID záznamu</b>	Obsahuje jedinečné identifikační číslo aktuálního záznamu.
<b>Stav záznamu</b>	Obsahuje stav záznamu.
<b>Typ záznamu</b>	Obsahuje typ záznamu.
<b>Naplánovaný čas</b>	Obsahuje čas naplánovaného osobního zpětného volání nebo přesunutého hovoru (z procedury).
<b>Kód státu</b>	Obsahuje stát nebo mezinárodní kód, jako je americký nebo kanadský poštovní kód (například CA jako Kalifornie).
<b>ID přepínače</b>	Obsahuje objekt konfigurační databáze, který zastupuje fyzický nebo virtuální přepínač.
<b>Časové pásmo</b>	Obsahuje odstup časového pásma záznamu.
<b>Do</b>	Obsahuje čas, kdy by měly být pokusy o vytočení ukončeny.
<b>Historie procedury</b>	Obsahuje záznam procedur, které byly u zákazníka použity.
<b>Uživatelé definované pole</b>	Toto pole je definováno uživatelem.

# Filtry

Filtr vytáčení omezuje **seznamy volání** tak, aby byla během **kampaně** vytáčena pouze některá čísla.

## Important

Vytváření filtrů vytáčení vyžaduje u některých povinných polí použití výčtových hodnot namísto textových. Výčtová hodnota je číselnou reprezentací hodnoty povinného pole Genesys. Další informace o výčtových hodnotách najdete v části „Výčtové tabulky Genesys“ v **referenční příručce aplikace Outbound Contact 8.1**.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Filtry** zobrazuje filtry, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

## Important

Zakázané filtry jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Filtr, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již



existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje filtr.
- **Přesunout do** - přesune filtr do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat filtry.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název filtru zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti](#) a [oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Procedure: Vytváření objektů Filtr

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název filtru.
  - **Popis** - stručný popis filtru.
  - **Formát** - formát, na který je tento filtr aplikován. Po nastavení jej nelze změnit. Přiřazuje se objekt Filtr k objektu Seznam volání se stejným formátem.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Formáty

Formát je uživatelem přizpůsobená šablona pro **seznamy volání**. Je vytvořen v aplikaci Genesys Administrator Extension a sestává z **Polí**, která tvoří datovou strukturu (například databázovou tabulku). Každé pole má vlastnosti, které popisují jeho charakteristiky. Seznam volání musí obsahovat povinná pole Genesys a může obsahovat také uživatelem definovaná vlastní pole. Další informace najdete v **příručce k nasazení aplikace Outbound Contact**.

Povinná pole jsou nezbytná ke správnému zpracování záznamů. Identifikují každého zákazníka a stavy jednotlivých zákaznických záznamů. Povinná pole Genesys jsou popsána níže na kartě Povinná pole. Další informace najdete v **příručce k nasazení aplikace Outbound Contact**.

Do formátu v aplikaci Genesys Administrator Extension lze přidávat také vlastní neboli uživatelem definovaná pole, která obvykle obsahují obchodní údaje. Vlastní pole obsahují informace o zákazníkovi, které má agent k dispozici během hovoru. Informace o posílání údajů o zákazníkovi agentovi najdete v **části Pole v příručce k nasazení aplikace Outbound Contact**.

Po přidání vlastních/uživatelských polí je objekt Formát hotový a připravený k použití při vytváření seznamů volání. Seznam volání musí být vytvořen z objektu Formát a z přiřazeného formátu přebírá povinná i vlastní pole. Každý objekt Seznam volání může mít pouze jeden korespondující objekt Formát.

Při importu záznamů z databáze do seznamu volání jsou pomocí údajů vyplněna povinná a vlastní pole v souladu s vlastnostmi nastavenými v dokončeném formátu.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Formáty** zobrazuje formáty, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané formáty jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko lupy otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví

sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Formát, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje formát.
- **Přesunout do** - přesune formát do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat formáty.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název formátu zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti](#) a [oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

### Procedure: Vytváření objektů Formát

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název formátu.
  - **Popis** - stručný popis formátu.
  - **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
  - **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Na kartě **Pole** můžete přidat pole kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně můžete vytvořit

nový objekt kliknutím na tlačítko **Nový**.

4. Po přidání pole do formátu proveďte některou z následujících akcí:

- Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam objektů.
- Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a zůstaňte na kartě.
- Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

5. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Povinná pole

Následující povinná pole jsou vyžadována ve všech formátech seznamů volání. Tento seznam je abecedně seřazen podle názvu pole. Výchozí hodnoty pro tato pole jsou během konfigurace definovány v objektech Pole.

Název pole	Typ dat	Popis
agent_id	varchar(32)	Přihlašovací identifikátor agenta, který záznam zpracoval
app_id	celé číslo	Prázdné, v tomto okamžiku nepoužívané
attempt	celé číslo	Počet pokusů učiněných k dosažení zákazníka
call_result	celé číslo	Konečný výsledek zpracování záznamu; viz tabulka Výsledky hovoru v kapitole Definované konstanty v <a href="#">referenční příručce aplikace Outbound Contact 8.1</a>
call_time	celé číslo	Datum a čas posledního zpracování (vytočení) záznamu ve formátu UTC
campaign_id	celé číslo	DBID konfigurace kampaně odchozích volání, v rámci které byl záznam zpracován
chain_id	celé číslo	Jedinečné identifikační číslo řetězce, do kterého záznam patří
chain_n	celé číslo	Jedinečné identifikační číslo záznamu v rámci řetězce
contact_info	varchar(128)	Kontaktní údaje zákazníka; telefonní číslo v rámci hlasové kampaně

Název pole	Typ dat	Popis
contact_info_type	celé číslo	Typ kontaktních údajů; druh telefonu v rámci hlasové kampaně; viz tabulka Typy telefonů v kapitole Definované konstanty v <a href="#">referenční příručce aplikace Outbound Contact 8.1</a>
daily_from	celé číslo	Nejčasnější denní doba, v kterou lze zákazníka kontaktovat (v sekundách od půlnoci)
daily_till	celé číslo	Nejpozdější denní doba, v kterou lze zákazníka kontaktovat (v sekundách od půlnoci)
dial_sched_time	celé číslo	Datum a čas, na které bylo zpracování záznamu naplánováno či přesunuto, ve formátu UTC (v sekundách od půlnoci 1. 1. 1970)
email_subject	varchar(255)	Prázdné, v tomto okamžiku nepoužívané
email_template_id	celé číslo	Prázdné, v tomto okamžiku nepoužívané
group_id	celé číslo	Prázdné, v tomto okamžiku nepoužívané
media_ref	celé číslo	Prázdné, v tomto okamžiku nepoužívané
record_id	celé číslo	Jedinečné identifikační číslo záznamu o volání
record_status	celé číslo	Aktuální stav záznamu; viz tabulka Typy záznamů v kapitole Definované konstanty v <a href="#">referenční příručce aplikace Outbound Contact 8.1</a>
record_type	celé číslo	Typ záznamu; viz tabulka Typy záznamů v kapitole Definované konstanty v <a href="#">referenční příručce aplikace Outbound Contact 8.1</a>
switch_id	celé číslo	DBID přepínače, prostřednictvím něhož byl přihlášen agent, který záznam zpracoval
treatments	varchar(255)	Historie použitých procedur; viz část Procedury v <a href="#">příručce k nasazení aplikace Outbound Contact</a>
tz_dbid	celé číslo	DBID konfigurace objektu Časové pásmo asociovaného se záznamem o volání

## Přístup k tabulce

Objekty Přístup k tabulce popisují databázové tabulky určitého **formátu** a vysvětlují, jak k těmto tabulkám přistupovat prostřednictvím přístupových bodů k databázi (DAP).

Objekt Přístup k tabulce nelze odstranit, dokud je asociován s alespoň jedním objektem **Seznam volání**.

### Možnosti zobrazení

Seznam **Přístup k tabulce** zobrazuje objekty Přístup k tabulce, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

#### Important

Zakázané objekty Přístup k tabulce jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko lupy otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

### Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Přístup k tabulce, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje objekt Přístup k tabulce.
- **Přesunout do** - přesune objekt Přístup k tabulce do jiné **hierarchické struktury**.
- Povolit nebo zakázat objekty Přístup k tabulce.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části **Hierarchie objektů**.

Kliknutím na název objektu Přístup k tabulce zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit **možnosti** a **oprávnění** a zobrazit **závislosti**.

## Procedure: Vytváření objektů Přístup k tabulce

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - název tohoto objektu Přístup k tabulce. Může jej tvořit až 254 znaků. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v konfigurační databázi (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
  - **Popis** - stručný popis objektu Přístup k tabulce.
  - **Typ tabulky** - typ objektu Přístup k tabulce v databázi. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Přístupový bod DB** - přístupový bod databáze, prostřednictvím kterého lze k tabulce přistupovat. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Přístupový bod k databázi musí obsluhovat klienta, ke kterému patří tento objekt Přístup k tabulce.
  - **Formát** - formát této tabulky. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu pro všechny typy tabulek kromě typu **Protokolovací tabulka**. Po nastavení již hodnotu nelze změnit.
  - **Databázová tabulka** - název této tabulky určený v databázi. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Délka názvu závisí na typu DBMS. Společnost Genesys doporučuje nepřekračovat následující omezení definovaná dodavatelem:
    - 18 znaků - databáze DB2 a Informix;
    - 128 znaků - databáze Microsoft SQL;
    - 30 znaků - databáze Oracle a Sybase.
  - **Aktualizovat vždy po (v sekundách)** - doba v sekundách, po kterou má aplikace čekat před aktualizováním údajů tabulky v paměti aplikace. Tato hodnota je vyžadována pouze v případě, že je zaškrtnuto políčko **Uložitelné do vyrovnávací paměti**.
  - **Uložitelné do vyrovnávací paměti** - určuje, zda jsou data přístupu k tabulce zrcadlena v paměti aplikace.

- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Typy přístupu k tabulce

Typ přístupu k tabulce	Popis
<b>ANI</b>	Tabulka automatické identifikace čísel
<b>Seznam volání</b>	Tabulka seznamů volání
<b>Kód země</b>	Tabulka kódů zemí
<b>Zákazníkem definovaná tabulka</b>	Uživatелеm definovaná tabulka
<b>Seznam položek se zákazem volání</b>	V části Odchozí se seznam zákazníků, kteří si nepřejí být kontaktováni, nazývá seznamem Nevolat (DNC). Data DNC v souboru seznamu Nevolat obsahují telefonní číslo nebo ID zákazníka
<b>Seznam s e-mailovými kontakty</b>	Seznam zákazníků, kteří mají být kontaktováni, v části Odchozí
<b>Info. čísla</b>	Tabulka informačních čísel indikace
<b>LATA</b>	Tabulka pro místní přístup a oblast přenosů
<b>Protokolovací tabulka</b>	Protokolovací tabulka
<b>NPA</b>	Tabulka oblasti plánu číslování
<b>NPA-NXX</b>	Tabulka oblasti plánu číslování s identifikátorem konkrétní centrální kanceláře telefonní společnosti, která toto číslo obsluhuje
<b>Kód státu</b>	Stát nebo mezinárodní kód, jako je americký nebo kanadský poštovní kód (například CA jako Kalifornie)



# Procedury

Procedura definuje co má server Outbound Contact (OCS) udělat s hovorem, který nedosáhne cílovou stranu. Procedura může například dát serveru OCS instrukci k opakovanému vytočení čísla, které vrátí výsledek hovoru Zaneprázdněno.

Objekty Procedura jsou přiřazovány k objektům **Seznam volání**. Pokud k výsledku hovoru nejsou přiřazeny žádné procedury, server OCS změní stav záznamu na hodnotu Aktualizováno.

Procedury můžete do objektu Seznam volání přidávat nebo je z něj odebírat, i když relace vytáčení pro **kampaň** probíhá. Jakmile však procedura již probíhá, nelze ji přerušit. Změny této procedury budou použity až na další záznam, který obdrží výsledek hovoru vyžadující tuto proceduru.

## Možnosti zobrazení

Seznam **Procedury** zobrazuje procedury, které se nacházejí ve vašem prostředí. Je seřazen v hierarchii podle klientů, konfiguračních jednotek, lokalit a složek. Pokud chcete zobrazit objekty podle konkrétní hierarchie, vyberte typ hierarchie z rozevírací nabídky nad seznamem.

### Important

Zakázané procedury jsou v seznamu zobrazeny šedě.

Správce konfigurace respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko lupy otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka **Vybrat sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

Pokud chcete vybrat více objektů současně nebo výběr některých objektů zrušit, klikněte na tlačítko **Vybrat**.

## Postupy

Chcete-li vytvořit nový objekt Procedura, klikněte na tlačítko **Nový**. Zobrazit nebo upravit podrobnosti již existujícího objektu můžete kliknutím na jeho název nebo kliknutím na zaškrtačací políčko vedle

něj a poté na tlačítko **Upravit**. Chcete-li odstranit jeden nebo více objektů, zaškrtněte v seznamu políčka vedle nich a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Také můžete odstranit jeden objekt kliknutím na něj a poté na tlačítko **Odstranit**. Také můžete kliknout na tlačítko **Další** a provést některý z následujících úkonů:

- **Klonovat** - zkopíruje proceduru.
- **Přesunout do** - přesune proceduru do jiné [hierarchické struktury](#).
- Povolit nebo zakázat procedury.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či lokalitu. Další informace najdete v části [Hierarchie objektů](#).

Kliknutím na název procedury zobrazíte další informace o objektu. Také můžete nastavit [možnosti a oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

## Procedure: Vytváření objektů Procedura

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový**.
2. Zadejte následující údaje. U některých polí můžete zadat název hodnoty nebo kliknout na možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název** - (požadováno) název procedury.
  - **Popis** - (volitelné) stručný popis procedury.
  - **Výsledek volání** - (požadováno) výsledek hovoru asociovaný s touto procedurou.
  - **Použit v záznamu** - (požadováno) akce, která má být použita na seznam volání na základě výsledku hovoru.
  - **Použit u volání** - (volitelné) alternativní způsob zpracování, když je pokus o vytáčení přijat nebo dosáhne záznamníku či faxu.
  - **Cílové DN** - (požadováno, pokud je aktivní možnost **Použit u volání**) DN, ke kterému je hovor připojen nebo přenesen. Pokud je aktivní možnost **Použit u volání**, ale možnost **Cílové DN** není, server OCS bude proceduru ignorovat.
  - **Číslo v pořadí** - (požadováno) pořadí, ve kterém bude tato procedura aplikována v rámci sekvence procedur. Pokud se jedná o samostatnou proceduru, zadejte hodnotu 1.
  - **Pokus o cyklus** - (požadováno v případě hodnot větších než 0 (nula), kdy je vlastnost **Použit v záznamu** nastavena na hodnotu **Další v řetězci**, **Další v řetězci po**, **Další v řetězci v určité datum** nebo **Znovu vytočit**) maximální počet po sobě jdoucích pokusů o použití procedury na záznam.
  - **Interval (dny:hodiny:minuty)** - (požadováno, když je vlastnost **Použit v záznamu**

nastavena na hodnotu **Další v řetězci**, **Další v řetězci po**, **Znovu vytočit** nebo **Opakovat za**) časový interval v minutách, který bude server OCS dodržovat mezi prvním pokusem o vytáčení a prvním pokusem o proceduru.

- **Přírůstek (v minutách)** - (požadováno, když je vlastnost **Použit v záznamu** nastavena na hodnotu **Další v řetězci**, **Další v řetězci po**, **Znovu vytočit** nebo **Opakovat za**) počet minut přidaný k předchozímu časovému intervalu opakování vytočení.
- **Datum** - (požadováno, když je vlastnost **Použit v záznamu** nastavena na hodnotu **Další v řetězci v určité datum** nebo **Opakovat v určité datum**) datum, kdy bude proveden další pokus o proceduru.
- **Čas** - (požadováno, když je vlastnost **Použit v záznamu** nastavena na hodnotu **Další v řetězci v určité datum** nebo **Opakovat v určité datum**) čas, kdy bude proveden další pokus o proceduru.
- **Rozsah (dny:hodiny:minuty)** - vyhrazeno pro budoucí použití.
- **Klient** - v prostředí s více klienty se jedná o klienta, ke kterému objekt patří. Tato hodnota je automaticky nastavena na klienta určeného v poli **Adresář klientů** v seznamu objektů.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že objekt je v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

# Systémový řídicí panel

Systémový řídicí panel pomáhá monitorovat kontaktní středisko. Zobrazuje vysokoúrovňový souhrn aktuálních operací ve vašem prostředí, včetně následujících:

- Aktivní výstrahy - souhrn aktivních výstrah.
- Hostitelé - souhrn hostitelů ve vašem prostředí a jejich stav.
- Aplikace - souhrn aplikací ve vašem prostředí a jejich stav.
- Řešení - souhrn řešení ve vašem prostředí a jejich stav.

## Important

- Systémové řídicí panely nejsou podporovány, pokud používáte prohlížeč Internet Explorer 8 nebo starší.
- Aby systémový řídicí panel fungoval, aplikace GAX musí být připojena k serveru pro řízení řešení (SCS). Další informace najdete v [části Přidání připojení SCS](#) v příručce k nasazení aplikace Genesys Administrator Extension.

Kliknutím na některou z níže uvedených karet zobrazíte další informace.

## Výstrahy

Widget Výstrahy zobrazuje seznam aktivních kritických, velkých a malých výstrah v systému seřazený podle priority. Widget se automaticky aktualizuje při aktivaci nové výstrahy.

## Important

Aktivní výstraha je viditelná pouze v případě, že máte přístup k aplikaci, která výstrahu vygenerovala.

Kliknutím na kontextovou nabídku (tři tečky ve svislém směru) v záhlaví widgetu získáte přístup ke specifickým možnostem tohoto widgetu. Patří k nim:

- **Rozbalit na kartu** - rozbalí widget na maximalizovanou kartu s dalšími informacemi a možnostmi.
- **Upravit** - umožňuje upravit název widgetu.

## Important

Aby mohla aplikace Genesys Administrator Extension monitorovat systém, v systému musejí být nasazeny součásti vrstvy pro správu a aplikace GAX musí být nasazena s připojeními k serveru pro řízení řešení. Podrobné pokyny naleznete v [příručce k nasazení systému Management Framework](#).

Každá výstraha v seznamu zobrazí jeden z následujících stavů:

- Kritická
- Velká
- Malá
- Neznámá

Kliknutím na tlačítko **Rozbalit na kartu** můžete widget změnit na kartu. Na kartě Výstrahy můžete provádět následující akci:

### [+] Kliknutím zobrazíte oblast

## Procedure: Deaktivace výstrah

### Prerequisites

Používáte kartu Výstrahy. Když používáte widget Výstrahy, klikněte na kontextovou nabídku (tři tečky) a vyberte možnost **Rozbalit na kartu**.

### Steps

1. Na kartě Výstrahy zaškrtněte políčka vedle výstrah, které chcete deaktivovat.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Vymazat**.

## Řešení potíží se zobrazováním výstrah

Pokud událost nakonfigurovaná k vygenerování výstrahy nevygeneruje výstrahu, ověřte následující:

- Korespondující podmínka výstrahy je správně nakonfigurována.
- Korespondující událost v protokolu byla vygenerována. Tuto skutečnost lze ověřit kontrolou přítomnosti události protokolu v místním textovém souboru.

- Aplikace, která generuje událost, je nakonfigurována k odesílání protokolu do síťového serveru se zprávami.
- Výstup síťového protokolu dané aplikace je nastaven na možnost Interakce nebo Sledování, pokud je událost hlášena na úrovni výstupu protokolu interakcí či sledování.
- Server se zprávami přijímá události protokolu, které daná aplikace vygenerovala. Zkontrolujte protokol serveru se zprávami.
- Server pro řízení řešení je připojen k serveru se zprávami.
- Server pro řízení řešení přijímá zprávy výstrah ze serveru se zprávami. Zkontrolujte protokol serveru pro řízení řešení.
- Aplikace Genesys Administrator Extension je správně připojena k serveru pro řízení řešení.

## Aplikace

Widget Aplikace zobrazuje seznam aplikací v systému. Aplikace se stavem **Neznámé** jsou uvedeny na začátku seznamu. Tento widget se automaticky aktualizuje při změně stavu aplikace. Kliknutím na kontextovou nabídku (tři tečky ve svislém směru) v záhlaví widgetu získáte přístup ke specifickým možnostem tohoto widgetu. Patří k nim:

- **Rozbalit na kartu** - rozbalí widget na maximalizovanou kartu s dalšími informacemi a možnostmi.
- **Upravit** - umožňuje upravit název widgetu.

Každá aplikace v seznamu má některý z následujících stavů:

### [+] Kliknutím zobrazíte oblast

Název stavu	Popis
Inicializace	<p>Značí, že aplikace provádí kroky inicializace, ke kterým patří:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• spuštění aplikace;</li> <li>• čtení dat konfigurace z konfigurační databáze;</li> <li>• kontrola integrity a úplnosti těchto dat;</li> <li>• navázání spojení se všemi prostředky podle obdržených dat konfigurace.</li> </ul> <p>V této fázi je aplikace připojena k agentovi místního řízení LCA (Local Control Agent), který je spuštěn na jejím hostiteli, ale není připravena poskytovat služby (například přijímat klientská připojení).</p>
Spuštěno	<p>Tento stav je přiřazen od okamžiku, kdy je aplikace plně inicializovaná, což znamená, že aplikace:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• přečetla a zkontrolovala svoji konfiguraci;</li> <li>• navázala spojení se všemi požadovanými prostředky;</li> </ul>

Název stavu	Popis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• je připravena k poskytování služeb;</li> <li>• je připojena k agentovi LCA spuštěnému na svém hostiteli.</li> </ul> <p>Tento stav nemusí nutně znamenat, že aplikace provádí svoji funkci. Aby některé aplikace začaly fungovat, mohou vyžadovat dodatečné specifické řídicí operace provedené prostřednictvím uživatelského rozhraní. Informace najdete v dokumentaci ke konkrétnímu řešení.</p>
Služba je nedostupná	Značí, že přestože je aplikace spuštěná, nemůže z určitých interních důvodů službu poskytovat.
Čeká se na spuštění	Probíhá aktivace aplikace. Server pro řízení řešení (SCS) vykonal příkaz spuštění, ale aplikace se ještě nepřipojila k agentovi LCA svého hostitele. Tento stav existuje pouze v intervalu mezi příkazem ke spuštění aplikace a zprávou agenta LCA o tom, že se aplikace připojuje.
Zastaveno	Značí, že aplikace je v systému nainstalována a nakonfigurována, ale zatím nebyla spuštěna. Jinými slovy, aplikace dosud nebyla spuštěna, nebo byla neočekávaně ukončena.
Čeká se na zastavení	Probíhá vypínání aplikace. Aplikace přijala příkaz k zastavení ze serveru SCS, ale ještě se neodpojila od agenta LCA svého hostitele. Tento stav existuje pouze v intervalu mezi pokynem k zastavení aplikace a jejím skutečným ukončením. Fáze čekání obvykle zahrnuje určité, pro aplikaci specifické, ukončovací funkce, uzavírání všech otevřených připojení, samotné ukončení a zjištění ukončení agentem LCA.
Pozastaveno	Značí, že aplikace obdržela požadavek k měkkému zastavení, přestala přijímat nová klientská připojení a zastavila zpracovávání všech aktuálních připojení a požadavků.
Pozastavuje se	Značí, že aplikace obdržela požadavek k měkkému zastavení a přestala přijímat nová klientská připojení a požadavky. Stále zpracovává aktuální připojení a požadavky.
Neznámé	<p>Značí, že vrstva pro správu nemůže poskytnout spolehlivé informace o aktuálním stavu aplikace. Jinými slovy, server SCS není připojen k agentovi LCA hostitele, na kterém je aplikace nakonfigurována k provozu. Tento stav nemusí nutně znamenat, že aplikace není schopna provádět svoji funkci.</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Important</b></p> <p>Všechny aplikace ploch GUI jsou zobrazovány se stavem Neznámé.</p> </div>

Kliknutím na tlačítko **Rozbalit na kartu** můžete widget změnit na kartu. Na kartě Aplikace můžete provádět následující akce:

Spustit

## [+] Kliknutím zobrazíte oblast

### Warning

- Spuštění aplikace prostřednictvím rozhraní Genesys Administrator Extension nutně neznamená, že aplikace ihned začne provádět svoji funkci. Aplikace jsou součástí struktur vyšší úrovně zvaných Řešení a většina z nich za normálních okolností funguje pouze jako součást řešení, do kterého patří. Společnost Genesys doporučuje aktivovat jednotlivé aplikace pouze z důvodů údržby nebo během aktualizací online. V běžném pracovním režimu vždy spouštějte celé řešení.
- Aplikace typu Přístupový bod k databázi nelze spouštět ani zastavovat.

## Procedure: Spuštění aplikace

### Prerequisites

Používáte kartu Aplikace. Když používáte widget Aplikace, klikněte na kontextovou nabídku (tři tečky) a vyberte možnost **Rozbalit na kartu**.

### Steps

1. Na kartě Aplikace zaškrtněte políčka vedle aplikací, které chcete spustit.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Spustit**.

Aplikace Genesys Administrator Extension upozorní server pro řízení řešení, který použije místního agenta řízení ke vzdálené aktivaci aplikace.

Spouštění aplikací může chvíli trvat, a to v závislosti na:

- množství dat konfigurace, která musí aplikace načíst z konfigurační databáze;
- délce trvání kontroly integrity a úplnosti dat;
- počtu síťových připojení k dalším systémovým prostředkům, která musí aplikace nastavit.



Během inicializace se stav aplikace změní ze Zastaveno na Čekání. Po spuštění se stav aplikace změní z Čekání na Spuštěno.

V některých případech mohou aplikace při provádění svých funkcí záviset na interních či externích součástech. V těchto případech se může stav aplikace změnit následovně:

- Zastaveno -> Čekání -> Inicializace (případně Služba je nedostupná);
- Inicializace / Služba je nedostupná -> Spuštěno (až poté, co jsou připraveny všechny interní i externí součásti).

Aplikace Genesys Administrator ohlásí úspěšné spuštění aplikace pouze v případě, že aplikace ohlásí stav Spuštěno nebo Služba je nedostupná v rámci nakonfigurovaného časového limitu.

### Important

- Aplikaci můžete spustit pouze v případě, že je její aktuální stav Zastaveno.
- Aplikaci můžete spustit pouze v případě, že máte oprávnění Spustit pro daný konfigurační objekt Aplikace.
- Pokud aplikaci nainstalujete jako službu, bude spuštěna jako služba.

## Stop

### [+] Kliknutím zobrazíte oblast

### Warning

Zastavení aplikace může způsobit zastavení některých nebo všech spuštěných řešení, do kterých aplikace patří.

Tato akce je podobná příkazu **Měkké zastavení** v aplikaci Genesys Administrator. Když zastavíte aplikaci, přestane přijímat nové požadavky a dokončí zpracovávání požadavků ve frontě.

Aplikaci můžete zastavit pouze za následujících předpokladů:

- Její aktuální stav je Spuštěno, Služba je nedostupná nebo Čekání. Aplikaci není možné měkce zastavit, pokud je její stav Pozastavuje se nebo Pozastaveno.
- Pro daný objekt Aplikace máte oprávnění Spustit.

## Procedure: Zastavení aplikace

### Prerequisites

Používáte kartu Aplikace. Když používáte widget Aplikace, klikněte na kontextovou nabídku (tři tečky) a vyberte možnost **Rozbalit na kartu**.

### Steps

1. Na kartě Aplikace zaškrtněte políčka vedle aplikací, které chcete zastavit.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Stop**.

Aplikace Genesys Administrator Extension upozorní server pro řízení řešení, který použije místního agenta řízení ke vzdálenému ukončení aplikace.

### Podpora měkkého zastavení

Pokud si nejste jistí, zda aplikace podporuje měkké zastavení, můžete použít možnost konfigurace **suspending-wait-timeout** ke konfiguraci časového limitu. Tím zajistíte, že bude aplikace zastavena měkce, pokud tuto funkci podporuje. V opačném případě bude zastavena tvrdě. Další informace o této možnosti konfigurace najdete v *referenční příručce možností konfigurace architektury*.

### Vynutit zastavení

#### [+] Kliknutím zobrazíte oblast

#### Warning

Zastavení aplikace může způsobit zastavení některých nebo všech spuštěných řešení, do kterých aplikace patří.

Když aplikaci zastavíte náhle (tvrdě), aplikace okamžitě přestane zpracovávat veškeré požadavky, nové i aktuální. Aplikaci můžete zastavit pouze za následujících předpokladů:

- Její aktuální stav je Spuštěno, Služba je nedostupná, Čekání, Pozastavuje se nebo Pozastaveno.
- Pro daný objekt Aplikace máte oprávnění Spustit.

## Procedure: Vynucené zastavení aplikace

### Prerequisites

Používáte kartu Aplikace. Když používáte widget Aplikace, klikněte na kontextovou nabídku (tři tečky) a vyberte možnost **Rozbalit na kartu**.

### Steps

1. Na kartě Aplikace zaškrtněte políčka vedle aplikací, které chcete zastavit.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Vynutit zastavení**.

Aplikace Genesys Administrator Extension upozorní server pro řízení řešení, který použije místního agenta řízení ke vzdálenému ukončení aplikace.

## Přepnout režim

### [+] Kliknutím zobrazíte oblast

Tato akce slouží k ručnímu přepnutí ze záložního objektu na primární.

Pokud chcete provést ruční přepnutí, musíte:

- mít odpovídající licenci pro vrstvu správy, která přepnutí zajistí; pokud licence není přítomná, tato možnost bude neaktivní;
- mít pro daný objekt Aplikace oprávnění Spustit.

### Important

Ruční přepnutí není možné pro aplikace následujících typů:

- Server s konfigurací,
- Server s databází,
- Přístupový bod k databázi,
- Server pro řízení řešení.

## Procedure: Přepnutí režimu u aplikace

### Prerequisites

Používáte kartu Aplikace. Když používáte widget Aplikace, klikněte na kontextovou nabídku (tři tečky) a vyberte možnost **Rozbalit na kartu**.

### Steps

1. Na kartě Aplikace zaškrtněte políčka vedle aplikací, které chcete ručně přepnout ze záložního režimu na primární.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Přepnout režim**.

### Tip

Také můžete aplikace spouštět a zastavovat kliknutím na název stavu na kartě Aplikace. Pokud má například aplikace stav **Spuštěno** a kliknete na název stavu, aplikace se pokusí o zastavení. Stejně tak pokud má aplikace stav **Zastaveno** a kliknete na název stavu, aplikace se pokusí o spuštění.

## Hostitelé

Widget Hostitelé ukazuje seznam hostitelů ve vašem prostředí. Tento seznam se automaticky aktualizuje při změně stavu hostitele. Kliknutím na kontextovou nabídku (tři tečky ve svislém směru) v záhlaví widgetu získáte přístup ke specifickým možnostem tohoto widgetu. Patří k nim:

- **Rozbalit na kartu** - rozbalí widget na maximalizovanou kartu s dalšími informacemi a možnostmi.
- **Upravit** - umožňuje upravit název widgetu.

Každý hostitel v seznamu má některý z následujících stavů:

### [+] Kliknutím zobrazíte oblast

Název stavu	Popis
Online	Značí, že se server pro řízení řešení (SCS) úspěšně připojil k agentovi místního řízení (LCA), který je spuštěn v rámci daného hostitele, a může tudíž ovládat a monitorovat všechny aplikace, které se na tomto hostiteli nacházejí.
Offline	Značí, že se server SCS nemůže připojit k agentovi

Název stavu	Popis
	<p>LCA daného hostitele nebo že bylo dříve navázané spojení přerušeno. Tento stav značí jednu z následujících možností:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agent LCA nebyl na daném hostiteli spuštěn, byl ukončen nebo přestal reagovat.</li> <li>Agent LCA není v konfigurační databázi správně nakonfigurován.</li> </ul> <p>Pokud nemůžete problém identifikovat, použijte nástroj k řešení potíží s vrstvou pro správu v rámci <i>náповědy rozhraní řízení řešení architektury</i>.</p>
Nedostupné	Značí, že se server SCS nemůže připojit k agentovi LCA daného hostitele nebo že bylo dříve navázané spojení přerušeno, protože hostitel není spuštěn nebo selhal.
Nedosažitelné	Značí, že se server SCS nemůže připojit k agentovi LCA daného hostitele nebo že bylo dříve navázané spojení přerušeno z důvodu chyby síťového připojení mezi serverem SCS a hostitelem. Konkrétně problém spočívá v tom, že neexistuje cesta k hostiteli.
Neznámé	<p>Může znamenat jednu z následujících situací:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>V distribuované konfiguraci SCS se server SCS, ke kterému je aplikace Genesys Administrator připojena, nemůže připojit (nebo ztratil dříve navázané připojení) k jinému distribuovanému serveru SCS, který je přiřazen k danému hostiteli.</li> <li>Aplikace Genesys Administrator Extension se nemůže připojit (nebo ztratila dříve navázané připojení) k serveru SCS daného hostitele. V tomto případě aplikace Genesys Administrator Extension zobrazí všechny hostitele se stavem Neznámé.</li> </ul>

Kliknutím na tlačítko **Rozbalit na kartu** můžete widget změnit na kartu. Na kartě Hostitelé můžete provádět následující akci:

Zobrazit statistiky hostitele

### [+] Kliknutím zobrazíte oblast

Kliknutím na ikonu grafu vedle hostitele zobrazíte statistiky o daném hostiteli. V okně **Informace o hostiteli** můžete prohlížet informace na následujících kartách:

- **Hostitelé,**

- **Procesy,**
- **Služby,**
- **Grafy.**

## Hostitelé

Karta Hostitelé zobrazuje informace o využití procesorů a paměti v tabulkovém formátu. Okamžité informace o každém procesoru jsou rozepsány následovně:

- **Uživatelský čas (%)**,
- **Čas jádra (%)**,
- **Čas mimo nečinnost (%)**.

Karta zobrazuje také základní okamžité informace o paměti v kilobajtech:

- **Použitá virtuální paměť,**
- **Celková virtuální paměť.**

## Procesy

Karta Procesy zobrazuje všechny procesy spuštěné v rámci hostitele. Pro každý proces karta Procesy zobrazuje následující informace:

- **Název,**
- **PID** (identifikátor procesu),
- **Využití procesoru (%)**,
- **Využití paměti (MB)**,
- **Priorita.**

## Služby

### Important

Tato karta je zobrazena pouze pro hostitele se systémem Windows.

Karta Služby zobrazuje programy, které jsou nainstalovány pro provoz jako služby systému Windows v rámci vybraného hostitele. Tato karta zobrazuje pouze informace o hostitelských počítačích používajících operační systémy Windows podporované společností Genesys.

Pro každou službu karta Služby uvádí:

- **Název** - skutečný název programu, který je nainstalován jako služba systému Windows.
- **Zobrazovaný název** - název služby programu, jak má být uveden v okně Služby.

- **Stav** - aktuální stav služby.
- **Kód pro ukončení Win32** - chybový kód hlášený v případě chyby během spouštění nebo ukončování služby.
- **Kód pro ukončení Svc** - pro službu specifický chybový kód hlášený v případě chyby během spouštění nebo ukončování služby.
- **Kontrolní bod** - indikátor průběhu operace, který služba používá během déle trvajících operací.
- **Nápověda pro čekání** - interval v milisekundách během kterého by měl být aktuální krok operace dokončen.

Další informace najdete v dokumentaci vašeho operačního systému Microsoft Windows.

## Grafy

Karta Grafy zobrazuje graf využití paměti a procesoru v rámci hostitele.

## Řešení

Widget Řešení ukazuje seznam řešení ve vašem prostředí. Tento seznam se automaticky aktualizuje při změně stavu řešení. Kliknutím na kontextovou nabídku (tři tečky ve svislém směru) v záhlaví widgetu získáte přístup ke specifickým možnostem tohoto widgetu. Patří k nim:

- **Rozbalit na kartu** - rozbalí widget na maximalizovanou kartu s dalšími informacemi a možnostmi.
- **Upravit** - umožňuje upravit název widgetu.

Každé řešení v seznamu má některý z následujících stavů:

### [+] Kliknutím zobrazíte oblast

Název stavu	Popis
Čeká se na spuštění	Značí, že požadavek na spuštění řešení byl serverem SCS odeslán, ale stále je třeba vyčkat na spuštění některých aplikací v rámci řešení.
Spuštěno	Značí, že řešení je připraveno provádět svoji hlavní funkci. Znamená to, že všechny povinné součásti řešení ohlásili stav Spuštěno.  Tento stav nemusí nutně znamenat, že řešení skutečně provádí svoji funkci. Aby některá řešení začala fungovat, mohou vyžadovat dodatečné specifické řídicí operace provedené prostřednictvím uživatelského rozhraní. Informace najdete v dokumentaci ke konkrétnímu řešení.
Čeká se na zastavení	Značí, že požadavek na zastavení řešení byl serverem SCS odeslán, ale stále je třeba vyčkat na ukončení některých aplikací v rámci řešení.
Zastaveno	Značí, že jedna nebo více povinných součástí řešení nemá stav Spuštěno. To znamená, že řešení nemůže provádět svoji funkci. Stav Zastaveno

Název stavu	Popis
	může značit, že řešení buď nebylo aktivováno, nebo selhalo, protože je jedna z jeho povinných součástí nedostupná.
Neznámé	Značí, že vrstva pro správu nemůže poskytnout spolehlivé informace o stavu řešení. Tento stav nemusí nutně znamenat, že řešení není schopno provádět svoji funkci.

Kliknutím na tlačítko **Rozbalit na kartu** můžete widget změnit na kartu. Na kartě Řešení můžete provádět následující akce:

Spustit

## [+] Kliknutím zobrazíte oblast

### Important

Řešení typu Výchozí typ řešení nebo Architektura můžete spustit prostřednictvím aplikace Genesys Administrator Extension pouze v případě, že bylo řešení vytvořeno pomocí průvodce řešení.

## Procedure: Spuštění řešení

### Prerequisites

Používáte kartu Řešení. Když používáte widget Řešení, klikněte na kontextovou nabídku (tři tečky) a vyberte možnost **Rozbalit na kartu**.

### Steps

1. Na widgetu Řešení zaškrtněte políčka vedle řešení, která chcete spustit.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Spustit**.

Aplikace Genesys Administrator Extension odešle příkaz ke spuštění vybraných řešení do serveru pro řízení řešení (SCS). Server SCS řešení spustí v pořadí, ve kterém přečte jejich konfigurace ze serveru s konfigurací, a zpracuje každý příkaz ke spuštění stejně, jako by bylo každé řešení spuštěno jednotlivě.



### Important

Úplné spuštění řešení může chvíli trvat. Množství času se liší v závislosti na počtu a umístění součástí řešení a času nezbytném k inicializaci jednotlivých součástí.

Server SCS kontroluje stav všech povinných součástí řešení, které jsou nakonfigurovány k řízení vrstvou pro správu.

Aplikace Genesys Administrator Extension ohlásí úspěšné spuštění řešení poté, co všechny tyto součásti ohlásí stav Spuštěno v rámci nakonfigurovaného časového limitu. Po spuštění se stav řešení změní ze Zastaveno na Spuštěno.

### Important

- Řešení můžete spustit pouze v případě, že máte oprávnění Spustit pro daný konfigurační objekt Řešení ve vrstvě pro konfiguraci.
- Protože stejné aplikace může sdílet více řešení, některé součásti řešení mohou mít stav Spuštěno ještě předtím, než požadované řešení spustíte.
- V redundantních konfiguracích jsou současně spuštěny primární i záložní součásti a jsou jim přiřazeny běhové režimy redundance v souladu s jejich konfigurací.

Stop

## [+] Kliknutím zobrazíte oblast

### Important

Řešení typu Výchozí typ řešení nebo Architektura můžete zastavit prostřednictvím aplikace Genesys Administrator Extension pouze v případě, že bylo řešení vytvořeno pomocí průvodce řešení.

Tato akce je podobná příkazu **Měkké zastavení** v aplikaci Genesys Administrator. Když měkce zastavíte řešení, všechny aplikace tvořící toto řešení přestanou přijímat nové požadavky a dokončí zpracovávání požadavků které má každá z nich aktuálně ve frontě.

Řešení můžete měkce zastavit pouze v případě, že máte oprávnění Spustit pro daný objekt Řešení.

## Procedure: Zastavení řešení

### Prerequisites

Používáte kartu Řešení. Když používáte widget Řešení, klikněte na kontextovou nabídku (tři tečky) a vyberte možnost **Rozbalit na kartu**.

### Steps

1. Na widgetu Řešení zaškrtněte políčka vedle řešení, která chcete zastavit.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Stop**.

Aplikace Genesys Administrator odešle příkaz k zastavení vybraných řešení do serveru pro řízení řešení (SCS). Server SCS použije agenta místního řízení (LCA) k deaktivaci součástí řešení v opačném pořadí, než v jakém byly spuštěny. (Pořadí spuštění součástí je definováno v konfiguračním objektu Řešení.)

### Important

- Protože stejné aplikace může sdílet více řešení, některé součásti řešení mohou mít nadále stav Spuštěno i poté, co dané řešení zastavíte, ať už měkce, nebo tvrdě.
- V redundantních konfiguracích jsou primární i záložní řešení zastavena současně.

## Vynutit zastavení

### [+] Kliknutím zobrazíte oblast

### Important

Řešení typu Výchozí typ řešení nebo Architektura můžete zastavit prostřednictvím aplikace Genesys Administrator Extension pouze v případě, že bylo řešení vytvořeno pomocí průvodce řešení.

Když řešení zastavíte tvrdě, bude náhle ukončeno a všechny aplikace, které jsou jeho součástí, okamžitě přestanou zpracovávat nové i aktuální požadavky.

Tímto způsobem můžete řešení zastavit pouze v případě, že máte oprávnění Spustit pro daný objekt Řešení.

## Procedure: Vynucené zastavení řešení

### Prerequisites

Používáte kartu Řešení. Když používáte widget Řešení, klikněte na kontextovou nabídku (tři tečky) a vyberte možnost **Rozbalit na kartu**.

### Steps

1. Na widgetu Řešení zaškrtněte políčka vedle řešení, která chcete zastavit.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Vynutit zastavení**.

Aplikace Genesys Administrator Extension vyšle příkaz k zastavení pro každé řešení na server SCS, který použije agenty místního řízení (LCA) k deaktivaci součástí řešení v opačném pořadí, než v jakém byly spuštěny. (Pořadí spouštění součástí je definováno v konfiguračním objektu Řešení.)

### Important

\*Protože stejné aplikace může sdílet více řešení, některé součásti řešení mohou mít nadále stav **Spuštěno** i poté, co dané řešení zastavíte, ať už měkce, nebo tvrdě.

- V redundantních konfiguracích jsou primární i záložní řešení zastavena současně.

### Tip

Také můžete řešení spouštět a zastavovat kliknutím na název stavu na kartě Řešení. Pokud má například řešení stav **Spuštěno** a kliknete na název stavu, řešení se pokusí o zastavení. Stejně tak pokud má řešení stav **Zastaveno** a kliknete na název stavu, řešení se pokusí o spuštění.

# Nasazení řešení

**Nasazení řešení** uživateli umožňuje úplně nasazovat **definice řešení** a **instalační balíčky** (IP) do místních a vzdálených umístění. To znamená instalaci a konfiguraci všech nezbytných aplikací a aktualizací stávajících aplikací s více klienty (kde je to možné).

**Definici řešení** tvoří soubor XML, který uvádí kroky k instalaci, aktualizaci či konfiguraci balíčků IP a konfiguraci systému za účelem úspěšného nasazení řešení.

Nasazení řešení zahrnuje následující oblasti:

## Instalační balíčky

V této části je vysvětlena správa instalačních balíčků (IP).

### Instalační balíčky

Zobrazení **nasazených IP**

## Definice řešení

V této části je vysvětlena správa definic řešení.

### Definice řešení

Zobrazení seznamu **nasazených řešení**

## Oprávnění

Tato stránka vysvětluje, jak spravovat oprávnění.

### Oprávnění

# Instalační balíčky

Tento panel umožňuje spravovat instalační balíčky (IP) v podobě odesílání balíčků IP do úložiště v aplikaci GAX a nasazování balíčků IP na hostitele.

Panel **Instalační balíčky** na levé straně obrazovky uvádí seznam balíčků IP, které máte oprávnění ve svém prostředí vidět. Seznam je seřazen do skupin. Skupinu můžete rozbalit, abyste viděli její seznam balíčků IP.

## Important

Instalační balíčky jsou uloženy v databázi, nikoli v místním systému souborů.

Nasazení řešení respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na ikonu kostky otevřete panel filtrů **Adresář klientů**. Na tomto panelu klikněte na klienta, kterého chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

## Zobrazení

Seznam panelu **Instalační balíčky** uvádí následující informace:

- **Název** - název balíčku IP.
- **Verze** - verze balíčku IP.
- **Místní ID** - určuje jazyk používaný zásuvným modulem.
- **Operační systém** - operační systém a bitová verze požadované balíčkem IP.
- **Stav** - informuje o aktuálním stavu balíčku IP. Například stav **Dokončeno** značí, že byl balíček IP úspěšně nasazen.
- **Čas aktualizace** - časové razítko informující o čase poslední aktualizace balíčku IP.

Kliknutím na balíček IP zobrazíte podrobnosti na novém panelu, který se otevře na pravé straně. Tento panel bude o balíčku IP uvádět následující informace:

- **Název** - název balíčku IP.

- **Přezdívka** - přezdívka balíčku IP.
- **Popis** - volitelný popis balíčku IP, který lze podle potřeby upravovat.
- **Verze** - verze balíčku IP.
- **Místní ID** - určuje jazyk používaný zásuvným modulem.
- **Operační systém** - operační systém požadovaný balíčkem IP.
- **Stav** - uvádí aktuální stav balíčku IP. Například stav **Dokončeno** značí, že byl balíček IP úspěšně nasazen.
- **Čas aktualizace** - časové razítko informující o čase poslední aktualizace balíčku IP.
- **Skupina** - skupina, ke které tento balíček IP patří. Pokud změníte název skupiny, balíček IP bude do dané skupiny přemístěn. Pokud skupina se zadaným názvem neexistuje, bude vytvořena. Tyto akce mají v seznamu **Instalační balíčky** okamžitou platnost.

## Postupy

Z tohoto panelu můžete provádět následující akce:

- **Odeslat instalační balíčky** - odešle balíček IP do úložiště.
- **Kopírovat do klientů** - zkopíruje balíček IP do klientů.
- **Nasadit** - nasadí balíček IP v rámci hostitele.
- **Stáhnout** - stáhne kopii balíčku IP.
- **Odstranit** - odstraní balíček IP.

## Odeslat instalační balíčky

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Odeslání instalačních balíčků

##### Steps

1. Na panelu **Instalační balíčky** klikněte na tlačítko **+**. Na pravé straně se otevře nový panel **Průvodce instalací softwaru**.
2. Na panelu **Průvodce instalací softwaru** vyberte metodu pro import balíčku IP:

## Important

Pokud váš instalační balíček obsahuje jednu nebo více šablon, je třeba použít postup **Odeslání instalačního balíčku (včetně šablon)**.

- **Odeslání instalačního balíčku (včetně šablon)** - odešle soubor obsahující instalační balíček i s ním asociované šablony. Tyto soubory jsou obvykle poskytovány zákaznickou podporou společnosti Genesys.
  - **Odeslání instalačního balíčku (šablony odeslány samostatně)** - odešle instalační balíček a s ním asociovanou šablonu.
  - **Cesta UNC k připojené jednotce CD nebo adresáři** - odešle balíček IP uložený v připojené jednotce CD nebo v síťovém adresáři.
  - **Cesta UNC ke stávajícímu úložišti pro správce** - odešle balíček IP ze stávajícího úložiště aplikace Genesys Administrator.
  - **Cesta UNC ke komprimovaným IP prostřednictvím podpory** - odešle soubor ZIP poskytnutý zákaznickou podporou společnosti Genesys, který je uložen v připojené jednotce CD nebo v síťovém adresáři. Tento soubor obsahuje instalační balíček a jeho asociované šablony.
3. Soubory jsou odeslány z vašeho systému souborů do aplikace Genesys Administrator Extension a o průběhu odesílání vás bude informovat indikátor průběhu. Průběh odesílání je zobrazen také ve sloupci Stav na panelu **Instalační balíčky**.

## Important

Když odešlete zásuvný modul, aplikace GAX použije soubor šablony (TPL) k vytvoření objektu Šablona aplikace a extrahuje výchozí možnosti zásuvného modulu. Aplikace GAX tyto možnosti uloží do databáze a po nasazení se sloučí se základním objektem aplikace GAX. Při tomto sloučení budou pouze přidány nové možnosti - stávající páry klíčů a hodnot nebudou přepsány.

## Odeslání instalačního balíčku (včetně šablon)

1. Na panelu **Průvodce instalací softwaru** vyberte možnost **Odeslání instalačního balíčku (včetně šablon)** a klikněte na tlačítko **Další**.
2. Panel se aktualizuje. Klikněte na tlačítko **Vybrat soubor** a vyberte soubor k odeslání.
3. Klikněte na tlačítko **Dokončit**.
4. Bude zahájeno odesílání souboru z vašeho systému souborů do aplikace Genesys Administrator Extension. Po dokončení odesílání bude balíček IP zobrazen v seznamu **Instalační balíčky**.

## Odeslání instalačního balíčku (šablony odeslány samostatně)

1. Na panelu **Průvodce instalací softwaru** vyberte možnost **Odeslání instalačního balíčku (šablony odeslány samostatně)** a klikněte na tlačítko **Další**.
2. Panel se aktualizuje a zobrazí tři políčka: **Odeslat balíček**, **Odeslat šablonu XML** a **Odeslat šablonu APD**. Klikněte na tlačítko **Vybrat soubor**.
  - Odeslat balíček - soubor, který obsahuje instalační balíček.
  - Odeslat šablonu XML - soubor šablony XML pro tento instalační balíček. Jedná se o šablonu, na kterou odkazuje soubor s popisem instalačního balíčku. Tento soubor by neměl být upravován na jinou verzi, než je verze v adresáři šablon.
  - Odeslat šablonu APD - soubor šablony APD pro tento instalační balíček. Jedná se o šablonu, na kterou odkazuje soubor s popisem instalačního balíčku. Tento soubor by neměl být upravován na jinou verzi, než je verze v adresáři šablon.

Panel se aktualizuje.

3. Klikněte na tlačítko **Dokončit**.
4. Bude zahájeno odesílání souboru z vašeho systému souborů do aplikace Genesys Administrator Extension. Po dokončení odesílání bude balíček IP zobrazen v seznamu **Instalační balíčky**.

## Cesta UNC k připojené jednotce CD nebo adresáři

1. Na panelu **Průvodce instalací softwaru** vyberte možnost **Cesta UNC k připojené jednotce CD nebo adresáři**.
2. Do textového pole zadejte cestu k balíčku IP.
3. Kliknutím na tlačítko **Další** cestu otevřete.
4. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval balíčky IP, které se nacházejí v daném umístění. Klikněte na zaškrtnutí políčka vedle balíčků IP, které chcete odeslat.
5. Klikněte na tlačítko **Dokončit**.
6. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval indikátor průběhu procesu odesílání. Panel můžete kdykoli zavřít kliknutím na tlačítko **Zavřít**, aniž by došlo k přerušení procesu odesílání. Stav odesílání balíčku IP bude zobrazen v seznamu **Instalační balíčky**.

## Cesta UNC ke stávajícímu úložišti pro správce

1. Na panelu **Průvodce instalací softwaru** vyberte možnost **Cesta UNC ke stávajícímu úložišti**



**pro správce.**

2. Do textového pole zadejte cestu k existujícímu úložišti aplikace Genesys Administrator.
3. Kliknutím na tlačítko **Další** cestu otevřete.
4. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval balíčky IP, které se nacházejí v daném umístění. Klikněte na zaškrťovací políčka vedle balíčků IP, které chcete odeslat.
5. Klikněte na tlačítko **Dokončit**.
6. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval indikátor průběhu procesu odesílání. Panel můžete kdykoli zavřít kliknutím na tlačítko **Zavřít**, aniž by došlo k přerušení procesu odesílání. Stav odesílání balíčku IP bude zobrazen v seznamu **Instalační balíčky**.

## Cesta UNC ke komprimovaným IP prostřednictvím podpory

1. Na panelu **Průvodce instalací softwaru** vyberte možnost **Cesta UNC ke komprimovaným IP prostřednictvím podpory**.
2. Do textového pole zadejte cestu k balíčku IP.
3. Klikněte na tlačítko **Další**.
4. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval balíčky IP, které se nacházejí v daném umístění. Klikněte na zaškrťovací políčka vedle balíčků IP, které chcete odeslat.
5. Klikněte na tlačítko **Dokončit**.
6. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval indikátor průběhu procesu odesílání. Panel můžete kdykoli zavřít kliknutím na tlačítko **Zavřít**, aniž by došlo k přerušení procesu odesílání. Stav odesílání balíčku IP bude zobrazen v seznamu **Instalační balíčky**.

### Important

- Zelený indikátor průběhu znamená úspěšné odeslání instalačního balíčku. Červený indikátor průběhu znamená neúspěšné odeslání instalačního balíčku. Který krok byl neúspěšný, můžete zjistit v poli **Stav** v seznamu **Instalační balíčky**.
- Balíček IP nemůžete do úložiště odeslat, pokud již v úložišti existuje jiná verze tohoto balíčku. Abyste mohli přepsat balíček IP v úložišti, musíte mít oprávnění **Nahrazovat IP a SPD**.

Kopírovat instalační balíčky do klientů

**[+] Kliknutím zobrazíte postup**

## Procedure: Kopírování instalačních balíčků do klientů

### Steps

1. Kliknutím na název instalačního balíčku jej vyberte. Na pravé straně se zobrazí nový panel.
2. Na panelu podrobností **instalačního balíčku** klikněte na tlačítko **Související** a vyberte možnost **Kopírovat do klientů**. Na pravé straně se otevře nový panel **Kopírovat do klientů**.
3. Na panelu **Kopírovat do klientů** zadejte název klienta do pole **Rychlý filtr** nebo klikněte na tlačítko **Procházet** a prohledejte seznam klientů ve svém prostředí. Na pravé straně se otevře nový panel **Klienti**.
4. Klikněte na políčko vedle každého klienta, který má balíček IP obdržet. Název klienta se zobrazí na panelu **Kopírovat do klientů** v oblasti **Cíloví klienti**.
5. Klikněte na tlačítko **Další** ve spodní části panelu **Kopírovat do klientů**.
6. Kliknutím na tlačítko **Dokončit** zkopírujte balíčky IP do klientů.

## Nasadit instalační balíčky

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Nasazování instalačních balíčků

### Steps

1. Kliknutím na název instalačního balíčku jej vyberte. Na pravé straně se zobrazí nový panel.
2. Na panelu podrobností instalačního balíčku klikněte na tlačítko **Související** a vyberte možnost **Instalovat**. Na pravé straně se otevře nový panel **Průvodce nasazením IP**.
3. Postupujte podle pokynů průvodce nasazením. Další informace získáte kliknutím výše na kartu Průvodce nasazením.

### Important

- Balíček IP nemůžete do úložiště odeslat, pokud již v úložišti existuje jiná verze tohoto balíčku. Abyste mohli přepsat balíček IP v úložišti, musíte mít oprávnění **Nahrazovat IP a SPD**.
- Nasazení balíčku IP nevyžaduje použití souboru **SPD**.

Stáhnout instalační balíčky

**[+] Kliknutím zobrazíte postup**

### Procedure: Stahování instalačních balíčků

#### Steps

1. Kliknutím na název instalačního balíčku jej vyberte. Na pravé straně se zobrazí nový panel.
2. Klikněte na tlačítko **Stáhnout**. Aplikace Genesys Administrator Extension zahájí proces stahování ve vašem prohlížeči.

Odstranit instalační balíčky

**[+] Kliknutím zobrazíte postup**

### Procedure: Odstraňování instalačních balíčků

## Steps

1. Kliknutím na název instalačního balíčku jej vyberte. Na pravé straně se zobrazí nový panel.
2. Na panelu s podrobnostmi **instalačního balíčku** klikněte na tlačítko **Odstranit**.
3. Zobrazí se dialogové okno pro potvrzení odstranění. Proveďte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **OK** balíček IP trvale odstraňte.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** odstranění balíčku IP zrušíte.

### Important

Tato akce je dostupná pouze v případě, že má uživatel oprávnění **Odstraňovat IP a SPD**.

### Important

- Pokud soubor XML metadat součástí obsahuje otázky, které je třeba během instalace balíčku IP zodpovědět, uživatel bude při instalaci vyzván k jejich zodpovězení.
- Nasazení balíčku IP nevyžaduje použití souboru **SPD**.

## Průvodce nasazením

**Průvodce automatickým nasazením** nasadí instalační balíček (IP) nebo definici řešení na určené hostitele a nainstaluje a nakonfiguruje službu podle pokynů definice balíčku služeb.

## Než začnete

Při používání **průvodce automatickým nasazením** berte na vědomí následující skutečnosti:

- Většina polí v průvodci nabízí automatické dokončování. Do pole stačí zadat část hodnoty a zobrazí se seznam všech položek, které zadaný text obsahují. Některou z těchto položek můžete poté vybrat.
- Průvodce balíčky IP ověřuje na základě operačních systémů cílových hostitelů. Při výběru hostitelů se ujistěte, že jste vybrali ty s odpovídajícím operačním systémem.

- 
- Pokud je balíček IP v některém hostiteli již nainstalován, ve výchozím nastavení jej průvodce přeinstaluje. Všechny parametry zadané během dřívějšího nasazení budou aplikací Genesys Administrator Extension uloženy a průvodcem automaticky znovu vyplněny.
  - Při upgradu stávajícího balíčku IP jsou jeho oprávnění a spojení aktualizována do nového objektu Aplikace.

## Položky, které lze sloučit

V případě, že mají stávající a nový balíček IP konfliktní hodnoty, jsou zachovány hodnoty stávajícího balíčku IP. Pokud stávající balíček IP neobsahuje hodnotu, bude použita hodnota nového balíčku IP. Sloučit lze následující hodnoty:

- options,
- annex,
- connections,
- ports,
- timeout,
- autorestart,
- commandlinearguments,
- commandline,
- state,
- shutdowntimeout,
- attempts,
- redundancytype,
- isprimary,
- startuptimeout.

Zásuvné moduly jsou instalovány pomocí stejných postupů jako balíčky IP. Mějte však na paměti:

- Instalační profil zásuvného modulu automaticky načte objekty aplikace GAX pro vybrané objekty Hostitel.
- Možnosti zásuvného modulu budou sloučeny do ovlivněných objektů aplikace GAX.
- Některá vstupní pole se nezobrazí, například pole související s **objektem aplikace**, **portem aplikace** a **objektem klienta**.

## Postupy

Následují možné postupy, které můžete provádět pomocí **průvodce automatickým nasazením**:

- instalace instalačního balíčku;
- aktualizace instalačního balíčku;
- vrácení instalačního balíčku na předchozí verzi.

## Instalace instalačního balíčku

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Instalace instalačního balíčku

##### Steps

1. Na panelu **Instalační balíčky** vyberte balíček IP, který chcete k instalaci použít.
2. Na pravé straně se zobrazí nový panel s dalšími informacemi o balíčku IP. Klikněte na položku **Související** a vyberte možnost **Instalovat**.
3. Na pravé straně se zobrazí panel **Průvodce automatickým nasazením**. Klikněte na tlačítko **Další**.
4. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval seznam **Výběr sady hostitelů**. Vyberte hostitele, který má balíček IP obdržet. Klikněte na tlačítko **Další**.
5. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval seznam **Parametry aplikace**. V poli **Objekt aplikace GAX pro hostitele** vyberte objekt aplikace Genesys Administrator Extension.
6. Klikněte na tlačítko **Další**.
7. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval seznam **Parametry instalace (silent.ini)**. Do pole můžete zadat cílovou cestu instalace.
8. Klikněte na tlačítko **Další**.
9. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval hlášení **Nasazení**. Zkontrolujte nastavení a proveďte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Dokončit** nainstalujte balíček IP.
  - Kliknutím na tlačítko **Předchozí** se vraťte na předchozí panel, kde můžete upravit nastavení.
10. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval indikátor průběhu nasazení. Tyto informace se zobrazují také na panelu **Nasazené IP**.

#### Important

Pokud se nasazení nezdaří, výběrem balíčku IP na panelu **Nasazené IP** můžete

zobrazit protokol nasazení. Zobrazí se nový panel s dalšími informacemi o balíčku IP. Klikněte na tlačítko **Protokol akcí nasazení**.

## Aktualizace instalačního balíčku

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Aktualizace instalačního balíčku

### Steps

1. Na panelu **Nasazené IP** vyberte balíček IP, který chcete k aktualizaci použít.
2. Na pravé straně se zobrazí nový panel s dalšími informacemi o balíčku IP. Klikněte na možnost **Nasadit profil: aktualizovat na (číslo verze)**.
3. Na pravé straně se zobrazí panel **Průvodce automatickým nasazením**. Klikněte na tlačítko **Další**.
4. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval seznam **Výběr sady hostitelů**. Vyberte hostitele, který má balíček IP obdržet. Ve výchozím nastavení je již vybrán hostitel, který obdržel předchozí verzi daného balíčku IP. Klikněte na tlačítko **Další**.
5. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval seznam **Parametry aplikace**. V následujících polích mohou být zobrazeny hodnoty z předchozí verze nasazení balíčku IP:
  - **Stávající objekt aplikace** - toto pole je aplikací Genesys Administrator Extension automaticky generováno pro každého hostitele, na kterého je zaměřen balíček IP. Toto je objekt Aplikace v rámci serveru s konfigurací, pro který bude aplikace Genesys Administrator Extension aktualizovat připojení.
  - **Objekt Klient** - klient, který je nastaven pro objekt Aplikace balíčku IP. Klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte klienta ze seznamu.
  - **Port aplikace** - určete číslo portu, který má objekt Aplikace použít.
  - **Primární server s konfigurací** - klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte požadovaný primární server s konfigurací. Pro toto pole je výchozí objekt aplikace Genesys Administrator Extension.
  - **Záložní server s konfigurací** - klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte požadovaný

záložní server s konfigurací. Pro toto pole je výchozí objekt aplikace Genesys Administrator Extension.

- **Přeskočit přeinstalaci IP** - vyberte jednu z následujících možností:
  - **PRAVDA** - balíček IP bude přeinstalován pouze v případě, že objekt Aplikace na serveru s konfigurací neexistuje.
  - **NEPRAVDA** - balíček IP bude přeinstalován za každých okolností.
- 6. Klikněte na tlačítko **Další**.
- 7. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval seznam **Parametry silent.ini**. Tyto hodnoty jsou předem vyplněny z předchozí verze balíčku IP, ale nastavení je možné dle potřeby upravit.
- 8. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval hlášení **Souhrnné informace o nasazení**. Zkontrolujte nastavení a proveďte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Dokončit** aktualizujte balíček IP.
  - Kliknutím na tlačítko **Předchozí** se vraťte na předchozí panel, kde můžete upravit nastavení.
- 9. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval indikátor průběhu nasazení aktualizace. Tyto informace se zobrazují také na panelu **Nasazené IP**.

### Important

Pokud se nasazení nezdaří, výběrem balíčku IP na panelu **Nasazené IP** můžete zobrazit protokol nasazení. Zobrazí se nový panel s dalšími informacemi o balíčku IP. Klikněte na tlačítko **Protokol akcí nasazení**.

Vrácení instalačního balíčku na předchozí verzi

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Vrácení instalačního balíčku na předchozí verzi

### Steps

1. Na panelu **Nasazené IP** vyberte balíček IP, který chcete k vrácení na předchozí verzi použít.



2. Na pravé straně se zobrazí nový panel s dalšími informacemi o balíčku IP. Klikněte na možnost **Nasadit profil: vrátit na (číslo verze)**.
3. Na pravé straně se zobrazí panel **Průvodce automatickým nasazením**. Klikněte na tlačítko **Další**.
4. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval seznam **Výběr sady hostitelů**. Vyberte hostitele, který má balíček IP obdržet. Ve výchozím nastavení je již vybrán hostitel, který daný balíček IP dříve obdržel. Klikněte na tlačítko **Další**.
5. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval seznam **Parametry aplikace**. V následujících polích mohou být zobrazeny hodnoty z předchozího nasazení balíčku IP:
  - **Stávající objekt Aplikace** - toto pole je aplikací Genesys Administrator Extension automaticky generováno pro každého hostitele, na kterého je zaměřen balíček IP. Toto je objekt Aplikace v rámci serveru s konfigurací, pro který bude aplikace Genesys Administrator Extension aktualizovat připojení.
  - **Objekt Klient** - klient, který je nastaven pro objekt Aplikace balíčku IP. Klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte klienta ze seznamu.
  - **Port aplikace** - určete číslo portu, který má objekt Aplikace použít.
  - **Primární server s konfigurací** - klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte požadovaný primární server s konfigurací. Pro toto pole je výchozí objekt aplikace Genesys Administrator Extension.
  - **Záložní server s konfigurací** - klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte požadovaný záložní server s konfigurací. Pro toto pole je výchozí objekt aplikace Genesys Administrator Extension.
  - **Přeskočit přeinstalaci IP** - vyberte jednu z následujících možností:
    - **PRAVDA** - balíček IP bude přeinstalován pouze v případě, že objekt Aplikace na serveru s konfigurací neexistuje.
    - **NEPRAVDA** - balíček IP bude přeinstalován za každých okolností.
6. Klikněte na tlačítko **Další**.
7. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval seznam **Parametry silent.ini**. Tyto hodnoty jsou předem vyplněny z předchozího nasazení balíčku IP, ale nastavení je možné dle potřeby upravit.
8. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval hlášení **Souhrnné informace o nasazení**. Zkontrolujte nastavení a proveďte jednu z následujících akcí:
  - Kliknutím na tlačítko **Dokončit** vraťte balíček IP na dřívější verzi.
  - Kliknutím na tlačítko **Předchozí** se vraťte na předchozí panel, kde můžete upravit nastavení.
9. Panel se aktualizuje, aby zobrazoval indikátor průběhu nasazení. Tyto informace se zobrazují také na panelu **Nasazené IP**.

### Important

Pokud se nasazení nezdaří, výběrem balíčku IP na panelu **Nasazené IP** můžete zobrazit protokol nasazení. Zobrazí se nový panel s dalšími informacemi o balíčku IP. Klikněte na tlačítko **Protokol akcí nasazení**.

---

# Nasazené IP

Panel **Nasazené IP** zobrazuje seznam instalačních balíčků (IP), které byly nasazeny a k jejichž zobrazení máte požadovaná oprávnění role. Tento seznam poskytuje následující informace o každém nasazeném balíčku IP:

- **Název** - název balíčku IP.
- **Verze** - číslo verze přiřazené osobou, která balíček IP nasadila.
- **Stávající** - informuje o balíčku IP, který představuje poslední úspěšné nasazení pro daného klienta.
- **Profil** - typ profilu balíčku IP.
- **Stav** - informuje, zda bylo nasazení úspěšné či neúspěšné.
- **Ukončeno** - datum a čas, kdy bylo nasazení balíčku IP dokončeno.

## Nastavení oprávnění klientů

Nasazení řešení respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko **Filtr klienta** otevřete panel **Filtr klienta**. Na tomto panelu zaškrtněte políčka vedle všech klientů, které chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Balíčky IP v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

## Další akce

Další informace zobrazíte kliknutím na balíček IP v seznamu. Na pravé straně se zobrazí nový panel. K dispozici jsou následující akce:

- Chcete-li instanci nasazení odstranit ze seznamu, klikněte na tlačítko **Odstranit**. Balíček IP nebude odstraněn z databáze, pouze bude odstraněna korespondující položka historie ze seznamu na této obrazovce.
- Chcete-li znovu nasadit již nasazený balíček IP nebo restartovat dříve spuštěné nasazení, klikněte na tlačítko **Znovu nasadit**. Spustí se průvodce nasazením a pole vyplní hodnotami, které byly použity k nasazení balíčku IP. Tyto hodnoty můžete dle potřeby měnit. Své přihlašovací údaje pro nasazení budete muset zadat, protože tyto hodnoty automaticky vyplňovány nejsou.
- Pokud chcete exportovat soubor, který obsahuje vlastnosti, souhrn a akce balíčku IP pro účely auditu, vyberte balíček IP a klikněte na tlačítko **Export**.
- Zobrazte historii změn nasazení na panelu **Protokol nasazení** kliknutím na tlačítko **Související** a výběrem možnosti **Protokol nasazení**.

Některé balíčky IP mohou mít k dispozici další verze, které umožňují aktualizovat nasazené balíčky IP nebo je vrátet na předchozí verze. Pokud ano, uvidíte další tlačítka nazvaná **Nasadit profil: aktualizovat na (číslo verze)** anebo **Nasadit profil: vrátit na (číslo verze)**. Pomocí těchto tlačítek můžete aktivovat průvodce nasazením a dokončit příslušné akce.

Během nasazování se napravo od seznamu **Nasazené IP** zobrazí panel **Akce**. Během nasazování jsou akce uváděny v seznamu tak, jak jsou dokončovány. Po dokončení nasazení si můžete posunováním prohlédnout celý seznam.

# Definice řešení

Definice řešení je soubor XML popisující, co je nasazováno, jak má být nasazení provedeno a jaké jsou případné nezbytné postupy před a po instalaci.

## Tip

Disk CD softwaru Hosted Provider Edition zahrnuje čtyři definice balíčků služeb k použití v aplikaci Genesys Administrator Extension. Jsou určeny k základnímu nasazení čtyř služeb: e-Služby, Inbound Voice, Outbound Voice a Workforce Management. Tyto soubory se nacházejí v následující složce: `\service\asd\spdFiles\`

Tato obrazovka uvádí seznam všech souborů definic řešení, k jejichž zobrazení máte požadovanou oprávněnou roli. Seznam můžete kdykoli obnovit kliknutím na tlačítko **Znovu načíst**. Když kliknete na definici řešení v seznamu, napravo od něj se zobrazí panel **Podrobnosti**. Akce, které jsou k dispozici pro jednotlivé definice řešení, jsou aplikovány prostřednictvím panelu **Podrobnosti**.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat několika způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko **Filtr klienta** otevřete panel **Filtr klienta**. Na tomto panelu zaškrtněte políčka vedle všech klientů, které chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.
- Definice řešení v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

## Zobrazit

Soubor definice řešení definuje instalační balíčky (IP) součástí systému Genesys, které jsou nezbytné k poskytování služby, a informuje o způsobu jejich nasazení a konfigurace. Balíčky IP, které jsou nasazeny jako součást řešení, jsou skutečným softwarem poskytujícím řešení. Když vyberete definici řešení, napravo se zobrazí nový panel s dodatečnými informacemi:

- **Název** - název definice řešení.
- **Verze** - verze definice řešení.
- **Popis** - volitelný popis definice řešení, který lze upravit dle potřeby.
- **Poznámky** - volitelné pole pro poznámky o definici řešení, které lze upravit dle potřeby.
- **Nasaditelné** - určuje, zda je definici řešení možné nasadit.

## Important

Když vytváříte soubor definice řešení, musíte jej opatřit jedinečným názvem a číslem verze. Aplikace Genesys Administrator Extension vám nedovolí importovat definici řešení, pokud se její název nebo číslo verze shodují s již existující definicí. Stejně tak platí, že při úpravě již odeslané definice řešení je třeba navýšit číslo verze.

V oblasti **Dostupnost IP** lze ověřit, zda byly balíčky IP odeslány do úložiště balíčků IP.

## Podmínky

Než začnete s nasazováním balíčku řešení pomocí aplikace Genesys Administrator Extension, je třeba provést následující úkony:

- Nainstalujte nejnovější verzi agenta pro místní správu (LCA) v cílových hostitelích. Zároveň bude v každém hostiteli nainstalován a nakonfigurován agent nasazení Genesys. Pokyny naleznete v [příručce k nasazení architektury](#).
- Nainstalujte v cílových hostitelích sadu Java SDK, aby byli schopni zpracovat pokyny k nasazení.
- Odešlete nezbytné balíčky IP do úložiště balíčků IP.

Úplný seznam předpokladů pro aplikaci Genesys Administrator Extension a nasazení řešení najdete v [příručce k nasazení aplikace Genesys Administrator Extension](#).

## Postupy

Můžete provádět následující akce:

- [vytváření definic řešení](#);
- [upravit definice řešení](#);
- [kopírovat definice řešení do klientů](#);
- [nasadit definice řešení](#);
- [stáhnout definice řešení](#);
- [odstranit definice řešení](#);
- [zobrazit historii definic řešení](#).

## Vytváření definic řešení

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Vytváření definic řešení

### Prerequisites

Než vytvoříte soubor definice řešení pomocí aplikace Genesys Administrator Extension, musíte provést následující úkony:

- Připravte soubor definice řešení.
- Odešlete všechny **instalační balíčky součástí Genesys** (IP), které jsou pro dané řešení nezbytné, do úložiště balíčků IP, k němuž má aplikace Genesys Administrator Extension přístup.

### Important

Když vytvoříte soubor definice řešení, musíte jej opatřit jedinečným názvem a číslem verze. Aplikace Genesys Administrator Extension vám nedovolí importovat definici řešení, pokud se její název nebo číslo verze shodují s již existující definicí. Stejně tak platí, že při úpravě již odeslané definice řešení je třeba navýšit číslo verze.

### Steps

1. Na obrazovce **Seznam definic řešení** klikněte na tlačítko **+**.
2. V oblasti **Odeslat definici řešení**, která se nachází napravo od **Seznamu definic řešení**, klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte definici řešení pro tento soubor definice řešení.
3. Klikněte na tlačítko **Odeslat**. V seznamu je zobrazen název souboru definice řešení, jak je určen v definici řešení.
4. Chcete-li ověřit, zda je možné definici řešení nasadit, proveďte následující kroky:
  - a. V seznamu souborů definic řešení klikněte na soubor definice řešení, který jste importovali v předchozích krocích.
  - b. Ověřte, zda lze soubor definice řešení nasadit, výběrem možnosti **Ověřit dostupnost IP** z nabídky **Související**.
  - c. Požadované balíčky IP, které byly nalezeny v úložišti balíčků IP, a ty, které chybějí, jsou zobrazeny v oblasti **Dostupnost IP**. Aby bylo možné tento soubor definice řešení nasadit, chybějící balíčky IP je třeba do úložiště balíčků IP odeslat. Po nalezení všech balíčků IP je soubor definice řešení kompletní a lze jej označit příznakem **Nasaditelné**.
5. Pokud žádné balíčky IP nechybí, v oblasti **Vlastnosti** na panelu **Podrobnosti** zaškrtněte políčko **Nasaditelné**.
6. Kliknutím na tlačítko **Uložit** uložíte změny nebo stisknutím tlačítka **Storno** ponechejte soubor definice řešení beze změny.

## Upravit definice řešení

**[+] Kliknutím zobrazíte postup**

## Procedure: Úprava definic řešení

## Steps

1. Na obrazovce **Seznam definic řešení** vyberte definici řešení, kterou chcete upravit.
2. V oblasti **Vlastnosti**, která je zobrazena napravo od **Seznamu definic řešení**, dle potřeby upravte následující pole:
  - **Popis**
  - **Poznámky**
  - **Nasaditelné**
3. Kliknutím na tlačítko **Uložit** uložte změny nebo stisknutím tlačítka **Storno** ponechejte definici řešení beze změny.

## Kopírovat definice řešení do klientů

**[+] Kliknutím zobrazíte postup**

## Procedure: Kopírování definic řešení do klientů

## Steps

1. Kliknutím na název definice řešení ji vyberte. Na pravé straně se zobrazí nový panel.
2. Na novém panelu klikněte na tlačítko **Související** a vyberte možnost **Kopírovat do klientů**. Na pravé straně se otevře nový panel **Kopírovat do klientů**.
3. Na panelu **Kopírovat do klientů** zadejte název klienta do pole **Rychlý filtr** nebo klikněte na tlačítko **Procházet** a prohledejte seznam klientů ve svém prostředí. Na pravé straně se otevře nový panel **Klienti**.



4. Klikněte na políčko vedle každého klienta, který má definici řešení obdržet. Název klienta se zobrazí na panelu **Kopírovat do klientů** v oblasti **Cíloví klienti**.
5. Klikněte na tlačítko **Další** ve spodní části panelu **Kopírovat do klientů**.
6. Kliknutím na tlačítko **Dokončit** zkopírujte definici řešení do klientů.

## Nasadit definice řešení

Nasazením řešení provedete jeho instalaci a konfiguraci v místním nebo vzdáleném umístění dle pokynů v definici řešení.

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Nasazování definic řešení

### Steps

1. Na obrazovce **Seznam definic řešení** vyberte soubor definice řešení, který chcete nasadit.
2. V oblasti **Vlastnosti** zobrazené napravo od **Seznamu definic řešení** klikněte na tlačítko **Související** a vyberte možnost **Instalovat** nebo **Nasadit profil**.
3. Postupujte podle pokynů průvodce nasazením.

### Important

Typ **Nasadit profil** se liší v závislosti na profilu určeném v souboru definice řešení. Například **název profilu=„aktualizace“** by vytvořil tlačítko **Nasadit profil: aktualizace**.

## Stáhnout definice řešení

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Stahování definic řešení

### Steps

1. Vyberte balíček řešení, pro které chcete exportovat definici řešení. Na pravé straně se zobrazí nový panel.
2. Klikněte na tlačítko **Stáhnout**. Aplikace Genesys Administrator Extension zahájí proces stahování ve vašem prohlížeči.

## Odstranit definice řešení

Když odstraníte soubor definice řešení, nebude odstraněn z databáze. Stejně tak nebudou odstraněny balíčky IP z úložiště balíčků IP.

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Odstraňování definic řešení

### Steps

1. Na obrazovce **Seznamu definic řešení** vyberte soubor definice řešení, který chcete odstranit.
2. V oblasti **Vlastnosti**, která je zobrazena napravo od **Seznamu definic řešení**, klikněte na tlačítko **Odstranit**.
3. V dialogovém okně Potvrzení odstranění proveďte některou z následujících akcí:
  - Chcete-li soubor definice řešení odstranit z databáze, klikněte na tlačítko **OK**.
  - Chcete-li soubor definice řešení ponechat a z databáze jej neodstraňovat, klikněte na tlačítko **Storno**.

## Zobrazit historii definic řešení

Balíčky řešení se mohou postupem času měnit. Mohou být aktualizovány (na novou verzi) a mohou zahrnovat malé i velké změny definice řešení. Řešení mohou být přidávána, odebírána či nahrazována. Aplikace Genesys Administrator Extension umožňuje generovat hlášení, která budou tyto změny sledovat.

---

**[+] Kliknutím zobrazíte postup****Procedure: Zobrazit historii definic řešení****Steps**

1. Vyberte řešení ze **Seznamu nasazených řešení**.
2. Klikněte na položku **Související** a vyberte možnost **Historie**. Napravo od **Seznamu nasazených řešení** se zobrazí panel **Historie**. Zprávy můžete filtrovat podle jednoho nebo více z následujících kritérií. **Čas, Uživatel, Klient** a **Změna**.

# Nasazená řešení

Obrazovka **Nasazená řešení** zobrazuje seznam balíčků řešení, které byly nasazeny a k jejichž zobrazení máte požadovaná oprávnění role. Tabulka **Seznam nasazených řešení** poskytuje následující informace o každém nasazeném řešení:

- **Název** - název balíčku řešení.
- **Verze** - číslo verze přiřazené osobou, která řešení nasadila.
- **Průběh** - grafický ukazatel průběhu každého nasazení.
- **Stávající** - informuje o balíčku řešení, který představuje poslední úspěšné nasazení pro daného klienta.
- **Profil** - typ profilu řešení.
- **Stav** - informuje, zda bylo nasazení úspěšné či neúspěšné.
- **Nasazeno klientem** - název klienta, který řešení nasadil.
- **Nasazeno uživatelem** - přihlašovací jméno uživatele, který řešení nasadil.
- **Spuštěno** - datum a čas, kdy bylo nasazení řešení zahájeno.
- **Ukončeno** - datum a čas, kdy bylo nasazení řešení dokončeno.
- **Klíč** - klient, který nasazené řešení obdržel.

## Nastavení oprávnění klientů

Nasazení řešení respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko **Filtr klienta** otevřete panel **Filtr klienta**. Na tomto panelu zaškrtněte políčka vedle všech klientů, které chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.

Řešení v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

## Další akce

Obrazovka **Nasazená řešení** zahrnuje také následující akce:

- Seznam můžete kdykoli obnovit kliknutím na tlačítko **Znovu načíst**.
- Pokud chcete zobrazit informace o určité instanci nasazení, klikněte na soubor definice řešení v seznamu. Informace o nasazení pro danou instanci nasazení jsou zobrazena napravo od seznamu
- Chcete-li instanci nasazení odstranit ze seznamu, klikněte na tlačítko **Odstranit**. Soubor definice řešení nebude odstraněn z databáze, pouze bude odstraněna korespondující položka historie ze seznamu na

---

této obrazovce.

- Chcete-li znovu nasadit již nasazený soubor definice řešení nebo restartovat dříve spuštěné nasazení, klikněte na tlačítko **Znovu nasadit**. Spustí se průvodce nasazením a pole vyplní hodnotami, které byly použity k nasazení souboru definice řešení. Tyto hodnoty můžete dle potřeby měnit. Své přihlašovací údaje pro nasazení budete muset zadat, protože tyto hodnoty automaticky vyplňovány nejsou.
- Pokud chcete exportovat soubor, který obsahuje vlastnosti, souhrn a akce nasazeného řešení pro účely auditu, vyberte nasazené řešení a klikněte na tlačítko **Export**.
- Zobrazte historii změn nasazení na panelu **Protokol nasazení** kliknutím na tlačítko **Související** a výběrem možnosti **Protokol nasazení**.

Během nasazování se napravo od **Seznamu nasazených řešení** zobrazí panel **Akce**. Během nasazování jsou akce uváděny v seznamu tak, jak jsou dokončovány. Po dokončení nasazení si můžete posunováním prohlédnout celý seznam.

### Important

Tlačítko **Znovu nasadit** nelze použít k opakovanému nasazení definice řešení, která byla odstraněna.

# Oprávnění

Oblast **Oprávnění** zobrazuje seznam všech oprávnění, která jsou uložena v aplikaci Genesys Administrator Extension (GAX). Je seřazen v hierarchii podle aplikace a uskupení oprávnění.

Položky v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení. Pomocí tlačítka Vybrat sloupce můžete přidávat a odebírat sloupce.

Oblast **Oprávnění** obsahuje následující informace:

- **Zobrazovaný název** - název oprávnění.
- **Od verze** - první verze instalačního balíčku používající toto oprávnění.
- **Požadavky** - jakékoli jiné oprávnění, které je vyžadováno.

**Role** a jejich oprávnění definují, co je možné v dané aplikaci provádět. V aplikaci GAX jsou role a jejich oprávnění řízeny pomocí objektů Role, které jsou přiřazovány **uživatelům** (včetně agentů) a **přístupovým skupinám**.

Informace o rozdělování oprávnění rolí pro aplikaci GAX najdete v [příručce k nasazení aplikace Genesys Administrator Extension](#). Další informace o oprávněních rolí konkrétně a o řízení přístupu na základě rolí obecně najdete v [příručce k nasazení zabezpečení systému Genesys 8.1](#).

Oprávnění jsou do aplikace GAX importována během odesílání instalačního balíčku (IP). Všechna oprávnění definovaná v metadatech balíčku IP jsou importována do databáze GAX. Oprávnění jsou v souboru XML metadat balíčku IP definována jako prvky „úkon“.

Klikněte na tlačítko **Procházet** a přidejte oprávnění z panelu **Oprávnění**. Chcete-li oprávnění ze seznamu **Přiřazená oprávnění** odebrat, označte položku a klikněte na tlačítko **Odebrat**.

# Správa provozních parametrů

Správa provozních parametrů (OPM) umožňuje vytváření parametrů (nazývaných „provozní parametry“), které jsou uloženy v konfigurační databázi jako součást objektů Transakce. Provozní parametry lze používat v parametrizovaných strategiích směrování a aplikacích, které jsou schopny číst objekty Transakce, v nichž jsou hodnoty parametrů definovány při spuštění a integrovány do toku hovorů.

V případě typu směrování Univerzální server pro směrování probíhá správa provozních parametrů následovně (podobným způsobem správa OPM funguje také v případě jiných typů směrování, ke kterým patří hlasové aplikace a orchestrační server Genesys:

- Poskytovatel služby definuje provozní parametr určením jeho typu a názvu, pomocí kterých se na něj odkazuje strategie, hlasová aplikace nebo jiná strategie směrování.
- Poskytovatel služby provozní parametry seskupí do šablony skupiny parametrů. Jeden objekt Provozní parametr může být asociován s jednou nebo více šablonami.
- Když poskytovatel služby nasadí šablony skupin parametrů na klienta, stane se každá šablona skupin parametrů skupinou parametrů pro daného klienta. Jednu šablonu skupin parametrů lze nasadit na více než jednoho klienta. Každá skupina parametrů v rámci klienta je jedinečná.
- Správce klienta nebo uživatel s odpovídajícími povoleními a oprávněními role zadá hodnoty provozních parametrů do skupiny parametrů, čímž umožní řízení aktivních strategií. Aplikace Genesys Administrator Extension tyto hodnoty ukládá do konfigurační databáze jako součást objektu Transakce.
- Aplikace Univerzální server pro směrování spustí strategii směrování, která přečte hodnoty provozních parametrů v asociovaných skupinách parametrů a integruje je do toku hovorů.

Správa provozních parametrů respektuje nastavení oprávnění klientů. Přístup máte pouze k těm objektům, ke kterým máte udělena přístupová oprávnění.

Tato kapitola zahrnuje následující témata:

## Parametry

Tato stránka vysvětluje, jak spravovat provozní parametry.

[Parametry](#)

## Skupiny parametrů

Tato stránka vysvětluje, jak spravovat skupiny parametrů.

[Skupiny parametrů](#)

### Šablony skupin parametrů

Tato stránka vysvětluje, jak spravovat šablony skupin parametrů.

---

[Šablony skupin parametrů](#)



# Parametry

Provozní parametry jsou parametry používané k přizpůsobení strategií směřování. V rámci správy provozního parametru definuje poskytovatel služby provozní parametry a seskupuje je do šablon skupin parametrů. Klienti, pro které jsou šablony skupin parametrů následně nasazeny, přizpůsobí hodnoty provozních parametrů, které jsou poté přečteny strategií směřování a zahrnuty do toku hovorů.

## Zobrazení

Tato obrazovka uvádí seznam všech souborů definic řešení, k jejichž zobrazení máte požadovanou oprávnění role. Seznam můžete kdykoli obnovit kliknutím na tlačítko **Znovu načíst**. Klikněte na provozní parametr v seznamu. Napravo od seznamu se zobrazí jeho vlastnosti, včetně typu. Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat několika způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu parametru, klíče, typu nebo klienta do pole Rychlý filtr.
- Kliknutím na tlačítko **Filtr klienta** (ikona s kruhem a vodorovným pruhem) otevřete panel filtr klienta. Na tomto panelu zaškrtněte políčka vedle všech klientů, které chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole Rychlý filtr na tomto panelu.
- Parametry v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

## Vlastnosti

### Vlastnosti provozních parametrů

Vlastnost	Popis
Zobrazovaný název	Název parametru. V systému musí být jedinečný
Název klíče	Název parametru, jak by byl zadán na kartě Příloha/Možnosti objektu Transakce v rámci aplikace Genesys Administrator. Pokud toto pole zůstane prázdné, bude použit název zobrazený v poli Zobrazovaný název
Typ	Typ parametru
Typ objektu	Toto pole se zobrazuje pouze pro parametry typu Konfigurační objekt a určuje typ konfiguračního objektu. Volitelně, když je vybrána možnost Konfigurační objekt, můžete zaškrtnout políčko <b>Více typů</b> a vybrat více konfiguračních objektů, které budou k parametru přidány. Pokud je zaškrtnuto políčko <b>Globální</b> otevře se samostatný panel umožňující zvolit klienty, kteří parametr obdrží

Vlastnost	Popis
Typ DN	Toto pole se zobrazuje pouze pro parametry typu Konfigurační objekt a typ objektu DN a určuje typ DN
Vlastní seznam Vlastní hodnota	<p>Tyto vlastnosti platí pouze pro parametry typu Vlastní seznam a určují členy vlastního seznamu. Seznam definujte následovně:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chcete-li přidat položku do seznamu, zadejte ji do pole Vlastní hodnota a klikněte na tlačítko Přidat</li> <li>• Chcete-li upravit položku v seznamu, vyberte hodnotu, proveďte změnu a klikněte na tlačítko OK</li> </ul> <p><b>Important</b>            Pokud si přejete, aby byla zobrazovaná hodnota položky ve vlastním seznamu jiná, než skutečná hodnota uložená v objektu Transakce, zadejte požadovaný údaj do pole Klíč.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pokud chcete odebrat položku ze seznamu, vyberte ji a klikněte na tlačítko Odstranit</li> <li>• Pořadí položek v seznamu můžete změnit výběrem položky a jejím posunutím nahoru nebo dolů v seznamu pomocí tlačítek se šipkami Nahoru a Dolů</li> <li>• Pro celá čísla, data a časy můžete definovat minimální a maximální hodnoty (limity)</li> </ul>
Povinné	Určuje, zda je parametr povinný nebo volitelný. Pokud je tato možnost zaškrtnutá, pro tento parametr musí být před uložením zadána hodnota. Pokud zaškrtnuta není, parametr je považován za volitelný a může být uložen i bez hodnoty. Tuto vlastnost je možné upravit později (například změnit povinný parametr na volitelný)
Globální	Pokud je tato možnost zaškrtnuta, parametr bude jedinečný v celém systému a bude sdílen v rámci všech klientů. Jeho skutečná hodnota musí být definována v okamžiku vytvoření a změnit ji může pouze poskytovatel služby
Hodnota	Pokud je tento parametr globální, toto je skutečná hodnota parametru a nelze ji změnit. Je možné nastavit výchozí hodnotu, která není rozšiřována do nasazených instancí skupiny parametrů. Zadání výchozí hodnoty je volitelné
Text nápovědy	Volitelný text popisující parametr nebo poskytující dodatečné informace

## Typy

Typ provozního parametru se zobrazuje v poli Typ v rámci vlastností parametru.

Typ	Popis
Zvukový prostředek	ARID zvukového prostředku
Logická hodnota	Pouze PRAVDA nebo NEPRAVDA
Konfigurační objekt	<p>Typ konfiguračního objektu, který je určen v poli Typ objektu vlastností parametru. Volitelně, když je vybrána možnost Konfigurační objekt, můžete zaškrtnout políčko <b>Více typů</b> a vybrat více konfiguračních objektů, které budou k parametru přidány. Pokud je zaškrtnuto políčko <b>Globální</b> otevře se samostatný panel umožňující zvolit klienty, kteří parametr obdrží. Podporovány jsou následující typy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent - skupina,</li> <li>• DN,</li> <li>• Osoba (častěji označován jako Uživatel),</li> <li>• Místo,</li> <li>• Skupina míst,</li> <li>• Dovednost,</li> <li>• Stavový server,</li> <li>• Transakce.</li> </ul>
Vlastní seznam	Platné hodnoty jsou omezeny na hodnoty určené v uživatelem definovaném seznamu, který je určen v poli Vlastní seznam / Vlastní hodnota ve vlastnostech parametru
Datum	Hodnota data ve formátu rrrr-mm-dd
Celé číslo	0 (nula) nebo záporné či kladné číslo bez desetinných míst
Osobnost	Název objektu Osobnost, určený hodnotou Identifikátor osobnosti, která je určena v seznamu osobností
<b>Plán</b>	Umožňuje uživatelům konfigurovat rozmezí dat a časů
Řetězec	Řetězec alfanumerických znaků i symbolů
Čas	Časová hodnota ve formátu hh:mm

## Parametr Plán

### [+] Kliknutím zobrazíte oblast

Parametr Plán umožňuje uživatelům určit řadu rozmezí dat a časů pro skupiny parametrů. Například může určovat pracovní dobu pro každého klienta.

## Procedure:

### Steps

1. Na panelu **Seznam parametrů** klikněte na tlačítko **+**.
2. Na panelu **+**, který se zobrazí napravo od panelu **Seznam parametrů**, definujte vlastnosti nového parametru.
3. V poli **Typ** zvolte možnost **Plán**. Pod polem **Typ** se zobrazí nová oblast s názvem **Plán**.
4. V oblasti **Plán** klikněte na tlačítko **Přidat**.
5. Na panelu **Datum**, který se zobrazí na pravé straně, vyberte typ **plánu**. Můžete zvolit možnost **Datum** a zadat konkrétní datum, nebo možnost **Den v týdnu** a zvolit den v týdnu.

Pokud vyberete možnost **Datum**:

- a. Aby byl parametr Plán použit, musíte zadat hodnoty **Rok, Měsíc, Den a Časové pásmo** (volitelně). Pokud neurčíte hodnotu **Časové pásmo**, bude použito místní časové pásmo systému.
- b. Pole **Časové rozsahy** je volitelné. Toto pole graficky znázorňuje časové rozmezí pro parametr Plán. Používá se 24hodinový formát času. Pokud je pole **Časové rozsahy** prázdné, parametr Plán bude platit pro celý den.
- c. Pokud chcete určit časové rozmezí, přesuňte kurzor myši na čas, kdy má parametr Plán začít platit.
- d. Klikněte a táhněte kurzor až na konečný čas pro tento parametr Plán. Zobrazí se pole graficky znázorňující časy, pro které bude tento parametr Plán platit.
- e. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

Pokud vyberete možnost **Den v týdnu**:

- a. Aby byl parametr Plán použit, musíte zadat hodnoty **Den v týdnu a Časové pásmo** (volitelně). Pokud neurčíte hodnotu **Časové pásmo**, bude použito místní časové pásmo systému.
- b. Pole **Časové rozsahy** je volitelné. Toto pole graficky znázorňuje časové rozmezí pro parametr Plán. Používá se 24hodinový formát času. Pokud je pole **Časové rozsahy** prázdné, parametr Plán bude platit pro celý den.
- c. Pokud chcete určit časové rozmezí, přesuňte kurzor myši na čas, kdy má parametr Plán začít platit.
- d. Klikněte a táhněte kurzor až na konečný čas pro tento parametr Plán. Zobrazí se pole graficky znázorňující časy, pro které bude tento parametr Plán platit.

e. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

6. Na panelu **+** proveďte jednu z následujících akcí:

- Chcete-li uložit nový parametr, klikněte na tlačítko **Uložit**.
- Chcete-li nový parametr zrušit a do databáze jej neukládat, klikněte na tlačítko **Storno**.

## Postupy

Na této obrazovce můžete provádět následující úkony:

- **definovat nové parametry**;
- **upravovat parametry**;
- **odstraňovat parametry**.

## Definování parametrů

Za normálních okolností nové provozní parametry definuje poskytovatel služby. Správci klienta mohou definovat vlastní parametry, které však lze přidávat pouze do šablon skupin parametrů v rámci stejného klienta.

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Definování parametrů

### Steps

1. Na panelu **Seznam parametrů** klikněte na tlačítko **+**.
2. Na panelu **+**, který se zobrazí napravo od panelu **Seznam parametrů**, definujte vlastnosti nového parametru.
3. Proveďte jednu z následujících akcí:
  - a. Chcete-li uložit nový parametr, klikněte na tlačítko **Uložit**.
  - b. Chcete-li nový parametr zrušit a do databáze jej neukládat, klikněte na tlačítko **Storno**.

## Upravování parametrů

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Upravování parametrů

##### Steps

##### Important

Podle pokynů v tomto tématu můžete upravovat všechny vlastnosti operačních parametrů s výjimkou vlastnosti **Hodnota**. Chcete-li nastavit nebo změnit skutečnou hodnotu provozního parametru ve skupině parametrů, přejděte k tématu Nastavování a upravování hodnot ve skupinách parametrů na kartě Postupy na stránce [Skupiny parametrů](#).

Když upravíte provozní parametr, změny budou rozšířeny do všech šablon skupin parametrů, které upravený parametr obsahují. Změny však nebudou rozšířeny do nasazených skupin parametrů.

1. Na panelu **Seznam parametrů** vyberte parametr, který chcete upravit.
2. Na panelu <parameter name>, který se zobrazí napravo od panelu **Seznam parametrů**, upravte dle potřeby vlastnosti parametru.
3. Kliknutím na tlačítko **Uložit** uložíte změny nebo stisknutím tlačítka **Storno** ponechejte parametr beze změny.

## Odstraňování parametrů

Můžete odstranit pouze ty provozní parametry, které nejsou přiřazeny k žádné šabloně skupin parametrů.

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Odstraňování parametrů

### Steps

1. Na panelu **Seznam parametrů** vyberte parametr, který chcete odstranit.
2. Na panelu <parameter name> zobrazeném napravo od panelu **Seznam parametrů** klikněte na tlačítko **Odstranit**.
3. V dialogovém okně Potvrzení odstranění proveďte některou z následujících akcí:
  - a. Chcete-li provozní parametr odstranit z databáze, klikněte na tlačítko **OK**.
  - b. Chcete-li provozní parametr ponechat a z databáze jej neodstraňovat, klikněte na tlačítko **Storno**.

## Skupiny parametrů

Skupiny parametrů jsou sady provozních parametrů, které jsou asociovány se strategií směrování. Jsou poskytovatelem služby nasazovány na klienta jako součást šablon skupin parametrů. Správce klienta poté přiřadí hodnoty provozním parametrům ve skupině parametrů. Když aplikace URS spustí strategii směrování, hodnoty provozních parametrů v asociované skupině parametrů budou zahrnuty do toku hovorů.

Přístup ke každé skupině parametrů je založen na nastavení řízení přístupu objektu Konfigurační transakce. Zde jsou obecné pokyny:

- Pokud má uživatel oprávnění **Aktualizace** ke složce Transakce, do které bude související objekt Konfigurační transakce uložen, může vytvořit novou skupinu parametrů.
- Pokud má uživatel k souvisejícímu objektu Konfigurační transakce oprávnění **Číst**, může skupinu parametrů zobrazit.
- Pokud má uživatel k souvisejícímu objektu Konfigurační transakce oprávnění **Aktualizovat**, může skupinu parametrů uložit.
- Pokud má uživatel k souvisejícímu objektu Konfigurační transakce oprávnění **Odstranit**, může skupinu parametrů odstranit.

Je možné upravovat hodnoty skupin parametrů i z jiných aplikací než GAX (například z aplikace Genesys Administrator nebo vrstvy pro konfiguraci). Pokud k tomu dojde, na panelu podrobností skupiny parametrů se zobrazí zpráva s upozorněním, že skupina parametrů není synchronizována. Budete vyzváni k výběru hodnoty z následujících možností:

- **Hodnota z databáze** - bude použita hodnota uložená v databázi aplikace Genesys Administrator Extension.
- **Hodnota z transakčního objektu** - bude použita externí hodnota.

Kliknutím na tlačítko **Uložit** synchronizujte skupinu parametrů.

## Zobrazení

Tato obrazovka zobrazuje seznam všech skupin parametrů, pro které je klient asociovaný s přihlášeným uživatelem asociovaný a k jejichž zobrazení máte požadovanou oprávnění role. Seznam můžete kdykoli obnovit kliknutím na tlačítko **Znovu načíst**. Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat několika způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**.
- Kliknutím na tlačítko **Filtr klienta** otevřete panel **Filtr klienta**. Na tomto panelu zaškrtněte políčka vedle všech klientů, které chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.
- Skupiny parametrů v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.



Kliknutím na název skupiny parametrů můžete zobrazit další informace o ní na novém panelu, který se otevře na pravé straně. Uživatelé mohou kliknutím na tlačítko **Řízení přístupu** změnit oprávnění pro skupinu parametrů za předpokladu, že mají pro daný objekt oprávnění **Aktualizace**.

## Postupy

Na této obrazovce můžete provádět následující úkony:

- nastavovat nebo upravovat hodnoty provozních parametrů ve skupině parametrů;
- změnit šablonu, kterou skupina parametrů používá jako základ, na jinou šablonu;
- odstranit skupinu parametrů.

### Nastavit nebo upravit hodnoty

Provozní hodnoty ve skupinách parametrů mohou mít přiřazeny výchozí hodnoty. Přiřazování hodnot těmto provozním parametrům, které jsou platné pro daného klienta, je zodpovědností správce klienta nebo osoby s odpovídajícími oprávněními role.

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Nastavování a upravování hodnot ve skupinách parametrů

##### Steps

1. Na obrazovce **Seznam skupin parametrů** vyberte skupinu parametrů, kterou chcete upravit.
2. Na panelu **Parametry**, který se zobrazí napravo od panelu **Seznam skupin parametrů**, dle potřeby zadejte nebo upravte hodnoty pro jednotlivé provozní parametry.
3. Kliknutím na tlačítko **Uložit** uložte změny nebo stisknutím tlačítka **Storno** změny zrušte a ponechejte skupinu parametrů beze změny.

##### Important

Je možné upravovat hodnoty skupin parametrů i z jiných aplikací než GAX

(například z aplikace Genesys Administrator nebo vrstvy pro konfiguraci). Pokud k tomu dojde, na panelu podrobností skupiny parametrů se zobrazí zpráva s upozorněním, že skupina parametrů není synchronizována. Budete vyzváni k výběru hodnoty z následujících možností:

- **Hodnota z databáze** - bude použita hodnota uložená v databázi aplikace Genesys Administrator Extension.
- **Hodnota z transakčního objektu** - bude použita externí hodnota.

Kliknutím na tlačítko **Uložit** synchronizujete skupinu parametrů.

## Změnit šablonu

Je možné změnit parametry asociované se skupinou parametrů a určené aplikace, které skupina používá. Změny však nelze provádět přímo ve skupině parametrů ani v šabloně skupin parametrů, která byla použita k nasazení skupiny parametrů.

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Změna šablony skupiny parametrů

### Steps

1. Novou šablonu skupiny parametrů můžete vytvořit zkopírováním aktuální šablony skupiny parametrů té skupiny parametrů, kterou chcete změnit. Vyberte šablonu skupiny parametrů.
2. Na panelu **<Parameter Group name>** zobrazeném na pravé straně klikněte na tlačítko **Změnit šablonu**.
3. Na panelu **Změnit šablonu**, který je zobrazen na pravé straně, vyberte novou šablonu skupiny parametrů v poli **Cílová šablona skupiny parametrů**.
4. Klikněte na tlačítko **Další**.
5. Zkontrolujte souhrn na panelu **Změnit šablonu**.
6. Klikněte na tlačítko **Dokončit**.
7. Klikněte na tlačítko **Zavřít**.

Pokud se již existující parametry či určené aplikace nacházejí v nové šabloně skupiny parametrů, na kterou je chcete změnit, budou použity znovu. Ze změněné skupiny parametrů bude odstraněn následující obsah:

- parametry, které se nenacházejí v nové šabloně skupiny parametrů, kterou chcete použít;
- určené aplikace, které se nenacházejí v nové šabloně skupiny parametrů, kterou chcete použít;

objekt Transakce, který skupinu parametrů zastupuje, je aktualizován novou sadou parametrů.

## Odstranit skupinu parametrů

Když odstraníte objekt Skupina parametrů z databáze, šablona skupiny parametrů a její provozní parametry z databáze odstraněny nebudou. Stejně tak nebude odstraněna ani strategie směřování, se kterou je objekt asociován. Hlavním efektem této akce je, že když aplikace URS spustí tuto strategii směřování pro daného klienta, hodnoty provozních parametrů ve skupině nebudou zahrnuty do toku hovorů.

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Odstranění skupiny parametrů

### Steps

1. Na obrazovce **Seznam skupin parametrů** vyberte skupinu parametrů, kterou chcete odstranit.
2. Na panelu <Parameter Group name> zobrazeném napravo od panelu Seznam skupin parametrů klikněte na tlačítko **Odstranit**.
3. V dialogovém okně Potvrzení odstranění proveďte některou z následujících akcí:
  - a. Chcete-li skupinu parametrů odstranit z databáze, klikněte na tlačítko **OK**.
  - b. Chcete-li skupinu parametrů ponechat a z databáze ji neodstraňovat, klikněte na tlačítko **Storno**.

## Šablony skupin parametrů

Šablony skupin parametrů jsou sady provozních parametrů, které lze nasazovat pro jednoho nebo více klientů a které jsou definovány poskytovatelem služby. Parametr je možné přidat do více než jedné šablony skupiny. Také můžete seskupovat sady parametrů do oblastí v rámci svých šablon skupin parametrů.

### Zobrazení

Tato obrazovka uvádí seznam všech definovaných šablon skupin parametrů, k jejichž zobrazení máte požadovanou oprávnění role. Seznam můžete kdykoli obnovit kliknutím na tlačítko **Znovu načíst**. Když kliknete na šablonu skupiny parametrů v seznamu, napravo od něj se zobrazí její vlastnosti. Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat několika způsoby: Obsah tohoto seznamu můžete filtrovat dvěma způsoby:

- Zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**. Seznam se dynamicky aktualizuje a zobrazuje položky, které odpovídají textu v poli **Rychlý filtr**.
  - Kliknutím na tlačítko **Filtr klienta** otevřete panel **Filtr klienta**. Na tomto panelu zaškrtněte políčka vedle všech klientů, které chcete vybrat. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr** na tomto panelu.
  - Šablony skupin parametrů v seznamu můžete seřadit kliknutím na záhlaví sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví sloupce obrátíte pořadí řazení.

### Vlastnosti

#### Vlastnosti šablon skupin parametrů

Vlastnost	Popis
Název	Název šablony skupiny parametrů. V systému musí být jedinečný
Popis	Volitelný text popisující šablonu skupiny parametrů nebo poskytující dodatečné informace
Parametry	Seznam provozních parametrů, které byly do šablony skupiny parametrů přidány. Oblasti, do kterých tato šablona skupiny parametrů patří, jsou zde uvedeny také <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Important</b></p> <p>Oblasti je možné odstraňovat. Odstraněním oblasti odstraníte pouze uskupení oblasti. Parametry, které odstraněná oblast obsahovala, odstraněny nebudou.</p> </div>
Použito	(Pouze ke čtení) Použito k nasazení skupiny parametrů

## Postupy

Na této obrazovce můžete provádět následující úkony:

- vytvořit šablony skupin parametrů;
- upravit šablony skupin parametrů;
- odstranit šablony skupin parametrů;
- spravovat seznam provozních parametrů v šabloně skupiny parametrů;
- distribuovat šablony skupin parametrů;
- asociovat aplikace;
- zjistit, u které skupiny parametrů je šablona skupiny parametrů použita, a šablonu této skupiny změnit;
- zobrazit historii změn šablony skupiny parametrů na panelu Historie po kliknutí na tlačítko **Související** a možnost **Historie**

### Vytvořit šablony skupin parametrů

Poskytovatel služby vytvoří šablony skupin parametrů a přiřadí k nim provozní parametry.

#### [+] Kliknutím zobrazíte postup

### Procedure: Vytváření šablon skupin parametrů

#### Steps

1. Na panelu **Seznam šablon skupin parametrů** klikněte na tlačítko +.
2. Na panelu +, který se zobrazí napravo od panelu **Seznam šablon skupin parametrů**, zadejte vlastnosti (a přidejte parametry) nové šablony.
3. Volitelně můžete kliknout na možnost **Přidat oblast** a přidat šablonu skupiny parametrů do oblasti v seznamu **Šablona skupiny parametrů**. Na pravé straně se zobrazí nový panel. Můžete provádět níže uvedené akce:
  - Na novém panelu zadejte název nové oblasti do pole **Název**.
  - Zadejte název klíče pro novou oblast do pole **Název klíče**.

**Important**

Tato pole musejí být v rámci šablony skupiny parametrů jedinečná.

4. Kliknutím na tlačítko **Uložit** novou šablonu skupiny parametrů uložte nebo ji stisknutím tlačítka **Storno** zrušte bez uložení do databáze.

## Upravit šablony skupin parametrů

Provedené změny šablony skupiny parametrů nejsou rozšiřovány do skupin parametrů, které šablonu používají.

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Upravování šablon skupin parametrů

##### Steps

1. Na panelu **Seznam šablon skupin parametrů** vyberte šablonu skupiny parametrů, kterou chcete upravit.
2. Na panelu <Parameter Group Template name>, který se zobrazí napravo od panelu **Seznam šablon skupin parametrů**, upravte vlastnosti šablony skupiny parametrů dle potřeby.
3. Po dokončení úprav šablony skupiny parametrů uložte změny kliknutím na tlačítko **Uložit**, nebo je stisknutím tlačítka **Storno** zrušte a ponechejte šablonu skupiny parametrů beze změny.

## Odstranit šablony skupin parametrů

Šablonu skupiny parametrů, která je aktuálně nasazená, nelze odstranit.

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Odstraňování šablon skupin parametrů

### Steps

1. Na panelu **Seznam šablon skupin parametrů** vyberte šablonu skupiny parametrů, kterou chcete odstranit.
2. Na panelu <Parameter Group Template name> zobrazeném napravo od panelu Seznam šablon skupin parametrů klikněte na tlačítko **Odstranit**.
3. V dialogovém okně Potvrzení odstranění proveďte některou z následujících akcí:
  - a. Chcete-li šablonu skupiny parametrů odstranit z databáze, klikněte na tlačítko **OK**.
  - b. Chcete-li šablonu skupiny parametrů ponechat a z databáze ji neodstraňovat, klikněte na tlačítko **Storno**.

## Správa seznamu parametrů

V šabloně skupiny parametrů můžete spravovat seznam provozních parametrů následujícími způsoby:

### [+] Přidávání provozních parametrů do šablony skupiny parametrů

## Procedure: Přidávání provozních parametrů do šablony skupiny parametrů

### Steps

1. Vyberte šablonu skupiny parametrů, do které mají být provozní parametry přidány, ze seznamu šablon skupin parametrů.
2. V seznamu **Parametry** klikněte na tlačítko **Přidat**.
3. Na panelu **Parametry**, který se zobrazí na pravé straně, vyberte provozní parametry, které chcete přidat. Vybrané provozní parametry budou nyní zobrazeny v seznamu **Parametry**.
4. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

### [+] Změna pořadí provozních parametrů v seznamu vybraných

## parametrů

### Procedure: Změna pořadí provozních parametrů v seznamu vybraných parametrů

#### Steps

Postup změny pořadí provozních parametrů v šabloně skupiny parametrů:

1. Vyberte šablonu skupiny parametrů, ve které má být pořadí provozních parametrů změněno.
2. V seznamu **Parametry** vyberte parametr, který chcete přesunout, a pomocí šipek nahoru a dolů změňte jeho pořadí v seznamu. Také můžete parametr na novou pozici v pořadí přetáhnout.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## [+] Odebírání provozních parametrů ze šablony skupiny parametrů

### Procedure: Odebírání provozních parametrů ze šablony skupiny parametrů

#### Steps

1. Vyberte šablonu skupiny parametrů, ze které má být provozní parametr odebrán.
2. V seznamu **Parametry** vyberte parametr, který chcete odebrat, a klikněte na tlačítko **Odebrat**.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Distribuovat šablony skupin parametrů

Poskytovatel služby nasadí šablony skupin parametrů pro klienty. V tom okamžiku se šablona skupiny parametrů stane skupinou parametrů a bude asociována se strategií směrování.

## [+] Kliknutím zobrazíte postup



## Procedure: Distribuce šablon skupin parametrů

### Steps

1. Na panelu **Seznam šablon skupin parametrů** vyberte šablonu skupiny parametrů, kterou chcete nasadit.
2. Na panelu <Parameter Group Template name> zobrazeném napravo od panelu **Seznam šablon skupin parametrů** klikněte na tlačítko **Nasadit**.
3. Na panelu **Nasazení skupiny parametrů** zadejte následující údaje:
  - a. Název skupiny parametrů - název přiřazený k této skupině parametrů.
  - b. Klient - klient, ke kterému tato skupina parametrů patří.
  - c. Aplikace - strategie směřování, která bude použita tímto klientem a je asociována s touto skupinou parametrů. Klikněte na tlačítko **Hledat** a vyberte strategii směřování ze seznamu.
4. Klikněte na tlačítko **Další**.
5. Na panelu **Klient** vyberte názvy klientů, pro které chcete skupinu parametrů nasadit.
6. Klikněte na tlačítko **Další**.
7. Na panelu **Nasazení skupiny parametrů** určete kliknutím na tlačítko **Přidat** aplikace, které chcete v rámci této skupiny parametrů povolit.
8. Na panelu **Určené aplikace** vyberte názvy aplikací, které chcete přidat.
9. Klikněte na tlačítko **Další**.
10. Prohlédněte si náhled nasazení v rámci souhrnu. Pokud jste s nasazením spokojeni, klikněte na tlačítko **Dokončit**. Pokud chcete provést úpravy, klikněte na tlačítko **Předchozí**.
11. Klikněte na tlačítko **Zavřít**.

### Important

Šablonu skupiny parametrů můžete po nasazení upravit. Například můžete přidat, odebrat, uspořádat či změnit parametry v již nasazené šabloně skupiny parametrů. Po uložení můžete změny synchronizovat a všechny skupiny parametrů vytvořené ze šablony skupiny parametrů budou aktualizovány na novou strukturu.

---

# Správa zvukových prostředků

Okno Správa zvukových prostředků (ARM) umožňuje spravovat osobnosti a jejich asociované zvukové prostředky (oznámení a hudební soubory).

Osobnosti můžete vytvářet za účelem usnadnění organizace souborů, které patří určitým osobám. Například můžete mít osobnost nazvanou Jan, která používá dialogy mluvené v češtině mužem. Nebo můžete mít osobnost nazvanou Mary, která používá dialogy mluvené v angličtině ženou.

Můžete nahrávat dva typy zvukových prostředků:

- Vyhlášení - tyto soubory obsahují mluvené dialogy, které budou přehrávány zákazníkům. Například můžete mít soubor s vyhlášením, který bude zákazníky informovat o provozní době.
- Hudba - jedná se o soubory, které zákazníkům přehrávají hudbu. Například můžete používat hudební soubor, který bude přehrávat hudbu zákazníkům čekajícím na přepojení na agenta.

Okno **Zvukové prostředky** v aplikaci Genesys Administrator Extension (GAX) představuje sjednocený seznam vašich osobností a zvukových prostředků. V případě každého zvukového prostředku aplikace GAX zobrazí následující:

- Logo znázorňující, zda je soubor označen jako Vyhlášení nebo Hudba.
- Název zvukového prostředku.
- ID zvukového prostředku (ARID).
- Další sloupce, jeden pro každou osobnost, které informují o tom, která z osobností tento zvukový prostředek používá.

Klikněte na tlačítko **Zobrazit rychlé filtrování** a zadejte název nebo část názvu objektu do pole **Rychlý filtr**. Seznam se dynamicky aktualizuje a zobrazuje položky, které odpovídají textu v poli **Rychlý filtr**.

Správa zvukových prostředků (ARM) je integrována se **správou provozních parametrů (OPM)**, aby mohli uživatelé dynamicky vybírat osobnosti a zvukové prostředky k použití se strategií využívající parametry či s orchestrační aplikací nebo se směrováním využívajícím parametry či hlasovými aplikacemi.

Přístup k systému ARM je založen na oprávněních rolí a oprávněních řízení přístupu ke klientům:

- Přístup uživatelů k obrazovkám systému ARM nebo některým jeho funkcím je řízen oprávněními rolí.
- Oprávnění řízení přístupu definují, které zvukové prostředky může ověřený uživatel zobrazovat či upravovat. Přístup ke zvukovým prostředkům je zajišťován klientem. Uživatelé mají přístup ke všem zvukovým prostředkům pro každého klienta, ke kterému mají přístup.

Poskytovatelé služeb najdou informace o sdílení prostředků s klienty v části **Zvukové prostředky (Správce konfigurace)**.

Kliknutím na některou z níže uvedených karet zobrazíte další informace.

## Osobnosti

### Vytvoření osobnosti

Chcete-li vytvořit nový objekt Osobnost, klikněte na tlačítko **Nový**.

#### [+] Zobrazit postup

### Procedure: Vytvoření osobnosti

#### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový** a vyberte možnost **Přidat osobnost**.
2. Zadejte následující údaje:
  - **Název osobnosti** - jméno této osobnosti.
  - **Jazyk** - jazyk, kterým tato osobnost hovoří.
  - **Popis** - popis této osobnosti.
  - **Pohlaví** - vyberte možnost Muž, Žena nebo Neurčeno.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

### Nahrávání zvukových prostředků

#### [+] Zobrazit postup

### Procedure: Nahrávání zvukových prostředků

#### Steps

1. Určete, který zvukový prostředek a kterou osobnost chcete k souboru přiřadit. Po identifikaci v tabulce vyberte buňku nebo umístěte kurzor nad buňku, kterou sdílí cílový zvukový prostředek i osobnost.
2. Klikněte na tlačítko **Odeslat zvukový soubor**.

3. Váš prohlížeč otevře dialogové okno, ve kterém můžete vybrat zvukový prostředek k nahrání. Vyberte soubor, který chcete nahrát.
4. Zvukový prostředek bude odeslán do aplikace GAX a bude přiřazen k dané osobnosti.

## Další akce

Po vytvoření osobnosti můžete:

- Upravit osobnost - po kliknutí na tlačítko **Upravit** vedle osobnosti můžete upravit její vlastnosti.
- Odstranit osobnost - kliknutím na tlačítko **Upravit** zobrazíte vlastnosti osobnosti. V okně **Upravit osobnost** můžete osobnost odstranit kliknutím na tlačítko **Odstranit**.

## Important

Osobnost, která je součástí jednoho nebo více objektů Soubor se zvukovými prostředky, nelze odstranit.

- Pracovat se zvukovým prostředkem - jakmile je zvukový prostředek přiřazen k osobnosti, zpřístupní se několik možností k práci se souborem.
  - Přehrát soubor - po kliknutí na tlačítko Přehrát si můžete soubor poslechnout.
  - **Odstranit** - odstraní soubor. Asociované osobnosti nebudou odstraněny, ale budou odstraněny původní zvukové soubory. Soubor může být odstraněn pouze v případě, že zvukový prostředek, ke kterému je přiřazen, není nasazen. Pokud je uživatelem provádějícím tuto operaci poskytovatel řešení, soubor lze odstranit pouze v případě, že nebyl vytvořen klientem.
  - **Znovu zpracovat** - opakované zpracování rekonstruuje soubor zvukového prostředku z původního nahraného zvukového souboru (pokud nebyl odstraněn z databáze či cílového úložiště). Také provede jakékoli nezbytné převody mezi zvukovými formáty.
  - **Stáhnout** - umožňuje stáhnout soubor do vašeho počítače.
  - **Kódování** - zobrazí informace o způsobu, jakým byl soubor zakódován aplikací GAX. Když jsou nahrány zvukové soubory, aplikace GAX je automaticky zakóduje do následujících formátů: μ-law, A-law a GSM.

## Zvukové prostředky

### Vytvoření zvukového prostředku

Chcete-li vytvořit nový objekt Zvukový prostředek, klikněte na tlačítko **Nový**.

### [+] Zobrazit postup

## Procedure: Vytvoření zvukového prostředku

### Steps

1. Klikněte na tlačítko **Nový** a vyberte možnost **Přidat zprávu**.
2. Zadejte následující údaje:
  - **Název** - název tohoto zvukového prostředku.
  - **Popis** - popis tohoto zvukového prostředku.
  - **Typ** - určete, zda je tento zvukový prostředek Hudba (hudební soubor) nebo Vyhlášení (soubor s vyhlášením).
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Nahrávání zvukových prostředků

### [+] Zobrazit postup

## Procedure: Nahrávání zvukových prostředků

### Steps

1. Určete, který zvukový prostředek a kterou osobnost chcete k souboru přiřadit. Po identifikaci v tabulce vyberte buňku nebo umístěte kurzor nad buňku, kterou sdílí cílový zvukový prostředek i osobnost.
2. Klikněte na tlačítko **Odeslat zvukový soubor**.
3. Váš prohlížeč otevře dialogové okno, ve kterém můžete vybrat zvukový prostředek k nahrání. Vyberte soubor, který chcete nahrát.
4. Zvukový prostředek bude odeslán do aplikace GAX a bude přiřazen k dané osobnosti.

## Odstraňování zvukových prostředků

### [+] Zobrazit postup

## Procedure: Odstraňování zvukových prostředků

### Steps

1. Zaškrtněte políčko vedle zvukového prostředku, který chcete odstranit.
2. Klikněte na tlačítko **Odstranit**.

### Important

- Když odstraníte zvukový prostředek, všechny soubory, které jsou s ním asociovány, budou také odstraněny.
- Pokud odstraňujete zvukový prostředek, který je používán správou provozních parametrů, a tento zvukový prostředek je používán jedním nebo více parametry či skupinami parametrů, zobrazí se zpráva upozorňující na tuto skutečnost. Pokud tato situace nastane, můžete odstranění zrušit, odstranění ale nelze vynutit.

### Další akce

Jakmile soubor odešlete, můžete soubor vybrat nebo označit kurzorem a vybrat některou z následujících akcí:

- **Přehrát soubor** - po kliknutí na tlačítko Přehrát si můžete soubor poslechnout.
- **Odstranit** - odstraní soubor. Asociované osobnosti nebudou odstraněny, ale budou odstraněny původní zvukové soubory. Soubor může být odstraněn pouze v případě, že zvukový prostředek, ke kterému je přiřazen, není nasazen. Pokud je uživatelem provádějícím tuto operaci poskytovatel řešení, soubor lze odstranit pouze v případě, že nebyl vytvořen klientem.
- **Znovu zpracovat** - opakované zpracování rekonstruuje soubor zvukového prostředku z původního nahraného zvukového souboru (pokud nebyl odstraněn z databáze či cílového úložiště). Také provede jakékoli nezbytné převody mezi zvukovými formáty.
- **Stáhnout** - umožňuje stáhnout soubor do vašeho počítače.
- **Kódování** - zobrazí informace o způsobu, jakým byl soubor zakódován aplikací GAX. Když jsou nahrány zvukové soubory, aplikace GAX je automaticky zakóduje do následujících formátů: μ-law, A-law a GSM.