



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

[Správce konfigurace](#)

# 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 zobrazeních 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 zobrazeních seznamů uvidíte následující tlačítka: <b>Nový</b>, <b>Klonovat</b> a <b>Přesunout do</b>.</li> <li>V zobrazeních 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. 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 **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** přijměte změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijměte 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** přijměte změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijměte 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
```

## Správce konfigurace

---

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

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

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