



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

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. Configuration Server neumožňuje, aby byly současně připojeny dvě aplikace běžící na pozadí se stejným názvem. Naproti tomu jeden objekt v databázi Configuration Database může reprezentovat libovolný počet aplikací s grafickým uživatelským rozhraním stejného typu a se stejnými konfiguračními parametry.

Zobrazení aplikací

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**.

Práce s objekty Aplikace

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 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 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**.
- **Konfigurace 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 |Title=Vytváření objektů Aplikace |Purpose= |Prereqs= |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 databázi Configuration Database jedinečná. Společnost Genesys nedoporučuje používat symboly (včetně jednoduchých a dvojitých uvozovek) v názvech aplikací. Pokud je použijete, aplikace nemusí fungovat správně.**
 - `[[CfgAppPrototype|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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.**

Následující pole se týkají pouze aplikací běžících na pozadí, nikoli 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 Configuration Server.**
- **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 Configuration Server.**
- **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 Configuration Server.**
- **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 Solution Control Server 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 aplikací 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 Configuration Server přihlašovat jménem účtu SYSTEM.**
- **Přihlášení - účet - identifikuje účet, který musí aplikace používat k přihlášení k serveru Configuration Server. Pokud je zaškrtnuta možnost Přihlášení - systém, toto pole je neaktivní. V případě aplikací typu serveru Configuration Server má toto pole výchozí hodnotu Prostředí\default.**

Important

Pokud nastavujete proxy Configuration Server, společnost Genesys důrazně doporučuje použít výchozí hodnotu (prostředí\default).

- **[[ConfigMgmt#t-5]Certifikát - hodnota certifikátu zabezpečení.** V systému Windows vyberte hodnotu certifikátu ze seznamu nainstalovaných certifikátů. V systému UNIX zadejte úplnou cestu k souboru **<sériové_číslo>_<název_hostitele>_cert.pem**.
- **Popis certifikátu - volitelný popis certifikátu.**
- **Klíč certifikátu - úplná cesta k souboru klíče bezpečnostního certifikátu:** **<sériové_číslo>_<název_hostitele>_priv_key.pem. 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 [Genesys Security Deployment Guide](#).

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 agenta Local Control Agent nebo Solution Control Server 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 páry klíčů=a hodnot, oddělený středníky (;). Tato vlastnost je závislá na konkrétní aplikaci. Případné vhodné hodnoty pro toto pole zjistíte v dokumentaci konkrétní aplikace.**

- **Parametry aplikace - jakýkoli text, obvykle páry klíčů=a hodnot, oddělený středníky (;).** Tato vlastnost je závislá na konkrétní aplikaci. Případné vhodné hodnoty pro toto pole zjistíte v dokumentaci konkrétní aplikace.
5. Kliknutím na tlačítko **Použít** uložíte 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, který je pro port nakonfigurován.**
 - **[[ConfigMgmt#t-5]Certifikát - hodnota certifikátu zabezpečení. V systému Windows vyberte hodnotu certifikátu ze seznamu nainstalovaných certifikátů. V systému UNIX zadejte úplnou cestu k souboru <sériové_číslo>_<název_hostitele>_cert.pem.**
 - **Popis - volitelný popis certifikátu.**
 - **Klíč certifikátu**—Úplná cesta k souboru klíče bezpečnostního certifikátu: <sériové_číslo>_<název_hostitele>_priv_key.pem. 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 [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Parametry přenosového protokolu - jakýkoli text, obvykle páry klíčů=a hodnot, oddělený středníky (;).** Tato vlastnost je závislá na konkrétní aplikaci. Případné vhodné hodnoty pro toto pole zjistíte v dokumentaci konkrétní aplikace.
 - **Parametry aplikace - jakýkoli text, obvykle páry klíčů=a hodnot, oddělený středníky (;).** 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 neomezuje 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**.

```
|NextSteps= }}
```

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 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 Message Server a součástí 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 Standardní 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 Konzola.**
5. Proveďte jednu z následujících akcí:

- Pokud jste v předchozím kroku vybrali možnost **Síťový server pro protokolování**, přejděte do oblasti **Message Server** a vyberte Message Server, 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**.