

GENESYS[®]

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

Hromadný import/export dat agentů

4/16/2025

Obsah

- 1 Hromadný import/export dat agentů
 - 1.1 Vytvoření prázdné šablony
 - 1.2 Export dat
 - 1.3 Odeslání souboru
 - 1.4 Akce skriptů

Hromadný import/export dat agentů

Chcete-li vytvořit nebo upravit velké počty agentů, odešlete soubor s hodnotami oddělenými čárkami (CSV) obsahující informace o nových a změněných agentech. Zadejte nebo změňte hodnoty v příslušných sloupcích pro požadovaného agenta. Jakmile soubor odešlete do aplikace GAX, agenti, kteří jsou v něm uvedeni, budou vytvořeni nebo upraveni v souladu s akcí uvedenou ve sloupci Akce.

Aplikace GAX umožňuje pro tento účel vytvořit šablony tabulek. Můžete vytvořit prázdnou šablonu obsahující pouze záhlaví sloupců, případně exportovat data ze stávajících záznamů agentů. Pokud chcete vytvořit nebo aktualizovat záznamy agentů, exportovanou tabulku lze upravit a poté znovu importovat do aplikace GAX.

Tip

Můžete vytvořit různé šablony, které vyhovují specifickým scénářům pro vaše operace.

Vytvoření prázdné šablony

Prázdná šablona obsahuje všechny povinné sloupce a všechna vámi zvolená záhlaví sloupců. Neobsahuje žádná data. Zadání veškerých dat je na vás.

[+] Zobrazit kroky

Procedure: Vytvoření prázdné šablony pro hromadné aktualizace agentů

Purpose: Slouží k vytvoření šablony pouze se záhlavími sloupců (bez hodnot), kterou můžete použít k hromadnému odesílání nových a změněných dat agentů.

Steps

- Chcete-li vytvořit šablonu, klikněte na možnost Vytvořit tabulku v okně Agenti nebo v okně Historie. Otevře se okno výběru sloupců, v němž můžete vybrat sloupce, které chcete použít v šabloně.
- 2. V okně výběru sloupců vyberte pole, která chcete zahrnout do šablony. Vybrané sloupce se zobrazí v seznamu sloupců nalevo. Pomocí přetažení názvů sloupců nebo pomocí šipek můžete

sloupce seřadit v požadovaném pořadí. Vezměte v úvahu následující skutečnosti:

- Povinná pole jsou vždy uvedena.
- Pole Akce je vždy přidáno jako první sloupec.
- U dovedností, skupin agentů, přístupových skupin a přepínačů lze jako sloupec vybrat každý objekt. Záhlaví sloupce se zobrazuje jako <type>:<name>.
- Virtuální skupiny agentů nelze importovat/exportovat hromadně, takže nejsou uvedeny v tabulce skupin agentů.
- Jakmile sloupce vyberete a seřadíte, klikněte na možnost Vytvořit tabulku. Aplikace GAX vygeneruje a stáhne soubor šablony s názvem <logged-in user>_generated_spreadsheet_<date stamp>.csv.

Export dat

Aplikace GAX umožňuje exportovat data ze stávajících datových záznamů. Pokud upravujete tabulku, kterou chcete použít jako šablonu, po provedení příslušných změn ji uložte jako soubor CSV a odešlete ji do aplikace GAX.

[+] Zobrazit kroky



Odeslání souboru

Před odesláním hromadných aktualizací je nutné zadat data do tabulky a uložit tuto tabulku jako soubor CSV. K dispozici jsou dva postupy:

- Vytvoření prázdné šablony a zadání příslušných hodnot pravděpodobně nejvhodnější postup, pokud především přidáváte nové agenty.
- Export stávajících dat a přidání dat či provedení potřebných změn pravděpodobně nejvhodnější postup, pokud především hodláte změnit stávající agenty. Můžete exportovat pouze informace pro požadované agenty, takže si ušetříte čas s vyplňováním příslušných povinných informací.

Příklad připravené tabulky a souboru CSV najdete zde.

Nyní pokračujte a odešlete data do aplikace GAX.

[+] Zobrazit kroky

Procedure: Odeslání souboru CSV

Purpose: Umožňuje odeslat soubor CSV do aplikace GAX a hromadně aktualizovat informace o agentech.

Steps

- 1. Klikněte na možnost Importovat v okně Agenti nebo v okně Historie.
- 2. Klikněte na možnost **Vybrat soubor** a vyberte požadovaný soubor CSV v okně pro výběr souborů.
- 3. Klikněte na tlačítko Odeslat tabulku. Aplikace GAX zahájí ověřování souboru a zobrazí informace o stavu operace. Kliknutím na možnost Zavřít můžete okno zavřít, případně z něj můžete sledovat stav operace. Pokud okno zavřete, zpracování bude dále pokračovat a bude je možné sledovat v okně Historie.
 - Pokud je tabulka platná, kliknutím na možnost Pokračovat zahajte odesílání.
 - Pokud dialogové okno zobrazí jednu nebo více chyb, otevřete soubor v novém okně a dané chyby opravte. Poté tento postup zopakujte od kroku 2.
- 4. Aplikace GAX zahájí zpracování záznamů a zobrazí informace o stavu operace. V případě potřeby můžete postupovat následujícími způsoby:
 - Klikněte na možnost Zavřít okno. Zpracování bude dále pokračovat a bude je možné sledovat v okně Historie.
 - Klikněte na možnost **ZASTAVIT operaci** a poté volbu potvrďte kliknutím na možnost **Ano**, **ZASTAVIT operaci**. Jakmile se zpracování zastaví, vrátíte se na zobrazení seznamu agentů.
- 5. Pokud jste odesílání nezastavili, aplikace GAX po dokončení zpracování záznamů zobrazí zprávu **Operace byla dokončena**. Dále zobrazí souhrnné informace o výsledcích, konkrétně počet

úspěšně vytvořených a/nebo aktualizovaných záznamů a počet záznamů, při jejichž aktualizaci nebo vytváření došlo k chybě. Kliknutím na možnost **Zavřít okno** se vrátíte na hlavní seznam agentů.

Akce skriptů

Pro nové uživatele:

- 1. Vytvoření nové osoby se zadanými vlastnostmi v zadané složce.
- 2. Přiřazení nové osoby ke specifickým přístupovým skupinám.
- 3. Přiřazení nové osoby ke specifickým skupinám agentů.
- 4. Přidání zadaných dovedností k agentům.
- 5. Postup u agentů:
 - Pokud hodnota v poli Rozšíření nebyla zadána, vytvořte a přiřaďte přihlašovací údaje agentů ke všem specifikovaným přepínačům s přihlašovacím kódem odpovídajícím uživatelskému jménu agenta. Přihlašovací údaje agentů se vytvářejí ve složce přihlašovacích údajů agentů přepínače se stejnou hierarchií složek, jaká je zadána pro objekt Osoba ve vlastnosti Složka.
 - Pokud je v poli Rozšíření zadána hodnota, vytvoří se nové místo s názvem odpovídajícím uživatelskému jménu agenta. DN rozšíření se vytvářejí s číslem odpovídajícím poli Rozšíření u všech specifikovaných přepínačů. Přihlašovací údaje agentů se vytvářejí a přiřazují ke všem specifikovaným přepínačům, jejichž přihlašovací kód odpovídá hodnotě v poli Rozšíření. Všechny objekty se vytvářejí v příslušných kořenových složkách se stejnou hierarchií složek, jaká je zadána pro objekt Osoba ve vlastnosti Složka.

Pro stávající uživatele:

- 1. Pole Uživatelské jméno a Je agent musí být ve vstupním souboru vyplněna, aby bylo možné identifikovat osobu.
- 2. Všechna ostatní pole jsou nepovinná.
- 3. Pokud je definováno nepovinné pole, jeho hodnota je porovnána se stávající hodnotou, a pokud se liší, je pro danou osobu aktualizována.