



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

# Genesys Administrator Extension Help

Genesys Administrator 8.5.2

# Table of Contents

<b>Genesys Administrator Extension - nápověda</b>	<b>5</b>
<b>Rozhraní - přehled</b>	<b>7</b>
Přihlašovací jméno a heslo	8
Nabídka Profil	9
Uživatelské rozhraní	14
Přidávání odkazů na navigační panel	16
Správa zásuvných modulů	17
Používání konzoly příkazového řádku (CLC)	20
Sady hromadných změn	36
<b>Agenti</b>	<b>44</b>
Hromadný import/export dat agentů	52
Hromadné přiřazení dovedností agentům	56
Soubor CSV	59
Okno Historie	63
<b>Správce konfigurace</b>	<b>65</b>
Účty	78
Přístupové skupiny	79
Agent - skupiny	82
Uživatelé (osoby)	86
Role	91
Dovednosti	93
Pravidla pro kapacitu	95
Prostředí	106
Šablony aplikace	107
Aplikace	110
Podmínky výstrahy	119
Hostitelé	125
Skripty	132
Řešení	137
Klienti	142
Časová pásma	146
Přepínání	150
Agent - přihlášení	151
DN	154
Skupiny DN	159

IVR	163
Porty IVR	166
Místa	169
Skupiny míst	172
Přepínače	175
Spojovatelný	179
Směrování/e-Služby	181
Zvukové prostředky (Správce konfigurace)	182
Obchodní atributy	188
Hodnoty obchodních atributů	191
Tabulky s cíli	193
Statistické dny	197
Statistické tabulky	203
Transakce	206
Hlasové výzvy	208
Stolní	210
Kódy akcí	211
Hlasová platforma	214
Profily hlasové platformy	215
Odchozí	217
Seznamy volání	218
Kampaně	222
Skupiny v kampani	224
Pole	229
Filtry	234
Formáty	236
Přístup k tabulce	241
Procedury	244
<b>Systémový řídicí panel</b>	<b>247</b>
<b>Nasazení řešení</b>	<b>263</b>
Instalační balíčky	264
Nasazené IP	277
Definice řešení	279
Nasazená řešení	286
Oprávnění	288
<b>Správa provozních parametrů</b>	<b>289</b>
Parametry	290

Skupiny parametrů	297
Šablony skupiny parametrů	301
<b>Správa zvukových prostředků</b>	<b>307</b>
<b>Centralizované protokoly</b>	<b>313</b>
<b>Řešení potíží s aplikací GAX</b>	<b>320</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:

### Rozhraní aplikace GAX

---

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

### Konfigurace a monitorování

---

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

### Nasazení řešení

---

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

### Správa provozních parametrů

---

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

\_\_\_\_\_

Oprávnění

\_\_\_\_\_

Šablony skupiny parametrů

Správa zvukových prostředků

\_\_\_\_\_

Správa zvukových prostředků

Užitečné informace

\_\_\_\_\_

Řešení potíží s aplikací GAX

# Rozhraní – přehled

Témata v této části popisují uživatelské rozhraní aplikace Genesys Administration Extension (GAX):

- **Přihlášení** k aplikaci GAX
- Nastavení **předvoleb** na úrovni uživatele a systému
- Obecný popis **rozhraní**
- Přidání **vlastních odkazů** na hlavní navigační panel
- Správa a další úkoly, například:
  - Správa **zásuvných modulů**
  - Používání **konzoly příkazového řádku**
  - Změny více objektů najednou pomocí **sad 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**.

## Časový limit při 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 při nečinnosti dojde, vstup bude uživateli 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.



# Nabídka Profil

V nabídce Profil můžete provádět tyto akce:

- Zobrazit obecné informace o aplikaci GAX.
- Nastavit nebo změnit své osobní nastavení (předvolby) pro používání aplikace GAX. Vaše předvolby budou použity pokaždé, když se vy nebo kdokoli s vašimi přihlašovacími údaji přihlásí k aplikaci Genesys Administrator Extension prostřednictvím libovolného prohlížeče.
- Spustit aplikaci Genesys Administrator.
- Odhlásit se z aplikace GAX.

Tuto nabídku otevřete kliknutím na uživatelské jméno na panelu záhlaví. Pokud je tato funkce nastavena, nabídka rovněž 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` aplikace Configuration Server (který se nachází v instalačním adresáři počítače hostujícího Configuration Server) musí obsahovat následující řádky kódu:
  - `last-login = true`
  - `last-login-synchronization = true`

Nabídka Profil obsahuje následující možnosti:

- **O aplikaci - kliknutím na tuto možnost zobrazíte informace o vaší instalaci, včetně používané verze aplikace GAX. Pokud má váš uživatelský účet oprávnění Číst nasaditelné a nenasaditelné IP a SPD, můžete zobrazovat také informace o aplikaci Configuration Server, ke které jste připojeni.**

## Tip

Jak zobrazit verzi nainstalovaných zásuvných modulů, popisuje téma [Zobrazení nainstalovaných zásuvných modulů](#).

- **Změnit heslo - změna vašeho hesla. Abyste mohli heslo změnit, musíte mít oprávnění** Měnit

uživatelské heslo.

- **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.
- **Genesys Administrator - spustí aplikaci Genesys Administrator. Tento odkaz se zobrazí, pokud máte nakonfigurováno přihlášení k aplikaci Genesys Administrator při přihlášení k rozhraní Genesys Administrator Extension.**
- **Odhlásit - odhlásí vás z aplikace Genesys Administrator Extension.**

### Important

Nastavení části **Předvolby uživatele** má přednost před nastavením části **Předvolby systému**. Pokud je například v části **Předvolby systému** nastaven jazyk Angličtina (USA) a v části **Předvolby uživatele** je nastaven jiný jazyk, aplikace Genesys Administrator Extension použije nastavení jazyka z části **Předvolby uživatele**.

## Předvolby uživatele

### Upřesnit

V kategorii **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:

- **Ladění - budou generovány veškeré protokoly (chyb, varování, informací a ladění).**
- **Informace - budou generovány protokoly chyb, varování a informací. Toto je výchozí úroveň.**
- **Varování - budou generovány pouze protokoly chyb a varování.**
- **Chyba - budou generovány pouze protokoly chyb.**
- **Vypnuto - protokolování je zakázáno.**

Tyto protokoly lze zobrazit v konzole prohlížeče.

### Important

Nepleťte si tyto protokoly s protokoly Tomcat nebo s protokoly, které jsou generovány jednotlivými komponentami a ukládány v **centralizované databázi protokolů**.

## Správce konfigurace

V kategorii **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. Podržením 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 kategorii **Místní nastavení** můžete výběrem patřičného přepínače nastavit následující předvolby:

Předvolba (název pole)	Popis
Jazyk	Jazyk, který se má použít v uživatelském rozhraní aplikace 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, v němž se v aplikaci GAX zobrazují 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, v němž se v aplikaci GAX zobrazují čísla. Výchozí je možnost <b>Použít systémové nastavení</b> .
Časové pásmo	Časové pásmo, v němž se v aplikaci GAX zobrazuje čas. Výchozí je možnost <b>Použít systémové nastavení</b> .

## Předvolby systému

### Omezení

Aplikace Genesys Administrator Extension umožňuje omezit počet současných požadavků

odesílaných na server Configuration Server a minimalizovat tak riziko přetížení serveru. Optimalizací těchto nastavení můžete zajistit konzistentní výkon v celém prostředí Genesys.

Možnost **Velikost dávky pro hromadnou aktualizaci** udává maximální počet aktualizací konfigurace, které lze současně odeslat na server Configuration Server. Výchozí hodnota je 300. Hodnota 0 znamená, že změny konfiguračních objektů nebudou omezovány (všechny vyžádané operace budou na server Configuration Server odeslány bez zpoždění). Lze použít hodnotu 0 nebo libovolné kladné celé číslo.

### Important

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

Možnost **Časový limit dávky pro hromadnou aktualizaci** udává, jak dlouho (v sekundách) má aplikace Genesys Administrator Extension čekat mezi odesláním jednotlivých dávek. Výchozí hodnota je 1. Hodnota 0 znamená, že mezi operacemi hromadných úprav nebude žádné zpoždění. Lze použít hodnoty 0 až 300.

## Agent – správa

V kategorii **Agent – správa** můžete nastavit, že se v nabídkové liště aplikace GAX nemá zobrazovat možnost **Agenti** (ve výchozím nastavení je vybráno nastavení **Skryto** a tato možnost se nezobrazuje), nebo že se tato možnost má zobrazovat a správa agentů má probíhat v rozložení **Cloud** nebo **Premise**. Další informace o rozdílech mezi těmito rozloženími najdete v části **Agenti**.

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

- **Vynutit uživatelské jméno jako e-mailovou adresu - je-li tato možnost zaškrtnuta, aplikace GAX zajistí, aby byl údaj zadaný do pole** Uživatelské jméno **ve formě e-mailové adresy.**
- **Skryt ID zaměstnance - je-li tato možnost zaškrtnuta, aplikace GAX v oknech Přidat agenta a Upravit agenta skryje pole** ID zaměstnance.
- **Skryt externí ID - je-li tato možnost zaškrtnuta, aplikace GAX v oknech Přidat agenta a Upravit 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 název přístupové skupiny, která neexistuje, aplikace GAX do této skupiny nemůže agenty vkládat. Přístupovou skupinu je nutné nejprve vytvořit.
- Hodnota této možnosti při hromadném nahrávání agentů neplatí, protože je přístupová skupina pro každého agenta uvedena v **odesílaném souboru**.

- **Přípona pro nový název skupiny virtuálních agentů (volitelné) – přípona pro název všech nových skupin virtuálních agentů, které budou vytvořeny. Ve výchozím nastavení je přípona \_VG.**

## Místní nastavení

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

Předvolba (název pole)	Popis
Jazyk	Jazyk, který se má použít v uživatelském rozhraní aplikace 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, v němž se v aplikaci GAX zobrazují data.
Začátek týdne	Den, který má být považován za začátek týdne (neděle nebo pondělí).
Číselný formát	Formát, v němž se v aplikaci GAX zobrazují čísla.
Časové pásmo	Časové pásmo, v němž se v aplikaci GAX zobrazuje čas.

# Uživatelské rozhraní

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

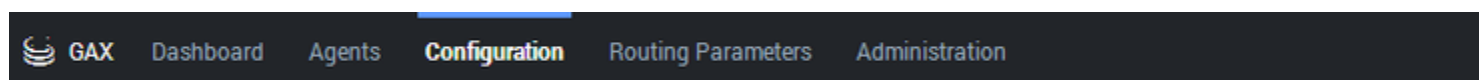
- **Záhlaví** v horní části obrazovky obsahuje hlavní ovládací prvky uživatelského rozhraní.
- V **pracovním prostoru** pod záhlavím můžete provádět všechny úkony aplikace Genesys Administrator Extension.

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

Následující pevná záhlaví jsou zobrazena vždy:

- **Systemový řídicí panel**
- **Konfigurace**
- **Parametry směrování**
- **Správa**
- **Centralizované protokoly**

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

## Important

Zobrazení následujících možností v záhlaví určují tato kritéria:

- Vaše přístupová oprávnění.
- Zásuvné moduly nainstalované ve vašem systému: například možnost **Parametry sledování** se nezobrazí, jestliže není nainstalován zásuvný modul **OPM**.
- Možnosti, které jste vybrali ve svých **předvolbách systému**; například možnost **Agenti** se nezobrazí, pokud máte v předvolbách systému vybráno **Skryto**.

Instalací zásuvných modulů do pevných záhlaví přidáte záhlaví podnabídek. Například instalací zásuvného modulu **ASD** přidáte podnabídku **Nasazení řešení** do pevného záhlaví **Konfigurace**.

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

## Pracovní prostor

V pracovním prostoru, který se nachází pod záhlavím, můžete provádět všechny úkony aplikace Genesys Administrator Extension. Zobrazují se v něm 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

Kvůli podpoře vyrovnávání zátěže a vysoké dostupnosti může být ke stejnému konfiguračnímu prostředí připojeno více instancí aplikace Genesys Administrator Extension. 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

Úpravou možností konfigurace výchozího objektu aplikace lze do následujících kategorií na navigačním panelu přidávat další odkazy:

- Správa
- Řídicí panel
- Historické hlášení
- Parametry směrování



# 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).

## Instalace zásuvných modulů

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

## Zobrazení nainstalovaných zásuvných modulů

Jestliže chcete zjistit, jaké zásuvné moduly jsou nainstalovány ve vašem prostředí, v nabídce **Správa** v záhlaví aplikace GAX vyberte položku **Správa zásuvných modulů**. Panel **Aplikace pro správce** uvádí aplikace, které jsou nainstalovány ve vašem prostředí, a hostitele na kterém jsou aplikace uloženy. K filtrování seznamu klientů použijte pole **Rychlý filtr**.

Na panelu **Aplikace pro správce** kliknutím na název aplikace zobrazíte zásuvné moduly spojené s touto aplikací. Na panelu **Informace o zásuvném modulu** se zobrazují ke každému zásuvnému modulu následující informace:

- **Název** - název zásuvného modulu
- **Verze** - číslo verze zásuvného modulu
- **Jazyk** - jazyk uživatelského rozhraní zásuvného modulu
- **Poskytovatel** - název společnosti nebo uživatele, kteří příslušný zásuvný modul poskytli
- **Stav** - udává, zda je příslušný zásuvný modul povolen, nebo zakázán

Jestliže chcete zobrazit další informace o zásuvném modulu, klikněte na jeho název. Na panelu <plug-

in name> můžete rovněž zásuvný modul **povolit nebo zakázat** nebo **upravit jeho nastavení**.

## Změna stavu zásuvného modulu

### Procedure: Povolení nebo zakázání zásuvného modulu

#### Steps

1. Na panelu **Aplikace pro správce** vyberte příslušnou aplikaci.
2. Na panelu Informace o zásuvném modulu vyberte ze seznamu **Informace o zásuvném modulu** příslušný zásuvný modul.
3. Na panelu <plug-in name> kliknutím na možnost **Povolit** nebo **Zakázat** zásuvný modul povolíte nebo zakážete.

## Úprava možností zásuvného modulu

### Important

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

### Procedure: Úprava možností zásuvného modulu

#### Steps

1. V seznamu **Aplikace pro správce** vyberte příslušnou aplikaci.

2. Na panelu Informace o zásuvném modulu vyberte ze seznamu **Informace o zásuvném modulu** příslušný zásuvný modul.
3. Na panelu <plug-in name> klikněte na ozubené kolo a výběrem položky **Možnosti zásuvného modulu** zobrazíte možnosti konfigurace pro tento zásuvný modul.
4. Na panelu **Možnosti zásuvného modulu** kliknutím na název **klíče** zobrazíte podrobnosti o dané možnosti a v případě potřeby můžete upravit její hodnotu.
5. Jakmile provedete všechny požadované změny, kliknutím na tlačítko **Uložit** je uložte nebo je kliknutím na tlačítko **Storno** zrušte.

# 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 se ve stejném umístění také generuje soubor protokolu.

## Struktura

Konzola CLC podporuje příkazy s následující strukturou:

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

Ve výše uvedeném příkladu:

- `-u:uživatel` je uživatelské jméno pro přihlášení k aplikaci Configuration Server.
- `-p:heslo` je heslo pro přihlášení k aplikaci Configuration Server. 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:password -h:localhost:8080 spd execute 10054 1 "C:/GAX/  
input.txt"
```

## Definice 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:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd add "file path"
```

- "file path"— cesta k souboru XML.

#### Příklad

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

### Příklad

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -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:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd query SPDID
```

- SPDID – ID dotazované definice SPD.

## Příklad

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

## execute

## execute

### Přehled

Tato operace spustí definici SPD.

### Formát

```
java -jar gaxclc.jar -u:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd execute SPDID profileName|  
-profileID:profileID|-profileName:profileName -encrypted "input file"
```

- SPDID – ID spouštěné definice SPD.
- profileName|-profileID:profileID|-profileName:profileName – spouštěný profil definice 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:user -p:password -s -h:<host>:<port> spd encrypt "input file path"
```

"encrypted output file path"

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:password spd -encrypted "c:\GAX\input.txt" "c:\GAX\encrypted.txt"
```

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

- "input file"— určuje vstupní soubor obsahující parametry definice 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 kódován ve formátu UTF-8.

## [+] Zobrazit používání

### Typ STRING

Struktura zadání pro typ *string* (řetězec) je popsána níže:

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

Příklad

### Profil SPD

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



### Vstupní soubor pro instalaci profilu

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

### Typ BOOLEAN

Struktura zadání pro typ *boolean* (logická hodnota) je popsána níže:

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

### Příklad

#### Profil SPD

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

### Vstupní soubor pro instalaci profilu

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

## Typ INTEGER

Struktura zadání pro typ *integer* (celé číslo) je popsána níže:

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

Příklad

## Profil SPD

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

## Vstupní soubor pro instalaci profilu

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

## Typ PASSWORD

Struktura zadání pro typ *password* (heslo) je popsána níže:

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

## Important

Vstupní soubory zahrnující citlivá data, jako jsou například hesla, by měly být šifrovány pomocí operace šifrování SPD.

### Příklad

#### Profil SPD

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

#### Vstupní soubor pro instalaci profilu

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

#### Typ SELECTONE

Vstupní struktura pro typ *selectOne* (vybrat jeden) se značkou **<objectselect>** je popsána níže:

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

## Important

Konzola CLC protíná filtry (A) definované v souboru SPD a vstupním souboru pro vstup *selectOne*. Kritéria filtrování by měla být ve vstupním souboru SPD odlišná a názvy filtrů by se měly lišit v rámci stejné definice filtrů.

## Příklad

### Profil SPD

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

### Vstupní soubor pro instalaci profilu

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

### Typ SELECTMULTIPLE

Struktura zadání pro typ *selectMultiple* (výběr více) se značkou **<objectselect>** je popsána níže:

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

Filtry definované ve vstupním souboru SPD jsou spojeny sjednocením (*NEBO*) a poté průnikem (*A*) s filtry definovanými v souboru SPD pro typ *selectMultiple*.

Příklad

### Profil SPD

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

### Vstupní soubor pro instalaci profilu

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

```

    }
  }
}

```

Operace vrátí dvě aplikace s názvem **SIP\_Irm26** a **SIP\_Irm27**.

### Typ SELECTONE

Struktura zadání pro typ *selectOne/selectMultiple/boolean* se značkou **<selection>** je popsána níže:

```

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

```

Konzola CLC vybírá možnosti definované ve vstupním souboru SPD. Více možností lze zvolit pouze pro typ vstupu *selectMultiple*.

### Příklad

#### Profil SPD

```

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

```

## Vstupní soubor pro instalaci profilu

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

### Important

- Pokud vstupní soubor neurčuje hodnotu pro parametr SPD, bude použita hodnota definovaná v atributu **default** (výchozí) vstupního prvku.
- Pokud má vstupní prvek SPD atribut **required** (požadováno) nastaven na hodnotu true (pravda), ale neexistuje korespondující vstupní hodnota poskytovaná souborem SPD (jako výchozí) nebo vstupním souborem, provedení definice SPD bude neúspěšné.
- Pokud má vstupní prvek SPD atribut **readonly** (pouze ke čtení) nastaven na hodnotu true (pravda), bude pro spuštění použita hodnota atributu **default** (výchozí), pokud je definována. Pokud je atribut **readonly** (pouze ke čtení) nastaven na hodnotu true, možnost **required** (požadováno) je nastavena na možnost false (nepravda) a atribut **default** (výchozí) není definován, je k zjištění hodnoty vstupu použita následující logika:
  1. V případě vstupního typu *boolean* je vstupní hodnota nastavena na hodnotu false.
  2. V případě vstupního typu *string* a *password* je vstupní hodnota nastavena na hodnotu "".
  3. V případě vstupního typu *integer* není vstup rozšiřován.
- Pokud je hodnota atributu **cond** dialogového okna vyhodnocena jako nepravda, dialogové okno bude nástrojem CLC vynecháno. Příklad:

```
<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:password -s -h:localhost:8080 spd execute 10054  
-profileID:1 "C:/GAX/input.txt"
```

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

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

delete

delete

## Přehled

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

## Formát

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

- SPDID – ID odstraňované definice SPD.

## Příklad

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

## Instalační balíčky (IP)

Konzola CLC podporuje následující operace pro funkci ip:

- add



- query
- querybyid
- delete

add

add

### Přehled

Tato operace přidá do databáze GAX balíček IP (zabalený 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:user -p:password -s -h:<host>:<port> ip add "path to IP zip file"
```

### Příklad

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password 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
- Operační systém
- Místní nastavení
- Stav

### Formát

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

### Příklad

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password -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
- Operační systém
- Místní nastavení
- Stav

### Formát

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

- IPID – ID dotazovaného balíčku IP.

### Příklad

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

delete

delete

### Přehled

Tato operace odstraní balíček IP.

### Formát

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

- IPID – ID odstraňovaného balíčku IP.

### Příklad

```
java -jar gaxclc.jar -u:default -p:password 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:**
  - **Nespuštěno - sada hromadných změn zatím nebyla spuštěna.**
  - **Dokončeno - sada hromadných změn již byl spuštěna.**

- **Selhalo** - spuštění sady hromadných změn se nezdařilo.
- **Průběh** - během provádění toto pole zobrazuje indikátor průběhu provádění 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 odstraněny sadou hromadných změn.
- **Přidání** - objekty, které budou přidány sadou hromadných změn.
- **Aktualizace** - objekty, které budou aktualizovány sadou hromadných změn.

### Important

Při spuštění sady hromadných změn dojde k vytvoření **souboru definice řešení**. Pokyny ke stažení sady 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 **Sady hromadných změn** klikněte na položku +.
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, tenantdbid, state, lastname, firstname, password, username, skilllevels**

**bulkuser1,105,1, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldbid:102, level:10},{skilldbid:106, level:6}"**

**bulkuser2,106,2, CFGEnabled, Tamblyn, Ericm, password, bulkuser1, "{skilldbid:102, level:10},{skilldbid:107, level:7}"**

- 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. Ze seznamu **Sady hromadných změn** vyberte sadu hromadných změn. Na pravé straně se zobrazí nový panel s dalšími informacemi 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 objektům Agent. 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** – určuje, který klient sadu hromadných změn naposledy spustil.
- **Spustil uživatel** – určuje, 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 ukončeno.

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 odstraněny sadou hromadných změn.
- **Přidání** – objekty, které byly přidány sadou hromadných změn.
- **Aktualizace** – objekty, které byly aktualizovány sadou hromadných změn.

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.

## Omezení

Funkce Sada hromadných změn v aplikaci GAX nepodporuje následující situace:

Sada hromadných změn vytváří nové objekty, které mají také cyklické závislosti.

Příklad:

1. Uživatel vytvoří sadu hromadných změn a přidá nového agenta a novou dovednost do oblasti Doplnky.
2. Uživatel uloží sadu hromadných změn.
3. Uživatel přiřadí novou dovednost k novému agentovi a dále novému agentovi poskytne přístupová oprávnění potřebná pro novou dovednost.

Tento scénář vytváří cyklické závislosti mezi novými objekty a spuštění sady hromadných změn se proto nezdaří.

## Řešení:

- Spusťte sadu hromadných změn před přiřazením závislostí mezi objekty.

Sada hromadných změn odkazuje na nový objekt před svým uložením.

## Příklad:

1. Uživatel vytvoří sadu hromadných změn a přidá nového agenta a novou dovednost do oblasti Doplnky.
2. Uživatel neuloží sadu hromadných změn a pokusí se přiřadit novou dovednost novému agentovi.
3. Uživatel nemůže vybrat nové objekty, dokud sada hromadných změn nebude uložena.

## Řešení:

- Před odkázáním na nový objekt uložte sadu hromadných změn.

# Agenti

Agenti jsou **uživatelé**, kteří přímo zpracovávají komunikaci se zákazníky.

## Important

Pokud se možnost Agenti v záhlaví aplikace GAX nezobrazuje, změňte toto nastavení v předvolbách systému výběrem kategorie Správa agentů a změnou režimu ze skrytého na cloud nebo premisu. Další informace najdete v tématu **Předvolby systému**.

## Zobrazení agentů

Seznam **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.

Filtrování seznamu:

- 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**.

Seznam seřadíte kliknutím na záhlaví příslušného sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví obrátíte pořadí řazení.

V levém horním rohu okna se v následujícím formátu zobrazuje následující metrika zobrazení:

Agenti ([x/]y)[, vybráno (z)]

kde:

- x je celkový počet agentů zobrazených po použití filtru. Pokud žádný filtr není použit, x se rovná y a x se nezobrazuje. Pokud je použito více filtrů za sebou, x představuje počet uživatelů zobrazených nejnovějším filtrem na základě výsledků předchozích filtrů.
- y je celkový počet uživatelů v prostředí.
- z je počet agentů v x vybraných uživatelem. Pokud nejsou vybráni žádní uživatelé, část vybráno (z) se nezobrazuje.

## [+] Zobrazit příklady

U těchto příkladů předpokládáme, že v prostředí je 10 uživatelů.

Počet uživatelů Vybraných každým z filtrů	Počet uživatelů Vybraných ručně	Zobrazení
Žádný filtr	0	Agenti (10)
Žádný filtr	2	Agenti (10), vybráno (2)
5	0	Agenti (5/10)
5	2	Agenti (5/10), vybráno (2)
5, 3	2	Agenti (3/10), vybráno (2)

## Hromadné operace s agenty

Aplikace GAX nabízí určité funkce pro hromadné změny databáze Configuration Database, které urychlují proces zajišťování. Aplikace GAX v současnosti podporuje následující hromadné operace:

- **Importovat/exportovat soubory CSV** - slouží k vytvoření nových agentů nebo změně stávajících agentů.
- **Přiřadit dovednosti k několika agentům** - včetně vytváření nových dovedností dle potřeby.

## Operace s jednotlivými agenty

Okno **Agenti** lze používat ve dvou různých režimech - —**Premise** a **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. Nezaměňujte jej za cloudovou architekturu.
- 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**.

Režim lze měnit otevřením nabídky **Předvolby systému**, výběrem položky **Agent - správa** a volbou možnosti **Cloud** nebo **Premise**.

## 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 **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 databázi Configuration Database 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 příručce **Framework External Authentication Reference Manual**.

### Important

Pole **Externí ID** může být skryto, pokud je v nabídce **Předvolby systému / Agent - správa** zaškrtnuto políčko **Skryt 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 **Genesys Security Deployment Guide**.

- **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 +.**
- Přidání uživatelské 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.

- Agent – skupiny
  - Agentu můžete přidat do **skupiny agentů** kliknutím na zaškrtačací 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

- 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.

## 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 **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 databázi Configuration Database jedinečná.**
    - **Jméno - křestní jméno uživatele.**
    - **Příjmení - příjmení uživatele.**
    - **Externí ID - toto nastavení je platné pouze v případě, že ve svém prostředí**



používáte externí ověření (LDAP nebo RADIUS). Může se jednat o uživatelské jméno v externím systému ověření. V případě protokolu LDAP se může jednat o celou nebo částečnou adresu URL LDAP odpovídající formátu RFC 2255. Další informace najdete v příručce **Framework External Authentication Reference Manual**.

### 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 **Genesys Security Deployment Guide**.

- **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 zaškrtačkové 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.

- Agent - skupiny

- 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

- Zakázaní 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.

## 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

1. 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. Záhloví sloupce se zobrazuje jako **<type>:<name>**.
  - Virtuální skupiny agentů nelze importovat/exportovat hromadně, takže nejsou uvedeny v tabulce skupin agentů.
3. 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

#### Procedure: Export dat agentů z aplikace GAX do souboru CSV

**Purpose:** Umožňuje stáhnout data vybrané skupiny agentů z aplikace GAX do souboru CSV.

##### Steps

1. V seznamu agentů vyberte agenty, ke kterým chcete exportovat data.
2. Klikněte na tlačítko **Exportovat**.
3. V okně výběru sloupců jsou předem vybrána pole pro zvoleného agenta. Pro agenty, které uživatel vybral dříve, budou předem vybrány související skupiny agentů, přístupové skupiny, dovednosti a přepínače. Dle potřeby vyberte další pole, případně zrušte výběr polí, která exportovat nechcete.
4. Klikněte na tlačítko **Exportovat**. Aplikace GAX vygeneruje a stáhne tabulku s názvem **<logged-in user>\_generated\_spreadsheet\_<datestamp>.csv** obsahující data, která jste vybrali k exportu.

## 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 nevhodnější postup, pokud především přidáváte nové agenty.
- **Export stávajících dat** a přidání dat či provedení potřebných změn – pravděpodobně nevhodnější 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** zahajete 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 přiřadte 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.

# Hromadné přiřazení dovedností agentům

Aplikace Genesys Administrator Extension umožňuje přiřazovat dovednosti a příslušná hodnocení k několika agentům pomocí jednoho kliknutí. Dokonce můžete v aktuálním zobrazení vytvořit novou dovednost a přiřadit ji.

## Procedure: Hromadné přiřazení dovedností agentům

**Purpose:** Slouží k přiřazení dovedností k několika agentům zároveň.

### Steps

1. V zobrazení **Agenti** vyberte nejméně jednoho nebo více agentů, u kterých chcete přidat, změnit nebo odebrat stejné dovednosti. Tím se aktivuje možnost **Upravit dovednosti** na panelu nástrojů zobrazení **Agenti**.
2. Vyberte možnost **Upravit dovednosti**. Tím se otevře dialogové okno **Upravit\_<n>\_agenty/ů**, kde **<n>** představuje počet vybraných agentů.

### Important

Když je toto dialogové okno pro úpravu agentů otevřené, v aktuálním okně prohlížeče nemůžete provádět žádné další operace v aplikaci GAX. Chcete-li získat přístup k dalším operacím v aplikaci GAX, můžete také otevřít další kartu/záložku nebo okno prohlížeče. Informace o důsledcích odhlášení z aplikace GAX nebo zavření prohlížeče, když je toto dialogové okno otevřené, najdete v [kroku 4](#).

3. Chcete-li změnit dovednosti přiřazené k vybraným agentům, postupujte následujícím způsobem:

### Important

Všechna hodnocení musí mít číselnou hodnotu. Nepřiřazujte k agentům hodnocení typu Kombinováno. Tento pojem používá aplikace GAX k označení, že vybraní agenti mají pro dovednost různá hodnocení.

- Postup přiřazení dovednosti:

### Tip

Chcete-li vytvořit novou dovednost, zadejte její název do pole **Rychlý filtr**, stiskněte klávesu



**Enter** a zadejte číselné hodnocení.

- Pokud dovednost není přiřazena k žádným agentům (pole pro výběr není zaškrtnuté), dvojitým kliknutím zaškrtněte pole pro výběr a zadejte hodnocení, které chcete přiřadit k agentům.
  - Pokud už je dovednost přiřazena k některým z vybraných agentů (pole pro výběr obsahuje pomlčku (–)), jedním kliknutím zaškrtněte pole pro výběr a v případě potřeby zadejte nebo změňte hodnotu hodnocení.
  - Chcete-li u všech vybraných agentů odebrat aktivní dovednost, jedním nebo dvěma kliknutími zrušte zaškrtnutí pole pro výběr.
  - Chcete-li změnit hodnocení dovedností, klikněte na pole Hodnocení u dané dovednosti a zadejte novou hodnotu. Upozorňujeme, že nová hodnota se použije pouze u vybraných agentů, a to v závislosti na stavu pole pro výběr (zaškrtnutí – všichni, pomlčka – někteří, nezaškrtnuto – žádní).
4. Jakmile dokončíte prováděné změny, kliknutím na možnost **Použít** vše uložíte. Tím se otevře okno s informacemi o průběhu operace v reálném čase a s výsledky operace.

Aktualizace se zpracovávají v dávkách po 10 agentech. V průběhu zpracování aktualizací se neodhlašujte z aplikace GAX ani nezavírejte prohlížeč. Pokud se odhlásíte nebo zavřete prohlížeč před dokončením operace, celý proces se zastaví a uloží se pouze dávky dokončené před zastavením procesu.

#### [+] Zobrazit příklad

Pokud jste například vybrali 25 agentů, změny se provedou ve třech dávkách – dvou po deseti agentech a jedné po pěti. Pokud se odhlásíte nebo zavřete prohlížeč před dokončením zpracování druhé dávky deseti agentů nebo před jejím umístěním do fronty ke zpracování na serveru GAX, uloží se pouze změny prvních 10 agentů (první dávka). Změny ve druhé a třetí dávce se neprovedou a odstraní.

5. V okně s informacemi o postupu se po dokončení operace zobrazí konečné výsledky. Chcete-li zobrazit podrobný seznam výsledků, klikněte na možnost **Zobrazit souhrn podrobností**. Zde najdete informace, kteří agenti byli úspěšně aktualizováni a kteří aktualizováni nebyli. Kliknutím na možnost **Skrýt souhrn podrobností** se vrátíte na souhrn výsledků. Kliknutím na možnost **Zavřít okno** toto okno zcela zavřete a vrátíte se do zobrazení agentů.

## Dialogové okno Upravit agenty

Dialogové okno **Upravit <n> agenty/ů**, kde n představuje počet vybraných agentů, obsahuje seznam všech dovedností, které je možné přiřadit k agentům.

Dovednosti, které již byly přiřazeny k jednomu či více vybraným agentům, jsou v seznamu uvedeny jako první a jsou považovány za *aktivní*. A dále:

- Pokud všichni vybraní agenti mají dovednost, tato dovednost je v příslušném poli pro výběr označena

---

zaškrtnutím.

- Pokud dovednost mají jen někteří vybraní agenti, tato dovednost je označena pomlčkou (–).

Pokud dovednost nemá žádný z vybraných agentů, tato dovednost je považována za *neaktivní*, je zobrazena šedě a její pole pro výběr je prázdné. Upozorňujeme, že stav *neaktivní* není totéž, co stav *zakázáno* u objektu Dovednost.

Sloupec Hodnocení uvádí hodnocení přiřazená k odpovídajícím dovednostem pro všechny vybrané agenty. Pokud mají vybraní agenti odlišná hodnocení dovednosti, zobrazí se hodnocení Kombinováno. V opačném případě se zobrazí hodnota hodnocení (všech vybraných agentů).

## Soubor CSV

Aplikace používá k importu/exportu hromadných aktualizací agentů soubory s hodnotami oddělenými čárkami (CSV). Tato část popisuje formát souboru CSV a obsahuje určité příklady.

### Formát souboru

Zdrojový soubor je textový soubor ve formátu s hodnotami oddělenými čárkami (CSV).

Každý řádek ve zdrojovém souboru představuje jednoho uživatele nebo agenta. Každý uživatel nebo agent smí být ve zdrojovém souboru uveden pouze jednou. Jedinečným identifikátorem uživatele v obsahu zdrojového souboru je pole Uživatelské jméno.

Sloupce souboru představují vlastnosti uživatele nebo agenta. První řádek souboru obsahuje názvy sloupců, které identifikují pole. Pořadí sloupců není důležité. Za každým záhlavím sloupce nebo hodnotou je umístěna čárka. Pokud sloupec neobsahuje hodnotu, čárka je umístěna hned za předchozí čárku. V závislosti na předvolbách uživatele a účelu souboru lze veškeré nepovinné sloupce ze zdrojového souboru vynechat.

Zdrojový soubor obsahuje následující vlastnosti pro každého uživatele/agenta:

### [+] Zobrazit vlastnosti

**Struktura souboru CSV k importu**

Název	Typ	Povinné?	Popis
Akce	ADD, UPDATE	Ano	Udává akci, která se má provést s těmito daty agenta - vytvořit nového agenta (ADD) nebo změnit stávajícího agenta (UPDATE).
Jméno	Řetězec	Ano	Křestní jméno uživatele/agenta
Příjmení	Řetězec	Ano	Příjmení uživatele/agenta
ID zaměstnance	Řetězec	Ano	Zaměstnanecký identifikátor uživatele/agenta
Uživatelské jméno	Řetězec	Ano	Uživatelské jméno uživatele/agenta
Heslo	Řetězec	Ne	Heslo k použití s uživatelským jménem
Změna hesla	Logická hodnota (A nebo N)	Ne	Potřebuje uživatel/agent změnit heslo při příštím přihlášení?

Je agentem	Logická hodnota	Ano	Určuje, zda záznam představuje uživatele nebo agenta. Funkce skriptu se mezi nimi liší.
Externí ID	Řetězec	Ne	Externí identifikátor
E-mailová adresa	Řetězec	Ne	E-mailová adresa uživatele/agenty; obvykle je stejná jako uživatelské jméno
Rozšíření	Číselný řetězec	Ne	Výchozí rozšíření agenta. Pokud je přítomno rozšíření, aktivuje se výchozí vytváření místa.
Povoleno	Logická hodnota	Ne	Stav uživatele—A=povolen, N=zakázán
Složka	Řetězec	Ano	Složka a cesta ke kořenové složce ( <b>Osoby</b> ), kde bude uživatel/agent vytvořen; například Společnost/Oddělení/Tým

## Vztahové sloupce

Kromě vlastností a složek může každý řádek obsahovat vztahy mezi uživatelem/agentem a ostatními konfiguračními objekty, zejména **přepínači**, **skupinami agentů**, **dovednostmi** a **přístupovými skupinami**. Každá instance přepínače, skupiny agentů, přístupové skupiny nebo objektu Dovednost bude mít ve zdrojovém souboru zvláštní sloupec. Například, pokud máte 10 skupin agentů, 1 přepínač, 15 dovedností a 4 přístupové skupiny, ve zdrojovém souboru bude 30 dalších sloupců, přičemž každý z nich bude představovat jeden konfigurační objekt. Všechny vztahové sloupce jsou volitelné.

Každé záhlaví vztahového sloupce je tvořeno typem a názvem objektu, které dohromady tvoří jedinečný název sloupce. Nemohou například existovat dvě dovednosti se stejným názvem, ale objekt Dovednost může mít stejný název jako některý z objektů Přepínač.

Pravidla pro pojmenování a hodnoty vztahových sloupců jsou uvedeny v následující tabulce:

### Vztahové sloupce

Typ	Název sloupce	Platné hodnoty
Přepínač	Přepínač:<switch name>	A - Vytvoření přihlašovacích údajů pro tohoto agenta na tomto přepínači N - Odebrání přihlašovacích údajů pro tohoto agenta na tomto přepínači <empty> - Žádná akce
Skupina agentů	AgentG:<agent group name>	A - Přidání tohoto agenta do této skupiny agentů

		N - Odebrání tohoto agenta z této skupiny agentů <empty> - Žádná akce
Přístupová skupina	AccessG:<access group name>	A - Přidání tohoto uživatele/ agenta do této přístupové skupiny N - Odebrání tohoto uživatele/ agenta z této přístupové skupiny <empty> - Žádná akce  <b>Important</b> Výchozí přístupovou skupinu zadanou v předvolbách systému nelze použít při hromadných odesíláních, protože je přístupová skupina agenta uvedena v souboru CSV.
Dovednost	Dovednost:<skill name>	<number> - Přiřazení této dovednosti tomuto agentovi s touto úrovní dovedností N - Odebrání této dovednosti tomuto agentovi <empty> - Žádná akce

Aplikace GAX při odesílání souboru automaticky na začátek každého záznamu přidá nový sloupec se záhlavím Akce. Ke každému záznamu přiřadí jednu z následujících hodnot:

- ADD - je přidán agent.
- UPDATE - stávající agent je změněn v souladu s upravenými vlastnostmi nebo vztahy v souboru.

## Příklad

Chcete-li vytvořit tři agenty, do aplikace GAX je třeba odeslat následující data:

### [+] Zobrazit data

Jméno	Příjmení	ID zaměstnance	Uživatelské jméno agenta	Externí ID	Rozšíření	Dovednost	Prepínač: Fran	Prepínač: Londyn	Prepínač: Agent	AccessG: Super	Akce	Složka
Sarah	Lee	223344	sarahl@acme.com							A	ADD	Acme/pobočka/tým 1
John	Doyle	223465	johnd@acme.com		2233	1	A	N	A		ADD	Acme/pobočka/tým 2
Robert	Cook	244456	bobc@acme.com		2356	5	A		A		ADD	Acme/pobočka/tým 3

---

Obsah souboru CSV pro tato data vypadá následovně:

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

---

# Okno Historie

Okno **Historie** zobrazuje záznam hromadných operací (odeslání).

## Přehled

Chcete-li otevřít okno **Historie**, klikněte na položku **Historie** v okně **Agenti**. Okno **Historie** obsahuje seznam posledních hromadných operací v sestupném pořadí podle času (nejnovější operace jsou uvedeny jako první). Okno obsahuje následující sloupce:

- **Stav**—**VE FRONTĚ, DOKONČENO, PROBÍHÁ, ZASTAVENO, SELHÁNÍ**
- **Historie operací** - název souboru CSV, který byl nahrán nebo stažen. Pokud operace stále probíhá, zobrazuje se její průběh (počet již zpracovaných záznamů). Pokud operace byla dokončena. Zobrazuje se celkový počet zpracovaných, vytvořených a aktualizovaných záznamů a také počet záznamů, které nebyly zpracovány, protože obsahovaly chybu.
- **Uživatel** - uživatelské jméno přihlášeného uživatele, který spustil operaci. Tato informace se nezobrazí, dokud se operace nedokončí.
- **Datum** - datum a čas dokončení operace.

Operace jsou seřazeny podle stavu v následujícím pořadí: **SELHÁNÍ, PROBÍHÁ, VE FRONTĚ, ZASTAVENO a DOKONČENO**. U každého stavu jsou operace seřazeny sestupně podle času (poslední operace jsou uvedeny jako první). Okno Historie se obnovuje každých 5 sekund, aby informovalo o aktuálním stavu probíhajících hromadných operací.

## Akce s několika operacemi

V levém horním rohu okna **Historie** se nachází následující ovládací prvky:

- **Importovat** - umožňuje odeslat soubor CSV. Podrobné pokyny najdete v oddílu **Odeslání souboru**.
- **Vytvořit tabulku** - vytvoří prázdný soubor šablony obsahující všechny povinné sloupce společně se sloupci, které sami zvolíte. Podrobné pokyny najdete v oddílu **Generování prázdného souboru šablony**.
- **Odstranit** - odebere vybrané operace ze seznamu. Samotné soubory odebrány nebudou. Odebere se pouze jejich záznam v tomto seznamu.
- **Zobrazit rychlé filtrování** - umožňuje filtrovat seznam operací na ty operace, které vás zajímají.

---

## Akce jednotlivými operacemi

Kromě výše uvedených ovládacích prvků je u názvu souboru CSV k dispozici také ikona ozubeného kola. Kliknutím na ni zobrazíte seznam akcí dostupných pro danou operaci. Dostupnost jednotlivých akcí závisí na stavu samotné operace. Mezi tyto akce patří:

- **Zastavit operaci** - zastaví odesílání souboru CSV, pokud stále probíhá. Aplikace GAX zobrazí varování, že některé záznamy nebudou zpracovány, a požádá vás o potvrzení. Klikněte na možnost **Ano**, ZASTAVIT operaci. Operace se zastaví. Společně s obvyklými počty záznamů se také zobrazí počet záznamů, které nebyly zpracovány.
- **Zobrazit podrobnosti** - zobrazí seznam záznamů v souboru CSV pro libovolnou operaci, která byla **DOKONČENA** (zcela dokončena nebo úmyslně zastavena). Další sloupec, Operace, uvádí výsledek u každého záznamu (Vytvořen, Aktualizován, Chyba nebo Nezpracován). Chcete-li zobrazit pouze záznamy s konkrétním výsledkem, klikněte na jeden z výsledků v pravém horním rohu. Chcete-li záznam filtrovat pomocí dalších kritérií, zvolte možnost **Zobrazit rychlé filtrování**. Chcete-li zobrazit pouze určité sloupce, klikněte na možnost **Výběr sloupců** a vymažte výběr těch sloupců, které nechcete zobrazit. Chcete-li exportovat některé nebo všechny záznamy do tabulky, vyberte požadované záznamy a zvolte možnost **Exportovat**. Poté postupujte dle pokynů v části **Export dat**.
- **Odstranit** - odebere ze seznamu operací pouze tuto operaci. Samotný soubor odebrán nebude. Odebere se pouze jeho záznam v tomto seznamu. Chcete-li současně odebrat více operací, vyberte požadované operace a zvolte možnost **Odstranit** v horní části okna, jak je popsáno výše.



# 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 databáze Configuration Database, obsahují data, která aplikace a řešení Genesys vyžadují k provozu v konkrétním prostředí. Všechny tyto objekty jsou obsaženy v databázi Configuration Database.

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/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>• Chcete-li jakýkoli objekt zobrazit, je nutné k němu mít oprávnění <b>Číst</b>.</li> <li>• Ve správci konfigurace můžete zobrazit typ objektu. Pokud pro objekt oprávnění <b>Číst</b> 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>	Žádný
Vytvořit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chcete-li vytvořit objekt v konkrétní složce, je nutné mít pro tuto složku oprávnění <b>Vytvořit</b>. Osoba, která vytvoří objekt, získá pro tento objekt oprávnění <b>Úplná kontrola</b>. 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, Klonovat a Přesunout do</b>.</li> <li>• V zobrazeních podrobností objektů uvidíte následující tlačítka: <b>Klonovat a Přesunout do</b>. Také můžete používat následující karty: <b>Možnosti, Oprávnění a Závislosti</b>.</li> </ul>	Číst

Oprávnění	Popis	Podmínky
Aktualizace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chcete-li jakýkoli objekt upravit, je nutné k němu mít oprávnění Aktualizovat.</li> <li>• V zobrazeních seznamů uvidíte následující tlačítko: <b>Povolit</b> nebo <b>Zakázat</b>.</li> <li>• V zobrazeních podrobností objektů uvidíte následující tlačítka: <b>Povolit</b> nebo <b>Zakázat, Uložit a Použít</b>.</li> </ul>	Číst
Odstranit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chcete-li jakýkoli objekt odstranit, je nutné k němu mít oprávnění Odstranit.</li> <li>• V zobrazeních seznamů uvidíte následující tlačítko: <b>Odstranit</b>.</li> <li>• V zobrazeních 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 pojmenování

### [+] Kliknutím sem odkryjete oblast

Protože většina objektů v databázi Configuration Database zrcadlí fyzické objekty ve vašem kontaktním středisku (například přepínače, agenty a nainstalované aplikace), tento dokument se v některých případech zmiňuje o objektech databáze Configuration Database 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“.

## Běžné vlastnosti

## Běžné 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**.
  - **[[CfgIVRPort|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 pojmenovávání 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 neprodukčním 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 odebírání oprávnění najdete v příručce *Genesys Security Deployment Guide*.

### 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 o tomto 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 informace o oprávněních pro přístup k tomuto objektu.
Změnit oprávnění objektu (CP)	Můžete měnit oprávnění pro přístup k tomuto

Vlastnost	Popis
	objektu.

3. 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 **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** přijměte změny a vraťte se na seznam objektů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijměte 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** 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.

### 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.
- 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

### Přidělení bezpečnostních certifikátů

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.

Podrobnosti o nasazení TLS najdete v příručce *Genesys Security Deployment Guide*.

## 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. Všechny řetězce v tomto souboru musí používat kódování UTF-8.

### 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:

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

[section_name2]
option_nameN+1=option_valueN+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](#)
- [Agent - skupiny](#)
- [Uživatelé \(osoby\)](#)
- [Role](#)
- [Dovednosti](#)
- [Pravidla pro kapacitu](#)

## Přístupové skupiny

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

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 ke správě rolí přiděleným přístupovým skupinám najdete v příručce *Genesys Security Deployment Guide*.

## Zobrazení přístupových skupin

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**.

## Práce s objekty Přístupová skupina

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 databáze Configuration Database. 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 či 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 databázi Configuration Database (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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.**

3. U každého uživatele, kterého chcete přidat do této skupiny:

- a. Klikněte na kartu **Členové** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
- b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
  - Chcete-li do skupiny přidat stávajícího uživatele, vyberte jej ze seznamu uživatelů.
  - Chcete-li do skupiny přidat nového uživatele, kliknutím na tlačítko **+** **vytvořte uživatele** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.

4. Jakmile dokončíte vytváření přístupové skupiny, proveďte jeden z následujících úkonů:

- Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijměte změny a vraťte se na seznam přístupových skupin.
- Kliknutím na tlačítko **Použít** přijměte změny a vraťte se na kartu **Obecné** této přístupové skupiny.
- Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## Agent – skupiny

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

### Zobrazení skupin agentů

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**.

### Práce s objekty Agent – skupiny

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 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 agentů, bude pouze odstraněn objekt Agent – skupina z databáze Configuration Database. 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 či 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 databázi Configuration Database (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 definujte 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:**  
Dovednost("NázevDovednosti")>ÚroveňDovednosti  
Příklad  
Dovednost("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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.**

3. Postup přidání supervizora do této skupiny:

- a. Klikněte na kartu **Supervizoři** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
- b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
  - Chcete-li do této skupiny přidat stávajícího uživatele jako supervizora, vyberte jej ze seznamu uživatelů.
  - Chcete-li do této skupiny přidat nového uživatele jako supervizora, kliknutím na tlačítko + **vytvořte uživatele** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.

4. U každého agenta, kterého chcete přidat do této skupiny:

- a. Klikněte na kartu **Agenti** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
- b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
  - Chcete-li do této skupiny přidat stávajícího agenta, vyberte jej ze seznamu agentů.
  - Chcete-li do této skupiny přidat nového agenta, kliknutím na tlačítko + **vytvořte agenta** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.

5. Karta **Původní DN** uvádí objekty **DN**, ze kterých lze přesměrovat nebo odklonit hovory na tuto skupinu agentů.

### Important

V tomto seznamu mohou být uvedeny pouze objekty DN následujících typů: Směrovací bod, Externí směrovací bod, Servisní číslo, Směrovací fronta, Fronta ACD, Virtuální fronta a Virtuální směrovací bod.

U každého původního objektu DN, který chcete přidat do seznamu původních DN pro tuto skupinu, proveďte následující kroky:

- a. Klikněte na kartu **Původní DN** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
- b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
  - Chcete-li přidat stávající objekt DN do seznamu původních DN pro tuto skupinu, vyberte jej ze seznamu DN.
  - Chcete-li do seznamu původních DN pro tuto skupinu přidat nový objekt DN, kliknutím na tlačítko + **vytvořte DN** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.

6. Jakmile dokončíte vytváření skupiny agentů, proveďte jeden z následujících úkonů:

- Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam skupin agentů.
- Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a vraťte se na kartu **Obecné** této skupiny agentů.

- Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## Virtuální skupiny agentů

Virtuální skupiny agentů jsou podobné skupinám agentů, avšak virtuální skupiny agentů nemají 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 *Framework Stat Server User's Guide*.

### 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 databázi Configuration Database s odpovídající sadou **oprávnění**.

### Important

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

## Správa uživatelů vs. správa agentů

Agenty můžete vytvářet buď o okně Osoby (jak je popsáno zde), nebo v okně **Agenti**. Výsledek je stejný – v databázi Configuration Database je vytvořen a uložen agent typu Osoba a vy tohoto agenta můžete spravovat v okně Osoby nebo Agenti.

Pokud chcete pracovat jen s agenty, můžete v nabídkové liště aplikace GAX kdykoli vybrat pouze možnost Agenti. Zobrazí se seznam pouze agentů ve vašem kontaktním centru, v němž budou odfiltrováni uživatelé, kteří nejsou agenty. Budete tak moci pracovat s kratším seznamem.

### Important

Pokud se možnost Agenti v záhlaví aplikace GAX nezobrazuje, změňte toto nastavení v předvolbách systému výběrem kategorie Správa agentů a změnou režimu ze skrytého na cloud nebo premisu. Další informace najdete v tématu **Předvolby systému**.

Vytvoření agenta v okně Osoby může trvat delší dobu, protože musíte zadat všechny jeho vlastnosti. V okně Agenti jsou některé vlastnosti, například místo, DN nebo přihlašovací údaje, vytvářeny a přiřazovány automaticky.

Okno Osoby navíc neobsahuje další možnosti šetřící čas a práci, které jsou k dispozici v okně Agenti:

- Můžete vytvořit a upravit více agentů najednou.
- Můžete spravovat objekty Dovednost pro vybrané agenty najednou.

Takže pokud nechcete (nebo nemusíte) definovat všechny vlastnosti agenta sami a pro každého agenta zvlášť, zvažte vytváření a úpravy účtů agentů v okně Agenti aplikace GAX.

## Zobrazení uživatelů

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. Zakázaní 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 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**.

## Práce s objekty Uživatel

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 přesměrován 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 |Title=Vytváření objektů Uživatel |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 - jméno, které má tento uživatel používat k přihlašování do prostředí. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v databázi Configuration Database 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 databázi Configuration Database (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 *Genesys Security Deployment Guide*.

- **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 obnově hesla najdete v příručce [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **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 příručce [Framework External Authentication Reference Manual](#).**
  - **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.**
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.**
  - **[[CapacityRules]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**.

```
|NextSteps= }}
```

### 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 lze k povolení přístupu uživatelů ke všem obrazovkám aplikace Genesys Administrator Extension použít pouze role definované pro klienta prostředí. Uživatelé nemohou zahrnovat oprávnění specifická pro aplikaci Genesys Administrator Extension do rolí od jiných klientů.

Podrobnosti o rolích najdete v příručce *Genesys Security Deployment Guide*. Seznam oprávnění rolí pro aplikaci Genesys Administrator Extension najdete v "**části Oprávnění rolí**" v příručce k nasazení aplikace *Genesys Administrator Extension*.

## Zobrazení rolí

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**.

## Práce s objekty Role

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 databázi Configuration Database (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 je objekt 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.

### Zobrazení dovedností

V seznamu **Dovednosti** se zobrazují 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**.

### Práce s objekty Dovednost

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 databáze Configuration Database i ze všech objektů Agent, ke kterým je přiřazena. Pokud chcete dovednost odebrat pouze konkrétnímu agentovi, kterému je přiřazena, ale chcete ji ponechat v databázi Configuration Database, 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 databázi Configuration Database (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 je objekt 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.

## Zobrazení pravidel pro kapacitu

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.

## Práce s objekty Pravidlo pro kapacitu

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 představuje 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: Přidání typu média do pravidla 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** nebo jednu interakci **E-mail**, ale ne obě dvě současně (celkem tedy pouze jednu interakci).

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

### Steps

1. V rozevíracím seznamu **Podmínky** klikněte na možnost **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 rozevřacím seznamu **Podmínky** klikněte na možnost **NEBO**. Napravo se otevře nový panel umožňující přidání podmínky.
2. Klikněte na rozevřací 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

### [+] Zobrazit postup

Pravidlo pro kapacitu lze odstranit několika způsoby. Můžete si vybrat jeden z následujících postupů:

### Procedure: Odstranění jednoho pravidla pro kapacitu

#### Steps

1. V seznamu **Pravidla pro kapacitu** vyberte pravidlo 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 zkopírovat. 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 a 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 *Genesys Security Deployment Guide*. 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 o tomto 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 informace o oprávněních pro přístup k tomuto objektu.
Změnit oprávnění objektu (CP)	Můžete měnit oprávnění pro přístup 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 o tomto 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 informace o oprávněních pro přístup k tomuto objektu.
Změnit oprávnění objektu (CP)	Můžete měnit oprávnění pro přístup 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 databáze Configuration Database. 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 šablona aplikace, která je dodána s každou aplikací Genesys, nebo můžete sami vytvořit novou šablona aplikace.

## Important

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

## Zobrazení šablon aplikace

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 sloupce** můžete přidávat a odebírat sloupce.

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

## Práce s objekty Šablona aplikace

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 do jiné hierarchické struktury.**
- Povolit nebo zakázat šablony aplikace.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či 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 databázi Configuration Database 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 je objekt 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 položku **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. 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** 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, 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** uložte 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 neomezuji 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. Provedte 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**.

## 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.

## Zobrazení podmínek výstrahy

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**.

## Práce s objekty Podmínka výstrahy

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 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 podmínku výstrahy.**
- **Přesunout do - přesune podmínku výstrahy do jiné [hierarchické struktury](#).**
- Povolit nebo zakázat podmínku výstrahy
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či 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 možnost **Procházet** a vybrat hodnotu ze seznamu:
  - **Název - název podmínky výstrahy. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v databázi Configuration Database 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 Configuration Server.
- **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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.**

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

Objekt můžete po vytvoření 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 [systémovém řídicím panelu](#) a deaktivujte ji.

## Předdefinované 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 agenta Local Control Agent (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.
Přerušování připojení serveru Message Server k databázi	Hlásí, že server Message Server ztratil spojení s centralizovanou databází protokolů.

Další informace o předem definovaných podmínkách výstrahy najdete v příručce [Management Layer User's Guide](#).

## 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.

Proměnná	Popis
\$COND_ID	ID podmínky výstrahy.
\$COND_NAME	Název podmínky pro aktivaci výstrahy.
\$COND_CTGR	Kategorie podmínky pro aktivaci výstrahy.
\$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:

Subject:

\$COND\_ID detected in \$APP\_NAME

Message:

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

Alarm Reaction: \$REACT\_NAME

Alarm Condition:

ID: \$COND\_ID

NAME: \$COND\_NAME

Category: \$COND\_CTGR

Application:

ID: \$APP\_ID

Name: \$APP\_NAME

Type: \$APP\_TYPE

V následujícím scénáři systém zjistí, že na serveru Solution Control Server 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.

Subject:

CPU\_overload detected in Solution\_Control\_Server\_760

Message:

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

Alarm Reaction: cpu\_overload\_mail

Alarm Condition:

ID: 118

NAME: CPU\_overload

Category: Major

Application:

ID: 105

Name: Solution\_Control\_Server\_760

Type: SCS

# 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 aplikaci Configuration Database.

## Zobrazení hostitelů

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 sloupec** můžete přidávat a odebírat sloupce.

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

## Práce s objekty Hostitel

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**.
- **Konfigurace 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 |Title=Vytváření objektů Hostitel |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 hostitele. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být v databázi Configuration Database 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 databázi Configuration Database 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 Local Control Agent (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 Solution Control Server (SCS) zahájil řízení agenta LCA, hodnotu portu LCA neměňte.

- **Solution Control Server - server SCS, který monitoruje a řídí tohoto hostitele. Tato vlastnost platí pouze v případě, že jste povolili distribuovanou funkci SCS. Podrobnosti najdete v příručce *Management Layer User's Guide*.**
- **[[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*.

- **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.**

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

```
|NextSteps= }}
```

## 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 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. Provedte 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**.

## 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	Libovolné celé číslo	Nastavuje časový limit protokolu ADDP v sekundách. Pokud jedna z aplikací v rámci spojení neobdrží žádnou zprávu z druhé aplikace  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.
addp-trace	místní	Do tohoto protokolu zapisuje

Název možnosti	Hodnota možnosti	Popis možnosti
		agent LCA zprávy související s funkcí ADDP.

### Important

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

## Ověření portů

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 příručce [Management Layer User's Guide](#) nebo dokumentaci pro váš konkrétní produkt.

## Zobrazení skriptů

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**.

## Práce s objekty Skript

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 databáze Configuration Database 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:** 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 databázi Configuration Database (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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Procedure: Vytváření objektů Skript pro podmínky výstrahy

**Purpose:** 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 databázi Configuration Database (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, která 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 je objekt 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 na výstrahu](#)

### 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 Solution Control Server 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 na výstrahu

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

---

Vrstva pro správu podporuje následující typy skriptů pro reakci na výstrahu:

- 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 příručce [Management Layer User's Guide](#).

- 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.

## Zobrazení řešení

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**.

## Práce s objekty Řešení

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](#).
- [Konfigurace 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 databázi Configuration Database 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 příručce [Management Layer User's Guide](#).

- **Solution Control Server - 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 je objekt 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 Solution Control Server 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 Solution Control Server 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 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 **Konzole**.

5. Provedte 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 uchovávan.**

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 zpracovávání 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.

## Zobrazení klientů

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**.

## Práce s objekty Klient

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 databáze Configuration Database, 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 databázi Configuration Database 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 **Routing Solutions (Směrovací řešení)** v příručce **Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide (Univerzální směrování 8.0 - průvodce konfigurací směrovací aplikace)**.
- **Stav povolen** - pokud je tato možnost zaškrtnuta, znamená to, že je objekt 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 **Genesys Security Deployment Guide**.

## Struktura klienta

### 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 databáze Configuration Database zobrazovat pouze klienta Prostředí. Když zaregistrujete nového klienta do databáze Configuration Database, Configuration Layer 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 *Genesys Security Deployment Guide*.

## 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.

### Zobrazení časových pásem

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**.

### Práce s časovými pásmy

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 databázi Configuration Database (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 nastavená 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 je objekt 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 databázi Configuration Database 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**.

### Zobrazení objektů Agent – přihlášení

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**.

## Práce s objekty Agent – přihlášení

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 databáze Configuration Database 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 databázi Configuration Database, 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 aplikace.
- Vytvořit složku, konfigurační jednotku či 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 Páteří 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 *Framework T-Server Deployment Guide* 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 je objekt 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-mail).

Protože většina typů DN reprezentuje skutečná zařízení v telefonním systému, jejich specifikace v databázi Configuration Database 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 databázi Configuration Database musí vždy následovat změny skutečných DN v telefonním systému, nikdy naopak.

## Zobrazení DN

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**.

## Práce s objekty DN

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 databáze Configuration Database i ze všech skupin DN, do nichž patří. Pokud chcete DN pouze odebrat ze skupiny DN, ve které je členem, ale chcete jej ponechat v databázi Configuration Database, 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 oprávnění](#) a zobrazit [závislosti](#).

{ {Procedure |Title=Vytváření objektů DN |Purpose= |Prereqs= |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 přiřazené 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.**
  - **[[CfgSwitch|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 registrovat 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 směrování, pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu. Pokud tuto hodnotu zadáte, musí být jedinečná v databázi Configuration Database (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).
- **Typ směrování** - typ směrování platný pro toto DN. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu.
- `[[CfgDNGroup]`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 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**.

- **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 *Framework T-Server Deployment Guide* 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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.**

5. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

```
|NextSteps= }}
```

## Typy DN

Typ DN	Popis
<b>Přístup k prostředkům</b>	Zdroj přístupu k ústředně, který bude použit ve víceserverovém prostředí pro externí směrování.
<b>Pozice ACD</b>	Linka vyhrazená jen pro interakce se zákazníky.
<b>Fronta ACD</b>	Zařízení v ústředně obvykle přiřazené k řadě cílů, kde interakce se zákazníky čekají, zatímco řídicí systém hledá dostupný cíl.
<b>Port pro zpracování volání</b>	Linka připojená k portu zařízení pro zpracování hovorů.
<b>Chat</b>	Adresa pro chat.
<b>CoBrowse</b>	Adresa pro sdílené prohlížení.
<b>Komunikační DN</b>	Virtuální zařízení, které je používáno aplikacemi prostřednictvím mechanismu uživatelských událostí ke vzájemné komunikaci.
<b>E-mailová adresa</b>	E-mailová adresa.
<b>Rozšíření</b>	Standardní rozšiřovací linka (klapka).
<b>Externí směrovací bod</b>	Zdroj ISCC vyhrazený pro podporu funkcí externího směrování přetečení hovorů.
<b>Fax</b>	Linka připojená k faxovacímu zařízení.
<b>Kombinováno</b>	Linka, kterou lze použít jako klapku nebo pozici ACD.
<b>Mobilní stanice</b>	Mobilní stanice.
<b>Modem</b>	Linka připojená k zařízení pro datovou komunikaci.
<b>Hudební port</b>	Zdroj hudby.
<b>Síťové umístění</b>	Cílové číslo v síťovém směrování.
<b>Směrovací bod</b>	Zařízení v ústředně, které obvykle není přiřazené k určitému cíli, kde interakce se zákazníky čekají, zatímco směrovací aplikace uskutečňuje rozhodnutí o směrování.
<b>Směrovací fronta</b>	Telefonní zařízení, které lze použít jako routovací

Typ DN	Popis
	bod i jako frontu ACD.
<b>Servisní číslo</b>	Servisní číslo používané jako směrovací bod v rámci síťového směrování.
<b>Propojovací linka</b>	Přímý komunikační kanál mezi dvěma ústřednami soukromé telefonní sítě.
<b>Skupina propojovacích linek</b>	Skupina propojovacích linek vytvářejících jednu trasu.
<b>Páteřní linka</b>	Komunikační kanál mezi veřejnou telefonní sítí a soukromou telefonní sítí.
<b>Skupina páteřních linek</b>	Skupina hlavních linek tvořících jednu trasu.
<b>Port pro video prostřednictvím IP</b>	Videokanál.
<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 pro hlasovou poštu.
<b>Port VoIP</b>	Voice over IP port (VoIP).
<b>Služba VoIP</b>	Služba VoIP.
<b>Port pro úpravu hlasu</b>	Klapka připojená k portu elektronického audiozařízení (například IVR).
<b>Pracovní postup</b>	Zdroj pracovního toku.

## 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 berte 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.

### Zobrazení skupin DN

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 sloupc** můžete přidávat a odebírat sloupce.

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

### Práce s objekty Skupina DN

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 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 DN, bude pouze odstraněn objekt Skupina DN z databáze Configuration Database. 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 databázi Configuration Database (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 je objekt 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 DN.

### Important

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.**

U každého objektu DN, který chcete přidat do seznamu původních DN pro tuto skupinu, proveďte následující kroky:

- a. Klikněte na kartu **Původní DN** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
  - b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
    - Chcete-li přidat stávající objekt DN do seznamu původních DN pro tuto skupinu, vyberte jej ze seznamu DN.
    - Chcete-li do seznamu původních DN pro tuto skupinu přidat nový objekt DN, kliknutím na tlačítko **+ vytvořte DN** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.
4. U každého objektu, který chcete přidat jako člena této skupiny DN, proveďte následující úkony:
    - a. Klikněte na kartu **DN** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
    - b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
      - Chcete-li do této skupiny přidat stávající objekt DN, vyberte jej ze seznamu DN.
      - Chcete-li do této skupiny přidat nový objekt DN, kliknutím na tlačítko **+ vytvořte DN** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.
  5. Jakmile dokončíte vytváření skupiny DN, proveďte jeden z následujících úkonů:
    - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijměte změny a vraťte se na seznam skupin DN.
    - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijměte změny a vraťte se na kartu **Obecné** této skupiny DN.
    - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## 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>	Linka, Pozice ACD, Port pro zpracování hovorů, Hudební port, DN komunikace, E-mailová adresa, Modem, Fax, Chat, Sdílené prohlížení, Port VoIP, Port ViIP, Port pro zpracování hlasu a Hlasová pošta.

# IVR

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

Když v databázi Configuration Database 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.

## Zobrazení IVR

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**.

## Práce s objekty IVR

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 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 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 databázi Configuration Database (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 je objekt 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 databázi Configuration Database 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.

### Zobrazení portů IVR

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**.

### Práce s porty IVR

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 |Title=Vytváření objektů Port IVR |Purpose= |Prereqs=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.**
  - `[[Cfg|IVR|IVR` - objekt IVR, ke kterému tento port IVR patří. Tato hodnota se nastaví automaticky a nelze ji změnit.
  - `[[Cfg|DN|Asociované DN` - DN asociované s tímto portem IVR.
  - `[[Cfg|Switch|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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.**
5. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

```
|NextSteps= }}
```



# 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.

## Zobrazení míst

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**.

## Práce s objekty Místo

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 databáze Configuration Database 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 databázi Configuration Database, 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 |Title=Vytváření objektů Místo |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 tohoto místa. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v databázi Configuration Database (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).**
  - [[CapacityRules|Pravidlo pro kapacitu - skript pravidla pro kapacitu asociovaný s tímto místem.
  - [[CfgObjectiveTable|Nákladový kontrakt - nákladový kontrakt asociovaný s tímto místem.
  - **Lokalita - lokalita se kterou jsou pravidlo pro kapacitu nebo nákladový kontrakt asociovány. Pokud jsou pravidlo pro kapacitu nebo nákladový kontrakt asociovány 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 je objekt 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 DN kliknutím na tlačítko **+**.
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**.

```
|NextSteps= } }
```

## 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.

### Zobrazení skupin míst

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 rozevírací 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**.

### Práce se skupinami míst

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 databáze Configuration Database. 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 |Title=Vytváření objektů Skupina míst |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 skupiny míst. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v databázi Configuration Database (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.**
  - **[[CfgObjectiveTable|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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.**
3. Karta **Původní DN** uvádí objekty DN, ze kterých lze přeměrovat 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**. U každého objektu DN, který chcete přidat do seznamu původních DN pro tuto skupinu, proveďte následující kroky:
  - a. Klikněte na kartu **Původní DN** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
  - b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:

- 
- Chcete-li přidat stávající objekt DN do seznamu původních DN pro tuto skupinu, vyberte jej ze seznamu DN.
  - Chcete-li do seznamu původních DN pro tuto skupinu přidat nový objekt DN, kliknutím na tlačítko **+ vytvořte DN** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.
4. U každého místa, které chcete přidat jako člena této skupiny míst, proveďte následující úkony:
- a. Klikněte na kartu **Místa** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
  - b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
    - Chcete-li do této skupiny přidat stávající místo, vyberte je ze seznamu míst.
    - Chcete-li do této skupiny přidat nové místo, kliknutím na tlačítko **+ vytvořte místo** v této složce a poté je vyberte ze seznamu.
5. Jakmile dokončíte vytváření skupiny DN, proveďte jeden z následujících úkonů:
- Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijměte změny a vraťte se na seznam skupin míst.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijměte změny a vraťte se na kartu **Obecné** této skupiny míst.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

|NextSteps= }}

# 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 databázi Configuration Database musí existovat alespoň jeden přepínač.

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

## Zobrazení přepínačů

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.

## Práce s objekty Přepínač

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 je objekt 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** uložte 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.

## Zobrazení spojovatelem

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 rozevírací 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**.

## Práce s objekty Spojovatelna

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 zaškrťací 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 je objekt 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:  $\mu$ -law, A-law a GSM. Nahrát lze pouze soubory s příponou .wav.

## 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 osobnost**.
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:  $\mu$ -law, A-law a GSM. Nahrát lze pouze soubory s příponou .wav.**

## 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:

- [Universal Routing 8.1 Business Process User's Guide \(Univerzální směrování 8.1 – uživatelská příručka k obchodním procesům\)](#)
- [Universal Routing 8.1 Reference Manual \(Univerzální směrování 8.1- referenční příručka\)](#)
- [<https://docs.genesys.com/Documentation:ES:lxnProps:BizAttrib:8.1.4> téma Obchodní atributy v příručce eServices Interaction Properties Reference Manual]

## Zobrazení obchodních atributů

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**.

## Práce s objekty Obchodní atribut

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 či 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 databázi Configuration Database (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 je objekt 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**.

## Zobrazení hodnot obchodních atributů

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 sloupec** můžete přidávat a odebírat sloupce.

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

## Práce s objekty Hodnota obchodního atributu

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 |Title=Vytváření objektů Hodnota obchodního atributu |Purpose= |Prereqs= |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.**
  - **[[CfgEnumerator|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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.**
5. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

```
|NextSteps= } }
```



## 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 [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide \(Univerzální směrování 8.0 – průvodce konfigurací směrovací aplikace\)](#).

### Zobrazení tabulek s cíli

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**.

### Práce s objekty Tabulka s cíli

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 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 databázi Configuration Database (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).**
  - **Popis - stručný popis tabulky s cíli.**
  - **Typ - výběrem výchozí možnosti 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 je objekt 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 databázi Configuration Database (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 [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide \(Univerzální směrování 8.0 - průvodce konfigurací směrovací aplikace\)](#).

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 obratu 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 [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) (Univerzální směrování 8.0 – průvodce konfigurací směrovací aplikace).

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 **Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide (Univerzální směrování 8.0 – průvodce konfigurací směrovací aplikace)**.

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 **Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide (Univerzální směrování 8.0 – průvodce konfigurací směrovací aplikace)**.

## Zobrazení statistických dnů

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 rozevřací 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 sloupec** můžete přidávat a odebírat sloupce.

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

## Práce s objekty Statistický den

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 databázi Configuration Database (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 doba má obecný začátek a končí v 11:59 PM tohoto dne;  
druhá pracovní doba má začátek v 00:00 AM následujícího kalendářního dne a má obecný konec.

### 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 v pondělí s počátkem 8:00 PM a koncem 11:59 PM;

druhý pracovní den v úterý s počátkem 00:00 AM a koncem 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 je objekt 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 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 databázi Configuration Database (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 přesázeno, aby nevznikl postih za přecenění prognózy.**
- **Povolená odchylka překročení prognózy (%) - procento předpokládaného objemu směrovaných interakcí pro toto objemové období, které nesmí být přesázeno, 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 [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide \(Univerzální směrování 8.0 - průvodce konfigurací směrovací aplikace\)](#).

4. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Statistické intervaly

Používejte položku Interval statistiky pro přiřazení určitých statistických hodnot každému intervalu statistiky. Pro každý interval zadejte hodnoty představující očekávané zatížení během tohoto intervalu. Hodnota musí být číselná a jedinečná v rámci statistického pole. Když konfiguruje 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.

## Zobrazení statistických tabulek

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**.

## Práce s objekty Statistická tabulka

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 databázi Configuration Database (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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.**
3. Kliknutím na tlačítko **Použít** uložte novou statistickou tabulku.
4. Pokud je tato statistická tabulka jiného typu než tabulka smlouvy s proměnnou sazbou, bude obsahovat jeden nebo více statistických dní. U každého statistického dne, který chcete přidat do

této statistické tabulky:

- a. Klikněte na kartu **Statistické dny** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
  - b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
    - Chcete-li do této tabulky přidat existující statistický den, vyberte jej ze seznamu statistických dní.
    - Chcete-li do této tabulky přidat nový statistický den, kliknutím na tlačítko **+ vytvořte statistický den** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.
5. Jakmile dokončíte vytváření statistické tabulky, proveďte jeden z následujících úkonů:
- Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijměte změny a vraťte se na seznam statistických tabulek.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijměte změny a vraťte se na kartu **Obecné** této statistické tabulky.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

# Transakce

Transakce určují způsob, jakým aplikace kalkuluje zákazníkem definované statistiky.

Další informace o specifikacích a používání transakcí najdete v dokumentaci aplikace Universal Routing.

## Zobrazení transakcí

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 sloupec** můžete přidávat a odebírat sloupce.

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

## Práce s objekty Transakce

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 databáze Configuration Database (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 je objekt 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.

## Zobrazení hlasových výzev

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**.

## Práce s objekty Hlasová výzva

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 databázi Configuration Database (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 je objekt 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.

### Zobrazení kódů akcí

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**.

### Práce s objekty Kód akce

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 či 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 databázi Configuration Database (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 je objekt 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 akcí

Typy kódů akcí:

Typ	Popis
Konec zaneprázdněnosti	Vybráno a odesláno, když agent vypne funkci Obsazeno.
Začátek zaneprázdněnosti	Vybráno a odesláno, když agent zapne funkci Obsazeno.
Konference	Vybráno a odesláno, když agent iniciuje konferenci.
Neaktivní přesměrování	Vybráno a odesláno, když agent vypne funkci Přesměrování.
Aktivní přesměrování	Vybráno a odesláno, když agent zapne funkci Přesměrování.
Příchozí hovor	Vybráno a odesláno, když agent uvolní příchozí volání.
Interní hovor	Vybráno a odesláno, když agent uvolní interní hovor.
Přihlášení	Vybráno a odesláno, když se agent přihlásí.
Odhlášení	Vybráno a odesláno, když se agent odhlásí.
Nepřipraveno	Vybráno a odesláno, když se stav agenta změní na Nepřipraven.
Odchozí hovor	Vybráno a odesláno, když agent uvolní odchozí volání.
Připraven	Vybráno a odesláno, když se stav agenta změní na Připraven.
Přenos	Vybráno a odesláno, když agent iniciuje přenos.

# 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.

### Zobrazení profilů hlasové platformy

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**.

### Práce s objekty Profil hlasové platformy

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 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 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 databázi Configuration Database (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 konzole.
  - **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 je objekt 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 příručce [Outbound Contact 8.1 Reference Manual](#).

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**.

## Zobrazení seznamů volání

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**.

## Práce s objekty Seznam volání

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 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 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 databázi Configuration Database (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 příručce *Outbound Contact Reference Manual*.
  - **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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.
3. Kliknutím na tlačítko **Použít** uložte tento seznam volání.
  4. U každé procedury, kterou chcete přiřadit k tomuto seznamu volání, proveďte následující úkony:
    - a. Klikněte na kartu **Procedury** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
    - b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
      - Chcete-li přiřadit tento seznam volání ke stávající proceduře, vyberte proceduru ze seznamu procedur.
      - Chcete-li tento seznam volání přiřadit k nové proceduře, kliknutím na tlačítko + **vytvořte proceduru** v této složce a poté ji vyberte ze seznamu.
  5. U každé kampaně, kterou chcete přiřadit k tomuto seznamu volání, proveďte následující úkony:
    - a. Klikněte na kartu **Kampaně** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
    - b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
      - Chcete-li do tohoto seznamu volání přidat existující kampaň, vyberte ji ze seznamu kampaní.
      - Chcete-li do tohoto seznamu volání přidat novou kampaň, kliknutím na tlačítko + **vytvořte kampaň** v této složce a poté ji vyberte ze seznamu.
  6. U každého formátu, který chcete přiřadit k tomuto seznamu volání, proveďte následující úkony:
    - a. Klikněte na kartu **Formáty** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
    - b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
      - Chcete-li přiřadit tento seznam volání ke stávajícímu formátu, vyberte formát ze seznamu formátů.
      - Chcete-li tento seznam volání přiřadit k novému formátu, kliknutím na tlačítko + **vytvořte formát** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.

7. Jakmile dokončíte vytváření skupiny agentů, proveďte jeden z následujících úkonů:

- Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam volání.
- Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a vraťte se na kartu **Obecné** tohoto seznamu volání.
- Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

# 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 **Outbound Contact Deployment Guide**.

## Zobrazení kampaní

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**.

## Práce s objekty Kampaň

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 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 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 |Title=Vytváření objektů Kampaň |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 kampaň. Pro tuto vlastnost je nezbytné zadat hodnotu a tato hodnota musí být jedinečná v databázi Configuration Database (v podnikovém prostředí) nebo v rámci klienta (v prostředí s více klienty).**
  - **Popis - stručný popis kampaň.**
  - **[[CfgScript|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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.**
3. Kliknutím na tlačítko **Použít** kampaň uložte.
4. Pro každý seznam volání, který se má použít v této kampani:
  - a. Klikněte na kartu **Seznam volání** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
  - b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
    - Chcete-li do této kampaň přidat existující seznam volání, vyberte jej ze seznamu seznamů volání.
    - Chcete-li do této kampaň přidat nový seznam volání, kliknutím na tlačítko **+** **vytvořte seznam volání** v této složce a poté jej vyberte ze seznamu.
5. Jakmile dokončíte vytváření kampaň, proveďte jeden z následujících úkonů:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijmete změny a vraťte se na seznam kampaní.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijmete změny a vraťte se na kartu **Obecné** této kampaň.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

```
|NextSteps= }}
```

# Skupiny v kampani

Skupiny v kampani jsou struktury k organizaci a správě automatizovaného procesu uskutečňování odchozích hovorů do cílů určených v [seznamech volání](#).

## Zobrazení skupin v kampani

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**.

## Práce s objekty Skupiny v kampani

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 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 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 Skupina agentů 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.**
- **Fronta interakcí - konfigurační objekt vytvořený v oblasti Skripty návrhářem směrování 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 je objekt**

**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) potřebným pro fungování této skupiny v kampani. Připojení můžete přidat kliknutím na tlačítko **Přidat**. V místním okně vyberte připojení, které chcete přidat, případně kliknutím na tlačítko **+** vytvořte nové připojení a poté jej přidejte.
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 příručce <a href="#">Outbound Contact Deployment Guide</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

Režim vytáčení	Popis
	<p>určitou dobu ve frontě na dalšího dostupného agenta.</p> <p>Tento režim vytáčení vyžaduje k uskutečňování odchozích 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 pouze tehdy, 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:

- [[CfgFormat#t-2]Povinná pole Genesys – tato pole musejí obsahovat všechny tabulky seznamu volání.
- Uživatelem definovaná pole – tato vlastní pole obsahují související obchodní údaje.

## Zobrazení polí

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**.

## Práce s objekty Pole

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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.

3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Typy polí

Typ pole	Popis
<b>Agent</b>	Pole obsahující přihlašovací ID posledního agenta, který obsluhoval odchozí volání související s tímto záznamem.
<b>ANI</b>	Pole obsahující automatickou identifikaci čísla.
<b>Aplikace</b>	Pole obsahující 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: Configuration Server, Solution Control Server (SCS), Message Server, Local Control Agent (LCA).
<b>Čas volání</b>	Pole obsahující údaj o čase vlastního pokusu o vytáčení.
<b>Kampaň</b>	Pole obsahující kampaň, ke které je tento záznam přiřazen.
<b>Řetězec</b>	Pole obsahující speciální ID záznamů, které by měly být spojeny do řetězu. Například všechny záznamy asociované s jedním zákaznickým účtem mají stejné ID řetězce.
<b>Kontaktní údaje</b>	Pole obsahující telefonní číslo cíle.

Typ pole	Popis
<b>Typ kontaktních údajů</b>	Pole obsahující typ telefonního čísla, jako například telefon domů nebo do práce.
<b>Kód země</b>	Pole obsahující kód země.
<b>Výsledky volání</b>	Pole obsahující výsledek vytáčeného volání.
<b>Předmět e-mailu</b>	Pole obsahující text na řádku předmětu e-mailové interakce.
<b>ID šablony e-mailu</b>	Pole obsahující ID šablony e-mailové interakce.
<b>Od</b>	Pole obsahující údaj o čase, kdy je záznam naplánován pro vytáčení.
<b>Skupina</b>	Pole obsahující název objektu konfigurace, který seskupuje objekty osob.
<b>Info číslice</b>	Pole obsahující číslice informačního indikátoru, který označuje typ původní linky volajícího.
<b>LATA</b>	Pole obsahující číslo místního přístupu a transportní oblasti.
<b>Mediální reference</b>	Pole obsahující odkaz rozhraní API serveru Configuration Server na médium, které má být odesláno v případě provádění postupu.
<b>NPA</b>	Pole obsahující číslo oblasti plánu číslování.
<b>NPA-NXX</b>	Pole obsahující číslo oblasti plánu číslování s identifikátorem centrály určité telefonní společnosti poskytující toto číslo.
<b>Pořadí v řetězci</b>	Pole obsahující prioritu přiřazenou danému záznamu v řetězci. Nejmenší číslo je zpracováno nejdříve.
<b>Počet pokusů</b>	Pole obsahující počet pokusů. (Neobsahuje počet pokusů o opakované vytáčení v případě chyb.)
<b>ID záznamu</b>	Pole obsahující jedinečné identifikační číslo aktuálního záznamu.
<b>Stav záznamu</b>	Pole obsahující údaj o stavu záznamu.
<b>Typ záznamu</b>	Pole obsahující typ záznamu.
<b>Naplánovaný čas</b>	Pole obsahující čas naplánovaného osobního zpětného volání nebo volání se změněným plánem (z postupu).
<b>Kód stavu</b>	Pole obsahující stav nebo mezinárodní kód, například americký nebo kanadský poštovní kód, např. CA pro Kalifornii.
<b>ID přepínače</b>	Pole obsahující objekt databáze Configuration Database, který představuje fyzickou nebo virtuální ústřednu.
<b>Časové pásmo</b>	Pole obsahující údaj o posunu časového pásma záznamu.
<b>Do</b>	Pole obsahující čas ukončení pokusů opakované volby.
<b>Historie procedury</b>	Pole obsahující záznam postupů, které byly použity



---

Typ pole	Popis
	při styku se zákazníkem.
<b>Uživatелеm definované pole</b>	Uživatелеm definované pole.

# 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 příručce **Outbound Contact 8.1 Reference Manual**.

## Zobrazení filtrů

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**.

## Práce s objekty Filtr

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 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 je objekt 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 **Outbound Contact Deployment Guide**.

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 **Outbound Contact Deployment Guide**.

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.

## Zobrazení formátů

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**.

## Práce s objekty Formát

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 je objekt v běžném provozním stavu a lze jej využívat bez jakýchkoli omezení.**

3. U každého pole, které chcete přidat do tohoto formátu:
  - a. Klikněte na kartu **Pole** a poté klikněte na tlačítko **Přidat**.
  - b. V případě potřeby přejděte do odpovídající složky a proveďte jeden z následujících úkonů:
    - Chcete-li do tohoto formátu přidat existující pole, vyberte je ze seznamu kampaní.
    - Chcete-li do tohoto formátu přidat nové pole, kliknutím na tlačítko **+** **vytvořte pole** v této složce a poté je vyberte ze seznamu.
4. Jakmile dokončíte vytváření formátu, proveďte jeden z následujících úkonů:
  - Kliknutím na tlačítko **Uložit** přijměte změny a vraťte se na seznam formátů.
  - Kliknutím na tlačítko **Použít** přijměte změny a vraťte se na kartu **Obecné** tohoto formátu.
  - Kliknutím na tlačítko **Storno** změny zrušte.

## 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 příručce <a href="#">Outbound Contact 8.1 Reference Manual</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.

Název pole	Typ dat	Popis
chain_id	celé číslo	Jedinečné identifikační číslo záznamu v rámci řetězce.
contact_info	varchar(128)	Kontaktní údaje zákazníka; telefonní číslo v rámci hlasové kampaně.
contact_info_type	celé číslo	Typ kontaktních údajů; druh telefonu v rámci hlasové kampaně; viz tabulka Typy telefonů v kapitole Definované konstanty v příručce <a href="#">Outbound Contact 8.1 Reference Manual</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 příručce <a href="#">Outbound Contact 8.1 Reference Manual</a> .
record_type	celé číslo	Typ záznamu; viz tabulka Typy záznamů v kapitole Definované konstanty v příručce <a href="#">Outbound Contact 8.1 Reference Manual</a> .
switch_id	celé číslo	DBID přepínače, prostřednictvím něhož byl přihlášen agent, který záznam zpracoval.
treatments	varchar(255)	Historie použitých procedur. Další informace najdete v části <a href="#">Procedury v příručce k nasazení aplikace Outbound Contact</a> .

---

Název pole	Typ dat	Popis
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**.

### Zobrazení přístupu k tabulce

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**.

### Práce s objekty Přístup k tabulce

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 databázi Configuration Database (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 – pro databáze DB2 a Informix,
    - 128 znaků – pro databáze Microsoft SQL,
    - 30 znaků – pro databáze Oracle a Sybase.
  - **Aktualizovat vždy po (v sekundách) - doba v sekundách, po kterou bude aplikace čekat před aktualizací dat 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 je objekt 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 ANI (automatická identifikace čísla).
<b>Seznam volání</b>	Tabulka seznamu volání.
<b>Kód země</b>	Tabulka kódů země.
<b>Zákazníkem definovaná tabulka</b>	Uživatелеm definovaná tabulka.
<b>Seznam položek se zákazem volání</b>	Seznam označený Nevolat (Do Not Call - DNC) obsahuje zákazníky, kteří si nepřejí, aby jim bylo voláno. Data DNC v souboru seznamu Nevolat obsahují telefonní číslo nebo ID zákazníka.
<b>Seznam s e-mailovými kontakty</b>	V případě odchozí komunikace se jedná o seznam zákazníků, kteří mají být kontaktováni.
<b>Info číslice</b>	Tabulka číslic informačního indikátoru.
<b>LATA</b>	Tabulka místního přístupu a transportní oblasti.
<b>Protokolovací tabulka</b>	Tabulka protokolu.
<b>NPA</b>	Tabulka oblasti plánu číslování.
<b>NPA-NXX</b>	Tabulka oblasti plánu číslování s identifikátorem centrály určité telefonní společnosti poskytující toto číslo.
<b>Kód státu</b>	Země nebo mezinárodní kód, například americký nebo kanadský poštovní kód, např. CA pro Kalifornii.

# 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.

## Zobrazení procedur

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**.

## Práce s objekty Procedura

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 (povinné) - název procedury.**
  - **Popis (volitelné) - stručný popis procedury.**
  - **Výsledek volání (povinné) - výsledek hovoru asociovaný s touto procedurou.**
  - **Použit v záznamu (povinné) - 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 (povinné, 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 (povinné) - pořadí, ve kterém bude tato procedura aplikována v rámci sekvence procedur. Pokud se jedná o samostatnou proceduru, zadejte hodnotu 1.**
  - **Pokus o cyklus (povinné 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) (povinné, když je vlastnost 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) (povinné, když je vlastnost Použít v záznamu nastavena na hodnotu Další v řetězci, Další v řetězci po, Znovu vytočit nebo Opakovat za) - počet minut přidáný k předchozímu časovému intervalu opakování vytočení.**
- **Datum (povinné, když je vlastnost Použít 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 (povinné, když je vlastnost Použít 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 je objekt 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 Solution Control Server (SCS). Viz krok 5: Přidání připojení SCS [části Nasazení aplikace Genesys Administrator Extension v režimu nastavení](#) 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, musejí v něm být nasazeny součásti vrstvy pro správu a aplikace GAX musí být nasazena s připojeními k serveru Solution Control Server. Podrobné pokyny naleznete v [příručce Management Framework Deployment Guide](#).

Každá výstraha v seznamu zobrazí jeden z následujících stavů:

- Kritická
- Velká
- Malá
- Neznámé

Kliknutím na tlačítko **Rozbalit na kartu** můžete widget zvětšit 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 Message Server.
- Výstup síťového protokolu dané aplikace je nastaven na možnost Interakce nebo Sledování, pokud je událost hlášena na úrovni výstupu protokolu interakcí či sledování.
- Message Server přijímá události protokolu, které daná aplikace vygenerovala. Zkontrolujte protokol serveru Message Server.
- Solution Control Server je připojen k serveru Message Server.
- Solution Control Server přijímá zprávy výstrah ze serveru Message Server. Zkontrolujte protokol serveru Solution Control Server.
- Aplikace Genesys Administrator Extension je správně připojena k serveru Solution Control Server.

## 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 databáze Configuration Database;</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 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> </ul>

Název stavu	Popis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• navázala spojení se všemi požadovanými prostředky;</li> <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. Solution Control Server (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> Všechny aplikace ploch GUI jsou zobrazovány se</p> </div>

Název stavu	Popis
	stavem Neznámé.

Kliknutím na tlačítko **Rozbalit na kartu** můžete widget zvětšit na kartu. Na kartě Aplikace můžete provádět následující akce:

Počátek

## [+] 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 Solution Control Server, který použije agenta Local Control Agent ke vzdálené aktivaci aplikace.

Spouštění aplikací může chvíli trvat, a to v závislosti na:

- množství dat konfigurace, která musí aplikace načíst z databáze Configuration Database;

- 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 pro daný konfigurační objekt Aplikace oprávnění Spustit.
- Pokud aplikaci nainstalujete jako službu, bude spuštěna jako služba.

## Zastavení

### [+] 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 Solution Control Server, který použije agenta Local Control Agent 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 příručce *referenční příručka možností konfigurace architektury*.

### Vynucení 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: Použití vynuceného zastavení 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 zastavit.
2. Klikněte na tlačítko **Další** a vyberte možnost **Vynutit zastavení**.

Aplikace Genesys Administrator Extension upozorní Solution Control Server, který použije agenta Local Control Agent ke vzdálenému ukončení aplikace.

## Přepnutí režimu

### [+] 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:

- Configuration Server
- Přístupový bod k databázi
- Solution Control Server

## Procedure: Použití 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 Solution Control Server (SCS) úspěšně připojil k agentovi Local Control Agent (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 LCA daného hostitele nebo že bylo dříve navázané spojení přerušeno. Tento stav značí jednu

Název stavu	Popis
	z následujících možností: <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 databázi Configuration Database správně nakonfigurován.</li> </ul> Pokud nemůžete problém identifikovat, použijte nástroj k řešení potíží s vrstvou pro správu v rámci <i>nápovědy rozhraní řízení řešení architektury</i> .
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	Může znamenat jednu z následujících situací: <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 ohlásily 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 zvětšit na kartu. Na kartě Řešení můžete provádět následující akce:

Počátek

## [+] 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 Solution Control Server (SCS). Server SCS řešení spustí v pořadí, ve kterém přečte jejich konfigurace z aplikace Configuration Server, 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 Configuration Layer.
- 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.

## 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.

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 Solution Control Server (SCS). Server SCS použije agenta Local Control Agent (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.

## Vynucení 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: Použití vynuceného zastavení u 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 Local Control Agent (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.

### 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.

## Warning

Nasazení řešení vyžaduje, aby by byl na všech zdrojových i cílových hostitelích nasazen agent nasazení Genesys (DGA). Další informace najdete v části **Podmínky nasazení řešení příručky k nasazení aplikace GAX**.

Nasazení řešení obsahuje následující položky:

- Správa instalačních balíčků (IP)
  - **Instalační balíčky**
  - Zobrazení **nasazených IP**
- Správa definic řešení
  - **Definice řešení**
  - Zobrazení seznamu **nasazených řešení**
- **Správa 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 IP

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.**

## Práce s instalačními balíčky

Na tomto 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.**

## Odesílání instalačních balíčků

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

{{Procedure |Title=Odesílání instalačních balíčků |Purpose= |Prereqs= |Steps=

1. Na panelu **Instalační balíčky** klikněte na položku +. 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)**.

- [[InstallationPackages#Installation\_Package\_Upload\_.28includes\_templates.29|Odeslání instalačního balíčku (včetně šablon) - odešle soubor obsahující instalační balíček a s ním asociované šablony. Tyto soubory jsou obvykle poskytovány zákaznickou podporou společnosti Genesys.
- [[InstallationPackages#Installation\_Package\_Upload\_.28template\_uploaded\_separately.29|Odeslání

instalačního balíčku (šablony odeslány samostatně) – odešle instalační balíček a s ním asociovanou šablonu.

- [[InstallationPackages#UNC\_Path\_to\_Mounted\_CD\_or\_Directory|Cesta UNC k připojené jednotce CD nebo adresáři – odešle balíček IP uložený v připojené jednotce CD nebo v síťovém adresáři.
  - [[InstallationPackages#UNC\_Path\_to\_an\_Existing\_Administrator\_Repository|Cesta UNC ke stávajícímu úložišti pro správce – odešle balíček IP ze stávajícího úložiště aplikace Genesys Administrator.
  - [[InstallationPackages#UNC\_Path\_to\_Zipped\_IPs\_through\_Support|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 zaškrtačací 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 zaškrtačací 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 zaškrtačací 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**.

```
|NextSteps= } }
```

Kopírování instalačních balíčků 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.

## Nasazení instalačních balíčků

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Nasazení 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. Chcete-li přepsat balíček IP v úložišti, je třeba mít oprávnění **Nahrazovat IP a SPD**.
- Nasazení balíčku IP nevyžaduje použití souboru **SPD**.

## Stazení instalačních balíčků

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Stažení 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.

## Odstranění instalačních balíčků

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Odstranění 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** nainstalujete 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 Configuration Server** - klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte požadovaný primární server s konfigurací. Pro toto pole je výchozí objekt aplikace Genesys Administrator Extension.
  - **Záložní Configuration Server** - 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 Configuration Server 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 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 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 Configuration Server, 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 Configuration Server** - klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte požadovaný primární Configuration Server. Pro toto pole je výchozí objekt aplikace

**Genesys Administrator Extension.**

- **Záložní server Configuration Server - klikněte na tlačítko Procházet a vyberte požadovaný záložní Configuration Server. 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 Configuration Server 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.

## Zobrazení definic řešení

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 řešení definice řešení.
- **Popis** - volitelný popis definice řešení, který lze podle potřeby upravovat.
- **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 Local Control Agent (LCA) v cílových hostitelích. Zároveň bude v každém hostiteli nainstalován a nakonfigurován agent nasazení Genesys. Pokyny naleznete v příručce *Framework Deployment Guide*.
- 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*.

## Práce s definicemi řešení

Můžete provádět následující akce:

- Vytvořit definice řešení
- Upravit definice řešení
- Kopírovat definice řešení do klientů
- Nasadit definice řešení
- Stáhnout definice řešení
- Odstranit definice řešení
- Zobrazit historii definic řešení

### Vytvořit definice 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.

## Upravování definic řešení

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Upravování 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.

## Kopírování definic řešení do klientů

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Kopírování definic řešení do klientů

##### Steps

1. Kliknutím na název definice řešení tuto definici vyberete. 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.

## Nasazování definic 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 definici řešení, kterou 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**.

## Stahování definic 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.

## Odstraňování definic 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 **Seznam definic řešení** vyberte definici řešení, kterou chcete nasadit.
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**.

## Zobrazení historie 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: Zobrazení historie 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 [Genesys Security Deployment Guide](#).

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 provozních parametrů, které jsou uloženy v databázi Configuration Database jako součást objektů Transakce. Tyto 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 parametr určením jeho typu a názvu, pomocí kterých se na něj odkazuje strategie, hlasová aplikace nebo jiná strategie směrování.
- Poskytovatel služby parametry seskupí do šablony skupiny parametrů. Jeden objekt 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 parametrů do skupiny parametrů, čímž umožní řízení aktivních strategií. Aplikace Genesys Administrator Extension tyto hodnoty ukládá do databáze Configuration Database jako součást objektu Transakce.
- Aplikace Univerzální server pro směrování spustí strategii směrování, která přečte hodnoty 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.

Modul Správa provozních parametrů je přístupný z nabídky **Parametry směrování** v záhlaví aplikace GAX a obsahuje následující položky:

- [Parametry](#)
- [Skupiny parametrů](#)
- [Šablony skupiny](#)

# Parametry

Provozní parametry jsou parametry používané k přizpůsobení strategií směřování. V rámci správy provozního parametru definuje poskytovatel služby parametry a seskupuje je do šablon skupin parametrů. Klienti, pro které jsou šablony skupin parametrů následně nasazeny, přizpůsobí hodnoty parametrů, které jsou poté přečteny strategií směřování a zahrnuty do toku hovorů.

## Zobrazení parametrů

Tato obrazovka uvádí seznam všech definovaných parametrů, k jejichž zobrazení máte požadovanou oprávnění role. Seznam můžete kdykoli obnovit kliknutím na tlačítko **Znovu načíst**. Klikněte na příslušný 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 parametrů**

Vlastnost	Popis
Zobrazovaný název	Uvádí 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 vybrat 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> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>Important</b></p> <p>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> </div> <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 vybrat klienty, kteří parametr obdrží. Podporovány jsou následující typy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skupina agentů</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. Chcete-li, aby byl parametr Plán použit, je nutné 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. Chcete-li, aby byl parametr Plán použit, je nutné 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 jeden z následujících úkonů:

- Chcete-li uložit nový parametr, klikněte na tlačítko **Uložit**.
- Chcete-li nový parametr zrušit a do databáze jej neukládat, klikněte na tlačítko **Storno**.

## Práce s objekty Parametr

Na této obrazovce můžete provést následující úkony:

- definovat nové parametry,
- upravovat parametry,
- odstraňovat parametry.

### Definování parametrů

Za normálních okolností nové 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 parametrů s výjimkou vlastnosti **Hodnota**. Chcete-li nastavit nebo změnit skutečnou hodnotu parametru ve skupině parametrů, přejděte na část "Nastavování a upravování hodnot ve skupinách parametrů" na kartě Postupy na stránce [Skupiny parametrů](#).

Když upravíte 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** uložte změny nebo stisknutím tlačítka **Storno** ponechejte parametr beze změny.

## Odstraňování parametrů

Můžete odstranit pouze ty 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 parametr odstranit z databáze, klikněte na tlačítko **OK**.
  - b. Chcete-li parametr ponechat a z databáze ji neodstraňovat, klikněte na tlačítko **Storno**.



## Skupiny parametrů

Skupiny parametrů jsou sady parametrů, které jsou asociovány se strategií směřování. Jsou poskytovatelem služby nasazovány na klienta jako součást šablon skupin parametrů. Správce klienta poté přiřadí hodnoty parametrům ve skupině parametrů. Když aplikace URS spustí strategii směřování, hodnoty 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 **Aktualizovat** 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.

## Zobrazení skupin parametrů

Na této obrazovce, kterou vidíte, pouze pokud máte požadovaná oprávnění role, se zobrazuje seznam všech skupin parametrů, k nimž má přihlášený uživatel přístup. Seznam můžete kdykoli obnovit kliknutím na tlačítko **Znovu načíst**.

Pokud používáte aplikaci GAX verze 8.5.220 nebo starší, v klientovi se zobrazují všechny šablony skupin parametrů – pokud máte k tomuto klientovi přístupová oprávnění. Od aplikace GAX verze 8.5.230 se seznam zobrazuje jako hierarchická stromová struktura složek objektů Klient, Konfigurační jednotka a Složka, do nichž byly nasazeny příslušné šablony skupin parametrů a k nimž máte přístup na serveru Configuration Server. Je proto možné, že v klientovi nevidíte všechny skupiny parametrů všechny, ale pouze ty, které jsou ve složkách, k nimž máte přístup.

Seznam seřadíte kliknutím na záhlaví příslušného sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví obrátíte pořadí řazení.

Filtrování seznamu:

- 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 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**.

## Práce se skupinami parametrů

Na této obrazovce můžete provést následující úkony:

- nastavovat nebo upravovat hodnoty provozních parametrů ve skupině parametrů;
- změnit šablonu, kterou skupina parametrů používá, na základ jiné šablony;
- odstranit skupinu parametrů.

### Nastavení nebo úprava hodnot

Parametry ve skupinách parametrů mohou mít přiřazeny výchozí hodnoty. Přiřazování hodnot těmto parametrům, které jsou platné pro daného klienta, je zodpovědností správce klienta nebo osoby s odpovídajícími oprávněními role.

#### [+] Kliknutím zobrazíte postup

### Procedure: Nastavení a úpravy 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 parametry.
3. Kliknutím na tlačítko **Uložit** uložíte změny nebo stisknutím tlačítka **Storno** změny zrušíte 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 Configuration Layer). 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.

## Změna šablony

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 změnit;
- určené aplikace, které se nenacházejí v nové šabloně skupiny parametrů, kterou chcete změnit;

Objekt Transakce, který skupinu parametrů zastupuje, se aktualizuje novou sadou parametrů.

## Odstranění skupiny parametrů

Když odstraníte objekt Skupina parametrů z databáze, šablona skupiny parametrů a její 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 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 skupiny parametrů

Šablony skupiny parametrů jsou sady 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 skupiny parametrů.

## Zobrazení šablon skupiny parametrů

Na této obrazovce je uveden seznam všech definovaných šablon skupiny parametrů, k jejichž zobrazení máte požadovaná oprávnění role. Pokud používáte aplikaci GAX verze 8.5.0 nebo starší a máte v klientovi příslušná přístupová oprávnění, v klientovi se zobrazují všechny šablony skupiny parametrů. Ve verzi 8.5.2 se seznam zobrazuje jako hierarchický strom složek, v nichž se nacházejí nasazené šablony skupiny parametrů. Vidíte ale jen ty složky, k nimž máte příslušná oprávnění role. Je proto možné, že v klientovi nevidíte šablony skupiny parametrů všechny, ale pouze ty, které jsou ve složkách, k nimž máte přístup.

Seznam můžete kdykoli obnovit kliknutím na tlačítko **Znovu načíst**. Když kliknete na šablonu skupiny parametrů v seznamu, napravo od něj se zobrazí její vlastnosti.

Šablony v seznamu seřadíte kliknutím na záhlaví příslušného sloupce. Opakovaným kliknutím na záhlaví obrátíte pořadí řazení.

Postup nalezení konkrétní šablony v seznamu:

- 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.

## Vlastnosti

### Vlastnosti šablony skupiny parametrů

Vlastnost	Popis
Název	Název šablony skupiny parametrů. V systému musí být jedinečný.
Popis	Volitelný text popisující šablonu skupiny parametrů nebo poskytující doplňkové informace.
Parametry	Seznam 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 orange; 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>

Vlastnost	Popis
Použito	(Pouze ke čtení) Použito k nasazení skupiny parametrů.

## Práce se šablonami skupiny parametrů

Na této obrazovce můžete provést následující úkony:

- Vytvořit šablony skupiny parametrů
- Upravit šablony skupiny parametrů
- Odstranit šablony skupiny parametrů
- Spravovat seznam parametrů v šabloně skupiny parametrů
- Distribuovat šablony skupiny parametrů
- Asociovat aplikace
- Určit, zda je šablona skupiny parametrů používána, a poté změnit šablonu, kterou skupina parametrů využívá
- Zobrazit historii šablony skupiny parametrů na panelu Historie kliknutím na položku **Související > Historie**

## Vytváření šablon skupiny parametrů

Poskytovatel služby vytvoří šablony skupiny parametrů a přiřadí k nim parametry.

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

#### Procedure: Vytváření šablon skupiny parametrů

##### Steps

1. Na panelu **Seznam šablon skupin parametrů** klikněte na položku +.
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. Proveďte tyto akce:
  - Na novém panelu zadejte do pole **Název** název nové oblasti.

- Do pole **Název klíče** zadejte název klíče pro novou oblast.

### 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.

## Úpravy šablon skupiny parametrů

Provedené změny šablony skupiny parametrů nejsou rozšiřovány do skupin parametrů, které šablonu používají.

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Upravování šablon skupiny 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.

## Odstranění šablon skupiny parametrů

Šablonu skupiny parametrů, která je aktuálně nasazená, nelze odstranit.

### [+] Kliknutím zobrazíte postup

## Procedure: Odstranění šablon skupiny 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 parametrů následujícími způsoby:

### [+] Přidání parametru do šablony skupiny parametrů

## Procedure: Přidání parametru do šablony skupiny parametrů

### Steps

1. V seznamu šablon skupin parametrů vyberte šablonu skupiny parametrů, do níž chcete přidat parametr.
2. V seznamu **Parametry** klikněte na tlačítko **Přidat**.
3. Na panelu **Parametry**, který se zobrazí na pravé straně, vyberte parametry, které chcete přidat. Vybrané parametry budou nyní zobrazeny v seznamu **Parametry**.
4. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

### [+]Změna pořadí parametrů v seznamu vybraných parametrů



## Procedure: Změna pořadí parametrů v seznamu vybraných parametrů

### Steps

Změna pořadí parametrů v šabloně skupiny parametrů:

1. Vyberte šablonu skupiny parametrů, ve které má být pořadí 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**.

## [+] Odebrání parametru ze šablony skupiny parametrů

## Procedure: Odebrání parametru ze šablony skupiny parametrů

### Steps

1. Vyberte šablonu skupiny parametrů, ze které chcete parametr odebrat.
2. V seznamu **Parametry** vyberte parametr, který chcete odebrat, a klikněte na tlačítko **Odebrat**.
3. Klikněte na tlačítko **Uložit**.

## Distribuce šablon skupiny parametrů

Když poskytovatel služby nasadí šablony skupin parametrů na klienta, stane se každá taková šablona skupinou parametrů pro daného klienta.

Od verze 8.5.230 můžete nasadit šablony skupin parametrů do určitých složek a konfiguračních jednotek přímo v klientovi. Klient tak může na základě oprávnění uživatele ke konfigurační jednotce nebo složce omezit přístup ke konkrétní skupině parametrů. Dříve měli všichni uživatelé v klientovi přístup ke všem parametrům.

## [+] Kliknutím zobrazíte postup

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** proveďte následující akce:
  - a. Do pole **Název skupiny parametrů** zadejte název přiřazený k této skupině parametrů.
  - b. V poli **Klient** pomocí ikony složky vyberte klienta, do něhož tato skupina parametrů patří.
  - c. (Volitelné) V poli **Složka** pomocí ikony složky vyberte složku Transakce, do níž se má tato šablona skupiny parametrů nasadit. Můžete nasadit šablony skupin parametrů do určitých složek a konfiguračních jednotek přímo v klientovi. Klient tak může na základě oprávnění uživatele ke skupinám parametrů omezit přístup ke konkrétní skupině parametrů. Jestliže chcete, aby měli všichni uživatelé s přístupem ke klientovi přístup ke všem parametrům a asociovaným šablonám, jako to bylo vždy, ponechejte toto pole prázdné.
  - d. Klikněte na tlačítko **Další**.
  - e. Na panelu Asociované aplikace vyberte aplikace, které mají být asociovány s touto šablonou.
4. Prohlédněte si náhled nasazení v rámci souhrnu. Pokud jste s nasazením spokojeni, klikněte na tlačítko **Dokončit**. Pokud chcete provést úpravy, klikněte na tlačítko **Předchozí**.
5. Klikněte na tlačítko **Zavřít**.

### Important

Šablonu skupiny parametrů můžete po nasazení upravit. Můžete například 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.

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 směřováním využívající parametry či hlasovou aplikaci.

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.

## Zobrazení zvukových prostředků

Okno **Zvukové prostředky** v aplikaci Genesys Administrator Extension (GAX) představuje sjednocený seznam vašich osobností a zvukových prostředků. Tento seznam zobrazíte výběrem možnosti **Zvukové prostředky** v nabídce **Parametry směřování**.

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). V prostředí s jedním klientem před verzí aplikace GAX 8.5.2 byly zvukovým prostředkům přiřazovány identifikátory ARID v rozsahu 9000 až 9999 včetně, čímž byl počet omezen na 1000 zvukových prostředků. Od verze aplikace GAX 8.5.2 byl rozsah zvýšen na 1000-9999

včetně, čímž se počet dostupných identifikátorů ARID zvýšil na 9000.

- Od verze 8.5.2 byl rozsah zvýšen na 1000-9999 včetně, čímž se počet dostupných identifikátorů ARID zvýšil na 9000.
- Další sloupce, jeden pro každou osobnost, které informují o tom, která z osobností tento zvukový prostředek používá.

Kliknutím na záhlaví sloupce seřadíte seznam podle tohoto sloupce. Opakovaným kliknutím obrátíte pořadí řazení.

Jestliže chcete zjistit název zvukového prostředku, 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**.

## Práce osobnostmi

### 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** 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:  $\mu$ -law, A-law a GSM. Nahrát lze pouze soubory s příponou .wav.

## 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 jej vybrat nebo označit kurzorem a vybrat některou z následujících

akcí:

- Přehrát soubor - po kliknutí na tlačítko Přehrát si můžete soubor poslechnout.

### Important

Prohlížeč Internet Explorer nepodporuje přímé přehrávání zvukových souborů. Soubor je třeba stáhnout a přehrát místně. Prohlížeč Firefox nedokáže přehrávat zvukové kodeky  $\mu$ -law a A-law. V prohlížeči Firefox lze přehrávat pouze zvukové kodeky PCM.

- **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:  $\mu$ -law, A-law a GSM. Nahrát lze pouze soubory s příponou .wav.**



# Centralizované protokoly

Databáze centralizovaných protokolů obsahuje zprávy protokolů generované aplikacemi Genesys. V zásuvném modulu Centralizované protokoly pro aplikaci Genesys Administrator Extension se zobrazuje přehled těchto protokolů, z něhož můžete vybírat a blíže zkoumat ty, které vás zajímají. Stejně jako u všech objektů v aplikaci GAX vidíte pouze protokoly, k nimž máte požadovaná oprávnění.

Zprávy protokolů ukládané v databázi centralizovaných protokolů jsou dvojího typu:

- Protokoly aplikací: Tyto protokoly, generované většinou aplikací Genesys, mají stejný jednotný formát záznamu protokolu.
- Protokoly typu Audit: Tyto protokoly generuje pouze několik aplikací (zejména Configuration Server a Solution Control Server) a obsahují další atributy a informace o změnách konfigurace a řídicích akcích provedených u procesů, řešení a výstrah.

Jestliže chcete zobrazit centralizovaný protokol, v nabídkové liště aplikace GAX vyberte možnost **Centralizované protokoly**.

## Okno Centralizované protokoly

V okně Centralizované protokoly se zobrazují záznamy protokolu.



V tomto okně obsahuje nabídka vlevo zobrazení, která můžete zobrazit, a to včetně případných uložených vyhledávání.

### Important

Protokoly typu Audit se zobrazují pouze v zobrazení Audit a ve výsledcích vyhledávání, při nichž je kritérium **Typ** nastaveno na Audit.



Nad seznamem protokolů se zobrazují následující informace a ovládací prvky:

- Počet již načtených protokolů a celkový počet protokolů, které se mají načíst. Za účelem minimalizace veškerých zpoždění při načítání všech záznamů z databáze protokolů, která obsahuje velký počet záznamů, jsou záznamy z databáze načítány v dávkách (výchozí velikost dávky je 100). Jakmile posunete kurzor do poloviny stávajícího seznamu, načtou se další záznamy. Kromě toho je za účelem zvýšení výkonu počet záznamů, které může aplikace GAX zobrazit, omezený (výchozí počet záznamů je 5000). Pokud vám tyto parametry nevyhovují, můžete je změnit pomocí možností **minlogs** a **maxlogs**. Další informace najdete v "**části CLOG**" příručky k nasazení aplikace Genesys Administrator Extension.
- K výběru protokolů v seznamu slouží kritéria vyhledávání. Standardně jsou vybrány pouze protokoly generované aktuální den (**Rozmezí dat**: Dnes). Další informace o výběru protokolů pomocí filtrů naleznete v části **Filtrování protokolů**.
- Čtyři ovládací ikony:

-  Otevře okno vyhledávání, v němž nastavíte **filtry** pro vytvoření seznamu protokolů, které vás zajímají, nebo alespoň omezení seznamu na velikost, s níž se bude snadněji pracovat.
-  Odebere vybrané protokoly ze seznamu. Jestliže chcete vybrat protokol k odstranění, zaškrtněte políčko v prvním sloupci. Vyberte tolik protokolů, kolik potřebujete, nebo zaškrtnutím políčka v řádku v záhlaví vyberte všechny zobrazené záznamy.


### Warning

Pokud zaškrtnete políčko v řádku v záhlaví, zobrazí se rovněž výzva k výběru všech záznamů v databázi (nejen těch zobrazených), které splňují stejná kritéria jako zobrazené záznamy. Tuto možnost vyberte, POUZE pokud jste si jisti, že chcete k odstranění vybrat všechny záznamy, které tato kritéria splňují.

-  Umožňuje vybrat, jaké sloupce (atributy) se zobrazují v seznamu.
-  Obnoví zobrazení.
- Pole Rychlý filtr – do tohoto pole můžete zadáním textu hledat konkrétní protokoly, aniž byste využívali úplnou funkci filtru. Vyhledávání vrátí a zobrazí protokoly obsahující daný text (včetně čísel, např. ID protokolu). Tento filtr rozlišuje mezi malými a velkými písmeny a je kumulativní – při napsání každého dalšího znaku se dotaz vyhodnocuje a provádí a seznam výsledků se aktualizuje. Pro nejlepší výsledek zadejte co nejvíce znaků.

Každý záznam protokolu se zobrazuje s některými nebo všemi svými atributy:

- **Úroveň - úroveň protokolu: Výstraha, Standardní, Interakce nebo Sledování.**
- **ID - jedinečný identifikátor protokolu ve formátu <Application id>-<message ID>, kde <Application ID> je „ID aplikace“ aplikace, která protokol vygenerovala, a <message ID> je číselný identifikátor zprávy protokolu, jedinečný v rámci součásti, která protokol vygenerovala.**
- **Popis - text zprávy protokolu.**
- **Hostitel - hostitel, na němž byla spuštěná aplikace, která protokol vygenerovala.**
- **Aplikace - název aplikace, která protokol vygenerovala.**
- **Datum - datum a čas, kdy byl protokol vygenerován.**
- **ID interakce - identifikátor interakce, pro niž byl tento protokol vygenerován. Tento atribut se objevuje pouze pro protokoly na úrovni Interakce.**

Můžete také kliknout na tlačítko  a upravit, jaké atributy (sloupce) se zobrazují; standardně se zobrazují všechny sloupce.

Skutečně zobrazované atributy závisejí na výběru provedeném v nabídce v levé části okna a na attributech, které jste si vybrali k zobrazení. Například atribut **Úroveň** se nezobrazuje, pokud jste vybrali, že se mají zobrazovat pouze protokoly na úrovni Standardní.

Kliknutím na řádek kteréhokoli z protokolů zobrazíte další atributy.

## Zobrazení protokolů


V okně Centralizované protokoly můžete:

- Zobrazit všechny protokoly typu Aplikace, a to výběrem možnosti **Všechny protokoly** v části **Aplikace** v nabídce vlevo.
- Zobrazit všechny protokoly určité **úrovně**, a to výběrem příslušné úrovně v části **Aplikace**. Jestliže chcete například zobrazit všechny protokoly aplikace úrovně Standardní, v části **Aplikace** vyberte možnost **Standardní**.
- Zobrazit všechny protokoly typu Audit, a to výběrem možnosti **Všechny protokoly** v části **Aplikace** v nabídce vlevo.
- Zobrazit všechny protokoly vyhovující kritériím určeným v uloženém vyhledávání, a to výběrem názvu vyhledávání v části **ULOŽENÁ VYHLEDÁVÁNÍ** v nabídce vlevo.
- Vytvořit nové vyhledávání pro všechny protokoly splňující zadaná kritéria, a to **filtrváním** protokolů na základě zadaných kritérií.

Aplikace GAX standardně zobrazuje protokoly seřazené podle atributu **Datum**. Můžete je rovněž seřadit podle jejich **úrovně**, **ID**, **popisu**, **hostitele**, **aplikace** a **data** (a času), kdy byly vygenerovány. Kliknutím na buňku záhlaví seřadíte seznam podle daného atributu nebo změníte pořadí seznamu (vzestupně nebo sestupně).

## Vyhledání protokolů

Konkrétní protokoly můžete hledat filtrováním seznamu protokolů podle jednoho či více kritérií

vyhledávání. Kliknutím na tlačítko  otevřete okno filtru. V tomto okně můžete provést základní nebo pokročilé vyhledávání:

- `[[CentLog#basic|Základní vyhledávání` – umožňuje zobrazit podmnožinu protokolů pomocí základního souboru kritérií.
- `[[CentLog#adv|Pokročilé vyhledávání` – pokud máte příslušná oprávnění, můžete seznam filtrovat pomocí dalších kritérií, vyhledávání ukládat, spravovat seznam uložených vyhledávání a odebírat některé nebo všechny protokoly.

Kliknutím na tlačítko **Uložit jako** můžete k pozdějšímu použití uložit až 10 definovaných vyhledávání. Pokud chcete uložit nové vyhledávání, ale už jich máte uloženo 10, před uložením nového musíte některé z existujících vyhledávání odstranit (klikněte na tlačítko **x**, které se zobrazí, když přejedete myší nad názvem vyhledávání). Můžete také přetáhnout název vyhledávání nahoru a dolů a změnit tak pořadí seznamu.

### Tip

- Před spuštěním vyhledávání zkontrolujte, zda byly z databáze načteny všechny protokoly (zkontrolujte počet záznamů v pravém horním rohu okna Centralizované protokoly).
- Pokud chcete hledat pouze protokoly obsahující určitý text, nebo dokonce záznam protokolu s jedinečným ID, velmi pravděpodobně obdržíte stejné výsledky jako u základního nebo rozšířeného vyhledávání zadáním tohoto textu do pole Filtrvat tabulku v levé horní části okna.

## Základní vyhledávání

V základním vyhledávání můžete protokoly filtrovat podle **hostitele, aplikace, klienta, uživatele, data** nebo **popisu**.

Při provádění základního vyhledávání mějte na paměti následující:

- U každého atributu můžete zadat pouze jednu hodnotu filtru.
- Filtry **Hostitel, Aplikace, Klient** a **Uživatel** u každého záznamu protokolu v původním seznamu obsahují rozevírací seznam hodnot příslušného atributu.
- Filtr **Datum** obsahuje osm předdefinovaných hodnot filtru:
  - Posledních 5 minut
  - Posledních 15 minut
  - Poslední 1 hodina
  - Dnes
  - Včera – aktuální a předchozí den
  - Posledních 5 dní – aktuální a posledních 5 dní
  - Posledních 30 dní – aktuální a posledních 30 dní

Všechny dny začínají půlnocí (00:00:00); minutové a hodinové intervaly se měří od času spuštění filtru.

Můžete také vybrat **vlastní rozmezí dat** a v kalendářích, které se zobrazí, vybrat rozmezí dat a časů.

- Filtr **Popis** žádný rozevírací seznam nemá; zadejte jakýkoli text, který se může vyskytovat v **názvu hostitele, názvu aplikace** nebo **popisu** protokolu. To se poněkud liší od pole **Rychlý filtr** nad seznamem záznamů: toto pole hledá odpovídající text ve třech attributech, takže jej nelze použít k hledání protokolu určitého čísla.

K filtrování protokolů vyberte hodnotu u jednoho nebo více kritérií vyhledávání a klikněte na tlačítko **Hledat**. Zobrazí se protokoly, které vyhovují zadaným kritériím.

## Rozšířené hledání


Jestliže chcete použít filtr Rozšířené hledání, musíte mít oprávnění ACCESS\_CLOGS. Tento rozšířený


---

filtr nabízí více kritérií vyhledávání, a pokud máte oprávnění DELETE\_CLOGS, můžete z databáze centralizovaných protokolů odstranit některé nebo všechny protokoly, které dotaz vrátil.

Jestliže chcete definovat filtr pro rozšířené vyhledávání, nejdříve zadejte kritéria filtrování pro **základní vyhledávání**. Poté klikněte na šipku vedle položky Rozšířené hledání. Okno vyhledávání se rozbalí a zobrazí se další filtry, pomocí kterých můžete vyhledávat protokoly, a to:

- **Typ protokolu** - —Aplikace nebo Audit.
- **Úroveň protokolu** - —**Výstraha**, **Standardní**, **Interakce** nebo **Sledování**.
- Název **řešení**, v němž byl protokol vygenerován.
- Typ a název konfiguračního objektu, který byl změněn.
- Název klíče a hodnota atributů, které byly změněny.

Hodnotu z filtru odstraníte kliknutím na tlačítko **Obnovit**; všechny filtry odstraníte kliknutím na tlačítko **Obnovit všechny filtry**. Jestliže chcete odebrat některé z párů klíč-hodnota zadaných ve filtru **Atributy** klikněte na vedlejší .

V seznamu záznamů ve výsledcích rozšířeného vyhledávání můžete zobrazit a řadit záznamy protokolu jako obvykle. Kliknutím na tlačítko  odstraníte záznamy z databáze centralizovaných protokolů. (K odstranění záznamů musíte mít oprávnění DELETE\_CLOGS.)

## Úrovně protokolů

Aplikace Genesys Administrator uvádí události protokolu na čtyřech úrovních podrobností: **Výstraha**, **Standardní**, **Interakce** a **Sledování**. Události protokolu těchto úrovní mají stejný jednotný formát záznamu protokolu a mohou být uloženy v databázi centralizovaných protokolů.

Kromě toho některé aplikace rovněž generují protokoly úrovně Audit. Tyto protokoly obvykle obsahují další atributy a informace o změnách konfigurace a řídicích akcích provedených u procesů, řešení a výstrah.

### Úroveň Výstraha

Protokoly na úrovni Výstraha obsahují pouze záznamy protokolu úrovně Výstraha. Solution Control Server (SCS) generuje události protokolu Výstraha za jiné aplikace, když od nich obdrží události protokolu v podmínkách výstrahy nakonfigurované jako události zjištění. Pomocí této úrovně SCS oznamuje databázi centralizovaných protokolů výskyt a odebrání všech výstrah.

### Úroveň Standardní

Protokoly úrovně Standardní obsahují významné události, které oznamují závažné problémy i běžné operace spuštěných řešení. Událost je na úrovni Standardní hlášena v případě, že splňuje některé z těchto kritérií:

## [+] Zobrazit kritéria

- 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.

## Úroveň Interakce

Protokoly na úrovni Interakce informují o podrobnostech veškerých interakcí zpracovávaných součástmi řešení, které se zabývají interakcemi. Tento protokol obsahuje informace o krocích zpracování každé interakce součástí řešení. Událost je na úrovni Interakce hlášena, pokud:

- Je to rozeznatelná vysokoúrovňová výměna dat s jinou aplikací o dané interakci.
- Označuje změnu stavu (v reálném čase) interakce zpracovávané aplikací, pokud tato změna není viditelná z vysokoúrovňové výměny dat.

Konkrétní kritéria závisejí na konkrétní součásti a její roli ve zpracování interakce.

## Úroveň Sledování

Protokoly úrovně Sledování informují o podrobnostech komunikace mezi různými součástmi řešení. Tento protokol obsahuje informace o krocích zpracování každé interakce součástí řešení. Událost je na úrovni Sledování hlášena v případě, že splňuje některé z těchto kritérií:

- Je to rozeznatelná vysokoúrovňová výměna dat s jinou aplikací.
- Je to rozeznatelná vysokoúrovňová výměna dat s externím systémem.
- Označuje změnu stavu (v reálném čase) objektů na úrovni uživatele zpracovávaných aplikací, pokud tato změna není viditelná z vysokoúrovňové výměny dat.

## Další informace

Další informace o přihlašování k softwaru Genesys najdete v příručce *Management Layer User's Guide*. Popis samotných protokolů najdete v *nápovědě ke kombinovaným událostem protokolu v architektuře*.

# Řešení potíží s aplikací GAX

## Ztráta připojení k databázi

Pokud je Configuration Server připojen přímo k databázi Configuration Database (**dbthread=true** v objektu aplikace Configuration Server) a z jakéhokoli důvodu dojde ke ztrátě připojení k této databázi, zkuste k obnovení připojení použít možnost aplikace Configuration Server **force-offline**.

Tato možnost, která se nastavuje v části Configuration Server primárního objektu aplikace Configuration Server, zastavuje a spouští připojení k databázi Configuration Database. Standardně je tato hodnota nastavena na NEPRAVDA, protože připojení je povoleno při spuštění a není nutné je obnovovat. Pokud dojde ke ztrátě připojení, postupujte takto:

1. Nastavte **force-offline=true**. To zastaví veškerá připojení k databázi Configuration Database a převede Configuration Server (a tím i aplikaci GAX) do režimu pouze pro čtení.
2. Nastavte **force-offline=false**. To obnoví veškerá připojení k databázi Configuration Database a vrátí Configuration Server (a tím i aplikaci GAX) do režimu čtení i zápisu.

Tato akce ihned spustí připojení.

### Warning

Když přepínáte aplikaci GAX do a z režimu pouze pro čtení, neměňte nijak jinak objekt aplikace Configuration Server.

## Chybová hlášení

Tato část popisuje chybová hlášení, která můžete při používání aplikace GAX obdržet, a uvádí doporučené akce k vyřešení nebo zmírnění dané chyby. Chybová hlášení se zobrazují v červené oblasti v horní části stránky, na níž se chyba vyskytla.

### Chyby zrcadlení

Chyby zrcadlení budou vypadat nějak takto:

```
Cannot mirror folder path <path name> under <folder name> folder of switch <switch name>  
Please check GAX log for more detail.
```



## Popis

Tato chyba je vygenerována, když vytváříte agenta v určité struktuře složek a zadáte DN a přihlašovací údaje agenta, ale nemáte řádná oprávnění k některé ze složek v dané cestě.

## Doporučené akce

Zkontrolujte, zda má uživatel vytvářející agenta řádná oprávnění k zadané složce.